

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT  
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

ماستر مناجمنت تخصص حوكمة الكترونية

واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر  
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطني وكالة قسنطينة ترانزيت  
371

تحت إشراف الأستاذة  
موساوي سامية

من إعداد الطالب :  
بوعبلو السعيد

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	اسم و لقب الأستاذ
رئيسة اللجنة	فاضل صباح
الأستاذة المشرفة	موساوي سامية
الأستاذة المناقشة	بن عبو نسيمة

السنة الجامعية:  
2022/2021



## ملخص:

بات تطوير قطاع الرقمنة ضرورة ملحة للدولة فيما إذا أرادت تحسين المستوى المعيشي للمواطنين لتحقيق ذلك وجب القيام بثورة تكنولوجية تهدف إلى إحداث تغيير جذري للتخلص من وسائل تقديم الخدمات التقليدية وتعويضها بوسائل حديثة رقمية في كل القطاعات وعلى رأسهم قطاع المالية حيث يلعب الدفع الإلكتروني دورا في غاية الأهمية لتسهيل خدمة الشراء و البيع للمواطنين وتعتبر البطاقات البنكية الوسيلة الأكثر استعمالا في خدمة الدفع الإلكتروني، في هذا البحث سنتطرق إلى تحديد واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر عن طريق استبيان موجه إلى عملاء بنك القرض الشعبي الوطني حيث أظهرت النتائج أن النظام المصرفي الجزائري لا يزال متأخرا عن التطور الحاصل في مجال رقمنة القطاع المصرفي العالمي ومجال البطاقات البنكية لا يزال دون مستوى إرضاء عملاءه.

الكلمات المفتاحية: البطاقات الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، الأنظمة المصرفية، SATIM , RMI

## RESUME :

le développement du secteur de digitalisation est devenu un besoin d'état d'urgence comme si elle veut améliorer le niveau de vie des citoyens, pour y parvenir doit être révolution technologique visant à apporter des changements radicaux pour se débarrasser des moyens de prestation de services et traditionnels et compenser des moyens modernes du numérique dans tous les secteurs, et au - dessus du secteur financier, où il joue le paiement électronique un rôle très important pour faciliter le service des achats et des ventes aux citoyens et sont considérés comme des cartes bancaires le moyen le plus largement utilisé dans le service de paiement électronique , dans cette recherche , nous chercherons à déterminer la réalité de l'utilisation des cartes bancaires en Algérie par le biais d' un questionnaire adressé aux prêts de la Banque Crédit populaire Algérien (CPA) où les résultats ont montré que le système bancaire Algérie continue de retard sur le développement dans le domaine de la numérisation du secteur bancaire mondial et le domaine des cartes bancaires est encore en dessous du niveau de plaire à ses clients.

**Mots clés :** cartes électroniques, paiement électronique, systèmes bancaires, SATIM, RMI

## ABSTRACT

the development of digitizing sector has become an urgent need of state as if itwants to improve the living standards of citizens, to achievethis must be technological revolution to bring radical changes to get rid of service delivery means and traditional and compensate modern digital means in all sectors, and - over the financial sector, where he plays the

electronic payment very important to facilitate the purchasing and sales to citizens and are considered bank cards the most widely used in the electronic payment service means, in this research, we seek to determine the reality of the use of bank cards in Algeria through a questionnaire sent to bank loans Algerian popular Credit (CPA ) where the results showed that the banking system continues Algeria behind the development in the field of digital érisation the global banking sector and the field of bank cards is still below the level of pleasing customers

**Keywords** : electronic cards, electronic payment, banking systems, SATIM, RMI.

## كلمة شكر :

أشكر الله تعالى على منحي الإرادة والصبر لإنجاز هذا العمل القليل.

أنا أعرب عن امتناني وتقديري لأستاذتي المشرفة الدكتورة موساوي سامية للمساعدة التي لا تقدر بثمن، والنصائح القيمة والتوجيه.

وأود أن أشكر جميع الأساتذة لقد كان من دواعي سروري أن يكون تدرسوني خلال سنوات دراستي في المدرسة الوطنية العليا للمناجنت القليعة.

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة التحكيم الذين وافقوا على الحضور و الحكم على هذا العمل.

كما أشكر جميع موظفي بنك القرض الشعبي الوطني وكالة قسنطينة ترانزيت 371 و بالأخص السيدة دكون على استضافتي كمتدرب و السهر على منحي كل المعلومات المتعلقة بالبحث

كما أتوجه بالشكر لعائلتي أبي و أمي فلولاهما ما كنت لأصل إلى ما أنا عليه الآن، و أتقدم بالشكر إلى جميع زملائي حواء و نسيم أولئك الذين ساعدوني في بعض الطريق في تحقيق هذا القليل من العمل.

الفهرس:

رقم الصفحة	العنوان
I	ملخص
III	كلمة شكر
IV	الفهرس
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة المختصرات
1	المقدمة
5	الفصل الأول: الدراسات السابقة و الإطار النظري
6	الدراسات السابقة
8	الإطار النظري
8	1- الدفع الالكتروني
8	1-1 تعريف الدفع الالكتروني
8	2-1 نشأة الدفع الالكتروني

9	3-1 خصائص الدفع الالكتروني
9	1-3-1 الشمولية
9	2-3-1 انخفاض تكاليف العمليات
9	3-3-1 سهولة الاستخدام
10	4-3-1 المرونة
10	5-3-1 السرعة
10	6-3-1 الأمان
10	4-1 أنواع وسائل الدفع الالكتروني
10	1-4-1 حسب الحجم
10	2-4-1 حسن نوع وسيلة الصك
11	3-4-1 حسب السوق
12	2- البطاقات البنكية
12	1-2 نشأة البطاقات البنكية
13	2-2 تعريف البطاقات البنكية
13	1-2-2 التعريف شكلا

13	2-2-2 التعريف شكلا
13	3-2-2 التعريف مضمونا
13	3-2 أنواع البطاقات البنكية
13	1-3-2 بطاقات الخصم
14	2-3-2 بطاقات الائتمان
14	3-3-2 بطاقات الصرف البنكي
14	4-3-2 البطاقات الذكية
15	4-2 الأطراف المتدخلة في البطاقات البنكية
15	1-4-2 المنظمة الراعية
15	2-4-2 البنك المصدر
15	3-4-2 بنك التاجر
15	4-4-2 حامل البطاقة
15	5-4-2 التاجر الذي يقبل البطاقة
16	5-2 مميزات و عيوب البطاقات البنكية
16	1-5-2 المميزات

17	2-5-2 العيوب
18	6-2 البطاقات البنكية في الجزائر
18	1-6-2 نشأة البطاقات البنكية في الجزائر
18	2-6-2 أنواع البطاقات البنكية في الجزائر
18	* بطاقات CIB
19	** البطاقات الدولية VISA
19	**البطاقات الذهبية
19	**بطاقات أخرى
19	7-2 جهود الجزائر لتطوير العمل بالبطاقات
20	1-7-2 إنشاء شركة SATIM
21	2-7-2 إنشاء نظام RMI
21	3-7-2 إنشاء نظام التسوية RTGS
22	4-7-2 إنشاء نظام المقاصة ATCI
22	خاتمة الفصل
	الجانب المنهجي

24	1- تعريف الشركة محل التربص
24	2-1 تعريف الوكالة محل التربص
26	3-1 طلب العميل للبطاقة
26	4-1 أنواع البطاقات البنكية المقدمة من طرف البنك
27	1-4-1 بطاقات CIB
27	2-4-1 بطاقات VISA
28	2- تحديد مجتمع و عينة الدراسة
28	1-2 تحديد مجتمع الدراسة
28	2-2 تحديد عينة الدراسة
28	3- أدوات جمع المعلومات و معالجتها
28	1-3 جمع الوثائق
29	3- 2 الاستبيان
29	3-3 البرامج المستخدمة
30	خاتمة الفصل
	مناقشة النتائج

33	1- عرض نتائج الاستبيان
33	1-1 المعلومات الشخصية لأفراد العينة
33	1-1-1 توزيع العينة حسب الجنس
33	2-1-1 توزيع العينة حسب السن
34	3-1-1 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
34	4-1-1 توزيع العينة حسب الوظيفة
35	2-1 التحليل الوصفي لمختلف آراء أفراد العينة نحو الاستبيان
35	1-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بالبطاقات البنكية
36	2-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بكفاءة البنك
36	3-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بالنظام المصرفي
37	4-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص برضا العميل
39	2 اختبار الفرضيات
39	1-2 الفرضية الأولى
41	2-2 الفرضية الثانية
42	3-2 الفرضية الثالثة

44	3- نتائج الدراسة و مدى توافقها مع الدراسات السابقة
44	خاتمة الفصل
	الخاتمة
48	قائمة المراجع
51	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

العنوان	رقم الجدول
الفرق بين البطاقة الكلاسيكية و الذهبية	1
الفرق بين بطاقة فيزا الكلاسيكية و الذهبية	2
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد البطاقات البنكية	3
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد كفاءة البنك	4
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد النظام المصرفي	5
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد رضا العميل	6
تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى	7
تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية	8
تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة	9

## قائمة الأشكال

العنوان	رقم الشكل
الهيكل التنظيمي للوكالة	1
توزيع العينة حسب الجنس	2
توزيع العينة حسب السن	3
توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	4
توزيع العينة حسب الوظيفة	5

قائمة المختصرات

<b>CIB</b>	بطاقات الدفع ما بين البنوك
<b>DAB</b>	الموزع الآلي للأوراق النقدية
<b>GAB</b>	المسير الآلي للأوراق النقدية
<b>TPE</b>	نهائي الدفع الإلكتروني
<b>SATIM</b>	الشركة الوطنية لتالية المعاملات النقدية بين البنوك
<b>RMI</b>	شبكة المدفوعات الإلكترونية ما بين البنوك
<b>RTGS</b>	نظام التسوية الإجمالية
<b>ATCI</b>	نظام المقاصة الجديد
<b>PME</b>	المحفظة الإلكترونية
<b>VMP</b>	المحفظة الافتراضية
<b>CPI</b>	مركز التخليص ما بين البنوك

# المقدمة

في عصر تسوده العولمة و في ظل التقدم التكنولوجي لكل من تقنيات المعلومات والاتصالات وكذا أجهزة الحاسوب ذات المعالجة الأوتوماتيكية، شهدت مجالات العمل المصرفي تطورا كبيرا في مجال الرقمنة، كما تنافست مختلف البنوك التجارية فيما بينها لتحديث مختلف قطاعاتها لأجل تحسين مستوى تقديم الخدمة للعملاء والارتقاء لسقف متطلباتهم بهدف زيادة حجم المعاملات البنكية، الأمر الذي سيسمح برفع حجم المداخل بطريقة مباشرة. لكسب رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة من طرف البنوك، تعتبر طرق الدفع الالكترونية عامة و البطاقات البنكية خاصة احد أهم الوسائل المستخدمة نظرا لما تتضمنه من تسهيلات وباعتبارها من بين أسرع الحلول واقلها تكلفة للعميل.

لقد لجأت البنوك الجزائرية مثلها مثل باقي البنوك إلى التعامل بالبطاقات البنكية لاعتبارها احد أهم طرق تسهيل وتحسين الخدمة، كما أنها لاقت رواجاً كبيراً في أواسط الشعب الجزائري في الفترة الأخيرة.

### **الإشكالية:**

يهدف الارتقاء بالنظام المصرفي الالكتروني بالجزائر و مسايرة مختلف التطورات الحاصلة في مجال المالية الالكترونية كان على الدولة الجزائرية مباشرة مشاريع تهدف إلى تدعيم الأنشطة المصرفية المختلفة لا سيما تلك المتعلقة بالمعاملات التجارية حيث تعتبر البطاقات الالكترونية من ابرز الاستراتيجيات التي تساعد على زيادة أرباح البنوك و رفع جودة الخدمات.

من خلال كل ما سبق توصلنا إلى طرح التساؤل التالي :

**ما هو واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر ؟**

### **الفرضيات المقترحة :**

**الفرضية الأولى:** أن وسائل الدفع الالكترونية عامة و البطاقات البنكية خاصة تلعب دورا مهما في رفع كفاءات البنوك وتسهيل الخدمات.

**الفرضية الثانية:** لا يزال الجهاز المصرفي في الجزائر في عجز عن مسايرة مختلف التطورات المتعلقة بالبطاقات البنكية.

**الفرضية الثالثة:** البطاقات البنكية لم تلق للنجاح الذي كان منتظرا منها في الجزائر حيث أنها لم تصل إلى مستوى إرضاء العميل المطلوب.

**أسباب اختيار الموضوع:** يرجع سبب اختيار الموضوع الخاص بالدراسة إلى:

- التعرف على مختلف وجهات النظر المتعلقة بالبطاقات البنكية
- ظهور أهمية البطاقات البنكية في إتمام عمليات الشراء و البيع و كذلك خدمتي الدفع و السحب.
- معرفة مدى توصل البنوك الجزائرية في مواكبة التطورات المتعلقة بمجال البطاقات الالكترونية .
- ظاهرة نقص السيولة المالية التي شهدتها الجزائر خلال أزمة فيروس كورونا

## أهداف البحث:

- التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكتروني.
- إبراز أهمية البطاقات البنكية في تسهيل التعاملات.
- معرفة مدى إقبال المواطن الجزائري على استخدام البطاقات البنكية و كذلك تحديد مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة من طرف البنوك.

## صعوبات البحث:

- لقد صادفنا عدة معوقات أثناء إعداد هذا البحث نذكر منها
- نقص المراجع و مصادر المعلومات المؤكدة.
- الإحصائيات المغلوطة على مستوى محل التربص و المتعلقة بالبطاقات البنكية.
- نقص ثقافة الدفع الالكتروني لدى العملاء و يتضح ذلك في عدم إكمال نسخ الاستبيان.
- نقص الاهتمام بكل ما يتعلق بالتجارة الالكترونية و سياسة الصيرفة الإلكترونية في أواسط الشعب الجزائري.

## المنهج المتبع:

- أن نوع الدراسة الذي تم اتخاذه من اجل إعداد هذا البحث هو الدراسة الكمية
- اعتماد المنهج الوصفي في الفصل الثاني لإبراز مختلف وسائل الدفع الالكتروني، طرق و أدوات جمع البيانات، وكذلك محل التربص.
- اعتماد المنهج التحليلي في الفصل الثالث لغرض تحليل مختلف النتائج المتحصل عليها و مناقشتها.

## هيكلية المذكرة

تحتوي المذكرة على ثلاثة فصول أساسية :

### الفصل الأول: الإطار النظري

في هذا الفصل سيتم الاطلاع على الدراسات السابقة و المتعلقة بموضوع هذا البحث، بالإضافة إلى عموميات حول الدفع الالكتروني ( تعريفه، نشأته، خصائصه و أنواعه) أيضا سيتم التطرق إلى البطاقات البنكية من خلال تعريفها، تحديد نشأتها، ذكر أنواعها و إبراز مختلف الأطراف المتدخلة فيها مع ذكر كل من ايجابياتها و سلبياتها، هذا و من جهة أخرى سيتم معرفة و تقع البطاقات البنكية في الجزائر حيث سيتم ذكر كل من أنواعها و إبراز مختلف جهود الدولة الجزائرية لتطوير استخدامها

### الفصل الثاني: الإطار المنهجي

من خلال الإطار المنهجي سيتم التعريف بالمؤسسة محل التربص مع إدراج الهيكل التنظيمي لكل من المؤسسة و الوكالة و شرح مختلف مصالح هذه الأخيرة، أيضا سيتم تحديد مجتمع الدراسة مع اختيار العينة بشكل دقيق بهدف دراستها، هذا بالإضافة إلى شرح مختلف طرق جمع البيانات و إدراج مختلف البرامج المستخدمة أثناء البحث.

### الفصل الثالث: مناقشة النتائج

في فصل مناقشة النتائج سيتم إدراج مختلف النتائج المحصل عليها من خلال تحليل الاستبيان حيث سيتم إدراج جدول خاص بكل سؤال مع التعليق على كل نتيجة و إرفاق كل جدول الشكل البياني الموافق له كما سيتم تأكيد الفرضيات عن طريق القيان باختبار مختلف المتغيرات المتعلقة بكل فرضية مع تفسير مختلف ما تم التوصل إليه.

# الدراسات السابقة و الإطار النظري

## الدراسات السابقة :

**الدراسة الأولى:** تمت من طرف *Nuri Çalik* و *Celil Koparal* تحت عنوان "دراسة سلوك استخدام الأفراد لبطاقات الائتمان المصرفية، هل هذه البطاقات تعتبر رموز ايجابية أم أنها تهديدات حقيقية" كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأناضول قسم إدارة الأعمال سنة 2014 يهدف هذا الاستطلاع إلى معرفة "سلوك استخدام بطاقات الائتمان المصرفية" للمستهلكين حيث تم اختيار المستجيبين عن طريق أخذ عينات طبقية و المطلوب من هؤلاء المستجيبين للإجابة على 45 سؤالاً ، ثمانية الأولى منها من النوع الوصفي بمقياس اسمي والأخيرة هي المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لهؤلاء المستجيبين. و 32 الباقية هي البيانات التي هي مصممة لتعكس سلوك استخدام بطاقات الائتمان لهؤلاء الأشخاص حيث بينت النتائج أن سلوك حاملي البطاقات يختلف حسب أنواع عمليات الشراء و الدفع عن طريق هذه البطاقات

**الدراسة الثانية:** "المخاطر المتصورة ونية استخدام بطاقات الائتمان: من طرف *Nam Hoang TRINH , Ha* و *Hong TRAN, Quan Duc Hoang VUONG* تهدف هذه الدراسة المنجزة عام 2020 إلى تطوير نموذج نظري من أجل تحديد العوامل التي تؤثر على نية المستهلك الفيتنامي لاستخدام بطاقات الائتمان من خلال الجمع نظرية المخاطر المتصورة ونموذج قبول التكنولوجيا، تظهر نتائج التحليل أن مخاطر الدفع ، والفائدة ، ومخاطر المعاملات ، وسهولة الاستخدام تؤثر بشكل كبير في نية المستهلكين الفيتناميين استخدام بطاقات الائتمان. جميع المخاطر المتصورة لها تأثير سلبي على نية الاستخدام ، مع التأثير سلبي أكبر من مستوى تأثير العوامل الايجابية كالفائدة وسهولة الاستخدام. يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة مفيدة للبنوك في سن سياسات لجذب المزيد من المستهلكين وتخصيص الموارد لتحسين أعمال بطاقات الائتمان الخاصة بهم.

**الدراسة الثالثة:** تحت عنوان "آثار استخدام بطاقة الائتمان على الشباب (الشراء القهري للبرازيليين) تمت سنة 2014 من طرف ( *Tania Modesto Veludo – Marcelo Augusto Falciano – Renato Villas Boas* ) *Perito* الغرض من هذه الدراسة هو تقييم الأدوار الوسيطة لاستخدام بطاقة الائتمان في العلاقة بين المواقف المالية (مثال :هيبة السلطة ، ووقت الاستبقاء ، وعدم الثقة و القلق) وسلوك الشراء القهري لدى الشعب البرازيلي)، أظهرت النتائج أن إساءة استخدام بطاقات الائتمان أدت إلى زيادة الشراء القهري بشكل كبير بين الأفراد الذين يعانون من مستويات عالية من القلق، كما أن استخدام بطاقة الائتمان يتوسط جزئياً في العلاقة بين الشراء القهري وثلاثة متغيرات هي: السلطة ، زمن الاستبقاء والقلق. و لم يؤثر استخدام بطاقة الائتمان بشكل كبير في تأثير عدم الثقة (أو حساسية السعر) على سلوك الشراء القهري. حيث لم تقل حساسية الأسعار لدى المستجيبين في حد ذاتها.

**الدراسة الرابعة:** عنونت باسم " الشراء الإجباري وإساءة استخدام بطاقات الائتمان بين حاملي بطاقات الائتمان: أوار احترام الذات والمادية والشراء الاندفاعي و قيد الميزانية" تمت سنة 2014 من طرف ( *NorAsiaah Omar, Ruzita Abdul Rahim, Che Aniza Che Wel, Syed Shah Alam* ) بكلية الإدارة ، جامعة كيبانغسان ماليزيا ، جامعة ماليزيا الوطنية، تهدف هذه الدراسة إلى فحص العوامل التي تؤثر على إساءة استخدام بطاقة الائتمان بين

البالغين العاملين في وادي كلانج ، ماليزيا. العلاقة بين احترام الذات ، المادية ، الاندفاع الشراء ، قيود الميزانية ، الشراء الإجباري وبطاقة الائتمان، في هذه الدراسة تم التطرق إلى سوء الاستخدام فيما يتعلق ببطاقات الائتمان، تم جمع ما مجموعه 186 استبيانا عن طريق أخذ عينات ملائمة من مستخدمي بطاقات الائتمان للبالغين العاملين في ماليزيا. ثم هيكلت نموذج معادلة يسمح بتقييم العلاقة بين المتغيرات المقترحة، تكشف النتائج أن قيود الميزانية ، وشراء الاندفاع و المادية لها تأثير إحصائي كبير على الشراء القهري. من ناحية سوء استخدام بطاقة الائتمان.

**الدراسة الخامسة:** تمت من طرف بورايو هاجر اميرة تحت عنوان "استخدام البطاقات الإلكترونية في الجزائر" لصالح مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة سنة 2018 حيث هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد البطاقات المصرفية كواحدة من أهم وسائل وتقنيات العصر الحديث و محاولات الجزائر للتطوير من نظامها النقدي من خلال تأسيس شركة ساتيم للمعالجة النقدية الأوتوماتيكية.

تم إجراء دراسة مقارنة بين مجموعة من البنوك الجزائرية في محاولة لإظهار تطور واستخدام هذه البطاقات في مستوى كل من هذه البنوك. وذلك لإثبات دور هذه البطاقات في المعاملات التجارية حيث أظهرت النتائج أن استخدام البطاقات لا زال محدودا في الجزائر نتيجة التأخر الكبير في مسابرة مختلف التطورات التقنية الحاصلة

**الدراسة السادسة:** جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "تقييم واقع التجارة الإلكترونية و استعمال البطاقات الإلكترونية في الجزائر" تمت سنة 2017 من طرف عبد الهادي مسعودي أستاذ محاضر في جامعة الاغواط و لخضر لعروس أستاذ محاضر في المركز الجامعي افلو، اهتمت هذه الدراسة بواقع استعمال وتطبيقات البطاقات الإلكترونية ومختلف الأنشطة التجارية الإلكترونية بالجزائر، من خلال تقييم ممارسات وخدمات الأنشطة الإلكترونية بالجزائر وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق التجارة الإلكترونية

تمثلت نتائج الدراسة أن السوق الجزائري يحتوي على العديد من البطاقات المحلية والدولية، التي تتيح خدمات الدفع والسحب الإلكتروني وممارسة التجارة الإلكترونية؛ غير أن حجم التعاملات بتلك البطاقات لا يزال منخفضا و يعمل في نطاق ضيق من أهم توصيات الدراسة توسيع نطاق استعمال البطاقات والموزعات الآلية وقارئ البطاقات TPE لدى التجار، بالإضافة إلى تقديم جميع التحفيزات للاستفادة من ايجابيات خدمات البطاقات والتجارة الإلكترونية بالجزائر.

**الدراسة السابعة:** من طرف الطالبة بعلول ايمان تحت عنوان " بطاقات الدفع الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية" بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي سنة 2014، هذه الدراسة تهدف إلى تبيان أثر البطاقات الإلكترونية في تسهيل المعاملات المالية الإلكترونية و ضمان جودة الخدمات المصرفية.

من خلال استبيان وزع على موظفي وكالة بنكية و معالجته بواسطة الأدوات الإحصائية تم التوصل إلى أن البطاقات الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في تحسين جودة خدمات البنوك و خصوصا خلال جائحة فيروس كورونا أين ظهرت الأهمية الحقيقية لهذه البطاقات في إتمام عمليات الدفع.

**الدراسة الثامنة:** تمت من طرف الأستاذ ايت شلال نبيل في جامعة سطيف سنة 2019 معنونة ب " البطاقات البنكية و عوائق استخدامها في الجزائر" حيث عمدت هذه الدراسة إلى إظهار الوظيفة الجوهرية و الدور الفعال لهذه البطاقات في مجال المعاملات المالية البنكية، كما تم تحديد مختلف أنواع البطاقات البنكية في الجزائر

توصلت الدراسة إلى مجموعة من العوائق و التي حالت دون الاستغلال الأمثل لمزايا هذه البطاقات، و قد تم في الأخير إدراج بعض الاقتراحات و التوصيات بغرض النهوض بقطاع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في المجال على المستوى العالمي.

إن الدفع الإلكتروني اليوم يعتبر من أنجع الطرق و أفضلها في إتمام عمليات الشراء و البيع لكل من السلع و الخدمات المختلفة كما انه يعتبر المكون الأساسي و بوابة الانطلاق لكل الأعمال الإلكترونية ( التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية... الخ) نظرا للميكانيزمات الفريدة التي يتمتع بها.

## الإطار النظري:

### 1- الدفع الإلكتروني

#### 1-1 تعريف الدفع الإلكتروني:

في العقدين الماضيين ، جذبت أنظمة الدفع الإلكتروني اهتمامًا كبيرًا من الباحثين ومصممي أنظمة المعلومات نظرًا لدورها الحيوي في التجارة الإلكترونية الحديثة. أدى ذلك إلى إجراء أبحاث واسعة ومتعمقة أنتجت وجهات نظر مختلفة حول تعريفات الدفع الإلكتروني من بين أمور أخرى. تم النظر إلى هذه التعريفات بشكل أساسي من وجهات نظر مختلفة تتراوح من الباحثين في مجال المحاسبة والتمويل وتكنولوجيا الأعمال إلى أولئك في نظم المعلومات. على سبيل المثال ، يعرف دينيس (2004) نظام الدفع الإلكتروني بأنه شكل من أشكال الالتزام المالي الذي يشمل المشتري والبائع يتم تسهيله عن طريق استخدام الاتصالات الإلكترونية. أيضًا ، يرى بريجز و بروكس (2011) أن الدفع الإلكتروني هو شكل من أشكال الاتصالات البينية بين المنظمات والأفراد بمساعدة البنوك وبيوت التبادل التي تتيح التبادل النقدي إلكترونيًا. (Mohammad AuwalKabir, SitiZabedahSaidin, AidiAhmi, 2015, P 113).

من منظور آخر ، نظر بيتر و بابتون (2012) إلى نظام الدفع الإلكتروني على أنه أي شكل من أشكال تحويل الأموال عبر الإنترنت. وبالمثل ، وفقًا لـ ادبوتي و اوسوتيمين (2012) ، يشير نظام الدفع الإلكتروني إلى "وسيلة إلكترونية لتسديد مدفوعات السلع والخدمات المشتراة عبر الإنترنت أو في محلات السوبر ماركت ومراكز التسوق". يشير تعريف آخر إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني هي مدفوعات تتم في بيئة التجارة الإلكترونية في شكل تبادل نقود من خلال الوسائل الإلكترونية. (Mohammad AuwalKabir, SitiZabedahSaidin, AidiAhmi, 2015, P 113).

بالنسبة لكالكوتا و واشنطن (1997) الدفع الإلكتروني هو بمثابة تبادل مالي يتم عبر الإنترنت بين البائع والمشتري. علاوة على ذلك ، يرى همفريو هانكوك (1997) أن "المدفوعات الإلكترونية تشير إلى المعاملات النقدية والمعاملات المرتبطة بها المنفذة باستخدام الوسائل الإلكترونية. يُعرف الدفع الإلكتروني أيضًا على أنه الدفع عن طريق التحويل الإلكتروني لتفاصيل بطاقة الائتمان أو الائتمان المباشر أو أي وسيلة إلكترونية أخرى غير الدفع عن طريق الشيكات و النقد" (Mohammad AuwalKabir, SitiZabedahSaidin, AidiAhmi, 2015, P 113).

#### 1-2 نشأة الدفع الإلكتروني

يعود تاريخ الدفع الإلكتروني إلى عام 1918 ، وهو ذات الوقت الذي تم فيه نقل العملة لأول مرة في الولايات المتحدة (الولايات المتحدة) من قبل البنك الاحتياطي الفيدرالي بمساعدة التلغراف. ومع ذلك ، لم يتم استخدام هذه التكنولوجيا على نطاق واسع في الولايات المتحدة حتى الوقت الذي تم فيه دمج غرفة المقاصة الآلية (ACH) في عام 1972. ومنذ ذلك الوقت ، أصبحت العملة الإلكترونية منتشرة على نطاق واسع. وقد مكّن هذا البنوك التجارية الأمريكية وخزنتها المركزية من إيجاد بديل لدفع الشيكات.

يمكن أيضاً إرجاع صناعة بطاقات الائتمان إلى عام 1914 عندما بدأت المتاجر الكبرى وشركات النفط وويسترن يونيون والفنادق في إصدار بطاقات لعملائها لتمكينهم من دفع ثمن السلع والخدمات. بعد حوالي 40 عامًا من تطور بطاقة الائتمان ، كان هناك عدد متزايد من استخدام بطاقات الائتمان حيث أصبحت أكثر قبولاً من قبل الناس كوسيلة للدفع خاصة في النقل. في البداية ، كانت جميع بطاقات الائتمان مدفوعات ورقية ، حتى التسعينيات عندما تحولت هذه البطاقات إلى إلكترونية بالكامل. نظرًا للعدد المتزايد من استخدام بطاقات الائتمان ، فقد نمت الصناعة بسرعة مما أدى إلى إدخال بطاقة الخصم أيضاً. تُستخدم بطاقات الخصم والائتمان الآن في مدفوعات المعاملات لجميع أنواع المشتريات و / أو الخدمات المقدمة في جميع أنحاء العالم ( Mohammad AuwalKabir, SitiZabedahSaidin, ) (AidiAhmi, 2015 ,P 114).

### 1-3-3 خصائص الدفع الإلكتروني:

**1-3-1 الشمولية:** يعد القبول الواسع لآلية الدفع أحد العناصر الرئيسية لاستمراريتها. إن هذه خاصية الشمولية مثيرة للاهتمام بشكل كبير. لأن أفضل آلية ليست تلك التي تلبي احتياجات المستخدمين الخاصة فحسب ، بل هي الآلية التي تلبي توقعات المجتمع بكامل شرائحه. إن النظام الذي ينجح في الجمع بين العديد من المتداولين سيجذب حتماً العديد من المستهلكين ، وبالتالي يضمن نجاحه.

لتحقيق الشمولية ، يجب أن تسمح آلية الدفع بمستوى معين من التوافق بين الأنظمة المختلفة. بمعنى آخر ، يجب أن يوفر التوحيد القياسي الضروري للاتصالات على شبكة غير متجانسة مثل الإنترنت. في هذا المستوى ، من الضروري أولاً أن يتم استخدام البرامج والأجهزة اللازمة لتشغيل خادم المعاملات على العديد من الأنظمة الأساسية.

أخيراً ، تتطلب الشمولية إمكانية التعامل مع عدد من العملات المختلفة. لذلك يجب أن تنص آلية الدفع على استخدام نظام تحويل العملات الذي يُعلم المستهلك بسعر الصرف بالإضافة إلى إجراء تحديثات مستمرة لهذا الأخير (Khadidja NASSILI – Haoues SALAH, juin 2014, P 381).

**1-3-2 انخفاض تكاليف العملية:** حتى يكون استخدام آلية الدفع مفيداً ، يجب أن تكون رسوم استخدامه منخفضة. من بين العوامل المساهمة في زيادة تكاليف المعاملات ، استخدام طرف ثالثاً لإكمال عملية الدفع. ليس من الصعب فهم أن التكاليف تزيد بسرعة عندما يكون يجب على الأطراف توكيل شخص إضافي لإتمام عملية الدفع. تؤثر درجة التشغيل الآلي أيضاً على تكاليف المعاملات. حيث عندما يكون الإشراف على الأشخاص الطبيعيين ضرورياً لضمان حسن سير العملية ، تزداد التكاليف حتماً. وبالمثل ، فإن الأنظمة القائمة على استخدام الأجهزة (بطاقة ، قارئ ، الرقائق الإلكترونية ، وما إلى ذلك) تولد تكاليف أعلى من الأنظمة القائمة على استخدام البرامج.

الوقت الذي يقضيه المستخدم في السداد هو نوع آخر من تكلفة استعمال آلية الدفع الإلكتروني فيجب أن يكون تنفيذ الدفع سريعاً وإلا فإن هذا الأخير يخاطر بالتخلي عن العملية ( Khadidja NASSILI – Haoues SALAH, juin ) (2014, P 382)

**1-3-3 سهولة الاستخدام:** إن أكثر شيء يتميز به الدفع الإلكتروني هو البساطة و السهولة في الاستخدام و ذلك أن أنظمتها لا تتطلب أي خبرة خاصة من جانب المستهلكين.

يتطلب برنامج الدفع الإلكتروني أقل قدر من تدخل المستخدم. كما تقدم خدمة الدفع أكبر قدر ممكن من الدعم الفني الفعال له. (Khadidja NASSILI – Haoues SALAH, juin 2014, P 383).

**1-3-4 المرونة:** ونقصد بالمرونة قدرة النظام على التكيف والاستجابة لمواقف سواء كانت هذه التغييرات راجعة إلى التطور في سلوك الوحدات ( أفراد و مؤسسات) أو راجعة إلى تطور في مجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو غير ذلك من التغييرات مهما كان نوعها ومصدرها.

**1-3-5 السرعة:** وتعني القدرة على إتمام إجراءات الدفع في أقل زمن ممكن حقيقي، أو على الأقل في زمن قياسي.

**1-3-6 الأمان:** ويتعلق الأمر هنا أساساً بمدى أمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فالتشك أو التخوف من السرقة و الاحتيال والخداع مهتم للثقة ومذهب للامان، فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة كلما سادت الثقة في المتعاملين فيها (فوزية زحاف, 2013, ص:4).

#### **1-4 أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:**

يشكل عام ، نظام الدفع هو "مجموعة من الأدوات والإجراءات المصرفية و البنى التحتية والمؤسسات والاتفاقيات والقوانين التي تهدف إلى ضمان تداول الأموال.

هناك عدة معايير لتصنيف جميع وسائل الدفع الحالية نذكر أهمها :

#### **1-4-1 التصنيف حسب الحجم:**

يقوم هذا التصنيف على تمييز أنظمة التسوية والمقاصة حسب حجم المعاملات التي تتم معالجتها. و هنا نميز نوعان:

\* **أنظمة الدفع "كبيرة الحجم":** وهي آليات مصممة لمعالجة المعاملات ذات القيم العالية مثل الأوراق المالية ومعاملات الصرف الأجنبي.

\* **أنظمة الدفع "الجماعية":** وهي أنظمة مصممة لمعالجة المعاملات ذات القيم المنخفضة ، ولكن مع التكرار العالي ، مثل الشيكات والتحويلات المصرفية ، الخ. (LADLI Abderrezak, 2018, P 17-18)

#### **1-4-2 التصنيف حسب نوع وسيلة الصك:**

الغرض من هذا التصنيف هو تحديد طبيعة الوسيلة المستخدمة من خلال وسيلة الدفع.

- **أدوات الدفع الملموسة:** هي وسيلة دفع مادية ، غالبًا على شكل ورق مطبوع بقيمة اسمية مثل العملات المعدنية والأوراق النقدية.

- **أدوات الدفع غير الملموسة:** هي وسائل دفع محققة جزئيًا مثل النقود الكتابية أو الإلكترونية ( LADLI (Abderrezak, 2018, P 18

### 1-4-3 التصنيف حسب "السوق"

يتمثل هذا التصنيف في توزيع وسائل الدفع حسب السوق المخصص لها. و يتم الدفع الإلكتروني بعدة أشكال وهي:

\* **قارئ بطاقات الدفع TPE** جهاز مزود بمدخل لبطاقات الدفع موجود بجوار سجلات النقد في نقطة البيع. يصرح بقراءة الشريط المغناطيسي و / أو الشريحة الإلكترونية التي تحدد البطاقة. يكون مصحوبًا من حيث المبدأ بلوحة مفاتيح ميسطة للسماح للمشتري بإدخال رمزه السري ، وبالتالي السماح بتسجيل مبلغ مشترياته والتحقق عن بُعد من صحة بطاقته. مؤخرًا يتم أيضًا تسويق الإصدارات المحمولة المستقلة لتسهيل استخدامها. ( LADLI Abderrezak, 2018, P 18 )

\* **بطاقة الذاكرة:** إلى جانب وسائل الدفع التقليدية (الأوراق النقدية ، والشيكات البريدية ، وما إلى ذلك) ، تظهر وسائل دفع جديدة ، وهي بطاقات الذاكرة.

بدأ تاريخ بطاقة الذاكرة عام 1974 في فرنسا عندما قام المخترع رولاند مورينو بتسجيل أول براءة اختراع لها. و قد تم أول تطبيق لبطاقة الذاكرة في عام 1986 في الولايات المتحدة الأمريكية (LADLI Abderrezak, 2018, P 19)

\* **بطاقات الائتمان:** كما يوحي اسمها ، يتم استخدامها حصريًا لسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في شبكة البنك أو المؤسسة التي أصدرتها أو أولئك الذين ينتمون إلى الشبكة. بطاقات الائتمان تجعل من الممكن ، في الواقع ، متابعة المعاملات التي تتم داخل شبكات البنك. لا يمكن استخدام بعضها إلا في أجهزة الصراف الآلي للمؤسسة صاحبة الحساب ، بينما يسمح البعض الآخر بالسحب من جميع أجهزة الصراف الآلي، فيما يخص الأكثر استخدامًا نجد OpenMarketCyberCash (LADLI Abderrezak, 2018, P 19)

\* **المحفظة الإلكترونية (PME):** المحفظة الإلكترونية هي وسيلة دفع مدعومة ببطاقة بلاستيكية تحتوي على شريحة مسبقة الدفع ، على سبيل المثال فيما يتعلق بدفع الاتصالات الهاتفية أو الوصول إلى الإنترنت. عند دفع مبلغ من المال ، يقوم المصدر (مؤسسة ائتمانية) بشحن المحفظة الإلكترونية لحاملها بالوحدات الإلكترونية المخزنة هناك. يبدأ المالك الدفع عن طريق تحويل هذه الوحدات من محفظته الإلكترونية إلى نظام الكمبيوتر الخاص بالمستفيد أو التاجر المورد للسلع أو الخدمات. هذا الأخير يطالب من المصدر بمبلغ يقابل عدد الوحدات المحالة إليه. ( LADLI Abderrezak, 2018, P 19 )

\* **المحفظة الافتراضية (VMP)** المحفظة الافتراضية هي نظام وثيق الصلة بالمحفظة الإلكترونية. ويتميز بدعم الوحدات النقدية التي لم تعد مخزنة في بطاقة بل في ذاكرة كمبيوتر ، وتنتقل الوحدات من ذاكرة إلى أخرى عبر الإنترنت. مهما كانت وسيلة التخزين (البطاقة أو ذاكرة الكمبيوتر) ، فهي مناسبة. ( LADLI Abderrezak, 2018, P 19 )

\* **النقود الإلكترونية:** نتحدث عن "الرموز الإلكترونية" أو "النقود الإلكترونية" فيما يتعلق بالوسائط الإلكترونية للوحدات النقدية أو المحافظ الإلكترونية أو الافتراضية ، والتي تختلف عن سابقتها بمعنى أنه يمكن إعادة استخدام الوحدات فورًا دون مرور إلزامي عبر أحد الحسابات البنكية. (LADLI Abderrezak, 2018, P 20).

\* **بطاقة السحب (بطاقات السحب الآلي):** تسمح هذه البطاقة بسحب النقود من جهاز آلي: موزع نقود أو ماكينة صراف آلي. وبالتالي ، فإن بطاقة السحب ليست وسيلة دفع ولكنها تؤدي خدمة نقدية. (LADLI Abderrezak, 2018, P 20).

\* **بطاقة الدفع:** يسمح للدائن بالدفع عن طريق الخصم من حساب حامل البطاقة وقيد حساب الدائن. اعتمادًا على الحالة ، يشمل الدفع شخصين أو ثلاثة أشخاص. تنقسم هذه البطاقات إلى بطاقات السحب الآلي التي يتم إصدارها من طرف البنك و الذي يشارك في تسيير الحساب البنكي لحامل البطاقة ، و بطاقات الائتمان ، التي تصدر عن مؤسسات ائتمانية، في هذه الحالة الشركات المالية التي لا تدير الحساب المصرفي لصاحبها ، بل تدفع فواتير حامل البطاقة، الذي يسدها، بعد ذلك ، بشيك أو الخصم المباشر من حسابه المصرفي. (LADLI Abderrezak, 2018, P 20).

## 2- البطاقات البنكية:

تعتبر البطاقات البنكية احد اهو وسائل الدفع الالكتروني و تعد أكثر وسائل الدفع استعمالا على المستوى العالمي، تتمتع البطاقات البنكية بالعديد من الامتيازات حيث تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات الدفع أو السحب كما تختلف أنواع هذه البطاقات حسب الغرض المطلوب منها.

### 2-1 نشأة البطاقات البنكية

يمكن إرجاع أصول بطاقات الائتمان إلى الولايات المتحدة في أوائل القرن العشرين ، عندما أصدرت المتاجر والفنادق وشركات النفط هذه البطاقات للاحتفاظ بعملائها. و الاستمرار في التعامل معهم ومنحهم تسهيلات للدفع بهذه البطاقات. بعد ذلك ، وبسبب الظروف الاقتصادية التي مر بها العالم بعد الحرب العالمية الأولى والحرب العالمية الثانية ، حدث ركود في بطاقات الائتمان وكادت أن تختفي تمامًا ، لتعاود الظهور مرة أخرى في العقد الذي تلا الحرب العالمية الثانية و هو العقد نفسه الذي اخترع خلاله الكمبيوتر. في عام 1946. حيث تم تعزيز أوتوماتيكية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. توسع استعمال بطاقات الائتمان أيضا، نظرا لكونها أداة دفع إلكترونية تقوم بتسوية المعاملات التجارية والبنكية بين الأفراد و البنوك طبقا لنظام التمويل الآلي للنقود. و أصبحت هناك شركات مختصة تقدم خدمات البطاقات الائتمانية مثل شركة فيزا وشركة ماستر الأمريكيتين (عماروش خديجة امان, 2017, ص59).

في أوروبا ، لم تظهر بطاقات الائتمان حتى أوائل السبعينيات ، على سبيل المثال في فرنسا ، ظهرت أولى أجهزة الصراف الآلي في عام 1971 ، بينما لم تتم معالجة أجهزة الدفع الإلكتروني في المحلات والمتاجر الفرنسية حتى عام 1980. لكن التأخيرات التي سجلتها أوروبا في هذا المجال تم تعويضها سريعًا في وقت لاحق ، حيث أصدرت بنوكها ومؤسساتها المالية ما يقرب من مليار بطاقة ائتمان في 30 عامًا ، أي يتم إصدار 285 مليون بطاقة في المتوسط سنويًا (عماروش خديجة امان, 2017, ص60)

كما تأخر ظهور بطاقات الائتمان في الدول العربية إلى غاية بداية التسعينات، ففي مصر مثلا، بدأ التعامل ببطاقات الائتمان سنة 1990، عندما قام بنك مصر بإصدار بطاقة ائتمانية أطلق عليها اسم "فيزا بنك مصر"، ثم اشترك هذا الأخير أيضا في عضوية بطاقة ماستر كارد بإصدار فئة أخرى من بطاقات الائتمان تحت اسم "ماستر كارد بنك مصر" كما سجل أول ظهور لبطاقة الائتمان في الأردن سنة 1992، وذلك على إثر حصول الشركة الأردنية لخدمات الدفع

على ترخيص من الشركة المصرفية الدولية لإصدار البطاقة المصرفية و الماستر كارد. (عماروش خديجة امان, 2017, ص60).

## 2-2 تعريف البطاقات البنكية

**2-2-1 التعريف لغة:** البطاقة في اللغة تعني الورقة أو الرقعة الصغيرة من الورق ويكتب عليها بيان ما يتعلق عليه، وقيل أنها رقعة صغيرة يثبت فيها مقدار ما تجعل فيه ، إن كان عينا فوزنه أو عدده ، وأن كاف متاعا فقيمتها، وكلمة انتمان لغة من الفعل أمن من الأمان والأمانة والأمان الصدق والطمأنينة والعهد والحماية والمأمون به ثقة. (نكاع رياض, حاج سعيد فزية, 2017, ص 16).

**2-2-2 التعريف شكلا:** تتفق جميع البطاقات بغض النظر عن الوظائف التي تؤديها في الخواص الشكلية التي تتكون منها جميعا، فالبطاقات الائتمانية تأتي مستطيلة الشكل، يطبع عليها بشكل بارز رقمها وتاريخ صلاحيتها واسم وشعار المنظمة العالمية الراعية للبطاقة والبنك المصدر لها، كما يوضع غالبا صورة حاملها لضمان التعرف عليها حين استعمالها ويمكن أن تعرف البطاقة من ناحية الشكل بأنها قطعة من البلاستيك بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية، ويقترن بإصدار البطاقة منح حاملها رقما سريا يعمل حال استخدام البطاقة في وسط الالكتروني والتوقيع عليها بتوقيعه وتصدر من منظمات أو بنوك تضمن تعاملات العميل في الشبكة بالبطاقة وبموجبها يتمكن هذا الأخير من الحصول على الخدمات المتعلقة بالبطاقة (نكاع رياض, حاج سعيد فزية, 2017, ص 18).

**2-2-3 التعريف مضمونا:** عي عبارة عن صك اسمي يصدره البنك لمصلحة عميله ويعطيه الحق في الحصول على ما يلزمه من سلع أو خدمات تجاه هذه المشروعات مقابل الوفاء بقيمة السلع والخدمات التي حصل عليها العميل حامل البطاقة استنادا على الشروط المتفق عليها وتعرف أيضا على أنها أداة مصرفية كبديل للنقد و الائتمان في نفس الوقت وتعطي لحمالها الحق في الحصول على تسيير ائتماني من مصدر البطاقة وذلك للوفاء بقيمة مشترياته من سلع وخدمات لدى التجار المتعاقد معهم المصدر بقبول الوفاء بالبطاقات، مقابل توقيع الحامل للتاجر على إيصال بقيمة التزاماته على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة ويتعين على حامل البطاقة سداد القيمة لمصدرها خلال أجل معين متفق عليه ولا تمنح هذه البطاقات إلا بعد تأكد مصدرها من وجود ضمانات كافية (شخصية أو عينية) تناسب مع الحد المصرح للبطاقة. (نكاع رياض, حاج سعيد فزية, 2017, ص 19).

## 2-3 أنواع البطاقات البنكية:

**2-3-1 بطاقة الخصم (Debitcard):** تمكّن بطاقة الخصم « carddebit » حاملها بدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية المتعاقدة مع الجهة المصدرة لها، وذلك بتحويل قيمة البضائع والخدمات من حساب حامل البطاقة إلى حساب التاجر البائع بصورتين أحدهما مباشرة وتتم لحظة الشراء لدى التاجر عن طريق التحويل المباشر من حساب الحامل إلى حساب التاجر أما الصورة الأخرى غير مباشرة حيث تقوم الجهة المصدرة بسداد الإيصالات للتاجر بعد وصولها إليها (من خلال هذا التعريف، نجد أنه لا يمكن اعتبار بطاقة الخصم كأداة انتمان ( اوجاني جمال, 2016, ص 41).

**2-3-2 بطاقة الائتمان (credit card):** تعرف على أنها البطاقة التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان (قرض) ولهذه البطاقة أيضا مسميات منها بطاقة الإقراض والتسديد، بطاقة الائتمان المتجدد. ويقوم هذا النوع من بطاقات الائتمان على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة، حيث يتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات لأجل محدد مع دفع أجل لقيمتها ويتم احتساب فائدة مدنية على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقراضا مقدما من البنوك (زايد محمد، 2021، ص64).

**2-3-3 بطاقة الصرف البنكي (card Charge):** وهذه البطاقة تختلف عن البطاقة الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك في خلال الشهر الذي جرى فيه السحب ( أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر(30 يوم) )، ولها عدة مسميات، البطاقة على الحساب، أو بطاقة الدفع الشهري، أو بطاقة الائتمان المتجددة، أو بطاقة الوفاء المؤجل، ) وتعتبر أمريكان إكسبريس (Express American) (وداينر كلوب Club s' Diner) من أهم المؤسسات المصرفية الكبرى المصدرة لهذا النوع من البطاقات ضمن الحد الأقصى المسموح به للعميل في البطاقة. ويتقاضى البنك عادة عمولة سحب مقدارها 4% و في حالة التأخر في الوفاء يتحمل صاحبها فائدة أو غرامة تأخير تحدد نسبتها مسبقا، وعند المماطلة بالدفع تسحب منه البطاقة وتلغى عضويته، ويلاحق قضائيا. (زايد محمد، 2021، ص65).

**2-3-4 البطاقة الذكية (smart card):** البطاقة الذكية واحدة من آخر الإصدارات في عالم تكنولوجيا المعلومات التي احتضنتها الصناعة المصرفية الإلكترونية، تحتوي بطاقة "Smart card" على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الإلكترونية وبعض البرامج المحمية ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظاما متكامل لخدمة كثير من التطبيقات المختلفة، ويتم استخدام البطاقات الذكية في العالم في مجالات مختلفة منها:

- تحويل البطاقة الذكية إلى حافظة نقود إلكترونية.

- تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية.

- تستخدم في تأمين إجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات.

وكمثال واضح على البطاقات الذكية، نجد بطاقة موندكس (Mondex) التي ظهرت عام 1999، و هي منتج لمؤسسة ماستركارد العالمية، وقد اكتسبت القبول على الإنترنت وفي موقع السوق العام أيضا (زايد محمد، 2021، ص65).

## 2-4 الأطراف المتدخلة في آلية عمل البطاقات البنكية

**2-4-1 المنظمة الراعية للبطاقة:** وتوجد نوعان، العالمية والمحلية:

\* **المنظمات العالمية:** هي المنظمات أو المؤسسات المالية التي تعطي الصفة العالمية للبطاقة حيث تقوم بالعمل على نشر البطاقة التي ترعاها لكي تصبح مقبولة على أوسع نطاق (اوجاني جمال، 2016، ص 44).

وتنقسم إلى نوعين:

**\*\* المنظمات غير الربحية:** وهما بالأساس منظمة فيزا العالمية ومنظمة ماستر كارد العالمية حيث تستحوذ منظمتي فيزا و ماستر كارد معا على نسبة 94.4 بالمائة من حجم عمليات الوفاء في العالم، وهما عبارة عن شركات الأعضاء فيها هم المصارف والمؤسسات المالية التي تصدر البطاقة بترخيص منها وهي منظمات غير ربحية و الهدف الرئيسي لها هو تزويد أعضائها بالخبرة الفنية و الإدارية لإدارة نشاط إصدار البطاقات. (اوجاني جمال, 2016, ص 44).

**\*\* المؤسسات المالية الربحية:** وهي مؤسسات مالية عالمية مهمتها إصدار و إدارة بطاقات الوفاء المؤجل و تتحكم في جميع مراحل إصدار و قبول البطاقة (داخل نظام يسمى النظام المغلق يتكون من الحامل والتاجر والمؤسسة). وكذلك تطوير قاعدة المعطيات الخاصة بالحاملين و بالتجار القابلين للبطاقة كما أنها هي من تتحكم في العمولات المفروضة على التاجر والحامل على عكس المؤسسات البنكية التي تخضع في ذلك إلى التشريعات الخاصة. (اوجاني جمال, 2016, ص 45).

**\* المنظمات المحلية:** قد تتشكل داخل الدول مؤسسات أعضائها من البنوك التي تخضع للقانون المحلي تقوم بنفس دور المنظمات العالمية غير الربحية لكنها تعمل على المستوى المحلي و تعمل هذه المؤسسات غير الربحية على تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي للبلاد وتطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك الأعضاء و تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود و وضع الأجهزة اللازمة و الإشراف عليها. (اوجاني جمال, 2016, ص 46).

**2-4-2 البنك المصدر للبطاقة (بنك حامل البطاقة):** هو البنك أو المؤسسة المالية التي تقوم بإصدار بطاقة خاصة به أو بطاقة بناءً على ترخيص من منظمة راعية فيضع شعاره على البطاقة مع شعار المنظمة و يقوم بتسويقها على عملائه وفقاً لما يتناسب مع أنظمتها الداخلية دون أي تدخل من المنظمة الراعية من حيث شكل العلاقة التي تربط البنك مع عملائه حاملي البطاقة و يلتزم البنك فقط أمام المنظمة باحترام الأنظمة و القواعد العامة لنظام البطاقة و تختلف المزايا و الحدود المسموح بها للشراء أو السحب عن طريق البطاقة المصدرة حسب اختلاف أنواعها، ويكمن دور البنك مصدر البطاقة في ضمان تسديد مشتريات حاملها للتاجر الذي يقبل التعامل بها وبعد ذلك يقوم بإرسال كشف حساب للعميل ليؤدي ما عليه للبنك أو يقوم هذا الأخير بخصم المبالغ من حساب العميل. (اوجاني جمال, 2016, ص 46).

**2-4-3 بنك التاجر:** قد يكون هو نفسه البنك المصدر و قد يكون بنك آخر معتمد من طرف منظمة راعية من أجل القيام بالترويج لاستخدام البطاقة من قبل أصحاب السلع والخدمات، حيث يتعاقد معهم من أجل قبول التعامل بالبطاقة مهما كان البنك المصدر لها أو البلد الذي صدرت فيه على أن يكون هذا البنك عضو في المنظمة الراعية، كما يمكن أن يزودهم بالأجهزة اللازمة، وبناء على هذا العقد يلتزم التاجر بتقديم السلعة أو الخدمة لحامل البطاقة و يلتزم البنك بدفع ثمن البيع للتاجر بمجرد الاطلاع على الفواتير وهذا لقاء عمولة متفق عليها (اوجاني جمال, 2016, ص 49).

**2-4-4 حامل البطاقة:** هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي تصدر البطاقة لصالحه بناء على طلبه بهدف استخدامها الشخصي وانتفاعه بخدماتها. كما قد يخول استعمالها لشخص آخر و يكون هو المسؤول عن تسديد المبالغ التي يدفعها البنك للتاجر. (اوجاني جمال, 2016, ص 49).

**2-4-5 التاجر الذي يقبل البطاقة:** وهو التاجر أو المؤسسة التجارية المتعاقدة مع البنك والتي تقبل التعامل بالبطاقة كوسيلة دفع لقيمة السلع أو الخدمات التي يقدمها لحاملها مقابل إدخاله لرقمها لسري في قارئ البطاقة و توقيعه على

فاتورة بقيمة العملية ليقوم بعد ذلك بتحصيل مستحقاته من البنك، ويعرف المحل التجاري القابل للبطاقة من خلال ملصقات عليها شعار البطاقة توضع في مكان بارز. (اوجاني جمال، 2016، ص 49).

## 5-2 مميزات و عيوب البطاقات البنكية:

### 1-5-2 المميزات:

\* **بالنسبة للبنك المصدر:** من بعض الامتيازات التي تعود على البنوك المصدرة للبطاقة الائتمانية تدفق المدفوعات و الإيرادات من خلال عمولات الرسوم، و المستحقات، و الفوائد، الناجزة، و المتأخرة، وإن استحدثتها "البطاقة الائتمانية" تجلب لها قدراً كبيراً من الأرباح ، فمثلاً تحصلت شركة: "أمريكان إكسبرس" من عمليات إصدار بطاقتها الائتمانية، أرباحاً صافية قدرت بمبلغ "500" مليون دولار لعام 1989م. وقد تجتمع هذه المدفوعات في إصدار واحد من البطاقات الائتمانية، وقد يحصل بعضها دون الآخر، و تتمثل عمولات الرسوم فيما يلي:

- رسوم الإصدار من حاملها

- رسوم تجديدها عند انتهاء مدتها

- رسوم تجديدها قبل انتهاء المدة، كأن يريد السفر قبل موعد انتهاء مدتها فيرغب بالتجديد.

- رسوم استبدالها عند فقدها .

- رسوم تكاليف تحصيل الشيكات المسدد بها أو التحويلات .

- الحصول علي عائد من قروض سعر العملة الأجنبية عند تسديد بالعملة المحلية . ( بكر بن عبد الله ابو زيد، يناير 2001، ص11-12).

\* **بالنسبة للعميل:** أصبحت البطاقة إحدى الخدمات المصرفية التي تقدمها للعميل، بجانب الشيكات، لكنها تتفوق علي الشيكات في عنصر : " الأمان و السهولة " ، و أنها : "وسيلة دفع جاهزة مأمونة" و استخدام لها محلياً أو دولياً، دون الحاجة إلي حمل النقود، أو التحويل، لهذا انتشرت في العالم حتى قدر عدد حاملي البطاقة في العالم بنحو "800" مليون فرد.

فهذه البطاقة تحقق لحاملها عدة

منافع نذكر منها :

- الأمان علي أمواله من أي اعتداء و سطو .

- التمكن من الشراء أمام أي رغبة للشراء سابقة أو طارئة .

- التعامل مع الآخرين بأي عملة دون الحاجة إلي حمل العملات المتعددة.

- هي وسيلة لضبط المصاريف و الحسابات .

- و هي وسيلة لتوثيق سداد المطالبات لأصحاب البضائع و نحوهم .

- السحب الفوري للنقد من أجهزة الصرف الآلي للبنك، أي الحصول علي المال نقداً من مصدرها أي " قرصاً من البنك " كلما دعت الحاجة إليه، و في أي مكان من العالم. ( بكر بن عبد الله ابو زيد، يناير 2001، ص 12-13 ).

#### \* بالنسبة للتاجر:

- توفير النسبة التي يتقاضاها منه البنك " إن أضاف التاجر، النسبة التي يأخذها منه البنك إلي قيمة السلعة.

- تجنب التاجر مخاطر الاحتفاظ بالنقود لديه في المحل، من السطو والاعتداء عليه..

- استحقاق التاجر لقيم السلع مضمون لدي البنك المصدر للبطاقة.

- تفوق التاجر القابل للبطاقة علي أقرانه من التجار الذين لا يقبلونها.حيث يعتبر قبول الدفع عن طريق البطاقات ميزة تنافسية له.( بكر بن عبد الله أبو زيد، يناير 2001، ص 14 ).

#### 2-5-2 عيوب البطاقات الائتمانية

#### \* بالنسبة لحاملها:

- إساءة استخدامها من طرف حاملها، وذلك بصرف مبالغ أكبر من المبلغ المحدد في البطاقة و شراء سلع لا تتناسب مع دخله و رصيده.

- ارتفاع نسبة الفوائد على القروض الممنوحة من خلال البطاقة، خاصة عند التأخر في السداد.

- حامل البطاقة ملزم بتسديد قيمة مشترياته، و لو كانت ضائعة أو مسروقة منه.

- احتمال ضياعها أو سرقتها (فخر الدين حداد، علي بالموشي، مفيد عبد اللاوي، 2021، ص 524).

#### \* بالنسبة للتاجر:

الخسارة المالية التي تنجر عن عدم تدقيق التاجر في معايير البطاقة، من حيث صلاحيتها ومطابقة توقيع حاملها، وعدم أخذ موافقة الجهة المصدرة على تجاوز العميل للحد المسموح به.

إذا حصل عجز للبنوك عن الوفاء بديون حاملي البطاقات ولو لمدة قصيرة فقد يؤدي ذلك إلى إفلاس المحلات التجارية لأن نشاطات تلك المحلات تعتمد بصفة أساسية على تسديدات الزبائن التي تأتيها من البنوك المتعاملة بتلك البطاقة (فخر الدين حداد، علي بالموشي، مفيد عبد اللاوي، 2021، ص 525).

#### \* بالنسبة للجهة المصدرة:

- زيادة الديون المعدومة على الجهات المصدرة للبطاقات كل سنة بسبب سياستها المترخية في إصدار البطاقات حيث ان حملة البطاقات قد لا يستخدمونها طويلا، وهو ما يجعل من البطاقات الراكدة بابا جديدا لزيادة تكاليف البنك

- يحدث التعامل بالبطاقة خطرا على سيولة المصرف نظرا لكبير حجم التعامل، كما أن حجم القروض المأخوذة من طرف حملة البطاقات يؤدي بالمصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى (فخر الدين حداد، علي بالموشي، مفيد عبد اللاوي، 2021، ص 524).

## 2-6-2 البطاقات البنكية في الجزائر:

### 2-6-2-1 نشأة البطاقات البنكية في الجزائر

شهدت الجزائر ظهور أولى بطاقات الائتمان سنة 1994، وذلك بمبادرة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية على شكل بطاقات سحب مقتصرة على بعض الوكالات الخاصة فقط، ثم بعدها قام ذات البنك سنة 1996 بإصدار بطاقة سحب "Zip-Zap" والتي كانت مخصصة لزيائنه الكبار فقط. كما شهدت سنة 1997 قيام شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك الجزائرية بإصدار بطاقات سحب ما بين البنوك تمكن حاملها من سحب أموالهم من أي موزع آلي داخل الجزائر. ولعل أهم حدث في هذا المجال هو القفزة النوعية التي عرفتها مجموعة من البنوك الجزائرية منذ سنة 2008، حيث أصبحت تصدر بطاقات ائتمان تحت اسم الفيزا و الماستر كارد مثل: بنك التنمية المحلية، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك الخليج بالجزائر، البنك الباريسي بالجزائر و غيرها من البنوك. بالإضافة إلى إطلاق مؤسسة بريد الجزائر لبطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" مع نهاية سنة 2016، والتي تسمح بإجراء مختلف معاملات حاملها من سحب ودفع للأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت وتسديد فواتيرهم الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء. (عماروش خديجة امان، ص60).

### 2-6-2-2 أنواع البطاقات البنكية في الجزائر:

\* **بطاقة السحب ما بين البنوك CIB:** تم العمل بهذه البطاقة عام 1997 عن طريق شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك (RMI) و هي بطاقة يتم التعرف عليها بشعار ما بين البنوك (CIB)، واسم وشعار البنك المصدر تحتوي على معالج دقيق يسمى "رقاقة" التي توفر الأمن في سياق عمليات الدفع... وهي متوفرة لدى جميع البنوك المتواجدة بالجزائر، هذا وتعتبر وسيلة الدفع المحلية و وسيلة لقبول السحب بين البنوك والمسوقين عبر شبكة بين البنوك و الصيرفة الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي المثبتة على جميع الأراضي الوطنية وهي نوعان:

\*\* **البطاقة الكلاسيكية La carte classique:** تعرض بطاقة الكلاسيكية خدمات الدفع بين البنوك والسحب. تستخدم وفق المعايير والشروط التي يضعها كل بنك.

\*\* **البطاقة الذهبية La carte gold:** تعرض بمزايا ومواصفات أعلى من البطاقة الكلاسيكية ضمن المعايير المنصوص عليها لكل بنك؛ بالإضافة إلى الدفع نقدا و بطاقة السحب.

يمكن للزبون حامل البطاقة المحلية CIB دفع ثمن المشتريات من السلع والخدمات عبر الشبكة التابعة للتجار في المصرفية الإلكترونية بين البنوك TPE. (عبد الهادي مسعودي، لخضر لعروس، 2017، ص 319)

\* **البطاقات الدولية:** تتيح بعض البنوك العاملة بالجزائر بطاقات دولية تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية (TPE/DAB) وعلى شبكة الإنترنت في جميع دول العالم، ولعل أهمها:

\*\* **بطاقة الفيزا الدولية (Card Visa):** التي يتيحها بنك التنمية المحلية BDL وهي على نوعان بطاقة الدفع المسبق والبطاقة الفيزا الذهبية.

\*\* **بطاقة الماستر كارد MasterCar:** والتي يتعامل بها بنك تروست الجزائر Algeria Bank Trust وهي تعتبر بطاقة الخصم والدفع بالعملات الأجنبية.

\*\* **بطاقة أمريكيان اكسبريس (Amex Carte)** هي بطاقة للدفع للعملات الخارجية وتسوية جميع المشتريات، يتيحها البنك الوطني الخارجي BEA لزبائنه، تعرض في ثلاث أشكال البطاقة الذهبية والبطاقة البلاستيكية والبطاقة الخضراء، وهي مخصصة لزبائن البنك الذين يملكون حساب بالعملة الأجنبية على الأقل 5000 دولار أمريكي ويمكن الاستفادة من خدمات دفع ثمن المشتريات والخدمات الخاصة بالزبون على المحطات بالمحلات التجارية (الفنادق، مطعم، مدير وكالة السفر، والمحلات التجارية الخ ..) الموقعة على الاتفاقية AMEX. إلا أن بطاقات الائتمان و AMEX ليستا بطاقات السحب الآلي، بل هي بطاقات مخصصة فقط للدفع اعتمادا على توافر رصيد الزبون. (عبد الهادي مسعودي، لخضر لعروس، 2017، ص 320).

\* **البطاقة البريدية "الذهبية":** لحد قريب كانت المؤسسات البريدية تستعمل بطاقات السحب عبر شبكتها الواسعة عبر التراب الوطني، ومؤخرا استحدثت خدمة الدفع عن طريق البطاقة الذهبية، وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد -ماستر كارد - فيزا).

وتمنح البطاقة "الذهبية" للزبائن الذين يملكون حسابات بريدية جارية بعد تقديمهم طلبا للحصول عليها. إذا ما قبل بريد الجزائر الطلب المقدم ووافق عليه. وتعتبر ملكية حصرية لبريد الجزائر. ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني TPE. وتسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات المالية في كل أرجاء القطر الجزائري سواء عبر الشبائيك البنكية الآلية أو المحلات التجارية أو حتى باستعمال الهاتف (عن طريق تطبيق Baridi mob) (عبد الهادي مسعودي، لخضر لعروس، 2017، ص 321).

\* **بطاقات أخرى:** يوجد بالجزائر بطاقات إلكترونية أخرى ذات استعمال دولي مثل:

\*\* **بطاقة مونيغرام (Money Gram):** هذه البطاقة متاحة للجميع، ولا تشترط تتوفر حساب بنكي أو بطاقة بنكية تستخدم لإرسال وتلقي الأموال عبر نقاط ومحطات مونيغرام بالعملة المحلية للبلد.

\*\* **بطاقة الوقود نفضال:** تسمح هذه البطاقات بتسوية المشتريات النفطية والوقود وتقديم تسهيلات مالية للزبون، هي على ثلاث أنواع الفضية والذهبية وبطاقة الدفع المسبق (عبد الهادي مسعودي، لخضر لعروس، 2017، ص 321).

## 7-2 جهود الجزائر في تطوير العمل بالبطاقات البنكية:

### 1-7-2 الشركة الوطنية لتألية المعاملات النقدية بين البنوك

إن إنشاء شركة النقد الآلي أو تألية المعاملات البنكية المشتركة والنقدية ما بين البنوك (SATIM) ناتج عن مبادرة المؤسسات البنكية الساعية لتطوير وتسهيل التحكم في عملية التحول إلى النقد الآلي تحديث وسائل الدفع، وكذا لاستحالة قيام كل بنك بإنشاء مراكز تسيير ودراسة عمليات النقد الآلي الخاصة به نظرا لما يترتب عن ذلك من استثمارات وتكاليف ضخمة.

#### \* التعريف بالشركة:

إن شركة تألية المعاملات البنكية المشتركة SATIM أنشأت في 25 مارس 1995 برأسمال 267 مليون دينار جزائري، فهي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية، يساهم في رأسمالها كل من بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك القرض الشعبي الجزائري. (بورايو هاجر اميرة، 2018، ص 373).

#### \* أهداف الشركة:

جاء إنشاء هذه الشركة بغرض أداء مجموعة من المهام الأساسية والضرورية التي تحقق السير الفعال للتعاملات وتمثل هذه المهام فيما يلي:

-تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

-المشاركة في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية

-تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي

-الاهتمام بكل ما يخص تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي

- دعم البنوك في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية (بطاقات، موزعات آلية، نهائيات إلكترونية، تعاملات)

-المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية وكذا وضع قوانين وأسس التسيير وأسعار المنتجات النقدية. (بورايو هاجر اميرة، 2018، ص 374).

#### \* مهام الشركة:

تتمثل في:

-تطوير وتسيير حل عملي للتعاملات البنكية للنقد الآلي والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي الخاصة بالبنوك

- إبطاء كل محاولات التزوير والقرصنة التي يتم اختراقها.

السماح بتشغيل عمليات الدفع على مستوى نهائيات الدفع الإلكتروني TPE ، أو السحب على مستوى الموزعات الآلية لأوراق النقدية DAB التي تتم على المستوى الوطني بواسطة بطاقات وطنية؛

- العمل على ضمان السير الحسن لعملية السحب لكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع مصارف المشاركين

- إجراء عمليات المقاصة بصفقات السحب بني البنوك تأمين تبادل التدفقات المالية. (بورايو هاجر اميرة, 2018, ص 375).

## 2-7-2 -إطلاق شبكة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك (RMI)

تربط شبكة RMI أنظمة معلومات البنوك

بالإضافة إلى أجهزة الصراف الآلي الخاصة بهم. تضمن هذه الشبكة:

- طبيعة معاملات السحب والدفع بين البنوك التي تتم على الشبكة لجميع حاملي الأعضاء.

- قيام الشبكة بتوفير أجهزة الصراف الآلي للبنوك الأعضاء.

- الاندماج في شبكة الصراف الآلي الخاصة بالبنك العضو.

- تكامل نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE)

- تكامل الجهاز المصرفي للبنوك .

- الحصول على طلبات الإذن بالسحب من أجهزة الصراف الآلي. (Refafa Brahim, 2020, P 300).

## 2-7-3 -نظام التسوية الإجمالية في الوقت الفعلي للمبالغ الكبيرة والمدفوعات العاجلة (RTGS)

هو نظام دفع آلي بين البنوك حيث تتم المدفوعات فقط عن طريق أوامر التحويل واحدة تلو الأخرى وفي الوقت الفعلي ، أي بدون تعويض. تم إنتاجه وفقاً للمعايير الدولية ، لا سيما من حيث موثوقية وأمن التبادلات. يُطلق على هذا النظام أيضاً اسم تسوية الجزائر في الوقت الحقيقي (ARTS) ، وقد دخل حيز التنفيذ في 13 أكتوبر 2005 وفقاً لأحكام القانون رقم 04-05 ودخل حيز الإنتاج في 8 فبراير 2006. كنظام تسوية إجمالي ، يقوم بتسوية المدفوعات بشكل فردي ، أي معاملة ، دون موازنة الديون مع الائتمانات. كنظام تسوية في الوقت الحقيقي ، فإنه يقوم بإجراء التسوية النهائية بشكل مستمر بشرط أن يحتوي حساب التسوية الخاص بالبنك المصدر على أموال كافية. المشاركون الرئيسيون هم: بنك الجزائر ، البنوك ، الخزنة العامة ، البريد الجزائري ، الجزائر للمقاصة ، مركز التخليص المسبق بين البنوك (CPI). (Refafa Brahim, 2020, P 301).

## 4-7-2 بدء نظام المقاصة الجديد ATCI

دخل نظام المقاصة عن بعد حيز الإنتاج في مايو 2006. وهو يسمح بتبادل جميع وسائل الدفع الجماعي. تم وضع النظام في الإنتاج مع تصفية الشيكات المعيارية. تم إدخال أدوات الدفع الأخرى في النظام تدريجياً. تتم إدارة نظام ATCI من قبل مركز التعويض المسبق ما بين البنوك (CPI)، ويعمل النظام على أساس المعاوضة متعددة الأطراف لأوامر الدفع والتي يتم تحويل أرصدها الصافية للتسوية المؤجلة في نظام ARTS في وقت محدد مسبقاً في النظام. ( Refafa Brahim, 2020, P 301).

### خاتمة الفصل:

أن وسائل الدفع الالكترونية تميزت بمميزات لم تكن في غيرها من وسائل الدفع التقليدية من قبل، هذا و من جهة أخرى فقد جاءت هذه الوسائل بحلول للمشاكل التي كانت تعاني منها تلك التقليدية من بطئ في عمليات التنفيذ، كما ابتكرت طرقاً أخرى أكثر فعالية و أماناً و أسهل من سابقتها.

لقد علمت البنوك الجزائرية أنه تحسين خدماتها و رفع كفاءتها لا بد عليها من استحداث وسائل جديدة من شأنها جعل العمل أكثر سهولة و تقديم الخدمة أكثر سلاسة و سرعة عما كان من قبل بهدف إرضاء العملاء، لأجل ذلك باشر الجهاز المصرفي الجزائري عدة مشاريع و إصلاحات تهدف إلى تطوير و رقمنة الجهاز المصرفي و جعل منظومة الدفع الالكتروني أكثر كفاءة.

# الجانب المنهجي

الإطار المنهجي عنصر ضروري لإعداد المذكرة فهو يشرح جميع الوسائل التي تم استخدامها خلال مراحل إعداد البحوث، و غالبًا ما يتم تقسيم الإطار المنهجي إلى قسمين فرعيين: طرق التجميع، ثم طرق تحليل البيانات. يسمح الإطار المنهجي بالاطلاع على المراحل المختلفة التي تم اتخاذها، ويوضح كيفية تنظيم المذكرة و المنهجية تعتبر كنهج فني يتبعه الباحث لصياغة المعلومات و البيانات المحصلة في أفكار و عرضها في تسلسل منظم و مرتب للوصول إلى نتائج علمية معينة، حيث تتحول الملاحظة العلمية إلى وقائع علمية ثم تبين مجالها و تجسد المشكلة الظاهرة ثم العمل على إيجاد حل لها و تفسيرها.

## 1- تعريف المؤسسة محل التربص (بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري):

بعد سنوات قليلة من إنشاء البنك الوطني الجزائري (1 يونيو 1959)، تعزز النظام المصرفي الجزائري من خلال إطلاق وسيط مالي آخر: البنك الشعبي الجزائري (CPA).

بنك القرض الشعبي للجزائر هو أحد المؤسسات المالية الرئيسية الجزائرية ليس فقط من حيث أهمية خدماته ولكن أيضا من خلال الدور الذي يقوم به حيث يضمن تمويل العمليات المصرفية، وتلقي الودائع من العملاء، ومنح القروض بجميع أشكالها، وتعبئة الاعتمادات الخارجية، ويتولى جميع الأنشطة المالية.

تم إنشاء بنك القرض الشعبي الوطني في 29 سبتمبر 1966 (الأمر رقم 66-366 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966) مع رأس مال مبدئي يقدر بـ 15 مليون دينار جزائري، وتطور رأس مال البنك، ليبلغ 48 مليارا في 2016، تولت سلطة البنك في البداية الأنشطة الخاصة بأربعة بنوك تجارية وصناعية شعبية (BPCI الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة و عنابة) وكذلك البنك الشعبي للانتماء والجزائر (BPCA).

تضم شبكة البنك التشغيلية 29 فرعًا تشرف عليها 15 مجموعة استغلال. يبلغ عدد العاملين في البنك 4054 موظفًا، بما في ذلك 2174 مديرًا تنفيذيًا، و 1670 وكيلًا رئيسيًا، و 210 من وكلاء إنفاذ القانون. 75٪ من هذه القوة العاملة تعمل في شبكة التشغيل. (Hadj Belkacem Nacera, 2016, P 86-87).

### 1-1 الهيكل التنظيمي للبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري: يتكون الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الوطني من 3

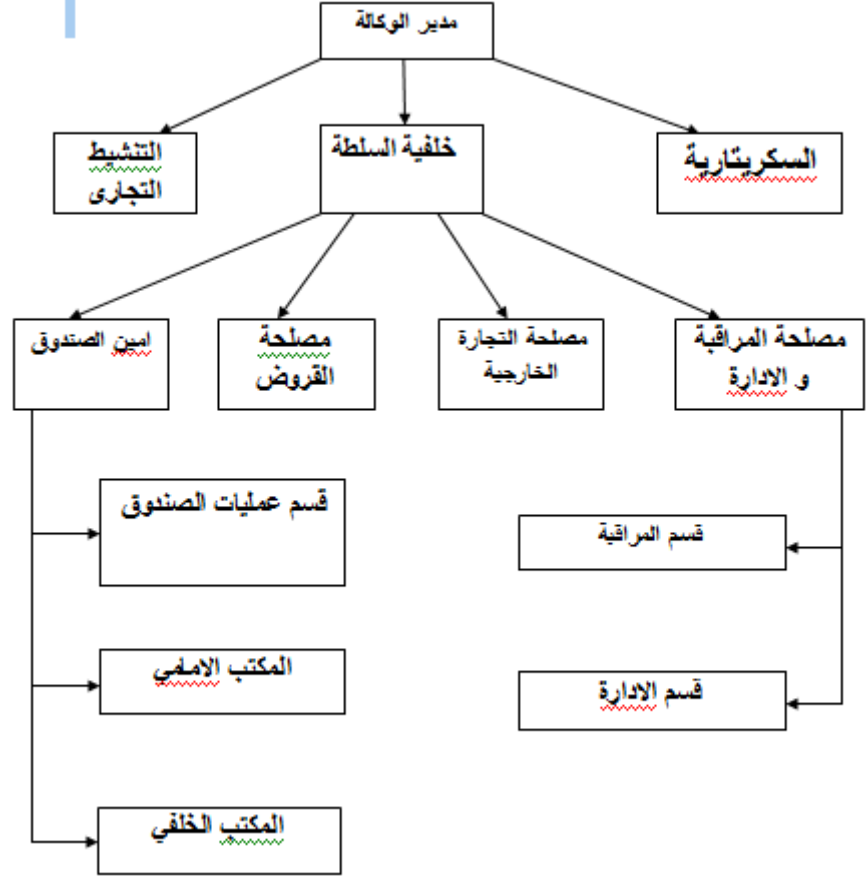
مديريات عامة (مديرية المفتشية العامة – التدقيق – المراقبة العامة) كما تمتلك هذه المديريات 5 مديريات مساعدة (الشؤون القضائية – الوسائل – أنظمة المعلومات – الأعمال الدولية) (انظر الملحق رقم 1)

### 2-1 تعريف الوكالة محل التربص :

تأسست وكالة قسنطينة ترانزيت 371 سنة 1971 و تعتبر واحدة من بين 11 وكالة أخرى تابعة لمجموعة الاستغلال 834 لبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري تقع بساحة الأمم المتحدة بوسط مدينة قسنطينة (في نفس مبنى مجموعة الاستغلال) تتضمن هذه الوكالة نظام معلومات و اتصال داخليين تتميز هذه الوكالة بسرعة معالجة الطلبات الخاصة بالعملاء خاصة الطلبات المتعلقة بالقروض نظرا لتواجدها في نفس مقر المديرية العامة (مجموعة الاستغلال 834)، من ابرز نشاطات هذه الوكالة تعزيز تمويل التجارة المحلية من خلال سياسة تجارية صارمة. تمتلك سلطة تلقي الودائع

ومنح القروض والحصول على حصص في رؤوس أموال الشركات الكبيرة والتعبئة نيابة عن الآخرين، توظف هذه الوكالة 21 موظفا (بين إطارات، وكلاء تنفيذ، أعوان أمن و موظفي الشبائيك) موزعين حول مختلف مصالحها.

الشكل رقم (1) : الهيكل التنظيمي للبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري وكالة قسنطينة ترانزيت 371:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معلومات مقدمو من طرف الوكالة محل التبرص.

يتكون الهيكل التنظيمي للبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري وكالة قسنطينة ترانزيت 371 مما يلي:

**مدير الوكالة :** و هو الممثل الرئيسي لوكالة البنك ، يتولى مهمة إبرام وتوقيع كل العقود والاتفاقيات، ومختلف الوثائق، و أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة، كما أنه ملزم بتقديم تقري ر بصفة دورية يتضمن إنجاز الأعمال والبرامج المتعلقة بالبنك للمديرية العامة

-**السكرتارية :** دورها تسهيل مهام المدير، هذا الأخير يتولى تسيير شؤونها وتنظيمها، تقوم السكرتارية باستقبال العملاء الراغبين في الحصول على القروض والاتصال بهم عند الحاجة، كما تستقبل الرسائل و المكالمات الهاتفية.

-**مصلحة التشغيل التجاري :** من مهام هذه المصلحة نذكر:

-القيام بفتح الحسابات بمختلف أنواعها (حسابات جارية، حسابات توفير...الخ)

-استقبال طلبات إنشاء البطاقات البنكية و إصدارها

-توفير المعلومات للعملاء فيما يخص عمليات تسيير الحسابات

-الاستماع إلى انشغالات الزبائن

-البقاء على اتصال مع العملاء و إخطارهم بأي تطورات حاصلة.

**-مصلحة القروض:** تهتم هذه المصلحة بمنح و تسيير شؤون القروض مهما كان نوعها ( قروض طويلة، متوسطة أو قصيرة الأجل)، و تقوم أيضا باستقبال العملاء و دراسة طلبات القروض الخاصة بهم، و الجدير بالذكر هنا ان الوكالة لا توافق على منح القرض للعميل مباشرة، بل تقوم بتحويل ملفات القروض المقبولة مبدئيا إلى مجموعة الاستغلال الخاصة بولاية قسنطينة لتمنح الموافقة النهائية بإعطاء القرض العميل المعين، كما تقوم هذه المصلحة بمتابعة مراحل تحصيل القرض.

**-مصلحة التجارة الخارجية:** تعد هذه المصلحة بمثابة الوسيط بين جميع الأطراف المتعاملين ( جزائريين و أجانب)، في عمليات البيع أو الشراء ( استيراد، تصدي ر)، تتمثل مهام هذه المصلحة في القيام بالتحويلات إلى الخارج، وفتح الإعتمادات المستندية للعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية، و البقاء على اتصال دائم مع المرسلين بالخارج.

**-مصلحة الصندوق:** تنقسم هذه المصلحة إلى قسمين رئيسيين: الأول قسم الودائع الذي يقوم باستلام طلبات العملاء المتعلقة بفتح حسابات الودائع و تحديد نوعها، كما يسه ر على متابعة عمليات إيداع و سحب المودعين و توفير جميع الشروط القانونية، أما القسم الثاني فهو قسم الدفع و القبض أو قسم الشباك، يتولى هذا القسم قبض و دفع المبالغ المالية لجميع أنواع العملات، بالإضافة إلى القيام بجرد حركة النقد و تسجيلها في نظام المعلومات.

**-مصلحة المراقبة:** تتمثل مهام مصلحة المراقبة فيما يلي:

-المراقبة الداخلية لعملية التسيير و مدى تطبيق القوانين الداخلية للبنك،

-التنسيق بين المصالح، و السهر على تطبيق السياسة الإدارية المتبعة،

-إعداد التقارير المتعلقة بأداء و سيرورة البنك بهدف مساعدة القسم الإداري في اتخاذ القرارات.

-تشخيص المشاكل الإدارية، من خلال المراقبة الدورية المنتظمة لمختلف المصالح الأخرى.

### 1-3 طلب البطاقة البنكية:

إذا ما أراد عميل لدى البنك أن يحصل على إحدى البطاقات التي يعرضها البنك فما عليه إلا أن يتقدم إلى إحدى وكالاته و يقوم بملء الاستمارة الخاصة بالعقد ( انظر الملحق رقم 2) و المتعلقة بإحدى البطاقات البنكية ( كل بطاقة بنكية لها استمارة خاصة بها ) تتضمن استمارة العقد كل من اسم و لقب الزبون و كذا نوع الحساب المفتوح بالإضافة إلى قيمة الدخل الشهري الذي سيتم خلاله تحديد البطاقة المناسبة للعميل ( كلاسيكية أو ذهبية ) حيث إذا كانت % 80 من راتب العميل تفوق ال 35000 دينار جزائري تمنح لها البطاقة الذهبية أما إذا كانت اقل من القيمة المذكورة فتمنح له البطاقة الكلاسيكية (على سبيل المثال إذا كان راتب العميل 50000 دينار فإن  $40000 \times 80 = 32000$  دينار ، إذن تمنح لهذا العميل البطاقة الذهبية).

**ملاحظة:** فيما يتعلق ببطاقات فيزا فيجب على العميل أولاً أن يمتلك حساب بالعملة الصعبة (أورو أو دولار) أما فيما يخص نوع بطاقة فيزا ( كلاسيكية أو ذهبية ) فتمنح حسب طلب العميل بعد اطلاعه على مزايا كل بطاقة.

### 1-4 أنواع البطاقات البنكية المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري:

يقدم بنك القرض الشعبي الوطني مجموعة غنية و متنوعة من البطاقات المصرفية. التي عن طريقها تكون عمليات المالية اليومية أسهل بكثير. و تتمثل هذه البطاقات البنكية فيما يلي:

#### 1-4-1 بطاقات CIB: تنقسم إلى:

بطاقة CIB CLASSIQUE ( انظر الملحق رقم 3): تمتاز هذه البطاقة بسهولة الاستخدام حيث تسمح بإجراء عمليات السحب والمدفوعات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع كما يمكن تسديد المدفوعات لدى جميع التجار المجهزين بقرئ البطاقات البنكية و أيضا الدفع عبر الإنترنت و تتميز بسقف معياري و متوفرة لذوي الدخل المنخفض (أقل من).  
بطاقة CIB GOLD (انظر الملحق رقم 3) تتضمن بعض المميزات عن سابقتها فهي متوفرة لذوي الدخل المرتفع (أكثر من) هذه البطاقات أكثر أمانا و لها سقف معياري أعلى مقارنة بالبطاقة الكلاسيكية.

الجدول رقم (1) التالي يمثل أهم الفروقات بين البطاقة الكلاسيكية و البطاقة الذهبية:

CIB Gold	CIB Classique	
700 دج	475 دج	رسوم الإصدار
في حالة السحب من موزع خاص بالبنك 5 دج في حالة السحب من موزع خاص ببنك آخر 20 دج		رسوم العمليات على السحب
19 دج		رسوم العمليات على الدفع
لا توجد		رسوم سنوية
- التجديد التلقائي مجاني - نفس رسوم الإصدار في حالة سرقة البطاقة او ضياعها		رسوم التجديد
110 دج		رسوم الإلغاء
110 دج		رسوم تجديد كلمة السر
120,000 دج	40,000 دج	سقف السحب
يتجاوز 60,000 دج	لا يتجاوز 60,000 دج	قيمة الدخل اللازم لمنح البطاقة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معلومات مقدمة من طرف مقر التربص.

بطاقة CORPORATE ( انظر الملحق رقم 3): بطاقة مخصصة لفئة التجار الذين يملكون حساب جاري تجاري تتضمن هذه البطاقة اسم الشخص المعنوي (شركة – مؤسسة...) و تعتبر وسيلة فعالة لتسديد مصاريف العمل.

بطاقة CORPORATE PLUS (انظر الملحق رقم 3): لها سقف معياري اكبر من سابقتها كما تتيح إمكانية الدفع عبر الانترنت.

#### 2-4-1 بطاقات VISA و تتمثل في:

بطاقة VISA CLASSIQUE ( انظر الملحق رقم 3): هي بطاقة خاصة بالتعاملات التي تتم خارج التراب الوطني تتميز تسعير العمولة بالدينار و تسديد قيمة المشتريات من التجار المعتمدين من قبل فيزا بالخارج ، شراء التذاكر ، الحجز في الفنادق تتضمن هذه البطاقات خدمة المساعدة المجانية ، عبر الهاتف و متوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع ، حتى في الخارج.

بطاقة VISA GOLD (انظر الملحق رقم 3): بالإضافة إلى الخصائص الموجودة في بطاقة الفيزا الكلاسيكية تمتاز هذه البطاقة بسقف أعلى كما أنها أكثر أمانا و أسهل في الاستخدام.

يمثل الجدول رقم (2) التالي الفرق بين بطاقة Visa الكلاسيكية و الذهبية:

VISA Gold	VISA Classique	
10,700 دج سنويًا	7140 دج سنويًا	رسوم الإصدار
1,190 دج + رسوم خاصة بالبنك الأجنبي		رسوم العمليات على السحب
595 دج		رسوم العمليات على الدفع
نفس رسوم الإصدار		رسوم التجديد
110 دج		رسوم الإلغاء
لا توجد		رسوم تجديد كلمة السر
550 أورو أو دولار	350 أورو أو دولار	سقف السحب
لا توجد قيمة محددة، يتم منح البطاقة حسب طلب العميل		قيمة الدخل اللازم لمنح البطاقة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معلومات مقدمة من طرف مقر التريص.

## 2 - تحديد مجتمع البحث و عينة الدراسة :

### 1-2 تعريف مجتمع الدراسة :

يبلغ عدد زبائن بنك القرض الشعبي الوطني حوالي 58000 عميل موزعين على كل التراب الوطني تم تحديد عينة الدراسة بطريقة عشوائية شملت زبائن بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري ، بسبب اختلاف أفراد المجتمع من حيث السن و الجنس و الوظيفة تم الاحتكام إلى اختيار عينة عشوائية للدراسة حتى يتسنى لجميع أفراد هذه الأخيرة الفرصة في الظهور ، كما أنه من الصعب إجراء دراسة شاملة على جميع أفراد مجتمع البحث ، فمن المعروف أن جميع البحوث تكثفي بعينة تمثل المجتمع المدروس و هذا راجع إلى وجود عوامل مادية و طاقات بشرية و فترة زمنية محددة .

### 2-2 عينة الدراسة :

بعد تحديد مجتمع البحث و المتمثل في زبائن بنك القرض الشعبي الوطني و بغية إجراء الدراسة، تم تعيين العينة محل الدراسة (عينة غير منتهية) المتمثلة في زبائن وكالة قسنطينة ترانزيت 371 نظرا للخصائص التي تحظى بها هذه الوكالة دون باقي الوكالات في ولاية قسنطينة، تم جمع ما مجموعه 200 استبيان لزبائن الوكالة

## 3- أدوات جمع البيانات:

**1-3 جمع الوثائق:** الوثائق العلمية لموضوع من موضوعات البحث العلمي هي جميع المصادر والمراجع الأولية والثانوية التي تحتوي أو تتضمن على معلومات حول هذا الموضوع، سواء كانت مكتوبة أو مطبوعة أو حتى في صيغة الكترونية، و قد تولى المسؤول في مصلحة التنشيط التجاري في وكالة قسنطينة ترانزيت 371 تزويدنا بكافة أنواع الوثائق ( من استمارات خاصة بالعملاء، مطبوعات ورقية و حتى عقود و فواتير تحتوي على أمثلة حول الموضوع محل الدراسة ) مع القيام بشرح كل وثيقة على حدة.

### 2-3 الاستبيان- Questionnaire :

يعد الاستبيان من أبرز الأدوات المستخدمة في الأبحاث العلمية، خاصة في الأبحاث ذات البعد التربوي والاجتماعي، يعد الاستبيان الوسيلة الأمثل للباحث للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بعناصر الدراسة ، وفي الغالب يتم استخدام الاستبيان للتعرف على آراء مفردات الدراسة وتحديد سلوكياتها الخاصة ، بالإضافة إلى استخراج معلومات مهمة للباحث فيها يخص انجاز البحث العلمي.

و قد تم تقسيم الاستبيان إلى 3 أقسام

القسم الأول: يتضمن معلومات عامة حول العينة (الجنس- العمر – المستوى التعليمي – الوظيفة).

القسم الثاني: يهتم بمعرفة مدى كفاءة البنك.

القسم الثالث: يحتوي هذا القسم على مجموعة من الأسئلة تهدف إلى تحديد فعالية النظام المصرفي.

القسم الرابع: يتمحور حول رأي العميل و مدى رضاه عن الخدمة المقدمة.

تم توزيع الاستبيان بتاريخ 2022/06/26 و تم الانتهاء من جمع الاستمارات في 2022/06/30.

### 3-3 البرامج المستخدمة:

أصبح استخدام الحاسوب في البحث العلمي أحد أكثر أدوات البحث فائدة في العصر الحديث. تعتبر أجهزة الكمبيوتر مناسبة بشكل مثالي لتحليل البيانات المتعلقة بمشاريع البحث العلمي. حيث يكون التخزين الضخم للبيانات واسترجاعها بشكل أسرع عند الحاجة ومعالجة البيانات موضع اهتمام الباحثين. كما يؤدي استخدام برامج الكمبيوتر ، إلى تسريع العمل البحثي ، تقليل الجهد المبذول من طرف الباحث، زيادة جودة النشاط البحثي و ربح الوقت.

في هذا البحث تم الاعتماد على نماذج فوق (Google forms) لتصميم استمارة الاستبيان الموجهة لعملاء المؤسسة محل التبريص، بالإضافة إلى الاعتماد على برنامج Excel لتفريغ نتائج الاستبيان و إعداد الجداول الخاصة بكل عنصر (سؤال) و تمثيله بالشكل البياني المناسب له.

كما تم الاعتماد على برنامج معالجة المعطيات الاحصائية SPSS بهدف رسم جداول تقاطع المتغيرات و إجراء الاختبارات للتأكد من وجود فروقات ذات دلالة احصائية من اجل اختبار فرضيات البحث.

## خاتمة الفصل:

يسمح الإطار المنهجي بتحديد النهج المعتمد أثناء الدراسة بالإضافة إلى انتقاء مختلف الأدوات اللازم توظيفها لإجراء خطوات البحث، كما تعتبر المنهجية المعيار المشترك بين كل العلوم فهي التي تزود الباحث بمجموعة القواعد اللازم إتباعها ( انتظام و تسلسل الأفكار، الموضوعية، الصلاحية....الخ).

في هذا الفصل تم القيام بتعريف كل من المؤسسة و الوكالة محل التربص بالإضافة إلى اختيار مجتمع و عين البحث، و هذا و من جهة أخرى فقد تم استعراض كافة أدوات جمع و تحليل البيانات و ذكر مجموعة البرامج التي وضعت قيد الاستعمال بهدف إتمام البحث.

# مناقشة النتائج

من أجل إتمام الهدف المطلوب من البحث إلا و هو معرفة واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر لابد من القيام بدراسة ميدانية على مستوى البيئة المحددة، هذا الدراسة تسمح للباحث بجمع البيانات و استخلاص المعلومات ذات الجودة، كما تساعده على فهم السياق الصحيح للدراسة.

في هذا الفصل سيتم مناقشة النتائج وتحليل المعلومات المتحصل عليها خلال فترة التربص والممتدة لثلاثة أشهر على مستوى البنك القرض الشعبي الوطني الجزائري وكالة قسنطينة.

كما سيتم تحليل الاستبيان بعدما تم جمع كل النسخ الموزعة على عينة من عملاء البنك القرض الشعبي الوطني الجزائري وكالة قسنطينة ترانزيت 371 والمقدر عددهم ب200 عميل قاموا بالإجابة على الاستبيان.

عملية تحليل الاستبيان ستتم عن طريق تحليل كل سؤال و حساب كل من المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل بعد من الأبعاد ثم التعليق على النتائج التي وردت وأخيرا تمثيل هاته الأخيرة بالجدول التحليلي المناسب كما سيتم إجراء الاختبارات عن طريق استخدام برنامج spss

بعد الانتهاء من عملية التحليل سيتم تلخيص نتائج الدراسة التي تم إجراؤها ودراسة الفرضيات المطروحة في البداية.

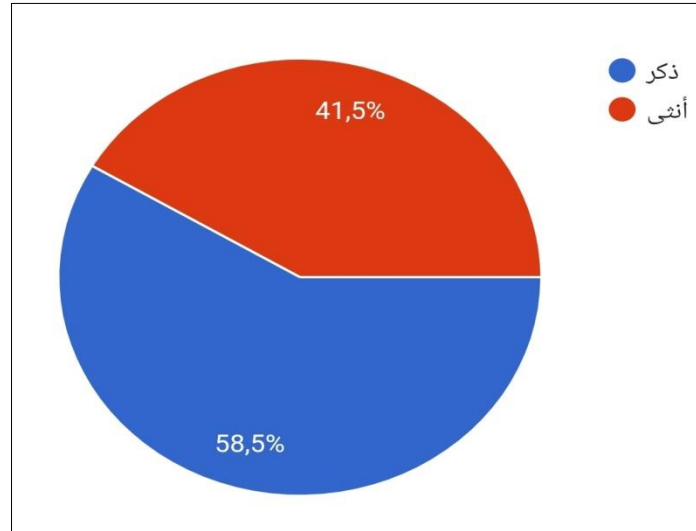
و فيما يلي سيتم تحليل الأسئلة التي جاءت في الاستبيان (انظر الملحق رقم4. )

## 1- عرض نتائج الاستبيان:

### 1-1 المعلومات الشخصية لأفراد العينة:

1-1-1 توزيع العينة حسب الجنس: تم تقسيم أفراد العينة الخاصة بالدراسة حسب الجنس إلى نوعين ذكر و أنثى و يبين الشكل التالي النسبة المئوية لكل الخاصة بكل من الذكور و الإناث.

الشكل(2) رقم يبين توزيع العينة حسب الجنس:

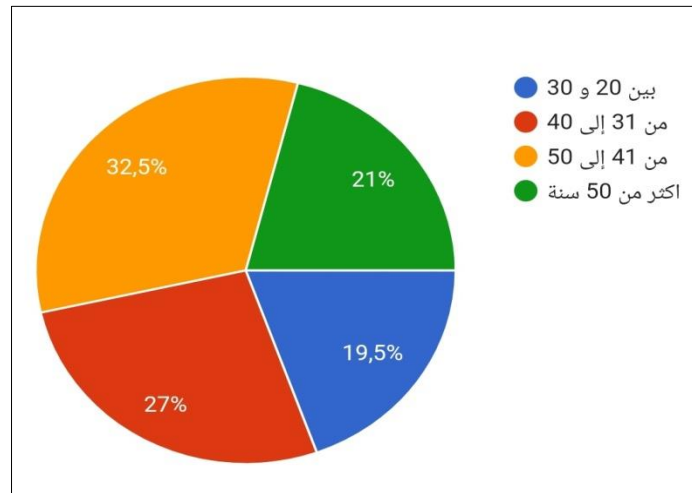


المصدر : من إعداد الطالب

نلاحظ في الشكل المبين أعلاه أن غالبية أفراد العينة مكونة من الذكور بنسبة 58.5% بينما جاءت الإناث بنسبة 41.5 % من مجموع العينة الكلي، يعود سبب أن النسبة الأكبر من العينة ذكور إلى أن العنصر الذكري ( بالأخص فئة التجار) يميل إلى الأعمال البنكية و خاصة الأعمال الالكترونية أكثر من العنصر الأنثوي.

1-1-2 توزيع العينة حسب السن: تم تقسيم أفراد العينة حسب السن إلى أربع أقسام رئيسية ما بين 20 إلى 30 سنة و ما بين 31 إلى 40 سنة و ما بين 41 إلى 50 سنة و أكبر من 50 سنة، حيث يبين الشكل التالي توزيع مختلف أفراد العينة حسب السن.

الشكل(3) رقم يبين توزيع العينة حسب الجنس:

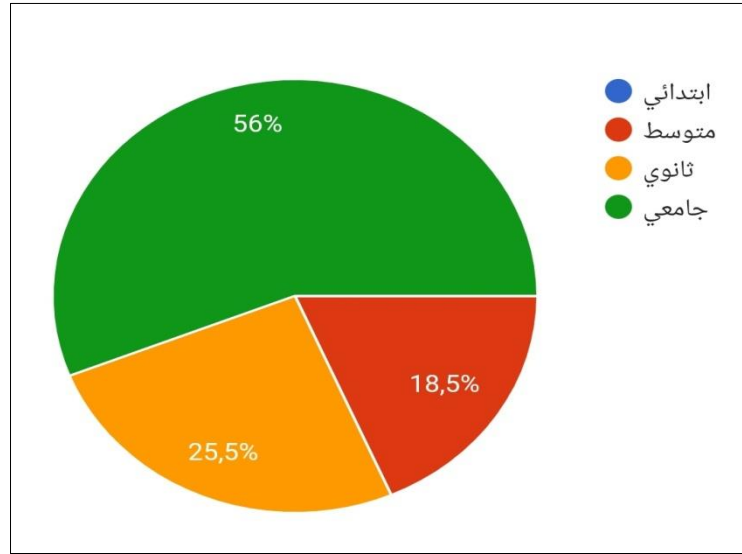


المصدر : من إعداد الطالب

كما هو مبين في الشكل أعلاه فان غالبية أفراد العينة و المقدرة بـ 32.5% من إجمالي هذه الأخيرة تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة، تليها فئة ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 27% و يفسر ذلك بان اغلب عملاء البنك من الموظفين (سواء في القطاع العام أو الخاص) أو حصلوا مؤخرا على منصب شغل.

**3-1-1 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:** تم تصنيف أفراد العينة إلى 4 أصناف حسب المستوى التعليمي لكل عينة إلى صنف ابتدائي، متوسط، ثانوي، و جامعي حيث يبرز الشكل الموالي توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

**الشكل رقم (4) يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:**

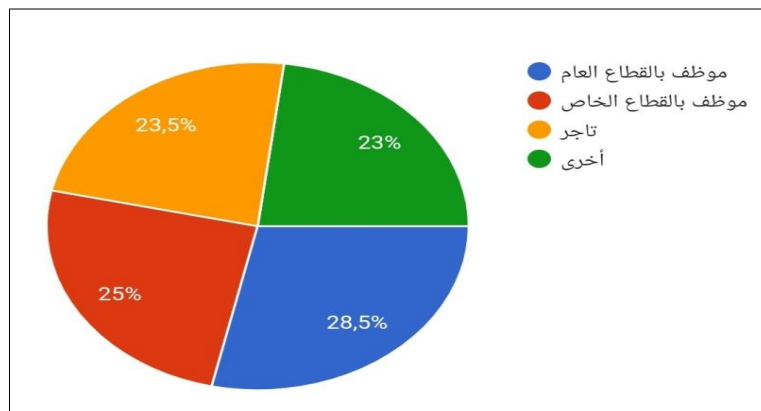


المصدر: من إعداد الطالب

تبين النتائج في الشكل أعلاه توزيع العينة حسب المستوى التعليمي حيث نلاحظ أن غالبية الأفراد (56%) يملكون مستوى جامعي و هذا لان معظم زبائن البنك من فئة الموظفين الحاصلين على الشهادات و المؤهلات الجامعية و التي تعتبر شرطا أساسيا من اجل توظيفهم.

**4-1-1 توزيع العينة حسب الوظيفة:** تم إدراج أربعة أصناف للوظائف ( موظف بالقطاع العام أو الخاص، تاجر أو وظائف أخرى) لتوزيع أفراد العينة المدروسة حيث يبين الشكل التالي النسب الخاصة بكل نوع من الوظائف

**الشكل رقم (5) يبين توزيع العينة حسب الوظيفة**



المصدر: من إعداد الطالب

يبين الشكل أن هناك تقارب كبير بين وظائف أفراد العينة حيث جاءت نسبة الموظفون بالقطاع العام أولاً بنسبة 28.5، ثم الموظفون بالقطاع الخاص بنسبة 25 تليها فئة التجار و فئة الذين يزاولون وظائف أخرى ب 23.5 و 23 على التوالي.

#### 1-2 التحليل الوصفي لمختلف آراء أفراد العينة نحو الاستبيان:

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي حيث قام أفراد العينة المحددون بالإجابة على اسئلة الاستبيان وفق خمس درجات للإجابة: غير موافق بشدة – غير موافق – محايد – موافق – موافق بشدة.

كما تم حساب طول الفئة باستخدام المدى  $5/4 = 0.8$  أي أن طول كل فئة 0.8 و منه يمكن تحديد العبارات بما يلي:

من 1 إلى 1.79 يقابله عبارة غير موافق بشدة

من 1.80 إلى 2.59 يقابله عبارة غير موافق

من 2.60 إلى 3.39 يقابله عبارة محايد

من 3.40 إلى 4.19 يقابله عبارة موافق

من 4.20 إلى 5 يقابله عبارة موافق بشدة

1-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بالبطاقات البنكية: يمثل الجدول الموالي مختلف إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بالبطاقات البنكية ( المتغير المستقل).

الجدول رقم (3) يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد البطاقات البنكية

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تساهم البطاقات البنكية في تسهيل المعاملات المالية	التكرار	4	27	39	105	25	3,600	0,9404	موافق
	النسبة	2	13,5	19,5	52,5	12,5			
تقدم البطاقات البنكية عدة خدمات للعملاء (تسديد حاجيات، دفع...)	التكرار	7	50	70	64	9	3,090	0,9415	محايد
	النسبة	3,5	25	35	32	4,5			
استخدام البطاقات البنكية لا يتطلب مهارات أو قدرات خاصة	التكرار	12	41	59	64	24	3,235	1,0935	محايد
	النسبة	6	20,5	29,5	32	12			
التعامل بالبطاقات البنكية يوفر الوقت و الجهد و المال	التكرار	2	27	60	76	35	3,575	0,9639	موافق
	النسبة	1	13,5	30	38	17,5			
البيانات البنكية									
محايد									
0,66970									
3,3750									

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول "البيانات البنكية" قد بلغ 3.3750 في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري 0,66970 أي أنه أقل من 1 مما يدل على تقارب آراء أفراد العينة

إن قيمة المتوسط الحسابي تندرج ضمن مجال ما بين (2.61 و 3,40) ما يدل على أن غالبية أفراد العينة محايدون فيما يتعلق ببعد البطاقات البنكية.

**2-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بكفاءة البنك:** يمثل الجدول الموالي مختلف إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بكفاءة البنك (المتغير التابع):

**الجدول رقم (4) يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد كفاءة البنك**

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يقدم البنك الخدمة لزيائنه في أي وقت	التكرار	20	88	42	46	4	2,630	1,0091	محايد
	النسبة	10	44	21	23	2			
يمتلك البنك القدرة على الاستجابة السريعة لمشاكل العملاء	التكرار	33	76	55	33	3	2,485	1,0024	غير موافق
	النسبة	16,5	38	27,5	16,5	1,5			
يمتلك البنك أجهزة ومعدات تسمح له بتسهيل الخدمات للزبائن	التكرار	20	56	75	43	6	2,795	0,9889	محايد
	النسبة	10	28	37,5	21,5	3			
يقوم البنك بحل مشاكل الزبون في ظرف قياسي	التكرار	41	70	55	28	6	2,440	1,0592	غير موافق
	النسبة	20,5	35	27,5	14	3			
كفاءة البنك									
0,65918									
2,5875									

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

تبين النتائج في الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي الخاصة ببعد "كفاءة البنك" قد بلغت 2,5875 مع انحراف معياري يبلغ 0,65918 الذي بدوره يدل على أن آراء أفراد العينة متقاربة.

إن انحسار قيمة المتوسط الحسابي الخاصة ببعد كفاءة البنك في المجال (1.81 - 2,60) يدل على أن غالبية اتجاهات أفراد العينة غير موافقون على العبارات الخاصة بهذا البعد.

**1-2-3 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بالنظام المصرفي:** يمثل الجدول الموالي مختلف إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص بالنظام المصرفي ( المتغير التابع):

الجدول رقم (5) يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد النظام المصرفي

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
يوفر البنك الحماية التامة لبيانات الزبون الشخصية	التكرار	13	38	30	89	30	3,425	1,1493	موافق	
	النسبة	6,5	19	15	44,5	15				
أواجه مشاكل أثناء استخدام البطاقات البنكية	التكرار	9	54	85	50	2	2,910	0,8577	محايد	
	النسبة	4,5	12	29	42,5	12,5				
أواجه مشاكل أثناء استخدام الموزعات الآلية	التكرار	8	24	58	85	25	3,475	0,9921	موافق	
	النسبة	4	12	29	42,5	12,5				
يمكن للبنك حل عدة مشاكل في وقت واحد	التكرار	31	68	68	28	5	2,540	0,9967	غير موافق	
	النسبة	15,5	34	34	14	2,5				
النظام المصرفي										
								3,0875	0,56530	محايد

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي الخاصة ببعد النظام المصرفي 3,0875 في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري 0,56530.

قيمة المتوسط الحسابي محصورة بين (2,61 و 3,40) و الذي يدل على أن معظم اتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد النظام المصرفي محايدة.

4-2-1 عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص برضا العميل: يمثل الجدول الموالي مختلف إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخاص برضا العميل (المتغير التابع):

الجدول رقم (6) يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد رضا العميل

العبارة	التكرار و النسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
اشعر بالأمان عند التعامل مع البنك	التكرار	6	22	23	106	43	3,790	1,0005	موافق
	النسبة	3	11	11,5	53	21,5			
التكاليف المتعلقة بالبطاقات البنكية معقولة	التكرار	17	44	62	56	21	3,100	1,1208	محايد
	النسبة	8,5	22	31	28	10,5			
اشعر بالرضا حول مختلف خدمات البنك	التكرار	3	32	76	77	12	3,315	0,8657	محايد
	النسبة	1,5	16	38	38,5	6			
سأقوم بالتعامل أكثر مع البنك	التكرار	7	17	42	101	33	3,680	0,9655	موافق
	النسبة	3,5	8,5	21	50,5	16,5			
رضا العميل									
0,67909 3,4713 موافق									

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

كشفت النتائج الحاصلة في الجدول السابق على أن قيمة المتوسط الحسابي المتعلق ببعد رضا العميل قد بلغت 3.4713 و قيمة الانحراف المعياري 0,67909 .

إن انحسار قيمة المتوسط الحسابي الخاصة ببعد رضا العميل بين (3,41 و 4,20) يدل على أن اغلب اتجاهات أفراد العينة موافقون على العبارات الخاصة بهذا البعد.

## 2- اختبار الفرضيات

**1-2 الفرضية الأولى:** إن البطاقات البنكية خاصة تلعب دورا مهما في رفع كفاءات البنوك و تسهيل الخدمات.

لإثبات صحة هذه الفرضية تم الأخذ بعين الاعتبار متغيرين إحصائيين المتغير المستقل "البطاقات البنكية" و المتغير التابع "كفاءة البنك" لمعرفة وجود أي فروقات ذات دلالة إحصائية، لهذا الغرض تم صياغة نوعين من الفرضيات:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين البطاقات البنكية و كفاءة البنك

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين البطاقات البنكية و كفاءة البنك.

الجدول رقم (7) يبين تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى:

اختبار Anova		معاملات الارتباط		اختبار T-test لمعاملات الانحدار			
مستوى المعنوية sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط r	مستوى المعنوية sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات نموذج الانحدار
0,810	0,058	0,000	0,17	0,000	10,989	2,644	المتغير التابع كفاءة البنك
				0,810	-0,240	-0,017	المتغير المستقل البطاقات البنكية

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

يبين جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- **معامل الارتباط (r):** بلغت قيمة معامل الارتباط  $r=0,17$  مما يدل على أن هناك علاقة موجبة بين المتغير المستقل "البطاقات البنكية" و المتغير التابع "كفاءة البنك" ، إن انحسار قيمة معامل الارتباط  $r$  بين (0 و 0,3) يدل على ان هناك ارتباط ضعيف بين المتغيرين

- **اختبار (F-test):** من خلال الجدول أعلاه تبين أن قيمة F المحسوبة هي 0,058 عند مستوى معنوية يقدر ب 0,810 أي أنه أكبر من 0,05 و منه فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "البطاقات البنكية" و المتغير التابع "كفاءة البنك"

و من خلال هذا الاختبار نستنتج قرار اختبار الفرضية الأولى:

"تلعب البطاقات البنكية دورا هاما في رفع كفاءات البنوك و تسهيل الخدمات" **فرضية مرفوضة**

- **معامل التحديد (R<sup>2</sup>):** يتضح من خلال الجدول أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي 0,000 و منه نستنتج أنه لا توجد علاقة بين التغيرات الحاصلة على مستوى المتغيرين المستقل و التابع .

- **اختبار معنوية معاملات الانحدار:**

**معامل الانحدار (B0):** بلغت قيمة المعامل الخاص بالمتغير التابع "كفاءة البنك" 2,644 عند مستوى معنوية 0,000 أي أقل من 0,05 و منه يتم ضم هذا المعامل إلى معادلة الانحدار

**معامل الانحدار (B1):** إن معامل الانحدار الخاص بمتغير "البطاقات البنكية" قد بلغ قيمة سالبة (-0,017) عند مستوى معنوية عال يقدر ب 0,810 أي أكبر من 0,05 و بالتالي فإنه لا يضم إلى معادلة الانحدار.

بما أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل "البطاقات البنكية" عند مستوى معنوية أكبر من 0,05 فإنه لا يدخل في نموذج معادلة الانحدار و بالتالي لا توجد علاقة بينه و بين المتغير التابع "كفاءة البنك" و منه نستنتج أنه لا يمكن صياغة نموذج معادلة الانحدار

**2-2 الفرضية الثانية:** إن البطاقات البنكية خاصة تلعب دورا مهما في رفع كفاءات البنوك و تسهيل الخدمات لا يزال الجهاز المصرفي في الجزائر في عجز عن مسايرة مختلف تطورات المتعلقة بالبطاقات البنكية.

لإثبات صحة هذه الفرضية تم الأخذ بعين الاعتبار متغيرين إحصائيين المتغير المستقل **"البطاقات البنكية"** و المتغير التابع **"النظام المصرفي"** لمعرفة وجود أي فروقات ذات دلالة إحصائية، لهذا الغرض تم صياغة نوعين من الفرضيات:

- الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين البطاقات البنكية و النظام المصرفي

- الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين البطاقات البنكية و النظام المصرفي.

**الجدول رقم (8) يبين تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية:**

اختبار Anova		معاملات الارتباط		اختبار T-test لمعاملات الانحدار			
مستوى المعنوية sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط r	مستوى المعنوية sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات نموذج الانحدار
0,000	16,680	0,780	0,679	0,000	11,570	2,293	المتغير التابع النظام المصرفي
				0,000	4,084	0,235	المتغير المستقل البطاقات البنكية

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

يبين جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

**معامل الارتباط r :** بلغت معامل الارتباط  $r=0,679$  و بما أن قيمة هذا الأخير اكبر من 0 فإن العلاقة بين المتغير المستقل **"البطاقات البنكية"** و المتغير التابع **"النظام المصرفي"** علاقة موجبة و بما أن هذه القيمة منحصرة بين (0,3 و 0,7) فهذا يدل على قوة هذا الارتباط متوسطة.

**اختبار F-test:** من خلال المعلومات الواردة في الجدول أعلاه فإن قيمة F تساوي 16,680 عند مستوى معنوية 0,000 أي انه اقل من 0,05 مما يدل على انه دال إحصائيا و منه فإننا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بأنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل **"البطاقات البنكية"** و المتغير التابع **"النظام المصرفي"**

و منه نستنتج أن الفرضية الثانية و القائلة بأن " لا يزال الجهاز المصرفي الجزائري في عجز عن مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في مجال البطاقات البنكية. **فرضية مقبولة**

**معامل التحديد R<sup>2</sup> :** بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2=0,780$  مما يعني أن 78% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع **"النظام المصرفي"** ترجع إلى التغيير الحاصل في المتغير المستقل **"البطاقات البنكية"**

### اختبار معنوية معاملات الانحدار:

**المعامل B0:** إن قيمة مستوى المعنوية sig عند المعامل الخاص بالمتغير التابع "النظام المصرفي" تساوي 0,000، أي أقل من 0,05، و منه يتم ضم هذا المعامل إلى معادلة الانحدار

**المعامل B1:** إن قيمة مستوى المعنوية عند المعامل الخاص بمتغير البطاقات البنكية تساوي 0,000 أي أنه أقل من 0,05 و منه يتم ضم هذا المعامل إلى معادلة الانحدار

تبلغ قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل  $B1 = 0,235$  و منه نستنتج أنه بزيادة قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة تزيد قيمة المتغير التابع ب 0,235 وحدة.

و منه فإن معادلة الانحدار للمتغيرين المستقل و التابع يمكن نمذجتها بالشكل التالي:

$$\text{النظام المصرفي} = 0,235(\text{البطاقات البنكية}) + 2,293$$

**3-2 الفرضية الثالثة:** البطاقات البنكية لم تلق للنجاح الذي كان منتظرا منها في الجزائر حيث أنها لم تصل إلى مستوى إرضاء العميل المطلوب

حتى نتأكد من صحة هذه الفرضية تم اتخاذ متغيرين إحصائيين المتغير المستقل "البطاقات البنكية" و المتغير التابع "رضا العميل" حيث تم صياغة نوعين من الفرضيات:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين "البطاقات البنكية" و "رضا العميل".

الفرضية البديلة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين "البطاقات البنكية" و "رضا العميل".

الجدول رقم (9) يبين تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة:

اختبار Anova		معاملات الارتباط		اختبار T-test لمعاملات الانحدار			
مستوى المعنوية sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط r	مستوى المعنوية sig	قيمة t	قيمة Beta	معاملات نموذج الانحدار
0,000	5,617	0,521	0,463	0,00	11,873	2,903	المتغير التابع كفاءة البنك
				0,019	2,370	0,168	المتغير المستقل البطاقات البنكية

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

يبين جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

**معامل الارتباط r:** نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط  $r = 0,463$  أي أن  $r$  أكبر من 0 و منه فإن العلاقة بين المتغير المستقل "البطاقات البنكية" و المتغير التابع "رضا العميل" علاقة موجبة ذات قوة ارتباط متوسطة كون قيمة هذا المعامل محصورة بين (0,3 و 0,7)

**اختبار F-test** تكشف النتائج المبينة في الجدول أن قيمة  $F = 5,617$  عند مستوى معنوية يقدر ب 0,000 أي أنه أقل من 0,05 منا يدل على أنه دال إحصائيا و منه فإننا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بأنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "البطاقات البنكية" و المتغير التابع " رضا العميل" و منه نستنتج أن الفرضية الثالثة القائلة بأن البطاقات البنكية لم تلق النجاح الذي كان منتظرا منها في الجزائر حيث لم تصل إلى مستوى إرضاء العميل المطلوب **فرضية مقبولة.**

**معامل التحديد R<sup>2</sup>:** بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 521$  مما يعني أن 52,1% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع "رضا العميل" ترجع إلى التغيير الحاصل في المتغير المستقل "البطاقات البنكية".

**اختبار معنوية معاملات الانحدار:**

**المعامل B0** إن قيمة مستوى المعنوية sig عند المعامل الخاص بالمتغير التابع "رضا العميل" تساوي 0,000، أي أقل من 0,05، و بالتالي يتم ضم هذا المعامل إلى معادلة الانحدار

**المعامل B1:** بلغت قيمة مستوى المعنوية عند المعامل الخاص بمتغير البطاقات البنكية تساوي 0,000 أي أنه أقل من 0,05 و منه يتم ضم هذا المعامل إلى معادلة الانحدار

تبلغ قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل  $B1 = 0,168$  و منه نستنتج أنه بزيادة قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة تزيد قيمة المتغير التابع ب 0,168 وحدة.

و منه فإن معادلة الانحدار للمتغيرين المستقل و التابع يمكن نمذجتها بالشكل التالي

$$\text{رضا العميل} = 0,168(\text{البطاقات البنكية}) + 2,903$$

### 3- نتائج الدراسة ومدى توافقها مع الدراسات السابقة:

- أن معظم حاملي البطاقات لا يزالون يواجهون مشاكل تتعلق بالبطاقات تارة و بالموزعات تارة أخرى هذا راجع إلى استمرار وجود بعض المشاكل و المعيقات و التي لا زالت تعاني منها منظومة الدفع الالكتروني في الجزائر. و هذا ما يتوافق مع نتائج البحث الخاصة بالباحثة **بورايو هاجر أميرة** حيث أكدت في بحثها أن استعمال البطاقات لا زال محدودا نظرا للتأخر في مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الدفع الالكتروني.

- غالبية زبائن بنك القرض الشعبي الوطني الحاملين للبطاقات لم يسبق لهم استخدام البطاقات البنكية في مختلف المعاملات التجارية و هذا راجع إلى استمرار تفضيل الزبائن استخدام وسائل الدفع التقليدية كالنقود و الشيكات الورقية، كما أن نقص ثقافة الدفع الالكتروني في أوساط الشعب الجزائري ساهم في عدم انتشاره و هذا ما أكدته الدراسة الخاصة **عبد الهادي مسعودي و لخضر لعروس** حيث توصلوا إلى انه لا يزال هناك نقص فادح في استغلال البطاقات البنكية في التعاملات التجارية.

#### خاتمة الفصل:

في هذا الفصل تمت محاولة معرفة واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر مع إجراء دراسة ميدانية على مستوى بنك القرض الشعبي الوطني وكالة قسنطينة حيث تم توزيع استبيان يحتوي على مجموع من الأسئلة تتناسب وفق موضوع البحث على عينة من عملاء الوكالة قدرت ب 200 عميل .

بعد القيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان باستخدام برنامج SPSS و استعمال مختلف الأدوات الإحصائية اللازمة اتضح أن وسائل الدفع الالكتروني و خاصة البطاقات البنكية يمكن أن تساهم في رفع كفاءات البنوك لكن لا تلعب دورا كبيرا ي ذلك لان كفاءة البنوك لا تقتصر فقط على التسيير الحسن للمالية الالكترونية.

كما أثبتت الدراسة أن الجهاز المصرفي الجزائري لا زال يعاني من عدة مشاكل و عراقيل حالت دون تطويره مما أدى إلى تخلف منظومته و عجزه عن مواكبة عجلة التطور الحاصلة في مجال العمل البنكي و منافسة البنوك الأجنبية.

من جهة أخرى فقد تبين لنا من خلال القيام بمعالجة البيانات أن البطاقات البنكية لم تلق النجاح الذي كان منتظرا منها حيث أن اغلب العملاء أكدوا أن البطاقات البنكية لم تصل إلى مستوى إرضاءهم بالرغم من أن كثيرا منهم أبدى إعجابه بالمزايا التي توفرها هاته البطاقات.

**الخاتمة العامة**

إن الرقمنة بشكل عام تساهم في زيادة قوة الدولة و الرفع من جودة تقديم الخدمات لمواطنيها عن طريق مؤسساتها و هيئاتها، كما تلعب الرقمنة دورا جوهريا في محاربة الفساد الحكومي و توفير الوقت و الجهد و المال عن طريق ابتكار حلول للمشاكل بطرق عصرية، يعد القطاع المصرفي العمود الفقري لأي دولة فهو المسؤول عن القيام بتسيير دورتها المالية و يضمن توازن مركزها المالي لذلك فإن رقمنة هذا القطاع تعد أولوية الدولة الأولى.

لقد أدى ظهور وسائل الدفع الإلكترونية إلى إحداث ثورة جذرية في مجال المعاملات المالية لما تضمنته من إيجابيات سمحت لكل الأطراف المشاركة ( المستخدمين - المؤسسات المالية - الوسطاء... الخ ) من القيام مشتى أنواع التعاملات بكل سهولة و يسر، هذا و بالإضافة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية أقرت حلول مبتكرة ساهمت بحل المشاكل المتعلقة بالأمان و التي كانت تعاني منها وسائل الدفع التقليدية، حيث تعتمد الوسائل الإلكترونية على نظام تسيير موحد و قوي الحماية، مما زاد من إقبال الأفراد على استعمالها لتقنتهم بها، من جهة أخرى فإن أنظمة الدفع الحديثة أتاحت حرية أكبر للشراء أمام العملاء لقيامها بإزالة الحواجز و القيود ( سواء كانت جغرافية - مالية - سياسية... الخ).

إن عصرنة الأنظمة البنكية في الدول العربية عامة و في الجزائر خاصة لا زالت في مراحلها الأولى و يرجع ذلك إلى ضعف البنى التحتية من جهة و عدم اتخاذ قرارات حاسمة من جهة أخرى، أدى هذا التخلف إلى تأخر إدماج الوسائل الحديثة للدفع و خاصة البطاقات الإلكترونية في الأنشطة المالية فعلى سبيل المثال تأخر إطلاق خدمة البطاقات البنكية في الجزائر حتى عام 2006 مما ساهم في استمرار اتساع فجوة التخلف بين البنك الجزائري و البنوك الأجنبية الأخرى. على الرغم من قيام الدولة الجزائرية بعدة مشاريع للنهوض بقطاع الصيرفة الإلكترونية إلا أن ضعف البنية التحتية الرقمية في الجزائر أدى إلى خلق مشاكل عديدة في النظام البنكي الإلكتروني، ما أثر بشكل كبير على الخدمات المالية الإلكترونية و بالأخص خدمة البطاقات البنكية، أدى سوء هذه الأخيرة إلى عدم الاستجابة لمتطلبات السوق الذي أسهم في نقص الطلب على البطاقات، و هذا الذي يرجع إليه سبب فشل مجال البطاقات البنكية في الجزائر.

## الاقتراحات و التوصيات:

- بناءً على العمل المعد وجدنا انه من الضرورة تقديم بعض النصائح و الإرشادات:
- وجوب تحسين البنية التحتية الرقمية للجزائر لأجل تطوير قطاعات الدولة بهدف تسهيل التحول الرقمي للبلاد.
- ضرورة إيجاد و استحداث آليات و ميكانيزمات جديدة لتشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية عامة و البطاقات البنكية خاصة.
- ابتكار حلول من شأنها التخلص من مشاكل نظام الدفع الإلكتروني.
- زيادة عدد الموزعات الآلية و إجبار التجار على تركيب قارئ البطاقات البنكية (TPE) بهدف زيادة المعاملات المالية عن طريق البطاقات البنكية.
- ضرورة الاستعانة بالخبراء و الحث على تكوين الموارد البشرية في مجال رقمنة القطاع المصرفي.
- وجوب قيام الدولة بالقيام بحملات الدعاية و الترويج لاستخدام البطاقات البنكية بهدف إدخال ثقافة الدفع الإلكتروني و زيادة وعي و رغبة المجتمع في استعمال البطاقات البنكية.

# قائمة المراجع

## المراجع باللغات الاجنبية:

1 Mohammad Auwal Kabir\*, Siti Zabedah Saidin, Aidi Ahmi, **Adoption of e-Payment Systems: A Review of Literature**, School of Accountancy, Universiti Utara Malaysia, 2015

2 Khadidja NASSILI - Haoues SALAH, **PAIEMENT ELECTRONIQUE : MECANISMES ET CARACTERISTIQUES**, Revue d'Economie et de Statistique Appliquée, Numéro 21, Juin 2014

3 Refafa Brahim, **La monétique en Algérie, développement et perspectives**, Journal d'études en économie et Management, Université Dr Moulay T, SAIDA, Volume 03 Numéro 06 Décembre 2020 .

4 HADJ BELKACEM Nacera, **Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences économiques, Option : Monnaie, Finance et Banque, sujet : la rentabilité bancaire**, université: MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU, 2016

5 LADLI Abderrezak, Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion Option : **Management Bancaire sous titre de " Les moyens de paiement électronique: « La carte CIB au niveau de CNEP Banque agence de Tizi-Ouzou »"** à UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU, 2018

## المراجع باللغة العربية:

1- فوزية زحاف, مذكر لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ", جامعة العربي بن مهيدي – ام البواقي 2013 ,

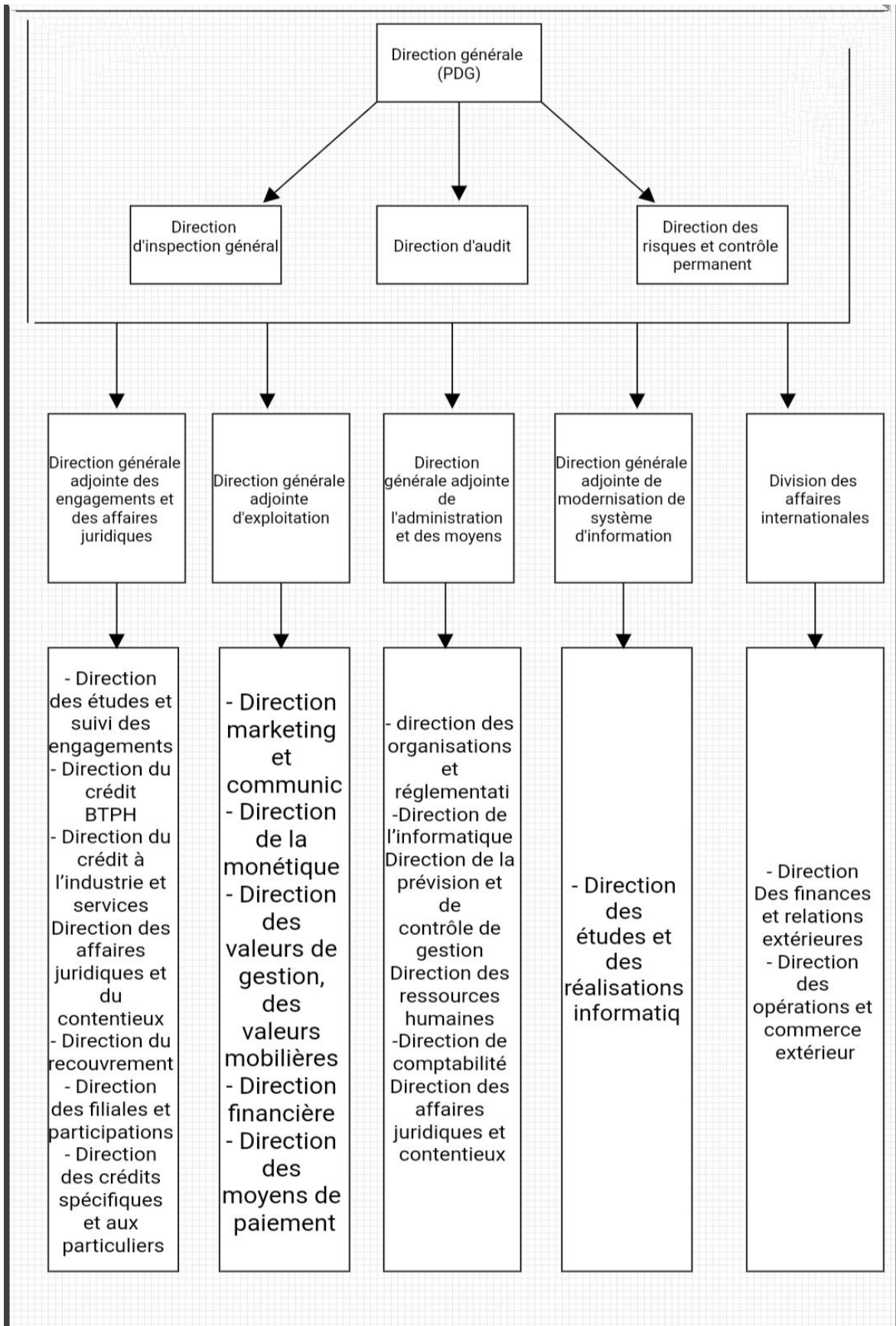
2- عماروش خديجة امان , بطاقات الانتماء في الجزائر- دراسة حالة بطاقة فيزا للدفع المسبق لبنك التنمية المحلية ( bdl) Revue des reformes Economique et intégration dans l'économie mondiale, 31-12-2017, Volume 12, Numéro 24

3- نكاع رياض , حاج سعيد فزية ,مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " بطاقة الدفع الإلكتروني في القانون الجزائري. " جامعة مولود معمري - تيزي وزو 2017-

- 4- بكر بن عبد الله أبو زيد ,بطاقة الائتمان ,مؤسسة الرسالة ناشرون 01 ,يناير 2001
- 5- فخر الدين حدد ,علي بالموشي , مفيد عبد اللاوي البطاقات الائتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي – المصارف الجزائرية نموذجا , 2021 - 06 - 08 , -المجلد , 14 العدد 01
- 6- اوجاني جمال , النظام القانوني لبطاقة الائتمان ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون الأعمال , جامعة 8 ماي 1945 ورقلة, 2016
- 7- د /زايد محمد ,البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية ,مجلة ضياء للدراسات القانونية ,المركز الجامعي نور البشير البيض ,المجلد , 03 : العدد , 02 :السنة 2021
- 8- عبد الهادي مسعودي . لخصر لعروس ,تقييم واقع التجارة الالكترونية واستعمالات البطاقات الالكترونية بالجزائر , مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي ,جامعة المسيلة , Volume 1, Numéro 2 ,سبتمبر 2017
- 9- بورايو هاجر أميرة ,واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر – دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية, -مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة – 2 العدد 06 / 05 / 2018 ,

# قائمة الملاحق

**الملحق رقم (1) الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الوطني:**



المصدر من إعداد الطالب بناء على معلومات مقدمة من طرف محل التريص

**الملحق رقم (2) الاستثمارات الخاصة بطلب البطاقات البنكية لبنك CPA**



## استمارة طلب بطاقات VISA



**القرض الشعبي الجزائري**  
**Crédit Populaire d'Algérie**

### CONTRAT PORTEUR Carte CPA/VISA INTERNATIONAL

1 CREATION

AGENCE :.....CODE :.....

2 MODIFICATION

Cocher (\*) la case utile

Date \_\_\_\_\_  
          Jour      Mois      Année

Type de carte sollicitée

Gold

Classique

MR

Melle

Mme

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_  
Date de naissance \_\_\_\_\_  
Adresse personnelle \_\_\_\_\_  
Passeport N° \_\_\_\_\_ délivré le \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_  
Titulaire du compte n° \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Numéro de portable \_\_\_\_\_

Je soussigné, sollicite auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE l'octroi d'une carte CPA/VISA International

A mon Nom

Au Nom du porteur ci-dessous

Désignation du porteur de la carte,

MR

Melle

Mme

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_  
Date de naissance \_\_\_\_\_  
Passeport N° \_\_\_\_\_ délivré le \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_  
Numéro de Portable \_\_\_\_\_

Moi, le demandeur, titulaire du compte, soussigné, reconnait avoir pris connaissance des conditions générales de la carte CPA/VISA International. décrites au verso, déclare y adhérer sans réserve et demande la délivrance d'une carte et m'engage à :

- Maintenir dans mon compte en devises un solde moyen équivalent à .....
- Autoriser la banque à prélever sur mon compte en devises les sommes correspondant aux opérations effectuées avec ladite carte majorées des frais et commissions réglementaires.
- Autoriser la banque à prélever sur mon compte en devises, le montant de la cotisation annuelle et tout autres frais prévus dans les conditions générales de banque.

Date et signature du titulaire du compte (1)	Signature du porteur de la carte (2)	Signature (s) autorisée(s) de la banque

(1) A faire précéder de la mention « lu et approuvé ».

(2) A faire précéder de la mention « lu et approuvé »

03/13

# CORPORATE استمارة طلب بطاقات



القرض الشعبي الجزائري  
Crédit Populaire d'Algérie



## CONTRAT PORTEUR DE CARTE INTERBANCAIRE CPA/CIB CORPOR@TE<sup>1</sup>

AGENCE : ..... CODE : .....

Nous soussignés, sollicitons auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE pour l'octroi d'une Carte Interbancaire CPA/CIB :

Type de carte :  Paiement  Corpor@te  Retrait  Corpor@te +  
Fonctionnalité :

Plafond Mensuel de Paiement ..... (Max Classique 300 000 DA & Gold 999 999 DA)  
dont plafond mensuel de retrait ..... (Max Classique 50 000 DA & Gold 80 000 DA)

### Désignation du titulaire du compte

Nom ou Raison Sociale : .....  
Adresse du siège : .....  
N° du Registre de Commerce : .....  
N° de l'Identifiant fiscal : .....  
N° de Compte : .....  
Représentée par : .....  
Agissant en qualité de : .....  
N° Téléphone : .....  
N° Mobile : .....  
Email : .....

En vertu des pouvoirs qu'ils lui sont conférés, et conformément au « contrat cadre cartes CIB Corpor@te » réf N° / , liant nos deux établissements, je sollicite la banque à la délivrance d'une carte CIB Corpor@te adossée au compte courant cité ci-dessus, au porteur cité ci-après :

Désignation du porteur de la carte, Mme  Melle  MR

Nom : .....  
Nom de jeune fille : .....  
Prénom(s) : .....  
Date et lieu de naissance : ..... à .....  
Adresse personnelle : .....  
Code Postal : .....  
Numéro de portable : .....  
E-Mail : .....

Les soussignés, reconnaissent avoir pris connaissance des Conditions Générales d'utilisation de la Carte Interbancaire CPA/CIB Corpor@te décrites au verso et déclarent y adhérer sans réserves.

Date et signature du titulaire du compte <sup>2</sup>	Signature du porteur de la carte <sup>2</sup>	Signature (s) autorisée (s) de la banque

(1) Le contrat porteur de la carte CPA/CIB est établi en trois (3) exemplaires  
L'exemplaire N°(1) est conservé dans le dossier client, l'exemplaire N°(2) est remis au Titulaire du compte et l'exemplaire N°(3) est remis au porteur.  
(2) A faire précéder de la mention « lu et approuvé »

Une Banque à votre écoute

Entreprise Publique Economique, Société par action au capital de 48 000.000.000DA  
Siège Sociale : 02 Boulevard Colonel Amirouche-Alger-16000-RC N° -99B000 92 92-NIF/099916 000 92 92 34  
Tél (023) 50 32 62 à 63 -50 32 65 -50 32 67 à 69-50 32 79--50 35 78-50 36 25-FAX (023) 50 32 64 -50 32 95  
Site internet: www.cpa-banq.dz IBAN (International bank account number): DZ0045wif: CPALDZALXXX

**الملحق رقم (3) البطاقات الخاصة ببنك CPA**

بطاقات CIB:

بطاقة CIB Classique



بطاقة CIB Gold



## بطاقات VISA

### بطاقة VISA Classique



### بطاقة VISA Gold



## بطاقات CORPORATE

### بطاقة CORPORATE Classique



### بطاقة CORPORATE Classique



**الملحق رقم (4) الأسئلة الخاصة الاستبيان**

# Formulaire sans titre

السلام عليكم

في اطار اعداد مذكرة التخرج تحت عنوان واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر اتقدم اليكم بطبلي المتمثل في الإجابة على هذا الاستبيان و احيطكم علما انه هذا الاخير هدفه البحث العلمي فقط الرجاء و ضع علامة امام الخيار الذي يناسبكم.

## \*Obligatoire

### 1. \* الجنس \*

*Une seule réponse possible.*

ذكر

أنثى

### 2. \* العمر \*

*Une seule réponse possible.*

بين 20 و 30

من 31 إلى 40

من 41 إلى 50

اكثر من 50 سنة

### 3. \* المستوى التعليمي \*

*Une seule réponse possible.*

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

4. \* الوظيفة

Une seule réponse possible.

- موظف بالقطاع العام
- موظف بالقطاع الخاص
- تاجر
- أخرى

5. \* البطاقات البنكية

Une seule réponse possible par ligne.

	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تساهم البطاقات البنكية في تسهيل المعاملات العالية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
تقدم البطاقات البنكية عدة خدمات (...للعملاء) (تسديد حاجيات, دفع	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
استخدام البطاقات البنكية لا يتطلب مهارات او قدرات خاصة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
التعامل بالبطاقات البنكية يوفر الوقت و الجهد و المال	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. \* كفاءة البنك

Une seule réponse possible par ligne.

	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
يقدم البنك الخدمة لزيائته في أي وقت	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
يمتلك البنك القدرة على الاستجابة السريعة لمشاكل العملاء	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
يمتلك البنك اجهزة و معدات تسمح له بتسهيل الخدمات للزيائن	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
يقوم البنك بحل مشاكل الزبون في ظرف قياسي	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. \* النظام المصرفي الإلكتروني للبنك

Une seule réponse possible par ligne.

	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
يوفر نظام البنك الحماية التامة لبيانات الزبون الشخصية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
اواجه مشاكل اثناء استخدام البطاقات البنكية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
اواجه مشاكل اثناء استخدام الموزعات الآلية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
يمكن للبنك حل عدة مشاكل في وقت واحد	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. رضا العميل \*

Une seule réponse possible par ligne.

	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
اشعر بالأمان عند التعامل مع البنك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
التكاليف المتعلقة بالبطاقات البنكية معقولة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
اشعر بالرضا حول مختلف خدمات البنك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
سأقوم بالتعامل اكثر مع البنك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان TEST DE ALPHA CRONBACH

نسبة ALPHA DE CRONBACH	عدد العناصر
<b>0.703</b>	<b>16</b>

المصدر: من إعداد الطالب انطلاقاً من مخرجات SPSS

تمت بحمد الله.