

وزارة التعليم العالي والبحث العلم  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية  
تخصص تسويق مصرفي



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية  
بعنوان:

## وسائل الدفع الالكترونية وتسويق خدمة الدفع الالي للفواتير

-دراسة ميدانية لمتعاملي بنوك الجزائرية في ولاية الاغواط-

تحت إشراف الأستاذة:

-د. أولاد العيد سعد

من إعداد الطالب:

- رزقان حسام

أعضاء اللجنة المناقشة:

الصفة	اسم واللقب
الأستاذ رئيس اللجنة	د. ميلود زيد الخير
الأستاذ الممتحن	د. ابراهيم عبد الحفيظي
الأستاذ المشرف	د. سعد أولاد العيد

السنة الجامعية 2023/2022

## الإهداء

منبع العلم جعل إلى من الباقي، والكنز الواقى الذرع إلى العمل هذا اهدي  
عمرك الله اطلال العزيز ابي انت الاستحقاق، أقدم وسام لك اشتياقي،  
إلى من أفضلها على نفسي ومن ضحت من أجلي، ولم تدخر جهدا في سبيل  
إسعادي على الدوام، المكافحة والمثابرة، نبع الحنان أمي الحبيبة.

إلى كل أساتذتي الكرام جزاهم الله كل الخير.

إلى الأستاذ الفاضل سعد اولاد العيد الذي ساعدني بنصائحه القيمة.

إلى كل من نساهم القلم وحفظهم القلب.

"حسام"

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين الذي منحنا القوة وساعدنا على إنهاء هذا  
البحث، فبالأمس القريب بدأنا مسيرتنا وها نحن اليوم نتخرج

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكره الله ومن أسدى إليكم  
معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فأدعو له"

أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "سعد أولاد العيد" الذي ساعدنا لإنجاز وكتابة  
هذا البحث وكان له دورا من خلال تعليماته ونقده البناء فجزاه الله عنا كل خير

إلى كل من زرعوا في دربنا التفاؤل وقدموا لنا المساعدة فلهم منا كل الشكر

إلى طاقم التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

إلى كل الأساتذة الذين درسنا عندهم وخاصة طاقم إدارة علوم التسيير

حسام

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الاهداء
	تقدير وعرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	قائمة لملاحق
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الأجنبية
أ-د	مقدمة
<b>الفصل الاول: أنواع وسائل الدفع الالكترونية ومزاياها وعبوبها</b>	
1	تمهيد
2	المبحث الاول: وسائل الدفع الالكترونية
2	المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها
4	المطلب الثاني: الباقت الذكية (SMART CARDS)
7	المطلب الثالث: النقود الإللكترونية
9	المطلب الرابع: الشيكات الالكترونية والمحفظات الالكترونية
13	المطلب الخامس: الدفع الالي
14	المبحث الثاني: مزايا وعبوب وسائل الدفع الالكترونية وإدارة الحد كم المخاطر
14	المطلب الأول: مزايا وسائل الدفع الالكترونية
17	المطلب الثاني: عبوب وسائل الدفع الالكترونية:
19	المطلب الثالث: مخاطر المصرفية الالكترونية
20	المطلب الرابع: إدارة الحد من المخاطر
27	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية</b>	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

29	المطلب الأول: تخطيط الدراسة
31	المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة
34	المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
36	المبحث الثاني: تحليل نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان واختبار الفرضيات
36	المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة
44	المطلب الثاني: نتائج متغيرات الدراسة
47	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الدراسية
53	خلاصة الفصل
54	الخاتمة
56	قائمة المراجع
61	الملاحق

## فهرس الجداول

صفحة	العنوان	رقم
31	توزيع عينة الدراسة	1
32	درجة سلم ليكارث	2
33	فئات أداة القياس	3
35	نتائج اختبار معامل الفاكران باخ ومتغيرات الدراسة	4
36	توزيع فئة الدراسة حسب الجنس	5
37	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	6
39	توزيع فئة الدراسة حسب مستوى التعليمي	7
40	توزيع فئة الدراسة حسب الوظيفة	8
41	توزيع فئة الدراسة حسب اسم بنك التعامل	9
42	توزيع فئة الدراسة حسب عدد بنك التعامل	10
43	توزيع فئة الدراسة حسب طرق الدفع	11
44	اتجاه عبارات محور الاول	12
45	اتجاه عبارات محور الثاني	13
46	اتجاه عبارات محور الثالث	14
48	اختبار فرضيات الدراسة لمحور الاول	15
49	اختبار فرضيات الدراسة لمحور الثاني	16
51	اختبار فرضيات الدراسة لمحور الثالث	

## فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم
6	خطوات عمل بطاقة الذكية	1
12	الاية عمل شيك الكتروني	2
29	نموذج الدراسة	3
34	نافذة برنامج spss 24	4
37	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	5
38	توزيع مفردات العينة حسب العمر	6
39	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	7
40	توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة	8
41	توزيع مفردات العينة حسب اسم البنك	9
42	توزيع مفردات العينة حسب عدد البنوك	10
43	توزيع مفردات العينة حسب طرق الدفع	11

## قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
استبيان	1
قائمة المحكمين	2
مخرجات برنامج SPSS 24 الاختبارات الإحصائية لثبات الأداة باستخدام معامل الفاكران باخ	3
احصائيات وصفية لعبارات الاستبيان	4
اختبار الفرضيات	5

## ملخص باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وسائل الدفع الإلكترونية وتسويق خدمة الدفع الإلكتروني، ففي السنوات الأخيرة، شهدت وسائل الدفع التقليدية تطورًا كبيرًا نحو الدفع الإلكتروني. في الماضي كانت الوسائل التقليدية تعتمد على النقد والشيكات وتحويلات البنك، وهذه الوسائل كانت تتطلب وجود الأموال الورقية أو الحاجة إلى الحضور الشخصي للبنوك والمؤسسات المالية لإتمام العمليات المالية.

مع تطور التكنولوجيا وانتشار الإنترنت، ظهرت وسائل دفع إلكترونية جديدة تسهل وتحسن عملية التداول المالي. أصبح بإمكان الأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت بسهولة وأمان.

من أبرز وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة اليوم تتضمن بطاقات الائتمان والخصم، حيث يمكن استخدامها للشراء عبر الإنترنت أو في المتاجر المحلية. كما ظهرت خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهواتف المحمولة، مثل تطبيقات المحفظة الإلكترونية وتطبيقات الدفع عبر المحمول، والتي تتيح للأفراد إرسال واستقبال الأموال عبر الهاتف المحمول.

وفي الجانب التطبيقي تم تقرب من عملاء بعض البنوك الجزائرية في ولاية الأغواط، إذ تم اختيار جل أنواع البنوك التجارية، إسلامية، متخصص، وبنك خاص وهذا لتنويع في الفئة المدروسة، تمت عملية جمع المعلومات عن طريق استبيان إلكتروني لمعرفة أي خدمة من الخدمات المصرفية الحظية بالقبول، التقليدية أم الإلكترونية وبالأخص خدمة الدفع الأوتوماتيك للفواتير.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل دفع إلكترونية، خدمة دفع إلكتروني للفواتير

## **Résumé en français**

Cette étude vise à en apprendre davantage sur les méthodes de paiement électronique et la commercialisation du service de paiement automatique, ces dernières années, les méthodes de paiement traditionnelles ont connu une évolution significative vers le paiement électronique. Dans le passé, les moyens traditionnels reposaient sur l'argent liquide, les chèques et les virements bancaires, et ces moyens nécessitaient la présence de papier-monnaie ou la nécessité de la présence personnelle des banques et des institutions financières pour effectuer des opérations financières.

Avec le développement de la technologie et la diffusion d'Internet, de nouvelles méthodes de paiement électronique sont apparues qui facilitent et améliorent le processus de négociation financière. Les particuliers et les entreprises peuvent désormais effectuer des transactions financières en ligne facilement et en toute sécurité.

L'une des principales méthodes de paiement électronique disponibles aujourd'hui comprend les cartes de crédit et de débit, car elles peuvent être utilisées pour des achats en ligne ou dans des magasins locaux. Des services de paiement électronique via des téléphones mobiles sont également apparus, tels que des applications de portefeuille électronique et des applications de paiement mobile, qui permettent aux particuliers d'envoyer et de recevoir de l'argent via un téléphone mobile.

Sur le plan pratique, les clients de certaines banques algériennes de l'État Laghouat ont été approchés, car la plupart des types de banques commerciales, islamiques, spécialisées et privées ont été sélectionnés pour se diversifier dans la catégorie étudiée. Les informations ont été collectées au moyen d'un questionnaire électronique pour savoir lequel des services bancaires acceptés, traditionnels ou électroniques, et en particulier le service de paiement automatique des factures.

**Mots clés :** méthodes de paiement traditionnelles, méthodes de paiement électroniques, service de paiement automatique de factures.

# مقدمة

## المقدمة

منذ زمن بعيد، اعتمد الناس على الوسائل التقليدية لإجراء عمليات الدفع والتحويلات المالية. وكانت هذه الوسائل تتضمن استخدام النقود الورقية والمعدنية، ووجود الشيكات والحوالات البريدية وغيرها من الوثائق المالية. ومع تقدم التكنولوجيا، شهدت وسائل الدفع تطوراً هائلاً نحو الأنظمة الإلكترونية.

تمثل الوسائل الدفع الإلكترونية مجموعة واسعة من التقنيات والحلول التي تمكن الأفراد والشركات من إجراء المعاملات المالية بسهولة وأمان عبر الإنترنت ومن خلال الأجهزة الإلكترونية المحمولة. وتعتمد هذه الوسائل على التكنولوجيا الحديثة مثل البطاقات الائتمانية والحصم، والتطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية، والتحويلات البنكية عبر الإنترنت، والمحافظ الرقمية، وغيرها.

من أهم الفوائد التي توفرها الوسائل الدفع الإلكترونية هي السرعة والراحة. بدلاً من الاعتماد على النقود الورقية أو كتابة الشيكات وانتظار التحقق والتحويلات البنكية التقليدية، يمكن للأفراد إجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان بضغطة زر واحدة. وهذا يعني توفير الكثير من الوقت والجهد.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الوسائل الدفع الإلكترونية مستوى عالٍ من الأمان. فعادة ما يتم استخدام تقنيات التشفير والمصادقة الثنائية لحماية المعلومات المالية الحساسة وضمان سلامة العمليات .

مع هذه التطورات أدركت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي متبعة هذه التطورات، فاعتمدت البنوك الجزائرية على ادخال تقنيات حديثة وكانت وسائل الدفع الالكترونية من اهم التطورات التي اعتمدها البنوك في اعمالها. وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للبحث على النحو التالي.

### **الإشكالية الرئيسية:**

- ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنوك الجزائرية؟

### **لأسئلة فرعية**

- هل يمكن للوسائل الدفع الالكترونية ان تحل مكان وسائل الدفع التقليدية؟

- هل الخدمات المصرفية الالكترونية تحضي بالقبول؟

- هل تستخدم البنوك الجزائرية الدفع الالكتروني للفواتير؟

### **الفرضيات الرئيسية:**

- تحض وسائل الدفع الالكترونية بالقبول من طرف متعاملين البنوك الجزائرية

### **الفرضيات الفرعية:**

## المقدمة

- يمكن للوسائل الدفع الالكترونية ان تحل مكان وسائل الدفع التقليدية
- الخدمات المصرفية الالكترونية تحضي بالقبول
- تستخدم البنوك الجزائرية الدفع الاوتوماتيكي للفواتير

### أسباب اختيار الموضوع:

- حداثة استغلال الخدمات الالكترونية في مصارف الجزائرية
- نشر وعي الكتروني لتوجه للخدمة المصرفية الالكترونية
- قضاء على السيولة والتحول الى الرقمنة

### أهمية الموضوع:

- للموضوع أهمية كبيرة في اظهار الدور المهم الذي تؤديه وسائل الدفع الالكتروني في تقليل الجهد بالنسبة للعملاء والتكلفة بالنسبة للبنك
- توضيح الخدمة المصرفية الالكترونية بمزاياها ومخاطرها

### صعوبات الدراسة:

- لا يخل أي موضوع بحث من الصعوبات، ومن جملة الصعوبات التي وجدها في هذا الإطار:
- قلة الكتب في مكتبة الجامعة خاصة المتعلقة بموضوع تخصصنا؛
- تم توزيع الاستبيان إلكترونيًا، مما أدى إلى الإجابة مع معظم الاستبيانات من فئة الشباب.

### المنهج الدراسة:

لمعالجة الموضوع اتبعنا المنهج الوصفي والتحليلي، والأداة المستعملة في الدراسة هي الاستبيان، ومن خلالهم يمكننا معرفة وكيفية تنشيط خدمات المصرفية الالكترونية. كما يظهر المنهج الوصفي التحليلي في التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، وذلك بالاعتماد عليه لجمع المعلومات عن وسائل الدفع المستعملة من طرف متعاملين البنوك.

### حدود الدراسة:

لموضوع دراستنا حدود نوجزها فيما يلي:

## المقدمة

- الحدود المكانية: تطبق الدراسة على بعض متعاملي البنوك الجزائرية في ولاية الاغواط.

- الحدود الزمنية: تطبق الدراسة من 2023/04/10 إلى 2023/06/15.

### أدوات الدراسة:

تتمثل أهم الأدوات فيما يلي:

- الدراسة النظرية: تم الاعتماد على البحث المكتبي وشبكة الإنترنت بهدف الوقوف على ما تناولته بعض المصادر العربية والأجنبية في إطار الموضوع المدروس، وكذا بعض الدراسات السابقة؛

- الدراسة الميدانية: تم الاعتماد على البحث الميداني للحصول على معلومات متعلقة بالخدمات المصرفية، هذا إلى جانب الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من متعاملين بنوك بعد عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين.

### الدراسات السابقة:

- سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بوسائل الكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية ونقود

- هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الإلكتروني -دراسة مقارنة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص.

- وصيف عمار إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية.

- زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية-دراسة حالة الجزائر مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية

# الفصل الاول

أنواع وسائل الدفع الالكترونية ومزاياها وعيوبها

## تمهيد

تعد وسائل الدفع الالكترونية جزءاً أساسياً للتعاملات المصرفية، كما تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للعملاء والبنك، نظراً لما تقوم به من تسهيلات في التعاملات المصرفية، كما تعتبر وسائل الدفع الالكتروني بديل مريحاً وأماناً بالنسبة لدفع التقليدي، وتقدم العديد من المزايا وفوائد، ومع ذلك فأنها قد تواجه بعض العيوب والتحديات.

من خلال هذا الفصل سوف نقوم بتسليط الضوء على مجموعة من العناصر التي من شأنها إبراز أنواع وسائل الدفع الالكترونية، ومزاياها وعيوبها، ولهذا قمنا بتقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الأول: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

المبحث الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية

## المبحث الاول: وسائل الدفع الالكترونية

يعيش العالم اليوم ثورة معلوماتية، وهي ثورة التي ظهرت بوادرها الأولى مع ظهور الحاسب الالى مع ظهور الحاسب الالى وانتشاره، وكانت لظهور التجارة الالكترونية سبب رسميا لوجود وسائل دفع حديثة تتماشى مع المعلوماتية والتكنولوجية وذات طابع الكتروني، فظهرت النقود الالكترونية، بطاقات الكترونية، المحفظة الالكترونية والشيك الالكتروني... الخ.

### المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها

#### أولا: تعريف البطاقات البنكية

تعددت التعاريف البطاقات البنكية فيما يلي نذكر البعض منها:

" تعرف الباقات البنكية بانها بطاقة بلاستيكية ممغنطة، يدون عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها وتاريخ نهاية صلاحيتها كما تستخدم في الحصول على النقد او في شراء السلع والخدمات"

"عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة تسمح لحاملها باستخدامها في شراء معظم حاجاته او أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبلغ كبير من الأموال التي قد تتعرض لمخاطر السرقة والضياع او التلف، حيث تمكن حاملها سحب النقود من الآلات المخصصة لذلك".<sup>1</sup>

" وسيلة الكترونية للوفاء والائتمان تسمح بالوفاء والسحب، وكذلك معرفة المعلومات، يمكن البعض منها ان يرى بالعين المجردة والبعض الاخر يقرا او لا يرى بالعين المجردة بل بواسطة جهاز، هذه المعلومات تكون مخزنة في الحلقة الممغنطة."

وتتمثل هذه المعلومات عموما في:

- الهيئة التي تسلم البطاقة.
- وظيفة البطاقة (سحب او الدفع).
- رمز الوحدة البنكية (المؤسسة الائتمانية).

<sup>1</sup> رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية ولتحولات الاقتصادية - الواقع والتحديات، - جامعة شلف، ص315

- رقم الحساب.

- مفتاح المراقبة.

- اسم ولقب حامل البطاقة وتاريخ صلاحية.<sup>1</sup>

من التعريف السابقة نستخلص ان البطاقات البنكية هي بطاقة مغطاة تسهل عمليات الدفع والسحب لحاملها، وتخفف عبئ حمل النقود خاصة المبالغ الكبيرة لتجنب السرقة او الضياع يكون مدون عليها اسم ولقب صاحبها وتاريخ اصدار ونهاية الصلاحية واسم المؤسسة المصدر لهذه البطاقة.

ثانيا: أنواع البطاقات البنكية:

**1 - البطاقات غير ائتمانية:** يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري، حيث تستخدم كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، ويتم خصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار الى اعداد الكشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط.

ويوجد منها عدة أنواع منها البطاقات المدينة Débit Carte ، بطاقة الشيك ، Check carte لبطاقة الصراف الآلي ATM ، بطاقة الخصم Discount Carte ، بطاقة الدفع مقدما Prépaie Carte.<sup>2</sup>

**2 - البطاقات الائتمانية المتجددة:** تنقسم بدورها الى نوعين: بطاقة ائتمانية متجدد وبطاقة ائتمانية غير متجددة

**2-1- بطاقة ائتمانية متجددة:** هذا النوع من البطاقات هو أكثر شهرة واستخداما ومن امثله بطاقتان الشهيرتان فيزا Visa و ماستر كارد Master Carte ، والأصل في بداية هذا النوع ان يصدر عن البنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل هذه البطاقة وتدفع للمحل كامل المبلغ ، ويقوم بنك المصدر للبطاقة بأرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطلبه بسداد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز 5% ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته ، بنسبة معلومة شهريا تصل الى 1.5% ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفادة ، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد.

<sup>1</sup> يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، مصر القاهرة، 2012، ص 22

<sup>2</sup> ثناء على القباني واخرون، إدارة التكلفة وتحليل الربحية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة ص 20

في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بطاقة ائتمان المتجددة<sup>1</sup>

2-2- بطاقات ائتمانية غير متجددة : هذ النوع من البطاقات هو النوع الثاني من البطاقات التي ظهرت ، وتسمى بطاقات السفر و الترقية وكان اول ظهور لها من طرف شركة داينيرز ثم توسعت بقيام AMEX ، و مازالت موجودة ومشهورة وأصبحت تسمى باختصار Amex ( بطاقة خضراء ذي مزايا قليلة ، وذهبية ذي مزايا العالية ) وهي مثل بطاقات الائتمان تقريبا مثل ، لآكن الشركات المصدرة لهاذ البطاقات تشتط ان يتم السداد كامل المبلغ في نهاية مدة الممنوحة له ، و التي قد تصل الى أربعين يوم ، و هو المبلغ المستحق من شراء السلع و الخدمات و من سحب نقدي .<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: الباقات الذكية (SMART CARDS)

#### أولا: تعريف البطاقات الذكية:

هي من أحدث البطاقات المنتجة على مستوى العالم حيث تحتوي على تكنولوجيا متطورة، بها دائرة الكترونية بالشريط الممغنط، وتحتوي على بيانات وتعليمات مخزنة خاصة بالعميل، وتخزن أيضا العملات التي قام بها من شراء ودفع او سحب نقد، مما يعطي الأمان أكبر للبنك والتاجر وتعرف أيضا بالبطاقات الرقاقة وتستخدم في<sup>3</sup> العديد من المجالات منها:

- تحويل الى حافطة نقود الالكترونية

- تحويلها الى بطاقات تعريف الهوية، او تذكرة لنقل العمومي

- تستخدم في تأمين اجراء التحويلات المالية داخل شبكة المعلومات الدولية

يمكن شحنها العميل بمبلغ معين من حسابه، وتخزن عليها كافة المعلومات والبيانات الخاصة بصاحبها مثل الاسم والعنوان، رقم هاتف المصدر، أسلوب الصرف والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي، فهي تعمل عمل المحفة الالكترونية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> www.Bbekhti.Oline.com.OpCit.

<sup>2</sup> نناء على القباني واخرون، مرجع سبق ذكره، ص21

<sup>3</sup> منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، اعمال البنوك، دار الفكر الجامعي، ص4.

<sup>4</sup> حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع ص31.

هي بطاقة بحجم بطاقات الائتمان، يمكن شحنها من أي منفذ الكتروني ويرجع هذا الى الشبكة الرائدة AI&T، وبهاذ الأسلوب نجد ان النقد ليس له وجود مادي لتبادل السلع والخدمات، فما هي سواء نبضات Bits الالكترونية توجد على شرائح الكترونية، وهذه الشرائح تؤدي كل وظائف النقود العادية.<sup>1</sup>

#### ثانيا: مزايا البطاقات الذكية:

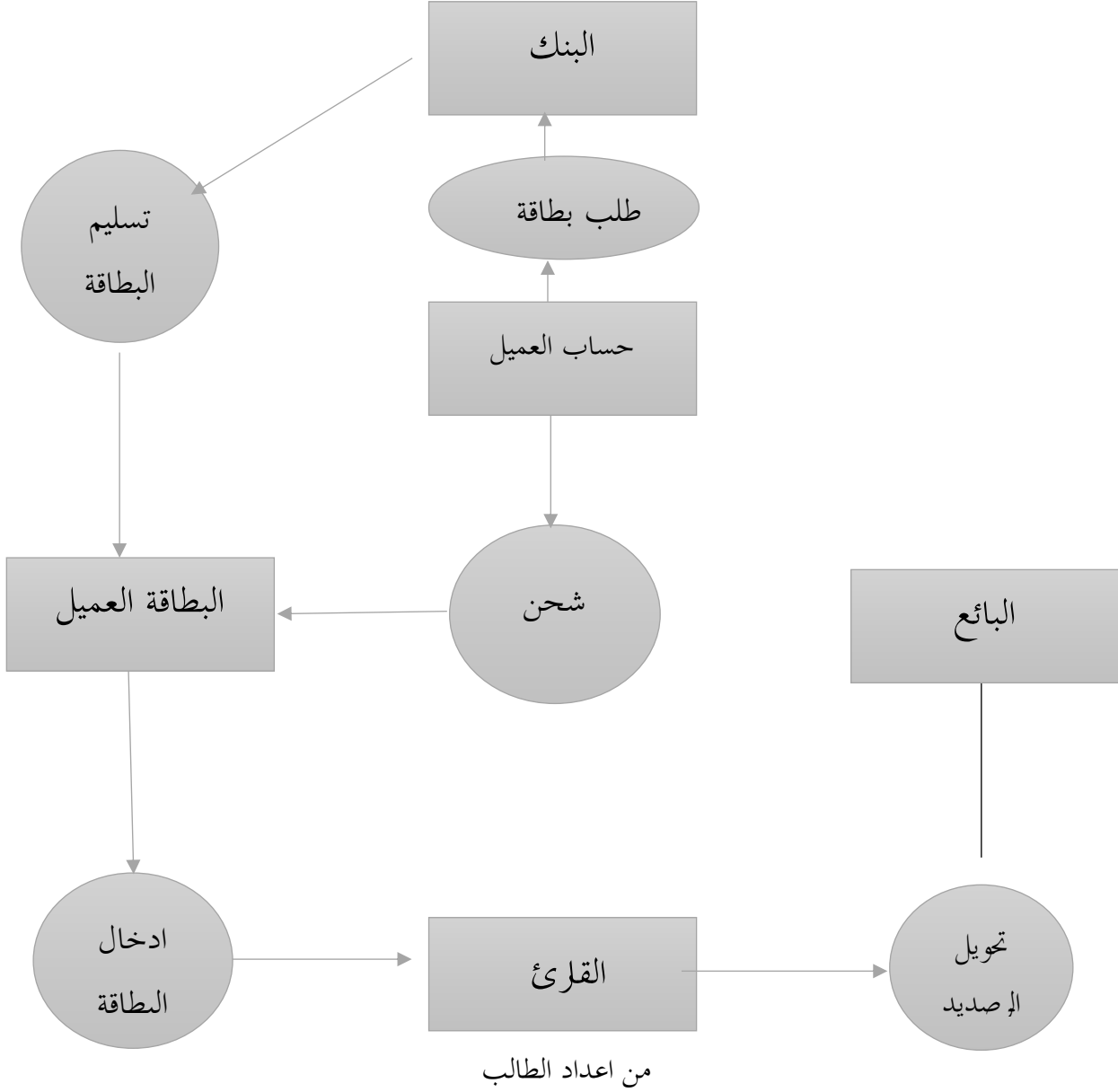
- توفر السير والسهولة في العمل.
- تقلل فرص التحايل والتلاعب.
- تجمع بين كل أدوات التي يمكن ان تؤديها بطاقات الائتمان
- بطاقات الحسم
- بطاقات الصرف الالي
- البطاقات العادية المدفوع القيمة.
- سهولة الحصول عليها من خلال منافذ الصرف الالي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> السيد احمد عبد الخالق، تجارة الالكترونية والعولمة، ص ص، 167-168.

<sup>2</sup> عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص 168

رابعاً: خطوات العمل بالبطاقات الذكية:

الشكل رقم (01): مخطط يوضح خطوات العمل بالبطاقة الذكية



- يطلب المستخدم البطاقة من البنك.
- يستلم المستخدم البطاقة.
- يفرغ المستخدم العملة في البطاقة (شحن).
- ادخال البطاقة في القارئ.

- تحويل العملة من المستخدم الى البائع.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: النقود الإلكترونية

#### أولاً: تعريف النقود الالكترونية:

تعرف شركة (ايرسنت ويونج) النقود الالكترونية على انها مجموعة بروتوكولات وتوقيعات رقمية، اتي تتيح للرسالة الالكترونية ان تحل محل التبادل العملات التقليدية، أي ان النقود الإلكترونية هي مكافئة للنقود التقليدية.<sup>2</sup>

وتعرف من الناحية الفنية هي سلسلة ارقام رقمية تعبر عن قيمة رقمية معينة، وقد تصدرها البنوك التقليدية او البنوك الالكترونية الافتراضية، وتحصل عليها على شكل نبضات Bits.

اما من الناحية القانونية هي عبارة عن ارقام الكترونية ويمثل كل رقم قيمة مالية وتستحق هذه القيمة للوفاء بالائتمان السلع والخدمات المقدمة للمستهلك بدلا من النقود الحقيقية.<sup>3</sup>

عرفها البنك العالمي على انها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مؤقتا وغير مرتبط بالحساب البنكي وتحضها بالقبول من غير من قام بإصدارها وتستعمل كائتادات للدفع لتحقيق أغراض مختلفة.<sup>4</sup>

ومنه يمكن تعريف النقود الإلكترونية على انها سلسلة ارقام تمثل قيمة معينة، ولها نفس الصفات النقود المعدنية والورقية وتحضي بالقبول من طرف الجميع وتؤدي نفس خدمة النقود التقليدية وهي ابرام الدائن من الدين.

#### ثانياً: خصائص النقود الالكترونية:

- **الابهام:** لا شك على المستخدمين الحفاض على السرية والخصوصية
- **الملائمة:** سهولة الاستخدام والنقل.<sup>5</sup>
- **الوفاء:** تعتبر وسيلة للوفاء.
- **غير متجانسة:** لا تتجانس مع بعضها، فهي تصدر بصفات مالية مختلفة كل فئة لها رقم تسلسلي خاص بها.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الرعية والمصرفية لبطاقات الائتمان، تترك لنشر والتوزيع، مصر، ص 117

<sup>2</sup> نحلة احمد قنديل، التجارة الالكترونية والمرشدة للمدير العصر رؤية تسويقية، جامعة قانات سويس مصر 2006 ص 83.

<sup>3</sup> شريف محمد غانم، محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية الإسكندرية 2007 ص، ص 33-34.

<sup>4</sup> نحلة احمد قنديل، مرجع سابق، ص 31.

<sup>5</sup> أنواع النقود الالكترونية واستخداماتها.. ومخاطرها وتنظيمها القانوني | المرسال(almsal.com) تاريخ الاطلاع 2023/03/05

<sup>6</sup> مجلة القانون والعلوم السياسية المجلد الرابع العدد 02 الرقم التسلسلي 08 جوان 2018 الموافق ل رمضان 1439 ص 340

- سهولة الاستخدام: سهولة الاستخدام مقارنة بالوسائل الأخرى.
- سهولة التحويل: تحول القيمة بسهولة لاي شخص وهذا عن طريق المعلومات الرقمية.
- مخزنة على وسيلة الكترونية: حيث يتم الشحن والسحب بطريقة الكترونية وهذه الخاصية التي تميزها على النقود الائتمانية والنقود القانونية.
- القبول الواسع لها: انها تحض بالقبول من كل الافراد.<sup>1</sup>

### ثالثا: أنواع النقود الالكترونية:

لنقود الالكترونية عدة أنواع وسوف نتطرق الى بعض منها:

#### 1 - حسب المعيار الوسيطة: تنقسم حسب الوسيطة المستخدمة لتخزين القيمة النقدية:

- بطاقات سابقة الدفع: تحتوي على نقود الكترونية مشفرة، أي بها رقم تسلسلي وتاريخ انتهاء الصلاحية من طرف الجهة التي قامت بإصدارها ولها مفتاح خاص بها.
- قرص صلب: هي نقود يتم تخزينها على قرص صلب للكمبيوتر الخاص اشخصي لمالك هذه النقود، ليقوم باستخدامها على شبكة الانترنت متى أراد، ويتم خصم ثمن ما اقتناه من السلع والخدمات من القيمة المخزنة على الكمبيوتر.

- وسيلة مختلطة: وهو خليط بين النوعين السابقين، حيث يتم شحن القيمة النقدية الموجودة على البطاقة الالكترونية على ذاكرة الكمبيوتر، وبثها على شبكة الانترنت لاحب المتجر ليقوم بخصم ما اشتراه.<sup>2</sup>

#### 2 - حسب معيار القيمة: وتنقسم النقود الالكترونية حسب هذ المعيار الى:

- نقود الكترونية ضعيفة القيمة: هي نقود الكترونية لا تحتوي ذاكرتها على قيمة كبيرة وبالتالي تستخدم للوفاء بسلع وخدمات منخفضة القيمة.

- نقود متوسطة القيمة: هي نقود الكترونية تحتوي ذاكرتها على قيمة متوسطة.

ان ما يلاحظ لحد الآن أن النقود الالكترونية لا تحتوي على وحدات نقدية ذات قيمة كبيرة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> / أحمد عبد العليم العجمي ، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية طبعة 2013 ، ص 98  
<sup>2</sup> شيماء جودت مجدي عبادة منصور، أحكام التعامل بالنقود الالكترونية وأثره على المعاملات المعاصرة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، سنة 2015، ص 12.

3 - نقود الكترونية حسب المتابعة والرقابة: وتنقسم النقود الإلكترونية حسب هذا المعيار الى:

- نقود الإلكترونية مسماة: هي التي تحتوي على المعلومات الشخصية للشخص الذي قام بسحبها، وبالتالي يستطيع البنك تعقب حركة الوحدة النقدية في السوق الإلكتروني
- النقود الكترونية غير مسماة: وهي عكس الأولى أي انها لا تحتوي على أي معلومة تخص صاحبها، بمعنى لا يمكن تعقبها.<sup>2</sup>

المطلب الرابع: الشيكات الإلكترونية والمحفظات الإلكترونية

أولاً: الشيكات الإلكترونية

1 - تعريف الشيك الإلكتروني:

تقوم فكرة اشيك الإلكتروني على استخدام الوسائل الإلكترونية، فهو جوهره بديلة للشيك الورقي، ويقدم نفس خدمة الشيك الورقي، التزام بسداد مبلغ معين لخص معين في تاريخ محدد، ويختلف في وسيلة وأداة تحريره، يحرر بوسيلة الكترونية كالحاسوب او مساعد رقمي او هاتف المحمول، ويتم تديله بتوقيع الكتروني.<sup>3</sup>

فلا يختلف تعريف الشيك الإلكتروني عن تعريف الشيك الورقي، لذا سنتطرق الى تعريفه بوجهة نظر المشرعين التاليين:

المشرع الأردني: عرفه المشرع الأردني في المادة 2 من قانون المعاملات الإلكترونية رقم 15 لسنة 2015، بقوله "هي التي يتم انشائه وتوقيع عليه وتداوله الكترونياً".

المشرع اللبناني: عرفه هو كالتالي في المادة 62 من قانون المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات طابع الشخصي رقم 81 لسنة 2018، وذلك بقوله «هو ذلك الشيك الذي يكون توقيعه وانشائه وتداوله الكترونياً».<sup>4</sup>

المشرع الجزائري، فقد تعرض لبيانات الشيك الورقي في المادة 272 من القانون التجاري دون أن يوجد، وعلى غرار السفتجة الإلكترونية التي نص المشرع على إمكانية التعامل بها، فكذلك الشيك يمكن أن يكون في شكل

<sup>1</sup> عبد الصبور عبد القوي على مصري، التجارة الإلكترونية والقانون، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى 72 ص، 2010

<sup>2</sup> شيماء جودت مجدي عبادة منصور، مرجع سبق ذكره، ص 12

<sup>3</sup> محمد امين مومني، الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال-العدد الأول -جوان 2020، ص 130

<sup>4</sup> مها عطاء الله عجلان السلطاني العنزي، نحو تنظيم قانوني للتعامل بالشيك الإلكتروني في دولة قطر، 2021 رسالة للحصول على، 2021، ص 14

إلكتروني أي شيكا إلكتروني، حيث قضت المادة 202-2 من ق. ت. ج بأنه "يمكن أن يتم هذا التقديم أيضا، بأية وسيلة تبادل إلكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما".<sup>1</sup>

ويرى بعض الفقهاء الشيك الالكتروني عبارة عن: "محرر ثلاثي الأطراف معالج بطريقة الكترونية كلي او جزئي، يتضمن شخص المسمى بالساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص يسمى المستفيد"، والجنب الاخر من الفقهاء بانه: "رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك (حملة) يعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت".<sup>2</sup>

مما السابقة يمكن تعريف الشيك الالكتروني بنفس تعريف الشيك الورقي التقليدي، انه التزام بدين بين ثلاث أطراف الساحب المسحوب والمسحوب عليه، ويختلف عن الشيك التقليدي في الوسائل المستعملة لإنجازه وتداوله يتم إلكترونيًا، بواسطة حاسوب او هاتف النقال.

## 2 - فوائد الشيك الالكتروني:

للشيك عديد من الفوائد نذكر من أهمها:

- **حل مشكلة الشيك المرتد:** الشيك المرتد او الشيك الماجل هو الشيك يتعامل به في اغلب الحالات التجار، في التعاملات التجارية بالشيك التقليدي كانت هذه الظاهرة منتشرة وهي إعطاء شيك بتاريخ لاحق أي مؤجل، هذا من اجل إعطاء التاجر الذي اقتنى سلع من المورد وقت لبيعها و تسديد قيمتها، وفي حالة عدم بيع السلع يجد المورد نفسه بشيك بدون رصيد، فاقترح العديد من الموردين تشديد العقوبات لأصحاب الشيكات بدون رصيد، مما أدى الى خمول وكساد التجارة، فالشيك الالكتروني هو الذي حل هذه المشكلة لعدم قدرة ملئ شي بدون رصيد او بقيمة اعلى من الرصيد المتوفر.<sup>3</sup>

- **تحقيق أرباح للبنك:** يمثل نظام الشيك الالكتروني اشهار للبنك المتعامل به، مما يزيد عدد متعاملين للبنك سواء كانوا تجار او افراد وبالتالي زيادة ائتمان للبنك، وبضمان البنك للأفراد بقبول التجار الشيك الالكتروني، يلزم التجار بفتح حساب في البنك بالتالي تصبح حلقة مغلقة، فالأموال التي تخرج من رصيد الافراد ترجع على شكل ودائع من طرف التاجر، وهذا يادي الى زيادة السيولة للبنك.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> كردي نبيلة، الشيك الالكتروني، مجلة العلو الاجتماعية والإنسانية، العدد الثالث عشر، ص 249

<sup>2</sup> مها عطاء الله عجلان السلطاني العنزي، مرجع سبق ذكره، ص15

<sup>3</sup> كردي نبيلة، الشيك الالكتروني، مرجع سبق ذكره، ص 84

<sup>4</sup> نصير صابر لفتة الجبوري، النظام القانوني للشيك الالكتروني، الموقع الالكتروني <http://www.eastlaws.com>.

- خفض تكاليف والمصاريف الإدارية: يتميز الشيك الالكتروني عن نظيره التقليدي عن قلة التكلفة لتسويته، فمعالجة الشيك الالكتروني من طرف شركة ACH تتراوح بين 25 و35 سنتا، بالمقارنة بتسوية الشيك التقليدي تتراوح بين 1 و1,5 دولار، وهذا ما أدى المصاريف الى التحول الى الشيك الالكتروني.<sup>1</sup>

- السرعة وسهولة التعامل بالشيك الالكتروني: يتميز الشيك الالكتروني بالسرعة تسوية أي ان يتم تسويته في لحظة انشائه وارساله، ويمكن التعامل به في أي مكان وي أي وقت، لا يتطلب تنقل شخصي لألبنك، وسهولة التعامل به بإصداره على الحاسوب وتوقيعه من ثم ارساله الى المستفيد على البريد الالكتروني، فيقوم المستفيد بدوره توقيعه الكترونيا وارساله الى البنك عبر البريد الالكتروني، فيتم تسويته.<sup>2</sup>

وهناك فوائد أخرى هي كالتالي:

- زيادة الكفاءة انجاز عمليات الحاسبات والودائع التجارية للمؤسسات المالية.

- تزويد الزبون بالمعلومات والتفاصيل أكثر لكشف الحساب.

- تقليل من عمليات غسل الأموال.

- أكثر امان.

- لا يمكن سرقة او ضياعه.

- إمكانية تعقبه.<sup>3</sup>

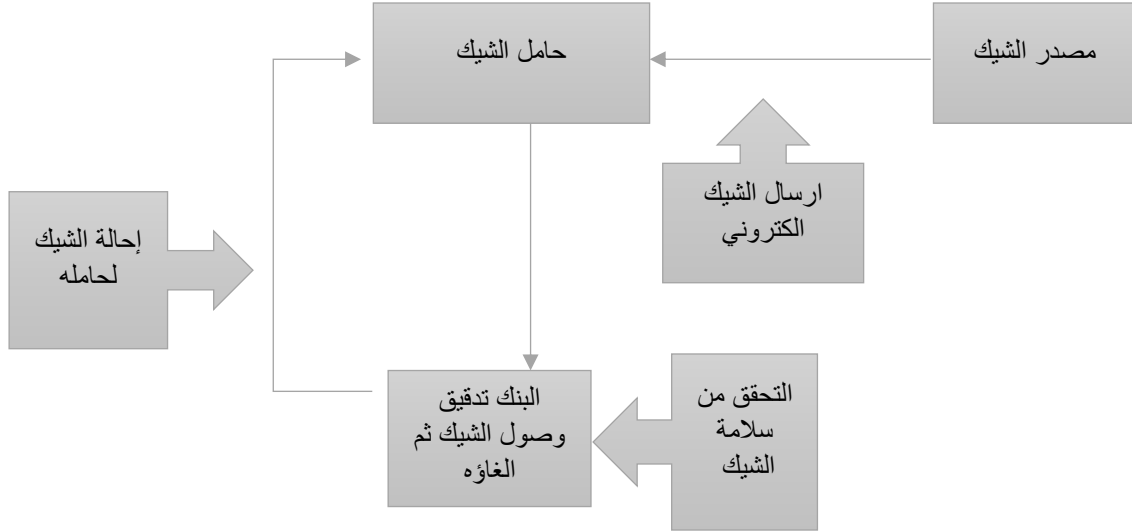
<sup>1</sup> صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، الابعاد التجارية والمالية التسويقية دار الجامعية، القاهرة، 2008، ص 251

<sup>2</sup> نصير صابر لفنة الجبوري، مرجع سبق ذكره

<sup>3</sup> Arabbank.dh، الشيك الالكتروني، تاريخ الاطلاع، 2023/03/13، 11:21.

3 - الية العمل بالشيك الالكتروني :

الشكل رقم (2): الية عمل الشيك الالكتروني



من اعداد الطالب

- يقوم مصدر الشيك بإصداره على الحاسوب وارساله الى المستفيد
- يوقع المستفيد على الشيك الكترونيا ويرسله الى بنك المتعامل
- يتحقق البنك من مصداقية الشيك ويتم تحويل الأموال الى المستفيد (في حالة خطأ ما يتم الغائه)

ثانيا: الحفظه الالكترونية:

1 - تعريف الحفظه الالكترونية:

الحفاظ الإلكتروني أو المحافظ الرقمية، أو كما تُعرف عالمياً باسم الـ E-Wallets ، هي عبارة عن وحدات رقمية يتم انتقالها من حساب شخص لحساب شخص آخر بطريقة إلكترونية. هذه الوحدات يتم استخدامها باعتبارها بديلاً عن النقود الورقية، بحيث يتم تداولها بقيمة مساوية لها لسداد ثمن البضائع وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت<sup>1</sup>.

يمكن تعريفها على أنها: وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Sadad.qa،محافظ النقود الإلكترونية E-Wallets، تاريخ الاطلاع، 2023/03/13، ص:12:43.

<sup>2</sup> شريف محمد غنام، الحفظه الكترونية رؤية مستقبلية الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص:12

المحفظة الرقمية او الالكترونية (Digital Wallet)، هي خدمة تتيح لك الدفع مقابل الأشياء، غالبا بواسطة تطبيق على هاتفك المحمول، ويمكنها ان تلعب دور محفظة التقليدية وتحتزن رخصة سيطرة وبطاقات المواصلات، ولا تعد المحفظة الرقمية أسهل استخدام في بعض الحالات فحسب، بل هي أكثر امان من المحفظة التقليدية.<sup>1</sup>

من التعاريف السابق يمكن استخلاص ما يلي: ان المحفظة الالكترونية هي محفظة تحتزن بها النقود الكترونية ويمكن دفع بها مشتريات، كما ان تلعب دور المحفظة التقليدية وتحتزن بها وثائق شخصية.

## 2 - خصائص المحفظة الالكترونية:

- مزودة بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين واستدعاء.
- الوحدات التي يتم شحنها على المحفظة تسمى بنقود الكترونية.
- تخزين المحفظة الالكترونية معلومات الشحن والفواتير شاملة لأسماء المستهلكين.<sup>2</sup>

## المطلب الخامس: الدفع الالي

هو تحويل الأموال مقدرة في تاريخ محدد مسبقا لدفع او سداد فواتير متكررة، دفع الفواتير تلقائي هو عبارة عن مدفوعات روتينية من حساب بنكي او صندوق استثمار مقدمة للموظفين، يمكن اجراء الدفع التلقائي من حساب جاري أو بطاقة الإئتمان.<sup>3</sup>

يمكن حدوث دفع تلقائي للفواتير لجميع أنواع المدفوعات يتضمن هذا أقساط قروض السيارات، قروض الرهن العقاري، فواتير بطاقات الائتمان.

ضبط الدفع التلقائي للفواتير يتطلب ترتيب الأمور مع البنك المفتوح لديه حساب جاري لسداد فواتير نفس المبلغ شهريا.<sup>4</sup>

هو عملية تحويل الأموال مجدولة في تاريخ محدد مسبقا لسداد فواتير متكررة.

<sup>1</sup> Ono.org.il، حسام جريس، مجلت التربية المالية، من الكلية الأكاديمية نيوز تاريخ الاطلاع 2023/05/15، ساعة 15:42

<sup>2</sup> شريف محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص14

<sup>3</sup> [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov)، دليل القادمين الجدد إدارة الأموال، 2023/06/29، 15:23

<sup>4</sup> [www.investopedia.com](http://www.investopedia.com)، 2023/06/29، 15:46

## المبحث الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية وإدارة الحد من المخاطر

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الالكترونية، بما عدة إيجابيات التي ساهمت في انتشارها الواسع والسريع، فحظيت بالقبول من طرف المؤسسات والعملاء، الى وفي المقابل لها عيوب ومخاطر يمكن مواجهتها كل من البنوك والعملاء. من هنا يمكن عرض اهم المزايا والعيوب التي يمكن ان يوجهها المستخدمين الخدمة المصرفية الإلكترونية الى جانب المخاطر المحتملة وإدارة الحد منها.

### المطلب الأول: مزايا وسائل الدفع الالكترونية

تختلف طرق الدفع من بلد الى اخر او طريقة الدفع، اما عبر بطاقات الائتمان او التحويلات البنكية إضافة المحفظة الالكترونية او البطاقات الذكية، اليكم اهم مزايا وسائل الدفع الالكتروني:

- **الراحة في عقد الصفقات:** حيث يمكنهم من القيام بعمليات الشراء والبيع في أي سوق وأي وقت يفضلونه، فالمستوردون يشعرون بالأمان الذي يأتي مع الدفع عبر الانترنت وتلقي التأكيد الفوري عند إتمام عملية الشراء.

- **الأمان:** ذلك بانتقال المدفوعة الى الحساب المصرفي بشكل عام عبر الانترنت، مما تكون أكثر امان واقل عرضة للسرقة.

- **بدائل الدفع:** مثل المتاجر التقليدية يستلزم الدفع بالعملة المحلية، اما بوسائل الدفع الالكترونية (المحفظة الالكترونية- عملة مشفرة- بطاقة مسبقة الدفع) الاختلاف الجغرافي لا يؤثر على اقتناء المستلزمات من بلد اخر في حالة رحلة سياحية او عمل.

- **المعاملات السريعة:** حيث تتم عملية البيع والشراء بطريقة تتناسب مع كل من العميل والتاجر، ذلك باستغراق دقائق معدودة.

- **تكاليف منخفضة:** حيث يكون الدفع الالكتروني تلقائي، وبالتالي تكلفته اقل من الدفع التقليدي الذي هو يدوي، حيث تعتبر التحويلات المالية والنقدية خير مثال، مما يجعلها مناسبة لكل من البنك والعميل.

- **زيادة المبيعات:** مع انتشار خدمة الدفع الالكتروني تزيد المبيعات، وهذا بالتعامل مع متعاملين جدد خارج الحيز الجغرافي.

أولاً: بطاقات الكترونية:

وكما هو معرف الدفع الالكتروني يتكون من ثلاث أطراف حامل البطاقة ومصدرها التاجر، من هنا نذكر مزايا كل واحد على حدي:

**1 - حامل البطاقة:** يتمتع حامل البطاقة بالعديد من المزايا، مع انها تختلف على حسب نوع البطاقة، الى ان من اهم الميزات هي:

- سهولة التعامل بها على عكس وسائل الدفع التقليدية.
- درجة عالية من الأمان وتجنب مخاطر حمل النقود خاصة المبالغ الضخمة.
- في حالة بطاقة ائتمان يحصل العميل على فترة معينة لتأمين، أي يمكنه اقتناء ما يريد ثم دفع لاحقاً.
- تقليل تكلفة تداول النقود
- تكسير كافة الحدود الجغرافية، تمكن حاملها من التعامل بها بغض النظر عن موقعه.<sup>1</sup>

## 2 - مصدر البطاقة:

- يقوم بأخذ نسبة من ربح عن كل عملية مالية.
- في حالة تأخري صاحب البطاقة بالدفع يمكن فرض عقوبة عليه.
- زيادة حجم العملاء، أي زيادة في الأرباح، وهذا بتغطية مساحة جغرافية أكبر.
- ارتفاع حجم السيولة لدى البنك، لعدم التعامل بها، بالتحويل من حساب لحساب.<sup>2</sup>

## 3 - التاجر:

- يمكنه من بيع وتلقي الأموال من العميل مهما كان موقعه.
- درجة الأمان مرتفعة.<sup>3</sup>

**ثانيا: النقود الإلكترونية:** للنقود الإلكترونية مزايا عديدة هي:

<sup>1</sup> فايذة بودريالة، سعدية قصاب، تقييم وسائل الدفع الحديثة المزايا والمخاطر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرة نظام الدفع في البنوك إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر الجزائرية وا - عرض تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 27 26- أفريل، 2011. ص 46

<sup>2</sup> فايذة بودريالة، سعدية قصاب، مرجع سبق ذكره، ص 5.

<sup>3</sup> زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودت، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2003 ص 20.

- تكلفتها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى، أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- تخضع للحدود: يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان آخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية.
- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير.
- السرية والخصوصية: يستطيع المشتري أو العميل في ظل هذا النظام الجديد أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطرا لتقديم أي معلومات وبالتالي الحد من المخاوف حول إمكانية استخدام هذه السرية في الأنشطة الإجرامية.<sup>1</sup>

#### ثالثا: المحافظ الإلكترونية: تتميز المحفظة الإلكترونية بأنها

- سهولة الاستعمال: تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة.
  - تقليص خطر السرقة: في حالة احتواء المحفظة الإلكترونية على رمز سري.
  - إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي.
  - سهولة الدفع من خلال عدة عملات: في حالة المحفظة الإلكترونية متعددة العملات الصعبة.<sup>2</sup>
- رابعا: الشيكات الإلكترونية: هناك عدة مزايا للشيكات الإلكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي:

- يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان، مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات
- تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني.<sup>3</sup>

#### خامسا: البطاقة الذكية: تقدم البطاقة الذكية مزايا أهمها:

<sup>1</sup> ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005 ص 7  
<sup>2</sup> طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2008 ص 12  
<sup>3</sup> محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013 ص

- القدرة العالية على تخزين المعلومات: تستطيع البطاقة الذكية اليوم احتواء ما بين (03- 16) من المعلومات والقدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها، كما تستعمل المصارف هذه البطاقة لتجهيز العملاء، بمعلومات تربطهم بالحسابات وأرصدها.
- تعدد مجالات الاستخدام: أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك واستخدامها لسداد أجر النقل وتغيير مواعيد السفر. وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الانترنت.
- استخدام البطاقات الذكية كمحفظة إلكترونية: يمكن استخدامها كحافظة النقود الإلكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تنفرد بها حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ النقدية.
- السرية والأمان: استخدامها يعتمد على الشفرة واعتماد البيانات إذ ينتج على مثل هذه المعاملات يصل المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة للمعلومات.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكترونية:

لوسائل الدفع الإلكتروني بعض العيوب نذكر ما يلي:

#### أولاً: البطاقات البنكية:

رغم أن نظام الوفاء بالبطاقات الإلكترونية نظام مستحدث، إلا أن استخدامه يشوبه العديد من العيوب تنقسم هذه العيوب على حسب طرف المتعامل:

#### 1 - بالنسبة لحاملها:

- يؤدي استخدام البطاقة الإلكترونية إلى ميل حاملها للإنفاق أكثر، وما قد يترتب على ذلك من تخطي إمكانيته المادية خاصة أصحاب الدخل المتدني، وهو الأمر الذي ينعكس على نسبة الفوائد بالزيادة
- ضياع البطاقة أو سرقتها يؤدي إلى ضياع النقود المخزنة فيها.<sup>2</sup>

2 - بالنسبة لمصدر البطاقة: تتمثل أبرز المخاطر في مدى سداد حاملي البطاقة الائتمانية للديون المستحقة عليهم، فتزيد بذلك نسبة الديون المعدومة، كما أن عدم وجود رأس مال كاف لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على

<sup>1</sup> زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص38

<sup>2</sup> حسبية خشنة، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع قانون أعمال، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2015، /2016، ص . 25

البطاقات الائتمانية يشكل خطرا على سيولة البنوك التجارية بالإضافة إلى النفقات التي يتحملها البنك مصدر البطاقة، جراء ضياع البطاقة او سرقتها أو ارتكاب أي غش أو احتيال بشأنها.

**3 - بالنسبة للتاجر:** تتجلى العيوب في الشروط التي تضعها البنوك التجارية، وتخضع التاجر لها، وفي حالة حدوث مخالفات من التاجر يعمد البنك إلى إلغاء التعامل معه<sup>1</sup>

**ثانيا: النقود الإلكترونية:** للنقود الإلكترونية عيوب نذكر منها ما يلي

- إن النظام الإلكتروني لا يوفر أي نوع من الإثبات باستلام المبالغ المدفوعة أو كشف بها مثلما يوفره نظام الشبكات  
- في النظام الإلكتروني تحويل المبالغ فوراً، ولا يسمح بأي فترة زمنية لتعزيز الأرصدة النقدية والتي هي إحدى مميزات استخدام نظام الشبكات فضلا عن إمكانية الاستفادة من التسهيلات المصرفية لفترة قصيرة عندما تتجاوز السحوبات مبالغ الإيداع أو الرصيد المتوفر في الحساب.

- لا يجد في النظام الإلكتروني ما يمنع أعمال القرصنة الحاسوبية، ولا توجد جهة مسؤولة عن الحسائر التي تحدث نتيجة ذلك، لذا فإن التوسع في استخدام هذا النظام مرهونة بإمكانية تطور إيجاد طرق رقابية تكنولوجية لمنع حدوث مثل هذه الأعمال غير القانونية.

- بالإضافة إلى ذلك هيمنة البنوك المركزية وسيطرتها على إصدار النقود في الدولة، بالإضافة إلى صعوبة تحديد نوعية العملية التي سوف تصدر بها، وتعرض القرصن الثابت فيها للتعطيل، فضلا عن التعرض للاستنساخ وما يتطلبه من حماية خاصة.

**ثالثا: المحفظة الإلكترونية:** للمحفظة الإلكترونية عيوب نذكر منها ما يلي

- يمكن كشف آلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقة الائتمان غير قابلة للحمل وتحتاج وقت للتفريغ ولتركيب على الكمبيوتر المستخدم.

- في حالة سرقة البطاقة وقيام السارق بإجراء عمليات شراء بواسطتها فإن مصدر البطاقة يحمل هذه التكلفة على حساب صاحب البطاقة ويرسلها للتاجر.

- إمكانية سرقة المعلومات من حاسوب التاجر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسينية خنشة، مرجع سابق ص. 25

<sup>2</sup> طارق عبد العال حمادة، مرجع سبق ذكره، ص 24

### المطلب الثالث: مخاطر المصرفية الالكترونية

إن أهم المخاطر تتبع من ازدياد المعاملات التي تجري عبر الحدود والناشئة عن الانخفاض الشديد في تكاليف المعاملات والسهولة الشديدة في الأنشطة المصرفية، وكذلك نتيجة الاعتماد على التكنولوجيا لتوفير الخدمات المصرفية مع الحماية اللازمة نذكر منها ما يلي:

#### اولا: مخاطر التشغيل: ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة لما يلي:

- أ عدم التأمين الكافي للنظم: يتمثل هذا الخطر في إمكانية الاختراق عبر المرخص لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من طرف العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية للكشف عاقبة ذلك الاختراق حيث تقع على عاتق البنوك مسؤولية كبيرة لتأمين معلوماتها الموجودة على الانترنت واستخدام أفضل وأحسن البرمجيات واستخدام التشفير بدرجة عالية ومعقدة، ويقع أيضا جزء من المسؤولية على العملاء في تأمين أجهزتهم واستخدام مضادات الفيروسات وعمل التحديثات بشكل دوري.

- عدم ملائمة تصميم لنظم أو إنجاز لعمل أو أعمال الصيانة: ينشأ هذا الخطر من إخفاء النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصدر خارج البنك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة وهذا لا بد أن يقوم البنك الإلكتروني بالاعتماد على مصادره الخارجية سواء لدعم البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الإلكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجية التي يؤدي بها البنك عمله بالنسبة لعملائه الذين يتوقعون منه السرعة الفائقة في تقديم ما يريدونه من خدمات مصرفية.

- إساءة الاستخدام من طرف العملاء: ينتج هذا النوع من الأخطار نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين أو سماحهم لعناصر بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية، أو بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

**ثانيا: المخاطر القانونية:** تظهر هذه المخاطر نظرا لحدثة الصيرفة والتجارة الإلكترونية، وهو ما يجعل حقوق والتزامات الأطراف غير واضحة، تتعلق هذه المخاطر غالبا بالتوقيع الإلكتروني أو صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ وكذا بالقانون الواجب التنفيذ<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سليمان ضيف الله الزين: المرجع السابق ص, 21

ثالثا: مخاطر العمليات: يجعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات إلى أمن النظام المصرفي ووجوده، وهو الخطر الأساسي لمخاطر التشغيل الناجمة عن الأعمال المصرفية الإلكترونية، وتهديدات الأمن يمكن أن تأتي من داخل النظام أو خارجه. ومن ثم يتعين على القائمين على تنظيم العمليات المصرفية والإشراف عليها أن يتأكدوا من أن البنوك، تتبع ممارسات سليمة لضمان سرية البيانات إلى جانب نزاهة النظام والبيانات، وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسات الأمان ومراجعتها بواسطة خبراء خارجيين كي يقوموا بتحليل أوجه تعرض الشبكة للمخاطر، ومدى استعدادها للتعافي منها، كما أن تخطيط القدرة لمواجهة الزيادة في أحجام المعاملات والتطورات التكنولوجية الجديدة<sup>1</sup>.

رابعا: مخاطر السمعة: وتنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي اتجاه البنك، بالإضافة إلى مخاطر أخرى كمخاطر أسعار الصرف ومخاطر أسعار الفائدة، وهذا يؤثر كثيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه مما يؤدي إلى تراجع عدد العملاء لدى هذا البنك، وينخفض نشاطه إلى أقصى حد مما يقلل الأرباح<sup>2</sup>.

#### المطلب الرابع: إدارة الحد من المخاطر

بناء على ذلك، سنحاول إلقاء الضوء على بعض النماذج العالمية المعدة لإدارة المخاطر المصرفية، والمتعلقة بالنماذج المعدة من قبل لجنة بازل للرقابة البنكية والنماذج الصادرة عن الاتحاد الأوروبي، وكذا النماذج المعدة من قبل هونغ كونج.

#### أولا: نموذج لجنة بازل، دارة المخاطر:

طبقا للتقرير المقدم من قبل لجنة بازل، فان حماية الأموال الإلكترونية يتطلب أن تدقق الحسابات بشكل مستمر ودوري وتفعل المراقبة الداخلية بشكل دائم وتوضع فواصل بين المسؤوليات والمعلومات التي يتلقاها موظفو البنك، والعمل على تطويرها وتطوير الأنظمة المستخدمة فيها وسحب المعلومات الإلكترونية على الورق لتكون بشكل معلومات مادية بالإضافة لما هي عليه من معلومات الكترونية<sup>3</sup>.

فالإجراءات المتخذة مقسمة إلى اربعة أقسام أساسية وهي:

#### 1 -تقدير الخطر

<sup>1</sup> حمد صفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق ص. 2

<sup>2</sup> - 1 - منير الجنيبي و ممدوح الجنيبي، المرجع السابق ص. 231.

<sup>3</sup> - جلال عايد الشورة ، المرجع السابق ، ص 110

إن إدارة المخاطر الناجمة عن التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني وفي مجال ممارسة الخدمات البنكية الإلكترونية بصفة عامة تتطلب تقييماً للمخاطر وتقديراً لها، وكذا الرقابة على التعرض لتلك المخاطر، وذلك ما نوهت به لجنة بازل للرقابة البنكية.

ليتم تقدير الخطر البد من التعرض للإجراءات المتتالية، إذ يبدأ البنك بتقدير المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها، وذلك بعد الوقوف على أهميتها المالية ليتسنى له تحديد تلك المخاطر. وبعد ذلك يقوم مجلس إدارة البنك بتحديد الخسائر المالية التي من الممكن أن تلحق بالبنك في حالة تعرضه لمثل هذه المخاطر. فعملية تقييم المخاطر الناجمة عن استخدام نظام الدفع الإلكتروني، تبدأ بالضرورة بتحديد المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها البنك ومعرفة تأثيرها عليه، كما يجب على البنك أن يضع حداً للخسائر التي يستطيع أن يتحملها جراء التعامل مع هذه المخاطر.<sup>1</sup>

## 2 - الحد من التعرض للمخاطر

اقترحت لجنة بازل مجموعة من الإجراءات يجب على البنك اتخاذها، أجل الحد من التعرض للمخاطر يتم ذلك بوضع سياسات وإجراءات للحماية، وتنظيم الاتصالات الداخلية للبنك، والعمل على تحديث المتطلبات الإلكترونية وتحديثها، وكذا وضع خطة مضادة للأعطال الإلكترونية.

## 3 - الحد من التعرض للمخاطر

اقترحت لجنة بازل مجموعة من الإجراءات يجب على البنك اتخاذها، أجل الحد من التعرض للمخاطر يتم ذلك بوضع سياسات وإجراءات للحماية، وهي:

**- وضع سياسات وإجراءات للحماية:** يحتاج البنك للحد من المخاطر، إلى استخدام نظام حماية ذو درجة عالية من التقنية للقيام بمهامه بشكل جيد، مع الالتزام بالرقابة المستمرة لهذا النظام، والتأكد من حسن استخدامه داخل البنك، ومن إمكانيته القيام بعمله على النحو المطلوب منه مع محافظته على سرية المعلومات المزودة له.

كما أن لجنة بازل قد أوجدت اقتراحاً يتضمن استخدام عدة طرق لحماية النظام الإلكتروني، منها استخدام كلمة المرور والتشفير والقيام بمراقبة الفيروس ومنعه من الدخول، بالإضافة إلى منع أي عمل غير مشروع من الدخول إلى الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في البنك سواء كانت من داخل أو من خارج البنك<sup>2</sup>

<sup>1</sup> منير محمد الجنبهي ومن معه، المرجع السابق، ص 47

<sup>2</sup> - موسى خليل متري، القواعد القانونية الناجمة للصرافة الإلكترونية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص 272

- اتصالات الداخلية: ينبغي على البنك في إدارته للمخاطر أن يعمل على تنظيم عملية الاتصال والطالع والحوار والتنسيق بين من يقوم بالإدارة والمسؤولين في البنك ومن هم في درجات عليا، وأصحاب القرار في البنك. ووضع سياسة جماعية متناسقة لتالفي أي خطر يمكن وقوعه، وأن يلتزم الجميع بالخطط والسياسة المرسومة لذلك.

أجل التقليل من المخاطر المحتمل وقوعها، ينبغي على البنك إتباع سياسة المناقشة المستمرة بين الإدارة ومسؤولي النظام المستخدم في الصيرفة الإلكترونية في البنك، وكيفية عمله، لمعرفة ما هي نقاط ضعف هذا النظام والميزات التي يمنحه.<sup>1</sup>

#### - خطة مضادة للأعطال الإلكترونية:

يتعين على البنك الحرص باستمرار على مطالبة مزود أجهزة الكمبيوتر ونظم المعلومات، ومن يقدم خدمة الأنترنت وشركة الاتصالات، بتزويده ببرامج تكون مضادة للأعطال الإلكترونية على أن يستطيع هذا البرنامج استعادة ما فقد من بيانات أو إصلاح المعلومات التي تعرضت للمخاطر، ولذا يجب عليه أن يكون دائما على استعداد لتوفير الخدمات المطلوبة منه للزبائن بشكل مستعجل.

لذلك يستحسن أن يكون البنك متعاقدًا مع مزود خدمة آخر (احتياطي) بعقد محدد المدة، وذلك للقيام بالأعمال المحددة بهذا العقد في حال حدوث أي عطل عند مزود الخدمة الأساسي من أجل المحافظة على العملاء، وتجنب فقدهم نتيجة للأعطال الإلكترونية.<sup>2</sup>

#### 4 - نظام للفحص والمراقبة

تعمل الجهات المسؤولة على مراقبة البنوك على تفحص نظام البنوك من الناحية الإدارية، وبأنه يعمل بشكل جيد. كما تتأكد من استراتيجية البنك ومن أنها واضحة ومحددة وكافية للسيطرة على المخاطر. وفي هذا الصدد قمت لجنة بازل بإعداد نموذج لحماية الأموال الإلكترونية.

يعود الفحص المسبق والرقابة، بفوائد كثيرة على النظام البنكي، خاصة إن كانت هذه الفحوصات والمراقبة بشكل مستمر ودوري، إذ يتمكن البنك من خلاله من تالفي الوقوع في الخطر والتقليل من إمكانية حدوثه، مما يجعل البنك على علم ودراية بالأجهزة المستخدمة لديه، والمخاطر التي من الممكن أن تلحق به.

تكون الرقابة على التعرض للمخاطر في خمس مجالات:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> موسى خليل متري، المرجع السابق، ص 273

<sup>2</sup> موسى خليل متري، المرجع السابق، ص 237

<sup>3</sup> جلال عابد الشورة، المرجع السابق، ص 105

4-1- تنفيذ سياسات التأمين وإجراءاته الواجب على البنك اتخاذها في الأمور التالية:

أ- تحديد شخصية المتعامل مع النظام الإلكتروني.

ب- ضمان البنك بعدم إجراء أية تعديلات على الرسائل المنبعثة من الزبائن في حالة انتقال هذه الرسائل عبر القنوات الإلكترونية.

ج- التزام البنك بالمحافظة على المعلومات المذكورة لديه والمتعلقة بالزبون وأن يحافظ على سريتها.

د- التزام الزبون مرسل الرسالة بالرسالة ولا يسمح له إنكارها، ويجب على البنك في هذه الحالة وضع الضمانات المناسبة.<sup>1</sup>

4-2- العمل على تنسيق الاتصالات فيما يتعلق بأداء النظام بين مختلف الأطراف في مجلس الإدارة، والإدارة العليا في البنك إلى كل الموظفين فيها والاستمرار في تدريب الموظفين.

4-3- تقييم العمل باستمرار والعمل على تطويره وتوفير أفضل الخدمات.

4-4- إيجاد ضوابط معينة من أجل تقليل احتمالية المخاطر إذا كان البنك يعتمد على مصادر خارجية في الأمور الفنية.

4-5- يلتزم البنك بإعلام الزبائن بالعمليات البنكية الإلكترونية المستخدمة لديه وطريقة استخدامها.<sup>2</sup>

ثانياً: نموذج الاتحاد الأوروبي:

قام الاتحاد الأوروبي بلجنته الاقتصادية والاجتماعية عام 1997 بتقديم وثيقة بعنوان ( Européen initiative in electronic commerce)، من شأنها العمل على تشجيع التجارة الإلكترونية، وقد ضمت هذه الوثيقة نظاماً قانونياً ينظم أعمال القائمين بالخدمات الإلكترونية، وأوجدت إلى حيز الوجود أهمية الحماية لهذا النظام بكامل محتوياته.

<sup>1</sup> شمس الدين، مدى ملاءمة تجريم غسل الأموال للقواعد البنكية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة الممتدة بين 10 و12 ماي 2003، المجلد الرابع، ص1427.

<sup>2</sup> منير محمد الجنبهي ومن معه، المرجع السابق، ص 47

لقد تعرضت لجان الاتحاد الأوروبي في هذا الصدد، إلى جملة من المخاطر المالية والإشكالات التي يثيرها النظام الإلكتروني للدفع. والتي يمكن اختصارها في مشكلة تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الإلكترونية من جهة، ومشكلة شروط صحة العقود الإلكترونية من جهة أخرى.

### 1 - مشكلة تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الإلكترونية

تم طرح التساؤل حول تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الإلكترونية، فهل مكان العمل هو مكان الدولة التي يوجد فيها موقع مقدم الخدمة الإلكترونية، أم هو المكان الذي يمكن من خلاله الدخول إلى الموقع في أي دولة؟ أم هو مجرد صندوق بريد الرسائل الإلكترونية.

إن مكان إقامة مقدم الخدمات بالنسبة لا لتحد الأوروي، ال يمى للقانون الواجب التطبيق بأي صلة، وحتى القضاء الذي سيكون مختصا بنظر النزاع في حالة حدوث أي نزاع ناشئ عن العقود المبرمة بالطرق الإلكترونية.<sup>1</sup> لان معظم دول الاتحاد الأوروي تخضع العقود التفافية روما للقانون الدولي الخاص. وقد جاء في نص المادة الثالثة من مشروع التوجيهات الأوروية أنه على الدول الأعضاء معرفة إن كان مقدم الخدمات قد اعتبر أرضها مكانا يمارس فيه نشاطه، وبتطبيق قانون الدولة على مثل هذه الحالة لمعرفة قواعد الإسناد في هذه الدولة بأنها ستحيل هذا الاختصاص لنفس الدولة أخرى.<sup>2</sup>

### 2 - صحة العقود الإلكترونية

إن انتشار العقود الإلكترونية فرض على الدول إعادة النظر في تشريعاتها، مما دعاها إلى تعديل قوانينها الوطنية، مع الاحتفاظ بالقواعد المنظمة للعقود بشكلها العام التي تبقى أساسا للعقود الإلكترونية. بناء على ذلك، فقد قامت المفوضية الأوروية بتقديم توجيهات واقتراحات توجب على الدول الأعضاء إتباعها، وهي:

أ- العمل على إلغاء أي نص قانوني يتضمن بنودا من شأنها المنع أو الحد من استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية  
ب- السماح باستخدام جميع أنواع الاتصالات دون استثناء أي نوع منها.

ت- منح التجارة الإلكترونية قيمة قانونية مما يساعد المستخدمين على استخدامها والتخلص من استنساخ الورق.

<sup>1</sup> موسى خليل مزي، المرجع السابق، ص 240

<sup>2</sup> شمس الدين، المرجع السابق، ص 131

ث- تعديل القواعد العامة ليتسنى تطبيقها على الاتصالات الإلكترونية<sup>1</sup>.

### ثالثا: النموذج المقدم من هونغ كونغ:

إن التطور الحاصل في التجارة الإلكترونية في "هونغ كونغ" هو تغير في البنية التحتية لهذه الدولة. وتجدر الإشارة إلى أن البنية التحتية الحديثة لهونغ كونغ ليست حكرا على المتعاملين في السوق المالية، بحيث ال تعطيهم حرية كاملة في السوق المالي فقط، بل توفر لهم أيضا الصفقات بأرخص الأثمان بطريقة آمنة وسرعة عالية. ويطلق عليها البنية التحتية الالكترونية (E-infrastructure) التحتية على إيجاد اتفاقية مقاصة واحدة لإدارة المخاطر بشكل جيد، كما تعمل على تحسين السعر والفعالية بين المستخدمين للاتصال الإلكتروني عن طريق الإجراءات المباشرة بينهم، وإعمال أسواق مالية الكترونية ورفع مستوى الفعالية والتأكد من قانونيتها، مع ضرورة هيكله التقنية المفتوحة والعملية من أجل درجة انجاز عالية وسريعة<sup>2</sup>.

### 1 -اتفاقية تقاص واحدة

لمعرفة كيفية إدارة المخاطر بأفضل الطرق، البد من توفير نظام تقاص واحد للأسناد المالية، ويمكن من خلاله استقطاب المستثمرين إلى هونغ كونغ، وبذلك يكون قد مكن الأسواق المالية من تحقيق عملية التقاص بأفضل الطرق وأسهلها. وبهذه الطريقة يكون النقد متوفرا في الأسواق وتوجد إدارة حذرة من الوقوع في المخاطر لأنها من أفضل المعايير الدولية.

حتى تكون عملية التقاص متناسبة البد من أن تحتوي على هيكلية متكاملة لجميع الحسابات وإدارة مباشرة لعملية القاص. ونظام تقاص للأموال بين البنوك مع توفير محفظة أموال وجدت من أجل إدارة المخاطر بشكل متصل على أن تحتوي على عملية التقاص<sup>3</sup>.

### 2 -إجراءات مباشرة بين المستخدمين

الإجراءات المباشرة بين المتعاملين بهذا النظام تتضمن قيام المتعاملين إتمام الصفقة وإكمال حيثياتها، من البداية إلى النهاية بعملية واحدة حتى إجراء التقاص النهائي. فهذه الطريقة قد تقلل من المصاريف، وتوفر على المتعاملين بها، مما يساعد على تخفيض سعر الاتصالات والتبادل في الأسواق. إن الإجراءات المباشرة بين المستخدمين، تتطلب أن

<sup>1</sup> محمد الجنبهي ومن معه، المرجع السابق، ص 50

<sup>2</sup> موسى خليل متزي، المرجع السابق، ص 122

<sup>3</sup> - جلال عابد الشورة، المرجع السابق، ص 124

يكون للوثائق والتوقيع الإلكتروني قيمة قانونية، وإنشاء شبكة تربط بين الكمبيوتر ونظام الدفع الإلكتروني، وإتباع بروتوكول واحد تخضع له أنظمة الرسائل المتبادلة وبث روح التعاون بين المتعاملين في هذا السوق<sup>1</sup>.

### 3- سوق الأوراق المالية الإلكترونية

أجل إلغاء كل المخاطر التي يمكن أن تحدث بالمستندات الورقية، ينبغي العمل على توفير سوق للأوراق المالية الإلكترونية، الأمر الذي يساعد على تخفيض سعر التكلفة في نقل الملكية وطريقة حفظها ويرفع من سوية إجراءات نقل ملكية الأوراق المالية. في حالة نقل سوق الأوراق المالية من هونغ كونغ إلى سوق مالي إلكتروني، البد على السلطات القيام بعدة إجراءات، أهمها البدء بوضع تشريع يعمل على حماية النظام الإلكتروني، وأن يضيف عليه الصبغة القانونية، من أجل اعتماد الوثائق الإلكترونية المرسله بين المتعاملين والموقعة الكترونيا وأن يكون هذا التوقيع أيضا معتمدا. وقد صدر في هذا الشأن قانون بتاريخ 07 كانون الثاني 2000، يتطلب توفير سجل الكتروني يكون متضمنا التوقيع الرقمي، ومعترا به عند توثيقه من قبل السلطات المختصة بذلك، فالاعتراف يكون ضمن المعايير التقنية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 125

<sup>2</sup> -the electronic transaction ordonnance :lam Wing Wo :Hong Kong Recognizer Digital Signature, International la Review, March 2000, p 35.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى وسائل الدفع الالكترونية، وقد تم تعرف الى كل الوسائل الدفع الالكترونية، كالبطاقات، النقود الالكترونية والشيكات والمحفظات الكترونية، مع التعرف على العديد من المزايا التي توفرها هذه الوسائل الدفع، وهذا مع عدم تجاهل عيوب هاته الوسائل، ومن جانب اخر تحتوى على مخاطر وقد تم التطرق لها وكيفية الحد من المخاطر.

# الفصل الثاني

دراسة ميدانية

## تمهيد

بعد ان تطرقنا في الفصل السابق الى الجنب النظري الذي تناولنا فيه المفاهيم المتعلقة بكل من وسائل الدفع التقليدية و وسائل الدفع الالكترونية، سوف نحاول اسقاط موضوع البحث على مجموعة متعاملين مع بنوك الجزائرية في ولاية الاغواط، بهدف إجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، بغية التعرف على الخدمات المصرفية أكثر استهلاك لدى متعاملي البنوك، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على استبان الكتروني موجه الى متعاملي بنوك الجزائرية في ولاية الاغواط، وهدف منه هو معرفة أي خدمة من الخدمات المصرفية التقليدية او الالكترونية أكثر استهلاك، ولهذا قسمنا الفصل الى ثلاث مباحث أساسية تتمثل فيما يلي:

## المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

## المبحث الثاني: تحليل نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان واختبار الفرضيات

المبحث الاول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

خصصنا هذا المبحث لعرض نتائج الاستبيان وتحليلها، حيث تطرقنا إلى طريقة إعداد الاستبيان ومن ثم قياس درجة ثبات أداة الدراسة، والتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: تخطيط الدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

- ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنوك الجزائر؟

تتفرع الى الإشكاليات فرعية التالية:

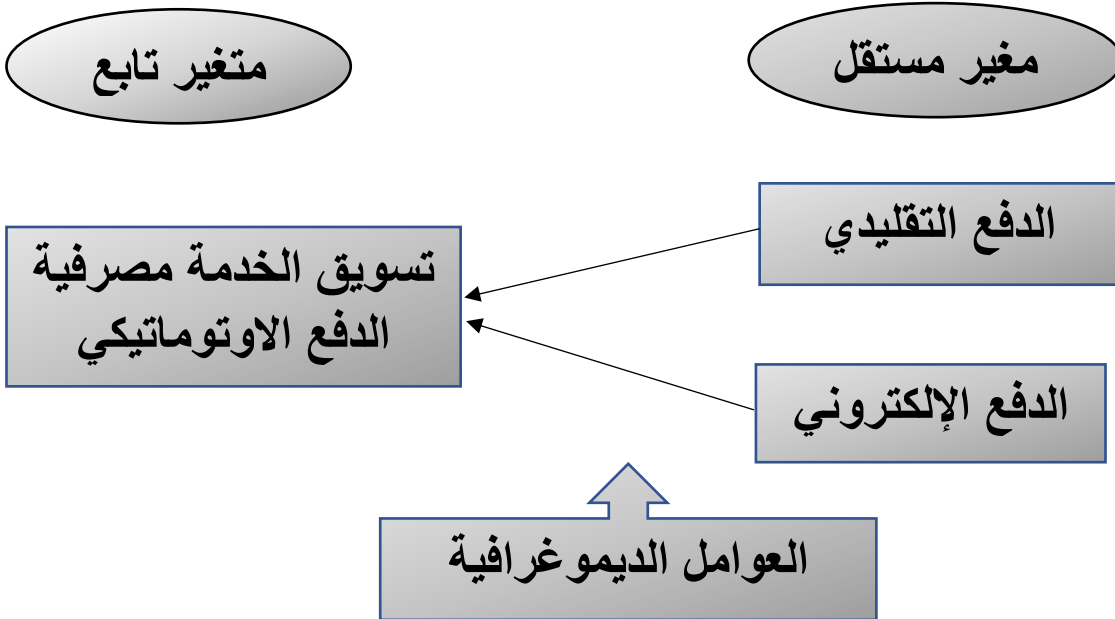
- هل يمكن للوسائل الدفع الالكترونية ان تحل مكان وسائل الدفع التقليدية؟

- هل تستخدم البنوك الدفع الاوتوماتيكي للفواتير؟

- هل كل الخدمات المصرفية الالكترونية تحضي بالقبول؟

ثانياً: نموذج الدراسة

تم تقسيم نموذج الدراسة الى متغيرين مستقلين هما خدمة الدفع التقليدية وخدمة الدفع الإلكترونية، اما متغير المستقل فهو خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير، كما هو موضح في الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على إشكالية البحث

ثالثا: فرضيات الدراسة

من خلال نموذج الدراسة يمكن استخراج فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

$H_0$ - تحظى وسائل الدفع الالكترونية بالقبول من طرف متعاملين البنوك الجزائرية من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

$H_1$ - تحظى وسائل الدفع الالكترونية بالقبول من طرف متعاملين البنوك الجزائرية من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى

$H_0$ - يمكن للوسائل الدفع الالكترونية ان تحل مكان وسائل الدفع التقليدية من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

$H_1$ - لا يمكن للوسائل الدفع الالكترونية ان تحل مكان وسائل الدفع التقليدية من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثانية

$H_0$ - تستخدم البنوك الدفع الاوتوماتيكي للفواتير من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

$H_1$ - لا تستخدم البنوك الدفع الاوتوماتيكي للفواتير من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الفرعية الثالثة

$H_0$ - كل الخدمات المصرفية الالكترونية تحظى بالقبول من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.

H<sub>1</sub>- لم تحض كل الخدمات المصرفية الالكترونية بالقبول من خلال مجموعة من متعاملين البنوك في ولاية الاغواط عند مستوى دلالة 5%.  
 عند مستوى دلالة 5%.

المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يضم مجتمع الدراسة بعض متعاملين البنوك في ولاية الاغواط، وتم توزيع الاستبيان الكتروني عليهم وتم جمع (93) استبيان، والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	الاستبيانات
100 %	93	المسترجعة
2.2 %	20	غير الصالحة للتحليل
97.8 %	73	الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالب

ثانياً: أسلوب جمع البيانات الأولية

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية وتم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين كما يلي:

- القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية من حيث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، اسم البنك، عدد البنوك).

- القسم الثاني: يحتوي على المتغيرات المستقلة والمتمثلة في الخدمة المصرفية التقليدية وخدمة المصرفية الالكترونية، والمتغير التابع المتمثل في خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير.

- المتغير الأول: خدمة المصرفية التقليدية تشمل العبارات من Q1 إلى Q7؛

- المتغير الثاني: الخدمة المصرفية الالكترونية تشمل العبارات من Q8 إلى Q14؛

- المتغير الثالث: خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير تشمل العبارات من Q15 إلى Q21؛

(أنظر الملحق رقم 01).

كما استخدام مقياس ليكرث ذو ثلاثي درجات لتقييم إجابات الزوار بحيث تم إعطاء رقم كل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالتالي:

الجدول رقم (02): درجات سلم ليكرث

لا	احيانا	نعم
01	02	03

المصدر: من إعداد الطالب

أما بالنسبة لكيفية تحديد اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان وطول كل فئة، قمنا بما يلي:

تحديد مسافة المجال وفق القانون التالي: (درجة أعلى استجابة - 1) / درجة أعلى استجابة

بناء على ذلك يحسب طول الفئة كما يلي:  $0,66 = 3 / (1 - 3)$

أي أن طول الفئة يساوي (0,66) وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): فئات أداة القياس

الاتجاه	الفئة
لا	1,66.....1
احيانا	2,33.....1,66
نعم	3.....2,33

المصدر: من إعداد الطالب

ثالثا: أساليب تحليل البيانات

تم الاستعانة ببرنامج SPPS 24 في عملية التفرغ والتحليل الإحصائي للبيانات والرسومات البيانية المختلفة وكذا اختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرون باخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات إدارة الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية، من أجل عرض خصائص العينة ومعرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الاستبيان؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة؛
- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع،
- اختبار T-TEST في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة، ويتم استخدامه للتأكد من دلالة كل فقرة من فقرات الاستبانة؛
- اختبار التباين الاحادي لمعرفة الفروقات الاحصائية بين ثلاث أو أكثر من البيانات.

والشكل التالي يبين نافذة هذا البرنامج

الشكل رقم (04): نافذة برنامج "SPSS 24"

الجنس	العمر	مستوى التعليم	الوظيفة	اسم الدبلوم	عدد سنوات الدراسة	طريقة التدريس	x1	x2	x3
ذكر	من 30 إلى 40 سنة	جامعي	موظف	CPA	بنك واند	نفا	اجابا	نعم	نعم
ذكر	أقل من 30 سنة	اخرى	عاطل عن	CPA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	نعم
الانثى	من 30 إلى 40 سنة	جامعي	موظف	CPA	بنك واند	نفا	اجابا	نعم	نعم
ذكر	اكثر من 40 سنة	ثانوي	متقاعد	CPA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	نعم
الانثى	من 30 إلى 40 سنة	اخرى	موظف	CPA	بنك واند	نفا	اجابا	اجابا	نعم
ذكر	اكثر من 40 سنة	أقل من الثانوي	عاطل عن	CPA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	نعم
ذكر	أقل من 30 سنة	جامعي	موظف	CPA	بنك واند	نفا	نفا	لا	اجابا
ذكر	أقل من 30 سنة	أقل من الثانوي	موظف	BARAKA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	نعم
الانثى	أقل من 30 سنة	جامعي	موظف	BARAKA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	نعم
الانثى	من 30 إلى 40 سنة	جامعي	موظف	CPA	بنك واند	TPE	نعم	نعم	اجابا
ذكر	اكثر من 40 سنة	ثانوي	متقاعد	BARAKA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	نعم
الانثى	من 30 إلى 40 سنة	جامعي	موظف	CPA	بنك واند	نفا	نعم	نعم	اجابا
الانثى	من 30 إلى 40 سنة	جامعي	موظف	BARAKA	بنك واند	TPE	اجابا	اجابا	اجابا

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS 24

المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق المحكمين

لاختبار صدق أداة الدراسة (الاستبيان)، أي معرفة فيما إذا كانت تقيس ما وضعت لأجله، تم إعداد الاستبيان الأولي وعرضه على الأستاذة المشرفة، ثم على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق رقم 02)، وقد تم تعديله بناءً على توصياتهم ليتم إخراجه في الشكل النهائي.

ثانياً: معامل ألفا كرون باخ

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) من حيث الاتساق الداخلي لعباراتها، ومدى استقرار وعدم تناقص تلك العبارات، بمعنى القدرة على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، فقد تم استخدام معامل ألفا كرون باخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج SPSS 24 لقياس الثبات الداخلي، حيث تكون الأداة تمتاز بثبات مقبول إذا كان معامل ألفا كرون باخ أكبر من (0,60) (قريب من 1,00).

والجدول التالي يوضح ما تم الحصول عليه من نتائج:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار معامل ألفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
01	المحور الأول: الخدمة المصرفية التقليدية	7	0.619
02	المحور الثاني: الخدمة المصرفية الكترونية	7	0.886
03	المحور الثالث: خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير	7	0.649
المجموع الكلي			0.675

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (03)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل "ألفا كرونباخ" لعبارات الاستبيان يساوي (0.675) وهو أكبر من (0.6)، ومنه فإداة القياس تتمتع بالثبات ويمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل الدراسات (يتجاوز 0,6)، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرة على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقصى منهم عبر الزمن مع توفر نفس الظروف، لدى يمكن القول أن هذا الاستبيان يمتاز بثبات جيد لأنه يقترب من 1، ويمكن تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

### ثالثا: طريقة التجزئة النصفية

نقوم في هذه الطريقة بتجزئة عبارات الاستبيان إلى جزئين متساويين حيث الجزء الأول يحتوي على العبارات ذات الترتيب الفردي بينما يحتوي الجزء الثاني على العبارات ذات الترتيب الزوجي. ومن ثم نقوم بقياس معامل الارتباط بين نتائج النصفين. ومن المعروف أنه كلما نقص عدد العبارات كلما نقص الثبات وعليه ولكي يتم تعويض الخسارة في مقياس الثبات النتائج عن تجزئة الاستبيان إلى نصفين فإننا نعتمد على المعامل المصحح وهو معامل سبيرمان براون Spearman-Brown Coefficient كما يظهر في الجدول رقم (04). حيث يبين لنا معاملات الارتباط بين نصفي العبارات لكل محور (من المحور الأول إلى المحور الثالث) وكذا معامل الارتباط بين نصفي العبارات الكلية للاستبيان.

حيث نلاحظ بأن معامل الارتباط بين نصفي عبارات الاستبيان يتراوح بين -1 و +1 كلما اقترب من +1 كلما كان الثبات عالي، إذا معامل الارتباط المصحح يساوي 0.858 وهي نتيجة تقترب من 1، لدى يمكن القول إن أداة الدراسة تمتاز بثبات جيد.

معامل الارتباط بين الصنفين: 0.751

معامل الارتباط المصحح (سبيرمان براون): 0.858

### المبحث الثالث: تحليل نتائج المحاور الرئيسية للاستبيان واختبار الفرضيات

سننطلق في هذا المبحث الى تحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيحتوي على عرض للخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وكذا عرض لنتائج دراسة المحاور المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما سنتعرض في هذا المبحث إلى اختبار الفرضيات للتعرف على وسائل الدفع الإلكترونية وتسويق لخدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير.

سننطلق في هذا المبحث ألي تحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيحتوي على عرض للخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وكذا عرض لنتائج دراسة المحاور المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما سنتعرض في هذا المبحث إلى اختبار الفرضيات للتعرف على وسائل الدفع الإلكترونية وتسويق لخدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير.

#### المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة

1-الجنس: من مجموع 73 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالية:

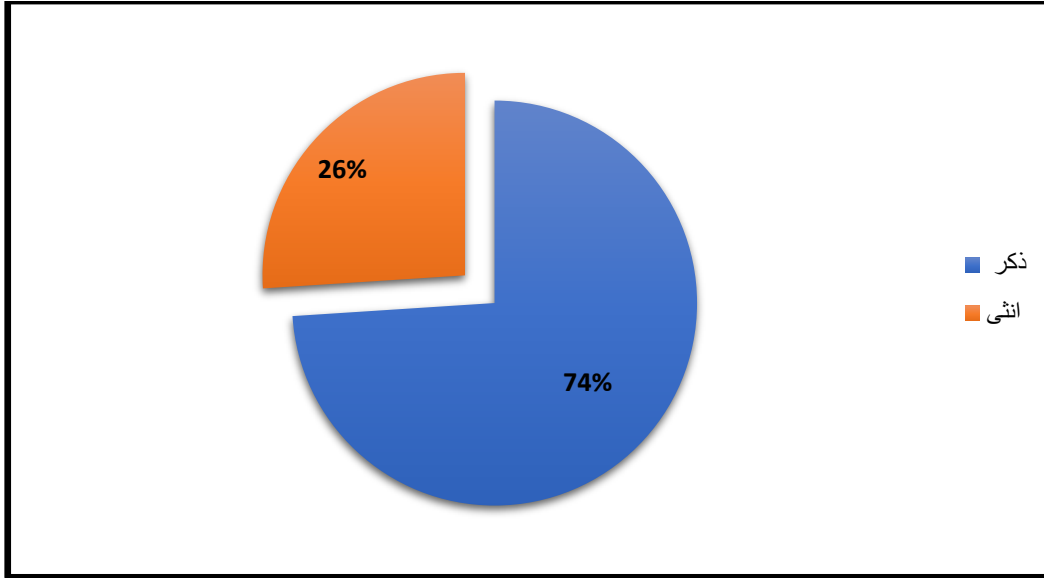
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	54	74%
انثى	19	26%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 الملحق رقم (04).

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 74%، بينما الإناث تقدر نسبتهم في العينة بـ 26%، وهذا الاختلاف طبيعي ويمكن إرجاعه إلى التوزيع العشوائي للاستبيانات.

2- العمر: من مجموع 73 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

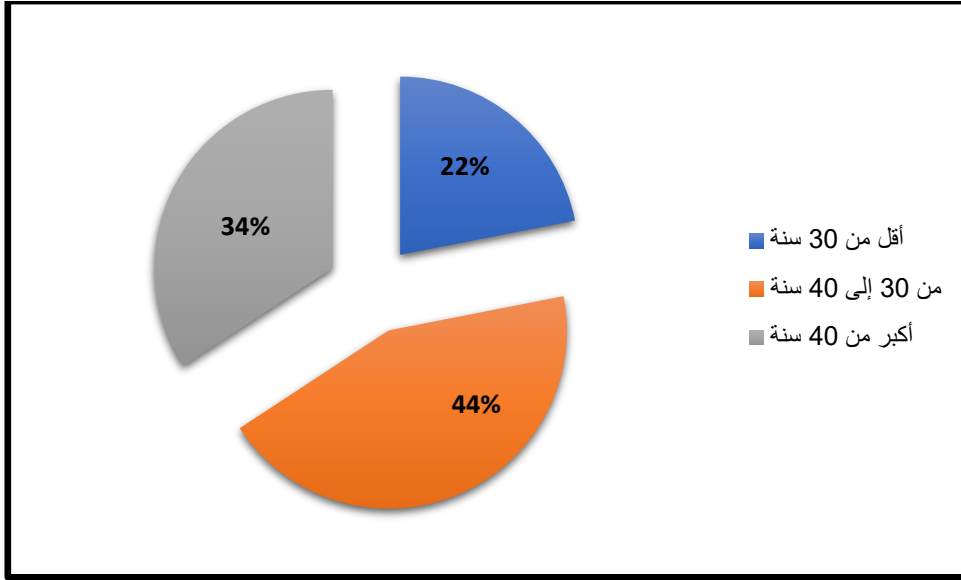
الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	16	22%
من 30 إلى 40 سنة	32	44%
أكثر من 40 سنة	25	34%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (04).

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم(06): تركيبة عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة العمرية الغالبة هي الذين أعمارهم من 30 الى 40 سنة وذلك بنسبة 44%، ثم تليها الفئة العمرية أكبر من 40 سنة بنسبة 34%، وتليها فئة الأقل وهي أقل من 30 سنة بنسبة 22%، وهذا راجع إلى أن أغلب الإحصائية التي تم استجوابها هي فئة من 30 الى 40 سنة، ويمكن إرجاع ذلك إلى التوزيع الإلكتروني للاستبيان حيث أن أغلب أعمار المتواجدين في هذا الفضاء هم من فئة من 30 الى 40 سنة.

3-المستوى التعليمي: من مجموع 73 استمارة تم معالجتها تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

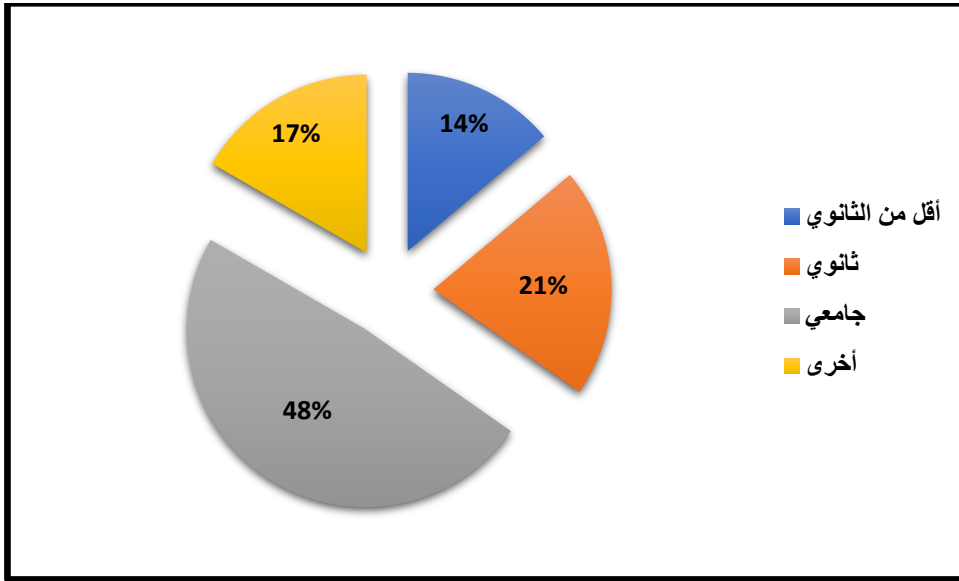
الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
أقل من الثانوي	10	14%
ثانوي	15	21%
جامعي	35	48%
أخرى	12	17%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (04)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم(07): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 48% بنسبة متباعدة عن المستوى الثانوي بنسبة 21% وتليها المستويات الأخرى بنسبة 17% وفي

الأخير المستوى الأقل من ثانوي بنسبة 14%، وهذا ما يفيد دراستنا، إذا فئة الجامعة هي الفئة التي تكون أكثر فهما لعبارات الاستبيان، وذلك يساعد على جعل النتائج المتحصل عليها أكثر فعالية.

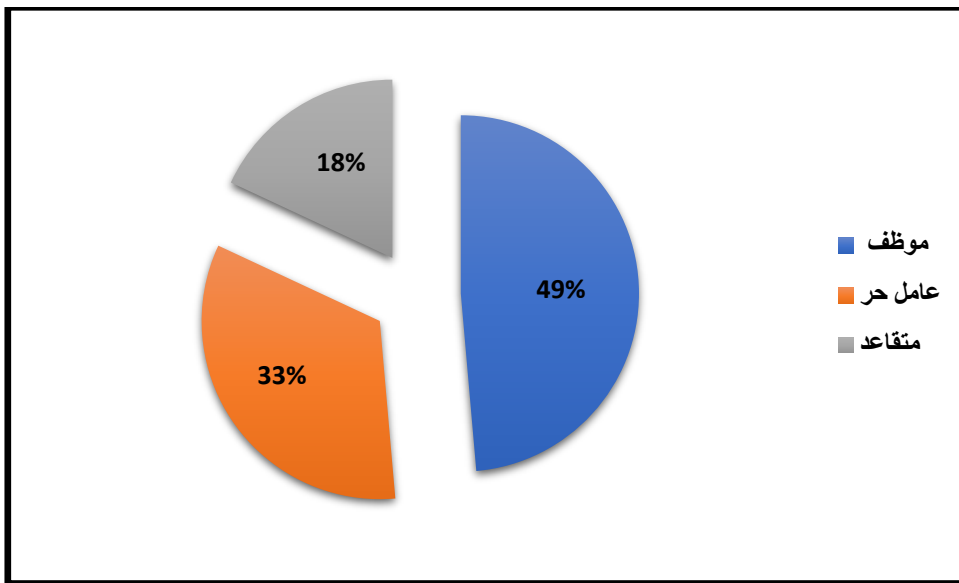
الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
موظف	35	49%
عامل حر	24	33%
متقاعد	13	18%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (05)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): تركيبة عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن الوظيفة التي غلبت على أفراد العينة هي فئة الموظفين بنسبة 49%، تليها فئة الاعمال الحرة بنسبة 33%، وفي آخر ترتيب فئة المتقاعدين بنسبة 18%، ويرجع هذا الاختلاف

الى متعاملين البنوك هم من لديهم دخل ثابت، على عكس الاعمال الحرة، اما بنسبة للمتقاعدين فصندوق الضمان لا يتعامل مع البنوك.

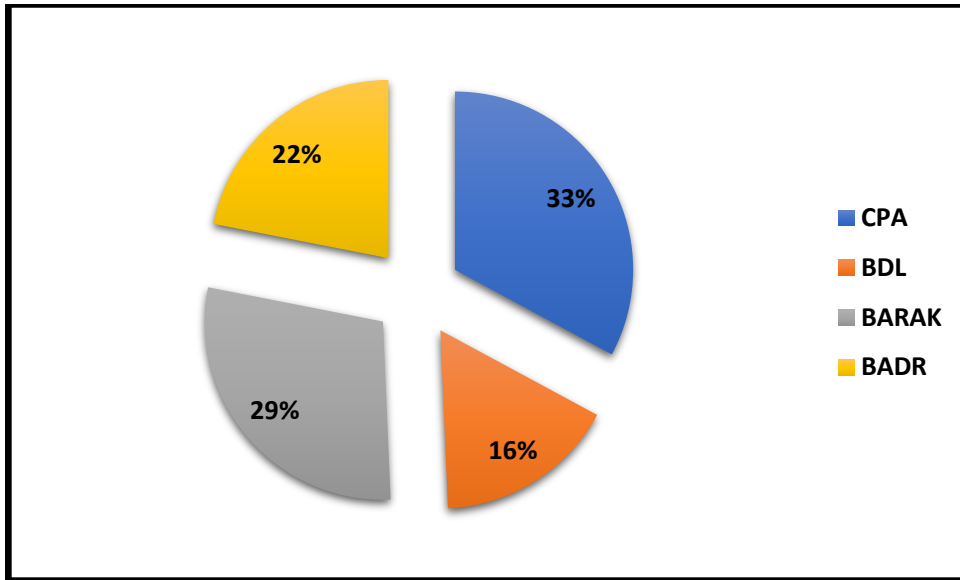
الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة اسم بنك التعامل

اسم البنك	العدد	النسبة المئوية
CPA	24	33%
BDL	12	16%
BARAKA	21	29%
BADR	16	22%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (07)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (09): تركيبة عينة الدراسة حسب اسم بنك التعامل



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ ان اغلب متعلمين البنوك يلجئون الى CPA (القرض الشعبي الجزائري) وهذ بنسبة 33%، تليها بنك البركة بنسبة 29%، ثم بنك BADR بنسبة 22%، وفي الاخير بنك BDL بنسبة 16%، وهذا عائد الى قدم البنك CPA والامتيازات التي يقدمها.

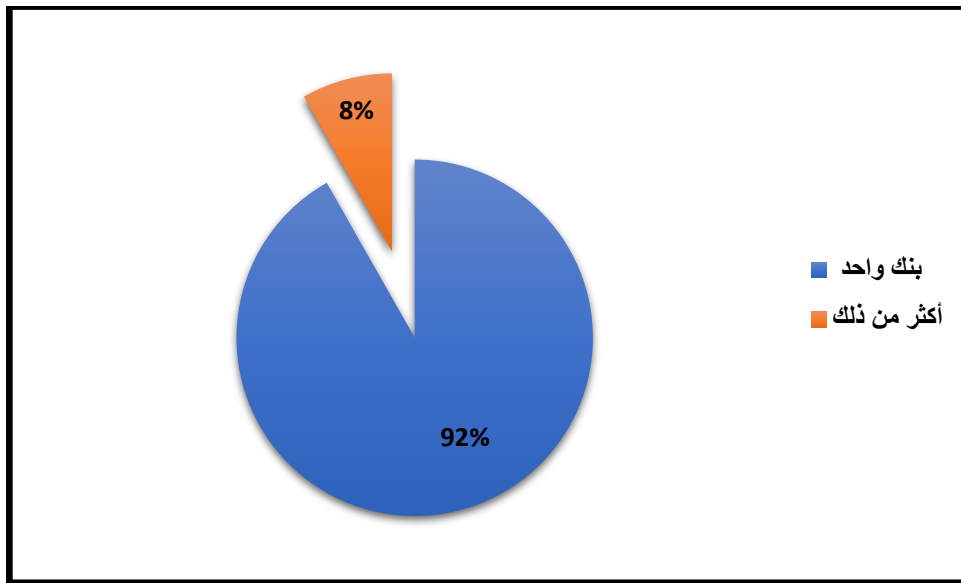
الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة عدد بنوك تعامل

عدد بنوك التعامل	العدد	النسبة المئوية
بنك واحد	67	92%
أكثر من ذلك	6	8%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (07)

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (10): تركيبة عينة الدراسة حسب عدد بنوك التعامل



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ ان اغلب متعلمين البنوك يتعاملون مع بنك واحد وهذا بنسبة 92%، اما بنسبة متعلمين مع عدة بنوك تقدر ب 8%، وهذا عائد الى الجدول السابق رقم (08) موظف يتقاضون اجورهم من بنك واحد.

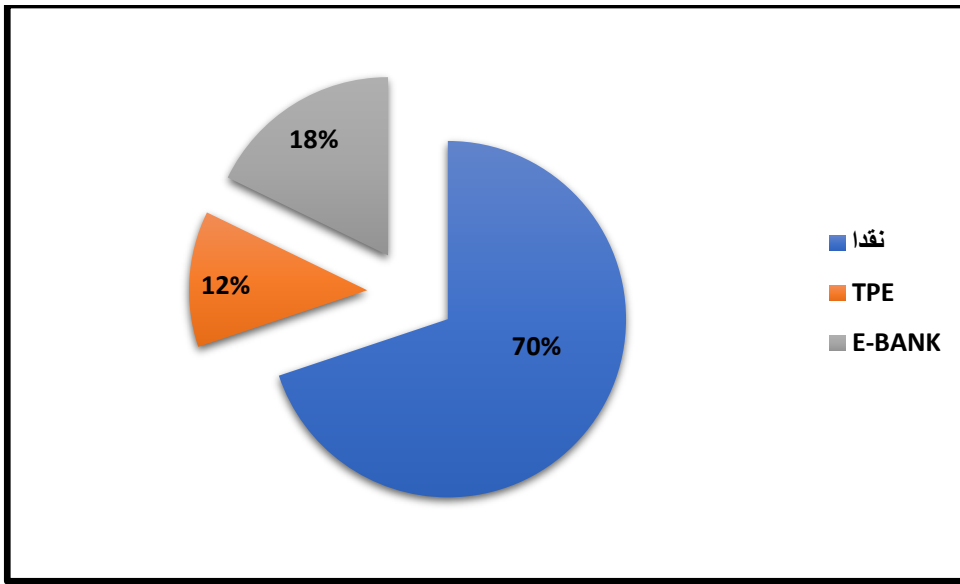
الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة طريقة دفع الفواتير

طريقة الدفع	العدد	النسبة المئوية
نقدا	51	70%
TPE	9	12%
E-BANK	13	18%
المجموع	73	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 26 الملحق رقم (07).

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (11): تركيبة عينة الدراسة حسب طريقة الدفع



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن الأغلبية يدفعون فواتيرهم نقدا وهذا بنسبة 70%، تليها E-BANK بنسبة 18%، وفي الاخير الدفع ب TPE بنسبة 12%، وهذا عائد الى عادة المجتمع بدفع نقدا ويسهل تقسيم الفواتير الى شطرين.

المطلب الثاني: نتائج متغيرات الدراسة

يتم عرض نتائج الدراسة من خلال جداول اتجاه المكونة للاستبيان:

1- اتجاه عبارات المحور الأول (الخدمة المصرفية التقليدية):

الجدول رقم (12): اتجاه عبارات المحور الأول (الخدمة المصرفية التقليدية)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه
1	السحب من الشبايك الداخلية	2.49	0.580	نعم
2	التنقل الى البنك لتحويل الاموال	2.45	0.578	نعم
3	دفع المستحقات اليومية نقدا	2.66	0.506	نعم
4	توفر الوقت والجهد عند اقتناء الخدمة المصرفية التقليدية	2.00	0.687	محايد
5	سبق وواجهت مشاكل في الخدمة المصرفية التقليدية	2.30	0.660	محايد
6	انت راضي على الخدمة المصرفية التقليدية (الخدمة المقدمة لك)	2.12	0.644	محايد
7	سهولة اقتناء الخدمة المصرفية التقليدية	2.11	0.591	محايد
	متوسط عبارات المحور الاول	2.31	0.34	محايد

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (05)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الخدمة المصرفية التقليدية يقدر ب 2.31 والذي يقع في مجال محايد، حيث كانت العبارة رقم Q3 هي الأكثر الموافقة بمتوسط حسابي قدرة 2.66 وأقلها العبارة رقم Q4 باتجاه محايد و بمتوسط حسابي قدره 2.00.

وتعد العبارة رقم 4Q هي الأقل تجانسا في الإجابات بانحراف معياري قدره 0.687. أما العبارة Q3 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.506، وعليه بناء على إجابات متعاملين البنوك على الخدمة المصرفية التقليدية.

منه اغلب المتعاملين تدفع نقدا في جميع مشتريات، والدفع نقدا هو مرآة عاكسة لدفع التقليدي، من الرغم ان اغلب متعاملين لا توفر الوقت والجهد عند خدمة المصرفية التقليدية الا انها مازالت تحظى بالقبول من طرف المتعاملين

2- اتجاه عبارات المحور الثاني (الخدمة المصرفية الالكترونية):

الجدول رقم (13): اتجاه عبارات المحور الثاني (الخدمة المصرفية الالكترونية)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه
1	سحب الاموال باستخدام الصراف الألى	2.10	0.748	محايد
2	تحويل الأموال باستخدام التطبيق (عبر الانترنت)	1.88	0.816	محايد
3	دفع الفواتير والمشتريات باستعمال TPE	1.63	0.677	لا
4	توفر الوقت والجهد عند اقتناء الخدمة المصرفية الإلكترونية	2.01	0.858	محايد
5	سبق وواجهت مشاكل عند اقتناء الخدمة المصرفية الالكترونية	1.68	0.685	محايد
6	تستخدم بطاقة الائتمان باستمرار	1.82	0.839	محايد
7	انت راضي عن الخدمة المصرفية الإلكترونية	2.05	0.864	محايد
	متوسط عبارات المحور الثاني	1.88	0.61	محايد

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (05)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الخدمة المصرفية الالكترونية تقدر ب 1.88 والذي يقع في مجال محايد، حيث كانت العبارة رقم Q1 هي الأكثر الموافقة بمتوسط حسابي قدرة 2.10 وأقلها العبارة رقم Q3 باتجاه لا وبمتوسط حسابي قدره 1.63.

وتعد العبارة رقم 7Q هي الأقل تجانسا في الإجابات بانحراف معياري قدره 0.864. أما العبارة Q1 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.677، وعليه بناء على إجابات متعاملين البنوك على الخدمة المصرفية الالكترونية.

نلاحظ ن اغلب المتعاملين بالخدمة المصرفية الالكترونية يلجؤون الى السحب من الصراف الالي، وهذ باستخدام بطاقات الائتمان في عملية سحب الأموال، لكن لا يستخدمون بطاقة الائتمان في عمليات الدفع.

### 3- اتجاه عبارات المحور الثالث (الخدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير):

الجدول رقم (14): اتجاه عبارات المحور الثالث (الخدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه
1	البنك المتعامل معه يوفر خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير	1.45	0.817	لا
2	سبق وان طرح عليك اقتناء خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير	1.16	0.553	لا
3	تستخدم هذه الخدمة لدفع جميع الفواتير	1.04	0.260	لا
4	تساعدك على عدم التأخير في دفع الفواتير	1.08	0.363	لا
5	تشعر بالأمان باستعمال هذه الخدمة	1.11	0.427	لا
6	الرسوم المفروضة عن خدمة الدفع الاوتوماتيكي معقولة	1.07	0.254	لا
7	تنصح الاصدقاء والعائلة بخدمة الدفع الأوتوماتيكي	1.16	0.527	لا
	متوسط عبارات المحور الثالث	1.15	0.28	لا

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 24 الملحق رقم (05)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الخدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير يقدر ب 1.15 والذي يقع في مجال لا، حيث كانت العبارة رقم Q1 هي الأكثر الموافقة بمتوسط حسابي قدرة 1.45 وأقلها العبارة رقم Q3 باتجاه لاد وبمتوسط حسابي قدره 1.04.

وتعد العبارة رقم 1Q هي الأقل تجانسا في الإجابات بانحراف معياري قدره 0.817. أما العبارة Q6 هي الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره 0.254، وعليه بناء على إجابات متعاملين البنوك على الخدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير.

لاحظ ان البنك يوفر خدمة الدفع الاوتوماتيكي للفواتير، لكنها لم تحض بالقبول من طرف المتعاملين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

الجدول رقم (15): اختبار فرضية الدراسة للمحور الأول (خدمة مصرفية التقليدية)

	الجنس	العمر			المستوى التعليمي				الوظيفة				
		1	2	3	1	2	3	4	1	2	3		
1	نعم	28	11	8	14	17	8	10	14	7	17	14	8
	أحيانا	23	8	5	18	8	1	6	19	5	15	11	5
	لا	3	0	3	0	0	1	0	2	0	3	0	0
2	نعم	27	9	6	14	16	8	9	14	5	18	10	8
	أحيانا	24	10	9	17	8	2	7	18	7	14	15	5
	لا	3	0	1	1	1	0	0	3	0	3	0	0
3	نعم	37	12	11	20	18	7	13	23	6	23	18	8
	أحيانا	17	6	5	11	7	3	3	12	5	11	7	5
	لا	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
4	نعم	11	6	1	7	9	1	7	6	3	7	4	6
	أحيانا	28	11	7	17	15	8	4	20	7	18	15	6
	لا	15	2	8	8	1	1	5	9	2	10	6	1
5	نعم	22	8	9	1	8	2	4	18	6	16	11	3
	أحيانا	26	9	7	16	12	5	9	15	6	16	13	6
	لا	6	2	0	3	5	3	3	2	0	3	1	4

6	نعم	16	4	3	7	10	3	8	5	4	9	6	4
	أحيانا	31	11	11	18	13	7	7	23	5	21	13	5
	لا	7	4	2	7	2	0	1	7	3	5	6	3
7	نعم	13	4	2	6	9	2	5	7	3	6	6	5
	أحيانا	34	13	10	22	15	8	10	23	6	23	17	7
	لا	7	2	4	4	1	0	1	5	3	6	2	1

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS24

من خلال الجدول أعلاه للخدمة المصرفية التقليدية بنسبة لعوامل الديموغرافية نلاحظ ان:

- **الجنس:** نجد ان نسبت الذكور المتعاملين بالخدمة المصرفية التقليدية هي 0.39 اما الاناث فهي 0.4، اما الراضين للخدمة المصرفية التقليدية تقدر بنسبة 0.1 للذكور، و0.08 للإناث، هذا ما يدل ان كلا الجنسين يلجئ الى الخدمة المصرفية التقليدية، وهذا راجع الى عادة التعاملات المصرفية.

- **العمر:** نجد ان فئة العمرية الأكثر اقبال هي من 30 الى 40 سنة بنسبة 0.48، اما بالنسبة للفئة اقل من 30 سنة فكان اغلبهم راضين الخدمة المصرفية التقليدية وهذ بنسبة 0.49، اما الفئة العمرية الأكبر من 40 سنة تقريبا غير موجودة، ومنه نستطيع القول ان الاقبال الى الخدمة المصرفية التقليدية هو من فئة 30 الى 40 سنة، وهذا يرجع الى عادة التعامل، اما الراضون فهم من فئة الأقل من 30 سنة وهذا بسبب تعاملهم بالتكنولوجيا في حياتهم اليومية.

- **المستوى التعليمي:** نجد ان الفئة ذات المستوى التعليمي الثانوي هم أكثر اقبال بمتوسط 0.53، وتليها المستوى التعليمي الأقل من الثانوي بمتوسط 0.44، وبفرق ملحوظ نجد المستوى الجامعي بمتوسط 0.35، ومنه نستنتج ان اغلب متعاملين بالخدمة المصرفية التقليدية ذات مستوى تعليمي ضعيف.

- **الوظيفة:** نجد ان المتقاعدين هم أكثر تعامل بوسائل الدفع التقليدية بمتوسط 0.49، وتليها الاعمال الحرة ب 0.41، والموظفين ب 0.39، اما الراضين لهذه الخدمة فكانت بمتوسط 0.12 وهي اعلى قيمة بين الفئات الموجودة، وهذا لكبر سن المتقاعدين وصعوبة مواكبة التطورات التكنولوجية.

الجدول رقم (16): اختبار فرضية الدراسة للمحور الثاني (خدمة مصرفية الإلكترونية)

		الجنس		العمر			المستوى التعليمي				الوظيفة		
		1	2	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3
8	نعم	17	7	9	10	5	1	1	19	3	16	7	1
	أحيانا	22	10	5	19	8	5	9	12	6	15	15	2
	لا	15	2	2	3	12	4	6	4	3	4	3	10
9	نعم	13	7	6	9	5	3	2	13	2	12	7	1
	أحيانا	17	7	4	13	7	2	4	12	6	12	9	3
	لا	24	5	6	10	13	5	10	10	4	11	9	9
10	نعم	5	3	2	4	2	0	1	5	2	5	1	2
	أحيانا	20	10	4	14	8	3	5	16	6	14	15	1
	لا	29	6	8	14	15	7	10	15	4	16	9	10
11	نعم	17	10	10	14	3	1	4	16	6	18	9	0
	أحيانا	13	7	2	8	10	6	1	11	2	11	5	4
	لا	24	2	4	10	12	3	11	8	4	6	11	9
12	نعم	6	3	1	4	4	2	3	4	0	4	2	3
	أحيانا	23	9	10	16	16	3	2	23	4	21	11	0
	لا	25	7	5	12	15	5	11	8	8	10	12	10
13	نعم	15	5	8	10	2	1	1	15	3	12	8	0
	أحيانا	13	7	2	13	5	2	4	13	1	14	6	0
	لا	26	7	6	9	18	7	11	7	8	9	11	13
14	نعم	20	9	8	14	7	2	3	19	5	18	10	1
	أحيانا	14	5	4	10	5	4	3	10	2	10	6	3
	لا	20	5	4	8	13	4	10	6	5	7	9	9

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS24

من خلال الجدول أعلاه للخدمة المصرفية التقليدية بنسبة لعوامل الديموغرافية نلاحظ ان:

- الجنس: نجد ان فئة الاناث المتعاملين بالخدمة المصرفية الالكترونية هي 0.33 اما الذكور فهي 0.24، اما الراضين للخدمة المصرفية الالكترونية فهي بمتوسط 0.43 للذكور، و0.25 للإناث، هذا ما يدل ان الاناث هم أكثر استعمال لوسائل الدفع الالكترونية وهذا راجع الى ان الاناث لديهم صعوبة في التنقلات الاقضاء الخدمات المصرفية إذا اضطرت للجوء الى الخدمات المصرفية الالكترونية لتلبية حاجاتها.

- العمر: نجد ان فئة العمرية الأكثر اقبال هي اقل من 30 سنة بمتوسط 0.39، اما بالنسبة للفئة أكثر من 40 سنة فكان اغلبهم راضين الخدمة المصرفية الالكترونية وهذا بمتوسط قدره 0.59 إجابة بلا و0.16 بنعم، اما الفئة العمرية من 30 الى 40 سنة فكانت محايدة، وهذا بتساوي بين الجابتين نعم ولا بمتوسط 0.29، والاجابة احيانا كانت ب 0.41 إجابة، ومنه نستطيع القول ان الاقبال الى الخدمة المصرفية الالكترونية هو من فئة اقل من 30 سنة، وهذا يرجع الى استعمال اليومي للتكنولوجيا، اما بنسبة لفئة العمرية من 30 الى 40 سنة فاعلج توابك مع التطورات الالكترونية وهذا حسب مستواه التعليمي.

- المستوى التعليمي: نجد ان الفئة ذات المستوى التعليمي الجامعي هم أكثر اقبال بمتوسط 0.37، وتليها فئة الدراسات أخرى بمتوسط 0.25، ويفرق ملحوظ نجد المستوى الثانوي واقل من الثانوي بمتوسط 0.14، ومنه نستنتج ان اغلب متعاملين بالخدمة المصرفية الالكترونية ذات مستوى تعليمي عالي. وهذا عائد الى قدرتهم على فهم الأمور الالكترونية واستيعابها.

- الوظيفة: نجد ان الموظفون هم أكثر تعامل بوسائل الدفع الالكترونية بمتوسط 0.34، وتليها الاعمال الحرة ب 0.26، والمتقاعدين ب 0.08، اما الراضين لهذه الخدمة فكانت بمتوسط 0.7 من طرف المتقاعدين وهي اعلى قيمة بين الفئات الموجودة، وهذا لكبر سن المتقاعدين وصعوبة مواكبة التطورات التكنولوجية، الم الموظفون لجوئهم لخدمة المصرفية الالكترونية عائد الى مستوى التعليمي المتقدم.

الجدول رقم (17): اختبار فرضية الدراسة للمحور الثالث (خدمة الدفع الاوتوماتيكي)

		الجنس		العمر			المستوى التعليمي				الوظيفة		
		1	2	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3
15	نعم	10	5	6	7	2	0	3	7	5	0	5	1
	أحيانا	3	0	0	0	3	1	1	1	0	0	1	2
	لا	14	14	10	25	20	9	12	27	7	26	19	10
16	نعم	3	3	2	4	0	0	1	3	2	5	1	0
	أحيانا	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	لا	51	16	14	24	25	10	15	32	10	30	24	13
17	نعم	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0
	أحيانا	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0
	لا	53	48	16	30	25	10	16	34	11	33	25	13
18	نعم	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
	أحيانا	1	1	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0
	لا	52	17	15	29	25	10	16	32	11	33	23	13
19	نعم	1	2	1	2	0	0	0	2	1	2	1	0
	أحيانا	2	0	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0
	لا	52	17	14	29	25	10	16	31	11	32	23	13
20	نعم	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	أحيانا	3	2	1	4	0	0	1	3	1	3	2	0
	لا	51	17	15	28	25	10	15	23	11	29	23	13
21	نعم	3	2	2	3	0	0	4	4	1	3	2	0
	أحيانا	2	0	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0
	لا	49	17	14	27	25	15	30	30	11	31	22	13

المصدر: من إعداد الطالب علي ضوء مخرجات SPSS24

من خلال الجدول أعلاه للخدمة المصرفية الدفع الاوتوماتيكي بنسبة لعوامل الديموغرافية نلاحظ ان:

- الجنس: نجد ان خدمة الدفع الاوتوماتيكي تم رفضها من طرف الجنسين، كانت الاجاب ب لا نسبة للذكور بمتوسط 0.85، اما الاناث بمتوسط 1.0، اما متوسط الإجابة ب نعم فكانت 0.04 و 0.1 للذكور والاناث على التوالي، وهذا لعدم توفير الخدمة في البنوك الجزائرية.

- العمر: نرى بان كل الفئات (اقل من 30 سنة، من 30 الى 40 سنة، أكثر من 40 سنة) العمرية كان اغلب إجابات بلا وهذا بمتوسط 0.87، 0.85، 0.9 بالتوالي، اما بالنسبة للمجيبين بنعم فمتوسط كان 0.1، 0.08، 0.01 على التوالي، وهذا لعدم توفير الخدمة في البنوك الجزائرية.

- المستوى التعليمي: كل المستويات التعليمية لا تتعامل بخدمة الدفع الاوتوماتيكي، فكانت اغلب الإجابات بلا بمتوسط 1.0، 1.14، 0.85، 0.85 للفئات على التوالي، وهذا لعدم توفير الخدمة في البنوك الجزائرية.

- الوظيفة: كل المتعاملين البنوك لا يقتنون خدمة الدفع الاوتوماتيكي مهما اختلفت الوظيفة (موظف، عامل حر، متقاعد) بمتوسط إجابة بلا 0.88، 0.94، 0.96 على التوالي، وهذا لعدم توفير الخدمة في البنوك الجزائرية.

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، من حيث حاولنا اسقاط الجزء النظري على البنوك محل الدراسة وهي (BADR ، BARAKA، BDL،CPA)، قمنا بمعالجة بيانات باستخدام برنامج SPSS 24 وEXEL، ثم قمنا باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث تم رفض الفرضيات المطروحة. ولكن بصفة عامة وجدنا فروق في اتجاهات العينة الدراسة في استخدام وسائل الدفع، تعزى لمتغير الجنس، العمر والوظيفة، لذا يجب على البنوك ترويج للخدمات الإلكترونية، وتوعية المتعاملين.

الخاتمة

## الخاتمة

ان ما يميز هاذ العصر هو تطور التكنولوجي وتطورات الحاصلة في مجال الاعلام والاتصال، مما ادا الى التطورات في المجال المصرفي، من خلال هذه التطورات أصبح جل التعاملات المصرفية الكترونية، أي تغير في وسائل التعامل من العمليات والتجهيزات التقليدية الى أجهزة الكترونية مثل حواسيب وتعاملات بالانترنت، ومما عزز هذا التطور في النظام المصرفي هو مواكبة التجار التطورات الحاصلة وهذا بعرض سلعهم وخدماتهم الكترونيا أي عبر الانترنت، بمعنى توسع سوق السلع والخدمات، مما استلزم على المصارف تطوير كل من خدماتها التقليدية الى الكترونية، مثل الشيك الورقي الى الشيك الالكتروني، ونقود العادية الى نقود الكترونية، وهذ بالحفاض على وظائفها الأساسية وهي ابرام دين الدائن.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها اتضح انه على البنوك الجزائرية إعادة النظر في ترويج للخدمات الجديدة، واعداد خطط تسويقية من شأنها المساهمة في استخدام وسائل الدفع الالكترونية لدا العملاء، اما بالنسبة لخدمة الدفع الاوتوماتيكي، فهي خدمة متوفر في بعض البنوك الجزائرية، ولاكنها لم تستغل من طرف المتعاملين.

### أولاً: نتائج دراسة

#### 1 - نتائج الدراسة النظرية:

- تسهيل تعاملات: باكتشاف وسائل الدفع تم تسهيل المعاملات بين الافراد وشعوب وهذ في التبادلات التجارية وتقييم السلع والخدمات.
- ارتباط المعاملات والتكنولوجيا: بالتطورات التكنولوجية الحاصل اثرت في جميع المجالات التعامل التجارية، الاقتصادية والمصرفية، فكل ما تطور مجال إثر على مجالات الأخرى واستلزم عليهم التطوير معه ومواكبة.
- زيادة الراحة: توفر وسائل الدفع الالكترونية راحة أكبر للأفراد، حيث لا يحتاجون الى حمل النقود، بل مكنهم بأجراء المعاملات المالية عبر الانترنت.
- زيادة الأمان: توفر وسائل الدفع الإلكترونية مستويات اعلى من الأمان، حيث يتم تشفير المعلومات المالية وتحميها من الاحتيال والسرقة البيانات.
- توسع النطاق الجغرافي: يمكن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في أي مكان يتوفر فيه الانترنت، مما يسهل التجارة الالكترونية الدفع عن بعد.
- زيادة الراحة: توفر الخدمات المصرفية الالكترونية راحة، وهذا بسهولة اقتنائها بعدم بذل أي جهد وتوفير الوقت.

## 2 - نتائج الدراسة تطبيقية:

- من خلا دراسة التطبيقية نستنتج ان البنوك الجزائرية لولاية الاغواط توفر كل من الخدمات مصرفية تقليدية والكترونية، وهذا لتلبية رغبت كل المتعاملين.
- العديد من المتعاملين لم ينتقل الى الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا عائد الى كبر سنهم، أي عدم عيشهم في وقت التكنولوجيا، ونقص في المستوى التعليمي.
- الخدمة المصرفية الالكترونية حظيت بالقبول من طرف فئة الشباب وذوي مستوى التعليمي العالي.
- خدمة الدفع الالي فلم يتلقى اقبال من طرف متعاملين المصارف، وهذا عائد الى نقص القدرة المعيشية أي لا يمكنهم اقتناء هذه الخدمة وهذا لتسيق أولويات مالية.

### ثانيا: توضيحات واقتراحات:

- ضرورة مسايرة التطورات التكنولوجية الحاصلة واسراع دولتنا لتبني هذا النوع من التطورات خاصة العمل على تدعيم وتحديث الخدمات المصرفية الالكترونية ووسائل الدفع.
- العمل على توفير كوادر بشرية مؤهلة لاستعمال التكنولوجيا المعلومات وصيانتها.
- وضع خطط ترويجية محكمة لأقناع المتعاملين بالاقتناء الخدمات المصرفية الالكترونية، بتوعية المتعاملين.

### ثالثا: افاق الدراسة:

- دور الحملات التحسيسية والترويجية في تنشيط الخدمة المصرفية الالكترونية
- سلوك المستهلك في استخدام الدفع الالكتروني

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المراجع

#### كتب

- 1- النقود والبنوك، محمد خليل برعي وعبد الهادي سويقي، كلية العلوم الاقتصادية جامعة القاهرة، مكتبة نخصت الشرق
- 2- بخزار يعدل فريدة: تقنيات وسياسات التسيير المصرفي- ديوان المطبوعات الجامعية- الطبعة الثالثة - - الجزائر (2005).
- 3- موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود و كيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي - مجموعة دلة البركة - إدارة (1) التطوير و البحوث جدة 1993.
- 4- عبد الرحمان يسري أحمد: اقتصاديات النقود والبنوك - الدار الجامعية - الإسكندرية 2003 -
- 5- سحنون محمود: دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي - جامعة منتوري - قسنطينة 2004 -
- 6- د. بن عزة محمد الأمين، مداخلة بعنوان: واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية.
- 7- العملة والنقود، احمد هني، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر- الطبعة الثاني.
- 8- د. صلاح الياس، مداخلة بعنوان: مستقبل وسائل الدفع في ضل وجود الوسائل الحديثة، ملتقى علمي دولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية
- 9- حمدي معوض عبد التواب، جرائم الشيك وأوجه الدفع والدفع فيه، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدار القانوني، مصر، 2003.
- 10- الجنبيهي منير والجنبيهي ممدوح، التبادل الالكتروني للبيانات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
- 11- رحيم حسين، هوارى معراج، الصريفة الالكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية والتحديات، جامعة اشلف، ديسمبر 2005.
- 12- إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، (ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2005 )

## قائمة المصادر والمراجع

- 13- د يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي لإصدارات القانونية، الطبعة الأولى 2012،
- 14- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، (دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008)،
- 15- محمد حسين منصور: المسؤولية الالكترونية - دار الجامعة الجديدة للنشر - اسكندرية 2003،
- 16- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، مصر القاهرة 2012،
- 17- ثناء على القباني واخرون، إدارة التكلفة وتحليل الربحية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة.
- 18- منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، اعمال البنوك، دار الفكر الجامعي.
- 19- حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- 20- السيد احمد عبد الخالق، تجارة الالكترونية والعلوم.
- 21- محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الرعية والمصرفية لبطاقات الائتمان، تيرك لنشر والتوزيع، مصر.
- 22- نهلة احمد قنديل، التجارة الالكترونية والمرشدة للمدير العصر رؤية تسويقية، جامعة قانات سويس مصر 2006.
- 23- شريف محمد غانم، محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية الإسكندرية 2007.
- 24- أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية طبعة 2013.
- 25- شيماء جودت مجدي عبادة منصور، أحكام التعامل بالنقود الالكترونية وأثره على المعاملات المعاصرة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، سنة 2015.
- 26- عبد الصبور عبد القوي على مصري، التجارة الالكترونية والقانون، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2010.
- 27- مها عطاء الله عجلان السلطاني العنزي، نحو تنظيم قانوني للتعامل بالشيك الإلكتروني في دولة قطر، 2021 رسالة للحصول على، 2021.

## قائمة المصادر والمراجع

- 28- صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، الابعاد التجارية والمالية التسويقية دار الجامعة، القاهرة، 2008.
- 29- فائزة بودربالة، سعدية قصاب، تقييم وسائل الدفع الحديثة المزايا والمخاطر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنه نظام الدفع في البنوك إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر الجزائرية - عرض تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 27 26- أفريل.
- 30- زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودت، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2003 ص.
- 31- ابراهيم يحيى، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- 32- طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2008.
- 33- محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 34- موسى خليل متري، القواعد القانونية النازمة للصيرفة الإلكترونية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، بيروت، لبنان، 2002.
- 35- شمس الدين، مدى ملاءمة تجريم غسيل الأموال للقواعد البنكية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الفترة الممتدة بين 10 و12 ماي 2003، المجلد الرابع.

### ملتقيات

- 1- د. بن عزة محمد الأمين، مداخلة بعنوان: واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية
- 2- نعيمة مولفرعة، إحلال سائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 06

## قائمة المصادر والمراجع

- 1- محمود سحنون: التجارة الالكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية - حالة الدول العربية - مجلة (1) الاقتصاد والمجتمع - العدد 3 - مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة منتوري - قسنطينة 2005 -

### مجالات

- 1- مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية - المجلد 17 العدد 10.
- 2- مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، ادرار- الجزائر ISSN 2676-2420 :المجلد: 01، العدد: 02، السنة: جوان 2.
- 3- مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، ادرار- الجزائر ISSN 2676-2420 :المجلد: 01، العدد: 02، السنة: جوان 2.
- 4- مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية - المجلد 17 العدد 10، جوان.

### مواقع

- 1- <https://ae.linkedin.com/pulse>
- 2- <https://elmouhami.com>
- 3- <https://mawdoo3.com/>
- 4- يونس عرب : الدفع الالكتروني - معهد التدريب والإصلاح - عمان 23 جوان 2007 - على الموقع ([www.arabLam.org](http://www.arabLam.org)).
- 5- نصير صابر لفتة الجبوري، النظام القانوني للصك الالكتروني، الموقع الالكتروني .  
<http://www.eastlaws.com>
- 6- Arabbank.dh، الشيك الالكتروني.
- 7- Sadad.qa، محافظ النقود الإلكترونية E-Wallets.

## قائمة المصادر والمراجع

مرجع اجنبية

- 1- Bonneau Thierry : Droit Bancaire – édition Montchrestien – Paris – 1994 – p41.
- 2- Duclos Thierry : Dictionnaire de la banque – 2ème édition – SEFI – bibliothèque national du canada – 1999 – p 308.
- 3-TOERING Jean Pierre et BRION François, les moyens de paiement, Edition que sais –je ? 1 ère édition, Paris, 1999, p32
- 4-[www.Bbekhti.Oline.com](http://www.Bbekhti.Oline.com).OpCit

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



## استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج تخصص: "تسويق مصرفي" حيث أن الدراسة تحت عنوان: "الدفع الالكتروني وتسويق الدفع الاوتوماتيكي للفواتير"، لذا أرجو من سيادتكم افادتي حول هذا الموضوع من خلال تفضلكم بالإجابة على هذه الأسئلة المقترحة للحصول على نتائج واقعية وذات مصداقية حول الموضوع وذلك بملا الاستمارة التي نضعها بين أيديكم بوضع علامة (x) أمام الأجوبة التي تختارونها، واجابتمكم تكون تحت السرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

مع شكرنا لكم

من إعداد الطلبة:

- رزقان حسام

تحت إشراف:

- د. أولاد العيد سعد

بيانات شخصية

الجنس: ذكر  أنثى

العمر: أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  أكثر من 40 سنة

المستوى التعليمي: أقل من ثانوي  ثانوي  جامعي/دراسات عليا  أخرى

الوظيفة: موظف  أعمال حرة  متقاعد  بدون عمل

اسم البنك: CPA  AGB  BARA  بنك آخر

عدد البنوك المتعامل معها: بنك واحد  أكثر من ذلك

الخدمة المصرفية التقليدية

الرقم	العبارة	نعم	موافق	لا
1	سحب من الشبايك الداخلية (اللجوء الى البنك لسحب أموال)			
2	انتقال للبنك لقيام بعملية تحويل الاموال			
3	دفع مستحقات اليومية نقدا			
4	توفر الوقت والجهد عند اقتناء الخدمة المصرفية التقليدية			
5	سبق وواجهت مشاكل في الخدمة المصرفية التقليدية			
6	انت راضي على الخدمة المصرفية التقليدية (الخدمة المقدمة لك)			
7	سهولة اقتناء الخدمة المصرفية التقليدية			

الخدمة المصرفية الالكترونية

8	سحب الاموال باستخدام الصراف الألى			
9	تحويل الأموال باستخدام التطبيق (عبر الانترنت)			
10	دفع الفواتير والمشتريات باستعمال TPE			
11	توفر الوقت والجهد عند اقتناء الخدمة المصرفية الإلكترونية			

			سبق وواجهت مشاكل عند اقتناء الخدمة المصرفية الإلكترونية	12
			تستخدم بطاقة الائتمان باستمرار	13
			انت راضي عن الخدمة المصرفية الإلكترونية	14

**خدمة الدفع الأوتوماتيكي للفواتير**

			البنك المتعامل معه يوفر خدمة الدفع الأوتوماتيكي للفواتير	15
			سبق وان طرح عليك اقتناء خدمة الدفع الأوتوماتيكي للفواتير	16
			تستخدم هذه الخدمة لدفع جميع الفواتير	17
			تساعدك على عدم التأخير في دفع الفواتير	18
			تشعر بالأمان باستعمال هذه الخدمة	19
			الرسوم المفروضة عن خدمة الدفع الأوتوماتيكي معقولة	20
			تتصح الاصدقاء والعائلة بخدمة الدفع الأوتوماتيكي	21

22 في حالة عدم اقتناء خدمة الدفع الأوتوماتيكي للفواتير، تقوم بدفع فواتير عن طريق:

TPE

e-Banking

نقدا

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

اسم الأستاذ	الجامعة
د. جلول بن قشوة	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الأغواط
د. بختة فرحات	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الأغواط
د. عبد العليم التاوتي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الأغواط
د. سعد أولاد العيد	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الأغواط

معامل الفاكرن باخ خدمة المصرفية التقليدية

معامل الفاكرن باخ

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach		Nombre d'éléments
,619		7

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach		Nombre d'éléments
,675		21

معامل الفاكرن باخ خدمة الدفع الاوتوماتيكي

معامل الفاكرن باخ خدمة المصرفية الالكترونية

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach		Nombre d'éléments
,649		7

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach		Nombre d'éléments
,886		7

معامل الارتباط:

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,487
		Nombre d'éléments	11 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,317
		Nombre d'éléments	10 <sup>b</sup>
Nombre total d'éléments			21
Corrélation entre les sous-échelles			,751
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,858
	Longueur inégale		,858
Coefficient de Guttman			,847
a. Les éléments sont : x1, x3, x5, x7, x9, x11, x13, x15, x17, x19, x21.			
b. Les éléments sont : x21, x2, x4, x6, x8, x10, x12, x14, x16, x18, x20.			

## الملاحق

اتجاه محور الخدمة المصرفية التقليدية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
x1	73	2,49	,580
x2	73	2,45	,578
x3	73	2,66	,506
x4	73	2,00	,687
x5	73	2,30	,660
x6	73	2,12	,644
x7	73	2,11	,591
وسائل الدفع التقليدية	73	2,3053	,33614
N valide (liste)	73		

اتجاه محور الخدمة المصرفية الالكترونية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
x8	73	2,10	,748
x9	73	1,88	,816
x10	73	1,63	,677
x11	73	2,01	,858
x12	73	1,68	,685
x13	73	1,82	,839
x14	73	2,05	,864
وسائل الدفع الالكترونية	73	1,8826	,60672
N valide (liste)	73		

اتجاه محور خدمة الدفع الاوتوماتيكي

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
x15	73	1,45	,817
x16	73	1,16	,553
x17	73	1,04	,260
x18	73	1,08	,363
x19	73	1,11	,427
x20	73	1,07	,254
x21	73	1,16	,527
الدفع الاوتوماتيكي للفواتير	73	1,1546	,27945
N valide (liste)	73		

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,971	,289		3,359	,001
	وسائل الدفع التقليدية	-,029	,101	-,035	-,285	,777
	وسائل الدفع الإلكترونيّة	,133	,056	,289	2,376	,020

a. Variable dépendante : تسويق خدمة الدفع الأوتوماتيكي

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,515	2	,257	3,527	,035 <sup>b</sup>
	Résidu	5,108	70	,073		
	Total	5,623	72			

a. Variable dépendante : تسويق خدمة الدفع الأوتوماتيكي

b. Prédicteurs : (Constante), وسائل الدفع التقليدية, وسائل الدفع الإلكترونيّة

ANOVA						
تسويق خدمة الدفع الأوتوماتيكي						
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
Inter-groupes	,507	2	,253	3,469	,037	
Intragroupes	5,116	70	,073			
Total	5,623	72				

ANOVA						
تسويق خدمة الدفع الأوتوماتيكي						
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
Inter-groupes	,440	3	,147	1,953	,129	
Intragroupes	5,182	69	,075			
Total	5,623	72				

ANOVA					
تسويق خدمة الدفع الاوتوماتيكي					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,232	2	,116	1,508	,229
Intragroupes	5,390	70	,077		
Total	5,623	72			

ANOVA					
تسويق خدمة الدفع الاوتوماتيكي					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1,567	3	,522	8,890	,000
Intragroupes	4,055	69	,059		
Total	5,623	72			

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
تسويق خدمة الدفع الاوتوماتيكي	Hypothèse de variances égales	,174	,678	,521	71	,604	,05813	,11165	- ,16449	,28075
	Hypothèse de variances inégales			,539	7,458	,605	,05813	,10778	- ,19358	,30985

ANOVA					
تسويق خدمة الدفع الاوتوماتيكي					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,160	2	,080	1,027	,364
Intragroupes	5,462	70	,078		
Total	5,623	72			

Récapitulatif de traitement des observations						
	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x15 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x15 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x15 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x15 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x16 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x16 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x16 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x16 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x17 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x17 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x17 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x17 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x18 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x18 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x18 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x18 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x19 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x19 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x19 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x19 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x20 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x20 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x20 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x20 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الجنس * x21 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي العمر * x21 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي مستوى التعليمي * x21 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الآتوماتيكي الوظيفة * x21 * كي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%

Récapitulatif de traitement des observations						
	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x15	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x15	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x15	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x15	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x16	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x16	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x16	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x16	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x17	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x17	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x17	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x17	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x18	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x18	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x18	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x18	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x19	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x19	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x19	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x19	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x20	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x20	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x20	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x20	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الجنس * x21	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي العمر * x21	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي مستوى التعليمي * x21	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
تسويق_خدمة_الدفع_الائتماتيكي الوظيفة * x21	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%

Récapitulatif de traitement des observations						
	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
* x8 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x8 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x8 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x8 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x9 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x9 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x9 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x9 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x10 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x10 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x10 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x10 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x11 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x11 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x11 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x11 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x12 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x12 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x12 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x12 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x13 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x13 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x13 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x13 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x14 * وسائل_الدفع_الالكترونية الجنس	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x14 * وسائل_الدفع_الالكترونية العمر	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x14 * وسائل_الدفع_الالكترونية مستوى التعليمي	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%
* x14 * وسائل_الدفع_الالكترونية الوظيفة	73	100,0%	0	0,0%	73	100,0%