

أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)

The importance of modern payment methods to improving the quality of banking services
(with reference to the M'sila Agriculture and Rural Development Bank)

L'importance des moyens de paiement modernes à l'amélioration de la qualité des services
bancaires (en référence à la Banque de développement agricole et rural de M'sila)

سمية أحمد ميلي

Soumia Ahmed Mili

أستاذ مساعد ب

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Soumia.mili@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/05 /10

تاريخ القبول: 2021 /04 /28

تاريخ الاستلام: 2020 /11/12

الملخص: لقد تطورت الأعمال البنكية الالكترونية خلال السنوات الأخيرة بشكل كبير مما أثر على التجارة الالكترونية، وأدى إلى زيادة حجمها التي كانت العامل الأساسي لتطور وسائل الدفع من وسائل تقليدية إلى وسائل جديدة تسير الكترونيا ولا وجود فيها للقطع ولا للورق أو الحوالات. مع هذه التطورات أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها البنكي إلى مستوى تلك التغيرات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع، فاعتمدت البنوك الجزائرية ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة المسيلة) على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديثة التي من بينها وسائل الدفع الحديثة مثل: البطاقات البنكية (بطاقة الدفع، بطاقة السحب وبطاقة التوفير)، وذلك من أجل تطوير وتحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة بالبنك الجزائري.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الحديثة، جودة الخدمات البنكية، البنوك، البطاقات البنكية.

Abstract: The electronic banking business has developed in recent years greatly, which affected electronic commerce, and led to an increase in its size, which was the main factor for the development of payment methods from traditional means to new electronic means that do not exist in them, nor for paper or remittances.

With these developments, Algeria realized the need to upgrade its banking system to the level of these changes and thus the necessity to modernize the payment system. Algerian banks, including the Bank for Agriculture and Rural Development (M'sila Agency), have relied on development by introducing many modern technologies, including modern payment methods such as: bank cards (Payment card, debit card and savings card), in order to develop and improve the quality of banking services provided at the Bank of Algeria.

Key words: modern payment methods, quality of banking services, banks, bank cards

Résumé: L'activité e-banking a évolué au cours des dernières années, affectant considérablement e-commerce, et a conduit à une augmentation de la taille, ce qui a été le principal facteur pour le développement des méthodes de médias traditionnels aux nouveaux médias de paiement va par voie électronique et il n'y a pas où couper ou à des commandes de papier ou de l'argent.

Avec ces développements réalisés Algérie ont besoin d'améliorer la banque de son système au niveau de ces changements et donc la nécessité de moderniser le système de paiement, en adoptant les banques algériennes, y compris la Banque de l'agriculture et le développement rural (Agence M'sila) sur le développement de l'introduction de plusieurs nouvelles technologies, qui comprennent les modes de paiement de moderne, tels que les cartes bancaires (carte de paiement, carte de débit et carte d'épargne), afin de développer et d'améliorer la qualité des services bancaires fournis par la Banque d'Algérie.

Mots clés: méthodes de paiement modernes, la qualité des services bancaires, les banques, les cartes bancaires.

1- مقدمة: يعتبر ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال عامل أدى إلى توليد بنك الكتروني مبدأ العمل فيه يعتمد على هذه التكنولوجيات من أجل تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية، ورفع كفاءة وأداء الخدمة البنكية، وهذا ما سعت إليه الدول المتقدمة لكي تقوم بتخفيض تكاليف العمليات البنكية التي تتم عبر القنوات الالكترونية مثل: أجهزة الصرف الآلي. وفي ظل تفجر الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات قامت صناعة الخدمات المالية بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الاستفادة القصوى مما أتاحتها هذه التكنولوجيات الحديثة وتحقق لهذه الخدمات طفرة جذب المتعاملين، وتسهيل أساليب التعامل لهم، فأصبحت وسائل الدفع والسداد تمثل حجر الزاوية لنجاح هذا التطور. نتج عن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة والتكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار كبيرة على البنوك وهذا من ناحية أشكال هذه البنوك وأدائها، لذا أصبح من الضروري على الدول تطوير الأساليب البنكية التقليدية والاستفادة من هذه الوسائل الالكترونية من خلال تعديل طرق استخدام الوسائل التقليدية.

الجزائر هي من بين الدول التي عرفت تطور في وسائل الدفع بسبب التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال المدفوعات والقيام بإنشاء مشاريع حديثة في القطاع البنكي، ومحاولة النهوض بجهازها البنكي ومواكبة هذه التطورات من خلال اللجوء نحو التحسين المستمر للخدمات التي تهدف إلى تقديم أفضل الخدمات البنكية من خلال تطوير جودة الخدمات البنكية المقدمة التي تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات الكبرى التي تواجه العمل البنكي لتسريع الدخول في عصر التجارة الالكترونية وتطبيقاتها.

1-1 إشكالية الدراسة: ضمن هذه التطورات في وسائل الدفع تبرز أهمية إشكالية البحث التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

فيما تتمثل أهمية وسائل الدفع الحديثة لتحسين جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية؟

تندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم وسائل الدفع الحديثة؟
- هل تساعد وسائل الدفع الحديثة في زيادة جودة الخدمات البنكية؟
- 2-1 فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات هي:
 - تعتبر البطاقات البنكية والأوراق التجارية الالكترونية وكذا المقاصة الالكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة.
 - تساعد وسائل الدفع الحديثة إلى حد كبير في زيادة جودة الخدمات البنكية
- 3-1 أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:
 - التعرف على تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين صورة الخدمات البنكية؛
 - تبيان أن هناك العديد من الأساليب الحديثة لتطوير الخدمات البنكية؛
 - التعرف على البطاقات البنكية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية).
- 4-1 هيكل الدراسة: لقد قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى:
 - أولاً: ماهية وسائل الدفع الحديثة
 - ثانياً: مفاهيم حول جودة الخدمات البنكية
 - ثالثاً: الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة المسيلة)
 - رابعاً: مزايا وعيوب الخدمات البنكية الحديثة
- 2- مفاهيم حول وسائل الدفع الحديثة: يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الالكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الالكترونية، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير أعمال ومعاملات التجارة الالكترونية.

1-2 تعريف وسائل الدفع الحديثة: لقد تعدد التعاريف حول مفهوم وسائل الدفع الحديثة نذكر أهمها:

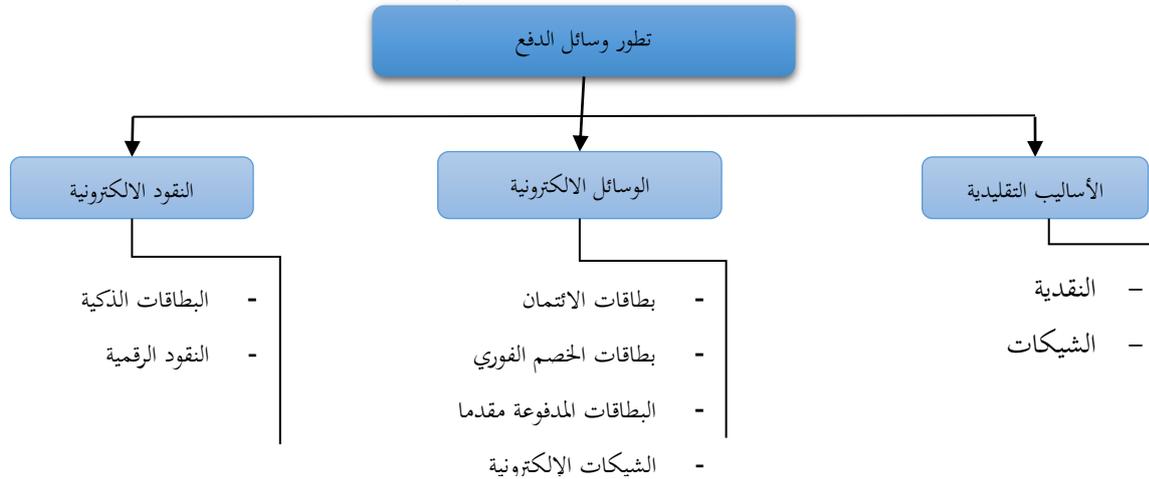
- التعريف الأول: تعرف وسائل الدفع على أنها كل أداة يمكن من خلالها إجراء عملية دفع. (رحيم حسين، 2008، ص 139)

- التعريف الثاني: عرف المجلس الاقتصادي الفرنسي الدفع الإلكتروني بأنه مجموعة التقنيات الإعلامية، المغناطيسية أو الإلكترونية، وغيرها، تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية من بين البنك، البائع، المستهلك. (واقد يوسف، 2011، ص 20)

- التعريف الثالث: عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض بأنه: " عبارة عن جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كانت الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل". (المادة 113، 1990) من هذه التعاريف نستنتج أن وسائل الدفع الحديثة هي تلك الأدوات المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذا تسديد الديون. وذلك بطريقة رقمية باستخدام أجهزة تكنولوجيا حديثة.

2-2 تطور وسائل الدفع الحديثة: أدى التطور الذي يشهده مختلف الاقتصاديات إلى التزايد المستمر في التجارة الإلكترونية، مما أدى إلى التطور في كيفية تسوية هذه المدفوعات لكي لا تكون قيديا يعرقل التطور الاقتصادي ذاته، وعلى هذا نجد بأن النقود ووسائل تسوية المدفوعات صارت تتجه بدورها لأن تكون الكترونية لأداء دورها التقليدي. وهذا التطور موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): تطور وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحث

من الشكل رقم (01) نلاحظ بأن تطور وسائل الدفع مر بثلاث مراحل هي: (السيد أحمد عبد الخالق، 2008، ص 160-170 [بتصرف])

أ- الأساليب التقليدية: تتمثل هذه الأساليب في:

- النقدية: إذ تعد النقود الورقية أكثر استخداما في الدول النامية وحتى في بعض الاقتصاديات العالمية المتقدمة، ومن أجل تسهيل استخدام هذه الوسيلة ثم تدعيمها في السنوات الحديثة باستخدام آلات الصرف الآلي، ولكنها ليست مدفوعات الكترونية بل هي وسيلة الكترونية لصرف النقدية لنحل محل وسائل الصرف التقليدية.

- الشبكات: هي أكثر استخداما في الدول المتقدمة، كما يشهد نموها في الدول النامية خاصة في مجال تسوية المعاملات كبيرة القيمة نسبيا.

ب- الوسائل الإلكترونية: تعتمد هذه الوسائل على استخدام البطاقات التالية:

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

- بطاقات الخصم الفوري: هي بطاقات ذات استخدام واسع بالرغم من أنه أقل انتشارا من بطاقات الائتمان، ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمانا بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب الزبون من البنك.
- بطاقات المدفوعة مقدما: يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقة، ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها.
- ج- النقود الالكترونية: تتمثل في:
 - البطاقة الذكية: تم ابتكارها للتغلب على بعض المشكلات التي تتعلق بالسرية والأمان، ولدواعي تتعلق بالتطور التكنولوجي.
 - النقود الرقمية: تشير إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تعبر عن قيم معينة وتصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية للمودعين، ويحصلون هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية أو على الحاسب الشخصي لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه.
- 3-2 خصائص وسائل الدفع الحديثة: ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزت عن وسائل الدفع التقليدية، التي يمكن تلخيصها فيما يلي: (لوصيف عمار، 2009، ص ص 30-31)
 - أ- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
 - ب- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية: هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
 - ج- يستخدم الدفع الالكتروني لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
 - د- يتم الدفع بأحد الأسلوبين هما:
 - الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، أي الدفع عبر شبكة الانترنت وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، وبالتالي فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة.
 - الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.
 - هـ- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛
 - و- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
 - النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛
 - النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.
- 4-2 أنواع وسائل الدفع الحديثة: تتميز البيئة التجارية بالسرعة في المعاملات ومواكبة التطور خاصة في مجال العمليات البنكية بصفة عامة ومجالات استخدام وسائل الدفع الحديثة بصفة خاصة، حيث ظهرت بدائل متعددة عن الوفاء النقدي. ومن بين أهم وسائل الدفع الالكتروني ما يلي:
 - أ- بطاقات النقود البلاستيكية: يتم استخدام هذه البطاقات البلاستيكية من خلال آلات الصراف الآلي، ولقد ساهمت هذه الآلات في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للزبائن، كما تضمن تعامل الزبائن مع البنوك على مدى 24

ساعة يوميا بما فيها الإجازات والعطل الرسمية، وهذه البطاقة لا يمكن تزويرها وتستخدم عن طريق الانترنت. (محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، 2011، ص 49)

وتعرف البطاقة البلاستيكية التي يطلق عليها غالبا بالبطاقة البنكية أنها: "بطاقة تصدر من إحدى مؤسسات الائتمان أو إحدى الجهات المرخص لها بذلك قانونا يسمح لحاملها بسحب أو تحويل نقود من حسابه. (سميحة القيلوبي، 2007، ص 62) وتنقسم هذه البطاقات إلى:

- البطاقات الائتمانية: هي من أكثر أنواع البطاقات انتشارا في العالم، حيث ما زالت الكثير من أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية تتم من خلالها. فهي بطاقة خاصة تصدرها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى لزيائنها كخدمة إضافية، حيث يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته مقابل ما يحصل عليه من خدمات. كما أنها تستخدم كأداة ضمان وتتميز بتوفير الوقت والجهد لحاملها، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها. (يوسف حسن يوسف، 2011، ص 13)

تتميز هذه البطاقات بالعديد من المزايا أهمها: (السيد أحمد عبد الخالق، 2008، ص ص 163-164)

- ✓ هي وسيلة تيسر وتسهل وتنشط التعامل في السوق، لأنها وسيلة أيسر في التعامل، وتوفر الوقت والنفقات للمستهلك؛
- ✓ تكون مقرونة بمنح ائتمان للمستهلك، ومن ثم تخلق ما يعرف بالنقود البنكية وإن كان ذلك يتم لمدة محدودة، ولكن يمكن تجديدها باستمرار في إطار مجموع مستخدمها، مما يشكل إضافة للسيولة النقدية في الاقتصاد ويعمل على تنشيطه خاصة في أوقات الكساد؛
- ✓ تتميز بإمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل، وتصدر بالعملة المحلية والأجنبية، كما أنها تحمل صورة للزبون ومن ثم التقليل من التزوير والسرقة.
- في المقابل يواجه استخدام هذه البطاقات بعض المشكلات منها: (السيد أحمد عبد الخالق، 2008، ص 164)
- ✓ قد تؤدي زيادة السيولة إلى تغذية التضخم نظرا للانخفاض الكبير في التكلفة الذي يسببه استخدام هذه البطاقة؛
- ✓ عند الاستخدام يجب إدخال بيانات البطاقة وإرسال المعلومات في كل مرة يتم فيها التعامل؛
- ✓ إن السرية قد يتم اختراقها والسطو عليها، وإعادة استخدامها من قبل البعض على نحو غير مشروع، وهو ما يعرض التجارة الالكترونية كلها للخطر.

- بطاقات الدفع: هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للزبون طالب البطاقة، وتتميز هذه البطاقة بأنها توفر الجهد والوقت للزبائن وكذا زيادة إيرادات البنك المصدر لها. (محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، 2011، ص 79)

وإصدار مثل هذه البطاقات فإنه يتطلب القيام بفتح حساب جاري لدى البنك المصدر لهذه البطاقة ويتم إيداع مبلغا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له بشراء في حدوده، وعندما يقوم حامل البطاقة بشراء السلع أو للحصول على خدمات من التاجر فإنهم يرسلون مستندان الشراء إلى البنك الذي يقوم بالخصم مباشرة بقيمة المستحق عليه نتيجة هذا الشراء، وذلك من الحساب الجاري في صورة قيود دفترية، كما يتم الخصم أيضا لقيمة المسحوبات النقدية التي سحبت من آلات سحب النقود أو من البنوك، وفي نهاية كل شهر يرسل البنك كشف حساب الزبون مع قائمة معينة ينص عليها اتفاق إصدار البطاقة. (باسم أحمد المبيضين، 2008، ص ص 129-130)

- بطاقات الدفع الشهري: هنا يجب على الزبون أن يقوم بسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، أي أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد. وتختلف عن بطاقات الائتمان في أن السداد بالكامل من قبل الزبون خلال الشهر الذي تم فيه السحب، ويتم ذلك عن طريق إرسال البنك كشف كامل البطاقة يتضمن المبالغ المستحقة عليه نتيجة مشترياته من السلع والخدمات، وكذا مسحوباته النقدية من آلات الصرف أو البنوك على أن يكون ذلك في حدود الحد الأقصى للبطاقة. وتتضمن اتفاقية الإصدار بأنه إذا تأخر حامل البطاقة عن السداد خلال فترة محددة فإن البنك يحمله فوائد معينة. (باسم أحمد المبيضين، 2008، ص 130)

- البطاقات الذكية: جاءت هذه البطاقة للتغلب على بعض النقائص والمشاكل كالسرية والأمان، وكذلك لتسهيل طرق الدفع والسداد الإلكتروني، ولقد ظهرت أول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعرف هذه البطاقة بأنها عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهها، وهي قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتمادية العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل: السجل الصحي والنقل والمواصلات، ولعمليات التعريف بالهوية وعمليات البيع وغيرها. وهناك نوعان من البطاقات الذكية هما: (وسيم محمد الحداد، وآخرون، 2012، ص 180)
- ✓ البطاقات المتصلة: هي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقة الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.
- ✓ البطاقات غير المتصلة: هي مفيدة جدا حيث يتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور وكلمة مرور اسم المستخدم صحيحين يعطها المزيد من الأمان والحماية من السرقة والاحتيال.
- كما تحقق هذه البطاقة العديد من المزايا أهمها: (السيد أحمد عبد الخالق، 2008، ص 168)
- ✓ تقلل فرص التحايل والتلاعب من خلال تضمين البطاقة بيانات أكثر وأدق تحديدا للزبون؛
- ✓ تجمع كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم، وبطاقات الصرف الآلي، وأيضا البطاقات العادية المدفوعة القيمة مقدما؛
- ✓ تتسم بسهولة الحصول عليها باستخدام منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية، والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي؛
- ✓ تلعب دور النقود من مختلف الفئات مما يضفي عليها الكثير من المرونة.
- الشيكات الإلكترونية: هي وثيقة الكترونية تحمل التزاما قانونيا وهو ذات الالتزام في الشيك الورقي، ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة الكترونية كحاسب أو المساعد الرقمي الشخصي، أو المحمول، ويتم التوقيع الكترونيا. ولقد تم إصدارها من قبل البنوك والمؤسسات المالية والبنكية من أجل استخدامها في تسديد المعاملات في التجارة الإلكترونية. (السيد أحمد عبد الخالق، 2008، ص 166)
- تميز هذه الشيكات بالمزايا التالية: (محمد نور صالح الجداية، سناء جودة خلف، 2012، ص 251)
- ✓ تخفيض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل كلفة المواد الورقية والطباعة؛
- ✓ زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
- ✓ تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- ✓ تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب؛
- ✓ الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك المرتجع وإعادة المطالبة وتقليص عدد الشيكات المرتجعة التي تستخدم بشكل أساسي في نموذج منظمات الأعمال لمنظمات الأعمال.
- ✓ النقود الإلكترونية: هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك أو أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية. (السيد متول عبد القادر، 2010، ص 27) كما تعرف بأنها بطاقة تصدر من البنوك والمؤسسات المالية الكبيرة يسمح لحاملها بسحب أو تحويل نقود من حسابه. هذا ويمكن استخدامه على المستوى الداخلي فقط. قد تمتد إلى المستوى الدولي بحسب نطاق التحديد في العقد المبرم مع المؤسسة المصدرة لها. (سوزي عزلي ناشر، 2008، ص ص 26-27) كما تتميز هذه النقود بالخصائص التالية:
- ✓ يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب بنكي؛
- ✓ يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كشبكة الانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛
- ✓ لا يستلزم في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة وتأكيد التبادل؛

- ✓ يتناسب مع التعاملات قليلة القيمة:
- ✓ يتميز بالقابلية للانقسام ولكونه متاحا بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة.
- ب- الأساليب البنكية الحديثة: لقد انتشرت في السنوات الأخيرة خاصة مع التطورات التكنولوجية، حيث تعمل بنوك معينة على تطويرها باستمرار بهدف تقديم أساليب أكثر أمانا، وتقديم خدمات تتناسب وحاجات المستهلك. وتتمثل هذه الأساليب في:
 - الهاتف البنكي: هي خدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للزبائن الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية، فضلا عن تقديم جميع العمليات البنكية. (أحمد محمد غنيم، 2009، ص 241)
 - خدمات المقاصة البنكية الالكترونية: هي عبارة عن عملية تسوية الحقوق والديون بين البنوك بسبب عملياتها البنكية. ولقد حل هذا النظام مكان أوامر الدفع البنكية. وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين البنوك وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة. إذ تسمح هذه الخدمات بتحويل النقود من حساب الزبون إلى حسابات أفراد آخرين أو مؤسسات أخرى في أي فرع لأي بنك في الدولة. (محمد حسين منصور، 2003، ص 27)
 - الانترنت البنكي: هو نظام قائم على البنك المنزلي، وله أهمية كبيرة على مستوى البنوك أو على مستوى الزبائن الذين يتوفرون على خطوط الانترنت، كما تتعدد أهميته فيما يلي: (أحمد محمد غنيم، 2009، ص 248)
 - يمكن الزبائن من التأكد من أرصدهم لدى البنوك؛
 - يقدم ويسرلهم طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا؛
 - يساعدهم ويرشدهم إلى الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات.
- 5-2 مزايا وسائل الدفع الحديثة: هناك مزايا بالنسبة لحاملها وبالنسبة للتاجر أو الزبون المتعامل معها، بالنسبة لمصدرها كما يلي: (عبد الهادي نجار، 2002، ص ص 46-48)
 - مزايا وسائل الدفع الحديثة بالنسبة لحاملها: تحقق هذه الوسائل مزايا عديدة أهمها: سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع. كما توفر لحاملها إمكانية الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، وتمكنه من إتمام صفقاته فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة، وبالتالي ربح الوقت والجهد.
 - مزايا وسائل الدفع الحديثة بالنسبة للزبون: تعد أعلى ضمان لحقوق البائع، وتساهم بنسبة كبيرة في زيادة المبيعات، كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
 - مزايا وسائل الدفع الحديثة بالنسبة لمصدرها: من خلال الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية.
- كما أن هذه الوسائل قدمت العديد من الفوائد للمستهلك إذ يستطيع أن يشتري مختلف حاجاته من محلات ومتاجر معينة ورفع قيمتها بواسطة استخدام بطاقات الكترونية صغيرة دون الحاجة إلى حمل مبالغ نقدية كبيرة.
- 6-2 عيوب وسائل الدفع الحديثة: رغم المزايا التي تحققه وسائل الدفع الحديثة إلا أن هناك عيوب أهمها: (عبد الهادي نجار، 2002، ص 49)
 - بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
 - بالنسبة للزبون: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد الزبون صعوبات كثيرة في نشاطه التجاري.

- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجهه هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذا يتحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.
- كما توجد عيوب أخرى تتعلق بمدى توفر الثقة في هذه الوسائل الحديثة وكيف يمكن دعمها، وكذا الغش والاختلاس والتشويش على البيانات والخدمات.
- 3- ماهية جودة الخدمات البنكية: تزداد الحاجة يوماً بعد يوم للخدمات التي تقدمها المؤسسة المالية وغير معنية، فقد نذهب يوماً لأحد البنوك أو الإدارات الخدمية للحصول على خدمة معينة ونخرج بانطباع رائع عن تلك الخدمات التي يقدمها البنك أو الإدارة، وقد يحدث العكس تمام، إن هذا الانطباع الذي نخرج به يعكس مدى ما توليه الإدارة لمعايير الجودة. لذا سنحاول التطرق بصفة عامة إلى جودة الخدمات البنكية وإيجاد العلاقة التي تربط بين وسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات المقدمة للزبائن.
- 1-3 تعريف جودة الخدمات البنكية: لقد تعدد التعاريف نذكر أهمها:

- التعريف الأول: هي عبارة عن قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستفيد) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة)، فتقديم خدمة ذات جودة يعني أن تكون متوافقة مع توقعات المستفيد. (حميد الطائي، وآخرون، 2010، ص 230)
- التعريف الثاني: عرفت المؤسسة الأوروبية للسيطرة على الجودة بأن الجودة هي مجموعة من الصفات والخصائص التي تجعل المنتج قادراً على الإيفاء باحتياجات الزبون بالاعتماد على جودة التصميم والمطابقة. وأضافت الجمعية الأمريكية للجودة وأكدت أن الحاجة قد تكون ضمنية أو معلنة واتفقت معها في ذلك المؤسسة الدولية للمقاييس. (سعدية محبوب، 2009، ص 18)
- التعريف الثالث: من التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، ص 90) وذلك على النحو التالي الذي يعرضه الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): يوضح تعريف جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 90

يمكن التعبير عن ذلك رياضياً كما يلي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{إدراك الزبون للأداء الفعلي} - \text{توقعات الزبون لمستوى الأداء}$$

من خلال هذه المعادلة فإنه يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة هي:

- الخدمة العادية: هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع التوقعات المسبقة عنها.
 - الخدمة الرديئة: هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
 - الخدمة المتميزة: هي الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة للخدمة.
- أما تعريف جودة الخدمات البنكية فتتمثل في خلو الخدمات البنكية من أي عيب في إنجاز نتيجة الحكم المتعلق بالتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها.
- فجودة الخدمة البنكية لا تعتمد فقط على الخدمة المقدمة ولكن أيضاً على أسلوب تقديمها، فإذا كان البعد الأول لجودة الخدمة يعبر عن مجموعة المنافع المباشرة التي يسعى الزبون للحصول عليها من خلال شرائه لخدمات البنكية أو

الاحتياجات الأساسية للزبون التي تتصف الخدمات البنكية بالمنطقية، فإن البعد الثاني يمثل مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفي المباشر للخدمة التي تعبر عن مستوى جودة الخدمة ويرقي بها إلى مستوى توقعات الزبون وإدراكه، فزبائن البنوك اليوم لا يشترط حساب توفير أو حساب جاري ولكنهم يشترط الأمان والثقة والمعاملة الملائمة. لذا فإن البنك الذي يسعى إلى اعتماد جودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة والتميز في بيئة بنكية تتسم بالمنافسة الشديدة ونمطية الخدمات البنكية المقدمة عليه إيجاد ثقافة داخل البنك والتزام من قبل الجميع داخل المؤسسة للعمل كفريق واحد بهدف تقديم خدمة بنكية ذات جودة عالية تعمل على تحقيق الرضا لدى الزبائن.

2-3 عناصر جودة الخدمة البنكية: تتمثل هذه العناصر في النقاط التالية: (أحمد طرطار، سارة حليبي، 2011، ص 9)

- اتجاهات إيجابية نحو خدمة الزبائن؛

- الاستجابة للزبائن بسرعة ولياقة، وبأسلوب مهني متميز؛

- بناء علاقة قائمة على المنفعة والاهتمام المشترك مع الزبون؛

- المتابعة مع الزبون لتحديد ما إذا كانت مشكلته قد تم حلها.

3-3 أنواع جودة الخدمة البنكية: إن تقديم الخدمة بالجودة التي يريدها الزبائن وبشكل مستمر يعتبر هدف أساسي للبنك

ويحقق مزايا إيجابية كزيادة الأرباح والنمو والاستمرارية والقدرة على المنافسة، لذا فإن جودة الخدمة البنكية لها عدة أنواع هي: (محمد كمال أبو عمشه، أنظر إلى الموقع: <http://isegs.com/forum/showthread.php?t=6116>)

أ- الجودة المتوقعة: تتمثل توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على احتياجاته وخبراته وتجاربه السابقة، وثقافته واتصاله بالآخرين.

ب- الجودة المدركة من قبل الإدارة: تمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات زبائنه وتقييم الخدمة البنكية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي الزبون.

ج- الجودة المرجوة: هي المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد البنك بتقديمه التي يتم نقلها للزبون من خلال المزيج الترويجي من إعلان ولترويج شخصي ومطبوعات.

د- الخدمة الفعلية المقدمة للزبون: أي أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تخلق الخدمة البنكية وجودتها من بنك إلى آخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهابه في العمل.

هـ- الخدمة المدركة: هي تقدير الزبون لأداء الخدمة الفعلية التي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون.

4-3 أهمية جودة الخدمات البنكية: تلعب جودة الخدمة بصفة عامة دورا هاما في تصميم منتج الخدمة وتسويقه، حيث

أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها ولقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية في بيئة أصبحت الخدمات فيها من أهم القطاعات، كما أصبح الزبائن أكثر إدراكا واهتماما بالجودة المقدمة بحد ذاتها فهم يطالبون بما يلي حاجياتهم وبما هو أفضل وذو جودة عالية، ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة من خلال الأسباب الرئيسية التالية: (سلمان مأمون الدراكرة، 2006، ص 194)

أ- نمو مجال الخدمة: إن أحد أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة لمداخل الدولة وأصبح يرتبط أساسا لمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاغت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من تعليم، تأمينات، بنوك وسياحة وغيرها، لذلك ازداد على مستوى الاقتصاد الكلي للدولة في الدور الذي تلعبه لخدمات خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الداخلي الخام وفي عدد من الأفراد العاملين في القطاع.

ب- ازدياد حدة المنافسة: إن بقاء المؤسسات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في المنتج لهذه المشاريع يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

- ج- الفهم الأكبر للزبائن: أي أن تتم معاملاتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم المنتج ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.
- د- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة الزبون: أصبحت المؤسسات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة زبائنها، وهذا يعني أن المؤسسات يجب أن لا تسعى فقط لاجتذاب الزبائن ولكن يجب عليها أن تحافظ على الزبائن المحليين. ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة الزبائن من أجل ضمان ذلك.
- هذا بالإضافة إلى أن جودة الخدمة تلعب دورا هاما من خلال: (سعدية محبوب، 2009، ص 21)
- خلق صورة إيجابية واضحة للمؤسسة في أذهان الزبائن؛
 - تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار؛
 - الإسهام فيما يعود بالنفع على المجتمع.
- 5-3 أبعاد جودة الخدمة البنكية: هي عبارة عن معايير يمكن على أساسها تقييم جودة الخدمة، وقد أشار البعض إلى أن أبعاد جودة الخدمة تتضمن ما يلي: (محمد سمير أحمد، 2009، 69)
- الجودة الفنية: هي ما يتم تقديمه ويمكن قياسه بطريقة موضوعية من خلال الزبون.
 - الجودة الوظيفية: هي التي تتعلق بالعمليات الخاصة بتقديمها والعلاقة بين مقدم الخدمة والزبون.
 - الانطباع الذهني: هو ناتج تقييم الزبائن لكل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية.
- كما أكد البعض الآخر أبعاد جودة الخدمة ترتبط مباشرة بالتفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة أثناء تقديم الخدمة، وهي تتضمن ما يلي:
- الاعتمادية: أي درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة؛
 - درجة الاستجابة: التي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات الزبون؛
 - كفاءة وقدرة الخدمة: أي توافر القدرات اللازمة لمقدمي الخدمة لتقديم خدمة مميزة للزبون؛
 - إمكانية الوصول: أي سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة؛
 - المجاملة والمصادقية: أي حسن معاملة الزبون وتوفير درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة؛
 - الاتصال: أي سهولة تبادل المعلومات المتعلقة بالزبون؛
 - الأمان: يقصد بها أن المؤسسة تؤدي الخدمة بطريقة صحيحة في الوقت المناسب وتفي بوعودها اتجاه زبائنها؛
 - الملموسية: أي توفير الدليل المادي لأداء الخدمة مثل: توفير الموارد المادية والبشرية.
- 6-3 مزايا خدمات الوسائل الالكترونية: إن قرار التوسع في تطبيق الوسائل الالكترونية يجب أن يكون على أساس دراسة متعمقة لمدى تأثير ذلك على البعد الشخصي في عمليات توصيل الخدمة. ولهذا فإن استخدام الوسائل الالكترونية في توصيل الخدمة يؤدي إلى تحقيق المزايا التالية: (ناجي معلا، 2010)
- توفر الوسائل الالكترونية درجة عالية من الاستمرارية في تقديم الخدمة: خاصة تلك الخدمات التي تتصف بالنمطية، وعلى العكس من التوصيل الشخصي المباشر للخدمة، فإن الوسائل الالكترونية لا تعتمد على التفسير والتنفيذ المعتمد على التقدير الشخصي الذي يتصف بدرجة عالية من النسبية والتخمين.
 - انخفاض التكلفة: تتصف الوسائل الالكترونية بدرجة أعلى من الكفاية في توزيع وتوصيل الخدمة مما يقلل من تكلفة إجراء العملية الواحدة.
 - الملاءمة مع ظروف الزبون: فالوسائل الالكترونية في توصيل الخدمة تتيح فرصة أكبر للزبون في الوصول إلى خدمات المؤسسة في الوقت والمكان الملائمين له.

- تحقيق الانتشار الواسع: يسمح استعمال الوسائل الالكترونية مزودة بالخدمة بالاتصال مع أعداد كبيرة من الزبائن، حيث أن التكلفة والجهد المطلوب لجمع المعلومات واختيارها وتصنيفها باستخدام الاتصال الشخصي يفوق كثيرا عنه في حالة استخدام الوسائل الالكترونية.
- تحقيق درجة أعلى من الخصوصية: وذلك بتوفير درجة من الخصوصية وحرية اختيار الزبون والتعامل مع تلك الوسائل من خلال كلمات ورموز سرية مما يزيد من درجة رضا الزبون عن الخدمة.
- 7-3 مخاطر الخدمة البنكية الالكترونية: إن الصيرفة الالكترونية رغم ما يمكن أن توفره من مزايا للاقتصاد العالمي عامة تظل محاطة بمجموعة من المخاطر لا يمكن مواجهتها دون وضع إطار قانوني وتقني وتطويره مع كل المستجدات، وأهم هذه المخاطر ما يلي: (عرابة رابع، 2012، ص ص 18-20)
- أ- المخاطر التنظيمية: هناك خطر من أن تحاول البنوك الهرب من التنظيم والإشراف، وفي هذه الحالة يمكن أن تطالب البنوك بالحصول على ترخيص بذلك، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون ضعيف وعندما لا يتواجد بشكل كاف بين البنوك المقدمة للخدمة الالكترونية وجهة الإشراف المحلي، فقد تهرب بعض البنوك من الخضوع للسلطة النقدية لا سيما في الدول الأقل تنظيما أو الأقل تطورا من حيث تقنيات المراقبة على استعمال مختلف الوسائل الالكترونية في التعامل البنكي.
- ب- المخاطر القانونية: تحتوي الصيرفة الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ونجد أبرز فكرة تطرح حاليا كون الصيرفة الالكترونية يمكن أن تساهم في غسيل الأموال، وتمويل العمل الإجرامي في العالم، هذا كله ناجم عن السرية التي توفرها التقنية للمتعاملين مما يستدعي التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي للصيرفة الالكترونية.
- ج- مخاطر العمليات: يحتاج الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات البنكية إلى أمن النظام البنكي والشبكات الالكترونية البنكية، فهناك مخاطر مرتبطة بالنشاطات المختلفة والنتائج المترتبة عليها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال تبني نظام الكتروني بنكي آمن متطور يوفر أمنا للبنك وللمتعاملين، ولضمان سرية البيانات إلى جانب نزاهة النظام والبيانات.
- د- مخاطر السمعة: إن كل مخالفة ترتكب من أي دولة أو أي اضطراب في خدمات بنوكها قد يمس بسمعها، وكلما زاد البنك في الاعتماد على قنوات تقديم الخدمة البنكية الالكترونية ازدادت احتمالات مخاطر السمعة. فقد تنشأ مخاطر السمعة من سوء استخدام الزبائن لاحتياطات الأمن واجهل بالحاجة، ويتم حل هذه المشكلة عن طريق الدور الإعلامي للبنك حول الخدمة البنكية الالكترونية عن طريق تقديم مساعدات تقنية والاستشارية للزبائن. ولمواجهة هذه المخاطر فإن هناك عدة أدوات تنظيمية يمكن ذكرها في النقاط التالية:
- التطوع: في ضوء سرعة التغير التكنولوجي وأثار تلك التغيرات البنكية فإن مواكبة اللوائح التنظيمية لأحدث التطورات كانت وستظل مهمة ومعقدة تستغرق الكثير من الوقت والجهد، ولها أثر بعيد المدى، وقد أصدر بنك تسوية دولية دليلا حول إدارة مخاطر المعاملات البنكية الالكترونية.
- التقنين: تقتضي الطريقة الجديدة لإجراء المعاملات والأدوات الجديدة من التعرف والتصديق والترخيص القانوني.
- التنسيق: يجب أن يحظى التنسيق الدولي بتنظيم المعاملات البنكية الالكترونية بأولوية، وهذا ما يعني تكثيف التعاون الدولي والمحلي بين جهات الإشراف وتنسيق القوانين والممارسات التنظيمية المختلفة.
- التكامل: هذه العملية هي عملية إدراج قضايا تكنولوجيا المعلومات، ومخاطر التشغيل والمصلحة لها في تقنيات جهات الإشراف على البنوك المتعلقة بمدى كفاءة إدارة البنوك في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات الالكترونية، وسيمثل تحدي خاص تواجهه جهات التنظيم في الإشراف على الوظائف التقنية والرقابية على النظام المالي والبنكي.

4- الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة المسيلة): لقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التجارة الالكترونية باقتناء وسائل حديثة وتسخير مراكز جديدة لتوفير المعاملة بوسائل الدفع الحديثة، ومن بين هذه الوسائل البطاقات البنكية المعتمدة من طرف البنك.

1-4 بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB: هي بطاقة تستعمل من أجل تسوية عمليات الشراء والخدمات من خلال آلات الدفع الالكترونية الموضوعة لدى التجار المتعاقدين، وكذا القيام بعمليات السحب لدى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتصل بين الشبكة النقدية بين البنوك على مستوى التراب الوطني. وتبلغ صلاحية البطاقة أربع سنوات تحديدها يكون بطريقة آلية، إلا في حالة الإلغاء من طرف البنك، كما تصلح البطاقة لدى مختلف البنوك الأخرى من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك، وتحتوي على وحدة معالجة تسمى البطاقة الذكية التي تمنح للعمليات البنكية أكثر أمانا ويتم تحديد الرقم السري حسب طلب الزبون الموجه إلى وكالته، ولتحقيق الأمان للبطاقة يجب القيام بما يلي:

- تفادي إيصالها بكل حقل مغناطيسي؛

- عدم تعريضها للماء؛

- الحرارة المرتفعة يمكن أن تشوه البطاقة؛

- يجب الاحتفاظ بها وعدم التشطيب عليها؛

- الاحتفاظ بها داخل محفظة وتجنب وضعها مع بطاقات أخرى.

- كما أن لهذه البطاقة عدة مزايا أهمها:

- سهولة الاستعمال؛

- تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع سبعة أيام على مدى 24 ساعة؛

- توفر ضمان وأمان أكثر؛

- ربح الوقت وتقليل الجهد المبذول وعدم الانتظار في الطوابير.

- تنقسم هذه البطاقة إلى:

أ- بطاقة GOLD: تتميز بلونها الذهبي وعليها الرقم السري الخاص بالزبون، وهي بطاقة دفع تمنح لفئة خاصة وهم التجار وكذلك تمنح للمؤسسات التجارية. فبالنسبة للتجار فهي تكون بطاقة دفع باسمه ويستعملها وقت ما شاء سواء في أيام عمل البنك أو العطل، فهي استعملت خصيصا لتسهيل وتوفير الخدمة أثناء العطل. أما بالنسبة للمؤسسات التجارية متكون البطاقة باسم المسير ويكون المسؤول عليها، وتحمل كافة المسؤولية. وهذه البطاقة موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): يوضح بطاقة الدفع GOLD المعتمدة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: <http://www.badr-bank.dz>

ب- بطاقة الدفع CLASSIC: هي بطاقة حديثة أيضا، تمتاز باللون الأزرق، ولديها رقم سري خاص بالزبون، وتمنح هذه البطاقة للأجراء سواء في القطاع الخاص أو القطاع العمومي، ولها نفس الطريقة للبطاقة عند GOLD. والشكل الموالي يوضح هذه البطاقة.

الشكل رقم (04): يوضح بطاقة الدفع CLASSIC



المصدر: <http://www.badr-bank.dz>

2-4 بطاقة السحب (CNR) BADR: هي بطاقة تمكن مستعملها من سحب ماله وتسديد مشترياته دون حمل النقود أو دفتر الشيكات، ويمكن من خلالها السحب من مختلف الشبائيك الأوتوماتيكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنوك الأخرى، مما يسهل الحياة الاقتصادية والاجتماعية للمتعاملين معه، وهذه البطاقة متوفرة للزبائن الذين لديهم حساب شيكات ويتم إجراء السحب في حدود السقف المحدد للبطاقة، كما تتميز هذه البطاقة بالمزايا التالية:

- تحقق أقصى درجات السلامة في أداء عمليات السحب؛
 - توفر السيولة عند الطلب؛
 - ربح الوقت، حيث تمكن مستعملها من إجراء السحب في أي مكان وفي أي وقت؛
 - سهولة الاستخدام؛
 - تسريع عملية السحب؛
 - تقليل استعمال النقود نظرا للمساوي التي تحدثها مثل السرقة.
- ويوضح الشكل الموالي هذه البطاقة

الشكل رقم (05): يوضح بطاقة السحب BADR



المصدر: <http://www.badr-bank.dz>

3-4 بطاقة التوفير: هي منتج جديد تم استعمالها سنة 2011، والتخلي التدريجي عن دفاتر التوفير العادية، فكل طلب جديد لفتح حساب توفير سيتحصل صاحبه على بطاقة التوفير، فهي عبارة عن بطاقة نقدية مشخصة وعملية وعالمية، إذ تطابق المعايير الدولية مؤمنة شكل مزدوج، شريحة ومجال مغناطيسي بالإضافة إلى شفرة سرية لا يعرفها إلى صاحب البطاقة، فهذه البطاقة تسمح للزبائن الاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك، والبنك يشترط على أصحابها خيار الخضوع لمعدلات الفائدة أم لا.

ما يميز هذه البطاقة عن غيرها أنها تسمح لصاحبها القيام بعمليات التحويل للأموال من حساب لآخر، إلى جانب القيام بالعديد من العمليات انطلاقا من الموزعات الآلية على مدار 24 ساعة حتى في الساعات التي لا يشتغل فيها الوكالة وأيام العطل، وتتمثل هذه العمليات أساسا في السماح بتمويل دفتر الاحتياط من خلال مخصصات الحساب الجاري للزبون، وأيضا عمليات السحب نقدا، كما تمكن البطاقة من سحب الأموال من الموزعات النقدية الآلية التابعة للبنوك الأخرى، وتمنح للزبائن راحة واستقلالية أكبر، بالإضافة إلى جودة الخدمات إذ تجنبهم الانتظار على مستوى الشبائيك.

كما أنه تم اعتماد رقم سري شخصي بالنسبة لكل زبون يلجأ إلى الموزعات النقدية مما يؤمن جميع العمليات الخاصة بالبطاقة التي صلاحيتها سنتين، بالإضافة إلى أن هناك إمكانية للزبائن من الاطلاع على رصيد تحويلاتهم المالية عن طريق الانترنت، وتمكين المؤسسات القيام بطريقة مؤمنة بتخزين أجور عمالهم عبر الانترنت دون التنقل إلى الوكالة. تقدم بطاقة التوفير الخدمات التالية:

- إمكانية السحب من دفتر التوفير؛
 - التحويل من الحساب الجاري إلى دفتر التوفير؛
 - طلب دفتر الشيكات.
- الشكل الموالي يوضح بطاقة التوفير.

الشكل رقم (06): يوضح بطاقة التوفير

المصدر: <http://www.badr-bank.dz>

- 5- مزايا وعيوب الخدمات الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية: إن وسائل الدفع الحديثة تتميز بالعديد من المزايا، لكن تلك المزايا تواجهها عدة عراقيل.
- أ- مزايا الخدمات الحديثة: تتمثل هذه المزايا في:
- الأمن والحماية، حيث يقدم البنك العديد من الخدمات المتميزة لإجراء المعاملات الالكترونية في أي وقت ومن أي مكان وذلك من خلال: تحويل الأموال محليا ودوليا، التحقق من الحسابات، تسديد الفواتير الكترونيا.
 - السهولة، أي سهولة استخدام الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت.
 - المرونة، بحيث يمكن للزبون استخدام أمواله بكل سهولة وذلك باستخدام رمز الكتروني فقط.
- ب- عيوب استخدام الخدمات الحديثة: تواجه الخدمات الحديثة العديد من العيوب أهمها:
- ضعف ونقص الخبرة في استخدام التكنولوجيا؛
 - نقص الثقافة والوعي البنكي لدى الشعب الجزائري، بحيث أنه ما زال يحيد استخدام الأوراق.
- الخاتمة: من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى أنه في ظل وجود ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، توجد تطورات مذهلة خاصة في مجال تقديم الخدمات البنكية وهذا نتيجة استخدام الانترنت التي سرعت وسهلت في عملية تقديم الخدمات والانتقال من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني.
- نظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها من حالة الركود المزرية وتسريع وتنشيط حركته رأت ضرورة تطوير نظامها البنكي ومواكبة ما هو جديد، وهناك سوء تسيير الموارد البشرية وعدم إتباع سياسة فعالة في تمويل الاقتصاد هذا من جهة وانتشار الفضائح والفساد من جهة أخرى. فاعتمدت البنوك الجزائرية ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تطوير نظامها بإدخال العديد من التقنيات الحديثة فكانت وسائل الدفع الالكترونية من أهم التطورات التي اعتمدها البنوك الجزائرية في أعمالها، ومن أهم وسائل الدفع الحديثة البطاقات البنكية (بطاقة الدفع، بطاقة السحب، بطاقة التوفير)، وذلك لدعم النشاط البنكي للمؤسسة وزيادة مواردها، ووسيلة لتحسين خدماتها البنكية.
- 1- نتائج الدراسة: من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:
- تعتبر بطاقة الدفع ما بين البنوك، وبطاقة السحب، وبطاقة التوفير من أهم وسائل الدفع؛
 - إن ظهور وسائل الدفع الحديثة شجع على قيام خدمات بنكية الكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي توفرها؛
 - جودة الخدمات هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، مما يضمن الرضى الدائم للمستفيدين، ويحقق للبنك ميزة تنافسية.
- 2- التوصيات: بناء على ما تقدم من النتائج، فقد تم اقتراح مجموعة من التوصيات أهمها:

- تحسيس المجتمع بأهمية التعامل بهذه الوسائل من خلال حملات ودراسات خاصة ورفع المستوى الثقافي والمعرفي له؛
- تسهيل إجراءات الحصول على هذه الوسائل، ووضع إطار قانوني يسهل كافة الجوانب المتعلقة بهذا المجال، ووضع إجراءات ردعية للمخاطر التي تمس هذه الوسائل؛
- ضرورة القيام بقياس فعالية وسائل الدفع الحديثة من خلال الوقوف على نقاط القوة والضعف.

قائمة المراجع:

- أحمد محمد غنيم، (2009)، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- باسم أحمد المبيضين، (2008)، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
- وسيم محمد الحداد، آخرون. (2012)، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، (2011)، المعرفة والإدارة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد نور صالح الجداية، سناء جودة خلف، (2012)، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن.
- محمد حسين منصور، (2003)، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- محمد سمير أحمد، (2009)، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ناجي معل، (2010)، خدمة العملاء، زمزم للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حميد الطائي، آخرون، (2010)، التسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سوزي عزلي ناشر، (2008)، مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008.
- السيد أحمد عبد الخالق، (2008)، التجارة الإلكترونية والعملية، الطبعة الثانية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- السيد متول عبد القادر، (2010)، اقتصاديات النقود والبنوك، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سلمان مأمون الدراكية، (2006)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- رحيم حسين، (2008)، الاقتصاد المصرفي، الطبعة الأولى، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر.
- يوسف حسن يوسف، (2011)، التجارة الإلكترونية وأبعادها القانونية الدولية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر.
- قاسم نايف علوان المحياوي، (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- واقد يوسف، (2011)، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.
- لوصيف عمار، (2009)، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009.
- سعديّة محبوب، (2009)، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

- سميحة القيلوبي، (2007)، وسائل الدفع الحديثة، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، الطبعة الأولى، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
- عبد الهادي نجار، (2002)، الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، لبنان.
- أحمد طرطار، سارة حليبي، (2011)، جودة الخدمات المصرفية كألية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة
- عرابة رابع، (2012)، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة الشلف، الجزائر.
- المادة 113 من قانون النقد والقرض رقم 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16 الصادر بتاريخ 18 أبريل
- محمد كمال أبو عمشه، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنك الإسلامي، أنظر إلى الموقع: <http://isegs.com/forum/showthread.php?t=6116>