**وزارة التعلـــــــــــيم العالــــــــي والبحث العلمـــــــــي **

**جـــــــــــــامـعـــــة غـــــــــردايـــــــــة**

**كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير**

**قسم العلوم الاقتصادية**

**مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي**

**الميدان:العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية**

**شعبة: العلوم الاقتصادية**

**التخصص:اقتصاد نقدي وبنكي**

**واقع الخدمات البنكية الإكترونية في ظل جائحة كورونا**

**-دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك(CNEP) وكالة غرداية**

**إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ:**

**- رزقي زينب - برنة عبد العزيز**

**- لعناق موسى**

**لجنة المناقشة:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **إسم الأستاذ ولقبه** | **الرتبة العلمية** | **الجامعة** | **الصفة** |
| **د/ بوهريرة عباس** | **أستاذ محاضر"ب"** | **جامعة غرداية** | **رئيسًا** |
| **د/ برنة عبدالعزيز** | **أستاذ محاضر "ب"** | **جامعة غرداية** | **مشرفًا** |
| **د/بن ساحة علي** | **أستاذ محاضر"أ"** | **جامعةغرداية** | **مساعد مشرف** |
| **د/ حميدات عمر** | **أستاذ محاضر"أ"** | **جامعة غرداية** | **مناقشا** |
|  |  |  |  |

**السنة الجامعية: 2021/2022**

**وزارة التعلـــــــــــيم العالــــــــي والبحث العلمـــــــــي **

**جـــــــــــــامـعـــــة غـــــــــردايـــــــــة**

**كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير**

**قسم العلوم الاقتصادية**

**مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي**

**الميدان:العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية**

**شعبة: العلوم الاقتصادية**

**التخصص:اقتصاد نقدي وبنكي**

**واقع الخدمات البنكية الإكترونية في ظل جائحة كورونا**

**-دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك(CNEP) وكالة غرداية**

**إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ:**

**- رزقي زينب - برنة عبد العزيز**

**- لعناق موسى**

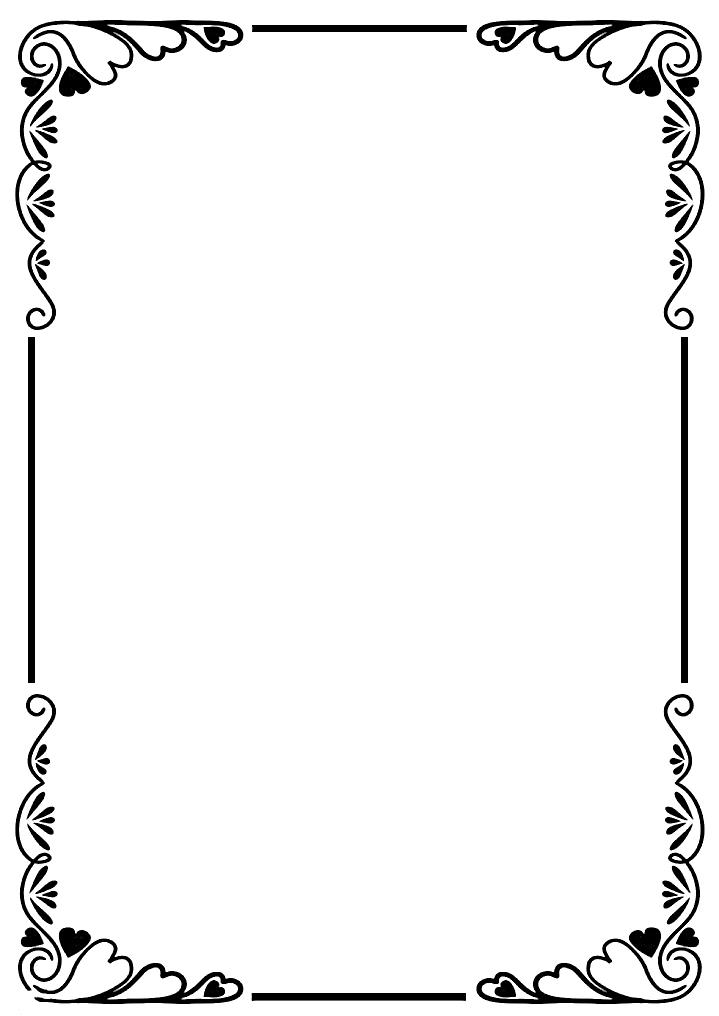
**لجنة المناقشة:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **إسم الأستاذ ولقبه** | **الرتبة العلمية** | **الجامعة** | **الصفة** |
| **د/ بوهريرة عباس** | **أستاذ محاضر"ب"** | **جامعة غرداية** | **رئيسًا** |
| **أ/ برنة عبدالعزيز** | **أستاذ مساعد "ب"** | **جامعة غرداية** | **مشرفًا** |
| **د/بن ساحة علي** | **أستاذ محاضر "أ"** | **جامعة غرداية** | **مساعد مشرف** |
| **د/ حميدات عمر** | **أستاذ محاضر"أ"** | **جامعة غرداية** | **مناقشا** |
|  |  |  |  |

**السنة الجامعية:2021/2022.**

****

الإهداء

****

**إلى مدرسة الكفاح والنور الذي أستضيء به طريقي في هذه الدنيا**

**"أمي الغالية" أطال الله في عمرها**

**إلى مثلي الأعلى في الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني درب الكفاح ويسر لي سبل النجاح " أبي العزيز حفظه الله"**

**إلى من قاسموني أفراحي وأحزاني إخوتي وأخواتي**

**إلى من تتقاسم معي مرة الحياة وحلوها "زينب"**

**إلى شريك الحياة وهذا العمل المتواضع "موسى" فقد كان العضد والسند في سبيل إستكمال العمل**

**إلى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مساندتي ومدي بالمعلومات القيمة،**

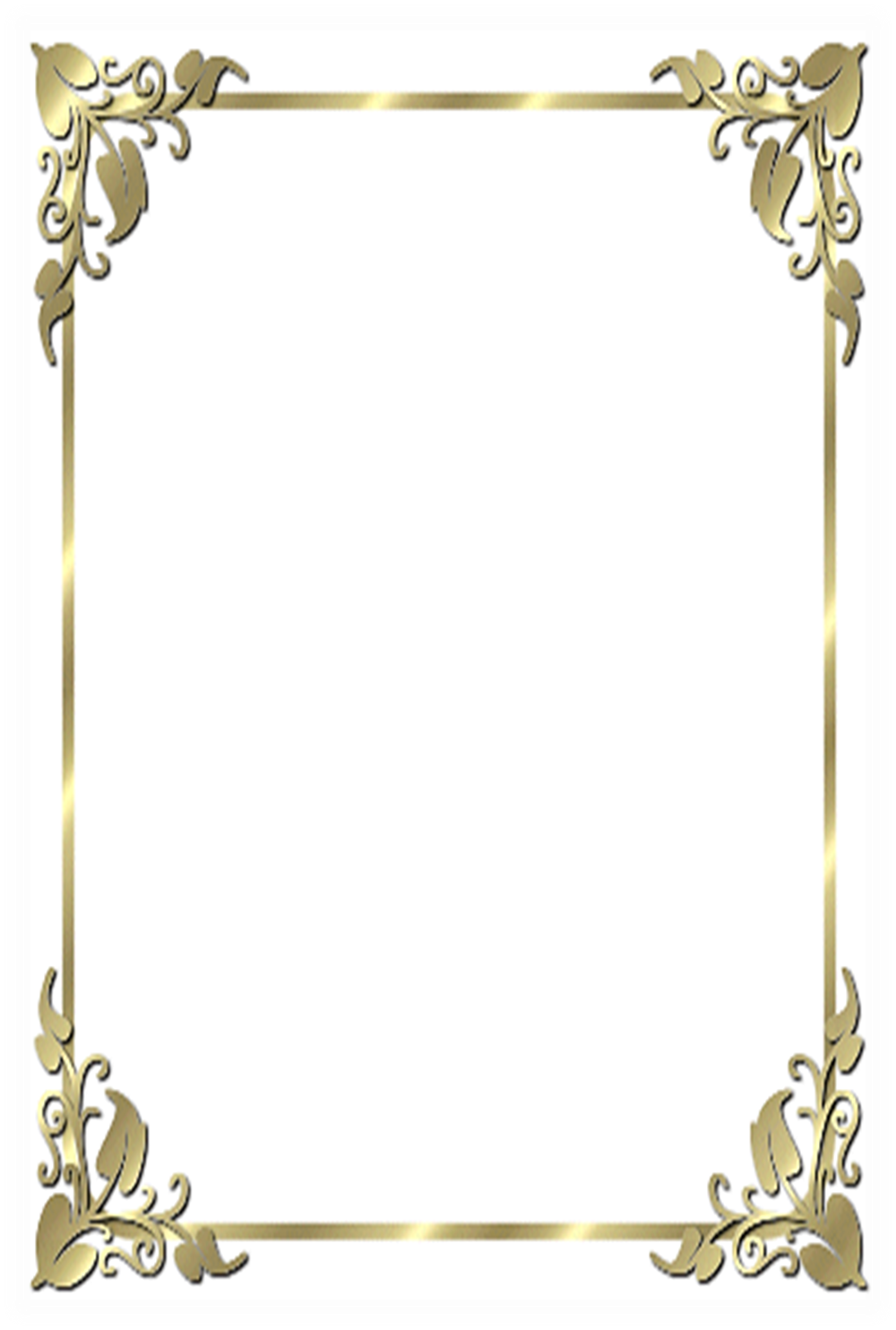
**أهدي لكم بحث تخرجي،**

**داعيا المولى- عز وجل – أن يطيل في أعماركم ويرزقكم بالخيرات**

**لعناق موسى**

**رزقي زينب**

**الإهداء**

****

**شكر وعرفان**

**الحمد لله دائما وأبدا حمدا يليق بعظيم سلطانه والشكر لله الذي يوفقنا للخيرات والأعمال الصالحات حمدا وشكرا خالصا يليق بجلاله وعظيم سلطانه**

**نتقدم بجزيل شكرنا وخالص امتناننا إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد ونخص بالذكر:**

**الدكتور عبد العزيز برنة على إشرافه ومساعدتنا في إعداد هذه المذكرة.**

**كما لا يفوتنا تقديم كامل الامتنان والتقدير إلى كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير.**

**كما نتقدم بالشكر إلى جميع موظفين بمؤسسة بنك CNEP بغرداية الذين قدموا لنا يد العون ونقدم الشكر لمدير المؤسسة.**

**ونشكر كذلك لجنة المناقشة لتفضلهم على قراءة وتقييم هذه المذكرة.**

**لعناق موسى**

**رزقي زينب**

فهرس المحتوىات

**قائمة المحتويات:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإهداء | | |
| شكر وعرفان | | |
| قائمة المحتويات | | |
| قائمة الجداول | | |
| قائمة الأشكال | | |
| قائمة الملاحق | | |
| الملخص | | |
| مقدمة | | **أ-**ج |
| الفصل الأول | الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحةكورونا | **7-38** |
| المبحث الأول | الاطار المفاهيمي للخدمات البنكية الإلكترونية | **8-27** |
| المطلب الأول | مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية وأشكالها | **8-21** |
| الفرع الأول | مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية | **8-9** |
| الفرع الثاني | أشكال الخدمات البنكية الإكترونية | **9-12** |
| الفرع الثالث | تجهيزات وأدوات الخدمات البنكية الإلكترونية | **12-21** |
| المطلب الثاني | مزايا وخصائص الخدمات البنكية الإلكترونية | **21-23** |
| الفرع الأول | مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية | **21-22** |
| الفرع الثاني | خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية | **23** |
| المطلب الثالث | متطلبات الخدمات البنكية الإلكترونية والمخاطر والمعيقات التي تواجهها | **24-27** |
| الفرع الأول | متطلبات الخدمات البنكية الإلكترونية | **24** |
| الفرع الثاني | مخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية | **25-26** |
| الفرع الثالث | معيقات الخدمات البنكية الإلكترونية | **26-27** |
| المبحث الثاني | الاطار العام لجائحةكورونا وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية | **27-33** |
| المطلب الأول | التعريف بجائحة كورونا | **27-28** |
| المطلب الثاني | طرق إنتشار فيروس كورونا والحد من إنتشاره | **29-31** |
| الفرع الأول | طرق إنتشار فيروس كورونا | **29** |
| الفرع الثاني | الحد من إنتشار فيروس كورونا | **30-31** |
| المطلب الثالث | الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحةكورونا | **31-33** |
| الفرع الأول | مدى انتقال فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية | **31-32** |
| الفرع الثاني | دور جائحة كورونا في زيادة الخدمات البنكية الإلكترونية | **32-33** |
| المبحث الثالث | الدراسات السابقة | **33-37** |
| المطلب الأول | الدراسات العربية | **33-35** |
| المطلب الثاني | الدراسات الاجنبية | **35-36** |
| المطلب الثالث | مايميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة | **36-37** |
| خــــــــــــلاصة الفصــــــــــــل | | **38** |
| الفصل الثاني | دراسة تحليلية لتطور الخدمات البنكية الإلكترونية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في ظل جائحةكورونا | **39-56** |
| المبحث الأول | تقديم بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEPوكالةغرداية 551 | **40-48** |
| المطلب الأول | لمحة عن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط ودراسة الهيكل التنظيمي لوكالة غرداية | **40** |
| الفرع الأول | الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط |  |
| الفرع الثاني | دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية | **41-43** |
| المطلب الثاني | الخدمات البنكية التي يقدمها CNEP Banque غرداية | **44-48** |
| الفرع الأول | الخدمات البنكية العادية | **44-45** |
| الفرع الثاني | الخدمات البنكية الإلكترونية | **45-48** |
| المبحث الثاني | تطور الخدمات البنكية الإكترونية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Banque وكالة غرداية | **48-55** |
| المطلب الأول | تطور وسائل الدفع الإلكتروني خلال الفترة من 2017 إلى 2021 | **48-50** |
| الفرع الأول | تطور بطاقة التوفير CEخلال فترة 2017-2021 | **48-49** |
| الفرع الثاني | تطور بطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB خلال فترة 2017-2021 | **49** |
| الفرع الثالث | المقارنة بين بطاقة التوفير CE وبطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB | **50** |
| المطلب الثاني | تطور منافذ توزيع الخدمات البنكية CNEP وكالة غرداية | **51-54** |
| الفرع الأول | خدمة الصراف الآلي ATM | **51-52** |
| الفرع الثاني | خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل | **52-53** |
| الفرع الثالث | خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني | **53-54** |
| خلاصة الفصل | | **55** |
| خاتمة | | **58-59** |
| قائمة المراجع | | **60-65** |

قائمة الجداول

**قائمة الجداول:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
| 2-1 | شروط ومكونات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB | **46** |
| 2-2 | عدد بطاقات التوفير CE الممنوحة من قبل البنك خلال فترة 2017-2021 | **48** |
| 2-3 | عدد بطاقات الدفع الإلكتروني العامة CIB الممنوحة من قبل البنك خلال فترة 2017-2021 | **49** |
| 2-4 | عددعمليات خدمة الصراف الآلي خلال فترة 2017-2021 | **51** |
| 2-5 | عدد عمليات خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل خلال فترة 2017-2021 | **52** |
| 2-6 | عدد عمليات خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني خلال فترة 2017-2021 | **53** |

قائمة الأشكال

**قائمة الأشكال:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ا**لصفحة** | عنوان الشكل | رقم الشكل |
| **10** | أهم مكونات الصراف الآلي | **1-1** |
| **14** | التقسيم حسب العلاقة التعاقدية للبطاقات البنكية | **1-2** |
| **16** | تقسيم البطاقات الائتمانية حسب جهة الإصدار | **1-3** |
| **22** | مقارنة بين تكلفة الخدمات التقليدية وتكلفة الخدمات الإلكترونية | **1-4** |
| **44** | الهيكل التنظيمي لصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية CNEP Banque | **2-1** |
| **46** | نموذج لبطاقة ما بين البنوك CIB | **2-2** |
| **47** | نموذج لبطاقة التوفير CE | **3-2** |
| **50** | مقارنة بين بطاقة التوفير CE وبطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB | **2-4** |
| **51** | عدد عمليات خدمة الصراف الآلي خلال فترة 2017-2021 | **2-5** |
| **52** | عدد عمليات خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل خلال فترة 2017-2021 | **2-6** |
| **53** | عدد عمليات خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني خلال فترة 2017-2021 | **2-7** |

قائمة الملاحق

**قائمة الملاحق:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| رقم الملحق | عنوان الملحق | الصفحة |
| 01 | طلب الإشتراك في خدمة بطاقة مابين البنوك | **67** |
| 02 | إتفاقية بطاقة مابين البنوك CIB | **68-69** |

**الملخص:**

تهدف الدراسة إلى تبيان واقع الخدمات البنكية الإلكترونية خلال أزمة جائحة كورونا، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي لإستعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، وفي الدراسة التطبيقية إعتمدنا على تحليل البيانات، حيث كانت عينة الدراسة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية التي من خلالها يتم تعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة CNEP Banque، توصلت الدراسة إلى أن جائحة كورونا ساهمت في تطوير الخدمات الإلكترونية للبنك من خلال الطلب المتزايد على خدماته الإلكترونية، وكان لها أثرا إيجابيا على قطاع الخدمات البنكية الإلكترونية، وكانت الأدوات المستخدمة في الدراسة الملاحظة، جمع الوثائق، المقابلة مع مدير CNEP وكالة غرداية ونائب المدير والموظف المشرف على الخدمات البنكية على مستوى الوكالة.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات بنكية إلكترونية، جائحة كورونا، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Bqnaue.

**Abstract:**

The study aims to show the reality of electronic banking services during the Corona pandemic crisis, as the descriptive approach was relied on to review the various concepts related to electronic banking services in light of the Corona pandemic, and in the applied study we relied on data analysis, as the study sample was the National Fund for Savings and Reserves, Ghardaia Agency, which Through it, the electronic services provided by CNEP Banque are acquainted. The study concluded that the Corona pandemic contributed to the development of the electronic services of the bank through the increasing demand for its electronic services, and it had a positive impact on the electronic banking services sector, and the tools used in the study were observed, Document collection, interview with the director of CNEP, the agency of Ghardaia, the deputy director and the employee supervising banking services at the agency level.

**Key words**: electronic banking services, the corona pandemic, the National Fund for Savings and Reserve(CNEP Bqnaue).

مقدمة

**توطئة:**

شهد القطاع البنكي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات البنكية المقدمة، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث أنه على الرغم من الأهمية الكبيرة للاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، إلا أن الثورة التقنية والتكنولوجية التي انتشرت بشكل واسع وسريع ساعدت على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات البنكية عن بعد، حيث تسعى البنوك إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات بنكية جديدة (إلكترونية) وذلك لكسب رضا الزبائن بغرض نيل ثقتهم وزيادة معاملاتها معهم وجذب زبائن جدد، باعتبار أن العلاقة بين البنك والعميل علاقة وثيقة فإن قدرة البنك على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات بنكية تتلاءم مع احتياجات العملاء.

إن مدى إقبال واستمرار العملاء في التعامل مع البنك يعتمد على قدرة البنك في تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأقل كلفة وجهد ووقت ممكن وذلك في مختلف الظروف، ولضمان تحقيق هذه الغاية من قبل البنوك والوصول إلى الأهداف المنشودة لابد من توفير بعض المزايا للخدمات المصرفية الإلكترونية .

ومع الأزمة الصحية التي شهدها العالم مطلع السنتين الأخيرتين بانتشار فيروس كورونا والمتغيرات التي فرضها على الساحة الدولية بمختلف جوانبها سواء كانت اجتماعية أم اقتصادية، هذه المتغيرات فرضت على القطاع البنكي التوجه أكثر نحو التعامل الإلكتروني أكثر من التعامل التقليدي.

ونظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها المؤسسات المصرفية في وسط المجتمع، ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا التطبيقية حول واقع الخدمات الإالكترونية في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Banque وكالة غرداية 551 خصوصا في ظل الأزمة الصحية التي يشهدها العالم بانتشار فيروس كوفيد 19 المستجد والآثار المترتبة عنه.

من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة للتعرف على الخدمات البنكية الإلكترونية وواقع استخدامها خصوصا مع الانتشار الذي يعرفه فيروس كورونا .

**الإشكالية :**

**ما هو واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية في ظل جائحة كورونا؟**

وتبرز التساؤلات الفرعية التالية لتوضيح أكثر للإشكالية :

* ما هي أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك CNEP وكالة غرداية ؟
* هل ساهمت جائحة كورونا في تطوير الخدمات الإلكترونية على مستوى بنك CNEP؟
* هل إستخدام الخدمات الإكترونية التي وفرها البنك قلصت من إستخدام الخدمات العادية في ظل جائحة كورونا؟

**فرضيات الدراسة:**

* تعتبر خدمة البطاقات الإلكترونية وخدمة الصراف الآلي من أهم الخدمات التي يوفرها بنك CNEP.
* ساهمت جائحة كورونا في تطوير الخدمات الإلكترونية للبنك من خلال الطلب المتزايد على مختلف خدماتها الإكترونية (بطاقات الدفع الإلكتروني العامة، بطاقة التوفير، خدمة الصراف الآلي، خدمة نظام التحويل الإكتروني، خدمة المقاصة اللإلكترونية).
* قلصت الخدمات الإلكترونية من استخدام الخدمات العادية في ظل جائحة كورونا.

**أهداف الدراسة:**

إن الهدف من هذه الدراسة يمكن توضيحه من خلال النقاط الآتية :

* توضيح طبيعة الخدمات البنكية الإلكترونية الأكثر استخداما من قبل العملاء.
* التعرف على أهم معوقات ومزايا الخدمات البنكية الإلكترونية والمخاطر التي يمكن مواجهتها عند استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية .
* التعرف على بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط و ابرز الخدمات الالكترونية التي يقدمها **.**

**أهمية الدراسة:**

* تبرز أهمية الدراسة في تعرف على واقع الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا.

**دوافع اختيار الموضوع:**

**الموضوعية**: التطورات الحاصلة التي يشهدها النظام المصرفي في مجال المعاملات الإلكترونية والمخاطر المترتبة عنها، حداثة موضوع الخدمات الإلكترونية.

**الذاتية:**الميول الشخصي إلى دراسة هذه المواضع كونها مواضيع حديثة.

**حدود الدراسة:**

* **حدود مكانية:** كانت الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP Banque) وكالة غرداية 551
* **حدود زمانية:** تمت هذه الدراسة في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP Banque) وكالة غرداية 551 ودرست المدة بين سنة 2017-2021

**المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة :**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي من أجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات البنكية الإلكترونية، وعرض أهم الدراسات السابقة لتحقيق الربط بين التراكم المعرفي(النظري) والعلمي (التطبيقي)، وفي الدراسة التطبيقية تم الإعتماد تحليل البيانات الخاصة بالبنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها، كما إعتمدنا على أسلوب المقابلة حيث قمنا بمقابلات مع أحد موظفي CNEP Banque لجمع المعلومات المتعلقة بدراستنا.

**هيكل الدراسة :**

للإجابة على إشكالية الدراسةوإختبار الفرضيات تم تقسيمها إلى مايلي :

الفصل الأول الذي تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، والذي قسم بدوره إلى ثلاث مباحث، فالمبحث الأول يتناول الاطار المفاهيمي للخدمات البنكية الإلكترونية، أما المبحث الثاني فقد تناول الاطار العام لجائحة كورونا وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية، أما المبحث الثالث للدراسات السابقة.

أما بالنسبة للفصل الثاني فقد خصصناه للدراسة التحليلية لتطور الخدمات البنكية الإلكترونية للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط في ظل جائحة كورونا تناولنا فيه مبحثين الأول تقديم بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP Banqueوكالةغرداية 551 والثاني حول تطور الخدمات البنكية الإلكترونية فيCNEP Banque وكالة غرداية

وفي الأخير نختم موضوعنا بخاتمة تشمل أهم النتائج وإختبار للفرضيات، ثم قمنا بتقديم إقتراحاتبناءا على النتائج المتوصل إليها، بإضافة إلى آفاق الدراسة.

**صعوبات الدراسة:**

* صعوبةالحصول على الوثائق وذلك لسريتها؛
* صعوبة حصر الموضوع نظرا لتوسعه؛
* طبيعة السرية في العمليات البنكية .

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا**

**تمهيد:**

أمام التوسع الكبير الذي يشهده استخدام الإنترنت في مختلف القطاعات وجدت البنوك نفسها مجبرة على السير في اتجاه تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية، معتمدة في ذلك على مختلف الأنظمة والاستراتيجيات المستخدمة في المجال الإلكتروني، من أجل زيادة إمكانياتها التنافسية، خاصة وأنه توجد العديد من المؤسسات المالية التي استغلت التطورات الإلكترونية وأدخلتها في تقديم الخدمات بطريقة ذات فعالية وجودة عالية، مما ساعدها على جذب العديد من عملاء البنك، الأمر الذي نبه البنوك إلى ضرورة إدخال التقنيات الإلكترونية في مجال عملها من أجل الاستعداد للمتطلبات الجديدة والدخول في الاقتصاد الجديد المعروف بالاقتصاد الرقمي.

ونظرا للأهمية التي تحظى بها الخدمات البنكية الإلكترونية، خاصة مع تزايد الحاجة إلى تقديم خدمات سريعة وفعالة سعت البنوك من أجل توفير مزيج من هذه الخدمات من أجل كسب المزيد من الزبائنوعلى هذا الأساس قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث:

* المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للخدمات البنكية الإلكترونية
* المبحث الثاني: الاطار العام لجائحة كورونا وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية
* المبحث الثالث: الدراسات السابقة

**المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخدمات البنكية الإلكترونية**

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم المفاهيم حول الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال التعريف بها وبأهم أشكالها، بلإضافة إلى مزاياها وخصائصها إلى جانب قنوات الخدمات البنكية الإلكترونية والوسائل المستخدمة في تقديمها.

وأصبح الاعتماد على الشبكات الإلكترونية في العمل البنكي أمرا ضروريا من أجل تحسين أداء الخدمات اتجاه العملاء، وهذا النوع من الخدمات يتطلب وجود أنظمة وتشريعات وبنى تحتية تكون مكيفة لتواجه المخاطر التي تنجم عن استخدام هذا النوع من الخدمات، بالإضافة إلى أنها تقضي على المعيقات التي تواجهها.

**المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية وأشكالها**

سنتطرق في ما يلي إلى مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية وأشكالها

**الفرع الأول: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية**

وردت عدة تعريفات للخدمة منها:

* **تعريف الخدمة:**

هي نشاطات غير ملموسة تحقق منفعة للزبون، وليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية. [[1]](#footnote-1)

* **تعريف الخدمة البنكية**

**تعريف 1**: مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمها النفعية التي تشكل مصدرة لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وتشكل في الوقت نفسه مصدرة لربحية البنك، وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.[[2]](#footnote-2)

**تعريف 2**: إن الخدمة البنكية تمثل مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها غير خدمات الإيداع والائتمان والاستثمار، وهي خدمات عديدة ومتنوعة، وتشمل مجموعتين من الخدمات وهما مجموعة من الخدمات المصرفية التقليدية ومجموعة الخدمات المصرفية غير التقليدية أو المستحدثة. [[3]](#footnote-3)

* **الخدمات البنكية الإلكترونية:**

1. الصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف[[4]](#footnote-4).
2. الصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يتم من خلاله توزيع الخدمات والمعلومات البنكية للعملاء عن طريق قواعد بنكية إلكترونية التي يمكن استعمالها من خلال الحواسيب الفردية ومختلف الوسائل الإلكترونية .[[5]](#footnote-5) أي أن الصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يوفر المعلومات والخدمات البنكية عبر شبكة الكترونية.
3. وتعرف بأنها كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الإلكترونية.[[6]](#footnote-6)

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية على أنها تتمثل في تقديم خدمات مصرفية متنوعة، باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك باستخدام أدوات إلكترونية مختلفة، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت ومكان وبسرعة فائقة وتكلفة أقل ودون أي عناء.

**الفرع الثاني: أشكال الخدمات البنكية الالكترونية**

تتمثل أشكال الخدمات البنكية الالكترونية فيمايلي:

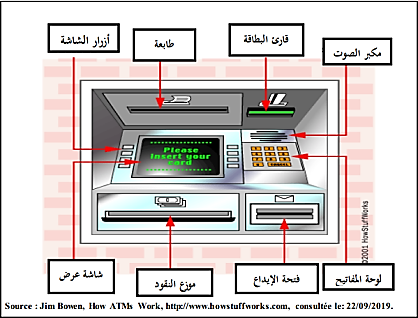
1. **قنوات الخدمات البنكية الالكترونية**
2. **آلة - الصرافالآلي Automatic Teller Machine**

هي تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستكية أو البطاقات الذكية للحصول على خدمات متنوعةكالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها[[7]](#footnote-7)، وظهرت هذه الأجهزة كبديل لموظفي البنوك لتقليل المعاملات داخل البنك، وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك بهدف تخفيض ضغط العمل وتلبية حاجة العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية وغيرها.

وتتميز خدمة الصراف الآلي بـ : [[8]](#footnote-8)

* سرية المعاملات:أي لا يستطيع الزبون التعامل مع النظام إلا من خلال الرقمالسري الخاصبه؛
* سهولة وسرعة التعامل مع الآلة؛
* إمكانية تحويل المبالغ من حسابات الزبون المسموح التعامل عليها من خلال النظام؛
* إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف سنوية.

**الشكل رقم(1-1) يوضح أهم مكونات الصراف الآلي**



**Source** : Jim Bowen, How ATMsWork,httpc//www.howstuffworks.com, consultée le : 13/01/2022

1. **نقاط البيع الإلكترونية "Point of sale Services**"

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، يتم إستخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك، يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب الزبون إلى حساب التاجر بإستخدام بطاقة الزبون البنكية، حيث يستخدمه الزبون عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات، كالمحلات التجارية، المطاعم،...إلى غيرها.

1. **البنك المنزلي "Home Banking"**

أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للبنوك فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لعملائها، والتي من بينها البنك المنزلي وهو ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب بالبنك ليتمكن من خلال كلمة السر أو الرقم السري أو كليهما من إتمام العمليات البنكية المطلوبة وهذا يضمن السرية التامة في التعامل.[[9]](#footnote-9)

1. **البنك المحمول ( الهاتف النقال)" Mobile Banking**"

هناك من يسميها بالبنوك الخلوية وتقوم هذه العملية بتزويد الزبون بالخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان، وتشتمل الخدمات البنكية عبر الهاتف الخدمات المعلوماتية، كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض البنوك وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات ومواقع البنك الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية، كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها وغيرها من الأعمال والخدمات البنكية.[[10]](#footnote-10)

1. **مراكز الاتصال" Phone Banking**"

تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء هذه الخدمة البنكية هاتفيا باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات البنكية والاستفسارات العامة للعملاء وهي جزء من الخدمات البنكية عن بعد، والتي يحصل العميل من خلالها على العديد من الخدمات البنكية، وقد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بها والحصول على الخدمة المطلوبة بعد إدخال رقم الحساب والرقم السري للتحدث مع الموظف المسؤول.[[11]](#footnote-11)

1. **شبكة الإنترنت " Internet Banks**"

يمكن تعريفها بأنها عبارة عن إنجاز الخدمات البنكية من خلال الدخول على موقع البنك على الإنترنت، أو يمكن الدخول على موقع الخدمة مباشرة، وبعد الدخول إلى الموقع يمكن الحصول على خدمات بنكية متعددة منها[[12]](#footnote-12):

* الاستعلامات وتشمل ملخص أرصدة الحسابات، استعلام عن حركة قائمة الشيكات؛
* طلب البطاقات؛
* التحويل المالي ويشمل التحويل بين حسابات العميل، التحويل بين فروع البنك؛
* المدفوعات كتسديد الفواتير؛
* الطلبات وتشمل دفتر الشيكات وكشف الحساب.

1. **الرسائل القصيرة SMS**

وهي خدمة تقنية جديدة تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات البنكية التي تمت على حساباته الشخصية أولا بأول، وذلك من خلال استلامه رسائل نصية من البنك على هاتفه النقال تبلغه فيها بنوعية المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق من إجرائها، ومن أهم أنواع الرسائل: تحويلات الراتب، تحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، معاملات بطاقات السحب الآلي ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان.[[13]](#footnote-13)

**الفرع الثالث: تجهيزات وأدوات تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية**

سنتطرق لبعض أدوات الأكثر تداولا في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية.

**أولا- البطاقات البنكية الإلكترونية**

1- **تعريف البطاقات البنكية الإلكترونية**: بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة، ومقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزاماته، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع.[[14]](#footnote-14)

**2- أنواع البطاقات البنكية الإلكترونية**

إن للبطاقة البنكية أنواع عديدة تبعا لكيفية التعامل بها ويمكن حصرها كما يلي :

1. **التقسيم حسب العلاقة التعاقدية**: وتقسم كالآتي:[[15]](#footnote-15)
2. **البطاقات الائتمانية (القرضية) :** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، وهي التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان فعال، ومن أمثلتها : بطاقة الفيزا و الماستر كارد وأمريكان إكسبريس.

ويمكن تقسيم هذا النوع من البطاقات إلى قسمين وذلك استنادا حسب أسلوب المحاسبة وتسديد الفاتورة إلى بطاقة الائتمان المتجددة وأخرى غير متجددة.

* 1. **بطاقة الائتمان المتجددة :" Revolving Credit card"**

ويعد هذه النوع من البطاقات الأكثر انتشارا في العالم، كونها أداة قرض ووفاء معا وهي عبارة عن قرض يستطيع المستهلك استعماله كيفما شاء، وله أن يؤخر سداد هذا القرض مقابل الدين الثابت بذمته، فحامل هذه البطاقة غير مطالب بسداد القرض فورا، بل خلال أجل معين يكون متفق عليه. وأشهر الأمثلة على هذا النوع من البطاقات : فيزا و ماستر كارد

* 1. **بطاقة الخصم الشهري" Charge Card":**

وهي بطاقة تمكن حاملها من استخدامها في عمليات الشراء المختلفة، وتلقي خدمات في شتى أنحاء العالم، إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنوك المصدرة في جميع دول العالم، ويستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء وائتمان في فترة زمنية محددة ومتفق عليها من قبل البنك والعميل، ومن البطاقات المشهورة لهذا النوع : أمريكان إكسبريس.

1. **البطاقات غير الائتمانية:**

وتستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة.

وهناك أنواع عديدة من البطاقات غير الائتمانية نذكر منها:[[16]](#footnote-16)

* 1. **بطاقة الصراف الآلي**: وهي عبارة عن أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستكية تحتوي على شريط ممغنط، يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له رصيد لدى البنك، ويتم الخصم فور استخدامها.
  2. **بطاقة الشيك:** وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك، ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة، وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود في عملية شراء السلع والخدمات .
  3. **بطاقة الدفع مقدما:** هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ، كما يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.
  4. **البطاقات المدينة:** هي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة على عكس البطاقة الائتمانية.

**الشكل رقم (1-2): التقسيم حسب العلاقة التعاقدية للبطاقات البنكية**

**المصدر**: نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص26.

1. **التقسيم حسب المزايا التي يتمتع بها حامل البطاقة**
2. **البطاقات الفضية ( Classic Cards):**

وتسمى كذلك بالبطاقة العادية، وهي أكثر البطاقات استخداما في العالم، لأنها تصدر بشروط ميسرة ومصاريف منخفضة تتناسب مع أغلب العملاء، وتعتبر البطاقات الفضية وسيلة دفع وأداة ائتمان، كما أنها تقدم كافة الخدمات المقررة كالسحب النقدي، وشراء السلع والخدمات، وخدمات التأمين ضد الحوادث والوفاة.[[17]](#footnote-17)

1. **البطاقات الذهبية (Cold Cards):**

تمنح هذه البطاقة إلى كبار العملاء المليئين الذين تكون حدود دخلهم أعلى من معدل الدخل القومي، ويمتازون بدرجة مخاطر منخفضة، وفي هذا النوع من البطاقات يتمتع حاملها بسقف ائتماني أعلى من ذلك المتوفر في البطاقات العادية فهي تصدر بمبالغ أكبر من المبالغ التي تصدر بها البطاقات العادية، وكذلك يعطي هذا النوع من البطاقات حامله وضع مميز وخدمات إضافية وسرعة إتمام العمليات الخاصة به.[[18]](#footnote-18)

1. **البطاقات الماسية أو البلاتينية (Platine Card):**

وهي بطاقة تصدر لكبار العملاء ذوي القدرات المالية العالية، وتتميز بعدم وجود حدود ائتمانية وتعطي لحاملها نفس مزايا البطاقات الذهبية ،وتصدر هذه البطاقات عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل : أمريكان إكسبريس

* وهذا النوع لا يختلف عن النوع السابق إلا في الاشتراك السنوي الذي يتغير تبعا لمستوى البطاقة ، ويتمتع حاملها بائتمان غير محدد بسقف معين .[[19]](#footnote-19)

1. **التقسيم على حسب جهة الإصدار:**

ويوجد ثلاث أنواع من البطاقات حسب جهة الإصدار وهي: [[20]](#footnote-20)

1. **البطاقات الصادرة من خلال رعاية المنظمة العالمية:**

وذلك عن طريق التفويض للبنوك التجارية بإصدار البطاقة، ومساعدتها على إدارة خدماتها ومن أمثلة هذه البطاقات "الفيزا و الماستر كارد".

1. **البطاقات الصادرة عن المؤسسات المصرفية العالمية:**

حيث تشرف هذه المؤسسات على إصدار البطاقات وتشرف عليها، مع عدم منح التراخيص أو أي تفويضات للمؤسسات أو بنوك أخرى ومن أمثلتها بطاقة الأمريكان إكسبريس" .

1. **البطاقات الصادرة عن المؤسسات التجارية الكبرى :**

وهذا النوع من البطاقات تصدرها المحلات التجارية أو الفنادق أو المطاعم، أو محطات البنزين، من أشهرها: "مارك أند سينتر" و "جون لويز"، وهي منتشرة في مختلف أنحاء إنجلترا .

والشكل التالي يوضح التقسيم حسب جهة الإصدار:

**الشكل رقم (1-3): تقسيم البطاقات الائتمانية حسب جهة الإصدار**

**المصدر:** نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 27.

1. **مزايا وعيوب البطاقات البنكية**

بالرغم من توفر العديد من الإيجابيات في البطاقات البنكية وذلك لحدتها وسهولة التعامل بها إلا أنها تتميز في نفس الوقت ببعض العيوب تظهر عادة عند استخدامها.

* 1. **المزايا**: تختص البطاقة البنكية بعدة مزايا تميزها عن باقي وسائل الدفع الأخرى، وذلك بالنسبة لكل الأطراف من أهمها:[[21]](#footnote-21)
     1. **بالنسبة لحاملها** تمنح البطاقة لحاملها العديد من المزايا من بينها:
* إمكانية استخدام البطاقة 24سا/ 24سا و7 أيام /7؛
* إمكانية استخدامها في أي مكان يتم فيه قبول هذه البطاقات؛
* سهولة ومرونة وسرعة التعامل بالبطاقة البنكية؛
* الأمان في التعامل بالبطاقة وهذا راجع لارتباط البطاقة برمز سري خاص بها يتم إدخاله في كل عملية يتم القيام بها، ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع من دونه؛
* الحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الأموال التي يحملها الأفراد معهم لتسديد قيم مشترياتهم؛
* تفادي مشكل التصريح بالعملات عند السفر إلى الخارج، حيث أن حامل البطاقة يمكنه استعمال بطاقته في حدود رصيده البنكي دون الحاجة إلى نقل السيولة معه عند السفر؛
* إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الأنترنت مباشرة عن طريق تقاسم معلومات حول البطاقة دون التنقل إلى موقع العملية.
  + 1. **بالنسبة للتاجر:** تسعى غالبية المحلات التجارية تقديم الخدمات باستعمال البطاقة لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها ومن أمثلتها الصيدليات، المطاعم، الفنادق، بالإضافة إلى أن المحلات التجارية تستطيع تحقيق مزايا البيع الآجل مع الحصول على قيمة مبيعاتها نقدا وفور تقديم ما يثبت البيع إلى أقرب فرع من فروع البنك، ومن ناحية أخرى فإن أسعار هذه العمولة تقل عن أسعار الخصم إذا رغب ببيع بضاعته بالتقسيط وخصم الكمبيالات لدى المصرف التحصيل قيمتها نقدا، كما أن التاجر لا يتحمل مخاطر الائتمان في حالة البيع بالبطاقة عندما يرفض حاملها دفع ما عليه إذ أن الذي يتحملها هو المصرف.
    2. **بالنسبة للجهة المصدرة** : بالنسبة للهيئة المصدرة للبطاقة البنكية وغالبا ما تكون بنك، فإن أهم مزايا هذه البطاقة بالنسبة له كما يلي:
* وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتكية عن طريق نقل المعلومات آليا؛
* التقليل من تكاليف نقل النقود وعدها وتداولها، حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها؛
* إمكانية الخطأ ضئيلة؛
* إمكانية تتبع كل العمليات التي تمت حيث أن التعامل بالبطاقة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي مكان وزمان وقيمة المعاملة؛
* زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقة وكذا التعامل بها؛
* التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى؛
* فتح مجالات الشراكة بين البنوك والمؤسسات من خلال تسيير حساباتها سوآءا الخاصة بالموظفين بتزويدهم بالبطاقات البنكية من خلال تخفيض في أسعار المنتجات التي تم اقتناؤها بواسطة البطاقة عن طريق التخفيض في العمولة المفروضة من قبل البنك؛
* اكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات إشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات .
  1. **العيوب:**هناك جونب سلبية عديدة لبطاقات الائتمان تختلف باختلاف أطراف البطاقة يمكن ترتيبها على النحو التالي[[22]](#footnote-22):
     1. **بالنسبة لحامل البطاقة العميل**:
* ارتفاع نسبة الفوائد على القروض الممنوحة من خلال البطاقة وخاصة عند التأخير؛
* إن حامل البطاقة ملزم بسداد قيمة ما اشترى بها حتى لو كانت ضائعة أو مسروقة منه؛
* يمكن أن يخسر حامل البطاقة قيمة مشتريات اشتراها عبر الإنترنت بسب عملية؛
* نصب على موقع إلكتروني لتاجر أو مقدم الخدمة.
  + 1. **بالنسبة للتاجر:**
* إن عدم تدقيق التاجر والتأكد من صلاحية البطاقة ومطابقة توقيعه أو عدم أخذ موافقة؛
* الجهة المصدرة على تجاوز العميل الحد الأقصى المسموح له يوقع العميل في خسارة مالية؛
* عجز البنوك عن الوفاء بديون مستخدمي البطاقات ولو لمدة قصيرة سيعرض أهم المحلات التجارية التي تقبل البطاقة للإفلاس، ذلك أن المحلات التجارية تجري أعمال الشراء الخاصة بها وتسيير أمورها بناءا على تسديدات الزبائن التي تصلها من البنوك، فلو توقفت هذه ولو لمدة قصيرة فإن ذلك سيؤدي لنشوء مشكلة سيولة خطيرة توقف كثيرا من المنشآت الاقتصادية عندها.
  + 1. **بالنسبة للبنك المصدر:**
* أدت السياسة المتراخية في إصدار البطاقات إلى زيادة الديون المعدومة التي تغرمها الجهات المصدرة للبطاقات كل سنة، وبما أن حملة البطاقات قد لا يستخدمونها لمدة طويلة، فإن ذلك يجعل من البطاقات الراكدة سبب في زيادة تكاليف البنك؛
* يولد التعامل بالبطاقة خطرا على سيولة المصرف نظرا لكبر هذا التعامل، كما أن حجم القروض المأخوذة من قبل حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى، كذلك قد تسوء صورة المصرف أمام العملاء الذين يعتقدون أن استعمال البطاقات سبب من أسباب الغلاء.

**ثانيا- الشيك الإلكترونيE- Checking  :**

1. **تعريف الشيك الإلكتروني:** هي وثيقة الإلكترونية 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 الالكترونية. [[23]](#footnote-23)

كما يمكن تعريفه على أنه عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الالكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.[[24]](#footnote-24)

1. **خصائص ومميزات الشيك الإلكتروني:**

تتميز هذه الشيكات بالمزايا التالية: [[25]](#footnote-25)

* أنه محرر معالج إلكترونيا بصفة كلية أو جزئية، وهي الخاصية التي استخلصت من خلال التعاريف المختلفة له؛
* 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 المنظمات الأعمال؛
* ويحتوي الشيك الالكتروني على المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، قيمة الشيك، وحدة العملة التي ستدفع، تاريخ الصلاحية و التوقيع الإلكتروني للدافع.[[26]](#footnote-26)

1. **فوائد الشيكات الإلكترونية**[[27]](#footnote-27)

* خفض تكاليف المصروفات الإدارية وتقليل كلف المواد الورقية والطباعة؛
* زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
* تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
* تزويد الزبون بمعلومات وتفاصيل أكثر لكشف الحساب؛
* الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك التقليدي؛
* ملائمة الشيكات الإلكترونية للأفراد الذين لا يملكون بطاقات الائتمان؛
* يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقاربة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة.

**ثالثا- النقود الإلكترونية:**

1. **تعريف النقود الإلكترونية:** تعرف بأنها بطاقة تصدر من البنوك والمؤسسات المالية الكبيرة يسمح لحاملهابسحب أو تحويل نقود من حسابه. ويمكن استخدامه على المستوى الداخلي فقط وقد تمتد إلى المستوى الدولي بحسب نطاق التحديد في العقد المبرم مع المؤسسة المصدرة لها. [[28]](#footnote-28)

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل الكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك.[[29]](#footnote-29)

1. **خصائص النقود الإلكترونية:**

تتميز النقود الإلكترونية بالخصائص التالية:[[30]](#footnote-30)

* تفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب بنكي؛
* لا 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.

1. **مخاطر النقود الإلكترونية:**

يترتب عن إستعمال النقود الإلكترونية مخاطر متنوعة تحد من انتشارها وازدهارها، نلخصها كالتالي :[[31]](#footnote-31)

* **ارتكاب الأخطاء:** عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير، ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل؛
* **انقطاع الخدمات لأسباب فنية**: تتوقف تعاملات البنوك الإلكترونية في حالة ما تم انقطاع الخدمة لأسباب فنية، مما يؤدي إلى ضجر العملاء وفقدان الثقة؛
* **عدم وجود مستندات مصرفية للمراجعة**: يسبب غياب المستندات المصرفية مشاكل للمراقبين والمراجعين من أجل التأكد من صحة المعاملات، باعتبار أن كل المعلومات محفوظة إلكترونيا؛
* **خطر السيولة على البنك**: وهذا بسبب الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين، فبالتمادي في استعمالها مقابل قلة الإيداعات، مع وجود صعوبة في رفع السعر الخاص من طرف البنك المركزي، يصبح الفرق الموجود في العملة غير مؤثر ويؤدي ذلك إلى وقوع البنك في مشكلة السيولة، خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها؛
* **المنافسة الشديدة الموجودة ما بين البنوك والمؤسسات المالية**: تتنافس البنوك العارضة للبطاقات وكذا المواقع التي تعرض خدمات هذه البطاقات مما يؤدي إلى مشاكل الفيروسات الإلكترونية؛
* **سرقة البطاقات أو ضياعها أو استعمالها من قبل الغير**؛
* **انعدام الوعي الإلكتروني لدى العملاء:** إن الإلمام الإلكتروني لدى العملاء يعتبر من العوامل التي تحد من التعامل إلكترونيا، حيث أن جزءا لا يستهان به من العملاء ليسوا على دراية كافية بهذا المجال؛

**رابعا- المقاصة الالكترونية والتحويل المالي الالكتروني** :

1. **المقاصة الإلكترونية**:

يمكن تعريف المقاصة الإلكترونية على أنها: " نظام التسوية مدفوعات الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة، وتسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط".[[32]](#footnote-32)

1. **التحويل المالي الالكتروني:**

يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية إلى بيانات الكترونية ويتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال بناء على البيانات الالكترونية بدلا من حركة الصكوك الورقية.[[33]](#footnote-33)

**المطلب الثاني : مزايا وخصائص الخدمات البنكية الالكترونية**

**الفرع الأول: مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية.**

نذكر أهمها:

1. **مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر البنوك**. [[34]](#footnote-34)

ويمكن عرض ذلك كما يأتي:

* **توفير التكاليف:** إن أداء المؤسسات المصرفية لأعمالها ونشاطاتها من خلال القنوات الإلكترونية يساهم في تخفيض تكاليفها المتنوعة (تكاليف بناء فروع إضافية ومستلزماتها، وتكلفة المباشرة للخدمة المصرفية،...الخ)، وهذا يعتبر من أهم المزايا التي تستفيد منها البنوك من القنوات الإلكترونية.

**يوضح الشكل رقم (1-4) مقارنة بين تكلفة الخدمات التقليدية وتكلفة الخدمات الإلكترونية.**

**المصدر:** إبراهيم موصللي، العوامل المؤثرة في سلوك العملاء تجاه الخدمات الإلكترونية للمصارف دراسة تطبيقية، رسالة لنيل درجة الماجيستر في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد، جامعة حلب ،2011، ص 16.

من خلال الشكل رقم (1-4) يتضح لنا أن تكلفة الخدمة البنكية الإلكترونية، أقل بكثير من تكلفة نفس الخدمة عندما تقدم بالطريقة التقليدية، حيث نلاحظ أن خدمة الانترنت المصرفي هي الخدمة الأقل تكلفة بقيمة0.01 دولار، لتليها خدمة الصراف الآلي بتكلفة 0.28 دولار، وبعدها نجد خدمة الهاتف الثابت حيث بلغت 0.55 دولار، ثم بعد ذلك خدمة البريد الإلكتروني بتكلفة تقدر بـ 0.7 دولار، ونجد في الأخير الخدمات المقدمة بطرق تقليدية من طرف البنك حيث كلفت 1.07 دولار.

* **الكفاءة التنظيمية:** من أجل تنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية، تقوم المصارف بإعادة هندسة أعمالها وإجراءاتها بشكل جزئي، عن طريق تكامل أنظمتها، وإعادة هيكلة بعض أعمالها ووظائفها التقليدية بكفاءة وفاعلية، وهذا سوف ينعكس بشكل إيجابي على المؤسسات المصرفية، مما يساهم في زيادة كفاءة أدائها وبأقل الموارد ممكنة.

1. **مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية بالنسبة للعملاء.**

* الملائمة الاحتياجات ورغبات العملاء؛
* سرعة الوصول إلى الحسابات وادارتها؛
* توفير التكلفة: من خلال تقديم المصارف للعملاء خدمات إلكترونية متنوعة، تتميز بتكلفة أقل من تكلفة استخدام العملاء للخدمات التقليدية؛
* بسيطة وسهلة الاستخدام: إن استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية يغنينا عن بعض الإجراءات الإدارية التي غالبا ما تعرقل التعاملات تجارية.

**الفرع ثاني: خصائص الخدمات البنكية الالكترونية**[[35]](#footnote-35)

تتمثل في مايلي:

1. **عدم الملموسية:** وذلك لأن الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها ورغم تصميمها لإشباع رغبات واحتياجات معينة لدى مجموعة من العملاء إلا أنها غير ملموسة، مما يحتم على المصرف تحمل مسؤولية شرح مزايا وأبعاد ومنافع هذه الخدمة ومدى الإشباع الذي تحققه للعميل .
2. **التلازم**: ويقصد به تلازم تأدية الخدمة مع من تقدم له، وبمجرد أن تقدم الخدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي تقدم له، لأن الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متزامنان.
3. **عدم صنع الخدمة مقدما أو تخزينها:** من المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل، حيث تعد الخدمة عند حضور العميل بما يتناسب مع طلبه، وبالتالي فإمكانيات المصرف لتقديم خدمات مصرفية غير مستغلة لا يمكن تأجيلها واستخدامها في أوقات أخرى.
4. **التنوع والتمايز**: تتسم الخدمات المصرفية بالتنوع الشديد حيث تختلف الأغراض التي تقدم هذه الخدمات من أجلها مثل: منح تسهيلات ائتمانية للعميل فقد تكون بالعملة المحلية أو العملة الأجنبية، وقد تكون لتمويل شراء خامات أو معدات أو فتح اعتمادات أو خطابات ضمان.
5. **التشتت الجغرافي:** ليس هناك حدود جغرافية للمطالب والاحتياجات المصرفية لعملاء، فهناك طلب محلي موزع على أماكن جغرافية متفرقة داخل أي بلد، وهناك طلب خارجي يتمثل في الطلب على التحويلات المصرفية بين الدول وبعضها.
6. **تقلبات الطلب**: قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية أو الزراعية أو بطاقة الائتمان مما يوجد ضغطا كبيرا على وظائف وخدمات المصارف.

**المطلب الثالث: متطلبات الخدمات البنكية الإلكترونية والمخاطر والمعيقات التي تواجهها**

ينقسم المطلب إلى ثلاث فروع وهي:

**الفرع الاول : متطلبات الخدمات البنكية الإلكترونية**[[36]](#footnote-36)

قبل تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية هناك العديد من المتطلبات اللازمة وتتمثل في ما يلي:

1. **البنية التحتية اللازمة**: يقع توفير مستلزمات البنية التحتية (وسائل وشبكات الاتصالات وتقنيات المعلومات والتجهيزات والبرمجيات والكفاءات البشرية...الخ)، في مقدمة متطلبات الخدمات البنكية الإلكترونية، ولاسيما أن البنى التحتية مرتبطة ببنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات الأخرى، لذلك يجب أن تنشأ هذه الخدمات الإلكترونية في بيئة تتميز بالأعمال والتجارة الإلكترونية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن المتطلب الأولي لضمان أعمال الكترونية ناجحة، وضمان الدخول لعصر المعلومات، هو كفاءة البنى التحتية، فهي دعامة أساسية من أجل وجود واستمرارية الخدمات المصرفية الإلكترونية.[[37]](#footnote-37)

حيث لا يمكن الانتشار لأي عمل إلكتروني يتضمن عمليات عبر الشبكات المعلوماتية دون وجود بنية تحتية أساسية.

1. **الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات البنكية الإلكترونية:** يعد العنصر البشري من العناصر المهمة والأساسية في العمليات البنكية الإلكترونية، حيث أن زيادة انتشارها متوقف على عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية؛
2. **بحوث التطوير:** إن بحوث تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية تعد لازمة وضرورية لاستثمار هذه الخدمات، ذلك أنه من الضروري استثمار بحوث دعم وانتشار تلك الخدمات وتطويرها ورفع درجة تأمينها وتخفيض تكلفتها؛
3. **البنية التشريعية**: تعد البنية التشريعية وما قد تفرضه من قيد أو ما تطرحه من تيسيرات من أهم العوامل المرشحة لنمو العمليات البنكية الإلكترونية التي من شأنها توفير مناخ يضمن لكافة التعامل البنكي الإلكتروني الاطمئنان؛
4. **السياسات الضريبية:** فالسياسات الضريبية المشجعة تعد من العوامل المؤثرة إيجابيا على درجة الانتشار للعمليات البنكية الإلكترونية؛
5. **الدعم الحكومي:** يلعب الدعم الحكومي دورا أساسيا في انتشار الخدمات البنكية.

**فرع ثاني: مخاطر الخدمات البنكية الالكترونية**

وتتمثل في:

1. **مخاطر التشغيل:** يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة إذا كانت الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، لذلك يجب على البنوك مراقبتها لعدم وقوع في مخاطر، وتتمثل مخاطر التشغيل فيما يلي: [[38]](#footnote-38)

* عدم إلمام موظفي البنك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيات وهذا يؤدي إلى قصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح؛
* عدم ملائمة تصميم النظم والبرامج وأعمال الصيانة وهي تنشأ عن إخفاق النظم والبرامج وعدم كفاءتها أو عدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم والبرامج خاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني؛
* إساءة الاستخدام من قبل العملاء ويتمثل ذلك في عدم إحاطة العملاء بإجراءات الوقائية وعلم إتباع إجراءات التأمين الواجبة؛
* سوء الرقابة الإلكترونية في حد ذاتها والتي تتمثل في وسائل وبرامج إلكترونية تراقب أنشطة البنك (الرقابة على المدخلات، الرقابة على شبكة لاتصالات، الرقابة على أمن الملفات.

1. **مخاطر السمعة :**تنشأ هذه المخاطر في حالة فشل المصرف في إرساء شبكة تنظيمية موثوقة وآمنة تترابط فيها جميع الفاعلين في نظام الخدمات البنكية الالكترونية، فإذا ما واجه المصرف خطر مثل هذا فإنه يؤدي إلى فشل نظام الخدمات البنكية الالكترونية في تحقيق أهدافه.

إضافة إلى هذا، قد يكون الخطر ناجم عن عدم إلمام العميل بقواعد استخدام الخدمات البنكية الالكترونية فينعكس سلبا على ثقته بالبنك، حيث أشارت إحدى الدراسات أن توجه العملاء نحو الخدمات البنكية الالكترونية يختلف من عميل إلى آخر، فالعميل ذو المستوى الدراسي العالي يسهل عليه استخدام الخدمات الالكترونية باعتبار أنها تتطلب معارف ومهارات متقدمة في لغة الإعلام الآلي، وفي المقابل العملاء ذو المستوى الدراسي المنخفض والذين يفتقدون إلى المعرفة والدراية بأساليب ووسائل التعامل مع أجهزة الإعلام الآلي والبرمجيات، الكثير منهم يفقدون أموالهم وأرصدتهم لجهلهم لكيفية التعامل، وأضافت الدراسة أن هذا النوع من العملاء فقد ثقته بالمصرف.[[39]](#footnote-39)

1. **المخاطر القانونية:** تحتوي الخدمات البنكية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ونجد أبرز فكرة تطرح حاليا كون الخدمات البنكية الإلكترونية يمكن أن تساهم في عملية غسيل الأموال وتمويل العمل الإجرامي والإرهابي في العالم، وهذا كله ناجم من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي للخدمات البنكية الإلكترونية، فضلا عن التنسيق والتكامل الدولي لضيق الخناق عن الاستعمال غير الشرعي وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة. [[40]](#footnote-40)
2. **مخاطر أخرى**: مثل ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات المصرفية من خلال الانترنت، لذا فقد بدأت بنوك الإنترنت في التراجع عن تقديم خدماتها المجانية للعملاء في ظل تزايد النفقات وتراجع الإيرادات.

وتجدر الإشارة إلى أنه لم تصل البنوك الإلكترونية إلى حد الأن للفهم الواضح لمتطلبات عملائها وكيفية تحقيق هذه المتطلباتعلى مواقعها بالشكل الأمثل، مما يعني أن هناك حلقة مفقودة بين متطلبات العملاء كما تراها هذه البنوك وبين الاستجابة الواقعية لهاصعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات البنكية، فحتى الآن لا تستطيع هذه البنوك أن تحل محل البنوك التقليدية تماما، وذلك نظرا لما أثبتته الدراسات عن أهمية الوجود المادي لهذه البنوك، حيث أن العملاء يفضلون الحصول على خدمة بها تفاعل شخصي أكثر من الحصول على خدمة تلائم ظروفهم ولمدة 24 ساعة بالإضافة إلى عامل الأمان الذي يوفره لهم التواجد المادي للبنك الذي يتعاملون معه. تعد عمليات الإيداع إحدى المشاكل التي يواجهها عملاء بنوك الانترنت، فعلى عكس عمليات الإيداع المباشر التي تتم من خلال البنوك التقليدية يضطر عميل بنك الانترنت لإرسال المبالغ التي يريد إيداعها بالبريد، فإذا كان العميل يقوم بعمليات إيداع نقدي بشكل متكرر فقط تصبح هذه المشكلة ذات وزن كبير بالنسبة له.[[41]](#footnote-41)

**الفرع ثالث: معيقات الخدمات البنكية الإلكترونية**

هناك الكثير من المعيقات التي أدت لعدم التوسع في إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وتنقسم هذه المعيقات إلى معيقات من قبل العملاء وأخرى بالنسبة للبنوك .

1. **معيقات إستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للعملاء**:

* عدم توفر الأمان والسرية اللازمة في استخدام القنوات الإلكترونية؛
* قلة الثقة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية والقناعة في التعامل مع الفروع مباشرة؛
* صعوبة الاستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية؛
* عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة؛
* عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية مثل عدم توفر الحاسوب؛

1. **معيقات استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للبنوك**

وتنقسم إلى قسمين :

* 1. **المعيقات التنظيمية:**
* عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الخدماتالإلكترونية؛
* عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة في البنك؛
* عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية؛
* عدم توفر كادر بشري مدرب؛
* عدم امتلاك بنية تكنولوجية تحتية.
  1. **المعيقات المالية:**
* ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها؛
* ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة إدارية متخصصة ؛
* عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية؛
* عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات ؛
* انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة؛
* عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الخدمة البنكية الإلكترونية ؛
* عدم وجود تشريعات حكومية لتنظيم هذه الأعمال وحمايتها وضمان سريتها.

**المبحث الثاني: الاطار العام لجائحة كورونا وأثرها على الخدمات البنكية الإلكترونية**

يواجه العالم أزمة صحية خطيرة ناجمة عن التفشي السريع لفيروس كورونا المستجد، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود للحد من انتشارها والسيطرة عليها، وقد عرفت الخدمات الإلكترونية انتعاشا منذ بداية الجائحة، وظهرت أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في ظل هذه الجائحة لتقدم حلا بديلا عن استخدام الأوراق النقدية والعملات المعدنية، وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث .

**المطلب الأول: التعريف بجائحة كورونا**

فيروس كورونا هو نوع من الفيروسات جديدا من نوعه يصيب الجهاز التنفسي للمرضى المصابين بالتهاب رئوي، وهو مجهول السبب حتى الآن، اكتشف المرض في ديسمبر/ كانون الأول 2019 في مدينة ووهان وسط الصين، وقد صنفته منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 (جائحة)، وفي عام2020أطلقت لجنة الصحة الوطنية في جمهورية الصين الشعبية تسمية "فيروس كورونا المستجد" على الالتهاب الرئوي الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا، ثم غيرت في 22فبراير لاسم الإنجليزي الرسمي للمرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد إلى "Covid19[[42]](#footnote-42)

ويعتبر الإعلان عن جائحة حدثا غير عاد، فحتى فيروس سارس المنتمي إلى عائلة الفيروسات التاجية التي ينتمي إليها فيروس كورونا لم يصنف كجائحة، وإنما ظل عند مستوى الوباء، وآخر مرة استخدمت فيها منظمة الصحة العالمية وصف جائحة كان خلال وباء أنفلونزا الخنازير عام 2009، ووفقا لتقرير في مجلة التايم الأمريكية، فإن ذلك الإعلان أدي وقتها إلى انتقادات مردها إلى أن الوضع لم يكن خطيرا بما يكفي لتبرير إعلانه كجائحة. وتعني الجائحة بوجه عام الانتشار العالمي لمرض جديد يشمل العديد من الدول، ويشير هذا المصطلح أيضا أن هذا المرض يتحدى السيطرة، وهذا يفسر انتشاره دوليا وعدم انحصاره في دولة واحدة، كما يشير تعريف الجائحة إلى جانب سياسي عبر إيصال رسالة إلى الحكومات والمنظمات في جميع أنحاء العالم، بأن المرض أصبحت له تداعيات اقتصادية وسياسية واجتماعية على نطاق عالمي.[[43]](#footnote-43)

تشمل الأعراض الشائعة للعدوى أعراضا تنفسية والحمى والسعال وضيق النفس وصعوبات في التنفس. وفي الحالات الأكثر وخامة، قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم، والفشل الكلوي، وحتى الوفاة،[[44]](#footnote-44)وتتمثل الأعراض الأخرى الأقل شيوعا التي قد تصيب بعض المرضى مثل فقدان الذوق والشم، احتقان الأنف، التهاب الملتحمة (المعروف أيضا بمسمى احمرار العينين)، ألم الحلق، الصداع، آلام العضلات أو المفاصل، مختلف أنماط الطفح الجلدي، الغثيان أو القيء، الإسهال، الرعشة أو الدوخة.

تزداد مخاطر الإصابة بأعراض حادة جراء الإصابة بفيروس كوفيد-19 لدى كبار السن، وتزداد المخاطر مع التقدم في العمر. وقد تزداد خطورة المرض أيضا لدى المصابين بحالات مرضية أخرى. هناك حالات مرضية معينة قد تزيد من خطر الإصابة بأعراض حادة نتيجة الإصابة بفيروس كوفيد-19، والتي تتضمن:أمراض القلب الخطيرة، مثل فشل القلب، السرطان، داء الانسداد الرئوي المزمن. [[45]](#footnote-45)

**المطلب الثاني : طرق انتشار فيروس كورونا والحد من انتشاره**

**الفرع الأول: طرق انتشار فيروس كوفيد 19**

ينتشر فيروس كورونا بين الناس بعدة طرق مختلفة منها:

1. **الانتقال عن طريق القطرات (الرذاذ):**ويقصد به انتقال الفيروسات المسببة للمرض عن طريق الرذاذ الذي يحتوي على الميكروبات الناتجة عن الشخص مصدر العدوى أثناء قيامه بالتحدث أو العطس أو السعال، ينتشر ذلك الرذاذ الملوث عبر الهواء لمسافة قصيرة لا تزيد عن 1ـ2 متر، ويتم دخوله إلى جسم الفرد عن طريق الفم أو مخاط الأنف أو داخل العين، ويتميز الرذاذ بالكثافة التي لا تسمح له بأن يستمر معلقا في الهواء، مما يعني أن الميكروبات والفيروسات المنقولة عبر الرذاذ مختلفة عن غيرها من الفيروسات الموجودة بالهواء، لذلك لا توجد حاجة لتطبيق أساليب خاصة للتهوية لمنع انتقال الفيروسات عبر ذلك الطريق.[[46]](#footnote-46)
2. **التلامس:**ويمكن للفيروس أن ينتشر أيضاعن طريق لمس الأسطح التي تلوّثت بالفيروس ثم ملامسة العينين أو الأنف أو الفم دون تنظيف الأيدي.[[47]](#footnote-47) ولكن احتمال الخطر في هذه الحالة يكون منخفضا.
3. **لانتقال عن طريق الهواء:** في بعض الحالات، من الممكن أن ينتشر فيروس كوفيد 19 عندما يتعرض الشخص لقطرات صغيرة جدا أو بقايا رذاذ تظل عالقة في الهواء لعدة دقائق أو ساعات. [[48]](#footnote-48)

وفي الواقع، فقد انتشر فيروس كورونا في عدة دول ليست في المحيط الإقليمي للدولة التي ظهر فيها الفيروس أول مرة فحسب، ولكن في مختلف القارات كنتيجة لزيادة حركة السفر والتجارة العالمية بشكل غير مسبوق مما جعل العالم قرية صغيرة، وعلى ما يبدو فإن الإنسانية بكل تقدمها العلمي والتكنولوجي في جميع المجالات لا تزال غير جاهزةللتعامل مع هذا النوع من الأزمات، فإحصائيات ضحايا الفيروس في تزايد مستمر، حيث بلغ عدد الإصابات عبر العالم في نهاية شهر يناير 2022 أكثر من 18 مليون حالة مصابة، وحالات الوفاة مستقرة في الوقت الراهن .[[49]](#footnote-49)

**الفرع الثاني: الحد من انتشار جائحة كورونا**

هناك العديد من الأشياء التي يمكنك القيام بها للحفاظ على نفسك وأحبائك في مأمن من كوفيد-19، توصي منظمة الصحة العالمية ومركز مكافحة الأمراض والوقاية منها باتباع الاحتياطات التالية:

1. **العزل الذاتي:** فيعني عزل الأشخاص المرضى الذين تظهر عليهم أعراض کوفید-19 ويمكنهم نقل عدوى، لمنع انتشار المرض. ويعد إجراء مهم يطبقه الأفراد الذين تظهر عليهم أعراض كوفيد19 لتجنب نقل العدوى للآخرين، ويقصد بالعزل الذاتي التزام الشخص المصاب بأعراض المرض بيته وامتناعه عن الخروج لا سيما للاماكن العامة، ويمكن أن يحدث هذا العزل بشكل طوعي أو بالاستناد إلى توصية من طرف مقدم الرعاية الصحية. [[50]](#footnote-50)
2. **التباعد الجسدي:** ويعني الابتعاد عن الآخرين جسديا، وتوصي المنظمة بالابتعاد عن الآخرين مسافة متر واحد (3 أقدام) على الأقل، وهي توصية عامة يتعين على الجميع تطبيقها حتى لو كانوا بصحة جيدة ولم يتعرضوا لعدوى کوفید19.[[51]](#footnote-51)
3. **اللقاح**: يساعد اللقاح على وقايتك من الإصابة بفيروس كوفيد19 أو حمايتك من التعرض لمضاعفات خطيرة في حال أصبت بفيروس كوفيد19،بالإضافة إلى ذلك قد يوفر لقاح فيروس كوفيد19 حماية أفضل من الحماية التي توفرها الإصابة بالفيروس، فقد أظهرت دراسة حديثة أن الأشخاص الذين أصيبوا بفيروس كوفيد19 من قبل ولم يتلقوا اللقاح هم أكثر عرضة بمعدل الضعف للإصابة بالفيروس مرة أخرى مقارنة بالأشخاص الذين تلقوا الجرعة الكاملة للقاح. [[52]](#footnote-52)
4. **الحجر الصحي:**هو اجراء يتبعه الأشخاص الذين خالطو اشخاص مصابين بمرض كوفيد19 برغم من عدم ظهور أي اعراض عليهم، قد يتطلب من هؤلاء الأشخاص عزل أنفسهم لمدة تصل إلى 14 يوما بمطالبتهم بالبقاء في منازلهم والهدف هو منع انتشار المرض في الوقت الذي لا تكاد تظهر أي أعراض على الشخص، وكشفت الدراسات ان الحجر الصحي يؤدي ورا حيويا في التحكم في انتشار مرض كوفيد19، مقارنة بتدابير وقائية أخرى.

حيث أدى إلى انخفاض معدل العدوى بنسبة تتراوح بين 44 % و81 %، ومعدل الوفيات بنسبة تتراوح بين 31 % و63 %، كما كان للجمع بين إجراءات الحجر الصحي والتدابير الوقائية الأخرى، مثل غلق المدارس ومنع السفر والالتزام بالتباعد الاجتماعي تأثيرا أكبر في الحد من عدد الحالات التي تتطلب رعاية حرجة وكذلك عدد الوفيات، مقارنة بتطبيق إجراءات الحجر الصحي وحدها .[[53]](#footnote-53)

بالإضافة إلى التوصيات التي ذكرتها منظمة الصحة العالمية منها: [[54]](#footnote-54)

* ابتعد مسافة آمنة عن الآخرين (متر واحد على الأقل) حتى إذا لم يبد عليهم المرض؛
* ارتد كمامة في الأماكن العامة وخصوصا في الأماكن الداخلية أو عندما لا يكون التباعد الجسدي ممكنا؛
* اغسل يديك باستمرار. واستخدِم الماء والصابون أو محلولا كحوليا لتعقيم اليدين؛
* خذ اللقاح عندما يحين دورك لذلك. اتبَع الإرشادات المحلية الخاصة بالتلقي؛
* احرص على تغطية أنفك وفمك بكوعك أو بمنديل ورقي عند السعال أو العطس.

**المطلب الثالث : الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا**

**الفرع الأول: مدى انتقال فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية**

تم الحديث حول خطر انتقال فيروس كورونا المستجد عند تداول الأوراق النقدية والعملات المعدنية منذ بداية جائحة كورونا، وفي الواقع فقد اختلفت الآراء حول ذلك، نظرا لأن هذا الفيروس حديث النشأة كما أن الدراسات لا تزال قائمة حول ذلك .

حيث أشار خبراء روس إلى أن الأوراق النقدية والعملات المعدنية يمكن أن تكون ناقل بارزا لفيروس كورونا المستجد وعاملا مهما في انتشاره، حيث أشارت هيئة حماية المستهلك في روسيا إلى أن هذا الفيروس يمكن أن يبقى نشيطا على الأوراق النقدية لمدة تتراوح بين ثلاثة إلى أربعة أيام، كما أوصت هذه الهيئة بأخذ التدابير المناسبة بعد استخدام النقود بتعقيم اليدين وعدم لمس الوجه قبل التطهير، وكشفت أيضا أن الفيروس يعيش على الأسطح البلاستيكية حتى تسعة أيام، لذا نصحت باستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية. [[55]](#footnote-55)

وكشفت منظمة الصحة العالمية حقيقة انتقال فيروس كورونا المستجد، المسبب لمرض "كوفيد-19" عبر العملات مؤكدة على أنه لا يوجد دليل على انتقال العدوى عن طريق العملات المعدنية او الاوراق النقدية.

ومن خلال ما تقدم، ظهرت أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل هذه الجائحة لتقدم حلا بديلا عن استخدام الأوراق النقدية والعملات المعدنية، وحسب التوصيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية فان أحد أكثر الطرق الفعالة للسيطرة على جائحة كورونا هو تفادي الاتصال الشخصي، وهو ما يعني التقليل من حركة الأفراد وزيادة الوقت الذي يقضونه في المنزل قدر الإمكان .

وعملا بهذه التوصيات فقد قامت معظم البنوك في الدول المتضررة من جائحة كورونا بتخفيض عدد ساعات عمل فروعها مع توصية العملاء باستخدام العمل الالكتروني من خلال إرسال رسائل ايجابية لتحفيزهم على استخدام الخدمات الالكترونية بدلا من الخدمات التقليدية، وتذكرهم بالمزايا التي تحققها لاسيما في ظل هذه الجائحة، من سهولة إجراء العمليات في أي وقت طيلة أيام الأسبوع مع إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحساباتهم في أيوقت.[[56]](#footnote-56)

ورغم ما تم تداوله من آراء حول مدى انتشار فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية، إلا أن الإجماع العام بين الخبراء حول العالم هو أن انتقال هذا الفيروس يتم بلمس الأشياء التي يتم التعامل معها بشكل متكرر بما فيها النقود الورقية والعملات المعدنية، ورغم أن خطر انتقال فيروس كورونا عبرها يعتبر منخفض.

**الفرع الثاني: دور جائحة كورونا في زيادة الخدمات البنكية الإلكترونية**

في الواقع، منذ بداية الأزمة الصحية كورونا زاد إقبال العملاء واستخدامهم للخدمات الإلكترونية كبديل عن الخدمات التقليدية، حيث دفعت جائحة كورونا الأفراد إلى استخدام البدائل المصرفية عبر الانترنت أو عبر الهاتف المحمول عوض مواجهة طوابير طويلة الموزعات الآلية للنقود أو الوكالات البنكية، وأظهرت الأبحاث الجديدة أن المستفيد الأكبر من هذا التحول السلوكي هو البنوك والمؤسسات المالية التي التزمت فعلا بتقديم الخدماتالإلكترونية.[[57]](#footnote-57)

حيث توفر المنصات الإلكترونية العديد من المزايا بالنسبة للعملاء وكذا البنوك، وأشار تقرير أن جائحة كورونا ساهمت في تسريع التحول إلى المنصات الإلكترونية وتوجيه العملاء نحو التعامل بهذه المنصات الإلكترونية، حيث أظهر هذا التقرير أن 57 ٪ من العملاء أصبحوا يفضلون الخدمات عبر الانترنت مقابل 49 ٪ قبل هذه الجائحة، كما أن 55 ٪ من العملاء أصبحوا يفضلون تطبيقات الهاتف المحمول للخدمات المصرفية مقارنة ب 47 % سابقا، كما أن 21 % من العملاء أصبحوا يفضلون روبوتات المحادثة والمساعدة الصوتية عند التفاعل مع البنوك مقارنة بلا 15 % قبل هذه الجائحة. [[58]](#footnote-58)

ويمكن القول أن جائحة كورونا ساهمت في زيادة الخدمات الإلكترونية للبنوك بطريقة غير مباشرة، ذلك لأن الإجراءات التقييدية التي فرضتها الدول للحد من انتشار الفيروس لاسيما الحجر الصحي وكذا العزل الذاتي فرضت على الأفراد البقاء في المنزل نتيجة الخوف من العدوى وساهمت في توجيههم نحو الخدمات البنكية الإلكترونية.

وأشارت الدراسات إلى أن الزيادة في اعتماد التعامل المصرفي الإلكتروني لاسيما الدفع عبر الانترنت في ظل هذه الجائحة والقيود الصحية المفروضة في ظلها، قد يؤدي إما إلى إحداث تغيير ايجابي على المتوسط والطويل مما يشكل نقطة تحول في مجال التعامل الإلكتروني، لأن التجربة تؤدي إلى إدراك المزايا ومن ثمالاستخدام المستمر، أو قد يكون لجوء الأفراد إلى التعامل الإلكتروني في ظل هذه الجائحة اتجاها عابرا بسبب إجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي فقط.[[59]](#footnote-59)

ومن خلال ما سبق، وبغض النظر عما إذا كان انتقال فيروس كورونا عبر النقود الورقية والعملات المعدنية مؤكدا أم لا، فقد أظهرت الدراسات والأبحاث وكذا الإحصائيات الأولية أن هذا الفيروس غير سلوك الأفراد والمؤسسات تجاه التعامل النقدي الملموس، وساهم في توجيههم نحو التعامل الإلكتروني، على الرغم من أنه لا يزال يتعين علينا الانتظار ومراقبة مدى استمرار هذا الارتفاع، لكن هناك بالفعل بعض المؤشرات التي تبين تغير اتجاهات العملاء نحو التعامل الإلكتروني في ظل هذه الجائحة.

**المبحث الثالث: الدراسات السابقة**

سوف نتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية التي لها علاقة بموضوع بحثنا، وهي كما يلي:

**المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية**

حيث يركز هدا المطلب على أهم الدراسات المحلية والوطنية والتي لها علاقة بالخدمات البنكية الإلكترونية.

* **دراسة نادية عبد الرحيم(2011)**[[60]](#footnote-60): مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة الجزائربعنوان "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر - " وتهدفهذه الدراسة لمحاولة عرض مراحل تطور الخدمة المصرفية منذ بدايات ظهورها إلىغاية عصرنا الحديث، وكذلك إلى إبراز حالة الخدمة المصرفية في النظام المصرفيالجزائري، وقد استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، والمنهج التاريخي لاستعراض أهم محطات بعض المتغيرات المتعلقة بالموضوع، وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها:
* إن تطبيق الخدمات الحديثة في المصارف سيكون له الأثر الإيجابي الكبير على عملها كما سيكون لها الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي، لكن التوجه نحو الحداثة يجب أن يتم بعقلانية، لأن هذه الخدمات كما لها ايجابيات فلها سلبيات.
* **دراسة مزغيش هاجر (2016)**[[61]](#footnote-61): مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير جامعة أم البواقي بعنوان " الخدمات البنكية الالكترونية كمدخل لتحقيق ميزة التنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك BNP PARIBAS قسنطينة و SOCIETE GENERALE ALGERIE باتنة، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة ابراز دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك، ومحاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية لمتطورات الحاصلة في المجال البنكي، وكذلك التعرف على الخدمات البنكية الالكترونية التي حققت أعلى قبول بالنسبة للعملاء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وفي الدراسة التطبيقية على أساليب الاحصاء الوصفي والاستدلالي ، وقد تم توصل إلى عدة نتائج أهمها:
* أوضحت الدراسة أن هناك حاجة ماسة إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية لمواجهة احتياجات العملاء والاستفادة من التميز، وتقديم خدمات بنكية إلكترونية بمستوى من الجودة والكفاءة يزيد من ولاء الزبائن.
* وقد أوصت الدراسة بـ - العمل على تعزيز استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكي، ويجب تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بمايكف لانسياب الخدمات البنكية بكفاءة عالية.
* **دراسة الصديق رحابي، هشام طراد خوجة(جوان2021**):[[62]](#footnote-62) أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك- حالة تفشي جائحة كورونا- مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 5 جامعة سوق أهراس، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تنويع الخدمات المصرفية وخاصة في ظل الأزمات، وهو ما يشهده العالم هذه الأيام مع تفشي جائحة كورونا بأنواعه.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

* يتضح وجود علاقة قوية طردية معنوية تامة بين تنويع الخدمات المصرفية في الظروف استثنائية (الأزمات) على غرار جائحة كورونا وتنافسية البنوك، وهي أقل من مستوى الدلالة 5%؛
* ضعف التكوين فيما يتعلق بالعمل المالي الإلكتروني؛
* أغلب البنوك الجزائرية متقاربة في أنواع الخدمات المقدمة، وبالتالي غالبا لا تكون هناك منافسة حقيقية.

**المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية**

احتوى هذا المطلب على بعض الدراسات الأجنبية ذات صلة بالخدمات البنكية الإلكترونية.

* **دراسة ( Mishra, suyash,2015 ) [[63]](#footnote-63)**

بعنوان: (An Impact of E-Banking on Productivity of Public and Private Sector Banks in India : An Analog )

اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية علي انتاجية بنوك القطاع العام والقطاع الخاص في الهند هدفت الدراسة إلى توضيح أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنتاجية بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص في الهند حيث أن هذه الخدمات قد تحولت من الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى الأنشطة المصرفية مع زيادة استخدام نظام البطاقة للمعاملات وأجهزة الصراف الآلي وقنوات الدفع الإلكترونية مما أدى إلى الانخفاض في المعاملات النقدية، والتي تمت نظرا للنمو السريع للخدمات المصرفية الإلكترونية، في الهند، مع القدرة المؤكدة على التكيف التكنولوجي، وقد بدأت بالفعل ظهور النقد الإلكتروني كوسيلة للتبادل. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لدراسة الحالة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

* هناك تأثير من الخدمات المصرفية الإلكترونية على الإنتاجية لبنوك القطاع العام والخاص.
* وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تعكس الخدمات المصرفية الإلكترونية تأثير كبير على الإنتاجية في حالة مجموعةالبنك العامة بنسبة أكبر من المجموعة الخاصة، وضرورة اهتمام البنوك بشكل أكبر على تقديم خدمات أفضل لعملائها مما سيؤثر بشكل ايجابيعلى إنتاجية وربحية البنك.
* **دراسة (Neha Dixit, SarojDatta, 2010)**

بعنوان:(Acceptance of E-Banking AmongAdult Customers :An Empirical Investigation in India)

مدى قبول الخدمات المصرفية الإلكترونية بين العملاء كبار السن : دراسة تطبيقية في الهند تهدف هذه الدراسة إلى الحصول على فهم لقبول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في السوق الهندية حيث كشفت الدراسة مدى قبول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء البالغين فوق عمر (35) سنة ومعرفة كيف تنظر هذه الفئة من العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية. كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تساهم في قبول العملاء لهذه الخدمات على الرغم من شعورهم بالقلق حيال الأمن والخصوصية. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى أنه وبالرغم من شعور هؤلاء العملاء بالقلق حيال الأمن والخصوصية إلا أنهم على استعداد لاعتماد واستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في حال قامت البنوك بتزويدهم بالتوجيه اللازم والإرشاد المناسب، العملاء الكبار في السن هم الأكثر ترددا في الانضمام للتكنولوجيا الجديدة والأساليب التي قدتحتوي على مخاطر كبيرة. وقد أوصت الدراسة بما يلي:

* يجب على البنوك التأكد من أمان وسلامة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مثل المعاملات التقليدية، يجب على البنوك التأكيد على الراحة التي يمكن أن توفرها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مثل تجنب طابور طويل، من أجل تحفيز على استخدامها.

**المطلب الثالث: مايميز دراستنا عن الدراسات السابقة**

* هناك العديد من الاختلافات بين دراستنا والدراسات السابقة التي سنظهرها كما يلي:
* **الدراسة الأولى**: يكمن الاختلاف في أن هذه الدراسة تحدثت عن تطور الخدمات المصرفية وإبراز حالة الخدمات المصرفية ككل (الإلكترونية والتقليدية) في النظام المصرفي الجزائري في حين أن دراستنا تركز على واقع الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل أزمة كورونا، إلى جانب هذا هناك إختلاف في العينة المدروسة حيث أن هذه الدراسة درست حالة الجزائر، في حين أن دراستنا تمت في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP Bqnaue وكالة غرداية.
* **الدراسة الثانية:** هذه الدراسة إهتمت بإبرازدورالخدماتالبنكيةالإلكترونيةفيتعزيزالميزةالتنافسيةللبنوك ومحاولةمعرفةمدىاستجابةالبنوكالجزائريةلتطوراتالحاصلةفيالمجالإلى جانب إختلاف العينة المدروسة حيث درست حالة بنك BNP PARIBASقسنطينة وSGA باتنة، وقد ركزت دراستنا على وقد كانت الدراسة التطبيقية على مستوى بنك الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية خلال الفترة 2017-2021.
* **الدراسة الثالثة**: تختلف هاته الدراسة في أنها تناولت موضوع أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات للبنوك بحيث تم تسليط الضوء على تنويع الخدمات المصرفية وخاصة في ظل الأزمات، في حين ركزت دراستنا حول كيفية سير الخدمات البنكية الإكترونية في ظل جائحة كورونا.
* **الدراسة الأجنبية الأولى والثانية** : اختلفت الدراستين مع دراستنا من حيث النطاق الجغرافي، حيث أنهما تمتا في دولة الهند، كما أن دراستنا تمت في الجزائر، حيث الدراسة الأولى هدفت إلى بيان أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على إنتاجية بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص في الهند حيث أن هذه الخدمات قد تحولت من الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى الأنشطة المصرفية، والدراسة الثانية سعت إلى الكشف عن العوامل التي تساهم في قبول العملاء لهذه الخدمات.

**خلاصة الفصل**

من خلال هذا الفصل وضحنا المفاهيم الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية وما يميزها عن الخدمات التقليدية، بالإضافة إلى التطرق إلى مزاياها على البنوك والعملاء، ومختلف أشكال تقديم هذه الخدمات والمعيقات التي تحد من استخدامها. والخدمات البنكية الإلكترونية التي شهدت انتشارا كبيرا في مختلف دول العالم، وذلك نظرا للمزايا التي يتيحها هذا النوع من الخدمات كسهولة تنقل رؤوس الأموال من بنك إلى آخر ومن بلد إلى آخر، والسرعة في تنفيذ العمليات، وقلة التكلفة، وغيرها من المزايا الأخرى.بالإضافة إلى أنه في السنوات الأخيرة بدأ قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطور تطورا ملحوظا وبارزا لاسيما في مجال الهاتف النقال وشبكة الإنترنت والتي كانت سببا بتشجع التوجه نحو العمل بالخدمات البنكية الإلكترونية، خصوصا مع الأزمة التي فرضها انتشار جائحة فيروس کورونا والإجراءات الوقائية التي اتخذت للوقاية من تفشيه وسط المواطنين، هذا ما عجل في التوجه نحو التعامل بهذه الخدمات وهذا ما تطرقنا له في هذا الفصل حيث ألقينا نظرة على مفهوم فيروس كورونا وطرق انتشاره والوقاية منه، وإجراءات الحد منه، وكذلك على الخدمات البنكية في فترة انتشار الفيروس. وفي الأخير تطرقنا إلى عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، حيث تطرقنا فيه لأهم النتائج المتوصلإليها بالإضافة لأوجه الإختلاف.

**الفصل الثاني:دراسة تحليلية لتطور الخدمات البنكية الإلكترونية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة غرداية في ظل جائحةكورونا**

**تمهيد:**

بعدما تم التطرق في الفضل الأول إلى أهم المفاهيم حول الخدمات البنكية الإلكترونية خاصة في ظل الأزمة الصحية التي مر بها العالم، وكذلك أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، سنقوم في هذا الفضل بإسقاط الجانب النظري على الواقع وذلك من خلال الدراسة التي أجريناها على مستوى الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Banqueوكالة غرداية، بحيث يتميز هذا البنك بتقديم خدمات بنكية إلكترونية مميزةلمعرفت أهم هذه الخدمات تم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين كما يلي:

* **المبحث الأول:** تقديم المؤسسة محل الدراسة.
* **المبحث الثاني:**تطور الخدمات البنكية الإلكترونية في CNEP Banque وكالة غرداية 551

**المبحث الأول: تقديم بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEPوكالة غرداية 551[[64]](#footnote-64)**

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، وكذا وكالة غرداية مبرزين الهيكل التنظيمي للوكالة بالإضافة إلى الخدمات التي يقدمها البنك.

**المطلب الأول: لمحة عن الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط ودراسة الهيكل التنظيمي لوكالة CNEP غرداية**

**الفرع الأول: الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط**

**أولا- نشأة والتطور الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط**

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964، بموجب القانون 227/64، تمثلت مهمته في البداية في جمع الادخارات الصغيرة للأفراد والعائلات، وابتداء من 1971، تم تكريس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كبنك وطني للسكن، وفي 06 أفريل 1997، عدل النظام الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعد حصوله على الاعتماد الممنوح من بنك الجزائر وتم تغيير اسمه إلى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، إذ أصبح بإمكانه القيام بكل العمليات البنكية باستثناء عمليات التجارة الخارجية، كما رفع سنة 2016 من رأسماله إلى 46.000.000.000 دج بموجب القانون 131/2016 الصادر في 25 ماي 2016، في إطار إعادة رسملة رأس مال البنوك الناشطة في الجزائر.

**ثانيا-تعريف ونشأة وكالة غرداية**

تم تأسيها في 29 نوفمبر 1992، يتواجد مقرها وسط المدينة على مستوى الساحة بمحمد خميستي بلدية وولاية غرداية، وتصنف ضمن التصنيف "أ" للبنك من مهامها الأساسية جمع الودائع، ومنح الائتمان، مساحة النشاط تقدر ب 237م2، يتنوع تعدد الموظفين بالوكالة إلى مدير، نائب مدير، 05 إطارات، 11 موظفين تنفيذيين أي ما مجموعه 18 موظف، و يبلغ عدد العملاء بالوكالة 25.400 عميل.

ينقسم الهيكل العقاري للوكالة إلى ثلاث مستويات يتم فيها مزاولة النشاط البنكي.

**الفرع الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية**

**مدير الوكالة**: يمثل رأس هرم الوكالة من خلال الإشراف الإداري والوظيفي، المراقبة، والتوجيه من مهامه الأساسية:

* وضع استراتيجية تجارية (تنافسية) للبنك على المستوى المحلي؛
* قيادة فريق العمل لتحقيق أهداف البنك؛
* تنفيذ الإجراءات، والقوانين واللوائح؛
* مسؤول على العلاقات الخارجية للبنك (بنك الجزائر، والبنوك الأخرى وكل الهيئات ومؤسسات الدولة المالية والإدارية)؛
* السهر على تحقيق الأهداف السنوية المسطرة من المركزية؛
* الحرص على إعداد الميزانية التقديرية السنوية للوكالة وإعداد ميزانية للتجهيز والتسيير السنوية للوكالة؛
* اقتراح الترقيات وتأهيل الموظفين؛
* التأشير على العمليات البنكية اليومية التي تفوق عتبة 000 100 دج.

**نائب المدير**: يعتبر ثاني رتبة على مستوى الهيكل السلمي للوكالة من مهامه:

* ينوب على المدير في حالات الغياب (مهمة خارجية، عطلة سنوية أو مرضية)؛
* مشرف وظيفي أولي على كل مصالح الوكالة؛
* يقوم بالتنسيق بين مصالح الوكالة؛
* حل المشاكل الإدارية (عند التداخل في المهام، عند النزاعات بين الموظفين)؛
* يكلف من المدير في النيابة عنه في بعض المهام ( لجنة القرض وبعض الاجتماعات).

**الأمانة العامة**: إضافة إلى المهام الكلاسيكية تقوم بالوظائف التالية:

* تسجيل المراسلات الواردة والصادرة؛
* تسجيل اللوائح والقوانين في السجلات الخاصة؛
* مساعدة المدير في ضبط الرزنامة الشهرية للمواعيد؛
* تسجيل الأمر بالمهمة في السجل الخاص؛
* أرشفة الوثائق والمراسلات؛

**المكلف بالاستقبال والتوجيه**:يهتم المكلفون بهذه الوظيفة في البنك باستقبال وتوجيه العملاء العاديين، المهنيين وأصحاب المؤسسات من مودعين ومقرضين سواء منهم الجدد أو المعروفين لدى البنك وذلك من خلال التعريف بمنتجات البنك والخدمات المتوفرة لديه ومرافقة ملفاتهم إلى المصالح المعنية بالبنك.

**مصلحة الودائع ووسائل الدفع**: تنقسم إلى الصندوق والشباك.

**تقوم بالمهام التالية**:

* العمل على تحقيق الأهداف المسطرة؛
* جلب أكبر قدر ممكن من الودائع؛
* فتح أكبر قدر من الحسابات الجديدة للعملاء؛
* توفير الخدمات المصرفية التقليدية والالكترونية؛
* التسيير المحكم للسيولة من خلال التسيير السليم للصندوق (حجم النقدية المتداول)؛
* التنسيق بين مصلحة الصندوق والشباك؛
* القيام بالمراقبة الأولية على عمليات الصندوق وعمليات الشباك؛
* المساهمة في معالجة العمليات البنكية التقنية المحاسبية والإدارية.

**أمين الصندوق**: من مهامه ضمان الحد الأدنى من السيولة التي تغطي الطلب اليومي، التخلص من السيولة الزائدة عن الحد الأقصى المؤمن وذلك من خلال صبها في الحساب الخاص بالوكالة في بنك الجزائر بالإضافة إلى التنسيق المستمر مع الشباك.

**الشباك وعمليات الادخار**: من مهامه:

* مراجعة طلبات فتح الحسابات البنكية المختلفة والتأكد من الوثائق المكونة للملف؛
* التنسيق مع مركزية الدفع فيما يخص حسابات الشيكات والحسابات الجارية؛
* حفظ الاتفاقيات الخاصة بالعملاء وكذلك بطاقات الإمضاء؛
* الإجابة على اهتمام طلبات العملاء من وسائل الدفع مثل: الشيك، الدفتر، البطاقات الالكترونية؛
* ضمان التسيير اليومي لحسابات الادخار؛
* حساب الفوائد على الودائع؛
* تغيير وتجديد الدفاتر والبطاقات التالفة والمنتهية الصلاحية؛
* تحويل الحسابات بين مختلف وكالات البنك؛
* الاستجابة إلى طلبات غلق الحسابات.

**مصلحة القرض والائتمان**: من مهامها الأساسية استقبال طلبات الائتمان بمختلف أنواعه ودراسته والعمل بجد لبلوغ الأهداف السنوية المسطرة من المديرية المركزية للقرض والائتمان بالبنك.

**مصلحة المحاسبة**: تهتم بمراجعة ومراقبة العمليات اليومية البنكية وحفظ الوثائق المحاسبية كما تهتم بالمعالجة الفوترية لنفقات تسيير الوكالة (أجور العمال، تسديد فواتير مختلف الخدمات والتصريحات الضريبية...).

**مصلحة التحصيل والمنازعات**: من مهامها متابعة التحصيل الشهري أو من خلال فترات الأقساط القروض، تقوم بتطبيق إجراءات المتابعة عند تعثر سداد القروض من العملاء باتخاذ الأساليب القانونية كاللجوء إلى حجز وتعطيل كل حسابات العميل لدى البنوك والمؤسسات المالية إلى غاية سداد الدين المستحق حتى يتم رفع اليد عن ذلك أو حجز الضمان كحل نهائي وفسخ العقد.

**الشكل رقم(2-1) الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية**

مدير الوكالة

الأمانة العامة

نائب المدير

مصلحة القرض والائتمان

المكلف بالاستقبال والتوجيه

مصلحة الودائع ووسائل الدفع

أمين الصندوق

مصلحة المحاسبة

مصلحة التحصيل والمنازعات

**المصدر:** من إعداد الطالبين بناءا على معلومات مقدمة من وكالة بنك CNEP غرداية

**المطلب الثاني: الخدمات البنكية التي يقدمها البنك CNEP غرداية**

سنتطرق في هذا المطلب إلى الخدمات البنكية العادية، والخدمات البنكية الإلكترونية التي يوفرها الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وكالة غرداية، وهي كالتالي:

**الفرع الأول: الخدمات البنكية العادية**

وهي كالأتي:

1. **دفتر التوفير "سكن"(LEL):** هو حساب لدى الطلب استعمل لأول مرة في شهر مارس 1992، موجه للأشخاص الطبيعيين، وتسجل فيه عمليات السحب والإيداع، الفائدة، والتحويلات من وإلى الحساب، يستحق عليه فائدة، ويتيح لصاحبه إمكانية الاستفادة من قرض عقاري بشروط تفضيلية.
2. **دفتر التوفير "شعبي"(LEP):** هو حساب لدى الطلب بدأ العمل به في شهر أكتوبر 1992، موجه للأشخاص الطبيعيين، تسجل فيه عمليات السحب والإيداع، الفائدة، والتحويلات من وإلى الحساب، ويستحق عليه فائدة.
3. **دفتر التوفير ذو المسار المغناطيسي (LPM ):**هذا الدفتر تم طرحه بنمطين (سکن شعبي) في عام 2005 لتعويض دفتر التوفير الخطي، حيث أصبحت عملية السحب والإيداع تتم بطريقة آلية إلكترونية، حيث يوضع الدفتر في طابعة خاصة به موصولة بجهاز الكمبيوتر التسجيل العمليات.
4. **حساب الشيك**: هو حساب لدى الطلب موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين، تسجل فيه عمليات الإيداع والسحب، والتحويلات من وإلى الحساب، حيث لا يستحق فائدة على هذا النوع من الإبداع، ويتم السحب عليها باستعمال دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.
5. **الحساب الجاري التجاري:** هو حساب لدى الطلب موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاط تجارية، تسجل فيها عمليات الإيداع والسحب، والتحويلات من وإلى الحساب، ولا يستفيد صاحب هذا الحساب من فائدة على الإبداع، ويتم السحب عليها باستعمال دفتر الشيكات.

**الفرع الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية**

تتمثل في:

**البطاقات البنكية المستخدمة في CNEP وكالة غرداية**

1. **بطاقة ما بين البنوك «Carte inter bancaire « CIB**: هي بطاقة مصرفية مستقلة عن الشركة المصنعة لها مخصصة للبنك المصدر. وتعني CIB بطاقة ما بين البنوك وتتألف من أجهزة الصراف الآلي ومحطات الدفع الالكترونية وشبكة الانترنت التي يمكن استخدامها من قبل حاملي بطاقات الدفع بموافقة البنك.

يصدرها البنك بنوعيها الذهبية والعادية فالأولى تتميز بكونها تمنح للعملاء الذين يفوق دخلهم 90.000دج، أما الثانية فتمنح للعملاء الأقل دخل من الأولى.

**الشكل رقم (2-2): يوضح صورة لبطاقة الدفع الإلكتروني العامةCIB**



**المصدر:**الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط

**جدول رقم 2-1: شروط ومكونات بطاقة CIB**

|  |  |
| --- | --- |
| شروط منح البطاقة CIB | مكونات البطاقة CIB |
| ليستفيد العميل من البطاقة يجب توفر الشروط التالية:   * طلب الحصول على البطاقة.ملحق رقم (1) * أن يكون لدى العميل حساب جاري لدى البنك. * أن يكون للعميل راتب يلتزم بتوطينه لدى الوكالة. * التوقيع على اتفاقية يلتزم من خلالها باحترام شروط استعمال بطاقة الدفع حيث بنود هذه الاتفاقية توضح التزامات وواجبات الزبون والبنك اتجاه بعضهم البعض. ملحق رقم (2) | تتكون البطاقة من:   * شريحة لتخزين المعلومات. * شريط ممغنط . اسم حامل البطاقة. * رقم البطاقة. * اسم البنك. * تاريخ نهاية الصلاحية. * اسم الشركة المصنعة بالإضافة للرقم التسلسلي للبطاقة لدى المصنع. * نص لإرسال البطاقة في حالة ضياعها. |

**المصدر:** من اعداد الطالبين بناءا على معلومات مقدمة من البنك CNEP وكالة غرداية

1. **بطاقة التوفير « «CE Carte épargne:** هي وسيلة سحب وإيداع المدخرات في حسابات الودائع للعملاء لدى البنك، أستحدث مكان دفاتر التوفير، ويتم فيها حفظ العمليات على الحساب الكترونيا.

**الشكل رقم(2-3) يوضح نموذج لبطاقة التوفير CE**



**المصدر:** الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.

1. **نظام تحويل الأموال الإلكتروني E-PAIEMENT »«**:هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو بنكين مختلفين.
2. **خدمة مقاصة الإلكترونية:** المقاصة الإلكترونية هو إجراء تقاص الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي بموجب صورة إلكترونية للشيكات وبدون أن يجرى التبادل الفعلي للشيكات بين البنوك.
3. **الانترنت المصرفي**: هو وسيلة من وسائل الدفع أتيحت لعملاء البنك يتم من خلالها التعامل مع موقع من مواقع مقدم الخدات عبر الإنترنت مثل شركات التأمين، شركات الكهرباء.

بالإضافة إلى الخدمات عبر الإنترنت المتمثلة في البنك عبر موقعه بحيث يمكن للعملاء من الإطلاع على الرصيد، كشف حساب، طلب دفتر الشيكات.

1. **أجهزة الصراف الآليATM:** لدى الوكالة جهازين من الموزع الآلي للنقود (DAB) يتواجد جهاز بمقر الوكالة والموزع الثاني يوجد بمقر المديرية الجهوية بغرداية على بعد حوالي 4كلم من مقر الوكالة يسمح هذا الجهاز بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يعمل دون انقطاع جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها يوميا، وهذا النوع من الأجهزة ساهم بشكل كبير في تخفيض نشاط السحب في الفروع.
2. **نهائي الدفع الالكتروني (نقاط البيع) TPE**:هي عبارة عن جهاز يتواجد بالمحلات التجارية ومقدمي الخدمات المتعاقدين مع البنوك، والتي سوضح كيفية إستخدام الدفع الإلكتروني في هذه النقاط، لتسهيل عمليات دفع الفواتير بواسطة البطاقات البنكية.

**المبحث الثاني:تطور الخدمات البنكية الإلكترونية فيCNEP Banqueوكالة غرداية 551**

سنتطرق في هذا المبحث إلى تحليل تطور الخدمات البنكية الإلكترونية في CNEP Banque وكالة غرداية

**المطلب الأول: تطور وسائل الدفع الإلكتروني خلال 2017-2021**

وتنقسم إلى بطاقات التوفير وبطاقات الدفع الإلكتروني:

**الفرع الأول: تطور بطاقة التوفير CE خلال 2017-2021**

**الجدول رقم (2-2):** عدد بطاقاتالتوفيرCE الممنوحة من قبل البنك خلال فترة 2017-2021

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| بطاقة التوفير CE | | | | | |
| السنوات | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| عدد البطاقات | 801 | 914 | 1040 | 960 | 1010 |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة غرداية

**التحليل**

من خلال الجدول رقم**(2-2)** اتضح لنا أن هناك زيادة في عدد بطاقة التوفير CE بحيث في سنة 2018 ارتفع عدد البطاقات من 801 الى 914 بطاقة، كما سجلت سنة 2019 ارتفاع ملحوظ حيث اصبح عدد البطاقات 1040 بطاقة ثم تذبذب سنة 2020 وتراجع قليلا إلى 960 بطاقة وفي سنة 2021 بلغ عدد البطاقات 1010 بطاقة.

* **التفسير:**

يرجع ارتفاع عدد البطاقات بين فترة 2019 و2021 إلى زيادة الطلب عليها بسبب تفشي فيروس كورونا مع بداية عام 2019، حيث أصبحت الخدمات الإلكترونية الملجأ الوحيد لتفادي إنتقال العدوى بين الأفراد بسبب التجمعات والاحتكاكات فيما بينهم، فأصبح الدفع الإلكتروني هو الحل الأنسب لتقليل من انتشار فيروس كورونا، فلهدا زاد الطلب على بطاقات الدفع الإلكتروني في هذه الفترة.

**الفرع الثاني: تطور بطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB خلال 2017-2021**

**الجدول رقم (2-3):** يوضح عدد بطاقات الدفع الإلكتروني العامة CIB الممنوحة من قبل البنك خلال فترة 2017-2021

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| بطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB | | | | | |
| السنوات | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| عدد البطاقات | 261 | 410 | 525 | 442 | 490 |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة غرداية

* **التحليل:**

أظهر الجدول رقم (2-3) أن عدد بطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB في سنة 2017 كان 261 بطاقة، ثم شهد إرتفاع ملحوظ في سنة 2018 حيث أصبح عدد البطاقات 410 بطاقة ثم وصل إلى أعلى قيمة سنة 2019 حيث بلغ عدد البطاقات 525 بطاقة، وهذا راجع إلى انتشار الوباء حيث أصبح الزبائن يفضلون استخدام البطاقات لتجنب الإختلاط وإنتقال العدوى، بعدها إنخفض العدد إلى 442 بطاقة سنة 2020 وكانت هناك زيادة قليلة في سنة 2021 حيث أصبح عددها 490 بطاقة،

**الفرع الثالث: المقارنة بين بطاقة التوفير CE وبطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB**

**الشكل رقم (2-4):** مقارنة بين بطاقة التوفير CE وبطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB

**المصدر**:من إعداد الطالبين إعتمادا على الجدول رقم **(2-2)** والجدول رقم **(2-3)** وبرنامج Excel

* **التحليل:**

أظهر الجدول رقم (2-2) والجدول رقم (2-3) أن الطلب على بطاقة التوفير CB أعلى من بطاقة الدفع الإلكتروني العامة CIB، وكانت أعلى مستوى للبطاقات سنة 2019 ثم إنخفض بنسبة قليلة سنة 2020، ثم زادا الطلب على البطاقات سنة 2021.

* **التفسير:**

يرجع سبب تطور بطاقات التوفير CE بأنها جاءت كبديل للدفاتر التقليدية بحيث تسلم آليا للعملاء الجدد عند فتح الحساب، وشرع البنك مؤخرا بإستبدال الدفاتر بالبطاقات، وهذا سبب تطور بطاقةCE مقارنة ببطاقات CIB.

**المطلب الثاني: تطور منافذ توزيع الخدمات البنكية CNEP وكالة غرداية**

**الفرع الأول: خدمة الصراف الآلي ATM**

**الجدول رقم (2-4)** : عدد عمليات خدمة الصراف الآلي خلال فترة 2017-2021

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| خدمة الصراف الآلي | | | | | |
| السنوات | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| عدد العمليات | 6902 | 7404 | 10331 | 11140 | 11543 |

**المصدر:** من اعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة غرداية

* ولتوضيح بيانات الجدول أكثر قمنا بإعداد الشكل التالي:

**الشكل رقم (2-5):**عدد عمليات خدمة الصراف الآلي خلال فترة 2017-2021

**المصدر**: من إعداد الطالبين إعتمادا على الجدول رقم (2-4) وبرنامج Excel

* **التحليل**:

من خلال الجدول رقم **(2-4)** والشكل رقم **(2-7)** يظهر أن عدد العمليات لخدمة الصراف الآلي عرف إرتفاعا منذ سنة 2017، حيث بلغ عدد العمليات 6902 عملية في تلك السنة، ليستمر هذا العدد في الإرتفاع خلال السنوات التي تليها ويبلغ عددها 10331 عملية في سنة 2019، حتى بلغ لأعلى مستوى سنة 2021 بقيمة 11543 عملية، ونلاحظ أن عدد العمليات شهد إرتفاعا ملحوظا خلال سنة 2019 مقارنة بسنة 2018 بنسبة 40%، وهذا نظرا لزيادة إستعمال هذه الخدمة في ظل إانتشار فيروس كورونا والإجراءات الإحترازية التي قامت بها البنوك.

**الفرع الثاني: خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل**

**الجدول رقم (2-5):**عدد عمليات خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل خلال فترة 2017-2021

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل | | | | | |
| السنوات | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| عدد العمليات | 132 | 156 | 234 | 325 | 304 |

**المصدر**: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة غرداية

* ولتوضيح بيانات الجدول أكثر قمنا بإعداد الشكل التالي:

**الشكل (2-6)** : عدد عمليات خدمة المقاصة الإلكترونية على حساب العميل خلال فترة 2017-2021

**المصدر:** من إعداد الطالبين بإعتماد على الجدول رقم **(2-5)** وبرنامج Excel

* **التحليل:**

أظهر لنا الجدول رقم **(2-6)** والشكل رقم **(2-8)** أن عدد العمليات المتعلقة بخدمة المقاصة الإلكترونية على حسب العميل في سنة 2017 كان 132 عملية ثم 156 عملية سنة 2018، بعدها عرفت ارتفاعا معتبر سنة 2019 حيث بلغ عدد العمليات 234 عملية قبل أن يرتفع لأعلى مستوى خلال سنة 2020 حيث بلغ 325 عملية، إلا أنها شهدت تناقص بسيط سنة 2021 حيث أصبح 304 عملية، ويرجع سبب تطور خدمة المقاصة الإلكترونية إلى سرعتها في تقديم الخدمة وبأقل تكلفة.

**الفرع الثالث: خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني**

**الجدول رقم (2-6):** عدد عمليات خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني خلال فترة 2017-2021

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني | | | | | |
| السنوات | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| عدد العمليات | 384 | 624 | 684 | 830 | 656 |

**المصدر:** من اعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة غرداية

* ولتوضيح بيانات الجدول أكثر قمنا بإعداد الشكل التالي:

**الشكل رقم (2-7):** عدد عمليات خدمة نظام تحويل الأموال الإلكتروني خلال فترة 2017-2021

**المصدر**: من إعداد الطالبين بإعتماد على الجدول رقم **(2-6)** وبرنامج Excel

* **التحليل:**

أظهر لنا الجدول رقم **(2-6)** والشكل **(2-9)** أن عدد عمليات تحويل الأموال الإلكتروني في سنة 2017 كان 384 عملية ثم إرتفعإرتفاعا ملحوظ إلى 624 عملية سنة 2018، ثم واصل سنة 2019 حيث بلغ عدد العمليات 684 عملية قبل أن يرتفع لأعلى قيمة خلال سنة 2020 حيث بلغ 830 عملية، إلا أنها شهدت تناقص واضح سنة 2021 حيث أصبح عددها 656 عملية، وهذا راجع إلى نقص من إستخدام الخدمة بسببب التعافي من فيروس كورونا والعودة تدريجيا للخدمات العادية.

**خلاصة:**

لقد حاولنا من خلال هدا الفصل بتقييم واقع الخدمات الإلكترونية في مؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Banque وكالة غرداية،حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم عام حول مؤسسة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Banque وهيكلها ومختلف الخدمات الإلكترونية، أما الفصل الثاني تطرقنالدراسة تحليلية لتطور الخدمات الإلكترونية لمؤسسة CNEP Banque وكالة غرداية، حيثتعرفنا على واقع إستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، فبرغم من التطور الكبير الحاصل في المجال الخدمات الإلكترونية والدفع الإلكتروني، خاصة البطاقات البنكية الإلكترونية التي تتميز بالسرعة والسرية والأمان، فمن خلال الإحصائيات التي تم التطرق لها نلاحظ أن الوكالة في وضعية تطور مستمر الأمر الذي يؤدي تحسين في الخدمات الإلكترونية، غير أن هذا المستوى من التحسين لم يرقى للمستوى المرغوب من طرف العملاء.

خاتمة

**خاتمة:**

أصبح للخدمات البنكية الإلكترونية دورا كبيرا في العالم خصوصا مع الأزمة الصحية التي شهدتها أغلب الدول والتفشي الكبير لفيروس كورونا، جاءموضوعنا حول دراسة واقع الخدمات الإلكترونية في ظل هذة الجائحة، وإنطلاقا من التساؤلات المطروحة وبعد تحليلنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والعملية وإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثل في دراسة أجريت في الصندوق الوطني للتوفير والإحتياطCNEP Banque–وكالة غرداية-، أمكننا التوصل إلى جملة من النتائج والتوصيات التالية:

**أولا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:**

* **الفرضية الأولى:**تعتبر خدمة البطاقات الإلكترونية وخدمة الصراف الآلي من أهم الخدمات التي يوفرها بنك CNEP وكالة غرداية.

من خلال دراسة الحالة تم تأكيد هذه الفرضية حيث أنها تتناسب مع النتائج المتحصل عليها، ومنه يعتبر الصراف الآلي والبطاقات الإلكترونية من أهم الخدمات التي يوفرها بنك CNEP

* **الفرضية الثانية:**ساهمت جائحة كورونا في تطوير الخدمات الإلكترونية للبنك من خلال الطلب المتزايد على مختلف الخدمات الإلكترونية (بطاقات التوفير،بطاقات الدفع الالكتروني العامة، خدمة الصراف الآلي، نظام التحويل الإكتروني، خدمة مقاصة الإلكترونية ).

من خلال دراسة الحالة نجد أن هذه الفرضية مقبولة، حيث ساهمت في زيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية، حيث اعتبرت الخدمات الإلكترونية وسيلة آمنة وسريعة في المعاملات التجارية خلال جائحة كورونا.

* **الفرضية الثالثة:**قلصت الخدمات الالكترونية من استخدام الخدمات العادية في ظل جائحة كورونا

من خلال دراسة الحالة نجد أن هذه الفرضية مقبولة، حيث تبين لنا من خلال الدراسة الميدانية، أن هناك إرتفاع في استخدام الخدمات الإلكترونية بكثرة في ظل جائحة كورونا، وحسب تصريح لنائب البنك[[65]](#footnote-65) فقد أكد لنا أن هناك تراجع في إستخدام الخدمات العادية خلال فترة إنتشار فيروس كورونا وهذا مع تزايد الطلب على مختلف الخدمات الإلكترونية.

**ثانيا: النتائج العامة للدراسة**

من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

* لا تزال الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف CNEP Banque وكالة غرداية لم ترقى للمستوى المطلوب الذي يغني عن إستخدام الخدمات التقليدية العادية؛
* جائحة كورونا خلقت وعيا لدى العملاء بأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية، حيث أصبحوا مضطرين للعمل بها في ظل التوصيات الصحية؛
* لعبت الخدمات البنكية الإلكترونية دورا فعالا في ظل جائحة كورونا بحيث تساهم في الحد من انتشاره وتقديم الخدمات للزبائن في وقت الحجر الصحي؛

**ثالثا: التوصيات والإقتراحات:**

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

* تعزيز إستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية في CNEP Banque وكالة غرداية من خلال العمل على تأهيل المختصين في المجال الإلكتروني.
* إعطاء أهمية كبيرة للخدمات البنكية الإلكترونية من خلال تقديم المساعدة والإرشاد عند التعامل بها.
* توسع الخدمات البنكية الإلكترونية لتلبية رغبات الزبائن، وضرورة استمرار متابعتها لمعرفة رضا الزبائن .
* **ثالثا: آفاق الدراسة (نظرة مستقبلية**):

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإلمام بجوانب النظرية والميدانية للموضوع قدر الإمكان، ومن أجل مواصلة البحث في هذا الموضوع نقترح بعض المواضيع كأفاق مستقبلية للدراسة وأهمها:

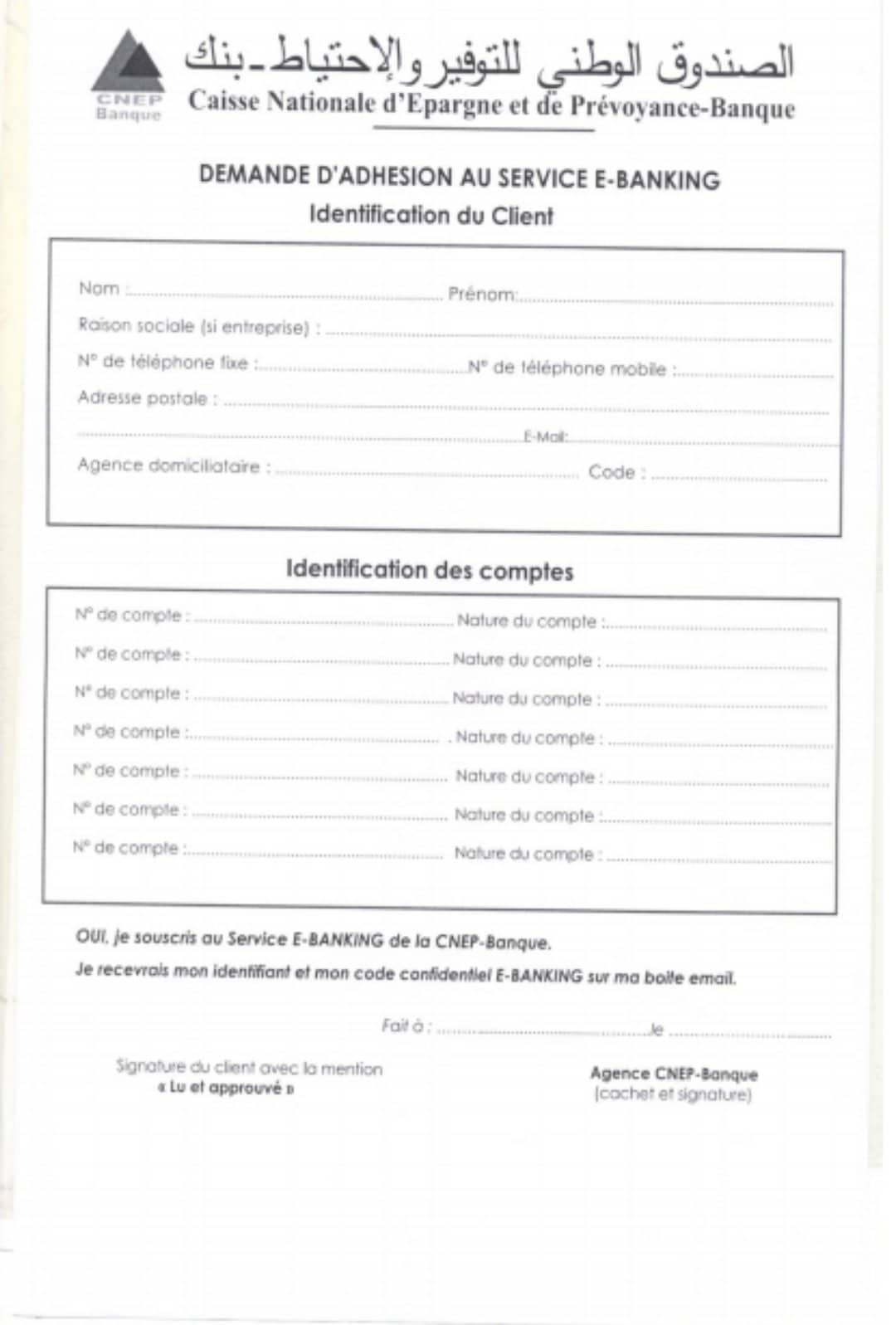
* الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل العولمة المالية.
* دور الخدمات البنكية الإلكترونية في مكافحة جائحة كورونا.
* تحديات الصيرفة الإلكترونية في دول العالم الثالث.

قائمة المراجع

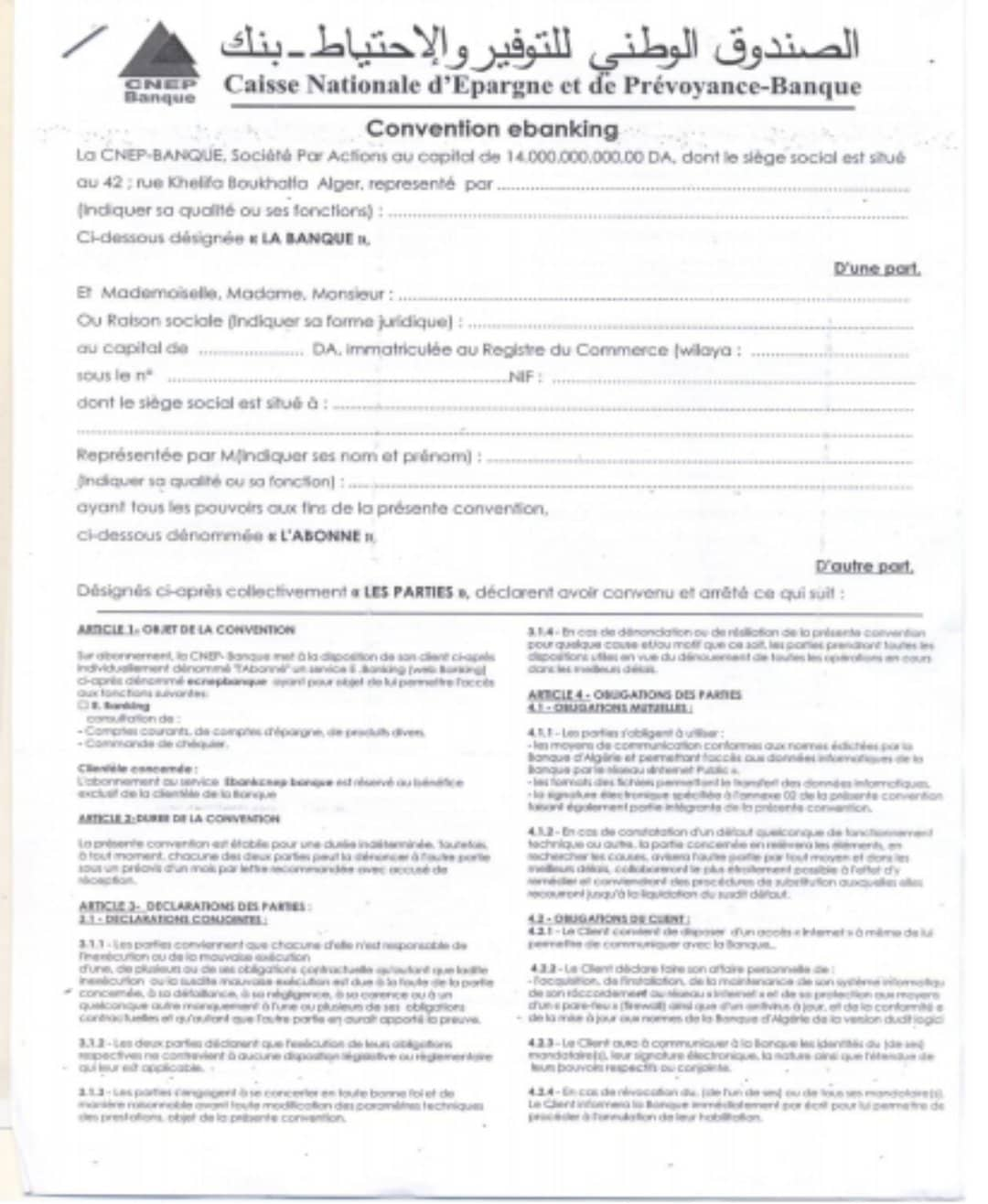
* **الكتب:**
* أحمد بوراس والسعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014.
* احمدسفر،العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحدیثة للكتاب، لبنان 2006 .
* حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي، 2016.
* رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، ط1، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999.
* زهير بشق، العمليات المالية مصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارفا لعربية، لبنان، 2006.
* شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية "رؤية مستقبلية"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012.
* صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات، دار الكتاب الحديث، مصر، 2014
* طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية: المفاهيم-التجارب-التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، .2003
* عبد الكريم أحمد جميل، التسويق المصرفي، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
* عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، الطبعةالأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
* عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، ط1، مصر، 1999
* نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
* ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبداللات، "الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع"، الطبعةالأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
* وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
* **المذكرات:**
* ابراهيم موصللي، العوامل المؤثرة في سلوك العملاء تجاه الخدمات الالكترونية للمصارف دراسة تطبيقية، رسالة النيل درجة الماجيستر في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب،2011**.**
* بن قانة بالخير، جودة الخدمة المصرفية وأثرها على المنافسة المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة غرداية، 2019/2020.
* زايدي بشری، لزعر وسيلة، الخدمات البنكية الإلكترونية، مذكرة ماستر حقوق تخصص إدارة أعمال، جامعة أم البواقي، 2016/2015.
* سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بوكالة بسكرة، مذكرة مقدمة لمتطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية نقود، 2012/2013.
* طلحة محمد، الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2009.
* عبد الرحيم وهيبة، إحلا لوسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعةالجزائر، 2006.
* لندةنعامي، المشكلات النفسية الناتجة عن جائحة فيروس كورونا المستجد "19\_COVID "لدى المراهق المتمدرس بمرحلة التعليم الثانوي دراسة استكشافية ببعض ثانويات مدينة الحجيرة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص، علم النفس العيادي، قسم العلوم الاجتماعية،كلية العلوما لإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021/2022.
* مزغيش هاجر، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك BNP PARIBASقسنطينة وSOCIETE GENERALE ALGERIEباتنة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير جامعة أم البواقي، 2015/2016.
* نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، جامعةالجزائر، 2010/2011 .
* نسرين دبة، تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعةورقلة، 2009/2010.
* ImolaDriga and Claudia Isac, E-anking Services- Features, Chalenges and Benefits, *Annalsof the University of Petroşani,* Economics,Econpapers, vol. 14- issue 1, 2014*.*
* **المراسيم والقوانين**
* النظام رقم 97/03 المؤرخ في 17 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، الجريدة الرسمية عدد17.
* **المقالات العلمية:**
* الصديق رحابي، هشام طراد خوجة، أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك – حالة تفشي جائحةكورونا- مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة سوق أهراس، المجلد 5، العدد1، جوان2021.
* العبسي علي، تجانية حمزة، تداعيات فيروس كورونا (کوفيد-19): الآثار الاجتماعية والاقتصادية واهمال تدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر.
* بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، العدد 18 ، جوان 2018.
* حلايلي ناريمان وبن بوزيان محمد، دور خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، 2022.
* سارة بن غيدة، سعيدة حركات، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقيBEA , BNA ,CPA ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، العدد 09، جامعة أم البواقي، الجزائر، جوان 2018.
* فينغ هوى: دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، دار النشر شاندونغ للأدب والفنون (2019).
* كرغلي أسماء، بلوناس عبدلله، أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد17، العدد25، 2021.
* د.موسى محمود أحمد أبو تمة، د. إدريس محمود، د.عمر حاج الأمين، تحديات تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية في السودان من وجهة نظر المصارف، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 11، العدد 25، 2019.
* Mishra, suyash, An Impact of E-Banking on Productivity of Public and Private Sector Banks in India : An Analog, MERC Global’s International Journal of Social Science and Management, volum 2, Issue 1, January 2015.
* **مقابلة:**
* معلومات من مقابلة مع نائب مدير، يوم 20/03/2022، على ساعة 10.15
* **المواقع الإلكترونية:**
* أبو الرب، أسامة، موقع الجزيرة نت، مقالة بعنوان: كورونا جائحة وصف غريب ومرعب فهل حان وقت الهلع؟، بتاريخ 2022/02/26<https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/3/0/1>
* <http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/about-covid-19.html>
* <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
* <https://www.who.int/ar/director-general/speeches/detail/>
* <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>
* MAROUS Jim. (2020, April27). Big Banks Benefiting Most From COVID-19 Digital Shifts, available at: <https://thefinancialbrand.com/95735/digital-online-banking>-
* MAROUS Jim. (2020, April27). Big Banks Benefiting Most From COVID-19 Digital Shifts, available at: <https://thefinancialbrand.com/95735/digital-online-banking>-
* EFMA and Capgemini (2020). World Retail Banking Report. available at: <https://www.capgemini.com/news/world-retail-banking-report-2020>
* Mitek. (2020, April 1). The impact of COVID-19 on the use of online banking, available at: <https://www.icarvision.com/en/the-impact-of-covid-19-on-the-use-of-online-banking>

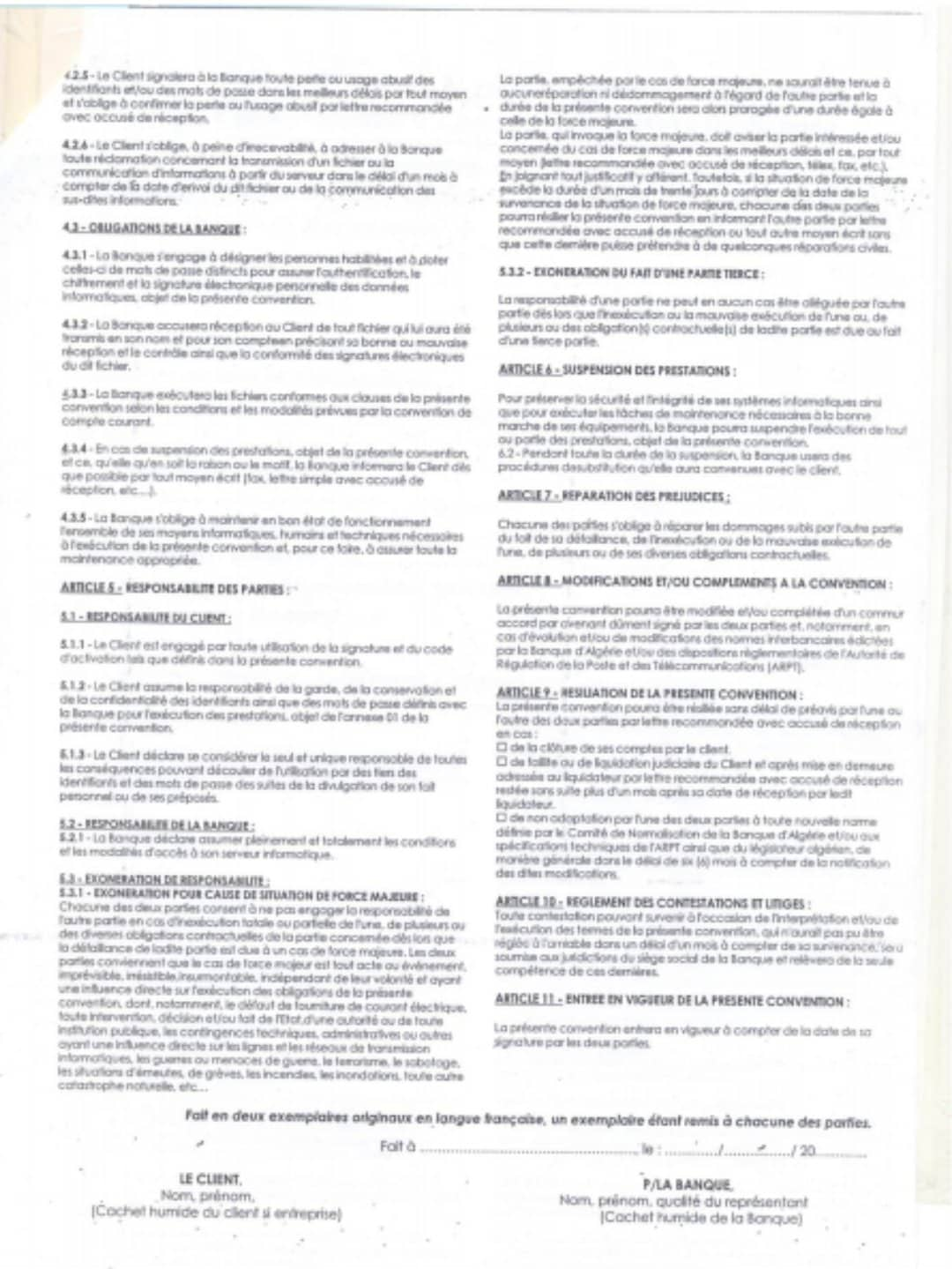
الملاحق

**ملحق رقم(01): طلب الإشتراك في خدمة بطاقة مابين البنوك**



**ملحق رقم (02): إتفاقية بطاقة مابين البنوك CIB**





1. حمد بن محمد العجمي، **تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة**، دار الكتاب الجامعي، 2016، ص 72. [↑](#footnote-ref-1)
2. الحلوح, رفاه، زين الدين، رهام، **أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العمال في البنوك التجارية في مدينة نابلس**, جامعة النجاح الوطنية,2016، ص9. [↑](#footnote-ref-2)
3. عبد الكريم أحمد جميل، **التسويق المصرفي**، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص122. [↑](#footnote-ref-3)
4. احمدسفر،**العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحدیثة للكتاب، لبنان 2006 ، ص 157. [↑](#footnote-ref-4)
5. ImolaDriga and Claudia Isac**, E-anking Services- Features, Chalenges and Benefits**, *Annalsof the University of Petroşani,* Economics,Econpapers, vol. 14- issue 1, 2014*,* P: 51. [↑](#footnote-ref-5)
6. أحمد بوراس والسعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014، ص220. [↑](#footnote-ref-6)
7. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبداللات، (**الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع(**، الطبعةالأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص28. [↑](#footnote-ref-7)
8. نادر شعبان إبراهيم السواح ، **النقود البلاستكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 96. [↑](#footnote-ref-8)
9. .وسيم محمد الحداد وآخرون،**الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2012، ص 24. [↑](#footnote-ref-9)
10. زايدي بشری، لزعر وسيلة ، **الخدمات البنكية الإلكترونية**، مذكرة ماستر حقوق تخصص إدارة أعمال، جامعة أم البواقي، 2016/2015، ص31. [↑](#footnote-ref-10)
11. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص40 . [↑](#footnote-ref-11)
12. نظار محمد منصف، **الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري،** مجلة الباحث، العدد (02)، جامعة بسكرة 2002، ص10. [↑](#footnote-ref-12)
13. موسى محمود أحمد أبو تمة، إدريس محمود، وعمر حاج الأمين، **تحديات تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية في السودان من وجهة نظر المصارف**، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية ، المجلد 11، العدد 25 ، 2019 ، ص 341 . [↑](#footnote-ref-13)
14. عمر سليمان الأشقر، **دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية**، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 20. [↑](#footnote-ref-14)
15. رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية،** ط1، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 50. [↑](#footnote-ref-15)
16. نادر شعبان إبراهيم السواح ، مرجع سبق ذكره، ص 20 . [↑](#footnote-ref-16)
17. عمر سليمان الأشقر، مرجع سبق ذكره، ص21. [↑](#footnote-ref-17)
18. نسرين دبة، **تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2009 /2010، ص17. [↑](#footnote-ref-18)
19. نادر شعبان إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص23. [↑](#footnote-ref-19)
20. نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع نفسه، ص 26. [↑](#footnote-ref-20)
21. بورايو هاجر أميرة،  **واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية،** مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، العدد 18، جوان 2018، ص 371-372 . [↑](#footnote-ref-21)
22. زهير بشق، **العمليات المالية مصرفية الإلكترونية**، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2006، ص 225. [↑](#footnote-ref-22)
23. أحمد ميلي سمية، **أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة إلى بنكالفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)،**مجلة التنمية واقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد05، العدد01، 2021، ص 124. [↑](#footnote-ref-23)
24. عبد الرحيم وهيبة**، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية ،** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 41. [↑](#footnote-ref-24)
25. أحمد ميلي سمية، مرجع سبق ذكره، ص124. [↑](#footnote-ref-25)
26. **النظام رقم 97/03 المؤرخ في 17 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، الجريدة الرسمية عدد17 .** [↑](#footnote-ref-26)
27. سلطاني خديجة، **احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية،**دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بوكالة بسكرة، مذكرة مقدمة لمتطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية نقود، 2012/2013، ص 76 . [↑](#footnote-ref-27)
28. أحمد ميلي سمية، مرجع سبق ذكره، ص 124. [↑](#footnote-ref-28)
29. شريف محمد غانم، **محفظة النقود الإلكترونية "رؤية مستقبلية"،** دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012، ص 12. [↑](#footnote-ref-29)
30. أحمد ميلي سمية، مرجع سبق ذكره، ص 124. [↑](#footnote-ref-30)
31. طارق عبد العال حمادة، **التجارة الإلكترونية: المفاهيم-التجارب-التحديات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 140. [↑](#footnote-ref-31)
32. حلايلي ناريمان و بن بوزيان محمد**، دور خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، 2022، ص 103. [↑](#footnote-ref-32)
33. مرجع نفسه، ص 103. [↑](#footnote-ref-33)
34. ابراهيم موصللي، **العوامل المؤثرة في سلوك العملاء تجاه الخدمات الالكترونية للمصارف دراسة تطبيقية،** رسالة النيل درجة الماجيستر في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة حلب ،2011**،** ص 16. [↑](#footnote-ref-34)
35. بن قانة بالخير، **جودة الخدمة المصرفية وأثرها على المنافسة المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية،**  مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة غرداية، 2019/2020، ص 05. [↑](#footnote-ref-35)
36. سارة بن غيدة، سعيدة حركات، **إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقيBEA , BNA ,CPA**، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، العدد 09، جامعة أم البواقي، الجزائر، جوان 2018، ص674. [↑](#footnote-ref-36)
37. ابراهيم موصللي، مرجع سبق ذكره، ص 20. [↑](#footnote-ref-37)
38. مزغيش هاجر، **الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك BNP PARIBAS قسنطينة و SOCIETE GENERALE ALGERIE باتنة**، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير جامعة أم البواقي، 2015/2016. [↑](#footnote-ref-38)
39. طلحة محمد، **الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك** ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2009، ص16. [↑](#footnote-ref-39)
40. سارة بن غيدة، سعيدة حركات، مرجع سبق ذكره، ص 669. [↑](#footnote-ref-40)
41. صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية و الصيرفة الالكترونية النظريات و السياسات**، دار الكتاب الحديث، مصر، 2014، ص 136. [↑](#footnote-ref-41)
42. فينغ هوى**: دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد** ،دار النشر شاندونغ للأدب والفنون. (2019)، ص 10. [↑](#footnote-ref-42)
43. أبو الرب، أسامة، موقع الجزيرة نت، مقالة بعنوان: **كورونا جائحة وصف غريب ومرعب فهل حان وقت الهلع؟**، بتاريخ 2022/02/26

    <https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/3/01/> . [↑](#footnote-ref-43)
44. <http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/about-covid-19.html> (consulté le01/03/2022 a 16. [↑](#footnote-ref-44)
45. <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963> (consulté le02/03/2022 a 11.45). [↑](#footnote-ref-45)
46. لندة نعامي، **المشكلات النفسية الناتجة عن جائحة فيروس كورونا المستجد "19\_COVID "لدى المراهق المتمدرس بمرحلة التعليم الثانوي دراسة استكشافية ببعض ثانويات مدينة الحجيرة**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص، علم النفس العيادي، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021/2022، ص39. [↑](#footnote-ref-46)
47. <https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>(consulté le02/03/2022 a 13.20). [↑](#footnote-ref-47)
48. <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963> (consulté le02/03/2022 a 13.30). [↑](#footnote-ref-48)
49. <https://www.who.int/ar/director-general/speeches/detail/> (consulté le02/03/2022 a 13.50) [↑](#footnote-ref-49)
50. <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>(consulté le02/03/2022 a 14.10). [↑](#footnote-ref-50)
51. العبسي علي، تجانية حمزة، **تداعيات فيروس كورونا (کوفهد-19): الآثار الاجتماعية والاقتصادية واهم التدابير المتخذة للحد منالجائحة في الجزائر،** ص 92. [↑](#footnote-ref-51)
52. <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>(consulté le03/03/2022 a 10.40) [↑](#footnote-ref-52)
53. <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>(consulté le02/03/2022 a 11.19) [↑](#footnote-ref-53)
54. <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19> [↑](#footnote-ref-54)
55. كرغلي أسماء، بلوناس عبد لله، **أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد17، العدد25، 2021، ص 372. [↑](#footnote-ref-55)
56. MAROUS Jim. (2020, April27). Big Banks Benefiting Most From COVID-19 Digital Shifts, available at: <https://thefinancialbrand.com/95735/digital-online-banking->)consulté le 03/03/2022 à 13 h21). [↑](#footnote-ref-56)
57. MAROUS Jim. (2020, April27). Big Banks Benefiting Most From COVID-19 Digital Shifts, available at: <https://thefinancialbrand.com/95735/digital-online-banking->)consulté le 03/03/2022 à 13 h37). [↑](#footnote-ref-57)
58. EFMA and Capgemini (2020). World Retail Banking Report. available at: <https://www.capgemini.com/news/world-retail-banking-report-2020> (consulté le 03/03/2021 à 14:15). [↑](#footnote-ref-58)
59. Mitek. (2020, April 1). The impact of COVID-19 on the use of online banking, available at: <https://www.icarvision.com/en/the-impact-of-covid-19-on-the-use-of-online-banking> (consulté le 03/03/2021 à 14:46). [↑](#footnote-ref-59)
60. **نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر،** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، جامعة الجزائر، 2010/2011 . [↑](#footnote-ref-60)
61. مزغيش هاجر**، الخدمات البنكية الالكترونية كمدخل لتحقيق ميزة التنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك BNP PARIBAS قسنطينة و SOCIETE GENERALE ALGERIE باتنة،** مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2015/2016. [↑](#footnote-ref-61)
62. **الصديق رحابي، هشام طراد خوجة، أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك - حالة تفشي جائحة كورونا**- مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة سوق أهراس، المجلد 5، العدد1، جوان2021. [↑](#footnote-ref-62)
63. Mishra, suyash, **An Impact of E-Banking on Productivity of Public and Private Sector Banks in India : An Analog**, MERC Global’s International Journal of Social Science and Management, volum 2, Issue 1, January 2015. [↑](#footnote-ref-63)
64. معلومات من مقابلة مع نائب المدير، يوم 20/03/2022، على ساعة 10:15 [↑](#footnote-ref-64)
65. معلومات من مقابلة مع نائب المدير يوم 20/03/2022، على الساعة 10:15. [↑](#footnote-ref-65)