وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع العلوم الاقتصادية، شعبة: اقتصاد نقدي وبنكي
بعنوان:

# آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية

## دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية غرداية

## CPA – BNA

من إعداد الطالبتين:
- حميدة هيلامي
- نجلاء عمار

تحت إشراف:
- د. عمر حميدات

أمام اللجنة المكونة من:

| الرقم | الاسم واللقب | الرتبة | مؤسسة الانتماء | الصفة |
|---|---|---|---|---|
| 01 | د. حمزة عمي سعيد | | جامعة غرداية | رئيسا |
| 02 | د. عمر حميدات | أستاذ محاضر أ | جامعة غرداية | مشرفا، ومقررا |
| 03 | د. مويسي مروة | | جامعة غرداية | ممتحنا |

السنة الجامعية
2023/2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
فرع العلوم الاقتصادية، شعبة: اقتصاد نقدي وبنكي
بعنوان:

# آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية

## دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية غرداية

## CPA – BNA

من إعداد الطالبتين:
- حميدة هيلامي
- نجلاء عمار

تحت إشراف:
–د. عمر حميدات

أمام اللجنة المكونة من:

| الرقم | الاسم واللقب | الرتبة | مؤسسة الانتماء | الصفة |
|---|---|---|---|---|
| 01 | د. حمزة عمي سعيد | | جامعة غرداية | رئيسا |
| 02 | د. عمر حميدات | أستاذ محاضر أ | جامعة غرداية | مشرفا، ومقررا |
| 03 | د. مويسي مروة | | جامعة غرداية | ممتحنا |

السنة الجامعية
2023/2022

# إهـــداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من علمني العطاء وإلى من

أحمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد

حان قطافها بعد طول انتظار " والدي العزيز"

وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان وإلى بسمة الحياة وسر الوجود

وإلى من كان دعاؤها سر نجاحي " أمي الغالية" كنتم خير معلم لي

ولأجيال درستموها، دمتم ذخرا لنا،

وإلى من شجعني وكانوا خير سند وعليهم أعتمد وعلى من بوجودهم أكتسب القوة والمحبة إخوتي

وإلى من برفقتها في دروب الحياة السعيدة والحزينة سرت وإلى من كانت معي على طريقي النجاح

صديقتي " بن غشي أسمهان"

وإلى صديقتي التي شاركتني في هذا العمل " هيلامي حميدة "

وإلى كل من وسعهم قلبي ولم تسع الصفحات لذكرهم جميعا كلا باسمه

" نجـــلاء"

.

# إهـــداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

أهدي هذا العمل إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وإلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى من كان دعاؤها سر نجاحي إلى "أمي الغالية "

إلى من كد وتعب من أجل أن أتعلم بالراحة والهناء من لم يبخل بشيء من أجل دفعي في درب النجاح إلى "والدي العزيز "

إلى من كانوا السند والداعم لي في طريقي نجاحي إخوتي وأخواتي

إلى من سارت معي وشركتني هذا العمل صديقتي " عمار نجلاء"

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم الصفحات لذكرهم جميعا كل باسمه أهديه ثمرة علمي هذا.

"حـميـدة"

# شكـــــــر وعـرفـــــــان

بسم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله رب العالمين الذي منحنا الثبات وأعاننا على إنهاء هذا البحث العلمي المتواضع.

وإيمانا منا بمبدأ من لم يشكر الناس لم يشكر الله فأننا نتقدم بالشكر الجزيل للدكتور الفاضل "عمر حميدات"، الذي ساعدنا ووجهنا ولم يبخل علينا بنصائحه طول فترة إنجاز المذكرة، فجزاه الله خير الجزاء

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة فلهم جزيل الشكر على مجهوداتهم، كما نتفضل بالشكر لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ما قدموه لنا طيلة مسارنا الجامعي.

كما نشكر كل شخص باسمه ساعدنا من بعيد وقريب بالنصح والتوجيه لإنجاز هذا العمل.

وفي الأخير نسأل الله جلا وعلا على أن يجعل عملنا هذا لوجهه الكريم وأن ينفع به كل من يقرأه

## الملخص

من خلال دراستنا لموضوع آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية CPA –BNA ، هدفنا إلى إبراز دور البنوك التجارية في آليات التي تقوم بها من أجل مراقبة وسائل الدفع الإلكتروني، كون أنها استحدثت تحديات جديدة للمصارف، لهذا اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لملاءمتهم لمعطيات الدراسة، وقد توصلنا من خلال هذا إلى أن المصارف الجزائرية أمام مرحلة جديدة لتطوير خدماتها إثر الثورة التكنولوجيا وزيادة فاعلية أنظمتها لمواجهة المخاطر المستحدثة جراء تقديمها لخدمات إلكترونية.

وأسفرت على مجموعة من توصيات تتمثل في تسهيل الإجراءات الحصول على وسائل الدفع الإلكتروني المتبعة من قبل البنوك، والقيام بدورات تعلمية للموظفين من أجل دراستهم آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني.



**الكلمات المفتاحية:** آليات الرقابة، وسائل الدفع الإلكتروني، تجارة إلكترونية، خدمات إلكترونية



## Abstract:

Through our study of the monitoring mechanisms of electronic payment methods in Algerian banks, we have studied the case of a sample of commercial banks operating in the state of Ghardaia (CPA -BNA)' Our aim is to show the role of commercial banks in their machinery for monitoring electronic means of payment, The fact that they have created new challenges for banks, which is why we have relied on the descriptive curriculum and the analytical curriculum to fit them into the data of the study, Through this, we have found that Algerian banks are in a new phase to develop their services following the development of technology and to increase the effectiveness of their systems to address the risks created by their provision of electronic services.

A series of recommendations resulted in facilitating procedures for obtaining electronic payment methods used by banks, and conducting learning courses for employees to study the controls on electronic payment methods.



**Keywords**: oversight mechanisms, electronic payment methods, e-commerce, e-services.

# قائمة المحتويات


| العنوان | الصفحة |
|---|---|
| إهداء | I |
| شكر وعرفان | III |
| الملخص | IV |
| فهرس | V |
| قائمة الجداول | VII |
| قائمة الأشكال | VIII |
| قائمة الرموز والاختصارات | VIII |
| قائمة الملاحق | IX |
| مقدمة | أ–ث |
| **الفصل الأول: الإطار النظري آليات الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني** | 01 |
| تمهيد الفصل | 02 |
| **المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول آليات الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني** | 03 |
| **المطلب الأول: نبذة حول آليات الرقابة المصرفية** | 03 |
| الفرع الأول: تعريف وأهداف الرقابة المصرفية | 03 |
| الفرع الثاني: أنظمة الرقابة المصرفية ومتطلبات فعاليتها | 05 |
| الفرع الثالث: هيئات الرقابة المصرفية في الجزائر وأساليبها. | 08 |
| **المطلب الثاني: نظرة حول وسائل الدفع الإلكتروني** | 11 |
| الفرع الأول: مفهوم وخصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكتروني | 11 |
| الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية ومراحل تطورها في الجزائر | 14 |
| الفرع الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني | 23 |

| | |
|---|---|
| **المطلب الثالث: الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني** | **24** |
| الفرع الأول: آليات الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني | **24** |
| الفرع الثاني: طرق الحماية لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر | **25** |
| **المبحث الثاني: الدراسات السابقة** | **28** |
| **المطلب الأول: الدراسات المحلية** | **28** |
| **المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية** | **30** |
| **المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة** | **32** |
| خلاصة الفصل الأول | **36** |
| **الفصل الثاني: دراسة آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني لعينة من البنوك التجارية في ولاية غرداية CPA –BNA** | **37** |
| تمهيد الفصل | **38** |
| **المبحث الأول: الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة** | **39** |
| **المطلب الأول: تقديم عام للبنوك محل الدراسة** | **39** |
| **المطلب الثاني: متغيرات ومنهج الدراسة** | **42** |
| **المطلب الثالث: أدوات الدراسة** | **42** |
| **المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية وعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها** | **44** |
| **المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان** | **44** |
| **المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها** | **46** |
| **المطلب الثالث: مناقشة الفرضيات** | **56** |
| **خلاصة الفصل الثاني** | **61** |
| **خاتمة** | **62** |
| **قائمة المراجع** | **66** |
| **قائمة الملاحق** | **71** |

## قائمة الجداول


| الرقـــم | الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 –1 | نشاط الدفع والسحب على محطات الدفع الإلكتروني. | 19 |
| 2–1 | المعاملات عبر البطاقات المعالجة عن طريق المقاصة الإلكترونية | 20 |
| 3– 1 | الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية | 33 |
| 4–1 | الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية | 34 |
| 1–2 | الاستمارات الموزعة والمستردة | 41 |
| 2–2 | مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها | 41 |
| 3–2 | اختبار صدق الاستبيان | 44 |
| 4–2 | تحليل معامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الاستبيان | 45 |
| 5–2 | اختبار التوزيع الطبيعي | 46 |
| 6–2 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب | 47 |
| 7–2 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير سن | 48 |
| 8–2 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي | 49 |
| 9–2 | توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي | 50 |
| 10–2 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة | 51 |
| 11–2 | نتائج إجابات أفراد عينة دراسة المتعلقة بآليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | 52 |
| 12–2 | نتائج إجابات أفراد عينة دراسة المتعلقة بالعنصر البشري | 53 |
| 13–2 | نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالدليل المادي | 54 |
| 14–2 | نتائج إجابات أفراد عينة دراسة المتعلقة بالعمليات | 55 |
| 15–2 | اختبار للفرضية الأولي | 57 |
| 16 –2 | اختبار للفرضية الثانية | 58 |
| 17 –2 | اختبار للفرضية الثالثة | 59 |

# قائمة الأشكال


| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| 1–1 | نظرة عامة على منهجية **SREP** | 06 |
| 2–1 | أنواع البطاقات البنكية | 15 |
| 2–1 | النظام البيئي لشبكة النقد الآلي ما بين البنوك | 19 |
| 3–1 | مراحل تطور البطاقات الدفع في الجزائر | 21 |
| 1–2 | التوزيع التكراري الأفراد عينة الدراسة حسب الجنس | 47 |
| 2–2 | التوزيع التكراري الأفراد عينة الدراسة حسب السن | 48 |
| 3–2 | التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي | 49 |
| 4–2 | التوزيع التكراري للعينة حسب المسمى الوظيفي | 50 |
| 5–2 | التوزيع التكراري لعينة دراسة حسب عدد سنوات الخبرة | 51 |

## قائمة الرموز والاختصارات

| الاختصار | الاسم باللغة العربية | الاسم باللغة الأصلية |
|---|---|---|
| **BNA** | البنك الوطني الجزائري | Banque nationale d'Algérie |
| **CPA** | القرض الشعبي الجزائري | Crédit Populaire d'Algérie |
| **CIB** | البطاقة البينبنكية | Carte interbancaire |
| **EMV** | يوروباي، ماستركارد، فيز | Europay MasterCard Visa |
| **ATCI** | المقاصة عن بعد بين البنوك الجزائرية | Alégria Télé-Compensation Interbancaire |
| **CPI** | مركز التعويض المسبق بين البنوك | centre de précompensation interbancaire |

## قائمة الملاحق


| رقم الملحق | عنوان الملحق | رقم الصفحة |
|---|---|---|
| **01** | استمارة استبيان الدراسة | **72** |
| **02** | اختبار الثبات | **75** |
| **03** | الصدق | **75** |
| **04** | التوزيع الطبيعي | **76** |
| **05** | تكرارات المعلومات الشخصية | **76** |
| **06** | الانحراف الحسابي والمتوسطات الحسابية لمحاور وأبعاد الاستبيان | **78** |
| **07** | اختبار الفرضيات | **80** |

# مقدمـــــة

# مقدمة

**توطئة:**

يرتكز الاقتصاد العالمي على البنوك ويعتبر الدعامة الأساسية له، لهذا تسعى معظم الدول لمواكبة الثورة التكنولوجية الحاصلة في العقود الأخيرة.

فقد اعتمدت المصارف فيما سبق على وسائل تقليدية في تقديم خدماتها التي كانت أهمها النقود والأوراق التجارية، الشيكات وكانت هذا الأخير تلقى قبولا واسعا من طرف الجمهور، رغم أنها كانت تحمل مخاطر عديدة على البنوك لكن حاولت وضع مجموعة من السياسات الإجرائية الرقابية للسيطرة عليها، لكن بعد التطورات الاقتصادية وتسارع حداثة القطاع اعتبرت تلك الوسائل غير قادرة على تلبية متطلبات المستخدمين.

ومن ناحية أخرى ومعا تسارع انتشار شبكة الإنترنت وسهولة وسرعة تقديم وتبادل خدمات من خلالها سارعت البنوك على استغلال هذا التطور من أجل تحديث وسائل الدفع، نتج على هذه المواكبة ظهور وسائل دفع حديثة تتميز بالسهولة والسرعة، فمنها بطاقات الدفع الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية وأنواع أخرى...

فباستحداث هذا النوع من وسائل الدفع الإلكترونية ظهرت مخاطر جديدة أكثر تعقيدا من سابقتها هذا راجعا لعدة أسباب منها أن هذا النوع من وسائل الدفع متعدد الأطراف وعابر للحدود وليست له بنية تشريعية قوية تحمي مستخدميها، مما صعب على البنوك من حيث إيجاد سبل رقابية لزيادة الأمان لهذه الوسائل وحمايتها.

والجزائر كغيرها من الدول اعتمدت تقديم هذا النوع من الخدمات، فقد شهد هذا القطاع العديد من التطورات خاصة في الآونة الأخيرة مما غير ثقافة المتعاملين وتوجههم نحوي وسائل الدفع الإلكترونية على حساب وسائل الدفع التقليدية.

**إشكالية الدراسة:**

وبناء على ما تقدم ذكره يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

**ما أثر آليات الرقابة على حماية وسائل الدفع الإلكترونية المعتمدة من وجهة نظر مجموعة من البنوك التجارية في ولاية غرداية؟**

**وللإلمام أكثر بجوانب الموضوع نطرح الأسئلة الجزئية التالية:**

1. هل تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني من وجهة نظر مجموعة من البنوك التجارية في ولاية غرداية؟
2. هل تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني من وجهة نظر مجموعة من البنوك التجارية في ولاية غرداية؟
3. هل تؤثر آليات الرقابة على العمليات لوسائل الدفع إلكتروني من وجهة نظر مجموعة من البنوك التجارية في ولاية غرداية؟

**1 –فرضيات الدراسة:**

من أجل الإجابة على الإشكالية تم وضع مجموعة من الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية:**

- تعتمد البنوك على آليات رقابية كوسيلة لحماية وسائل الدفع الإلكتروني.

**الفرضيات الفرعية:**

- تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.
- تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.
- تؤثر آليات الرقابة على العمليات لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**2–أهداف الدراسة**

- إظهار أحدث الوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- تسليط الضوء على دور البنوك المركزية في الإشراف والرقابة على وسائل الدفع الإلكترونية.
- إبراز أدوات وآليات المعتمدة من طرف البنوك والمصارف الجزائرية في الرقابة والإشراف على مختلف أنواع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

**3 –أهمية الدراسة**

تتمثل أهمية هاته الدراسة في أنها تتناول موضوع مهم وحديث على البيئة الجزائرية فهي تعالج موضوع الرقابة على وسائل الدفع الإلكترونية المعتمدة في البنوك الجزائرية، فأهمية هذا الموضوع تستمدها من البنوك والدور الكبير لها.

فهي الدعامة الأساسية للاقتصاد، ووسائل التي تعتمدها لتحقيق أكبر عائد كوسائل الدفع الإلكتروني التي تواكب التطورات وتحديثات في العالم، فلا بد للبنوك من وضع آليات تراقب وتضبط هذه الوسائل.

**4–مبررات اختيار الموضوع**

**الأسباب الذاتية:**

- ارتباط الموضع بتخصص دراستنا.
- ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

**الأسباب الموضوعية:**

- حداثة موضع وسائل الدفع الإلكتروني نسبيا.
- الأهمية الكبيرة لوسائل الدفع الإلكتروني وآليات الرقابة المصرفية.
- التعرف على أهم لتحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية.

**5–حدود الدراسة**

- **الزمنية:** من 2023/03/25 إلى غاية 2023/04/15
- **المكانية:** بنك القرض الشعبي الجزائري وبنك الوطني الجزائري.

**6–المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة**

طبعا لطبيعة دراستنا ومن أجل التطرق إلى جميع جوانب المتعلقة بدراستنا وتحليل أبعاده، وحل إشكالية الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها، اعتمدنا في الجانب النظري استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتماد على المذكرات والمراجع والكتب، أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات والبرنامج SPSS v 24 من أجل دراسة مختلف المؤشرات وتحليلها.

**7-صعوبات الدراسة:**

- صعوبة إيجاد البنك للقيام بدراسة التطبيقية.
- صعوبة الحصول على المراجع الكافية.
- صعوبة توزيع وجمع استمارات الاستبيان بسبب ضغط العمل لذي موظفي البنوك محل الدراسة.

**8-هيكل الدراسة**

من أجل معالجة الإشكالية والأسئلة الفرعية، والوصول إلى الأهداف المسطرة للدراسة تم تقسيم البحث إلى فصلين.

تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لآليات الرقابة المصرفية ووسائل الدفع الإلكترونية، حيث يتضمن هذا مبحثين، المبحث الأول يتضمن مفاهيم أساسية حول آليات الرقابة المصرفية ووسائل الدفع الإلكترونية، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

أما الفصل الثاني فيتناول مبحثين المبحث الأول خصص لتعريف بالبنوك محل الدراسة، وطريقة وأدوات المستعملة والمنهج المتبع، والمبحث الثاني تم فيه تحليل النتائج الدراسة ومناقشة فرضياتها، ونختم دراستنا بالخاتمة.

# الفصل الأول:

# الإطار النظري لآليات الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني

**تمهيد**

لقد كانت المصارف تعتمد بشكل كلي في معاملاتها على وسائل الدفع التقليدية، وأخذت هذه الأخير قبول المتعاملين بها وحتى أن عملية الرقابة عليها كانت نوعا ما سهلة بحكم أنها تعتمد على وثائق حجية وإثبات ولكن كانت لها عيوب مما أدى إلى البحث عن وسائل حديثة لتسهيل التعاملات اليومية للمستخدمين وسرعة وصول الخدمة للعميل حيث وبعد الثورة التكنولوجية الحاصلة في العالم ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تحمل عدة مميزات مما أذا بتوقع المصرفيين أنها سوف تحل محل تلك التقليدية لكن خلقت المعاملات الإلكترونية العديد من المخاطر مما أدى إلى صعوبة فرض الرقابة عليها .

**من خلال ما سبق تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين:**

**المبحث الأول**: مفاهيم أساسية حول آليات الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني

**المبحث الثاني**: دراسات سابقة

## المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول أليات الرقابة المصرفية ووسائل الدفع الإلكترونية

يقدم البنك العديد من الخدمات والتسهيلات لعملائه ومن بين هذه الخدمات نجد وسائل الدفع الحديثة وهي الإلكترونية التي جاء بها البنك لتسهيل العمليات التي يقوم بها الزبون في حالات السحب أو الدفع ومن أجل حماية هذه الوسائل تقوم البنوك بمجموع من الآليات الرقابية، ومن أجل معرفة أكثر حول هذه الآليات والوسائل خصصنا هذا المبحث.

### المطلب الاول: نبذة حول آليات الرقابة المصرفية.

تمثل آليات الرقابة المصرفية من الركائز الأساسية التي يعتمد عليه البنوك والمصارف في حماية حقوق عملائه، وأيضا بفضله تكتسب ثقتهم.

#### الفرع الأول: تعريف وأهداف الرقابة المصرفية.

**أولا: تعريف الرقابة المصرفية:**

تعددت التعاريف للرقابة المصرفية، وقد عرفا عنها بأنها عملية صيد وتعقب الأخطاء من أجل معاقبة مرتكبها، لكن مفهوم الرقابة أوسع من هذا فهي جزء من العمل الإداري للتحقق من صحة العمليات وتصحيحه في حال الخطأ

فقد عرفها **هيكس وجوليت** " بأنها العملية التي يمكن أن ترى بها الإدارة أن ما يحدث هو ما كان ينبغي أن يحدث، وإذا لم يكن كذلك فمن الضروري القيام بعدة تصحيحات، وهي أيضا العملية الإدارة الفرعية التي بموجبها يتم التأكد من أن التنفيذ الفعلي مطابق لمعايير الخطط المرسومة، وحتى يتم التأكد من تلك المطابقة فمن الضروري أن تمارس العملية الرقابية منذ اللحظة الأولى للتنفيذ وتستمر اثناءه وتمتد ما بعد انتهائه". [1]

وتعرف أيضا بأنها" العملية الإدارية التي تهدف بالدرجة الأولى إلى التأكد من أن البنوك تحترم الأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول والقواعد المحاسبية والوقائية، والتحقق من أن العمليات التي تقوم بها البنوك تحترم القواعد والمعايير المحددة، إضافة إلى التعرف على موطن الخطأ والإهمال لتصحيحه "

كما يمكن القول عن الرقابة المصرفية على أنها " مجموعة القواعد وإجراءات التي تتخذها السلطات النقدية متمثلة في البنوك المركزية وهي التي تكون مخولة لإصدار هذه القواعد والسياسات التنظيمية باعتبارها على رأس الهرم المصرفي،

[1] بريش عبد القادر، زهير غراية،" **مقررات بازل 3 ودورها في تحقيق مبادئ الحوكمة وتعزيز الاستقرار المالي والمصرفي العالمي**"، مجلة الاقتصاد والمالية، الصادرة عن جامعة شلف، الجزائر، المجلد 01،العدد 01، 2015، ص99

والبنوك عموما من أجل الحفاظ على سلامة المركز المالي للمصرف للوصول إلى جهاز مصرفي سليم يساهم في التنمية الاقتصادية، والحفاظ على أموال المودعين"[1]

من خلال التعريف السابق يمكن استنتاج ما يلي:

- سلطة البنك المركزي في فرض سياسات وقواعد تنظيمية على البنوك الأخرى باعتباره بنك البنوك.
- الرقابة المصرفية هي عملية إدارية تقوم بالمقارنة بين ما تم التخطيط له وما يتم تنفيذه.
- عملية تصحيح للأخطاء إن وجدة.
- عملية الرقابة المصرفية هي التطبيق الفعلي للمعايير.
- دور الرقابة المصرفية هو حماية حسابات وأملاك المودعين في البنك.

**ثانيا: أهداف الرقابة المصرفية:**

إن وظيفة الرقابة المصرفية تسعي إلى تحقيق أهداف نذكر منها ما يلي:[2]

**1- الحفاظ على استقرار النظام المالي والمصرفي:** تجنب الرقابة المصرفية مخطر إفلاس البنوك ويكون ذلك من خلال عملية الإشراف على عمل البنك، وكما تضمن حماية النظام المصرفي والمالي من التعثر وسرد مجموعة من القواعد والتعليمات التي تخص إدارة الأصول والخصوم للبنك محلية كانت أو أجنبية.

**2- دعم البنوك ومساعدتها والتنسيق فيما بينها:** إن إطلاع البنك المركزي على أوضاع البنوك بالتفاصيل التي توتيحها القوانين والتشريعات المصرفية تجعله يملك قاعدة معلومات مصرفية عن كافة البنوك العاملة في الجهاز المصرفي.

**3- ضمان كفاءة عمل الجهاز المصرفي:** يتم ضمان كفاءة الجهاز المصرفي من خلال ما يلي:

- فحص المستندات والحسابات لضمان أصول البنك وتجنب المخاطر.
- تقييم العمليات الداخلية للبنوك وتحليل العناصر المالية الرئيسية.
- مقارنة عمليات البنك بما هو موضوع من تعليمات والأطر القانونية.
- معرفة وتقييم الوضع المالي للبنك من أجل معرفة قدرته للوفاء بالالتزامات.

**4-حماية المودعين:** تتدخل السلطة في حالة عدم تنفيذ المصرف التزاماته تجاه مودعيه ذلك من خلال مجموعة من الإجراءات التي تتخذها السلطة وفرض سيطرتها عليه، وخاصة تلك المخاطر التي تخص سلامة الأصول.

---

[1] ختير فريدة،" **الرقابة المصرفية في الجزائر**"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم قانونية فرع قانون البنوك، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2017-2018، ص 19-20

[2] حميدي كلثوم،" **الإطار الجديد لاتفاق بازل 3 ودوره في تعزيز آليات الرقابة المصرفية و تحقيق السلامة المصرفية العالمية** "، مجلة البحوث والدراسات العلمية، الصادرة عن جامعة تبسة، العدد 13،الجزائر، 2019، ص 13

**5–دعم البنوك:** إن عملية الإشراف التي يقوم بها البنك المركزي على البنوك العاملة في جهازه تمكنه من معرفة الوضع المالي لها، حيث يكون على إطلاع للمشاكل والمخاطر المحتملة كنقص السيولة لدي البنوك أو التعثر المالين مما يجعله يتدخل في الوقت المناسب.

**الفرع الثاني: أنظمة الرقابة المصرفية ومتطلبات فعاليتها**

**أولا: أنظمة الرقابة المصرفية:**

**1–نظم تقييم بالمؤشرات: Supervisory Bank Rating System:**

هناك العديد من القضايا المهمة التي يجب عدم إغفالها عند الحديث عن الرقابة على البنوك وأنها تشكل الركائز لمدى متانة وسلامة البنوك وهي: كفاية رأس المال Capital Adequacy، نوعية الموجودات Quality Assit، الإدارة Management، الأرباحEarnings ، السيولةLiquidity ، الحساسية لمخاطر السوقSensitivity To Market Risk ، وعند تجميع الحروف الأولى لهذه المواضيع باللغة الإنجليزية نحصل على ما بات يعرف بنظام التقييم CAMELS.[1]

**2–نظام تقييم المخاطر المصرفية Bank Risc Assissent System:**

من خلال هذا النظام يتم تقييم البنوك بالاعتماد على تقييم المخاطر التي يتعرض لها البنك، أو من المحتمل أن يتعرض لها، ويقوم هذا النظام بتقييم كل نشاط مصرفي على حدة والمخاطر المصرفية المتعلقة به، كما يعمل أيضا على تحديد وحصر جميع الأنشطة التي تحتمل التعرض لمخاطر، ثم قياسها، وكذلك التأكد من سلامة الرقابة الداخلية والعملية التنظيمية والإدارية للبنوك. [2]

**3–نظام الرقابة العالمي (في إطار لجنة بازل) Risc Analysais Tools of Supervision Evaluation Rate:**

تعتبر لجنة بازل عملية الرقابة المصرفية بأنها عملية تفاعلية، ولا تقتصر على عملية مراقبة سلوك إدارة البنك ومتابعة التحكم في المخاطر، فهي تدعو إلى تطوير النظم الرقابية الفعالة والذكية، وكذا تنمية الوسائل المساعدة على ذلك، بهدف الوصول إلى إطار رقابي مناسب ومقبول على أنشطة البنوك، يحمي البنوك من المخاطر وذلك بتحديده لمعايير بحدودها الدنيا، تساعد أيضا على ممارسة الأنشطة المصرفية بأسلوب مناسب، وعلى هذا قامت لجنة بازل بتوضيح

[1] إبراهيم الكراسنة، **أطر أساسية و معاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر**، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات، 2010، ص 6.

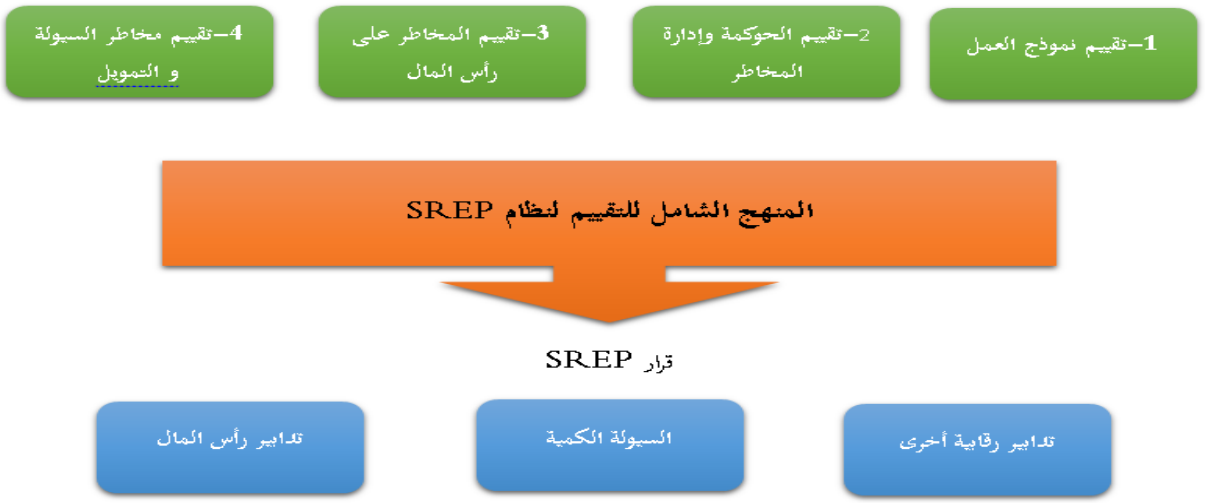
[2] جلايلة عبد الجليل،" **آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية –دراسة حالة الجزائر** "، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ادرار، الجزائر، 2019/2018، ص 38

المحاور الثالثة للنظام الرقابي الفعال والمتمثلة في تحديد مخاطر العمل المصرفي، ثم الإطار العام للرقابة، ثم المتطلبات الحصيفة لعملية الرقابة ذاتها.[1]

### 4-المراجعة الإشرافية وعملية التقييم (Supervisory Review and Evaluation Process )

هي مجموعة من الإجراءات التي يتم تنفيذها على أساس سنوي من قبل السلطات الإشرافية للتأكد من أن كل مؤسسة ائتمانية لديها الاستراتيجيات والعمليات ورأس المال والسيولة المناسبة للمخاطر التي تتعلق بها، أو قد تتعرض لها.[2]

**الشكل 1-1: نظرة عامة على منهجية SREP**




**المصدر: https://www.oenb.at/، يوم 2023/05/10، على الساعة 21:50**

**ثانيا: متطلبات فعاليات النظم الرقابية المصرفية:**

سعت لجنة بازل منذ إنشاءها على وضع إطار عام وأسس رقابية فعالة تضمن سلامة النظام المصرفي ككل بإصدارها عدة توصيات في سنة 1997، والتي تم تعديلها سنة 2006و مؤخرا سنة 2010حيث تم اعتمادها بقرار من صندوق النقد والبنك الدوليين، بهدف التأكد من أن الدول تعتمد وتلتزم بتلك المعايير الرقابية لتقوية وسلامة النظام المصرفي، وتتمثل هذه الاسس على ثلاثة ركائز [3]وهي:

[1] جلايلة عبد الجليل، **مرجع نفسه**، ص 38

[2]متوفر على موقع **https://www.bportugal.pt/en**، في 10/ 05/ 2023، على الساعة 20:03

[3] حميدي كلثوم، **مرجع سبق ذكره**، ص 12

**1-التشريعات المصرفية:** يجب أن تكفل التشريعات المصرفية أولاً تحديد مفهوم البنك والذي يشمل في إطاره العام قبول الودائع ومنح التسهيلات، كذلك يجب أن تكفل التشريعات المصرفية صلاحيات وسلطة الرقابة على البنوك والمتمثلة بالآتي:[1]

**أ.** تحديد معايير ترخيص البنوك .

**ب.** حفاظ السلطات الرقابية على سرية المعلومات الخاصة بالبنوك، وأن يكون الإفصاح عن هذه المعلومات مؤطر بأطر قانونية.

**ت.** إن تكون صلاحيات الجهات الرقابية معززة بقوانين من أجل فرض قرارات السلطة الرقابية مثل إلغاء رخصة البنك وتحديد النشاطات التي يمكن للبنوك ممارستها.

**ث.** أحكام توضح عملية الرقابة المجمعة على نشاطات البنوك التي تعمل بأكثر من دولة.

**2-السلطة الرقابية:**

يجب أن تتمتع السلطة الرقابية بالاستقلالية، وذلك لأداء مهمتها على أكمل وجه، كما أنها يجب أن تخضع للمساءلة من طرف جهة مختصة، غالباً ما تكون البرلمان في العديد من الدول.[2]

**3-البيئة المحاسبية والقانونية** :يعتبر الإطار المحاسبي والقانوني ضروريا للرقابة الفعالة ومفيد أيضا بالنسبة للمصارف من أجل تحقيق أهدافها الاقتصادية، ويتمثل في:[3]

- **حيث يعالج الإطار القانوني الأمور التالية:**
  - ✓ المصرف من حيث تشكيله، الملكية، الحقوق والالتزامات للمالكين .
  - ✓ حقوق الملكية وعلى وجه الخصوص الوسائل التي تمكن المصرف من حوزة الضمانات التي لديه مقابل القروض المقدمة.
  - ✓ العسر المالي :الكيفية التي يحق فيها للدائنين أن يطالبوا بتصفية المصرف وما هي هذه الظروف.
- **أما الإطار المحاسبي فيجب أن يشمل النقاط التالية:**
  - ✓ المعايير المحاسبية التي تتقيد بها كافة المصارف.
  - ✓ المراجعة المستقلة التي تتم من قبل المدققين الخارجيين.
  - ✓ الإفصاح عن البيانات المالية المدققة.

[1] إبراهيم الكراسنة، **مرجع سبق ذكره**، ص19

[2] جلايلة عبد الجليل، **مرجع سبق ذكره**، ص 56 (بتصرف)

[3] حمزة شاكر، " **دور أصحاب الودائع في تعزيز انضباط الأسواق المصارف الإسلامية** "، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2022/2021، ص 07.

**الفرع الثالث: هيئات الرقابة المصرفية في الجزائر وأساليبها.**

سوف نتطرق إلى الهيئات الرقابية المصرفية حسب التشريع الجزائري، كما سوف نذكر أهم الأساليب التي تتخذها البنوك لإجراء الرقابة المصرفية.

**أولا: هيئات الرقابة المصرفية**

تتمثل هيئات الرقابة المصرفية في الجزائر فيما يلي:

**1-اللجنة المصرفية:**

**أ-نشأتها:** «أنشأت اللجنة المصرفية بموجب القانون النقد والقرض 90-10 المؤرخ في 14 افريل 1990 الذي ألغي و عوضه الأمر 03-11المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض".[1]

حيث تعتبر اللجنة المصرفية السلطة المكلفة بالرقابة على أعمال البنوك والمؤسسات المالية.[2]

**ب-تكوين اللجنة:**

- تتكون اللجنة المصرفية من:
- محافظ، رئيسا
- ثلاثة (3) أعضاء يختارون بحكم كفاءتهم في المجال المصرفي والمالي والمحاسبي
- قاضيين (2) ينتدب الأول من المحكمة العليا ويختاره رئيس المجلس، بعد استشارة المجلس الأعلى للقضاء
- ممثل عن مجلس المحاسبة يختاره رئيس هذا المجلس من بين المستشارين الأولين
- ممثل عن الوزير المكلف بالمالية[3]
- يعين رئيس الجمهورية أعضاء اللجنة لمدة خمس سنوات (5)
- تزود اللجنة بأمانة عامة يحدد مجلس الإدارة البنك صلاحياتها وكيفيات تنظيمها وعملها بناء على اقتراح من اللجنة.

**ج-مهامها:** تتمثل مهام اللجنة المصرفية فيما يلي

- ✓ مراقبة مدى احترام البنوك والمؤسسات المالية للأحكام التشريعية والتنظيمية المطبقة عليها
- ✓ المعاقبة على الاختلالات التي تتم معاينتها

[1] بن مويزة مسعود،" **رقابة اللجنة المصرفية على البنوك لمالية في الجزائر بين الرقابة المستندية والرقابة الميدانية للفترة 2008-2016** "، مجلة البشائر الاقتصادية، الصادرة عن جامعة بشار، المجلد 05، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 250

[2] سعيد بعزيز ومليكة صديقي،" **فحص مدى التزام الجزائر بمتطلبات الرقابة المصرفية الفعالة الجديدة (2012) للجنة بازل** "، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، الصادرة عن جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 09، العدد،2018، ص 173

[3] الأمر 10-04 (2010/09/01) يعدل ويتمم الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 26 أوت 2010، الجريدة الرسمية، الجزائر، ع50

- ✓ تفحص اللجنة شروط استغلال البنوك والمؤسسات المالية وتسهر على نوعية وضعيتها المالية
- ✓ تسهر على احترام قواعد حسن سير المهنة
- ✓ تعاين عند الاقتضاء المخالفات التي يرتكبها أشخاص يمارسون نشاطات البنك أو المؤسسات المالية دون أن يتم اعتمادهم وتطبق عليهم عقوبات التأديبية المنصوص عليها. [1]

**2-المديرية العامة للمفتشية العامة:** تكمن مهمة هذه المديرية التي هي بدورها تابعة لبنك الجزائر بالقيام بكل عمليات الرقابة والتفتيش لصالح اللجنة المصرفية بناء على مستندات والوثائق والمعاينة الميدانية، حيث تتأكد من مدى احترام البنوك للأحكام والتنظيمات.

تضم المديرية العامة للمفتشية العامة مديريتين: [2]

- **مديرية المفتشية الخارجية:** هي مديرية مهمتها تنظيم الرقابة على أساس المستندات والرقابة الميدانية لحساب اللجنة المصرفية حيث تعالج وتحلل المعلومات الموجودة في القوائم المالية وكل ما يخص البيانات المالية التي يفصح عنها البنك أو المؤسسة المالية كما أنها تعالج المسائل المحاسبية في حالة وجود فروقات بالنسبة للمعايير الاحترازية، فهي لها مهمة أخرى وهي تحرير نصوص والأنظمة القانونية التي لها علاقة بالقطاع.
- **مديرية المفتشية الداخلية:** تبرز مهمة هذه المديرية في كونها أنها تراجع وتراقب كل الانشطة وعمليات هيكل بنك الجزائر، تسهر على السير الحسن للهيكل من خلال التقييم الدوي للنتائج المحققة من طرف جميع الهياكل، كما تراقب وتضمن أمن العمليات المرتبطة بالتسيير المباشر للبنك.

**ثانيا: أساليب الرقابة المصرفية:**

تتعدد أوجه الرقابة المصرفية التي يقوم بها البنك المركزي باعتباره المسؤول على سلامة النظام المالي فيستعمل مجموعة من الأساليب نذكر منها: [3]

**1-الرقابة المستندية:** الرقابة التي تعتمد على تحليل البيانات ومراجعتها دوريا من أجل معرفة وتقييم الوضع المالي للبنك، ولها دور في تفعيل الرقابة الميدانية حيث تمكن المراقب من تقييم وضع البنك ومعرفة المخاطر المحتملة والقيام بالإنذار المبكر، ويكون باستخدام أنظمة رقابية منها نظام **SCOR**، وهو نظام يعتمد أساليب إحصائية بسيطة تمكنه

[1] الأمر 03-11 (2003/08/27)، المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 26 أوت 2003، الجريدة الرسمية، الجزائر، ع52

[2] خروبي وهيبة. علاش أحمد،" **دور الرقابة المصرفية في تعزيز السلامة المصرفية للمصارف الجزائرية وفق مقررات لجنة بازل** "، مجلة الأبحاث الاقتصادية، الصادة عن جامعة البليدة 2، العدد 12، الجزائر، 2015، ص 76

[3] حميدي كلثوم، **مرجع سبق ذكره**، ص 11-12

من معرفة ما إذا البنك سيتعرض لانخفاض التصنيف كما يمكنه معرفة إذا كان هناك احتمال تعرض سلامة البنك إلى مخاطر.

**2-الرقابة المكتبية:** تتم الرقابة المكتبية في عين المكان في البنوك التي تكون محل المشكلة أو مشتبهة وأنها تزاول مهامها وفق القوانين المنصوص عليها والتأكد من أن المعلومات التي صرح بها البنك صحيحة وصادقة حول المركز المالي، يقوم بهذه الرقابة إما المتفشيات الموجودة في المنطقة أو الاستعانة بمراجع خارجي، باستعمال أنظمة رقابية ميدانية كنظام **CAMELS** الذي سبق وتطرقنا إليه.

"ولعصرنة وظيفة الإشراف، صدر عن التقرير السنوي لبنك الجزائر لسنة المالية 2020 الانطلاق في مشروع يتعلق بالانتقال من نظام التنقيط المصرفي عن طريق الرقابة بعين المكان، نحو جهاز من نوع **SREP** التابع للرقابة الدائمة

يتوقع الانتقال من نظام **CAMELS** إلى **SREP** في متوسط 5 سنوات وبذلك، يواصل بنك الجزائر إعطاء الأولوية لأنشطة الإشراف وفقا لمصفوفة التنقيط المنبثقة عن نظام **CAMELS** ".[1]

**3-رقابة المخاطر:** تعد رقابة المخاطر تطويرا الأهداف الرقابة المكتبية حيث تشمل:

- تنفيذ السياسات والإجراءات لتحليل المخاطر التي قد يتعرض لها البنك.
- إجراء مجموعة من الاختبارات للتحقق من سلامة كفاءة ومدي فاعلية نظام المخاطر.
- تقييم أنظمة الرقابة للبنك.
- معرفة نقاط ضعف وتحليل المركز المالي.

[1] بنك الجزائر، **الرقابة والإشراف المصرفي**، التقرير السنوي 2020، ص 127

**المطلب الثاني: نظرة حول وسائل الدفع الإلكتروني.**

يقوم البنك بتقديم مجموع من الخدمات في مختلف الوكالات التابع للبنوك لصالح عملائه، ومن بين هذه الخدمات نجد وسائل الدفع الإلكتروني التي أصبح حديث الجميع، لما لها من فوائد ومميزات وتسهيلات حيث أصبح في إمكان الشراء وتسديد أقساط بواسطة بطاقات ووسائل بنكية إلكترونية عبر شبكة الانترنت، في أي مكان وأي وقت

**الفرع الأول: مفهوم وخصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكتروني.**

عرف الاقتصاد العالمي مجموعة من وسائل الدفع التي توالت بحسب احتياج المتعاملين، ولكن بعد انتشار وباء (COVID-19 )في العالم وجراء الإجراءات الاحترازية والوقائية، حيث أذا هذا إلى العزل ووضع العالم في دائرة مغلقة وظهور أزمة اقتصادية غير متوقعة، أصبح الاقتصاد بحاجة إلى وسائل أكثر سهولة وسرعة وبالأخص تسوية المعاملات بدون الحاجة إلى التنقل للمؤسسات المالية و المصرفية، حيث برز دور وسائل الدفع الالكتروني لتلبية حاجات الافراد وتسيير معاملاتهم، ومع وجود وسائل الدفع الإلكترونية سهل الأمر على البنوك و المؤسسات المالية لتقديم الخدمات لعملائها معا الالتزامات بالإجراءات الوقائية.

**أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني.**

قدمت العديد من تعاريف لوسائل الدفع الإلكتروني ومنها ما يلي:

**تعريف التشريعي لوسائل الدفع الإلكترونية:** وسائل الدفع الإلكترونية هي كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، وتتميز بتصميم فعال وأمن وخال من عمليات الاحتيال والاختلاس.[1]

**– بالنسبة للمشرع الجزائري:** حيث عرفت المادة 69 من الأمر 03-11 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض وسائل الدفع بأنها: " تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".[2]

ونجد تعريفا آخر لوسائل الدفع الإلكتروني ضمن القانون رقم 18 -05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنها:" وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو بعد، عبر منظومة

[1] فريد مشري، رياض لمزاودة و أخرون، " **الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني – الجزائر نموذجا –** "، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، جامعة ميلة، الجزائر، في 2018، ص 02

[2] الأمر **03-11**، **سبق ذكره**.

إلكترونية، لي أن يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أو عند تسليم المنتوج، عن طريق وسائل الدفع المرخص بها، وفقا للتشريع المعمول به".[1]

ومن خلال التعاريف السابقة نستطيع أن نلخص مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط التالية:

- ✓ توفير بنية تحتية تكنولوجيا.
- ✓ أمن وسرعة المعاملات من خلال استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.
- ✓ جميع المعاملات تكون تحت رقابة المشرع لكل دولة.
- ✓ استعمال وسائل الدفع الإلكتروني يجنب الاحتيال والاختلاس.

**ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني**

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية الخصائص التي تميزها والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:[2]

1**-يتّسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:** أي أنّه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛

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

**3-يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد:** حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنيت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

**4-يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:**[3]

- ✓ من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، وهي مشابهة لتلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛

---

[1] قانون رقم **18-05** مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية العدد 28

[2] بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، " **التجارة الإلكترونية في سياق القانون رقم: 18-05 والمراسيم التنفيذية المتعلقة بالسجل التجاري الإلكتروني في الجزائر**"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، صادرة عن جامعة مسيلة، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 1837 – 1838

[3] لوصيف عمار، " **استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة متورى قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص 30.31‘،( بتصرف) .

✓ من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة

**ثالثا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:** لوسائل الدفع الإلكتروني أهمية كبيرة لدي الأفراد والمستخدمين لتسهيل المعاملات الاقتصادية حيث تتمثل فيما يلي:

**1- الشعور بالأمان والخصوصية والسهولة في الاستعمال:** فتعتبر وسائل الدفع الإلكترونية وسيلة دفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها أو سرقتها، كما تخول له الإيفاء بالتزاماته بطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد، كما تساعد على توفير الوقت من خلال إجراء عمليات الدفع.

**2- الوفاء بالالتزامات:** يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبي، مثل إرسال شيك، عن طريق البريد أو من خلال فاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللّجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب.[1]

**3- اتساع نطاق التجارة الإلكترونية** : إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك غيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الإنترنيت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا كان الدفع إلكترونيا .[2]

[1] بوعكة كاملة، " **النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، الصادرة عن جامعة المسيلة، المجلد 17، العدد 10، الجزائر، 2022، ص 07، ( بتصرف)

[2] لوصيف عمار، **مرجع سبق ذكره**، ص 29

**الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية ومراحل تطورها في الجزائر**

لقد تعددت أنواع وسائل الدفع الإلكتروني معا زيادة نمو والتطور التكنولوجي، وذلك لتلبية حاجات المستخدمين وفيما يلي سوف نتطرق إلى أهم أنواعها:

**1- النقود الإلكترونية:**

لقد اختلف الخبراء والأكاديميون على إعطاء تعريف موحد للنقود الإلكترونية بحيث: [1]

**- عرفها البنك المركزي الأوروبي:** "مخزن إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية، تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير لمن أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما ".

**ويتميز النقد الإلكتروني عن أدوات الدفع الإلكترونية بعدة مزايا أهمها:**

- ✓ احتفاظها بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي؛
- ✓ تسريع عمليات الدفع حيث تجرى التعاملات المالية، ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية.

- **النقود الإلكترونية المبرمجة:**

أصبح من الممكن عن طريق استغلال برمجيات معينة من أشهرها برنامج **(echash)** استخدام النقود الإلكترونية لإتمام عمليات الشراء عبر الإنترنت كما إن هذه البرمجيات تتيح إرسال النقود الإلكترونية بالإرفاق مع رسالة بريد إلكتروني، ولا بد من وجود ثلاثة أطراف (الزبون، البائع والبنك الذي عمل إلكترونيا عبر الإنترنت وإلى جانب ذلك لا بد من أن يتوفر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الإلكترونية نفسه ومنفذ إلى الأنترنت كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب بنكي لدى البنك الإلكتروني. [2]

كما تعرف على أنها" مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي المكافأة الإلكتروني للنقود التقليدية التي عتدنا تداولها". [3]

---

[1] لرجان وريدة، قلال مريم، " **ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي**"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، صادرة عن جامعة تيسمسيلت، الجزائر، العدد 04، 2018، ص 9 0.

[2] بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة،" **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية " "BADR**، مجلة اقتصاد الجديد، صادر عن جامعة خميس مليانة، العدد 03، الجزائر، 2011، ص 190.

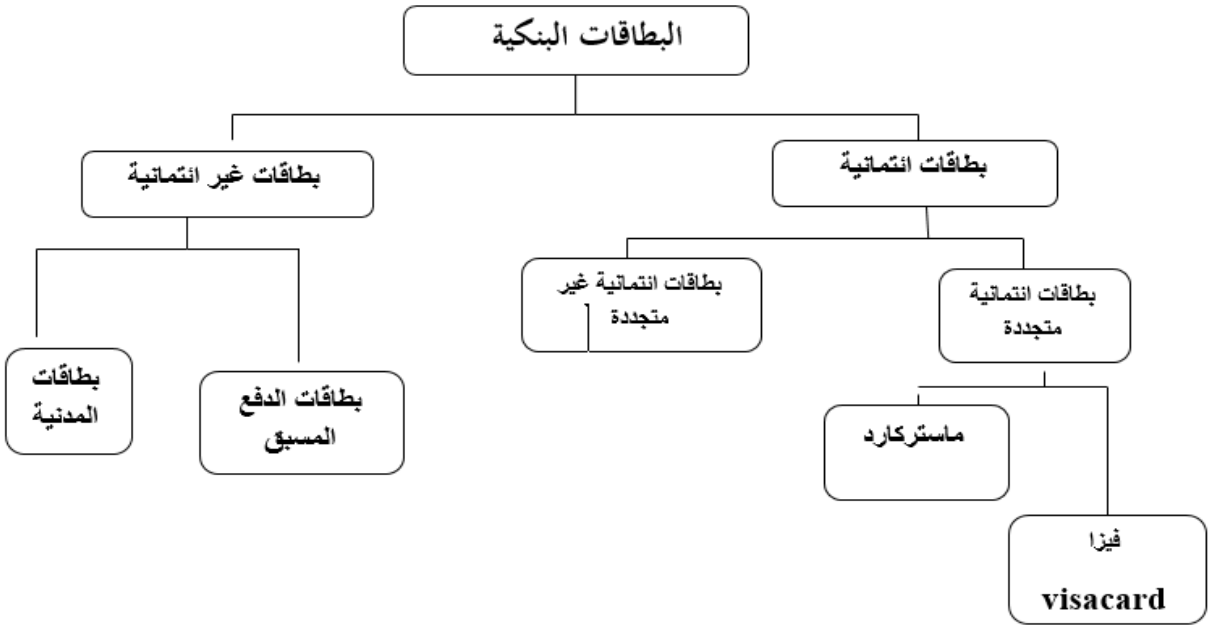
[3] بركان أمينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 121

## 2- البطاقات البنكية

3- **تعريفها:** هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية أو بنك لشخص طبيعي تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع أو خدمات من التجار، مع التزامهم بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما.[1]

- وعرفت المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري الجزائري " اعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال، تعتبر بطاقة سحب كل بطاقة صادرة عن البنوك أو الهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها فقط بسحب أموال".[2]
- **أنواعها:** وتنقسم البطاقات الإلكترونية إلى نوعين رئيسين هما البطاقات الائتمانية أخرى وغير الائتمانية.

**الشكل 1-1: أنواع البطاقات البنكية**




**المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات سابقة**

[1] لبزة هشام، محمد الهادي ضيف الله، " **واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، صادرة عن جامعة الوادي، العدد 24، الجزائر، 2017، ص 281.

[2] الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان1395 عام موافق 26 سبتمبر سنة1975 يتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم.

- **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر. وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها: [1]

✓ **بطاقات ائتمانية متجددة:**

**أ –بطاقة فيزا (visa card)** :هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية، وهي بطاقة متجددة بإمكان صاحبها أن يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، أو أن يسدد جزءا من الالتزامات خلال هذه المدة ويسدد البقية بعد ذلك، وهي من أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

**ب–بطاقة الماستر كارد:(Master card)** تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل: الماستر كارد ذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد لرجال الأعمال.

**ت–بطاقة دينرز كلوب(Diners Club )**: يشترط لاستمرار هذه البطاقة خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم أقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال الأعمال.

✓ **بطاقات ائتمانية غير متجددة:**

هذه البطاقة توفر منح اعتمادات مالية لحاملها، إلا أنها تختلف عن نظيرتها السابقة في أن السداد يتم بالكامل من قبيل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب. [2]

- **البطاقات غير ائتمانية:**

هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى: [3]

**أ–بطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة

---

[1] بوخاري فاطنة،" **تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا – دراسة حالة الجزائر**، مجلة جديد الاقتصاد، صادرة عن جامعة سيدي بلعباس، المجلد 16، العدد 1، الجزائر،2021، ص187.

[2] سعيدي عزو طالب،" **الأمن التقني للدفع الإلكتروني**"، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، صادرة عن جامعة البليدة، العدد الثاني، الجزائر، 2017، ص119

[3] أمينة بن جدو، سمية ديقش، " **ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA** "، مجلة العلوم الإدارية والمالية، صادرة عن جامعة الوادي، المجلد 04، العدد 02، الجزائر،2020، ص 94.

الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس تتم عملية التسوية، فهذه الأخيرة تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

**ب –بطاقة الدفع المسبق:** لا بد من أن يقوم حامل هذه البطاقة الإلكترونية بتعبئتها بمبلغ مالي معين إذ عند إتمام القيام بمعاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي مباشرة من البطاقة وتتكرر العملية حتى ينفذ المبلغ المالي المشحون في البطاقة وفي كل مرة يريده صاحب البطاقة استعمالها فعليه القيام بإعادة تعبئتها.[1]

4- **البطاقة الذكية:** ظهرت هذه البطاقة بعد المشاكل التي اعترت البطاقة الائتمانية وخصوصا السرقة والتي اخترعت سنة 1974 وبدأ استخدامها سنة 1981 من طرف شركة **FILIPS** ثم انتشر استعمالها ،وهي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برغوث صغير جدا إلكتروني أو ما يسمى**Micro** ( **puce**) يشكل ذاكرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة من المعلومات تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها وللبطاقات الذكية قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة على تنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا وتعتبر محفظة نقدية إلكترونية كما تعبر عن ناظمة معلوماتية إلكترونية تحتفظ بكل العمليات وترصد الحسابات الجارية، وهي اليوم واحدة من أهم وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية والبطاقات الائتمانية الأخرى.[2]

**4 –الشيك الإلكتروني:** هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة، ويتضمن ملف إلكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب والمحول إليه. [3]

**5–محفظة الإلكترونية أو الرقمية:** هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادل والمعاملات التجارية الإلكترونية وباستخدامها يسهل عملية الشراء من خلال الهاتف النقال أو الحاسوب ويتم ربط حسابات المتعاملين في البنك بمحافظهم الإلكترونية التي يتم فيها تأمين أموال المستهلكين حيث تعتبر هذه المحافظ وسلة إثبات لصاحبها وليست فقط للقيام بالمعاملات المصرفية فقط لاحتوائها على سجل معاملاته ومعلوماته الخاصة.[4]

---

[1] سعيدي عزو طالب، **مرجع سبق ذكره**، ص 119

[2] بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة، **مرجع سبق ذكره**، ص 191-192

[3] بوخاري فاطنة، **مرجع سبق ذكره**، ص 189

[4] يسعد عبد الرحمن، ودان بوعبد الله، قيراط فريال،" **دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية**"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، صادرة عن جامعة الجلفة، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2011، ص405 ، (بتصرف)

**ثانيا–أنواع ومراحل تطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر:**

رغم تنوع بطاقات الدفع الإلكتروني في المصارف عبر أنحاء العالم إلا أنها تقتصر على مجموعة محدودة في المصارف الجزائرية نذكر منها: [1]

**1–بطاقة ما بين البنوكCIB** :

يمكن التعرف عليها من خلال شعار **CIB** للدفع بين البنوك المطبوع على البطاقة، كما تحتوي على شعار واسم البنك الذي أصدر البطاقة، كما أن البطاقة مزودة بمعالج دقيق يسمى عادة "رقاقة" الذي يدير ويؤمن معاملات الدفع كما تتيح هذه البطاقة أمان المعاملات عبر معيار **EMV** وأمن الأشخاص ضد السرقة، الاعتداء والنقود المزيفة من خلال استخدام رمز سري، يتم دفع المبالغ المحصلة بشكل مباشر وتلقائي إلى حساب التاجر وتكون شروط الإيداع في حساب التاجر قصيرة جدًا.

- تسمح لحاملها المسمى "حامل البطاقة" بالدفع مقابل المشتريات والخدمات من مختلف شركات البيع بالتجزئة مثل الفنادق، **Hypermarket**، **Supermarket**، المطاعم، المتاجر، الصيدليات؛
- إنها أداة دفع وسحب محلية بين البنوك يتم قبولها لدى التجار المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وفي جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الأراضي الوطنية؛
- تسمح بدفع الفواتير لكبار المفوترين.

ونلاحظ وجود نوعين منها:

✓ **بطاقات كلاسيكية:**

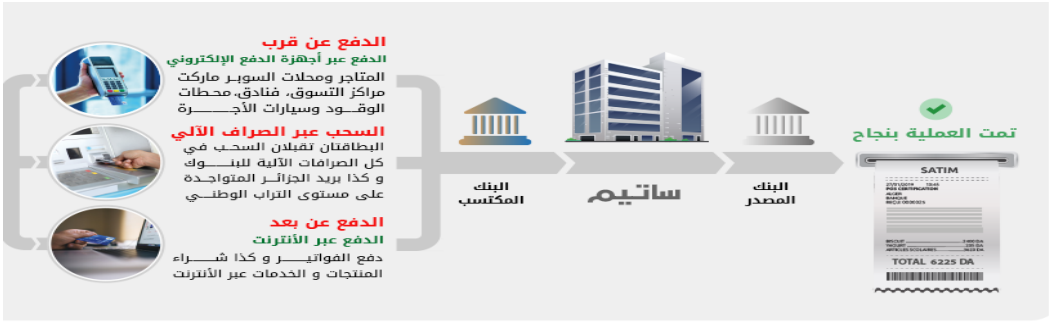
تقدم البطاقة الكلاسيكية خدمات الدفع والسحب بين البنوك. يتم تقديمها للعملاء وفقًا للمعايير التي يضعها كل بنك، بالإضافة إلى الدفع والسحب النقدي.

✓ **بطاقة الذهبية:**

تقدم البطاقة الذهبية ميزات أعلى من سابقتها بالإضافة إلى الدفع نقدا وبطاقة سحب.

[1] متوفر على الموقع : **https://www.satim.dz/ar/cib/cib.html**، في 07/05/ 2023، على الساعة 19:27 .

**الشكل 1-2: النظام البيئي لشبكة النقد الآلي ما بين البنوك**




**المصدر: https://www.satim.dz/ar، يوم 2023/05/07 على الساعة 19:27**

ومن خلال الشكل السابق نلاحظ العمليات التي يمكن القيام بها من خلال بطاقات الكلاسيكية والذهبية والخطوات التي تمر بها العملية.

وفيما يخص استخدام الجهاز النقدي ومحطات الدفع الإلكتروني هناك إحصائيات تجمع النقد الآلي حول نشاط السحب والدفع.

**الجدول 1-1: نشاط الدفع والسحب على محطات الدفع الإلكتروني.**

| السنة | العدد الإجمالي لمعاملات الدفع | العدد الإجمالي لمعاملات السحب |
|---|---|---|
| 2019 | 274624 | 9929652 |
| 2020 | 711777 | 58428933 |
| 2021 | 2150529 | 87722789 |
| 2022 | 2712848 | 128035361 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إحصائيات تجمع النقد الآلي**

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عمليات الدفع والسحب في ارتفاع مستمر وقد يعود السبب إلى انضمام بريد الجزائر إلى التجمع النقد الآلي خلال سنة 2020 وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البينكية CIBوالذهبية

**الجدول 1-2: المعاملات عبر البطاقات المعالجة عن طريق المقاصة الإلكترونية**

| طبيعة العملية | المعاملات عبر البطاقات 2019 | المعاملات عبر البطاقات 2020 | المعاملات عبر البطاقات 2021 |
|---|---|---|---|
| الحجم | 4,15 | 12,920 | 23,867 |
| القيمة | 52,34 | 222,411 | 427,758 |
| نسبة من حيث الحجم | %15,35 | %37,31 | %49,70 |
| نسبة من حيث القيمة | %0,29 | %1,38 | %2,38 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر للسنوات المالية 2019-2020-2021

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن خلال سنة 2020إرتفاع حجم المعاملات باستخدام البطاقات ب 37,31 استمر في الارتفاع خلال السنة الموالية إلى غاية 49,70 مقارنة بسنة 2019 الذي كان 15,35

قد يعود السبب إلى الوضع الصحي الذي أذا بالمستخدمين إلا استعمال وسائل الدفع الالكتروني حفاظا على سلامتهم، وسهولة وسرعة تنفيذ العملية الدفع أو السحب من خلال بطاقات ذات الأساس الإلكتروني

**2 –مراحل تطور البطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر:**

لقد مري تطور البطاقة الدفع الإلكتروني في الجزائر بعدة مراحل حتى وصولها إلى ما هي عليها اليوم، من خلال الشكل التالي سوف نري مراحل تطورها:

**الشكل رقم1–03: مراحل تطور البطاقات الدفع في الجزائر**

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على Global Journal of Economics and Business Vol. 5, No. 2, 2018 p 179 وموقع https://giemonetique.dz/**

**3-مراحل إصدار البطاقة الدفع الإلكتروني:**

بالنسبة لعملية إصدار ومراقبة بطاقات الدفع الإلكترونية تكون عبر مراحل وهي[1] :

- **المرحلة الأولي: مرحلة إصدار البطاقة:**

التحقق من استيفاء كافة البيانات الخاصة بالعميل وتحديد مدى ملاءمة بطاقة الدفع التي يطلبها ومجالات استخدامها، والحد الأقصى للمبلغ المطلوب تضمينه في البطاقة (السقف الائتماني)، وإعلام العميل بالشروط والأحكام المرتبطة بإصدار واستخدام البطاقة من حيث حقوق وواجبات حاملها، حيث يتم وضع أوزان ومعايير بمدى تحقق الشروط اللازمة لمنح العميل بطاقة الدفع والتي ترتبط معظمها بالسجل الائتماني للعميل.

- **المرحلة الثانية: مرحلة تشغيل البطاقة:**

تتعلق هذه المرحلة بضوابط تنظيم العلاقة بين أطراف الخدمة المتمثلة في البنك والتاجر أو الوحدة الطرفية للبيع من جهة والعميل حامل البطاقة من جهة أخرى، وفي هذا الشأن تتم مراعاة وجود ضوابط رقابية محكمة تنظم جوانب العلاقة بين الأطراف المذكورة ومن أهمها وجود عقد ينظم العلاقة بين البنك (مصدر البطاقة)، والتاجر (القابل للبطاقة الائتمانية) وفق شروط محددة تتناول الحد الأقصى لسقف التفويض المسموح به للتعامل مع التاجر وفقاً للبيانات التالية:

- ✓ اسم البنك مصدر البطاقة؛
- ✓ معلومات حول حامل البطاقة؛
- ✓ متابعة بيانات المشتريات والسحوبات التي تتم على البطاقة مع العميل من خلال المستندات التي تصل إلى البنك من شبكة المعلومات الإلكترونية (Network Bank)المرتبطة بالشركة صاحبة البطاقة الائتمانية.

- **المرحلة الثالثة: مرحلة تسوية العلاقة مع العميل:**

تعتبر هذه المرحلة مهمة حيث تستطيع البنوك تقدير أرباحها بعد استبعاد التكاليف الإدارية والمالية ويستطيع التجار الحصول على حقوقهم التي تعهد بها البنك، وتظهر أهمية الخطوة الرقابية هنا في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على حساب العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة، وتسديد قيمة المبالغ المستحقة لصالح التاجر أو الوحدة الطرفية من جهة أخرى.

[1]علي عبد الله شاهين،" **نظم الدفع إلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين**"، مجلة جامعة الأزهر، مجلد12، العدد 01، فلسطين،2010ص524-527، ( بتصرف) .

**الفرع الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني.**

لوسائل الدفع الإلكتروني مزايا وعيوب لكل من حاملها ومصدرها أو لتاجر نفسه وتتمثل هذه المزايا والعيوب فيما يلي:

**أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني:**

**1-بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر استخدامها، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

**2-بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمانا لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة[1] .

**3-بالنسبة لمصدرها:** من مزاياها استفادة البنك من التاجر من خلال اقتطاع نسبة من قيمة المشتريات، وأيضا استفادة من رسوم المتمثلة في رسوم الإصدار ورسوم التجديد أو التبديل أو في حالات التلف والضياع.

**4-بالنسبة للمجتمع** :يسهم التعامل بالبطاقات الائتمانية في تحقيق الرواج الاقتصادي ودفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام، حيث يزداد الطلب على السلع والخدمات، كما يقلل استعمالها من أخطار التعامل بالنقد من تزوير وتلف وضياع، مما يجنب الدولة طباعة نقود جديدة بشكل مستمر، حيث تشكل الضرائب التي تفرض على الشركات الضخمة المصدرة للبطاقات موردا مهما من موارد الدولة مما يساعدها على في الحصول على قدرة إنفاقية على المشاريع التي تخدم المجتمع.[2]

**ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:**[3]

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

---

[1] هادف حيزية، " **نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية** «، **مجلة** البحوث والدراسات العلمية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2014، ص 04-05.

[2] فخر الدين حدد، " **البطاقات الائتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي – المصارف الجزائرية نموذجا** "، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مجلة 14، العدد 01، الجزائر، 2021، ص524

[3] هادف حيزية، **مرجع سبق ذكره**، ص 05

**2-بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري

**3-بالنسبة لمصدرها:** أهم مخاطر التي تواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

## المطلب الثالث: الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية

تعتبر عملية الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني من أكثر العمليات المهمة التي يجب أن يقوم بنها البنوك، فهذه العملية تتم من قبل أطراف معينة وتكون بواسطة مراحل وأدوات مخصصة سوف نتطرق لها في هذا المطلب.

### الفرع الأول: آليات الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر المخاطر الناتجة عن المساس بالمعلومات والبيانات الإلكترونية للعملاء من المخاطر الحديثة التي ظهرت بعد اعتماد المصارف على شبكة الانترنت ووسائل الدفع الالكترونية، فتعتبر حماية هذه المعلومات أمر ضروري للحفاظ على سلامة أصول البنك وأموال المودعين ومن أهم آليات الحماية التي تتخذها البنوك:

**تقنيات تحديد الهوية الشخصية: تتمثل هذه التقنيات فيما[1]:**

- ✓ **اسم المستخدم وكلمة السر:** إن سير عملية السحب من البطاقة من طرف العميل تبدأ أولا بإدخال اسم المستخدم وكلمة السر عبر موقع البنك حتى يتمكن من الولوج إلى حسابه، وهي عملية للتحقق من أن صاحب الحساب هو الذي قام بالعملية، حيث تعتبر أحد وسائل التأمينية التي يتخذها البنك ومصدري بطاقات الدفع الالكتروني وهي بمثابة التوقيع الالكتروني ، في حال ادخال العميل المعلومات بشكل خاطئ في المرة الأولي يعطي فرصة أخري بمحاولتين أخريين فإدا أخطأ رغم ذلك يتم تعطيل البطاقة تلقائيا من خلال آمر من **MICRO PROCESSER** حيث يعتبرها عملية اختراق للبطاقة.
- ✓ **كلمة السر غير المكررة:** تكون كلمة السر صالحة لعملية واحدة فقط خلال فترة محددة وهي دقيقة واحدة وتتم العملية كما يلي:

[1] هداية بوعزة. يوسف فتيحة،" **الحماية التقنية للمعلومات ودورها في تأمين نظام الدفع الإلكتروني**"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، الصادرة عن جامعة مسيلة، المجلد 03، العدد 04، الجزائر، 2018، ص 27، (بتصرف)

**طريقة نظام S/Key**: [1]وهي تعتمد على اشتراك كل من البنك والعميل يتم تزويد كل منها بجملة المرور، بقيام العميل بإرسال رسالة البداية فيرد البنك برقم عشوائي يتم استخدامه لاستخراج كلمة السر التي لا تتكرر، وبعد تأكد البنك من كلمة المرور التي أدخلها العميل تتم العملية تم تصبح كلمة المرور غير صالحة للاستعمال.

نلاحظ من خلال ما سبق تعقد العملية ونظام المستخدم وعليه تتخذ البنوك طرق أخر أقل تعقيد لتسهيل العملية على المستخدمين

**الفرع الثاني: طرق الحماية لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**

من خلال التشريعات والقوانين يمكن للبنك المركزي إجراء رقابة على وسائل الدفع الإلكتروني سوف نلاحظ ذلك من خلال ما يلي:

**1-المقاصة الإلكترونية:**

جاء النظام 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005، المتعلق بالمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، الذي حددت فيه مراحل عملية المقاصة حيث نصت المادة 02 بأن " ينجز بنك الجزائر المقاصة الإلكترونية الذي يدعي " نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك –أتكي" (**ATCI**) ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقتطاعات الأتوماتيكية السحب والدفع المستعمل بالبطاقة المصرفية ".

حيث يفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام (**ATCI**) لمركز المقاصة المسبقة المصرفية (**CPI**) وهي شركة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر، أما فيما يخص سلطة الرقابة على المقاصة الإلكترونية فهي من مسؤوليات بنك الجزائر وذلك وفقا للمادة 56 من الأمر 03-11 المؤرخ في 26 غشت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض.[2]

**2-تأمين التصديق الإلكتروني:**

يعتبر التصديق الإلكتروني مجموعة الآليات التي تسمح بإنشاء هوية رقمية مأمنه من طرف سلطة التصديق الإلكتروني وهذا ما تم تناوله في القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01فيفري 2015

[1] Neil M. Haller , **THE S/KEYTM ONE-TIME PASSWORD SYSTEM** , Bellcore, Morristown, New Jersey, without date, p 03

[2] النظام 05-06 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر **2005يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى**، الجريدة الرسمة، الجزائر، ع26

حيث أوضح أن هناك ثلاث سلطات للتصديق الإلكتروني ومنها سلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني التي تسهر على مراقبة مؤدي خدمة التصديق الإلكتروني في الجانب الحكومي، وكذا السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني التي تسييرها سلطة ضبط البريد والموصلات السلكية واللاسلكية من مهامها تقديم تراخيص لطالبي خدمة التصديق الإلكتروني ومتابعة ومراقبة مقدميها.[1]

### 3-التوقيع الإلكتروني:

أ- يعرف التوقيع الإلكتروني بشكل عام بأنه أسلوب للتحقق من صحة وسلامة رسالة أو برنامج أو مستند إلكتروني، تقنية متقدمة تقدمها السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني والتي تضمن سلامة البيانات وسرية المعلومات وأمن جميع المعاملات هو أكثر أمانا من التوقيع بخط اليد فيعتبر حلا للتزوير وسرقة الهوية [2]

**عرف القانون رقم 15-04 التوقيع الإلكتروني بأنه** " بيانات في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق".

كما أضف ذات القانون أ آليات إنشاء التوقيع الإلكتروني " جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني".

كما بين أن التوقيع الإلكتروني هو في شكل رموز أو مفاتيح تشفير خاصة التي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الإلكتروني.

**قد تناول القانون رقم 15-04 في مادتيه 08 و09 مفتاح التشفير حيث:**

بالنسبة للمفتاح التشفير الخاص" هو عبارة عن سلسلة من الأعداد يحوزها حصريا الموقع فقط، وتستخدم لإنشاء التوقيع الإلكتروني، ويرتبط هذا المفتاح بمفتاح تشفير عمومي " بالنسبة لمفتاح التشفير العمومي " هو عبارة عن سلسلة من الأعداد تكون موضوعة في متناول الجمهور بهدف تمكينهم من التحقق من الإمضاء الإلكتروني وتدرج في شهادة التصديق الإلكتروني"[3] .

---

[1] قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق 1 فبراير 2015 **يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني**، الجريدة الرسمة، الجزائر، ع 06.

[2] متوفر على الموقع: **https://agce.dz/ar/signature-electronique**/، في 2023/05/21، 16:34

[3] القانون رقم 15-04، مرجع **سبق ذكره**.

**ب-مميزات التوقيع الإلكتروني:** [1]

- **تأمين المعاملات:** المستندات الموقعة لها قيمة قانونية وتضمن إمكانية تتبع المعاملات الرقمية.
- **تبسيط الإجراءات:** لا حاجة لطباعة مستندات أو مسحها ضوئيا نجحت عملية الطابع المادي بنسبة 100% من خلال التوقيع الإلكتروني.
- **مهلة مخفضة:** تم تقليص فترة التعاقد بشكل كبير، أي يكفي أن يتم توقيع المستندات على الفور ببعض نقرات، يكفي الاتصال بالإنترنت فقط.
- **تقليل التكاليف:** وقت الطباعة، وقت المعالجة، الطوابع البريدية، الأرشيف، يحقق التوقيع الإلكتروني وفرات على جميع المستويات ومكاسب إنتاجية.

## 4-الكتابة الإلكترونية:

بموجب القانون المدني رقم 05-10 في المادة 323 أنه " ينتج الإثبات في الكتابة من تسلسل حرفي، أو أوصاف، أو أية علامات، أو رموز ذات معنا مفهوم، مهما كانت الوسيلة التي تتضمنها وكذا طرقا إرسالها " [2]

فقد اعتبرها المشرع الجزائري الإثبات بالكتابة في شكل إلكتروني كالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص، فقد اعتبرها حجية إثبات كل من الكتابة العادية والكتابة الإلكترونية.

## 5-التوقيع بالقلم الإلكتروني:

هو توقيع بخط اليد باستخدام محرر" السكانير" وتنقل هذه الصورة إلى الملف المراد إرسال التوقيع إليه من أجل إعطائه الحجية اللازمة، حيث تعتبر هذه الطريقة مرنة وسهلة الاستعمال. [3]

---

[1] مرجع سبق ذكره، **https://agce.dz/ar/signature-électronique/**

[2] سكيل رقية، **"الإثبات بالكتابة الإلكترونية"**، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلة السادسة، العدد الرابع، الجزائر، 2021، ص251

[3] سنقرة عيشة،" **حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات** "، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد الثامن، الجزائر، 2019، ص343.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع البحث من خلال دراسة المتغيرات ذات العلاقة بالموضوع الحالي، بحيث اختلفت وتباينت الدراسات في معالجة مواضيعها بغية توصل إلى النتائج المرجوة، ومنه فتعتبر هذه الدراسة كمحاولة تكملة أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم توصل إليها من خلال الدراسات السابقة.

### المطلب الأول: دراسات المحلية

حيث يركز هذا المطلب على أهم الدراسات المحلية والوطنية والتي لها علاقة بوسائل الدفع الإلكتروني وآليات الرقابة المصرفية.

**الدراسة الأولى: نواصر الطاهر، لحاق عيسى، الآليات الرقابية على المؤسسات المصرفية في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد 04، الجزائر،2017.**

**أهداف الدراسة:** الوقوف على الأهمية التي يتميز بها العمل المصرفي أوجد المشرع آليات رقابة تضمن حماية واستمرارية مؤسسات الجهاز المصرفي، وإبراز مراحل الرقابة يمارسها البنك المركزي على هياكله لضمان حسن سيره وسلامة عملياته، ومساهمته على البنوك والمؤسسات المالية وفروع البنوك الأجنبية بوسائل وآليات قانونية ومؤسساتية.

**إشكالية الدراسة:** تتمحور حول فيما تتمثل آليات الرقابة التي يخضع لها الجهاز المصرفي الجزائري؟

**نتائج الدراسة:** توصلت إلى نتائج تالية

- ثراء المنظومة التشريعية المصرفية
- وتعدد آليات حماية ورقابة الجهاز المصرفي
- يجب على المشرع إعادة النضر في وسائل حماية ورقابة الجهاز المصرفي

**الدراسة الثانية: جلايلة عبد الجليل، آليات تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، جامعة أحمد درارية، أدرار،2019/2018.**

**إشكالية الدراسة:** ما مدى فعالية آليات الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؟

**أهداف الدراسة:** هدف هذه الدراسة إلى:

– الوقوف على أثر المستجدات والتحولات الدولية على الصناعة المصرفية.

– الوقوف على طبيعة النشاط المصرفي الإلكتروني وأهم وسائل الدفع الإلكترونية.

– التطرق إلى أهم المخاطر المصرفية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية.

**منهج الدراسة:** تم الاعتماد في البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستعمال أداة الاستبيان، وبرنامج تحليلي إحصائي SPSS.

**نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى:**

–يؤثر المستوى العلمي لموظفي البنوك على عملية تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية؛

–يؤثر المؤهل العلمي للأفراد العاملين بالبنوك الجزائرية على فعالية الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية وإدارة مخاطره؛

– تولى للرقابة المصرفية على نشاطات الصيرفة الإلكترونية أهمية بالغة لدى البنوك الجزائرية.

**الدراسة الثالثة: سماح محمودي، آليات مواجهة المخاطر القانونية المترتبة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة طبنه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، الجزائر،2021.**

**إشكالية الدراسة** : فيما تتمثل المخاطر القانونية التي تترب على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وكيف تتم مواجهتها؟

**أهداف الدراسة:** تهدف إلى معرفة المبادئ والقواعد القانونية التي تحكم الدفع الإلكتروني باعتباره موضوعا حديثا، وتسليط الضوء على بعض الجوانب التي تشكل مخاطر قانونية من أجل إيجاد الحلول التي توفر مزيدا من الأمان للمتعاملين في هذا المجال.

**منهج الدراسة:** تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتحليل مختلف المبادئ والقواعد التي تخضع لها وسائل الدفع الإلكتروني وعرضها لمعرفة مدى كفالتها لمواجهة المخاطر الناشئة عنه.

**نتائج الدراسة:** إن وقوع المخاطر القانونية المترتبة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مرده قصور النصوص القانونية مع وجود ثغرات بها وعدم مواكبة التشريعات والقوانين للتطورات التكنولوجية الفائقة والتي لا يمكن استيعابها بشكل مطلق في هذا المجال وذلك رغم الجهود الوطنية والدولية لجعل وسيلة الدفع الإلكتروني أكثر أمان مع محاولة وضع خطط واستراتيجيات وتدابير للتغلب عليها ومواجهتها.

**المطلب الثاني: دراسات أجنبية**

يحتوي هذا المطلب على بعض الدراسات الأجنبية ذات الصلة بموضع دراستنا، والتي يمكن أن نلخصها في الجداول التالية:

**الدراسة الأولى: DENIS ABRAZHEVICH**

DENIS ABRAZHEVICH**, ELECTRONIC PAYMENT SYSTEME A USER-CENTERED PERSPECTIVE AND INTERACTION DESIGN,** THESE DE DOCTORAT. FACULTE DE TECHNISCHE, TECHNISCHE UNIVERSITEIT EINDHOVEN, HOLLAND, 2004

**إشكالية الدراسة** : ما هي أنظمة الدفع الإلكترونية الجيدة من منظور المستخدمين؟

**أهداف الدراسة** : تهدف الدراسة إلى:

-تحديد مدى يمكن تصميم أنظمة الدفع الإلكتروني من منظور المستخدم وأي معرفة بالتصميم تم التحقق من صحتها يمكن نقلها إلى المصممين من هذه الأنظمة التي تتيح للمستخدمين النهائيين أنظمة الدفع الجديدة؛

-يبرز أنظمة الدفع الإلكتروني من طرف المستخدمين وطرق استخدامها في بيئة التجارة الإلكترونية للمدفوعات الشخصية وتمويلها.

**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي التحليلي باستعمال أداة تحليل وثائق.

**نتائج الدراسة:** توصلت إلى نتائج تالية:

-تطبيق أنشطة بحث تساهم في بناء معرفة متعمقة فيما يتعلق بتجربة المستخدم لأنظمة الدفع الإلكترونية؛

- اختيار التصميم بعناية جيدة من أجل اختيار تصميم جديد لقبول المستخدم الإلكترونية أنظمة الدفع من وجهة نظر المستخدم.

**الدراسة الثانية: جلال عايد الشورة، وسائلا الدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان، الأردن،2005.**

**إشكالية الدراسة:** فيما تتمثل وسائل الدفع الإلكتروني؟

**أهداف الدراسة:** تهدف إلى:

-البحث عن أهمية ومفهوم ونشأة وسائل الدفع الإلكتروني؛

-بيان النظام القانوني لبطاقة الائتمان والنقود الإلكترونية بصفتها أكثر أنواع وسائل الدفع الإلكتروني تداولا.

**منهج الدراسة:** استعمل في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالتطرق في الجانب التطبيقي إلى نظام البنوك والمصارف الأردنية

**نتائج الدراسة:** توصلت إلى:

- الاهتمام المتزايد بضرورة إيجاد ميثاق لأخلاقيات المهنة البنكية؛

-ضرورة العمل على إيجاد حلول شاملة ومتكاملة لإتمام العمل البنكي في المصارف.

**الدراسة الثالثة: علي عبد الله شاهين، نظم الدفع إلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، مجلد12، العدد 01، صادر عن جامعة الأزهر بغزة، فلسطين،2010.**

**إشكالية الدراسة :** ما طبيعة نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها؟

**أهداف الدراسة:** يهدف هذا البحث إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها

**منهج الدراسة:** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، باستعمال أداة الاستبيان حيث تم تقسيمها على مجموعة مسؤولاي يعملون في بنك فلسطين.

**نتائج الدراسة:** توصلت إلى:

-عدم كفاية وفاعلية أنظمة الرقابة على المعلومات من حيث ضرورة تحديد المهام داخل وحدة أنظمة المعلومات؛

-عدم ملاءمة البنية التشريعية والقانونية التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية

الإلكترونية وتساعد على انتشارها؛

-إن استخدام أدوات الدفع الإلكتروني أصبح واقعًا لا مفر منه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

**المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة**

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي تم ذكرها سابقا.

**الجدول رقم1-03: الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية**

| الدراسة | أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|---|---|
| **دراسة نواصر الطاهر، لحاق عيسى ،2017** | المتغير المستقل: آلية الرقابة<br>منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي | المتغير التابع: في الدراسة الحالية تمت دراسة وسائل الدفع الإلكتروني<br>أداة الدراسة: تم الاعتماد في الدراسة السابقة على تحليل وثائق<br>حدود الزمنية والمكانية: الجزائر في 2017 أما في الدراسة الحالية المصارف الجزائرية على مستوى ولاية غرداية<br>نوع الدراسة مقالة أما دراستنا فهي مذكرة ماستر |
| **دراسة جلايلة عبد الجليل،2019/2018** | المتغير المستقل: آليات الرقابة<br>منهج الدراسة: الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي<br>أداة الدراسة: استبيان وبرنامج تحليل الإحصائي SPSS<br>نوع الدراسة: بحث جامعي | المتغير التابع: الصيرفة الإلكترونية أما دراسة الحالية فهو وسائل الدفع الإلكتروني<br>حدود الزمنية والمكانية: أدرار في 2019/2018 أما في الدراسة الحالية غرداية في 2023/2022 |

| | | |
|---|---|---|
| **دراسة سماح محمودي 2021** | المتغير التابع: وسائل الدفع الإلكتروني<br>منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي | المتغير المستقل: آليات مواجهة المخاطر القانونية أما في دراستنا فهو آليات الرقابة<br>أداة الدراسة: تحليل أما في دراسة الحالية تم الاعتماد على الاستبيان والبرنامج التحليل الإحصائيSPSS<br>حدود الزمنية والمكانية: المركز الجامعي بريكة في 2021 أما في الدراسة الحالية غرداية في 2023/2022<br>نوع الدراسة مقالة أما دراستنا فهي بحث جامعي (مذكرة ماستر) |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات الدراسات السابقة**

**الجدول رقم1-04: الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية**

| الدراسة | أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|---|---|
| **دراسة Denis 2004,Abrazhevich** | المتغير التابع: الدفع الإلكتروني<br>منهج الدراسة: المنهج التحليلي الوصفي<br>نوع الدراسة بحث جامعي | المتغير المستقل: الأنظمة أما في الدراسة الحالية فهو آليات الرقابة<br>أداة الدراسة: تحليل وثائق أما في الدراسة الحالية تم الاعتماد على الاستبيان والبرنامج الإحصائي SPSS<br>حدود الزمنية والمكانية: هولندا سنة 2004 أما الدراسة الحالية كانت غرداية في 2022-2023<br>لغة الدراسة الفرنسية أما الدراسة الحالية باللغة العربية |
| **دراسة جلال عايد الشورة،2005** | المتغير التابع: وسائل الدفع الإلكتروني<br>منهج الدراسة: المنهج التحليلي الوصفي<br>نوع الدراسة بحث جامعي | المتغير المستقل: في الدراسة الحالية هو آليات الرقابة<br>أداة الدراسة: تطرق في الجانب التطبيقي نظام البنوك والمصارف الأردنية أما في الدراسة الحالية فتطرقنا في الجانب التطبيقي<br>إلى فروع لمصارف الجزائرية على مستوى ولاية غرداية<br>حدود الزمنية والمكانية: المصارف الاردنية سنة 2005 أما الدراسة الحالية<br>غرداية في2022-2023 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات الدراسات السابقة**

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنا مختلف الدراسات السابقة التي تم التطرق لها لم تقم بدراسة متغير آليات الرقابة المتبعة على وسائل الدفع الإلكتروني حيث يتميز موضوعنا بأنه سوف يقوم بدراسة دور وأثر آليات الرقابة المتبعة من طرف البنوك في حماية مختلف البطاقات البنكية والوسائل الإلكتروني المتبع من طرق العملاء وحماية خصوصيات ومعلومات وأموال عملاء البنوك.

## خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب النظري حول آليات الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكتروني، حيث لاحظنا أهمية الرقابة المصرفية وأنها لها دور كبير في حماية أصول المصرف وأموال المستخدمين من خلال الأنظمة والمعايير المتخذة من خلال السلطات الرقابية، كما تطرقنا إلى وسائل الدفع الحديثة والتطور الحاصل من حيث الأنواع المبتكرة وأهميتها من الناحية الاقتصادية بحيث لها الفضل في تسهيل المعاملات الإلكترونية والمبادلات التجارية، ولكن هذه الأخيرة لا تخلو من المخاطر التي تعيق عملية تطويرها واستعمالها

وبالنسبة للجزائر فكغيرها من دول العالم اتخذت هذه الوسائل لزيادة فاعلية أدائها، فقد لاحظنا منذ سنة 1995 تطور البطاقات البنكية حيث أخذ انتشار واسعا وقبولا من طرف المستخدمين، لكن وعلى الرغم من المجهودات التي تبدلها السلطات لتقوية البنية للمعاملات الإلكترونية إلا أن هناك مخاطر تواجه القطاع الآن الآليات الرقابية التي اتخذتها المصارف ليست كافية لحماية هذا النوع من الوسائل فقد تأثر عليها

وهذا ما سوف نتطرق إليه في دراستنا التطبيقية.

# الفصل الثاني:

# دراسة الميدانية لآلية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر مجموعة من البنوك التجارية في ولاية غرداية

**تمهيد:**

من خلال الفصل الأول قد تم التطرق إلى الجوانب النظرية التي تتضمن آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية بصفة عامة ، وبالإضافة إلى ذلك قدمنا مجموعة من الدراسات السابقة المحلية والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل الدراسة، حيث سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على عينة من البنوك المتواجد على مستوى ولاية غرداية وذلك من أجل التعرف أكثر على مدى تأثير وفاعلية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني و مدى معرفة الموظفين لهذه الوسائل الحديثة واستجابة المتعاملين لها وتمت هذه الدراسة من خلال استبانة تم توزيعها على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري – فرع غرداية – **CPA** وبنك البنك الوطني الجزائري- فرع غرداية- **BAN** ، ومن أجل هذا تم تقسيم هذا الفصل إلى:

**المبحث الاول**: الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

**المبحث الثاني**: المعالجة الإحصائية وعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

## المبحث الأول: الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

من خلال هذا المبحث سنحاول توضح الدراسة الميدانية من خلال وضع لمحة موجزة حول البنوك محل الدراسة، ثم نوضح الإطار المنهجي للدارسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، واختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

### المطلب الأول: تقديم عام للبنوك محل الدراسة

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى المجتمع التي تمت من خلاله هذه الدراسة وكذلك عينة الدراسة.

**أولا: مجتمع وعينة الدراسة**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تحديد عينة عشوائية من البنوك محل الدراسة، وقد شمل مجتمع الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري **CPA**وبنك الوطني الجزائري **BNA**، سنقوم بإعطاء تعريف لكلى البنكين، والتطرق لمجموعة من مهامهما فيما يلي:

**1. بنك القرض الشعبي الجزائري CPA:**

سوف نتطرق إلى تعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري ومهامه فيما يلي:

**1.1 –تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري**

تم إنشاء بنك القرض الشعبي الجزائري بموجب الأمر رقم **66/ 366** المؤرخ في **1966/12/29** وهو يعد أحد البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر بحيث يعد رأسماله الاجتماعي ملكية حصرية للدولة، حيث يقدّر حاليا بـ **48 مليار دينار**.

للبنك امتداد جغرافي بما يعادل **159** وكالة موزعة عبر التراب الوطني و93 شبكا إسلاميا و03 فضاءات رقمية كما أن للبنك مجموعة من البطاقات البنكية منها المحلية وأخرى دولية.

**2.1 –مهام بنك القرض الشعبي الجزائري CPA:**

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك التي تقدم خدمات لزبائنها وتسهر على تسهيل إجراءاتهم البنكية حيث من مهام البنك ما يلي:

- المساهمة في تمويل العمليات الخارجية.
- يقدم البنك مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية المناسبة لاحتياجات زبائن.
- يوفر لزبائنه خدمة الدفع عبر الإنترنت من خلال بطاقة الدفع **CPA CIB**.

### 2. البنك الوطني الجزائري BNA:

سوف نتطرق إلى تعريف ببنك الوطني الجزائري ومهامه فيما يلي:

### 1.2 –التعريف ببنك الوطني الجزائريBNA :

لوكالة غرداية أهمية كبيرة وأساسية بالنسبة لنظام البنك الوطني الجزائري كونها تعتبر هيكلا مصغرا لهذا الجهاز البنكي، فالوكالة تسعى لأجل تحقيق الأهداف العامة، وقام بتوسيع شبكته الجغرافية بإنشائه **10** مديريات عامة و21 **مديرية** جهوية للاستغلال و223 وكالة بالإضافة إلى **08** وكالات مخصصة حصريا للصيرفة الإسلامية وفيما يخص التعامل عن بعد فتم إنشاء 31 وكالة رقمية، كما بلغ عدد البطاقات البنكية **380.000** بطاقة وتوفير **8.000** جهاز دفع إلكتروني.

وقد تم تأسيس البنك الوطني الجزائري بمرسوم رقم **66/ 178** سنة **1966** وهو يعتبر بنكا تجاريا وأنشأ برأس مال قدره **20 مليون دينار جزائري**.

### 2.2 – مهام بنك الوطني الجزائري:

قد تعددت مهام البنك الوطني الجزائري وسوف نذكر أهمها:

- منذ إنشائه رافق البنك الوطني الجزائري زبائنه، سواء كانوا أفرادا، مهنيين ومؤسسات.
- يوفر البنك حلول تمويلية تلاءم كل من المهنيين والمؤسسات، التي تساهم وبشكل فعال في إحراز التنمية الاقتصادية للبلاد.
- رقمنة منتجات البنك وخدماته وكذا التوسيع في نطاق وسائل الدفع الرقمية.
- وضع البنك تحت تصرف زبائنه الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال وذلك لتوجيه الزبائن ومساعدتهم في إجراءاتهم اليومية.

**ثانيا: عينة الدراسة**

قد تم الاعتماد في إنجاز هذه الدراسة على عينة من البنوك التجارية ولاية على مستوي غرداية، وهي عينة عشوائية مكونة من مديرين ورؤساء أقسام وموظفين، حيث تم توزيع **40** استبانة على عينة الدراسة، وقد تم استرجاع **35** استبانة،**32** استبانة منها صالحة للتحليل الإحصائي، فقد وجهنا صعوبات في توزيع الاستبانة وفي الاستجابة وهذا يعود إلى:

- عدم توفر المعلومات الكافية التي تخص الموضوع محل الدراسة لذي المستجوبين كونه موضوع حديث.
- بسبب التزامات المستجوبين تعذر الحصول على مجموعة من الاستبانات وتأخر استرجاعها.

حيث تم توزيع 40 استبانة على عينة الدراسة، وقد تم استرجاع 35 استبانة، 32 استبانة منها صالحة للتحليل الإحصائي، ونوضحها في الجدول التالي:

**الجدول رقم02-01: الاستمارات الموزعة والمستردة**

| الاستمارات الموزعة | نسبة التوزيع | الاستمارات المستردة | الاستمارات الصالحة | نسبة الاسترداد الصالحة |
|---|---|---|---|---|
| 40 | %100 | 35 | 32 | %80 |

**المصدر: من اعداد الطالبتين**

**التعليق:** ونلاحظ من الجدول أعلاه تبين أن نسبة الاستمارات الصالحة للاستعمال 80 % وهي نسبة جيدة جد ويمكن الاعتماد عليها.

بعد استرجاع الاستبيان وفرزه وترميز البيانات، تم تفريغ وتحليل الاستبانة واختبار فرضياتها بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**).

تم استخدام مقياس **رينسيز ليكرت** وفق تدرج خماسي، والذي يحتمل خمس إجابات (05)، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء عينة الدراسة لفقرات الاستبيان وتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك كما يبينه الجدول التالي:

**الجدول رقم 02-02: مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان واوزانها**

| محاور الدراسة | الترميز | الرأي | المتوسط المرجح |
|---|---|---|---|
| | 1 | غير موافق بشدة | 1 إلى 1.80 |
| | 2 | غير موافق | 1.81 إلى 2.60 |
| | 3 | محايد | 2.61 إلى 3.40 |
| | 4 | موافق | 3.41 إلى 4.20 |
| | 5 | موافق بشدة | 4.21 إلى 5.0 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين**

من أجل تحليل بيان الاستبيان تم وضع مقياس الإجابات لقياس آراء أفراد العينة المدروسة عن طريق استمارة الأسئلة من خلال مقياس **ليكرت الخماسي** وكما هي ممثلة في الجدول السابق، وبعد إدخال الترميز لكل عبارة من

مقياس ليكرت الخماسي، باستعمال أوزان الحسابات يمكن حساب وتحديد الوسط الحسابي المفترض والذي سيعتمد عليه، وكذلك حساب الاتجاه.

**المطلب الثاني: متغيرات ومنهج الدراسة**

**أولا: متغيرات الدراسة**

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وهو كما يلي:

- ✓ **المتغير المستقل: آليات الرقابة**
- ✓ **المتغير التابع: وسائل الدفع الإلكتروني**

**ثانيا: منهج الدراسة**

المنهج هو الطريقة التي يتم إتباعها في دراسة المشكلة واكتشاف الحقيقة ومن أجل الإجابة على التساؤلات والاستفسارات التي تكون لذي الباحث، ومن أجل دراسة موضوع آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخلاص أهم النتائج.

**المطلب الثالث: أدوات الدراسة**

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة وأدوات جمع البيانات.

**أولا: الأدوات الإحصائية المستخدم لدراسة**

من أجل تحليل إجابات المتحصلة عليها من خلال الاستبيان، يوجد هناك مقياس الإجابات لقياس آراء أفراد العينة المدروسة عن طريق استمارة الأسئلة من خلال مقياس **ليكرت الخماسي** وكما هي ممثلة في الجدول السابق، وبعد إدخال الترميز لكل عبارة من مقياس **لكارت الخماسي**، باستعمال أوزان الحسابات يمكن حساب وتحديد الوسط الحسابي المفترض والذي سيعتمد عليه، وكذلك حساب الاتجاه، وفقا للعلاقة التالية:

- الوسط الحسابي: (1+2+3+4+5) /5 =03
- المدى=أعلى قيمة -أقل قيمة للفئة
- المدى= 5-1 =4
- طول الفئة= المدى /عدد الفئات
- طول الفئة= 5/4 أي: طول الفئة هو 0.8
- الاتجاه =طول الفئة +الحد الأدنى لكل فئة.
- الاتجاه: 0.8+ 1 = 1

أما بالنسبة للأدوات الإحصائية التي استعملت للوصول لهدف الدراسة، والتي استعملناها عن طريق برنامج SPSS v 24 تتمثل فيما يلي:

- ✓ التوزيعات التكرارية والنسب المئوية بالنسبة للمحور الأسئلة الشخصية؛
- ✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسئلة المتعلقة بالمتغير التابع والمستقل؛
- ✓ معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة،
- ✓ اختبار معامل الارتباط بيرسون لاختبار صدق العينة؛
- ✓ اختبار (K-S) للتأكد من مدى التوزيع الطبيعي للبيانات؛
- ✓ اختبار ANOVA لاختبار الفرضيات والتأكد من صحتها.

**ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات**

- **هيكلة الاستبانة**

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم استخدام الاستبيان (**الملحق 01**)، فالاستبيان يعد أداة من أدوات جمع المعلومات، وهو عبارة عن جملة من الأسئلة المرتبطة بمتغيرات البحث يقوم الباحث بصيغتها، ويقدمها للمجيب من أجل تسجيل إجابته عليها، حيث قمنا في دراستنا بصياغة مجموعة من الأسئلة حول آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على الجانب النظري وفرضيات الدراسة، وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء كالآتي:

**الجزء الأول**: حيث تضمن الاستبيان مجموعة من البيانات الشخصية( الجنس، السن، المؤهل العلمي... إلخ) .

**الجزء الثاني**: يضم العبارات الخاصة بمحور آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني، وتتكون من **10** أسئلة.

**الجزء الثالث**: العبارات الخاصة بمحور وسائل الدفع الإلكتروني الذي يشمل ثلاثة (**03**) أبعاد وهي كالآتي:

- ✓ **البعد الأول**: يتضمن **5** عبارات تتعلق بالعنصر البشري.
- ✓ **البعد الثاني**: يتضمن **4** عبارات تتعلق بالدليل المادي.
- ✓ **البعد الثالث**: يتضمن **5** عبارات تتعلق بالعمليات.

## المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية وعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

من خلال هذا المبحث سيتم قياس مدى صدق الاستبيان، واختبار الفرضيات وعرض نتائج وتحليل عبارات الاستبيان من خلال إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي.

### المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان

للتأكد من صدق وثبات الاستبيان وأنه يحقق نفس النتائج إذا قمنا بإعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة وفي نفس الظروف ولذلك تم الاعتماد على آلفا كرونباخ.

**أولا: اختبار معامل الثبات**

يعتبر اختبار الثبات هو المقياس الذي يقيس لنا مدى ثبات أسئلة الاستبيان وتناسقها، ويتم هذا بواسطة اختبار ألفا كرومباخ، حيث كلما كانت **آلفا كرومباخ** مرتفعة وتزيد عن **0.6** كلما دل هذا على ثبات الاستبيان وإمكانية الاعتماد عليه، نوضح معامل آلفا كرومباخ لدراستنا في الجدول التالي:

**الجدول رقم02-03: جدول اختبار صدق الاستبيان**

| قيمة معامل آلفا كرونباخ<br>Alpha de Cronbach | عدد العبارات<br>Nombre d'éléments |
|---|---|
| 0.697 | 24 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 02)**

**التعليق:** من خلال الجدول التالي نلاحظ أنه تم استخدام اختبار (**آلفا كرونباخ**) لقياس مدى ثبات ودقة نتائج الدراسة حيث وصلت قيمته**0.697 = α** وهي نسبة مقبولة وهي أكثر من النسبة المرجعية، إذا نقول إن الاستبيان يتميز بالثبات وإمكانية الاعتماد عليه.

**ثانيا: معاملات الارتباط: (الصدق)**

يعكس معامل الارتباط (الصدق) مدي تجانس أسئلة المحاور مع المحور ككل حيث نلخص هذه النتائج في الجدول التالي:

**الجدول رقم02-04: تحليل معامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الاستبيان**

| محاور الاستبيان | | عدد العبارات | قيمة معامل الارتباط (R) | مستوى الدلالة | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|
| المحور الأول | البعد الأول | 10 | 0.458 | 0.004 | 0.05 |
| المحور الثاني | البعد الأول | 5 | 0.826 | 0.000 | 0.05 |
| | البعد الثاني | 4 | 0.854 | 0.000 | 0.05 |
| | البعد الثالث | 5 | 0.659 | 0.000 | 0.05 |
| المجموع | | 24 | 1 | - | 0.05 |

**المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم02)**

**التعليق:** نلاحظ في الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد الاستبيان مع البعد الكلي لعباراته، ترتبط ارتباطية موجبا وقويا فيما بينهم، فبالنسبة للمحور الأول (المحور الأول) فإن معدل **R= 0.458** المتحصل عليه يدل أن هناك علاقة ارتباطية بين المحور ( آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني ) مع المحور الكلي للاستبيان علاقة جيدة، وبالنسبة لمعدل ارتباط **R** محور الثاني وأبعاده بالمحور الكلي للاستبيان، العنصر البشري، الدليل المادي، العمليات هي بالترتيب **0.659،0.854،0.826**فهي تبرهن على وجود علاقة ارتباطية جدا قوية بين أبعاد محور( وسائل الدفع الإلكتروني)، ومحور الاستبيان الكلي .

**ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي**

**الفرضية الصفرية H0: البيانات** تتوزع توزيعا طبيعيا

**الفرضية البديلة H1**: البيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا

**الجدول رقم02-05: اختبار التوزيع الطبيعي**

| المحاور | آليات رقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | العنصر البشري | الدليل المادي | العمليات | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| قيمة اختبارSig | 0.055 | 0.073 | 0.025 | 0.017 | 0.200 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 03)**

**التعليق:** من خلال الجدول رقم (05) أعلاه لقد تم استخدام اختبار Kolmogorov_ Smirnov لاختبار مدى توزع البيانات للتوزيع الطبيعي حيث نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار Kolmogorov_ Smirnov لأبعاد الاستبيان ككل هي أكبر من 0.05 حيث تقدر المجموع العام بـ 0.20 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأن البيانات تتوزع التوزيع الطبيعي ونرفض الفرضية البديلة التي تقول إن البيانات لا تتوزع توزع طبيعي.

**المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.**

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى دراسة وتحليل نتائج كل من المعلومات الشخصية للمستجوبين ونتائج مجالات الدراسة.

**أولا: دراسة وتحليل نتائج المعلومات الشخصية لإجابات أفراد عينة الدراسة**

شملت العينة التي طبقت عليها الدراسة على الخصائص الشخصية، فقد تضمنت كلا من: الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

**الجنس:** تم جمع استمارات الاستبيان وتصنيفها على أساس جنس المستجوب ذكر أم أنثى، وتم الحصول على النتائج التالية:

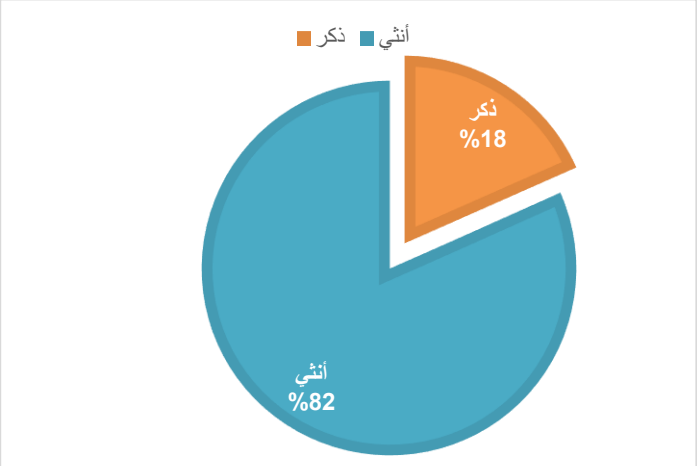
**الجدول رقم02-06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب**

| الجنس | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|---|---|---|
| ذكر | 06 | %18.8 |
| أنثى | 26 | % 81.3 |
| **المجموع** | **32** | **% 100** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 04)**

**التعليق:** يشير الجدول رقم (06) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، وقد بينت النتائج أن 81.3 % من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث والنسبة المتبقية هم ذكور متمثلة في 18.8 % وهذا ما يدل على أن البنكين نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور وقد يعود السبب إلى طبيعة العمل، وشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك:

**الشكل رقم02-01: التوزيع التكراري الأفراد عينة الدراسة حسب الجنس**




**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج EXEL وSPSS**

**السن:** تم جمع استمارات الاستبيان وتصنيفها على أساس سن المستجوب، وتم الحصول على النتائج التالية:

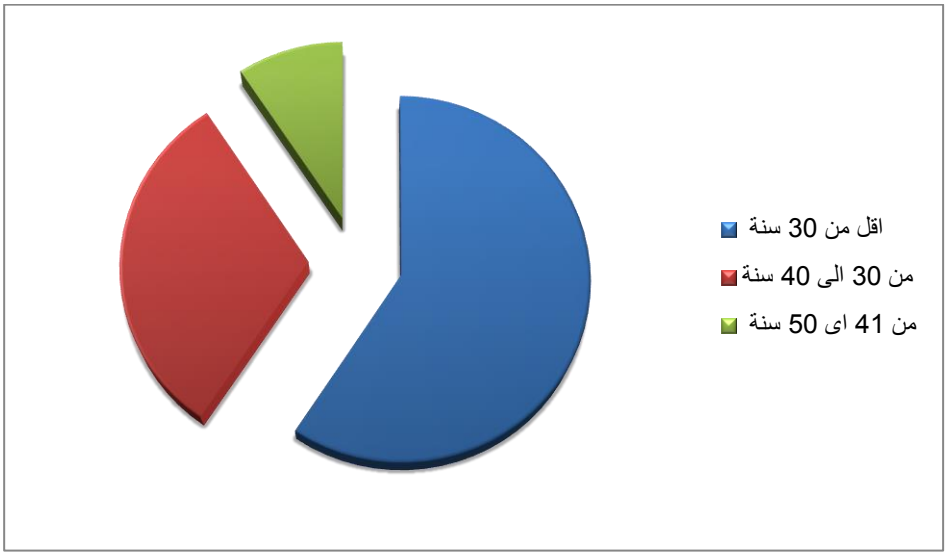
**الجدول رقم 02-07: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سن**

| السن | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|---|---|---|
| **أقل من 30 سنة** | 19 | %59.4 |
| **من 31 إلى 40** | 10 | %31.3 |
| **من 41 إلى 50 سنة** | 03 | %9.4 |
| **من 50 سنة فأكثر** | - | - |
| **المجموع** | **32** | **%100** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 04)**

**التعليق:** نلاحظ من الجدول رقم (**07**) السابق أن الموظفين الذي تتراوح أعمارهم أقل من **30** سنة هم **59.4 %** وهي تمثل أعلى نسبة ثم تليها فئة **من 31إلى 40 سنة** بنسبة تقدر بـ **31.3 %**أما أقل نسبة فهي **9.4 %** متمثلة في الفئة ما بين **41إلى 50سنة**، ومنه نلاحظ أن البنك يعتمد على الفئة الشابة في التوظيف أكثر من الفئات العمرية الأخرى وهذا يعتبر أمر جيد لمستقبل البنوك في الجزائر، وشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك:

**الشكل رقم 02-02: التوزيع التكراري الأفراد عينة الدراسة حسب السن**




**المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج EXEL وSPSS**

**المؤهل العلمي**: من خلال إجابات الموظفين في الوحدة على الإستبيان توصلنا إلى ما يلي:

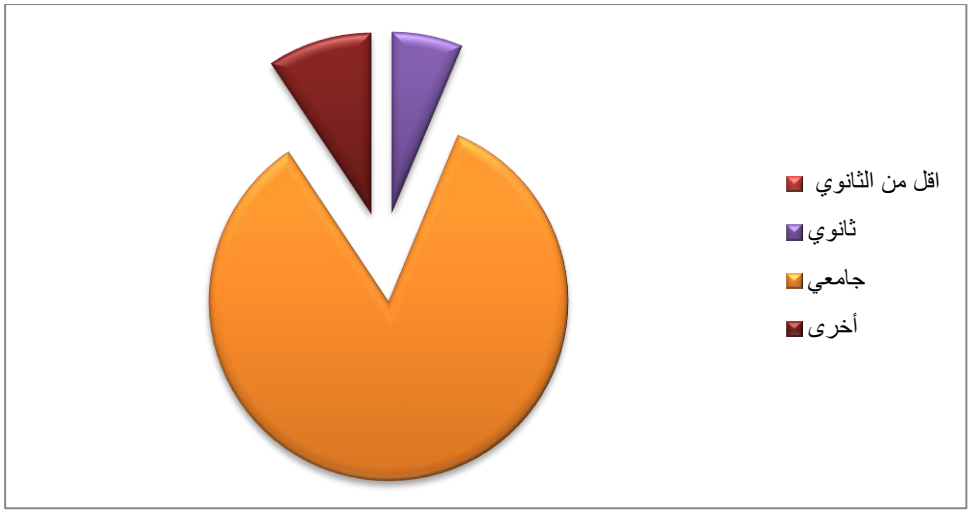
**الجدول رقم 02-08: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي**

| المؤهل العلمي | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|---|---|---|
| الأقل من ثانوي | - | - |
| ثانوي | 02 | %6.3 |
| جامعي | 27 | %84.4 |
| أخرى | 03 | %9.4 |
| المجموع | 32 | %100 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 04)**

**التعليق: من** الجدول رقم (**08**) أعلاه نلاحظ أن أغلبية العاملين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة **84.4 %**، ثم تليها فئة الذين لديهم مستوى تعليمي آخر بنسبة **9.4 %** بينما المستوى التعليمي الثانوي يمثل **6.3 %** وهي أقل نسبة وهذا دليل على أن البنوك تعتمد على الذين مستواهم ليسانس فما فوق وذلك يعود إلى أن العمل في البنك يتطلب مستوى أعلى، لأن نشاط البنك أصبح يعتمد على استعمال التكنولوجية الحديثة، وشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك:

**الشكل رقم02-03: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي**




**المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج EXEL وSPSS**

**المسمى الوظيفي**: من إجابات الموظفين على الاستبيان نجد مايلي:

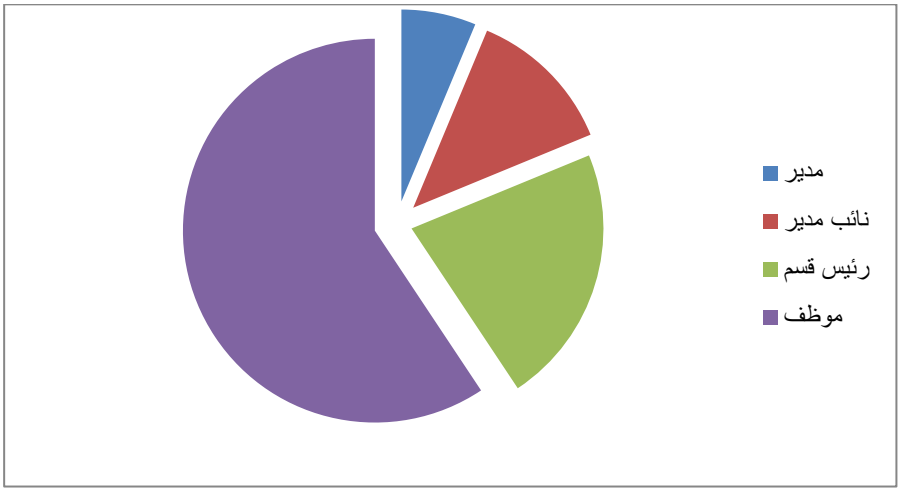
**الجدول رقم 02-09: توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي**

| المسمى الوظيفي | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|---|---|---|
| مدير | 02 | % 6.3 |
| نائب مدير | 04 | %12.5 |
| رئيس قسم | 07 | %21.9 |
| موظف | 19 | %59.4 |
| المجموع | 32 | %100 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 04)**

**التعليق**: من الجدول السابق أظهر النتائج أن نسبة 59.4%هم موظفون وباقي النسب موزعة على رئيس قسم بنسبة 21.9 % لي يليها نائب مدير بنسبة 12.5% ثم 6.3 % للمدير، وبذلك نلاحظ أن العينة المدروسة عدد كبير من الموظفين الذين ينفذون إجراءات العمل من خلال الدور الفعال لهم في تحقيق أهداف البنك وهذا لا يخلو من دور بقية الوظائف الأخرى التي لها دور متكامل في إنجاز العمليات، وشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك:

**الشكل رقم 02-04: التوزيع التكراري للعينة حسب المسمى الوظيفي**




**المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج EXEL وSPSS**

**عدد سنوات الخبرة:** من إجابات المستجيبين على استمارة الاستبيان توضح لنا ما يلي:

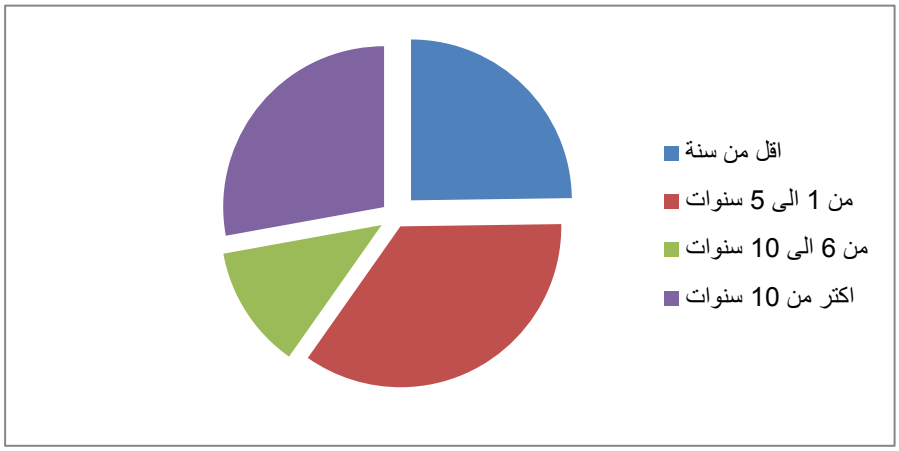
**الجدول رقم02-10: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة**

| عدد سنوات العمل | التكرار المطلق | التكرار النسبي |
|---|---|---|
| **أقل من سنة** | 08 | %25 |
| **من01إلى 05سنوات** | 12 | %35.3 |
| **من06 إلى10 سنوات** | 04 | %12.5 |
| **أكثر من 10 سنة** | 9 | %28.1 |
| **المجموع** | 32 | % 100 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 04)**

**التعليق:** من خلال الجدول رقم (10) أعلاه توزيع الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة التي كانت موزعة عبر فئات زمنية، حيث نلاحظ أن الفئة ذات أعلى نسبة بـ 35.3 % هي من 01 إلى 05 سنوات ثم تليها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 28.1% أما بالنسبة لأقل من سنة فهي متمثلة في نسبة 25 % أما بالنسبة للفئة الأقل نسبة المتمثلة 12.5 % فهي من 06 إلى 10 سنوات، وهذا يعود إلى أن أغلب الموظفين قد تم توظيفهم قبل 5 سنوات، وشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك:

**الشكل رقم02-05: التوزيع التكراري لعينة دراسة حسب عدد سنوات الخبرة**




**المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج EXEL وSPSS**

**ثانيا: دراسة النتائج بمجالات الدراسة وأهدافها:** بعد إعطاء تحليل للنتائج الشخصية سوف نتطرق إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى إجابات أفراد العينة حول عبارات الاستبيان.

**1-أوساط الحسابية والانحراف المعياري لمحور آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني**

**الجدول رقم 02-11: نتائج إجابات أفراد عينة دراسة المتعلقة بآليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني**

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يقوم البنك بإحاطة العملاء بمختلف إجراءات التأمين | 4.18 | 0.73780 | موافق | 5 |
| 2 | يستخدم البنك نظام مشفر خلال تعاملاته | 4.09 | 0.99545 | موافق | 7 |
| 3 | يقوم البنك بإجراءات الصيانة دوريا لنظام الأمن | 4.09 | 0.73438 | موافق | 8 |
| 4 | تتم مراقبة وصيانة دورية لبرامج الحاسوب | 4.53 | 0.50701 | موافق بشدة | 1 |
| 5 | يمتلك البنك أنظمة فعالة تواجه جميع محاولات القرصنة والاختراق | 4.25 | 0.71842 | موافق بشدة | 2 |
| 6 | يضع البنك العملين في صورة بأهمية كلمة السر لبطاقة دفعه الإلكترونية | 4.31 | 0.89578 | موافق بشدة | 4 |
| 7 | تم اختراق موقع البنك على الشبكة من قبل | 1.93 | 1.16224 | غير موافق | 10 |
| 8 | يملك البنك هيئة مخصصة يتمثل عملها في التخطيط والاستجابة لأي مشاكل أو حوادث يتعرض لها | 3.81 | 0.78030 | موافق | 9 |
| 9 | يجهز البنك مختلف وسائل الحماية والأمن اللازمة لوسائل الدفع الإلكتروني | 4.12 | 0.65991 | موافق | 6 |
| 10 | يستخدم البنك نظام التوقيع الإلكتروني | 4.25 | 0.80322 | موافق بشدة | 3 |
| **المجموع العام** | | 3.90 | 0.35006 | موافق | - |

**المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 05)**

**التعليق** : من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أن إجابات أفراد العينة حول البعد الأول المتمثل في آليات الرقابة، تبين أن أغلب الإجابة كانت تتراوح في المجال ( **3.41 إلى 4.20** ) أي في الاتجاه موافق وعند المجال ( **4.21إلى 5.0**) أي في اتجاه الموافق بشدة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي **3.90** وهو يوافق الاتجاه الذي يدل على أغلب إجابات العينة في هذا المحور تتجه نحو الاتجاه الموافق، بينما بلغت نسبة الانحراف المعياري **0.35006**،وتعد هذه القيمة مقبولة وهي تدل على عدم وجود انحرافات كبيرة بين إجابات أفراد العينة، ينما وجدنا العبارة رقم(07) التي مفادها" تم اختراق موقع البنك على الشبكة من قبل قيمة" حققت متوسط حسابي قدره (**1.93** ) ، إذا هي تقع في مجال الغير الموافق ( **1.81إلى 2.60** )، و منه نستطيع القول أن أليات الرقابة في بنك محل الدراسة تتم بشكل المخطط وذلك من خلال مراقبة وصيانة برامج المطبقة للعملية الإلكترونية والجدار الدفاعي الذي يعتمد عليه البنكين من أجل حماية حسابات العملاء .

**2-أوساط الحسابية والانحراف المعياري لمحور نظم المعلومات المحاسبية**

**I. البعد الأول: العنصر البشري**

**جدول رقم 02-12: نتائج إجابات أفراد عينة دراسة المتعلقة بالعنصر البشري**

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يتميز موظفو بنككم بدراية ومعرفة الكافية بوسائل الدفع الإلكتروني | 3.71 | 0.92403 | موافق | 4 |
| 2 | تدريب الموظفين على طرق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني | 3.28 | 1.08462 | محايد | 5 |
| 3 | يعامل الموظفون زبائنهم باحترام ويساعدونهم في شرح كيفية استخدام بطاقات الإلكترونية | 4.21 | 0.83219 | موافق بشدة | 1 |
| 4 | رقابة واختبار الموظفين من ناحية أسلوب التعامل مع مستخدمي وسائل دفع إلكتروني | 3.75 | 0.87988 | موافق | 3 |
| 5 | يستعد موظفي البنك للمساعدة العملاء في أي وقت | 3.81 | 0.73780 | موافق | 2 |
| **المجموع العام** | | 3.75 | 0.41187 | موافق | - |

**المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 05)**

**التعليق:** الجدول أعلاه يظهر لنا أن إجابات أفراد العينة حول البعد الأول المتمثل في وسائل الدفع الإلكتروني، تبين أن الإجابة كانت تتراوح في المجال ( **3.41 إلى 4.20** ) أي في الاتجاه موافق والمجال ( **4.21 إلى 5.0** ) أي في اتجاه الموافق بشدة، أما بالنسبة للعبارة( **02**) متمثلة في "تدريب الموظفين على طرق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني" كانت في المجال ( **2.61إلى 3.40** ) أي في الاتجاه محايد، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي **3.75** وهو يوافق الاتجاه الذي يدل على معظم إجابات العينة في هذا المحور تتجه نحوي اتجاه موافق بينما بلغت نسبة الانحراف المعياري **0.41187** وتعد هذه القيمة مقبولة ، ومما سبق يمكن القول إن كفاءة ودراية الموظفين بكيفية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني مما يسهل لهم شرح ومساعدة المستخدمين عند إجراء العمليات البنكية الإلكترونية وعند استعمال وسائل الدفع الإلكتروني .

## II. البعد الثاني: الدليل المادي

**الجدول رقم 02-13: نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالدليل المادي**

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يقوم البنك بنككم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا | 4.25 | 0.80322 | موافق بشدة | 1 |
| 2 | بسبب عدم توفر النقود في الموزع الآلي يتخوف المتعاملين من فكرة استعمال وسائل الدفع الإلكتروني | 3.78 | 0.87009 | موافق | 4 |
| 3 | حداثة وتطور وسائل وتجهيزات التسيير الموجودة في البنك | 3.87 | 0.75134 | موافق | 2 |
| 4 | تتم إدارة مختلف العمليات التي تكون بينه وبين الزبائن بواسطة وسائل متطورة يمتلكها البنك | 3.81 | 0.73780 | موافق | 3 |
| **المجموع العام** | | 3.88 | 0.38617 | موافق | |

**المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 05)**

**التعليق:** يظهر لنا من خلال الجدول السابق أن إجابات الأفراد العينة في هذا المحور تتراوح متوسطات حسابها بين اتجاه الموافق والموافق بشدة حيث وجدناها كما يلي:

العبارة ذات الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره **4.25** وانحراف معياري **0.80322** وكانت في المجال (**4.21 إلى 5.0**) موافق بشدة هذا يعني أن البنك يقدم الخدمات الإلكترونية، ثم يليها متوسط المجموع العام 3.88 الذي يوافق المجال (**3.41 إلى 4.20**)، ثم تترتب بقية العبارات على النحو التالي العبارة رقم (**03**) و (**04**) و (**02**) في نفس المجال (**3.41 إلى 4.20**)، وهذا يدل على أن أغلب آراء العاملين في البنك يوافقون على توفر وسائل متطورة على مستوى البنك لتسيير وإدارة العمليات للمتعاملين، أما بالنسبة للموزع الآلي ولا زال هناك تخوف من طرف المستخدمين بسبب عدم توفر النقود، قد يعود السبب لتخوف البنك من ترك الأموال على مستوى الصراف الآلي خوفا من السرقة خاصة أيام عطل البنك.

### III. البعد الثالث: العمليات

**جدول رقم 02-14: نتائج إجابات أفراد عينة دراسة المتعلقة بالعمليات**

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | الترتب |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | سهولة إجراءات الحصول وامتلاك أحد وسائل دفع إلكتروني | 4.15 | 0.67725 | موافق | 3 |
| 2 | تجذب فكرة العمليات المالية بواسطة شبكة الأنترانت المتعاملين لاقتناء بطاقات بنكية | 3.84 | 0.80760 | موافق | 5 |
| 3 | يقوم البنك بعمليات مصرفية الكترونية لزيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع | 4.25 | 0.80322 | موافق بشدة | 2 |
| 4 | توفر وسائل الدفع الإلكتروني خدمات متعددة ومختلفة من سحب نقود الى غاية تسديد المشتريات والفواتير | 3.87 | 0.75134 | موافق | 4 |
| 5 | تتنوع البطاقات الإلكترونية في البنك حسب درجة الخدمات المقدمة وطبيعة المعاملة المالية | 4.25 | 0.80322 | موافق بشدة | 1 |
| **المجموع العام** | | 4.07 | 0.37930 | موافق | - |

**المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 05)**

**التعليق:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جميع عبارات هذا البعد كانت في المجال (**3.41 إلى 4.20**) موافق والمجال (**4.21 إلى 5.0**) موافق بشدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام **4.07** وهو ما يوافق مجال

(**3.41 الى 4.20**) موافق، وفق محور قياس تحليل عبارات لهذا البعد، كما بلغ الانحراف المعياري العام للبعد **0.37930**، في حين تقاربت قيمة المتوسط الحسابي بين العبارات ما بين (**3.84 – 4.25**) أما الانحراف المعياري فتراوحت قيمته ما بين (**0.67725 –0.80760**)، مما يمكننا القول بأن تطور وتنويع الخدمات المقدمة من طرف البنك لها دور كبير وفعال في جلب العملاء وزيادة استخدام هذا النوع من الوسائل.

## المطلب الثالث: مناقشة الفرضيات

بعد تحليل النتائج السابقة، ومن أجل إثبات صحة فرضيات دراستنا قمنا باستخدام **ANOVA** عند مستوى دلالة إحصائية **0.05** من أجل قبوله أو رفضها، حيث:

– إذا كان مستوى الدلالة المحسوب (**Sig**) أقل من أو يساوي مستوى الدلالة الإحصائية **0.05**، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

– إذا كان مستوى الدلالة المحسوب (**Sig**) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية **0.05**، فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية.

**أولا: اختبار الفرضية الأولى**

تنص الفرضية بأنه تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني لغرض التأكد من هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (**ANOVA**) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت حسب آراء أفراد العينة المدروسة عند مستوى دلالة إحصائية **0.05** من أجل قبوله أو رفضها.

**الفرضية الصفرية** (**H0**): لا تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**الفرضية البديلة** (**H1**): تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**جدول رقم02-15: اختبار للفرضية الأولى**

| معنوية نموذج الانحدار | | | الدرجة التفسيرية | |
|---|---|---|---|---|
| قيمة T المحسوبة | قيمة F المحسوبة | مستوى المعنوية | مستوى الدلالة | معامل التحديد | معامل الارتباط |
| 3.356 | 1.479 | 0.05 | 0.233 | 0.047 | 0.217 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 06)**

**التعليق:** من خلال الجدول السابق وجدن أنا معامل الارتباط الخطي بين آليات الرقابة لوسائل الدفع الإلكتروني وبعد العنصر البشري ارتباط خطي موجب **R =0.217** فهو ارتباط موجب متوسط القوى إحصائيا، أما معامل التحديد الذي يقدر في هذه الفرضية ب**R2= 0.047** هو الذي يحدد مدى تلاءم العلاقة مع طبيعة نموذج الانحدار الخطي البسيط، لكن القيمة التي حصلنا عليه تدل **أن العنصر البشري وآليات الرقابة لا تتلاءم بشكل قليل جدا وهذا ما وضحته نسبة معامل التحديد.**

ومنه نستطيع القول إن دور الموظفين (العنصر البشري) يؤثر وإنما بشكل ضئيل جدا في عملية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني بحيث يقتصر على توفير نوع من الحماية كتوجيه المستخدمين في حال وجود تساؤلات حول المعاملات الإلكترونية أو في حالة ضياع البطاقة يقوم الموظف بإجراء يوقف عمل البطاقة بحيث تصبح غير قابلة للاستعمال وذلك يكون إما بتنقل العميل إلى البنك الذي به حسابه أو عن طريق الرقم المخصص للزبائن

أما قيمة **T=3.356** فهي تدل على مدى تأثير بين طرفي الفرضية، ومن خلال قيمة **T** نجد أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين آلية الرقابة على وسائل دفع الإلكتروني والعنصر البشري.

ومن خلال **ANOVA** نجد أن قيمة **F =1.479** هذا ما يدل على جودة العلاقة بين آليات الرقابة لوسائل الدفع الإلكتروني وبعد العنصر البشري، أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة **sig =0.233** أكبر من مستوى المعنوية **$\alpha = 0.05$** وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه **لا تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني.**

**ثانيا: اختبار الفرضية الثانية**

تنص الفرضية بأنه تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني لغرض التأكد من هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (**ANOVA**) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت حسب آراء أفراد العينة المدروسة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبوله أو رفضها.

**الفرضية الصفرية (H0): لا** تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**الفرضية البديلة (H1):** تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**جدول رقم:02-16اختبار للفرضية الثانية**

| معنوية نموذج الانحدار | | | | الدرجة التفسيرية | |
|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T المحسوبة | قيمة F المحسوبة | مستوى المعنوية | مستوى الدلالة | معامل التحديد | معامل الارتباط |
| 4.180 | 0.625 | 0.05 | 0.436 | 0.020 | 0.143 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 07)**

**التعليق:** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني والبعد المادي ارتباط خطي موجب **R = 0.143** فهو ارتباط موجب متوسط قوى إحصائيا، أما معامل التحديد الذي يقدر في هذه الفرضية بـ **$R^2$ = 0.020** وهو الذي يحدد مدى تلاؤم العلاقة بين طبيعة نموذج الانحدار الخطي البسيط، لكن القيمة التي حصلنا عليها من **خلال معامل التحديد تدل على أن الدليل المادي وآليات الرقابة لا تتلاءم بشكل قليل جدا.**

نستطيع القول من خلال ملاحظة معامل التحديد أن العلاقة بين آليات الرقابة ومجموع النظم الرقابية ووسائل المستخدمة في توفير وسائل الدفع الإلكتروني (الدليل المادي) التي يتخذها البنك محل الدراسة إضافة إجابات أفراد العينة، أن تأثيرها قليل جدا بحيث تحتاج إلى زيادة تطويرها والعمل عليها من أجل فاعليتها واستقطاب المستخدمين لاستعمال هذا النوع من الوسائل الإلكترونية وذلك مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية.

أما قيمة **T= 4.180** فهي تدل على مدى تأثير بين الطرفي الفرضية، ومن خلالها نجد أنه يوجد تأثير دو دلالة إحصائية بين آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني والدليل المادي.

ومن خلال (**ANOVA**) نجد أن قيمة **F = 0.625** هذا دليل على وجود علاقة بين آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني والدليل المادي، أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة **sig= 0.436** أكبر من مستوى المعنوية **α= 0.05** وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه **لا تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني.**

**ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:**

تنص الفرضية بأنه تؤثر آليات الرقابة على العمليات الخاصة بوسائل الدفع إلكتروني لغرض التأكد من هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت حسب آراء أفراد العينة المدروسة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبوله أو رفضها.

**الفرضية الصفرية (H0)**: لا تؤثر آليات الرقابة على العمليات الخاصة بوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**الفرضية البديلة (H1)**: يؤثر آليات الرقابة على العمليات الخاصة بوسائل الدفع إلكتروني عند مستوى الدلالة 0.05.

**جدول رقم02-17: اختبار للفرضية الثالثة**

| معنوية نموذج الانحدار | | | | الدرجة التفسيرية | |
|---|---|---|---|---|---|
| قيمة T المحسوبة | قيمة F المحسوبة | مستوى المعنوية | مستوى الدلالة | معامل التحديد | معامل الارتباط |
| 2.694 | 0.791 | 0.05 | 0.436 | 0.000 | 0.001 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (الملحق رقم 07)**

**التعليق:** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني والعمليات الخاصة هو ارتباط خطي موجب **R = 0.001** فهو ارتباط موجب ضعيف إحصائيا، أما معامل التحديد الذي يقدر في هذه الفرضية بـ **$R^2$ = 0.000** وبالتالي نلاحظ **انعدام التلاؤم بين آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني والعمليات الخاصة.**

قد نلاحظ من خلال معامل التحديد أن العلاقة منعدمة بين آليات الرقابة ومجموع الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك محل الدراسة (العمليات الخاصة)، قد يعود السبب إلى ثقافة المستخدمين في استعمال المعاملات الإلكترونية وخاصة تلك التي تكون لها علاقة بشبكة الإنترنت أنها ثقافة ضعيفة وهذا لتخوفهم من عدم إتمام العملية الإلكترونية على أكمل وجه.

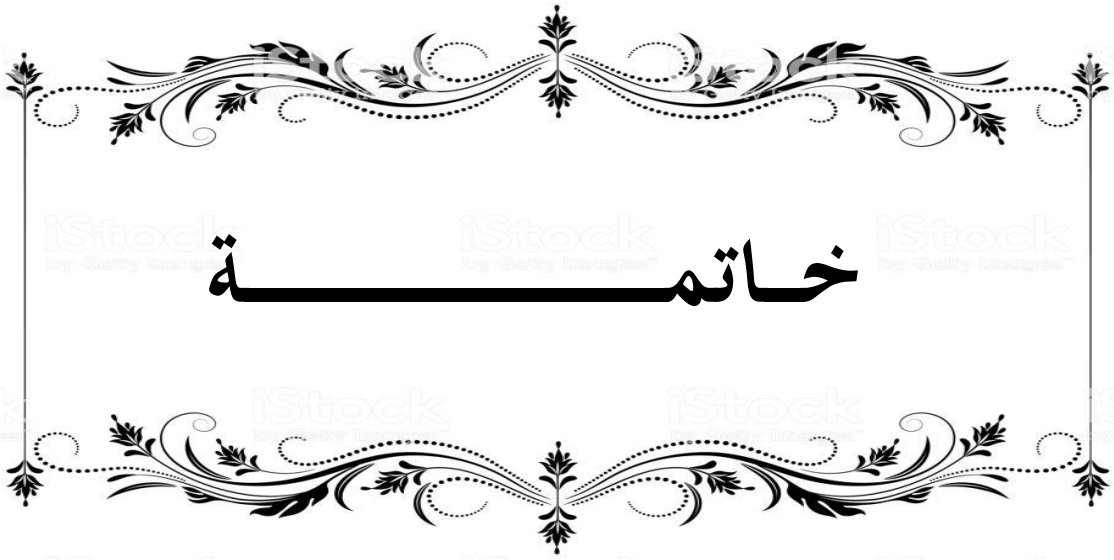
أما قيمة **T= 2.694** فتمثل التأثير بين آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني والعمليات الخاصة، ومن خلالها نلاحظ أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين طرفي الفرضية.

ومن خلال (**ANOVA**) **نجد** أن قيمة **F=0.791** مما يدل على وجود علاقة بين أطراف الفرضية، أما من حيث الدلالة الاحصائية فنجد أن مستوي الدلالة **sig= 0.436** وهي أكبر من مستوى المعنوية **$\alpha$=0.05** و هو

ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: "**لا تؤثر آليات الرقابة على العمليات الخاصة بوسائل الدفع الإلكتروني**".

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل الذي تم فيه التطرق إلى دراسة ميدانية لمعرفة أثر العلاقة بين آليات الرقابة ووسائل الدفع الإلكتروني حيث توصلنا من خلال تحليل النتائج واختبار الفرضيات وذلك بناء على أجوبة أفراد العينة وهم موظفو عينة من البنوك العمومية المتواجدة في ولاية غرداية إلى أن آليات الرقابة المتبعة من طرف هذه البنوك الفرعية لا تأثر على وسائل الدفع لا بالسلب ولا بالإيجاب لأن لا توجد لديهم هذه الخاصية ألا وهي آليات الرقابة على هذا النوع من وسائل الدفع الإلكترونية واستنتجنا هذه الأخيرة على معلومة قد تم الحصول عليها من خلال مقابلة لرئيس قسم لأحد البنوك بأن الرقابة على هذه الوسائل تكون من طرف بنك الجزائر وقد يقتص دور البنك التجاري في تأمين وحماية وسائل الدفع الإلكتروني وذلك من خلال مجموعة من طرق الحماية التي جاء بها المشرع التي قد تم التطرق إليها سابقا.



# خـاتمـــــــــــة

# الخاتمة

إن التطورات الحاصلة في العالم الاقتصادي ما هي إلا نِتاج عن التطور السريع والهائل للتكنولوجية خاصة فيما يتعلق بالتكنولوجية المالية، حيث أصبحت دول العالم تواكب تلك التطورات حيث امتدت هذه التطورات إلى الجهاز المصرفي، الذي اتخذها كسبيل لتطوير وإيجاد وسائل يعوض بها الوسائل الدفع التقليدية حيث أصبحت هذه الأخيرة لا تلبي أهداف البنوك من حيث الأرباح بل في غالب الأحيان تكبده خسائر كبير، فلجأت للبحث عن وسائل أكثر فعالية وسرعة تمكنه من تحقيق ربح أكثر في وقت وجيز.

ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني وانتشرت في العالم وكان أول أشكالها البطاقات البنكية، حيث حظيت بالقبول العام من طرف المتعاملين مما أذى إلى تطويرها وضهور وسائل أخرى كالمحافظ الإلكترونية والنقود الإلكترونية... ألخ، ومع زيادة التطور في المجال التجارة الإلكترونية وانتشار الأنترنت خلقت بعض المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني كالتزوير والسرقة واختراقات الأنظمة البنكية ...، مما أدى إلى تخوف المستخدمين.

أما بالنسبة للبنوك الجزائرية فكغيرها من البنوك المتواجدة حول العالم تبحث عن تطوير خدماتها وزيادة سرعة وفاعلية أدائها، حيث اتخذت وسائل الدفع الإلكتروني كوسائل لتلبية متطلبات المستخدمين وتفاعلها مع التطور الحاصل، لكن ليتم العمل بهذا النوع من الوسائل الإلكتروني ينبغي توفر بنية تشريعية قوية لحماية كل من البنوك والمستخدمين وهذا دور السلطة النقدية المتمثلة في البنك المركزي حيث هو المخول بإصدار السياسات والقواعد التي تخص رقابة وحماية وسائل الدفع الإلكتروني.

وعلى سبيل الرقابة فقد كان دور بنك الجزائر كبيرا من أجل فرض نظام يحكم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني بإصدارة مجموعة من القوانين والتعليمات منها في القانون التجار وأخرى في التجارة الإلكترونية وقانون النقد والقرض، حيث كانت بمثابة الأساس الذي يسير العمليات المصرفية الإلكترونية، لكن لاحظنا من خلال البنوك التي توجهنا إليها لإعداد الدراسة أن دور البنوك التجارية يقتصر على حماية هذه الوسائل الإلكترونية من خلال مجموعة من التقنيات الحديثة التي اتخذتها البنوك التجارية.

وعلى الرغم من التطورات الحاصلة في الجزائر على الآليات الرقابية على وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها مقارنة بالعالم لا تزال بطيئة ومتأخرة في التنفيذ، فعلى السلطات والبنوك تقوية البنية القانونية والتشريعية والتطور في القطاع المصرفي من خلال استخدام وسائل تكنولوجية متطورة وتسهيل التعاملات المصرفية الإلكترونية العالمية بغية المساهمة في التنمية الاقتصادية.

**أولا: اختبار الفرضيات**

لدراسة أثر آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني، تطرقنا لمجموع من الأسئلة الفرعية، وقدم قمنا بتقديم إجابات مبدئية لتلك الأسئلة ومتمثل في فرضيات الدراسة، إثبات أو نفي صحة هذه الفرضيات يتم من خلال ما تطرقنا له في جانبي الدارسة النظري والتطبيقي حيث نجد:

**الفرضية الأولى**: نصت الفرضية الأولى على أنه تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني، وقد تم نفي هذه الفرضية من خلال الدراسة التطبيقية حيث وجدنا أن مستوى الدلالة **sig =0.233** أكبر من مستوى المعنوية **$\alpha = 0.05$** وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا تؤثر آليات الرقابة على العنصر البشري لوسائل الدفع إلكتروني.

**الفرضية الثانية**: نصت هذه الفرضية على أنه يوجد تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني، وهذا ما تم نفيه، فمن خلال الجانب التطبيقي وبواسطة اختبار**ANOVA** أن مستوى الدلالة0.436 **sig=** أكبر من مستوي المعنوية **$\alpha= 0.05$** وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا تؤثر آليات الرقابة على الدليل المادي لوسائل الدفع إلكتروني.

**الفرضية الثالثة**: نصت على أنه تؤثر آليات الرقابة على العمليات الخاصة بوسائل الدفع إلكتروني، وقد تم نفي صحة هذه الفرضية من خلال اختبار **ANOVA** حيث تبيلنا من خلال نسبة مستوى الدلالة التي قدرت ب**436** وهي أكبر من مستوي المعنوية **$\alpha$=0.05** و هو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا تؤثر آليات الرقابة على العمليات الخاصة بوسائل الدفع إلكتروني.

**ثانيا: نتائج الدراسة**

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ ظهور وسائل الدفع الإلكتروني نتيجة تسارع وتيرة التطور التكنولوجي؛
- ✓ تطور القطاع المصرفي في المجال التكنولوجي أذا إلى فاعلية وسائل الدفع الإلكتروني والبحث على ما يحميها من المخاطر المعرضة لها من خلال تبنيها لهذه المعاملات الإلكترونية.
- ✓ استحداث آليات رقابية وتشريعات قانونية جديدة لإضفاء الأمن والحماية لمستخدميها.
- ✓ صعوبة اختراق البنوك بفضل آليات الرقابة المتعبة من طرفه.
- ✓ تساهم الطرق والوسائل المتبعة لحماية معلومات العملاء في البنوك من كسب ثقة عملائها.

- ✓ تتم عملية الرقابة من طرف البنك الأم بواسطة برامج مخصصة لذلك.

**ثالثا: اقتراحات الدراسة**

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

- ✓ تسهيل الإجراءات الحصول على وسائل الدفع الإلكتروني المتبعة من قبل البنوك؛
- ✓ القيام بالحرص أكثر على حماية معلومات وممتلكات العملاء؛
- ✓ القيام بدورات وتكوينات للموظفين لتعريفهم أكثر بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني ومدة حساسيتها وإمكانية تعرضها للاختراق؛
- ✓ القيام بدورات تعلمية للموظفين من أجل دراستهم آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني.

**رابعا: آفاق البحث**

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

- دور رقابة البنك المركزي على وسائل الدفع الإلكتروني.
- أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاقتصاد الوطني.
- دور آليات الرقابة في الحد من الاختلاسات البنكية.

# قائمة المراجع

# قائمة المراجع

## المصادر والمراجع باللغة العربية

### أولا: الكتب


1. إبراهيم الكراسنة،"**أطر أساسية في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر**"، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات، 2010.


### ثانيا: المقالات والمجلات


1. أمينة بن جدو، سمية ديقش، " **ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في الجزائر–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA** "، مجلة العلوم الادارية والمالية، صادرة عن جامعة الوادي، المجلد 04، العدد 02، الجزائر،2020.
2. بنك الجزائر،" **الرقابة والإشراف المصرفي**"، التقرير السنوي 2020،
3. بريش عبد القادر، زهير غراية،" **مقررات بازل 3 ودورها في تحقيق مبادئ الحوكمة وتعزيز الاستقرار المالي والمصرفي العالمي**"، مجلة الاقتصاد والمالية، الصادرة عن جامعة شلف، الجزائر، العدد 01، الجزائر، .2015
4. بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة،" **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني–دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR** " ، مجلة اقتصاد الجديد، صادر عن جامعة خميس مليانة، العدد 03، الجزائر، 2011 .
5. بن مويزة مسعود،" **رقابة اللجنة المصرفية على البنوك لمالية في الجزائر بين الرقابة المستندية و الرقابة الميدانية للفترة 2008–2016** "، مجلة البشائر الاقتصادية، الصادرة عن جامعة بشار، المجلد 05 ، العدد 03 ، الجزائر، 2019.
6. بوخاري فاطنة،" **تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا – دراسة حالة الجزائر**"، مجلة جديد الاقتصاد، صادرة عن جامعة سيدي بلعباس، المجلد 16، العدد 01، الجزائر،2021 .
7. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، " **التجارة الإلكترونية في سياق القانون رقم: 18–05 والمراسيم التنفيذية المتعلقة بالسجل التجاري الإلكتروني في الجزائر**"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، صادرة عن جامعة مسيلة، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2021.
8. بوعكة كاملة، " **النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، الصادرة عن جامعة المسيلة، المجلد 17، العدد 10، الجزائر، 2022.
9. جلال عايد الشورة،" **وسائل الدفع الإلكتروني**"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان، الأردن،2005.

10. خروبي وهيبة. علاش أحمد،" **دور الرقابة المصرفية في تعزيز السلامة المصرفية للمصارف الجزائرية** "، مجلة الأبحاث الاقتصادية، الصادة عن جامعة البليدة 2، العدد 12، الجزائر، 2015

11. سعيد بعزيز ومليكة صديقي،" **فحص مدى التزام الجزائر بمتطلبات الرقابة المصرفية الفعالة الجديدة (2012) للجنة بازل** "، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، الصادرة عن جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 09، العدد،2018.

12. سعيدي عزو طالب،" **الأمن التقني للدفع الالكتروني**"، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، صادرة عن جامعة البليدة، العدد الثاني، الجزائر، 2017.

13. سكيل رقية، "**الإثبات بالكتابة الإلكترونية**"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلة السادسة، العدد الرابع، الجزائر، 2021.

14. سماح محمودي،" **آليات مواجهة المخاطر القانونية المترتبة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني**"، مجلة طبنه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، الجزائر،2021.

15. سنقرة عيشة، " **حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات** "، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد الثامن، الجزائر، 2019.

16. علي عبد الله شاهين،" **نظم الدفع الكترونية ومخطرها ووسائل الرقابة عليها**"، مجلة جامعة الأزهر، مجلد12، العدد 01، فلسطين،2010.

17. فخر الدين حدد، " **البطاقات الائتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي – المصارف الجزائرية نموذجا** "، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مجلة 14، العدد 01، الجزائر، 2021.

18. لبزة هشام، محمد الهادي ضيف الله، " **واقع وتحديات وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر**"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، صادرة عن جامعة الوادي، العدد 24، الجزائر، 2017 .

19. لرجان وريدة، قلال مريم، " **ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي**"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، صادرة عن جامعة تيسمسيلت، الجزائر، العدد 04، 2018.

20. نواصر الطاهر، لحاق عيسى، "**الآليات الرقابية على المؤسسات المصرفية في التشريع الجزائري**"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد 04، الجزائر،2017.

21. هادف حيزية، " **نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية**"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2014.

22. هداية بوعزة. يوسف فتيحة،" **الحماية التقنية للمعلومات ودورها في تأمين نظام الدفع الإلكتروني**"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، الصادرة عن جامعة مسيلة، المجلد 03، العدد 04، الجزائر، 2018،

23. يسعد عبد الرحمن، ودان بوعبد الله، قيراط فريال،" **دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية**"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، صادرة عن جامعة الجلفة، المجلد05، العدد01، الجزائر، 2011.

**ثالثا: الملتقيات والمؤتمرات العليمة**

1.فريد مشري، " **الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكتروني – الجزائر نموذجا –** "، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، جامعة ميلة، الجزائر، في 2018.

**رابعا: الرسائل والأطروحات الجامعية**

1. جلايلة عبد الجليل،" **آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة الجزائر** "، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر، 2019/2018.
2. حمزة شاكر، " **دور أصحاب الودائع في تعزيز انضباط الأسواق المصارف الإسلامية** "، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2022/2021.
3. خثير فريدة،" **الرقابة المصرفية في الجزائر**"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم قانونية فرع قانون البنوك، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2017-2018.
4. لوصيف عمار، " **استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2008.

**خامسا: القوانين والمراسيم**

1. الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان1395 عام موافق 26 سبتمبر سنة1975 يتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم، الجريدة الرسمة، الجزائر
2. قانون رقم 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10مايو 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية الجريدة الرسمة، الجزائر، ع28.
3. النظام 05-06 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، الجريدة الرسمة، الجزائر، ع26

4. قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق 1 فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمة، الجزائر، ع 06.
5. الأمر 10-04 (2010/09/01) يعدل ويتمم الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 26 أوت 2010، الجريدة الرسمية، الجزائر، ع50
6. الأمر 03-11 (2003/08/27)، المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 26 أوت 2003، الجريدة الرسمية، الجزائر، ع52

**سادسا: المواقع الإلكترونية**

1. متوفر على موقع: https://www.satim.dz/ar/cib/cib.html ، 07/05/ 2023، ساعة 19:27
2. متوفر على الموقع: https://agce.dz/ar/signature-electronique/، في 2023/05/21، 16:34

## المصادر والمراجع باللغة الأجنبية

1. DENIS ABRAZHEVICH, **ELECTRONIC PAYMENT SYSTEME A USER-CENTERED PERSPECTIVE AND INTERACTION DESIGN**, THESE DE DOCTORAT. FACULTE DE TECHNISCHE, TECHNISCHE UNIVERSITEIT EINDHOVEN, HOLLAND, 2004.

2. Neil M. Haller, **THE S/KEYTM ONE-TIME PASSWORD SYSTEM**, Bellcore, Morristown, New Jersey, without date.

# الملاحق

## الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم إقتصادية

ماستر في إقتصاد نقد وبنكي

نضع بين يديكم نسخة من الاستبيان الخاص بمذكرة ماستر تحت عنوان " **آليات الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية**"والذي يضم مجموعة من الأسئلة حول الموضوع ونرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة بوضع علامة (X) امام الإجابة التي تختاروها ونؤكد لكم على أن المعلومات التي تقدمونها ستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكر لكم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم.

**من اعداد الطالبتين:** عمار نجلاء / هيلامي حميدة

**اولا:** المعلومات الشخصية

**1-الجنس:** ذكر ☐ انثى ☐

**2-السن:** من20-30سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-49 ☐ 50سنة ما فوق ☐

**3-المؤهل العلمي:** الأقل من ثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ أخرى ☐

**4-عدد سنوات العمل في المؤسسة:** اقل من سنة ☐ 1-5 سنوات ☐

6-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

**5-المسمى الوظيفي:** مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف ☐

**ثاني–أسئلة** الخاصة بالمتغير المستقل الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

| | البيان | موافق بشدة | موافق | موافق بدرجة متوسطة | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يقوم البنك بإحاطة العملاء بمختلف إجراءات التأمين | | | | | |
| 2 | يستخدم البنك نظام مشفر خلال تعاملاته | | | | | |
| 3 | يقوم البنك بإجراءات الصيانة دوريا لنظام الأمن | | | | | |
| 4 | تتم مراقبة وصيانة دورية لبرامج الحاسوب | | | | | |
| 5 | يمتلك البنك أنظمة فعالة تواجه جميع محاولات القرصنة والاختراق | | | | | |
| 6 | يضع البنك العملين في صورة بأهمية كلمة السر لبطاقة دفعه الإلكترونية | | | | | |
| 7 | تم اختراق موقع البنك على الشبكة من قبل | | | | | |
| 8 | يملك البنك هيئة مخصصة يتمثل عملها في التخطيط والاستجابة لأي مشاكل او حوادث يتعرض لها | | | | | |
| 9 | يجهز البنك مختلف وسائل الحماية والأمن اللازمة لوسائل الدفع الإلكتروني | | | | | |
| 10 | يستخدم البنك نظام التوقيع الإلكتروني | | | | | |

**ثالثا–أسئلة** الخاصة بالمتغير التابع وسائل الدفع الإلكتروني

| | البيان | موافق بشدة | موافق | موافق بدرجة متوسطة | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **أولا–العنصر البشري** | | | | | | |
| 1 | يتميز موظفو بنككم بدراية ومعرفة الكافية بوسائل الدفع الإلكتروني | | | | | |
| 2 | تدريب الموظفين على طرق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني | | | | | |
| 3 | يعامل الموظفون زبائنهم باحترام ويساعدونهم في شرح كيفية استخدام بطاقات الإلكترونية | | | | | |
| 4 | رقابة واختبار الموظفين من ناحية أسلوب التعامل مع مستخدمي وسائل دفع إلكتروني | | | | | |
| 5 | يستعد موظفي البنك للمساعدة العملاء في أي وقت | | | | | |
| ثانيا–الدليل المادي | | | | | | |
| 6 | يقوم البنك بنككم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا | | | | | |
| 7 | بسبب عدم توفر النقود في الموزع الآلي يتخوف المتعاملين من فكرة استعمال وسائل الدفع الإلكتروني | | | | | |
| 8 | حداثة وتطور وسائل وتجهيزات التسيير الموجودة في البنك | | | | | |
| 9 | تتم إدارة مختلف العمليات التي تكون بينه وبين الزبائن بواسطة وسائل متطورة يمتلكها البنك | | | | | |
| ثالثا–العمليات | | | | | | |
| 10 | سهولة إجراءات الحصول وامتلاك أحد وسائل دفع إلكتروني | | | | | |
| 11 | تجذب فكرة العمليات المالية بواسطة شبكة الأنترانت المتعاملين لاقتناء بطاقات بنكية | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | يقوم البنك بعمليات مصرفية الكترونية لزيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع | | | | | |
| 13 | توفر وسائل الدفع الإلكتروني خدمات متعددة ومختلفة من سحب نقود الى غاية تسديد المشتريات والفواتير | | | | | |
| 14 | تتنوع البطاقات الإلكترونية في البنك حسب درجة الخدمات المقدمة وطبيعة المعاملة المالية | | | | | |

## الملحق رقم 02

**Statistiques de fiabilité**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|---|---|
| .697 | 24 |

## الملحق رقم 03

**Corrélations**

| | | الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | العنصر البشري | الدليل المادي | العلميات | global |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | Corrélation de Pearson | 1 | .217 | .143 | .001 | .458** |
| | Sig. (bilatérale) | | .233 | .436 | .995 | .004 |
| | N | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| العنصر البشري | Corrélation de Pearson | .217 | 1 | .717** | .336 | .826** |
| | Sig. (bilatérale) | .233 | | .000 | .060 | .000 |
| | N | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| الدليل المادي | Corrélation de Pearson | .143 | .717** | 1 | .502** | .854** |
| | Sig. (bilatérale) | .436 | .000 | | .003 | .000 |
| | N | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| العلميات | Corrélation de Pearson | .001 | .336 | .502** | 1 | .659** |
| | Sig. (bilatérale) | .995 | .060 | .003 | | .000 |
| | N | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| global | Corrélation de Pearson | .458** | .826** | .854** | .659** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | .008 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

# الملحق رقم 04

**Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon**

| | | الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | العنصر البشري | الدليل المادي | العلميات | global |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N | | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Paramètres normaux[a,b] | Moyenne | 3.9063 | 3.7563 | 3.8828 | 4.0750 | 3.9051 |
| | Ecart type | .35006 | .41187 | .38617 | .37930 | .27004 |
| Différences les plus extrêmes | Absolue | .153 | .148 | .166 | .172 | .127 |
| | Positif | .107 | .148 | .166 | .133 | .076 |
| | Négatif | -.153- | -.097- | -.142- | -.172- | -.127- |
| Statistiques de test | | .153 | .148 | .166 | .172 | .127 |
| Sig. asymptotique (bilatérale) | | .055[c] | .073[c] | .025[c] | .017[c] | .200[c,d] |

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

# الملحق رقم 05

**الجنس**

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | ذكر | 6 | 17.6 | 18.8 | 18.8 |
| | أنثى | 26 | 76.5 | 81.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 94.1 | 100.0 | |
| Manquant | Système | 2 | 5.9 | | |
| Total | | 34 | 100.0 | | |

**السن**

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | 20-30 | 19 | 55.9 | 59.4 | 59.4 |
| | 31-40 | 10 | 29.4 | 31.3 | 90.6 |
| | 41-49 | 3 | 8.8 | 9.4 | 100.0 |
| | Total | 32 | 94.1 | 100.0 | |
| Manquant | Système | 2 | 5.9 | | |
| Total | | 34 | 100.0 | | |

**المؤهلا العلمي**

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | ثانوي | 2 | 5.9 | 6.3 | 6.3 |
| | جامعي | 27 | 79.4 | 84.4 | 90.6 |
| | أخرى | 3 | 8.8 | 9.4 | 100.0 |
| | Total | 32 | 94.1 | 100.0 | |
| Manquant | Système | 2 | 5.9 | | |
| Total | | 34 | 100.0 | | |

**عدد سنوات العمل**

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | أقل من سنة | 8 | 23.5 | 25.0 | 25.0 |
| | 1-5 سنوات | 8 | 23.5 | 25.0 | 50.0 |
| | 6-10 سنوات | 4 | 11.8 | 12.5 | 62.5 |
| | أكثر من 10 سنوات | 9 | 26.5 | 28.1 | 90.6 |
| | 5.00 | 3 | 8.8 | 9.4 | 100.0 |
| | Total | 32 | 94.1 | 100.0 | |
| Manquant | Système | 2 | 5.9 | | |
| Total | | 34 | 100.0 | | |

**المسمى الوظيفي**

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---|---|---|---|---|---|
| Valide | مدير | 2 | 5.9 | 6.3 | 6.3 |
| | نائب مدير | 4 | 11.8 | 12.5 | 18.8 |
| | رئيس قسم | 7 | 20.6 | 21.9 | 40.6 |
| | موظف | 19 | 55.9 | 59.4 | 100.0 |
| | Total | 32 | 94.1 | 100.0 | |
| Manquant | Système | 2 | 5.9 | | |
| Total | | 34 | 100.0 | | |

# الملحق رقم06

**Statistiques descriptives**

| | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|---|---|---|---|---|---|
| يقوم البنك بإحاطة العملاء بمختلف إجراءات التأمين | 32 | 1.00 | 5.00 | 4.1875 | .73780 |
| يستخدم البنك نظام مشفر خلال تعاملاته | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.0938 | .99545 |
| يقوم البنك بإجراءات الصيانة دوريا لنظام الأمن | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.0938 | .73438 |
| تتم مراقبة وصيانة دورية لبرامج الحاسوب | 32 | 4.00 | 5.00 | 4.5313 | .50701 |
| يمتلك البنك أنظمة فعالة تواجه جميع محاولات القرصنة والإختراق | 32 | 3.00 | 5.00 | 4.2500 | .71842 |
| يضع البنك العملين في صورة بأهمية كلمة السر لبطاقة دفعه الإلكترونية | 32 | 1.00 | 5.00 | 4.3125 | .89578 |
| تم إختراق موقع البنك على الشبكة من قبل | 32 | 1.00 | 5.00 | 1.9375 | 1.16224 |
| يملك البنك هيئة مخصصة يتمثل عملها في التخطيط والاستجابة لأي مشاكل او حوادث يتعرض لها | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.8125 | .78030 |
| يجهز البنك مختلف وسائل الحماية والأمن اللازمة لوسائل الدفع الإلكتروني | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.1250 | .65991 |
| يستخدم البنك نظام التوقيع الإلكتروني | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.2500 | .80322 |
| الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | 32 | 2.50 | 4.50 | 3.9063 | .35006 |
| N valide (liste) | 32 | | | | |

**Statistiques descriptives**

| | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|---|---|---|---|---|---|
| يتميز موظفو بنككم بدراية ومعرفة الكافية بوسائل الدفع الإلكتروني | 32 | 1.00 | 5.00 | 3.7188 | .92403 |
| تدريب الموظفين على طرق إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني | 32 | 1.00 | 5.00 | 3.2813 | 1.08462 |
| يعامل الموظفون زبائنهم باحترام ويساعدونهم في شرح كيفية استخدام بطاقات الإلكترونية | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.2188 | .83219 |
| رقابة وإختبار الموظفين من ناحية أسلوب التعامل مع مستخدمي وسائل دفع إلكتروني | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.7500 | .87988 |
| يستعد موظفي البنك للمساعدة العملاء في أي وقت | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.8125 | .73780 |
| العنصر البشري | 32 | 3.00 | 4.60 | 3.7563 | .41187 |
| N valide (liste) | 32 | | | | |

**Statistiques descriptives**

| | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|---|---|---|---|---|---|
| يقوم البنك بنككم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.2500 | .80322 |
| بسبب عدم توفر النقود في الموزع الآلي يتخوف المتعاملين من فكرة إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني | 32 | 1.00 | 5.00 | 3.7813 | .87009 |
| حداثة وتطور وسائل وتجهيزات التسيير الموجودة في البنك | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.8750 | .75134 |
| تتم إدارة مختلف العمليات التي تكون بينه وبين الزبائن بواسطة وسائل متطورة يمتلكها البنك | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.8125 | .73780 |
| الدليل المادي | 32 | 3.00 | 4.50 | 3.8828 | .38617 |
| N valide (liste) | 32 | | | | |

**Statistiques descriptives**

| | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|---|---|---|---|---|---|
| سهولة إجراءات الحصول وإمتلاك أحد وسائل دفع إلكتروني | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.1563 | .67725 |
| تجذب فكرة العمليات المالية بواسطة شبكة الأنترانت المتعاملين لاقتناء بطاقات بنكية | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.8438 | .80760 |
| يقوم البنك بعمليات مصرفية الكترونية لزيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.2500 | .80322 |
| توفر وسائل الدفع الإكتروني خدمات متعددة ومختلفة من سحب نقود الى غاية تسديد المشتريات والفواتير | 32 | 2.00 | 5.00 | 3.8750 | .75134 |
| تتنوع البطاقات الإلكترونية في البنك حسب درجة الخدمات المقدمة وطبيعة المعاملة المالية | 32 | 2.00 | 5.00 | 4.2500 | .80322 |
| العلميات | 32 | 3.00 | 4.60 | 4.0750 | .37930 |
| N valide (liste) | 32 | | | | |

# الملحق رقم07

## الفرضية الأولى:

**Récapitulatif des modèles**

| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .217[a] | .047 | .015 | .40873 |

a. Prédicteurs : (Constante), الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

**ANOVA[a]**

| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Régression | .247 | 1 | .247 | 1.479 | .233[b] |
| | Résidu | 5.012 | 30 | .167 | | |
| | Total | 5.259 | 31 | | | |

a. Variable dépendante : العنصر البشري

b. Prédicteurs : (Constante), الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

**Coefficients[a]**

| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 2.760 | .822 | | 3.356 | .002 |
| | الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | .255 | .210 | .217 | 1.216 | .233 |

a. Variable dépendante : العنصر البشري

## الفرضية الثانية:

**Récapitulatif des modèles**

| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .143[a] | .020 | -.012- | .38853 |

a. Prédicteurs : (Constante), الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

**ANOVA[a]**

| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Régression | .094 | 1 | .094 | .625 | .436[b] |
| | Résidu | 4.529 | 30 | .151 | | |
| | Total | 4.623 | 31 | | | |

a. Variable dépendante : الدليل المادي

b. Prédicteurs : (Constante), الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

**Coefficients[a]**

| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Erreur standard | Bêta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 3.267 | .782 | | 4.180 | .000 |
| | الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | .158 | .199 | .143 | .790 | .436 |

a. Variable dépendante : الدليل المادي

## الفرضية الثالثة:

**Récapitulatif des modèles**

| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .001[a] | .000 | -.033- | .38557 |

a. Prédicteurs : (Constante), الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

**ANOVA[a]**

| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Régression | .000 | 1 | .000 | .000 | .995[b] |
| | Résidu | 4.460 | 30 | .149 | | |
| | Total | 4.460 | 31 | | | |

a. Variable dépendante : العلميات

b. Prédicteurs : (Constante), الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني

**Coefficients[a]**

| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Erreur standard | Bêta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 4.070 | .776 | | 5.246 | .000 |
| | الية الرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني | .001 | .198 | .001 | .007 | .995 |

a. Variable dépendante : العلميات