الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرورخنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbas Laghrour University of khenchela
Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences
Department of Economics.
Specialization: Banking and monetary Economy

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي بعنوان:

مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة– بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 319 خنشلة

من إعداد:

بن عبيد ريم

قابسي شاهيناز

إشراف الأستاذة (ة):

أمينة بن جمعة

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
أماني سكيو	أستاذة محاضر –ب–	جامعة عباس لغرور –خنشلة–	رئيسا
أمينة بن جمعة	أستاذة محاضر –ب–	جامعة عباس لغرور –خنشلة–	مشرفا
باديس نبيلة	أستاذ التعليم العالي	جامعة عباس لغرور –خنشلة–	مناقشا

السنة الجامعية: 2024–2025

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل العلمي بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد وانطلاقا من قول رسول الله صلى الله عليه وسلم ((من لايشكر الناس لايشكر الله))، يسعدنا أن نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان للأستاذة المشرفة "بن جمعة أمينة" التي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة والتي غمرتنا بعلمها وخبرتها وعطائها وحسن معاملتها وصبرها الجميل طيلة فترة إنجاز هذا العمل أرجو من الله أن يحفظها ويرزقها كل خير، أتوجه بالشكر الخالص إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضل سيادتهم بقبول مناقشة هذه المذكرة والذين قومو هذه الرسالة. كما يقدمون من جهد كبير في سبيل دعم المعرفة والنهوض بالبحث العلمي نحو الأفضل باستمرار.

كما نتقدم بخالص الشكر والامتنان لمدير بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 319 خنشلة.

ولكل من قدم لي نصيحة أو مساعدة في سبيل إتمام هذا البحث وأسأل الله التوفيق والسداد

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم اشرح لي صدري ويسر لي أمري واحلل العقدة من لساني يفقه قولي

اللهم صلي على سيدنا محمد عبدك ورسولك النبي الذي أدى الأمانة وبلغ الرسالة.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى التي سهرت الليالي من أجلي وتعبت لتربيتي وفرحت لنجاحي

إلى رمز العطف والحنان إلى صاحبة القلب الكبير أمي الفاضلة.

إلى من رباني أحسن التربية وحثني على الصدق والأمانة

إلى الغالي الذي أفنى من عمره السنين لنصل إلى هذا المستوى،

إليك يا أروع ما في الكون أبي الغالي (عضو مجلس الأمة)

إلى سندي في الحياة إخوتي، وإبن أختي محمد رسيم.

إلى من شاركني في إنجاز هذه المذكرة شاهيناز.

إلى كل أصدقائي وزملائي.

إلى كل أساتذة الكلية وخاصة الأستاذة المشرفة بن جمعة أمينة.

إلى كل من هم في ذاكرتي وليسوا في مذكرتي إلى من كتبهم قلبي ونسيهم قلمي.

إلى كل الأحباء والأفراد أهدي هذا العمل المتواضع

ريم

إهـداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من زرعوا في قلبي معنى الصبر والإرادة،

إلى من كانت دعواتهم سرّ نجاحي وتوفيقي...

إلى والديّ العزيزين، تاج رأسي ونور دربي،

أهدي هذا الجهد المتواضع عربون محبة وامتنان.

إلى من ساندوني في لحظات الشك واليأس،

إلى إخوتي وأخواتي، أصدقائي، وكل من كان لي عونًا وسندًا،

لكم كل الشكر والوفاء.

إلى من علّمني حرفًا، وفتح لي باب العلم،

إلى أساتذتي الكرام، أخص بالذكر المشرف على هذه المذكرة،

تقديري وامتناني الكبير.

وأخيرًا...

إلى نفسي التي صبرت وتحدّت، رغم كل العوائق،

أهدي هذا الإنجاز، بدايةً لطريق طويل من الطموح.

شاهيناز

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين فعالية المؤسسة الاقتصادية، من خلال دراسة حالة وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA 319 خنشلة. وقد جاء هذا البحث استجابة للتطور المتسارع في مجال التكنولوجيا المالية، وما فرضته من ضرورة تبني وسائل دفع حديثة وفعالة لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية الحديثة.

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين: تناول الفصل الأول الجانب النظري، حيث تم عرض مختلف المفاهيم المرتبطة بأنظمة الدفع الإلكتروني، خصائصها، أنواعها، ومميزاتها، إلى جانب تحليل العلاقة بين هذه الأنظمة وفعالية المؤسسة الاقتصادية. كما تم التطرق إلى أبرز الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع على المستويين العربي والأجنبي، مع مقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية، أما الفصل الثاني، فقد خصص للدراسة التطبيقية على وكالة CPA 319 خنشلة، حيث تم تقديم لمحة عامة عن الوكالة وخدماتها، وتحليل واقع الدفع الإلكتروني المعتمد بها، من حيث الوسائل المستخدمة، مدى فعاليتها، والمعوقات التي تعترض استخدامها. كما تم عرض وتحليل نتائج الدراسة ميدانيًا من خلال بيانات حقيقية مستخلصة من الوكالة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني ساهم بشكل ملموس في تحسين فعالية الوكالة محل الدراسة، من خلال تسريع المعاملات، تقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمات المقدمة. كما أوصت الدراسة بضرورة تعميم هذه الأنظمة على باقي فروع البنك، والعمل على تحسين البنية التحتية الرقمية وتعزيز ثقة الزبائن بها
الكلمات المفتاحية: أنظمة الدفع الإلكتروني– الفعالية– المؤسسة الاقتصادية

Abstract:

This study aims to highlight the contribution of electronic payment systems in enhancing the efficiency of economic institutions, through a case study of the Algerian Popular Credit Bank, CPA 319 Agency in Khenchela.

The first part is theoretical and discusses the fundamental concepts of electronic payment systems, their features, advantages, and their impact on institutional performance. It also includes a comparative review of previous relevant studies.

The second part is an applied study focusing on CPA 319 Agency. It presents an overview of the agency, the electronic payment tools in use, and key results based on real data. The findings show that adopting electronic payment systems has significantly improved service quality, reduced costs, and enhanced operational efficiency.

The study recommends the wider implementation of these systems across other branches, along with improving digital infrastructure and increasing customer awareness.

Keywords: Electronic payment systems – Efficiency – Economic entreprises

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

الشكروالعرفان	I
الإهداء..... ..	II-III
الملخص	IV
فهرس المحتويات.....	VI
فهرس الجداول.....	VII
فهرس الأشكال.....	VII
فهرس الصور.....	VIII
مقدمة:	أ-ك
الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني ومساهمتها في تحقيق الفعالية بالمؤسسات الإقتصادية	
تمهيد:	08
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول أنظمة الدفع الإلكتروني ووسائله.....	09
المطلب الأول: أساسيات حول أنظمة الدفع الإلكتروني	09
المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وأنواعها.....	25
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني.....	28
المبحث الثاني: التأصيل النظري للمؤسسات الاقتصادية.....	29
المطلب الأول: تعريف المؤسسات الاقتصادية وأنواعها.....	29

المطلب الثاني: خصائص المؤسسات الاقتصادية وأهميتها.....	32
المطلب الثالث: أهداف المؤسسات الاقتصادية ودورها في الاقتصاد	34
المبحث الثالث: دور أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسات الاقتصادية	38
المطلب الأول: دور الأنظمة الالكترونية في فعالية المؤسسة على مستوى الاقتصاد الكلي.....	38
المطلب الثاني: دور الأنظمة الالكترونية في فعالية المؤسسة على المستوى التنموي	39
الفصل الثاني: واقع مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الفعالية بوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA 319خنشلة	
تمهيد :	50
المبحث الأول: تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري ووكالة CPA 319بخنشلة.....	51
المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.....	51
المطلب الثاني: تقديم عام لوكالة CPA 319 بخنشلة.....	52
المبحث الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة في وكالة CPA 319 بخنشلة.....	58
المطلب الأول: أنماط أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة في وكالة CPA 319.....	58
المطلب الثاني: أنماط وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في وكالة CPA 319.....	65
خلاصة الفصل.....	66

الخاتمة..... ..	68
قائمة المراجع.....	70
الملاحق..... ...	

قائمة الجداول

الرقم	الجداول	الصفحة
(**01-02**)	يمثل توزيع المعاملات على الفصول خلال سنة 2023.	59
(**02-02**)	يمثل شرح مبسط لعملية المقاصة الإلكترونية.	63
(**03-02**)	يوضح أنواع رسائل SWIFT في بنكCPA	64
(**04-02**)	يمثل نسبة استخدام البطاقات وكالة. CPA 319	69
(**05-02**)	نسبة استخدام تطبيقات CPA بوكالة 319 خنشلة.	72
(**06-02**)	تأثير استخدام الأنظمة الرقمية على جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبائن.	74

قائمة الأشكال

الرقم	الأشكال	الصفحة
(**02-01**)	الهيكل التنظيمي لوكالة CPA 319 خنشلة	53
(**02-02**)	أعمدة بيانية تمثل توزيع معاملات الصراف الآلي سنة 2023	59
(**02-03**)	رسم تخطيطي يوضح سير عملية المقاصة الإلكتروني	63
(**02-04**)	دائرة نسبية تمثل استخدام البطاقات	69
(**02-05**)	دائرة نسبية لنسبة استخدام التطبيقات على مستوى وكالة CPA 319 خنشلة	72
(**02-06**)	أعمدة بيانية لتأثير الأنظمة الرقمية على جودة الخدمة البنكية	74

قائمة الصور

الرقم	الصور	الصفحة
01	بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية	65
02	بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية	65
03	بطاقة كوربورايت.	66
04	بطاقة كوربورايت.+	66
05	بطاقةCpay+	67
06	بطاقة فيزا الكلاسيكية.	68
07	بطاقة فيزا الذهبية	68
08	بطاقة Mastercard	68

مقدمة

تمهيد:

مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برزت تحولات جذرية مست مختلف القطاعات الاقتصادية، حيث أصبحت الرقمنة أداة أساسية لتحقيق الكفاءة والسرعة في تنفيذ العمليات. وفي هذا السياق، أصبح الدفع الإلكتروني من بين أهم الركائز التي تبنتها المؤسسات الحديثة لتواكب التحولات العالمية في بيئة الأعمال، لا سيما في ظل تزايد الاعتماد على المعاملات غير النقدية، وظهور الحاجة إلى تسهيل العمليات المالية بشكل آمن وفعّال.

لقد ساهم الانتشار الواسع للانترنت، وتطور البنية التحتية للاتصالات، في تسريع وتيرة تبني أنظمة الدفع الإلكتروني على نطاق واسع، سواء من طرف الأفراد أو المؤسسات. وتتمثل أنظمة الدفع الإلكتروني في مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تتيح للأطراف المتعاملة تنفيذ عمليات تحويل الأموال وتسوية المدفوعات بطرق رقمية، دون الحاجة إلى التبادل المادي للنقود.

في ظل هذه التغيرات، أصبحت المؤسسات الاقتصادية تواجه تحديات متزايدة تتعلق بتحسين جودة الخدمات، خفض التكاليف، وتطوير الأداء الداخلي. وهنا يبرز دور أنظمة الدفع الإلكتروني كحل مبتكر وفعّال لتعزيز فعالية المؤسسة، سواء من حيث تسريع المعاملات، تقليل الأخطاء البشرية، تقليص فترات الانتظار، أو تحسين تجربة الزبائن.

كما أن هذه الأنظمة لا تعود بالنفع فقط على المؤسسة، بل تسهم كذلك في تحسين بيئة الأعمال بشكل عام، من خلال تشجيع الشفافية، تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي، ورفع كفاءة النظام المالي.

❖ **مشكلة الدراسة:**

شهد القطاع المصرفي في الجزائر، كغيره من القطاعات، تحولات هامة بفعل التطور التكنولوجي السريع، مما أدى إلى تبني أنظمة الدفع الإلكتروني كخيار استراتيجي لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية. ورغم الجهود المبذولة لتطوير هذه الأنظمة، إلا أن واقع تطبيقها ومدى مساهمتها الفعلية في تحسين الأداء ورفع كفاءة البنك لا يزال محل تساؤل، خاصة في ظل التحديات المرتبطة بالبنية التحتية، ودرجة تقبل الزبائن، والإطار التنظيمي. وفي هذا السياق، تبرز الإشكالية الأساسية التالية:

إلى أي مدى تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة؟

❖ **الأسئلة الفرعية:**

1- ما هي أهم أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة في المؤسسات الاقتصادية، وبشكل خاص لدى وكالة القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة؟

2- كيف يؤثر استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على فعالية الأداء المصرفي في الوكالة من حيث الكفاءة، جودة الخدمات، ورضا الزبائن؟

3- ما أبرز التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني، وكيف يمكن معالجتها لضمان تحقيق فعالية أكبر؟

❖ **فرضيات البحث**

كإجابة أولية على الإشكالية المطروحة سنضع بعض الفرضيات على النحو التالي:

❖ **الفرضيات الفرعية:**

- ✓ تعتمد وكالة 319 خنشلة على مجموعة متنوعة من أنظمة الدفع الإلكتروني لتقديم خدمات مصرفية متطورة.
- ✓ يساهم استخدام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمة ورفع مستوى رضا الزبائن.
- ✓ تواجه الوكالة تحديات تقنية وتنظيمية وسلوكية تحد من فعالية تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني.

❖ **أهمية الدراسة:**

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من خلال تسليط الضوء على أحد المواضيع الحيوية في القطاع المصرفي، والمتمثل في أنظمة الدفع الإلكتروني، والتي أصبحت ضرورة حتمية في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم. وتبرز أهمية هذا البحث من كونه يعالج العلاقة بين استخدام هذه الأنظمة وفعالية المؤسسة الاقتصادية، من خلال التركيز على بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة 319 خنشلة. كما تسعى الدراسة إلى تقديم قيمة مضافة للمهتمين بالمجال المالي والمصرفي، من خلال الوقوف على واقع الدفع الإلكتروني في مؤسسة مصرفية جزائرية، وقياس أثره على الأداء العام، بما يمكّن من اقتراح حلول عملية تساهم في تحسين مستوى الخدمات المصرفية، وزيادة كفاءة البنك وتنافسيته في السوق.

❖ **أهداف الدراسة**

1. التعرف على ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني ومكوناتها ووظائفها، مع التركيز على الإطار النظري العام الذي يحكم استخدامها في القطاع المصرفي؛
2. رصد أهم أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة 319 خنشلة، مثل، وتحليل كيفية استخدامها من طرف الزبائن والإدارة؛
3. تقييم أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على فعالية الأداء داخل الوكالة، من خلال دراسة تأثيرها على سرعة تنفيذ العمليات، جودة الخدمة، تقليص التكاليف، ورفع درجة رضا العملاء؛

4. تحليل التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني، سواء كانت تقنية، تنظيمية، أو مرتبطة بسلوك الزبائن وثقافتهم المالية، ومحاولة تشخيص أوجه القصور على مستوى الوكالة؛

5. تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ تهدف إلى تحسين مستوى اعتماد وتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني بما يسهم في تعزيز فعالية البنك كمؤسسة اقتصادية، ورفع كفاءته التشغيلية ومكانته التنافسية.

❖ **أسباب اختيار الموضوع:**

– الرغبة في الحصول على معلومات كاملة حول هذه الوسائل ومدى أهميتها الاقتصادية، وفهم وسائل الدفع الإلكترونية مثل: البطاقات البنكية والتطبيقات الإلكترونية، النقود الإلكترونية؛

– الرغبة في تسليط الضوء على واقع تبني هذه الأنظمة في البنوك الجزائرية، ومدى مواكبتها للتطورات العالمية في المجال المالي والتكنولوجي، خاصة في ظل الإصلاحات الاقتصادية التي تنتهجها الجزائر؛

– الاهتمام بتقييم الأثر الفعلي لهذه الأنظمة على أداء المؤسسات الاقتصادية، من خلال دراسة حالة واقعية على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة، ما يتيح الربط بين الجانب النظري والتطبيقي؛

– الاهتمام الشخصي بالموضوع، نظرًا لارتباطه بتخصصي الأكاديمي ورغبتي في التعمق في مجال الرقمنة المالية وتطبيقاتها داخل المؤسسات الجزائري.

❖ **المنهج المتبع:**

للإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المتفرعة اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي، وذلك لملائمته لطبيعة الموضوع الذي يتطلب وصفا دقيقا لمفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني، وأنواعها، وآليات عملها، ثم تحليل مدى مساهمتها في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية. كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة، من خلال جمع البيانات الفعلية المتوفرة على مستوى الوكالة، وتحليلها بغرض الوقوف على واقع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني وتقييم أثرها على الأداء العام للمؤسسة.

❖ **صعوبات الدراسة:**

واجهنا أثناء البحث عدة صعوبات أهمها:

– صعوبة الحصول على تسهيلات لإجراء دراسة تتطبيقية بمؤسسات أخرى تتلاءم أكثر وموضوع الدراسة؛

– نقص الإحصائيات والمعطيات الدقيقة المتعلقة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة، مما صعب عملية التحليل الكمي وأثر على عمق الدراسة التطبيقية.

❖ **الدراسات السابقة:**

– هناك العديد من الدراسات والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة منها عربية وأجنبية، وقد تم ترتيبها حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وكان أهمها كالآتي:

أ– الدراسات العربية

1– دراسة بحري على (2020) بعنوان فعالية استخدام بطاقات الدفع الالكتروني ضمن متطلبات التوجه بالتجارة الالكترونية، مقال لمجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على فعالية استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني كوسيلة حديثة ضمن متطلبات التوجه نحو التجارة الإلكترونية، من خلال إبراز أهمية بطاقات الدفع الإلكتروني في تسريع العمليات والعروض التجارية، ولقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الحاجة إلى ظهور بدائل متعددة للدفع غير مكلفة ومجردة من المادة، كما أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت غير فعالة في عصر يتطلب السرعة في تسوية المعاملات والصفقات، هذا وتعد البطاقة البنكية الإلكترونية من أهم طرق الدفع الحديثة استخداما في تسوية تعاملات التجارة الإلكترونية نظرا للفرص الكثيرة التي توفرها للأطراف المتعاملين بها في مقابل التحديات التي تحد من التوسع في استخدامها، وتتمثل أهميته في كونه يتناول تنظيما جديدا من أنظمة الدفع الإلكترونية لدعم التوجه بالتجارة الإلكترونية، الذي يتطلب ترسانة قانونية ومعايير الأمن والخصوصية لتعزيز الثقة والتزام التعامل بها.

نتائج الدراسة

– تعد البطاقات البنكية الإلكترونية وسيلة حديثة من وسائل الدفع الإلكتروني لها طابع خاص تتميز به عن وسائل الوفاء الأخرى.

– تعمل بطاقات الدفع والسحب الإلكتروني على فتح أفاق واسعة للحصول على الخدمة المصرفية وتسوية التعاملات التجارية في أي وقت وأي مكان.

– ضعف الحملات الإعلامية التحسيسية المخصصة للتعريف بالمنتجات البنكية الجديدة.

2– دراسة جودي نبيل، وصبيحي زكرياء (2022/2021) بعنوان دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية –دراسة حالة– بنك السلام فرع ورقلة.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على انعكاسات نظام الدفع الإلكتروني على تحسين المعاملات المصرفية، من خلال التوقف عند مختلف وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها، ودراسة التحديات المرتبطة ببيئة العمل المصرفي الحديث. كما تهدف إلى تقييم مدى استجابة بنك السلام للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي، والكشف عن أهم العراقيل التي تعترض طريقه واقتراح حلول فعالة لتجاوزها. وتكمن أهمية هذه الدراسة في الدور المتنامي الذي

تلعبه تقنيات الدفع الإلكتروني في دعم الاقتصاد الوطني، من خلال تحسين أداء البنوك، زيادة الأرباح، تقليل التكاليف والمخاطر، وتحقيق رضا الزبائن وراحتهم. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تفسير متغيرات النظام المصرفي الإلكتروني، بالإضافة إلى المنهج التاريخي لتتبع التطور الزمني لأنظمة الدفع. وتشير نتائج الدراسة إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مكّن من نقل المعاملات المالية من الواقع التقليدي إلى الفضاء الرقمي، مما ساهم في تقليص المعاملات الورقية والتخلص من الحدود الجغرافية، كما سمح باختصار الوقت وتخفيض الاعتماد على الموارد البشرية. كما أظهرت الدراسة أن البنوك لم تتخلّ عن الوسائل التقليدية، بل عملت على تطويرها مستفيدة من التقدم التكنولوجي لتقليل عيوبها. وخلصت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تتوقف على تطوير مواقع البنوك، تعزيز الثقافة المصرفية الرقمية، وتوفير مستوى عالٍ من الأمان والثقة لدى العملاء.

3-دراسة دويس ليندة، وتراس نجية، (2024/2023) بعنوان دور أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين الأداء المالي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA خلال الفترة 2016-2022

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري(**BNA**) ، باعتبار أن الأداء المالي يعد مؤشراً هاماً على الوضعية الاقتصادية وقوة المؤسسات المالية. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية أساسية تتمثل في معرفة مدى تأثير استخدام أنظمة الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنك، ومدى قدرة البنك الوطني الجزائري على مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال. وترجع أهمية هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المتنامي لأنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك، وتقديم تصور واضح حول استخدامها في الجزائر، مع محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطها بتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتناول المفاهيم النظرية ذات الصلة بأنظمة الدفع والأداء المالي، إلى جانب استخدام أسلوب دراسة الحالة من خلال تحليل واقع البنك الوطني الجزائري. وقد أظهرت النتائج أن البنك يولِي اهتماماً متزايداً بتطوير خدمات الدفع الإلكتروني، لا سيما البطاقات البنكية وأجهزة الدفع، مما انعكس إيجاباً على مؤشرات الأداء المالي، مثل العائد على حقوق الملكية. كما بيّنت الدراسة أن تحسين رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم من خلال تسريع العمليات وضمان الأمان وتوفير السيولة، يمثل أولوية لدى البنك، وهو ما يسهم في رفع الربحية وتعزيز مكانته المالية.

4- دراسة ضويفي حمزة وعلي عبد الصمد عمر (2020) بعنوان "أثر الحوكمة الرشيدة في القطاع العام على تكوين رأس المال الثابت في الدول العربية: دراسة قياسية باستعمال بيانات البانل"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، لتحليل العلاقة بين مؤشرات الحوكمة وتكوين رأس المال الثابت في القطاع العام بالدول العربية خلال الفترة الممتدة من 2007 إلى 2017.

سعى الباحثان إلى قياس مدى تأثير مجموعة من مؤشرات الحوكمة، مثل فعالية الحكومة، المشاركة والمساءلة، جودة التشريعات، ومكافحة الفساد، على مستوى تكوين رأس المال الثابت في هذه الدول. وقد تم اعتماد منهج قياسي بالاعتماد على بيانات بانل لمجموعة من الدول العربية، حيث استُخدم نموذج الآثار الثابتة (**Fixed Effects Model**) وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج **EViews 9**.

أظهرت النتائج أن مؤشرات الحوكمة، لا سيما فعالية الحكومة، المشاركة والمساءلة، جودة التشريعات ومكافحة الفساد، لها تأثير إيجابي ودال إحصائيًا على تكوين رأس المال الثابت. في المقابل، لم يُسجَّل تأثير معنوي لكل من الاستقرار السياسي وسيادة القانون في هذا السياق. وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات الحوكمة الرشيدة داخل مؤسسات القطاع العام كآلية لتحفيز الاستثمار العمومي وتكوين رأس المال الثابت، بما ينعكس إيجابا على مسار التنمية الاقتصادية في الدول العربية.

5- دراسة عبد اللاوي الطيب، مخزومي لطفي، وعبد اللاوي عقبة (2020)، بعنوان "أثر الحوكمة والانفتاح الاقتصادي على التنمية الاقتصادية وتنويع الصادرات في الدول العربية: دراسة حالة مجموعة من الدول العربية للفترة 1995-2018"، والمنشورة في مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العلاقة بين الحوكمة والانفتاح الاقتصادي من جهة، والتنمية الاقتصادية وتنويع الصادرات من جهة أخرى.

سعى الباحثون إلى قياس مدى تأثير مؤشرات مثل نزاهة الحكومة، الانفتاح التجاري، وحرية الاستثمار على النمو الاقتصادي وتنويع الهيكل التصديري في مجموعة من الدول العربية خلال الفترة الممتدة من 1995 إلى 2018. وقد اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام بيانات إحصائية صادرة عن مؤسسات دولية مرجعية، وتم تطبيق نماذج قياسية لقياس العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الحوكمة تؤثر بشكل إيجابي على النمو الاقتصادي، في حين أن حرية الاستثمار تسهم بفعالية في تعزيز تنويع الصادرات، وهو ما يُعد مؤشرًا مهمًا لتحسين الأداء الاقتصادي الكلي للدول العربية. بناءً على هذه النتائج، أوصى الباحثون بضرورة تعزيز الحوكمة وتحسين مناخ الاستثمار كخطوة أساسية لتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة وتنويع اقتصادي فعّال في المنطقة العربية.

6- دراسة عبد الله دوكارة جلال ومخطاري فيصل (2021) في مقال بعنوان "المؤسسات والتنمية الاقتصادية في المنطقة العربية"، والمنشورة في مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، العلاقة بين نوعية المؤسسات ومستويات النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية.

وقد هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية المؤسسات القائمة في دعم التنمية، من خلال التركيز على مؤشرات الحوكمة، الحرية الاقتصادية، وبيئة الأعمال. اعتمد الباحثان على منهج تحليلي وصفي، مستندَين إلى بيانات مؤسساتية صادرة عن مصادر دولية معتمدة، وعلى رأسها مؤشرات البنك الدولي، حيث تم تحليل هذه البيانات لقياس العلاقة بين

جودة المؤسسات ومستوى التنمية الاقتصادية في المنطقة. وقد خلُصت النتائج إلى أن معظم الدول العربية تعاني من ضعف واضح في المؤسسات الداعمة للتنمية، مما يشكل عائقًا أمام تحقيق نمو اقتصادي مستدام. وأبرزت الدراسة مجموعة من التحديات، من أهمها غياب الحوكمة الرشيدة، ضعف الشفافية، وانعدام المساءلة.

وأوصت الدراسة بضرورة إجراء إصلاحات مؤسساتية جذرية، ترتكز على تعزيز سيادة القانون، تحسين بيئة الأعمال، وتبني سياسات تشجع على الحرية الاقتصادية، باعتبارها مدخلًا أساسيًا لتحقيق التنمية المستدامة في الدول العربية.

ب- الدراسات الأجنبية

1- دراسة سيلو ليو، ويوي زو، (2012، Canada) بعنوان أنظمة الدفع الإلكترونية والمحمولة، وانعكاساتها على المستهلكين.

تهدف هذه الدراسة إلى فهم النماذج الحديثة لأنظمة الدفع الإلكتروني، مع تركيز خاص على أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، وتحليل مدى تبني المستهلكين لها وتحديد التحديات المرتبطة بها. تنطلق الدراسة من إشكالية رئيسية تتمثل في الصعوبات التي يواجهها المستهلكون في اعتماد هذه الأنظمة الجديدة، سواء بسبب تعقيد التكنولوجيا، أو نقص الوعي والثقة، أو غياب الأدوات التي تساعدهم على إدارة نفقاتهم بفعالية. اعتمد الباحثون في منهجهم على تحليل نظري من خلال تطوير نموذج يوضح سير عملية الدفع في قطاع التجزئة، ثم دراسة حالات لثمانية أنظمة دفع إلكترونية حول العالم، بالإضافة إلى مقابلات مع خبراء من شركات كبرى مثل Visa و Rogers و HCLفي السياق الكندي. وخلصت الدراسة إلى أن نجاح أو فشل أنظمة الدفع الإلكتروني مرتبط بعوامل متعددة مثل سهولة الاستخدام، الانتشار، الثقة، والدعم التنظيمي. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التثقيف المالي وتوفير أدوات رقمية للمستهلكين تساعدهم على الاستفادة من هذه الوسائل بشكل آمن وفعّال.

2- دراسة خوان لوبيز، وأنوج سينغ (2019) بعنوان أنظمة الدفع الإلكتروني وتأثيرها على النمو الاقتصادي –دراسة مقارنة بين الدول المتقدمة والنامية– مقال لمجلة Digital Economie and Sustainable Dévelopement.

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين انتشار وتوظيف أنظمة الدفع الإلكتروني، ومدى انعكاس ذلك على مؤشرات النمو الاقتصادي في الدول المختلفة. اعتمد الباحثان على منهج تحليل كمي باستخدام بيانات تغطي 30 دولة (15 دولة متقدمة و15 دولة نامية) خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2018، وشملت مؤشرات مثل الناتج المحلي الإجمالي، عدد مستخدمي الدفع الإلكتروني، وعدد العمليات المالية المنفذة إلكترونيًا.

أظهرت نتائج الدراسة أن الدول التي استثمرت بشكل فعّال في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وخصوصاً تلك التي شجعت على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مثل بطاقات الخصم والائتمان، والمحافظ الرقمية، والدفع عبر الإنترنت، شهدت تحسنًا ملحوظًا في معدلات النمو الاقتصادي مقارنة بالدول الأخرى. كما أشارت النتائج إلى أن الأثر الإيجابي لهذه الأنظمة كان أكبر في الدول النامية، حيث ساعدت في تقليص الفجوة المالية، وتعزيز الشمول المالي من خلال تمكين شرائح سكانية كانت محرومة سابقًا من الوصول إلى الخدمات البنكية.

وقد خلصت الدراسة إلى أن الدفع الإلكتروني لا يعد مجرد وسيلة تقنية لتحسين سرعة المعاملات، بل يُعد أداة إستراتيجية لتعزيز الإنتاجية العامة، وتحفيز النشاط الاقتصادي، وتقليص التكاليف الناتجة عن التعاملات النقدية التقليدية. كما أوصى الباحثان بضرورة قيام الحكومات، خاصة في الدول النامية، بتبني سياسات تشجيعية وتوفير بيئة تنظيمية وآمنة تتيح توسيع رقعة استخدام الدفع الإلكتروني بالتعاون مع القطاع المصرفي والقطاع التكنولوجي، لما لذلك من أثر إيجابي مباشر على التنمية الاقتصادية المستدامة.

3- دراسة دوغلاس نورث (1990)، كتاب بعنوان المؤسسات، التغير المؤسساتي، والأداء الاقتصادي.

حيث سعى من خلالها إلى تقديم إطار نظري لفهم طبيعة المؤسسات الاقتصادية، نشأتها، وتطورها، وتأثيرها على الأداء الاقتصادي. تمثّل الهدف الأساسي من الدراسة في تحليل كيفية تشكّل المؤسسات – سواء كانت رسمية كالقوانين والدساتير أو غير رسمية كالأعراف والعادات الاجتماعية – ودورها في تنظيم العلاقات الاقتصادية وتوجيه سلوك الفاعلين داخل النظام الاقتصادي. اعتمد الباحث منهجًا تحليليًا تاريخيًا ضمن إطار الاقتصاد المؤسسي الجديد، وركز بشكل خاص على مفهوم "تكاليف المعاملات" باعتباره محددا رئيسيا لفعالية الأنشطة الاقتصادية، موضحًا أن المؤسسات الفعّالة تساهم في تقليص هذه التكاليف وتعزيز الثقة بين المتعاملين. وقد توصّلت الدراسة إلى أن الاختلال المؤسساتي، وليس نقص الموارد، هو السبب الجوهري وراء فشل العديد من الدول في تحقيق التنمية الاقتصادية. ومن ثم، خلص نورث إلى أن نجاح أي إصلاح اقتصادي – بما في ذلك تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني – يتطلب أولًا وجود بيئة مؤسساتية قوية وفعّالة، تضمن الشفافية، وتحمي الحقوق، وتوفّر الأطر القانونية والتنظيمية الداعمة.

4- دراسة دارون عجم أوغلو، وسايمون جونسون، وجيمس روبنسون (2005) بعنوان المؤسسات بإعتبارها السبب الجوهري للنمو طويل الأمد. ضمن كتاب Handbook of Economic Growth.

تمثّل الهدف الأساسي للدراسة في اختبار فرضية أن جودة المؤسسات – مثل سيادة القانون، حماية الملكية الخاصة، آليات المساءلة، والنظام السياسي – هي العامل الأكثر تأثيرًا في تفسير الفروقات في التنمية بين الدول، مقارنة بالعوامل الأخرى كالجغرافيا أو درجة الانفتاح التجاري. اعتمد الباحثون على منهج تجريبي وتحليل كمي مقارن لعدد

كبير من الدول، مع الاستناد إلى بيانات تاريخية خاصة بالتجربة الاستعمارية، بهدف تقييم نوعية المؤسسات الموروثة وأثرها على الأداء الاقتصادي المعاصر. وقد أظهرت النتائج أن الدول التي ورثت مؤسسات شاملة تعزز الابتكار وتكفل الحقوق الاقتصادية والسياسية شهدت نموًا اقتصاديًا أعلى على المدى الطويل، في حين أن الدول التي ورثت مؤسسات استغلالية عانت من تباطؤ تنموي. وخلصت الدراسة إلى أن تحسين الإطار المؤسساتي يُعد شرطًا أساسيًا لنجاح أي سياسة تنموية، وهو ما يؤكد أهمية وجود مؤسسات فعّالة لضمان فاعلية تطبيق تقنيات حديثة كأنظمة الدفع الإلكتروني.

ج- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

أوجه التشابه:

1. تشابه في الإطار النظري: جميع الدراسات، بما في ذلك دراستنا، تدور حول مفاهيم الدفع الإلكتروني وفعالية المؤسسات الاقتصادية، وتسعى لفهم العلاقة بينهما.
2. تشابه في الأهداف العامة: تهدف كل الدراسات إلى معرفة مدى تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين الأداء المؤسسي، وتطوير الخدمات المالية.
3. تشابه في المنهجية: أغلب الدراسات – ومن ضمنها دراستنا – تتبع المنهج الوصفي التحليلي.
4. التركيز على القطاع المصرفي: معظم الدراسات اختارت البنوك كميدان للتطبيق نظرًا لطبيعتها التقنية واعتمادها على الدفع الإلكتروني.
5. الاهتمام بالتحول الرقمي: كل الدراسات تبرز أهمية الرقمنة ودورها في دعم فعالية المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات.

أوجه الاختلاف:

1. الطابع المحلي والدقة الميدانية: دراستنا تميزت بالتطبيق على فرع معين (CPA خنشلة)، ما يضفي عليها طابعًا واقعيا وتفصيليا أكثر من الدراسات العامة.
2. مصدر البيانات: تعتمد دراستنا على بيانات حقيقية داخلية من البنك، بينما تعتمد أغلب الدراسات السابقة على استبيانات أو مصادر ثانوية.
3. التركيز المزدوج: دراستنا تدمج بين موضوعين بعمق: الدفع الإلكتروني وفعالية المؤسسة الاقتصادية، بينما تركز بعض الدراسات على أحد الجانبين فقط.
4. الجانب التطبيقي: دراستنا تسعى لربط الدفع الإلكتروني بمؤشرات حقيقية لقياس الفعالية، في حين أن الكثير من الدراسات السابقة اعتمدت على تقييمات نظرية أو آراء المشاركين.

❖ **هيكل الدراسة:**

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين مسيوقة بمقدمة، حيث تضمن الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني ومساهمتها في تحقيق الفعالية بالمؤسسات الإقتصادية، من خلال عرض المفاهيم العامة، الخصائص، الأنواع، ودور هذه الأنظمة في تحسين فعالية المؤسسة الاقتصادية، أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة التطبيقية، حيث تم التطرق إلى واقع مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الفعالية بوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA 319 خنشلة ، من خلال تحليل الوسائل الرقمية المعتمدة، تقييم أدائها، واستعراض أهم العراقيل التي تواجهها. وقد ختمت الدراسة بعرض لأهم النتائج المتوصل إليها، متبوعة بجملة من التوصيات الهادفة إلى تعزيز فعالية المؤسسة عبر تعميم وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني.

الفصل الأول:

الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني ومساهمتها في تحقيق الفعالية بالمؤسسات الإقتصادية

تمهيد:

تسعى المؤسسات والمنشآت الاقتصادية إلى مواكبة التطورات ومسايرة مختلف المستجدات التي يشهدها العالم، بهدف تعزيز كفاءتها في الأداء وتحقيق أهدافها بفعالية واستمرارية. ويُعد تحسين الإنتاجية وضمان التنافسية من أبرز الغايات التي تسعى لتحقيقها، لا سيما في ظل البيئة الديناميكية التي تتسم بالتغيرات السريعة على المستويين المحلي والدولي.

وفي هذا الإطار، يعد الجانب المالي من أهم الجوانب التي ترتكز عليها المؤسسات لتحقيق استقرارها وتنمية مواردها. إذ يشهد هذا المجال تحولًا ملحوظًا نحو تبني آليات الدفع الإلكتروني بمختلف وسائله وأدواته، باعتباره من العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المالي وتعزيز فعالية المؤسسة.

وعليه، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل يستند إلى ثلاث مباحث رئيسية، تتمثل في:

- **المبحث الأول**: مفاهيم عامة حول أنظمة الدفع الإلكتروني
- **المبحث الثاني**: التأصيل النظري للمؤسسات الإقتصادية
- **المبحث الثالث**: دور أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول أنظمة الدفع الإلكتروني

مع التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت المؤسسات الاقتصادية مطالبة بتبني أدوات حديثة لتحسين كفاءتها، ومن أبرز هذه الأدوات أنظمة الدفع الإلكتروني، التي ساهمت في تسريع المعاملات، تقليل التكاليف، وتعزيز الأمان.

تمثل هذه الأنظمة جزءًا أساسيا من البنية المالية للمؤسسة، حيث تساهم في دعم عملياتها وتحقيق فعالية أكبر في أدائها. وبالنظر إلى أهمية كل من الدفع الإلكتروني والمكونات الأساسية للمؤسسة الاقتصادية، تبرز الحاجة إلى دراستهما وفهم العلاقة بينهما، للوقوف على دور الدفع الإلكتروني في تحسين فعالية المؤسسات وتعزيز تنافسيتها.

المطلب الأول: أساسيات حول أنظمة الدفع الالكتروني ووسائله

تشكل أنظمة الدفع الإلكتروني أحد الركائز الأساسية في البنية المالية الحديثة، حيث تسهم في تطوير المعاملات وتحسين كفاءتها بما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي. وقد ساعد انتشار هذه الأنظمة في تسريع وتيرة التحول التكنولوجي، وتعزيز الشفافية، وتسهيل حركة الأموال بطريقة أكثر أمانا وتنظيما، ما يجعلها عنصرا محوريا في دعم التنمية الاقتصادية.

أولا: مفهوم أنظمة الدفع الالكتروني

1- تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني

قبل التطرق لتعريف أنظمة الدفع الالكتروني لا بد من الإشارة أولا إلى مفهوم الدفع الالكتروني والذي يعتبر من بين أهم الخدمات التي تتيحها البنوك لعملائها لإجراء عمليات البيع والشراء عبر شبكة الانترنت، ولقد عرفت انتشارا واسع في الآونة الأخيرة مع ظهور عمليات التجارة الإلكترونية فضلا عن تطوير الجهاز المصرفي واستحداث ما يعرف بالبنوك الإلكترونية. [1]يعتبر الدفع الإلكتروني أيضا أنه عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريق رقمية، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.[2]

وعليه فإن الدفع الإلكتروني هو عملية دفع الأموال أو تحويلها من طرف إلى أخر باستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية، دون الحاجة إلى استخدام النقود الورقية أو التعاملات التقليدية. أما نظم الدفع الإلكتروني قدم بعض الباحثون عدة تعاريف منها: مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة الدفع وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية.[3]

---

[1] مصفح فاطمة، آيت علي زينة، "**مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي**"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 2، 2021-2022، ص224.

[2] مولفرعة نعيمة، "**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد3، العدد1، 2014، ص481.

[3] هبه كنه، "**واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي**"، رسالة ماجيستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2022، ص:20

وهي الأدوات التي تحظى بالقبول العام، وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون والالتزامات، وقد كانت هذه الوسيلة تتمثل ساسا في النقود القانونية، لكن مع تطور الزمن وجدت وسائل أخرى، مثل الأوراق التجارية وبعض أنواع السندات.[1]

مما سبق يمكن تعريف أن أنظمة الدفع الإلكتروني هي مجموعة من البرامج والتقنيات التي تمكن الأفراد والشركات من إجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال عبر الإنترنت أو استخدام الأجهزة الإلكترونية، بدلا من الدفع نقدا.

2- خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني

يتميز نظام الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

- ❖ يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين. [2]
- ❖ يتم الدفع الالكتروني باستخدام النقود الالكترونية، وهي عبارة عن وحدات نقدية عادية تكون محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا. [3]
- ❖ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويكون الدفع عن طريق شبكة الانترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين الطرفين وذلك لتسهيل تعاملات الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهما، ويكون الدفع الإلكتروني بطريقتين: [4]

الطريقة الأولى: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذه الحالات، ويكون الثمن مدفوع مسبقا.

الطريقة الثانية: عن طريق البطاقات البنكية ولا يوجد أي مبلغ مخصص سلفا.

- يوجد نوعين من الشبكات التي يتم من خلالها الدفع الإلكتروني:
  - شبكة خاصة: يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهما؛
  - شبكة عامة: هنا يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا يوجد بينهما روابط قبلية.

---

[1] ا هبه كنه، **"واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي"**، لمرجع السابق، ص 20

[2] بوخاري فاطمة، **"تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل حادثة كورونا (دراسة حالة)**، مجلة جديد الاقتصاد المجلد 16، العدد 1،،2021 ص186.

[3] قطاف عقبة، بومعراف الزهرة، **الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة–**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد7، العدد1، 2021، ص12.

[4] حديدي آدم، حمودة أم الخير، **دور الهندسة المالية في تطوير وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية – دراسة لعينة من البنوك التجارية العمومية–**، مجلة المؤشر، المجلد1، العدد1، 2019، ص:6-7.

– بسيطة وسهلة الاستخدام حيث تسهل التعاملات البنكية وغيرها، دون التطرق إلى ملأ الاستمارات والاستعلام عبر الهاتف؛ [1]

– إمكانية تسليم بعض الخدمات إلكترونيا وبسرعة دون الحاجة إلى الانتظار.[2]

– يحتاج إلى توفر أجهزة:[3]

– يعتمد عليها في تنفيذ هذه العمليات التي تمكن تسهيل تعامل الأطراف والثقة فيما بينهم.

– تقديم خدمات كاملة وجديدة.

3– أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني

تكمن أهمي أنظمة الدفع الإلكتروني فيما يلي:[4]

– اختصار المسافات الجغرافية؛

– تقديم خدمات ذات جودة عالية وعلى مدار الساعة؛

– تعزيز رأس المال الفكري؛

– الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية؛

– إن نظام الدفع يؤثر وبشدة في الاستقرار والقدرة التنموية للاقتصاد الوطني؛

– نظم الدفع والتسوية هي أحد أهم مكونات البنية التحتية اللازمة لعمل اقتصاد السوق؛

– –تعد نظم الدفع وتسوية الأوراق المالية من المكونات الأساسية لتنفيذ السياسة النقدية بشكل سلس؛

– تعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع من العوامل الأساسية في الحفاظ على استقرار العملة؛

– إنجاز المعاملات ذات القيمة(العالية، والمنخفضة) بسرعة و بأمان وبشفافية.

ثانيا: أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني وآلية تأمينها

1– أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني

هناك العديد من أنظمة الدفع الإلكتروني التي تسهل تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني تتمثل فيما يلي:

أولا: الصراف الآلي

---

[1] هادف حيزية، **نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوربية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، ص13.

[2] نفس المرجع، ص13.

[3] بوخاري فاطمة، **"تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل حادثة كورونا (دراسة حالة)"**، مرجع سابق، ص186.

[4] هبه كنه، **"واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي"**، مرجع سابق، ص22.

أ– تعريف آلة الصراف الآلي: ظهرت أول مرة بنيويورك سنة 1939م على يد لوثر جورج سيمججان [1]وتم تركيبه في مصرف سيتي بنك، يعتبر الصراف الآلي جهاز إلكتروني يوفر لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة كبديل عن الحاجة إلى الموظف.[2] وقد تم تطويره مع مرور الوقت وأصبح يقدم حاليا مجموعة من الوظائف نذكر منها:[3]

- التعرف على رصيد الحساب؛
- القيام بسحب وإيداع نقدي؛
- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- سداد الفواتير.

ب– آلية عمل الصراف الآلي: تمر عملية عمل الصراف بعدة مراحل وتكون على النحو التالي: [4]

المرحلة الأولى: إدخال البطاقة الصادرة من مؤسسة مالية (البنك أو البريد) وتكون ذات الشريط الممغنط أو من البطاقات الحديثة الإلكترونية أو غيرها المجهزة للقيام بهذا النوع من العمليات؛

المرحلة الثانية: يظهر على شاشة الصراف الآلي عبارة "أدخل رقمك السري" (entre your secret code)، فيقوم العميل إدخال رقمه السري عبر الضغط على لوحة الأزرار المرقمة؛

المرحلة الثالثة: يقوم الصراف الآلي بفحص البطاقة من خلال البيانات المخزنة في الشريط الممغنط، ويقرأ الرقم السري الذي تم إدخاله؛

المرحلة الرابعة: يرسل الصراف الآلي تلك المعلومات المشفرة عبر شبكة الربط الإلكترونية إلى جهاز مركزي يسمى المحول (switch)، الذي يخزن المعلومات والبيانات الصحيحة المقدمة من المصارف حول تلك البطاقات؛

المرحلة الخامسة: بعد التأكد من صحة البطاقة والرقم السري، يتم التصريح للزبون باختيار الخدمة التي يود إجرائها؛

المرحلة السادسة: يختار الزبون أحد الخدمات المدونة على شاشة الصراف الآلي؛

المرحلة السابعة: يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة إذا كانت ممكنة.

ثانيا: نظام سويفت (Swift)

---

[1] لوثر جورج سيمجان: مخترع أمريكي من أصل أرماني، ولد في عام 1905 في تركيا، هاجر إلى الولايات المتحدة. اشتهر بكونه واحد من أوائل من وضعوا أساس لفكرة الصراف الآلي (ATM). في عام 1939، قام بتصميم جهاز يعرف ب"بنكوغراف" (Bankograph)، يستخدم لإيداع النقود والشيكات دون تدخل شري.

[2] https://ar.wikipedia.org, Consulté le :30/03/2025, htm :9 :00.

[3] محمد الصيرفي، "**إدارة العمليات المصرفية (العادية– غير العادية– الإلكترونية)**"، (الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر)، 2016، ص:217.

[4] نادر عبد العزيز سافي، "**المصارف والنقود الإلكترونية**"، الطبعة الأولى، (المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007)، ص:205.

نظام سويفت هو اختصار لـ Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication وهو شبكة ما بين البنوك (interbancaire) أنشأت عام1977م من أجل تعويض التلكس لأنه لم يكن آمنا وسريعا بما فيه الكفاية، وهو يقدم مجموعة من الخدمات المتنوعة مثل: تحويلات من حساب إلى حساب، عمليات على العملات... إلخ. ومنذ ذلك الوقت أصبحت المصارف تستطيع أن تستفيد ايجابيا من قدرات تسير رأس مالها العامل، فتح معاملات، وتكون لديها فكرة واضحة عن حساباتها.[1] وتتمثل أهم مزايا نظام سويفت فيما يلي:[2]

- سرعة انجاز التحويلات المالية ووصولها إلى المستفيدين؛
- توفير عنصر الأمان؛
- أقل تكلفة في التحويل بالنسبة للبنوك الأخرى؛
- النظام يعمل على مدار 24 ساعة؛
- يغطي جميع المراسلات المتعلقة بالمعاملات المالية والبنكية التي تتم بين البنوك والمؤسسات المالية حيث يوفر الحماية والسرعة الكاملة لمثل هذه التعاملات ومتابعة تسليمها للجهات المعنية.

ثالثا: نظام خدمة السويتش الإلكتروني (E-Switch)

توفر شبكة ربط بين فروع المؤسسات المالية (المصارف، أو البريد) الواحد، بحيث يمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون العودة إلى الفرع الذي فتح فيه الحساب، كما هو الأمر بالنسبة للشبكات التي يمكن قبضها من أي فرع من فروع المؤسسات المالية دون ضرورة الحضور إلى الفرع الموجود في حساب الساحب. كما يقوم هذا النظام على الربط الإلكتروني بين المؤسسات المالية المختلفة لإجراء عمليات التحويل فيما بينها، وتبادل الرسائل إلكترونيا عبر نظام مشفر وعلى درجة عالية من الإتقان الحماية والأمان.[3]

رابعا: نظام المقاصة الإلكترونية

تعتمد المقاصة أساسا على تبادل البيانات الخاصة بالشيك إلكترونيا، حيث يتم تحويل المستند الورقي "الشيك" بعد نسخه بجهاز الماسح الضوئي إلى صورة إلكترونية عبر الإنترنت ويسمى بالشيك الصورة. وعليه فالمقاصة الإلكترونية هي تقنية تقديم الشيك للوفاء وهذا من خلال تبادل بياناته عن طريق التكنولوجيا الحديثة، وجاء هذا في المادة 502 من القانون التجاري الجزائري والذي حملت إحدى فقراته " تقديم الشيك للوفاء بأي وسيلة تبادل إلكتروني تعتبر بمثابة تقديمه للوفاء".[4]

---

[1] زروني مصطفى، حنك سعيدة، "**دوافع استعمال شبكة سويفت في المعاملات الدولية**". محاضرة بكلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3.

[2] https://www.cbe.org.eg/ar/payment-systems-and-services/payment-systems/swift

[3] نادر عبد العزيز شافي، "**المصارف والنقود الإلكترونية**"، (المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007)، مرجع سابق، ص207.

[4] كعوان محمد، بلعزام مبروك، "**مسؤولية البنك المحسوب عليه عند الوفاء للشيك المتقن التزوير عبر المقاصة الإلكتروني**"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد8، العدد3، 2023، ص1014.

للمقاصة الإلكترونية عدة خصائص نذكر منها ما يلي:[1]

1- تعتبر المقاصة الإلكترونية صورة من صور التحويل الإلكتروني للأموال. فهي تسوية مالية بين حسابين للشيكات دون دفع مادي للنقود، إذ تقيد قيمة الشيك في الطرف الدائن للمستفيدين بعدما تقيد نفس القيمة في الطرف المدين للساحب بمعنى زيادة رصيد المستفيد بنفس القيمة التي ينقص بها رصيد الساحب.

2- المقاصة الإلكترونية للشيكات وسيلة من وسائل التصدي لمخاطر الاحتيال والتزوير. وهذا لعمل النظام على تطوير مواصفات الشيكات ووضع علامات أمنية مناسبة.

خامسا: نظام التحويلات المالية الإلكترونية

تعبر التحويلات المالية عن عملية نقل الأموال من حساب في مؤسسة مالية (كالمصرف أو مكاتب البريد) لحساب في مؤسسة مالية أخرى سواء كان هذا الحساب لنفس الشخص أو لشخص أخر، كذلك إذا كان في نفس المؤسسة المالية أو في مؤسسة أخرى، وهذا عن طريق استخدام أدوات التقنية الشبكية والعمليات الإلكترونية, هنا تجرد العمليات المادية وتنتقل إلى العمليات الرقمية ويكون جل نشاط المؤسسات عبر قنوات الاتصال ومراسلات بيانية على شبكة الانترنت، تتم هذه العمليات من خلال وسيلة إلكترونية كالهاتف, الحاسوب أو شريط مغناطيسي، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية (Automated. Clearing house-AH). [2]

سادسا: نظام التسوية الإجمالية ARTS

يعد نظام ARTS من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك وهو نظام جديد للدفع، كما أنه يهدف إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك لمواكبة المعايير الدولية كما يرمز لهذا النظام دوليا ب RTGS (REL TIME GROSS SETTLEMENTS) إذ يساعد هذا النظام في سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، أيضا هو نظام مركزي إلكتروني يعمل على اساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد من خلال الحسابات المركزية للمصارف، بالإضافة إلى هذا يسمح لدفع المبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها 10 ملايين دينار وتنفيذ أوامر التحويل في الوقت الحقيقي بدون فترة سماح.[3]

---

[1] كعوان محمد، بلعزام مبروك، **"مسؤولية البنك المحسوب عليه عند الوفاء للشيك المتقن التزوير عبر المقاصة الإلكتروني"**،المرجع سابق، ص 1014

[2] زحوني نور الدين، زمالة عمر، **"التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة الدفع"**، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد1، العدد1، 2018، ص: 257-258.

[3] زغدار أحمد. **"تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014"**، محاضرة بجامعة الجزائر3.

2- آليات تأمين أنظمة الدفع الإلكترونية

مع التطور السريع في التكنولوجيا واعتماد الأفراد والمؤسسات بشكل متزايد على أنظمة الدفع الإلكترونية، أصبحت مسألة تأمين هذه الأنظمة من المخاطر والتهديدات السيبرانية ضرورة حتمية. فأنظمة الدفع تتعامل مع معلومات مالية حساسة، مثل بيانات البطاقات البنكية والمعاملات الإلكترونية، ما يجعلها هدفًا رئيسيًا للهجمات الإلكترونية. لذلك، تعتمد المؤسسات على مجموعة من الآليات الأمنية لحماية هذه الأنظمة وضمان سرية البيانات وسلامة العمليات ومنع الوصول غير المصرح به، مما يُسهم في بناء ثقة المستخدمين واستمرارية الأعمال.

أ-آلية التأمين عبر الانترنت

قد وضعت مجموعة من الوسائل والأنظمة لضمان الأمن للمعلومات وهي: [1]

1- التوقيع الإلكتروني: هو شهادة رقمية تحتوي على بصمة إلكترونية للشخص الموقع، توضع على وثيقة تؤكد منشأها وهوية من وقع عليها، يتم الحصول على الوثيقة من إحدى الهيئات المعروفة دوليا مثل (Signature trust digital and version) وذلك مقابل رسوم معينة ويتم مراجعتها بعد ذلك وإصدار شهادتها.[2] تتعدد أشكال التوقيعات الإلكترونية المستخدمة حاليا بهدف أداء وظيفة أو عدد من الوظائف التي تؤديها وأهمها ما يلي:

- **التوقيع باستخدام القلم الإلكتروني:** ومعناه نقل التوقيع الإلكتروني المكتوب بخط اليد بجهاز الماسح الضوئي عن طريق شبكة الانترنت إلا أن هذه الطريقة تواجه معوقات كثيرة تتمثل في عدم الثقة حيث يمكن للمستقبل أن يحتفظ بالتوقيع واستخدامه في المستقبل وهذا دون علم صاحب التوقيع.[3]
- **التوقيع باستخدام الخواص الذاتية:** يعتمد هذا النوع على الخواص الكيميائية والطبيعية للأفراد وهي كالاتي: [4]

✓ البصمة الشخصية (Empreinte Digital, Finger Printing)؛
✓ مسح العين البشرية (Iris de l'œil, Iris et Retina Scanning)؛
✓ التحقق من مستوى ونبرة الصوت (Voice Recognition)؛
✓ خواص اليد البشرية (Hand Gesmetty)؛
✓ التعرف على الوجه البشري (Ficial Recognition)؛
✓ التوقيع الشخصي (Hand Written Signatures).

---

[1] عمار لوصيف، **"استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي عشر"**، رسالة ماجيستر، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، 2009، ص:94.

[2] نفس المرجع، ص 94.

[3] عمار لوصيف، **"استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي عشر"**، نفس المرجع، ص:95.

[4] حسن طالبي، التوقيع الإلكتروني في القانون الجزائري والتشريعات المقارنة، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، جامعة الجزائر، 2020، ص541.

ويتم تخزينها في الحاسوب الآلي لمنع أي استخدام من أي شخص أخر إلا صاحبها.

- **التوقيع الرقمي** (Signature Numérique): يعتبر هذا النوع من أهم صور التوقيع الإلكتروني حيث يتم إعداد التوقيع الرقمي من خلال تحويل المحرر والتوقيع من نمط الكتابة العادية إلى معادلة رياضية وأرقام عن طريق استخدام العمليات الحسابية واللوغاريتمات، بحيث يتم إعداد المحرر قبل بعثه للمرسل إليه في شكل يختلف عن البيانات والمعلومات الأصلية الواردة فيه، مع ربط هذا المحرر بمفتاح معين على نحو لا يمكن لأي شخص أن يعيده إلى صياغتها المقروءة عدا الشخص المستلم وحده خلال فك التشفير المطلع عليه.

2-تشفير البيانات

يستلزم استخدام التشفير للمعلومات تركيب برامج مخصصة لذلك على حاسوب كل من المرسل ومتلقي المعلومة أو البيانات، فبعد كتابة الرقم السري للبطاقة أو رقم الحساب مثلا يستعمل البرنامج المخصص للتشفير لتشفير هذه الأرقام قبل بعثها إلى التاجر أو البنك أو أي مؤسسة مالية، فيتلقى التاجر أو المؤسسة هذه الرسالة مشفرة فيستعمل بدوره البرنامج المخصص لفك التشفير ليتمكن من قراءته، وإذا تمكن شخص بطريقة أو بأخرى الحصول على نسخة من الرسالة فلا يمكنه قراءتها لأنها مشفرة.[1]

3-التأمين: ويضم ما يلي:

***استخدام تكنولوجيا الجدران النارية**: يقوم الجدار الناري بمراقبة حركة البيانات التي تمر عبر شبكتك، ويحدد ما إذا كان ينبغي السماح لتلك البيانات بالمرور أو منعها، استنادا إلى قواعد محددة مسبقا، هذه القواعد تحدد أنواع الاتصالات المقبولة والمرفوضة بناء على عدة عوامل مثل: [2]

- العنوان المرسل والمستقبل: الجدار الناري يتحقق من مصدر البيانات ووجهتها، فإذا كانت البيانات تأتي من مصدر غير موثوق، يمكن حظرها؛

- نوع البروتوكول: يقوم الجدار الناري بمراقبة نوع البروتوكول المستخدم في الاتصال، مثل HTTP أو FTP، وإذا كان البروتوكول غير معروف أو مشبوه، قد يتم منعه؛

- المنافذ المفتوحة: الجدار الناري يتحقق من المنافذ المستخدمة في الاتصال، ويمنع الوصول إلى المنافذ غير المصرح بها لتجنب الهجمات الإلكترونية؛

***المرشحات الإلكترونية**: يتم استخدام مرشحات ثنائية الجانب حيث ينتج جهاز الترشيح الأول انسياب الحركة المرورية باتجاه الحاسوب الموجودة في المنطقة الآمنة فقط في حالة ما إذا كانت صادرة من كمبيوتر في المنطقة الآمنة.[3]

***البطاقات**: لكل شخص طبيعي بطاقة خاصة به لا يمكن لأي شخص استخدامها غيره.

---

[1] خنفوسي عبد العزيز، "**قانون الدفع الإلكتروني**"، (مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2018)، ص32.

[2] https://www.youm7.com , Consulte 03/04/2025, htm: 10:45

[3] عمار لوصيف، "**استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي عشر**"، مرجع سابق، ص98.

***شهادة المصادقة الإلكترونية:** تستخدم هذه التقنية في تحديد هوية مستخدمي الشبكة وأهليتهم القانونية للتعاقد، والتحقيق في مضمون التعامل وسلامته، وكذلك تقوم بإصدار المفاتيح الإلكترونية سواء المفتاح الخاص بالتشفير أو العام بفك التشفير، كما تقوم بالتأكد من جدية الإرادة في التعاقد بين الأطراف وبعدها عن الغش والنصب. [1]

***الخادم المفوض:** يقوم بدور الوسيط بين الشبكات المؤمنة وغير المؤمنة، فعن طريق يستطيع صاحب المنشأة رصد حركة موظفيه على شبكة الإنترنت، كما يمكن التحكم في عملية الدخول إلى موقع عن طريق إعطائه أمر بعدم الدخول إلى الموقع المعين ذاته، فعندما يرغب أحد العاملين الدخول إلى الموقع يمنعه المفوض، وغالب ما يتم اقتران الحوائط النارية مع الخادم المفوض لضمان التكم في عملية الدخول والخروج وتحقيق التأمين الكامل للشبكات المؤمنة.[2]

المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وأنواعها

أولا– مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

1– تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

تعرف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها "أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من ورق الكشف والبيانات. ويمكن الشخص من محاسبة فواتيره إلكترونيا عبر حسابه الخاص. [3] أيضا يقصد بوسائل الدفع الإلكتروني أنها "وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريق إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كومبيوتر، مقبولة كوسيلة دفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.[4]

وعليه فإن وسائل الدفع الإلكترونية هي أنظمة دفع تعتمد على تقنيات إلكترونية، تتيح للمستخدمين إرسال الأموال واستلامها ودفع ثمن السلع والخدمات عبر الإنترنت أو من خلال أجهزة إلكترونية مثل الهواتف الذكية وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع.

2– خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تعددت خصائص وسائل الدفع الإلكتروني نتيجة تعدد أشكالها، ونذكر أهمها فيما يلي:

– يتم الدفع من خلال استخدام نقود إلكترونية محفوظة بشكل إلكتروني بين المستخدمين ويتم الوفاء بها إلكترونيا.[5]

---

[1] حسينة عبد الحميد شرون، صونيا مقري، "**دور التشفير وشهادات المصادقة الإلكترونية في حماية الدفع الإلكتروني**"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، مجلد11، العدد2، 2022، ص132.

[2] عمار لوصيف، مرجع سابق، ص99.

[3] محاد عريوة، محمد خاوي، "**واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري**". مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد4، 2017، ص141.

[4] حدة بوخالفة، "**الإطار القانوني للتعامل الامن بوسائل الدفع الإلكتروني**"، مجلة الدراسات القانونية، المجلد8، العدد1، 2022. ص455.

[5] قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، "**الوقع المحاسبي لوسائل أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: الشركة الوطنية للتسويق وتوزيع المواد البترولية (نفطال–بسكرة)**"، مجلة ميلاف للبحوث، المجلد 7، العدد1، 2021، ص309.

– تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام عقد بين طرفين متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

– يلزم تواجد نظام معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى المؤسسات المالية بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة.

– وسائل الأمان الفنية: يتم الدفع الإلكتروني من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، فإن خطر السطو أرقام الكروت قائم أثناء الدفع الإلكتروني. فازداد خطر الدفع عبر الانترنت لأنها تحمل جميع شرائح المجتمع من مختلف بلدان العالم، لذا يجب أن يكون مصحوب بنظام أمان ويتم بطريقة مشفرة وبرامج خاصة.[1]

3– أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

تتجسد أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط التالية: [2]

- ❖ اختصار المسافات الجغرافية؛
- ❖ التعريف بالبنوك والترويج لخدمتها؛
- ❖ تقديم خدمات مالية ذات جودة عالية وعلى مدار الوقت؛
- ❖ تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمات بالوسائل التقليدية؛
- ❖ تعزيز رأس المال الفكري؛
- ❖ تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ❖ مواكبة مستجدات المؤسسات المالية العالمية؛
- ❖ الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

ثانيا– أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

يمكننا التمييز بين نوعين من وسائل الدفع الإلكتروني، نجد أن النوع الأول هو الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية كالنقود والشيكات الورقية... الخ، أما النوع الثاني فهي وسائل حديثة مبتكرة كبطاقات الدفع الإلكترونية والبطاقات الذكية...الخ، وسنتطرق إلى أهم وسائل الدفع الإلكتروني وأكثرها شيوعا وهي: [3]

1– النقود الإلكترونية

[1] فاروق محمد حامد الأباصيري، **"عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت"**، (دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، مصر)، 2002، ص:100.

[2] محاد عريوة، محمد خاوي، **واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري**، مرجع سابق، ص:141.

[3] قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص:309

- **تعريف النقود الإلكترونية:** النقود الإلكترونية عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان أمن جدا على الهارد ديسك لجهاز الكومبيوتر الخاص بالعميل الذي يستخدمها في عمليات البيع والشراء والتحويل، وغير ذلك من العمليات المالية. [1]
- **أنواع النقود الإلكترونية:** تتمثل فيما يلي:

أ- من حيث متابعتها والرقابة عليها:[2]

- ❖ النقود الإلكترونية المحددة: وهي التي تحتوي على المعلومات الخاصة بهوية الساحب الأصلي للنقود الإلكترونية، الأمر الذي يمكن معه إيجاد ممر حركة تحويل النقود الإلكترونية، وبالتالي يمكن للمؤسسة بتعقب حركة النقود الإلكترونية في السوق الإلكترونية.
- ❖ النقود الإلكترونية غير الاسمية: وهي النقود التي لا تحتوي على معلومات توضح هوية الساحب الأصلي للنقود الإلكترونية، الأمر الذي لا يمكن معه إيجاد ممر حركة تحويل هذه النقود، مما يؤدي إلى عدم تمكن البنك المصدر للنقود الإلكترونية من تعقب ومتابعة حركتها في السوق الإلكترونية.

ب- من حيث أسلوب التعامل بها:[3]

- ❖ نقود إلكترونية عن طريق الشبكة :وتسمى نقودا رقمية حيث يتم دفع مقابلها للمصرف واستلام قطع ممغنطة، يشترط لمستخدمي هذا الأسلوب الاتصال الكترونيا بالمصدر للتأكد.
- ❖ نقود الكترونية خارج الشبكة :لا يتم الرجوع فيها للمصدر بل تعتمد على البطاقة التي تتضمن مؤشرا لقيمة المتبقية بعد كل تعامل نقدي وتعتبر قليلة الأمان.

***خصائص النقود الإلكترونية**

تتميز النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص وهي[4]:

- النقود الإلكترونية لها قيمة نقدية أي أنها تشمل وحدات نقدية لها قيمة مالية مثل مائة دينار أو ألف دولار.
- تحظى النقود الإلكترونية بقبولها في التعامل الواسع من الأشخاص والمؤسسات غير تلك التي قامت بإصدارها.
- النقود الإلكترونية غير مرتبطة بحساب بنكي فهي تتميز عن وسائل الدفع الإلكترونية الأخرى، هذا يعني أنه لا يتم الاحتفاظ بأرصدة في حسابات مالية لدى البنوك.
- عبارة عن بيانات يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على كومبيوتر شخصي.

---

[1] زكرياء مسعودي، زهراء جقريف، **"ماهية النقود الإلكتروني"**، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد2، العدد3، سنة 2018، ص:41.

[2] نفس المرجع، ص:47.

[3] أبو بكر بوسالم، قاجة أمنة، **"قراءة في الأهمية الإقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني –التجربة الماليزية نموذجا–"**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد1، العدد1، 2016، ص:46.

[4] حمد دمان ذبيح، **"النقود الإلكترونية، ماهيتها، مزاياها، عيوبها"**، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد10، العدد1، 2021، ص-ص:140-142، (بتصرف).

– النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد حيث يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة لوجود طرف ثالث بينهما كمصدر لهذه النقود مثلا.

– تعتبر النقود الإلكترونية غير متجانسة وهذا لأن كل مصدر يختلف بإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف من ناحية القيمة، أو بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها هذا الشخص بواسطة هذه النقود فهي غير متماثلة أو متجانسة.

البطاقات الإلكترونية

***البطاقات البنكية:** هي بطاقة بلاستيكية ممغنطة تحتوي على معلومات رقمية تسمح لحاملها باستخدامها في أغراض الدفع، تصدر من مؤسسة مصرفية تستخدمها كوسيلة تعامل عوضا عن النقود.[1]

هناك عدة أنواع من البطاقات البنكية يمكن إجمالها فيم يلي:

1– البطاقات الغير ائتمانية (Non-credit card): تسمى أيضا ببطاقة الخصم الفوري(المدينة) حيث تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدمها كوسيلة لعرض البيانات فقط، [2] وتضم بدورها عدة أنواع نذكر منها:

أ– بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا.[3]

ب– البطاقة المدينة: يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية، إذ تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة. [4]

ج– بطاقة الشيكات (check card): تتضمن هذه البطاقة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها، وعندما يرغب العميل في استخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم

---

[1] ايت شعلال نبيل، **"البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر"**، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد4، 2019، ص:9، (بتصرف).

[2] المرجع سابق، ص–ص:9–10.

[3] قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، **"الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية (نفطال–بسكرة)"**، مرجع سابق، ص311.

[4] ايت شعلال نبيل، نفس المرجع، ص10.

التاجر بتدوين رقمها على ظهر الشيك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على البطاقة، والتأكد من صلاحية البطاقة.[1]

د- بطاقة السحب الآلي: الميزة الرئيسية في بطاقة السحب الآلي (المعروفة أيضا باسم بطاقة مصرفية) هو أنه عندما يقوم حامل البطاقة بإجراء عملية شراء فإنه يتم سحب أموال الشراء مباشرة إما من الحساب المصرفي، أو من الرصيد المتبقي على البطاقة. في بعض الحالات يتم إصدار بطاقات للاستخدام حصريا على شبكة الإنترنت، وعلى ذلك لا يكون هناك أي بطاقة مادية يتم تداولها.[2]

هـ- بطاقة الخصم: بطاقات الخصم ترتبط مباشرة بحسابك البنكي. عند إجراء عملية شراء باستخدام بطاقة الخصم، يتم سحب الأموال فورًا من رصيد حسابك، مما يتيح لك التحكم الفوري في نفقاتك دون الحاجة لاقتراض المال.[3]

2- البطاقة الائتمانية (credit card): هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بلا من حمل النقود، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتوقيع حاملها،وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، اسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها، وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها: [4]

أ- بطاقة فيزا كارد (Visa Card): بطاقة فيزا كارد هي بطاقة دولية تسمح لكم القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم.[5]

ب- بطاقة ماستر كارد (Master Card): تعرف بطاقات الماستر كارد بأنها بطاقات دفع مصرفية عالمية، وتشمل هذه البطاقات عدة علامات تجارية وهي (MasterCard) :و (PayPass)و (Maestro) و(Cirrus)، وتقوم هذه العلامات التجارية على أساس التعاون مع المؤسسات المالية والبنوك التي تصدر هذه البطاقات وأيضاً مع التجار الذي يقبلون التعامل مع هذه البطاقات، ويوجد أكثر من 28 مليون موقع يقبل التعامل والدفع من خلال بطاقات الماستر كارد، ومن الجدير بالذكر بأنّ شبكة الماستر كارد لا تقوم بإصدار البطاقات ولا

[1] جودي نبيل، صبيحي زكريا، **"دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية –دراسة حالة – بنك السلام فرع ورقلة"**، ماستر أكاديمي، 2022، ص13.

[2] https://ar.wikipedia.org on.2025/04/08 at 17:30

[3] https://upayments.com on 2025/04/10 at 18:30

[4] قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء،مرجع سابق ص310.

[5]https://www.bdl.dz/ar on .2025/04/10 at 19:00

تفرض أية رسوم سنوية لحاملي البطاقة ولا تطلب من التجار قبول بطاقاتها، لكنّها بالمقابل تضع سياسات خاصّة تتعلّق بالدفع وإعادة الشحن.[1]

ج– بطاقة أمريكان اكسبرس (American Express): تختصر ل(Amex) هي بطاقة دفع إلكتروني تصدرها أمريكان اكسبرس شركة أمريكية متعددة الجنسيات للخدمات المالية، تتوفر البطاقة للأفراد والشركات الصغيرة والمستهلكين من الشركات في جميع أنحاء العالم، تقدم مجموعة متنوعة من الامتيازات، بما في ذلك نقاط المكافآت واسترداد النقود وامتيازات السفر.[2]

***البطاقات الذكية Smart Card**

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة إلكترونية تعمل كحاسب ألي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح للأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها. [3]

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

أ– مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

تحمل وسائل الدفع الإلكتروني مجموع من المزايا أهمها:[4]

– بالنسبة لحاملها: سهولة الاستخدام بالنسبة لحاملها، وتمتعها بأمان كبير مقرنة بالنقود الورقية، كما يؤدي استخدامها إلى تقليل الفواتير والإيصالات الورقية المختلفة بالإضافة إلى فرصة الحصول من المؤسسات المالية أو الشركات المصدرة، هذا كما أن حاملها يمكنه أن يتم صفقة فورية عبر الهاتف بمجرد ذكر البطاقة، وإعطاء حق استخدام بطاقة ائتمانية مثلا لشخص آخر.

– بالنسبة للتاجر: ليس هناك أكثر أمانا وأقوى ضمانا لحقوق البائع من البطاقات البنكية ووسائل الدفع بصفة عامة، ذلك أن الشركة المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين إضافة إلى زيادة المبيعات إلى جانب أنها أزاحت عبئا على البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن حيث أصبح يقع على عائق البنوك والشركات.

– بالنسبة لمصدرها: حيث تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

– بالنسبة للمجتمع: تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني استثمارا للشركات التي تصدرها وبالتالي يمكن للدولة التي تحتضن هذه الشركات أن تتقاسم الأرباح.

---

[1] https://mawdoo3.com on 2025/04/10 at 19 :30

[2] https://hbrarabic.com on2025 /04/10 at 20 :30 .

[3] قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، مرجع سابق ص311.

[4] أبو بكر سالم، قاجة أمنة، **"قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني – التجربة الماليزية نموذجا–"**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد1، العدد1، 2016، ص–ص:50–51.

ب– عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

بما أن لوسائل الدفع مزايا وايجابيات فهي أيضا لها بعض السلبيات التي تعيبها وهي:[1]

– أولا: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بنا يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد، يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

– ثانيا: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

– ثالثا: أهم خطر يواجهه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك نفقات ضياعها.

المبحث الثاني: التأصيل النظري للمؤسسات الإقتصادية

تشغل المؤسسة ولا تزال حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الكثير من الاقتصاديين باعتبارها المحرك الأساسي لكل نشاط اقتصادي والمنبع الرئيسي للرفاهية المادية. فهي مكان للعمل، للحياة الاجتماعية وممارسة مختلف الطرق التسييرية الموجهة لبلوغ الأهداف الاقتصادية والاجتماعية.

المطلب الأول: تعريف المؤسسات الاقتصادية وأنواعها

أولا: تعريف المؤسسات الإقتصادية

من الصعب الاعتماد على تعريف واحد يشمل مفهوم المؤسسة فهي مفهوم ذو طبيعة جد معقدة يتميز بالشمولية، حيث تعبر المؤسسة عن واقع اقتصادي بشري واجتماعي كونها تعمل في بيئة مجتمعة متعددة وتمثل جزءا من البنية الاقتصادية والاجتماعية لهذا المجتمع فالمؤسسة بوظائفها المختلفة هي قلب البيئة الاقتصادية والديناميكية التي ميزتها الرئيسة التطور والتغير إذ تعرف كما يلي:

- ❖ هي وحدة اقتصادية تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة بع من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها.[2]
- ❖ هي هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعا لحجم ونوع نشاطه.[3]

---

[1] عماد الدين بركات، "**وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية**"، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد1، العدد2، 2019، ص–ص:130–131.

[2] عمر صخري، "**اقتصاد المؤسسة–الجزائر**"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص24.

[3] بوشريبة محمد، مطبوعة اكاديمية في اقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية–التجارية وعلوم التسيير، 2019، ص 3.

❖ هي عبارة عن تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية، مادية ومالية لاستخراج تحويل، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف المديرية، بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.[1]

هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتسير وتنظم بهدف انتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المؤسسة بأنها وحدة تنظيمية مستقلة قانونياً ومالياً، تمارس نشاطاً إنتاجياً أو خدمياً بهدف تحقيق أهداف اقتصادية مثل الربح أو المنفعة الاجتماعية.

تعمل على دمج وتنسيق عناصر الإنتاج (البشرية، المادية، والمالية) داخل إطار قانوني واجتماعي معين، وتقوم بأنشطة متكاملة تشمل الشراء التخزين، الإنتاج، التسويق، والبيع. كما تسعى إلى استخدام مواردها بكفاءة، وتتكيف مع محيطها الزمني والمكاني حسب نوع النشاط وحجمه.

ثانيا: أنواع المؤسسات الاقتصادية

يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب عدة معايير أهمها: المعيار القانوني، طبيعة النشاط، طبيعة الملكية، معيار الحجم، والمعيار الاقتصادي. وفيما يلي سنتطرق لأنواع المؤسسات حسب كل معيار:

1-حسب المعيار القانوني: حسب هذا المعيار يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية إلى صنفين هما: [3]

أ-المؤسسة الفردية: وهي المؤسسة التي يمتلكها شخص واحد، وهو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمالها، وعادة ما يتولى هو إدارة وتسيير شؤونها، وفي الغالب ما تكون هذه المؤسسة من الحجم الصغير.

ب- الشركة: وهي عبارة عن مؤسسة يشترك فيها شخصان أو أكثر، حيث يقدم كل واحد منهما حصة من رأس المال أو قوة العمل، ويحصل في المقابل على نصيبه من الربح أو الخسارة. ويمكن تصنيف الشركات إلى نوعين رئيسيين هما:

- ✓ شركات الأشخاص كشركات التضامن وشركات التوصية والشركات ذات المسؤولية المحدودة.
- ✓ شركات الأموال كشركات التوصية بالأسهم وشركات المساهمة.

2-حسب طبيعة النشاط: تصنف المؤسسات في شكل قطاعات، وعددها ثلاثة، وهي القطاع الأولي، والقطاع الثانوي وأخيرا قطاع الخدمات، وهذه القطاعات، يمكن تقسيمها إلى مجموعات فرعية حسب الاحتياجات، والغرض

---

[1] طوبال وسيم، **"دراسة بعض محددات واقع رعاية المؤسسات الاقتصادية للاتحاديات الرياضية الوطنية"**، أطروحة دكتوراه، معهد التربية البدنية والرياضية –دالي إبراهيم-، الجزائر، 2017/2016، ص 50.

[2] مسعودي رشيدة، **"مطبوعة بيداغوجية مقدمة لطلبة ليسانس لمقياس اقتصاد المؤسسة"**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020، ص 2.

[3] مصطفى زهر، **"إشكالية التكامل بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية في مجال تكوين الموارد البشري-دراسة حالة جامعة البليدة ومجموعة من المؤسسات الاقتصادي"**، رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب بالبليدة، 2008، ص 65.

من ذلك، وتقسم عموما إلى مجموعات محددة بدقة حسب المنتوجات السلع والخدمات المعدة من طرف المؤسسة، ووفقا للمخطط المحاسبي الوطني فإن المؤسسات تصنف إلى قطاعات مؤسساتية، وتنظمها حسب نشاطها إلى ثلاث حالات: [1]

- ✓ **في شكل قطاعات:** وهي مجموعة المؤسسات التي تمارس نفس النشاط الرئيسي.
- ✓ **في شكل فروع:** تصنيف محاسبي لكل وحدات الإنتاج التي تنتج نفس المنتوج.
- ✓ **في شكل شعب:** تشمل الشعبة جميع النشاطات من الأعلى المواد الأولية)، إلى الأسفل (التسويق) والتي تشارك في خلق المبيعات لبعض أنواع المنتجات.

3-حسب طبيعة الملكية: وهي تصنف إلى مؤسسات عمومية، ومؤسسات خاصة، ومؤسسات مختلطة: [2]

أولا: المؤسسات العمومية: هذا النوع من المؤسسات انتشر في الدول الرأسمالية، وهي عبارة عن مؤسسات رأس مالها تابع للقطاع العام ويكون التسيير فيها بواسطة شخص أو أشخاص تختارهم الجهة الوصية، وهي تقسم إلى مؤسسات عمومية اقتصادية، ومؤسسات تابعة للجماعات المحلية، تتمثل في البلدية والولاية، وهذا النوع من المؤسسات عرف تطورا ملحوظا في الدول عامة والجزائر خاصة ".

ثانيا: المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسات المملوكة للأفراد أو للخواص، وتتمثل في شركات الأشخاص وشركات الأموال.

ثالثا: المؤسسات المختلطة: حيث أن ملكيتها يتقاسمها كل من القطاع العام والقطاع الخاص، وهذا النوع من المؤسسات ظهر أول مرة في ألمانيا، وانتشر ليعم أوربا ودول أخرى، ومن أسباب وجوده محاولة مراقبة بعض القطاعات الاقتصادية، والتحكم فيها من طرف لدولة.

4- حسب معيار الحجم: يعتبر حجم المؤسسة من العناصر التي غالبا ما ترتب على أساسها المؤسسات، إلا أن هذا الحجم قد يقاس بعدة مؤشرات، منها ما هو ذو معنى مهم ومنها ما هو أقل أهمية أو عدمها. والمشكل المطروح هو في عدد هذه المعايير أو المؤشرات التي يمكن استعمالها للمقارنة بين عدد من هذه المؤسسات. فهناك من يأخذ بعين الاعتبار عدد العمال ورقم الأعمال كمعيارين للتصنيف، وهناك من يضيف إلى ذلك قيمة الأصول والقيمة المضافة للتمكين من الفصل بين حجم المؤسسات. وهناك أيضا من يعتمد على الأموال الخاصة ونفقات البحث والتطوير.[3]

---

[1] خرخاش سامية، **"دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسيير وتنمية الموراد البشرية في المؤسسات الاقتصادية"**، أطروحة دكتوراه في علوم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2015/2014، ص 70.

2 – خالدي ثامر، **"مخاطر تمويل المؤسسة الاقتصادية"**، رسالة ماجستير، جامعة وهران، 2011/2010، ص 13.

[3] طوبال وسيم، مرجع سبق ذكره،ص52.

نميز هنا بين الأنواع التالية: [1]

- **عدد العمال**: يسمح هذا المعيار بالتمييز بين أربعة أنواع من المؤسسات في الجزائر:

- مؤسسات مصغرة: من 1 إلى 9.
- مؤسسات صغيرة من 10 إلى 49.
- مؤسسات متوسطة الحجم من 50 إلى 250.
- مؤسسات كبيرة الحجم: أكثر من 250 عامل.

- **رقم الأعمال**: يعطينا هذا المعيار فكرة أهمية العمليات التجارية للمؤسسة أو مجموعة من زبائنها، فكلما كان رقم الأعمال كبيرا تعتبر المؤسسة كبيرة الحجم والعكس.
- **القيمة المضافة**: تشكل مقياس الحقيقي للقيمة التي خلقتها المؤسسة.
- **نتيجة الاستغلال**: وهو الفائض المحقق من طرف المؤسسة قبل انتقاص كل من الفوائد وتعويض أصحاب رأس المال والإستهلاكات والتمويل.

5-حسب المعيار الاقتصادي:على أساس هذا المعيار يتم تصنيف المؤسسات حسب طبيعة نشاطها، وعليه نجد: القطاع، الفرع والشعبة: [2]

القطاع: وهو يضم كل المؤسسات التي لها نفس النشاط، مثل قطاع السيارات، قطاع الأدوية، قطاع الخدمات.

الفرع: وهو جزء من القطاع، ويمثل تجمع لمؤسسات على أساس النشاط المتشابه ابتداء من المادة الأولية، إلى المنتج المصنع، وإلى غاية وضع المنتج النهائي في السوق.

الشعبة: هي سلسلة من النشاطات التقنية مرتبطة من الأعلى إلى الأسفل، أي من المواد الأولية إلى المستهلك النهائي، مثل شعبة الحليب، الخشب، ...الخ.

المطلب الثاني: خصائص المؤسسات الاقتصادية وأهميتها

أولا-خصائص المؤسسات الاقتصادية

باعتبار المؤسسة الاقتصادية كيان اقتصادي واجتماعي، فلها خصائص وأهداف تميزها عن باقي المؤسسات الفعالة في الاقتصاد تتصف المؤسسة الاقتصادية بعدة خصائص من بينها:

- **خاصية الهيكلة المتطورة والملائمة**: يعبر الهيكل أساسًا عن التكوين العنصري للمؤسسة كيفية تنظيمها، مستويات المسؤولية واتخاذ القرارات فيها، كلما كانت الهيكلة واضحة معبرة عن العلاقات والتبادلات بين الأقسام

[1] مسعودي رشيدة، مرع سبق ذكره، ص04.

[2] خري عبد الناصر، "**دراسة النشاط التسويقي ودوره في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014/2013، ص 9.

والوظائف من جهة ومرنة لتأخذ بالتغيرات المرتبطة بالمحيط والاستراتيجية من جهة أخرى، كلما كانت أكثر ملائمة ومساعدة على تحقيق الأهداف وبالتالي الأداء الجيد والأحسن. وإذا وجدت حالياً مؤسسات اقتصادية لا تولي أهمية للهيكلة فإن خطواتها في البقاء والملائمة مع قوى السوق المتضاربة، ولتكون قادرة على البقاء سيلتزم ما يلي:

- حد أدنى من الأموال الخاصة؛
- ظروف سياسية مواتية؛
- قدرتها على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في المحيط.

- **خاصية التقرب من المستهلك:** مما لا شك فيه هو أن وجود المؤسسات الاقتصادية مرتبط بوجود المستهلك الفعلي أو المتوقع وباعتبار المستقبل ينصح أن تقوم تلك الهياكل الاقتصادية بالتوجه نحو السوق أو المستهلك، وعلى هذا الأساس فإن تكاثر قدرات الإنتاج من جهة، وكذلك الاختلافات بين المستهلكين ومتطلباتهم من جهة أخرى، تفرض على المؤسسة الاقتراب أكثر فأكثر من السوق أو المستهلك وبالتالي فعلى المؤسسة – تقوم بدراسات تسويقية قصد التعرف على الاحتياجات والرغبات من الكمية والنوعية والجودة.
- **خاصية اللجوء إلى تكنولوجيات المعلومات:** تنطوي هذه التكنولوجيات على كل الوسائل التقنية والآلية الحديثة والتي ترتبط بكيفية أو بأخرى بالمعلومات خاصيتها هي أنها تمكن من الحصول وجمع البيانات، معالجتها وتحويلها إلى معلومات موثوق فيها تخزينها وإرسالها عند الطلب دون تأخير، وبالنسبة للمؤسسة الاقتصادية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الموضوعية خاصية من النوع الاقتصادي، والجدير بالذكر لا هو أن وجود الوسائل المذكورة ذاتها دون استغلالها حيز يعتبر هدر الأموال. [1]
- تتمتع المؤسسة الاقتصادية بشخصية قانونية مستقلة تترتب عليها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات.
- القدرة على أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.
- القدرة على البقاء والتكيف مع الظروف المحيطة بها في حدود إمكاناتها.[2]
- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها،
- لها القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها؛
- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية، وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة؛[3]

---

[1] طويل آسيا، "**المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات العولمة قطاع البتروكيماويات**"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2014/2013، ص5.

[2] مصطفى زهرة، مرجع سابق، ص 64.

[3] مسعودي رشيدة، مرجع سابق، ص 2.

- لابد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة لا توجد منعزلة، فإذا كانت الظروف مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسد أهدافها.
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي، فبالإضافة إلى مساهمتها
- في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.
- يجب أن يشمل اصطلاح المؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها.[1]

ثانيا–أهمية المؤسسات الاقتصادية: تتمثل أهمية المؤسسات في: [2]

- **الأهمية الاقتصادية:**
  - تعظيم الإنتاج والبيع
  - تخفيض التكاليف
  - تعظيم الربح: الربح = الإيرادات – التكاليف

    الإيراد = الكمية × السعر

هناك مجموعة من القرارات لتعظيم الربح:

1. زيادة السعر مع ثبات التكلفة.
2. زيادة السعر مع زيادة التكلفة.
3. تخفيض السعر مع ثبات التكلفة.
4. تخفيض السعر مع تخفيض التكلفة.

- بشرط نسبة التخفيض في التكاليف أكبر إلى حد معين من نسبة تخفيض السعر، في القرار الرابع، وفي القرار الثاني نسبة الزيادة في التكاليف تكون أقل من نسبة الزيادة في السعر.
  - إيجاد مركز تنافسي جيد في التسوق
- **الأهمية الاجتماعية:** ويكمن حصرها فيما يلي:
  - توفير مناصب الشغل؛
  - التأثير على الأجور؛
  - دفع عجلة التنمية؛

[1] طوبال وسيم، مرجع سابق، ص 52.

[2] -https://www.scribd.com/document/625807440/, on 21/05/2025, at 00:02.

- التأثير على الاستهلاك: إن زيادة المبيعات وتنوعها تؤدي إلى المنافسة وبالتالي انخفاض الأسعار مع التنوع في السلع المعروضة وهذا ما يفيد الطبقة العاملة.

المطلب الثالث: أهداف المؤسسات الاقتصادية ودورها في الاقتصاد

أولا– أهداف المؤسسات الاقتصادية:

تسعى المؤسسات الاقتصادية الى تحقيق عدة أهداف، تختلف وتتعدد حسب اختلاف أصحاب المؤسسات وطبيعة وميدان نشاطها. ولهذا فهي تتداخل وتتشابك فيمات بينها، ونستطيع تلخيصها فيما يلي:

1- **الأهداف الاقتصادية**: تتمثل في:[1]

- **تحقيق الربح**: لا يمكن استمرار المؤسسة في الوجود، إلا إن استطاعت أن تحقق مستوى أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأس مالها، وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى؛

- **عقلانية الإنتاج**: يتم ذلك بالاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج، ورفع إنتاجياتها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق للإنتاج والتوزيع، بالإضافة إلى مراقبة تنفيذ هذه الخطط والبرامج، وبذلك فعلى المؤسسة أن تتفادى الوقوع في المشاكل الاقتصادية والمالية لأصحابها من جهة، وللمجتمع من جهة أخرى مثلا في حالة الوقوع في الإفلاس؛

- تحقيق الاستقلال الذاتي للمؤسسة الاقتصادية؛

التكامل الاقتصادي على المستوى الوطني؛

- تقليل الواردات من الموارد الأولية، وتشجيع الصادرات من الفائض في المنتوجات النهائية عن الحاجات المحلية؛

-الحد من الواردات خاصة السلع الكمية؛

- إنتاج سلع معتدلة الثمن؛

- تلبية حاجات المستهلكين المحليين؛

- امتصاص فائض العمالة بهدف التشغيل الكامل.

2– الأهداف الاجتماعية:

- ضمن مستوى مقبول من الأجور: يعتبر العمال في المؤسسة من المستفيدين الأوائل من نشاطها حيث يتقاضون أجورًا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونًا شرعًا وعرفًا، إذ يعبر العمال عن العنصر الحيوي والحي في المؤسسة؛[2]

- تحسين مستوى معيشة العمال الأن التطور السريع الذي تشهده المجتمعات في الميدان التكنولوجي، يجعلهم أكثر حاجة الى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور منتجات جديدة بالإضافة إلى التطور الحضاري الأهم وتغير أذواقهم وهذا ما يدعو الى تحسين وعقلنه الاستهلاك؛

[1] طويل آسيا، مرجع سابق، ص 7.

[2] المرجع السابق.

– إقامة أنماط استهلاكية معينة: تقوم المؤسسات الاقتصادية تقوم المؤسسات الاقتصادية بالتأثير على أذواق وسلوك المستهلك عن طريق تقديم منتجات جديدة أو استعمال الإشهار والدعاية مقنعة تكسب المستهلك عادات معينة تكون في غالب الأحيان لصالح المؤسسة.

– توفير تأمينات ومرافق للعمال مثل التأمين الصحي، التأمين ضد حوادث العمل، التقاعد... الخ بالإضافة إلى المرافق العامة مثل تعاونيات الاستهلاك، والمطاعم وغيرها.

– الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمال باعتبارها الوسيلة لضمان الحركة المستمرة للمؤسسة وتحقيق أهدافها.

3– أهداف ثقافية ورياضية: ويمكن إيجازها فيما يلي: [1]

–توفير الوسائل الترفيهية والتثقيفية التي تسمح المؤسسة باستفادة عمالها من وسائل ترفيهية وثقافية لعمالها وأولادهم من مسرح، مكتبات، رحلات وذلك لما هذا الجانب من تأثير إيجابي وفعال على مستوى الفكري العامل؛

–تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى وهذا ما يؤثر على مرد ودية المؤسسة بالإيجاب خاصة وعلى الدخل الوطني عامة؛

–تخصيص أوقات للرياضة التي تعتبر من بين العناصر الجد مفيدة في الاستعداد للعمل والتحفيز عليه ودفع الإنتاج والإنتاجية.

4– الأهداف التكنولوجية: من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة:

- توفير مصلحة خاصة للبحث والتنمية للوصول إلى أحسن الطريقة الإنتاجية علميا؛
- للرفع من المردودية الإنتاجية في المؤسسة؛
- مساندة السياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطور التكنولوجي؛ [2]
- إنشاء هيئة للبحث والتطوير؛
- استعمال وسائل إعلامية حديثة لربح الوقت وتقليص التكلفة والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة.[3]

ثانيا: دور المؤسسات الاقتصادية في الاقتصاد

تلعب المؤسسات الاقتصادية دورًا أساسيا في التنمية الاقتصادية. يمكن أن تؤدي كفاءة وإنتاجية هذه المؤسسات إلى الفارق بين أن يكون اقتصاد ما قصة نجاح أو فشل. هناك طرق عديدة تساهم بها المؤسسات الاقتصادية في التنمية وتتمثل في: [4]

---

[1] طوبال وسيم، مرجع سابق، ص 54.

[2] – بوشريبة محمد، "**مطبوعة اكاديمية في اقتصاد المؤسسة**"،كلية العلوم الاقتصادية–التجارية وعلوم التسيير، 2019، ص 7.

[3] – خري عبد الناصر، مرجع سابق، ص7.

[4] –https://batdacademy.com/ar/post/, on 20/05/2025, at 1 :06.

❖ **تعزيز الكفاءة الاقتصادية:**

تقلل مجموعة من المؤسسات الاقتصادية التي تعمل بشكل جيد من تكاليف المعاملات، وتزيد من التجارة، وتحسن إعادة تخصيص الموارد. إنها تعزز كفاءة السوق من خلال وجود قواعد ولوائح قائمة.

❖ **تعزيز الابتكار:**

تروج للابتكار من خلال وجود مؤسسة تدعم البحث والتطوير، وحقوق الملكية الفكرية، وريادة الأعمال البيئة هنا خصبة بما يكفي لنمو الأفكار الجديدة وانتقال الاقتصاد للأمام.

❖ **تعزيز الاستثمار:**

سوف تزيد المؤسسة الاقتصادية القوية من ثقة المستثمرين من خلال حماية حقوق الملكية وتنفيذ العقود بشكل فعال. سيساعد هذا الوضع في جذب المزيد من الاستثمارات المحلية والأجنبية، وهي مصدر مهم للنمو الاقتصادي.

❖ **تقليل المؤسسات الاقتصادية للتمييز:**

من المتوقع أن تقلل المؤسسات الاقتصادية من التفاوت في الدخل من خلال ضمان المنافسة العادلة، والتعليم، والحماية الاجتماعية. كلما زادت شمولية المؤسسات للفئات المهمشة زادت احتمالية الحصول على نتائج اقتصادية عادلة.

❖ **استقرار الاقتصاد:**

تساعد المؤسسات الاقتصادية الفعالة في استقرار الاقتصاد خلال الأزمات من خلالها، يتم وضع الأطر لكل من السياسات النقدية والمالية التي تسمح لأنظمة الحكومة بالاستجابة بسهولة لتلك الصدمات الاقتصادية وبالتالي ضمان الاستقرار على المدى الطويل.[1]

❖ **التنمية المستدامة:**

تعتبر المؤسسات الاقتصادية العمود الفقري لأي اقتصاد فهي تحدد سلوك الأفراد والمنظمات بينما تؤثر في أداء الاقتصاد. تحدد خصائصها مثل الاستقرار، والإطار المعياري، أو القواعد كيفية إجراء النشاط الاقتصادي. وبالتالي، يعد فهم المؤسسات الاقتصادية أمرًا بالغ الأهمية عند مناقشة الأنظمة الاقتصادية وتقدمها.

[1]-https://batdacademy.com/ar/post/, on 20/05/2025, at 1 :06.

المبحث الثالث: دور أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية

إن الدور الأساسي للمدفوعات الالكترونية يكمن بقدرتها في التأثير على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي من جهة؛ وعلى المؤشرات التنموية من جهة أخرى، لتجعلها أكثر تسهيلاً وانسيابية وكفاءة، وبالتالي يمكن تعليل لجوء العالم إلى هذه التكنولوجيا من خلال إبراز دورها على هذه المستويات التالية [1]:

المطلب الأول: دور الأنظمة الالكترونية في فعالية المؤسسة على مستوى الاقتصاد الكلي:

للمدفوعات الإلكترونية دورا مهما في التأثير على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي وأهمها (الاستهلاك والإنفاق الحكومي وكالاتي:[2]

1. **أثر المدفوعات الالكترونية في الاستهلاك والإنفاق الحكومي:**

تؤثر آليات الدفع الالكتروني على معدلات الاستهلاك في الاقتصاد الكلى، فاللجوء المتزايد لوسائل الدفع الالكتروني واستخدامها في إتمام المعاملات الاقتصادية يؤدي إلى زيادة عدد وقيم المبادلات الاقتصادية بنسب تفوق كمية المعروض النقدي في المجتمع ، حيث يقوم المستهلكون بشراء احتياجاتهم على سبيل المثال باستخدام الكروت البنكية الالكترونية بدون الحاجة إلى نقود سائلة ودون ارتباط بحجم الدخل المتاح لديهم نظراً لطبيعة نسبة كبيرة من الكروت البنكية التي تعتمد على الائتمان ، ويؤدي هذا النمط من الاستهلاك إلى ارتفاع معدل دوران النقود في الاقتصاد ، مما يعنى زيادة معدلات الاستهلاك بنسب أكبر من زيادة حجم الدخل المتاح ، وهذا الأمر يعنى زيادة الميل الحدي للاستهلاك في المجتمع.

- **ارتباط الكروت البنكية الالكترونية بمعدلات الاستهلاك**

تتأثر معدلات الاستهلاك وتفضيلاته بالعديد من العوامل من أهمها : (دخله، والطرق المختلفة لاستخدام هذا الدخل ، والمناخ الاستهلاكي السائد في المجتمع ، ووسائل الدفع المستخدمة ، كل تلك العوامل تجعل المستهلك يحدد المسارات الاستهلاكية التي يسلكها وبالتالي تؤثر في معدلات الاستهلاك الكلي ، ويؤثر كذلك على حجم المديونيات للأسر التي تنعكس على معدلات الادخار والاستهلاك ، ويتأثر الاستهلاك فضلاً عن ذلك بحجم النقود المتداولة بين أيادي المستهلكين وطرق استخدامها، مما يعني أن الاستهلاك يتوقف على حجم المعروض النقدي في المجتمع الذي يتأثر بلا شك بالكروت البنكية المتداولة في الاقتصاد المحلى . واستنادا لدراسة أجريت على الاقتصاد المصري عام 2018-2019)، فتبين ان هنالك تغيراً في معدلات الاستهلاك نتيجة استخدام الكروت البنكية وصل إلى متوسط قدره (40.3%)، وأن التغير الذي حدث في الدخول الشخصية نتيجة لاستخدام الكروت البنكية بلغت نسبته (35.6%) أي بنسبة أقل من التغير الذي حدث في معدلات الاستهلاك.

[1] أحمد مؤيد عبد الله، "**دور وسائل الدفع الالكتروني في توليد الفرص الاقتصادية والتنموية**"، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2021، ص 68.

[2] – أحمد مؤيد عبد الله،، مرجع سابق، ص69.

وبما أن التغير في معدلات الاستهلاك والتغير في مستويات الدخول هي مكونات الميل الحدي للاستهلاك؛ إذاً هناك علاقة بين عدد الكروت المستخدمة وبين الميل الحدي للاستهلاك بنسبة متوسطة قدرها (37.9%).[1]

3. أثر الميل الحدي للاستهلاك على كفاءة الإنفاق الحكومي:

هناك ارتباطاً وثيقاً بين الميل الحدي للاستهلاك المتأثر بالكروت البنكية والإنفاق الحكومي؛ ذلك لأن أي تغير في الإنفاق الحكومي يؤدي إلى تغير في الدخل الكلي بنسبة تتوقف على مضاعف الإنفاق الحكومي الذي يعتمد على الميل الحدي للاستهلاك، وبالتالي فإن حساب الميل الحدي للاستهلاك يمكننا من الوقوف على حجم مضاعف الإنفاق العام وتحديد مدى فعالية وكفاءة الإنفاق الحكومي كأحد أهم أدوات السياسة المالية؛ وذلك لان مضاعف الإنفاق الحكومي يعتبر المؤشر الأكثر فعالية في تقدير كفاءة الإنفاق الحكومي ، حيث تزيد كفاءة الإنفاق الحكومي كلما ارتفعت قيمة مضاعف الإنفاق الحكومي وتنخفض بانخفاضه وعلى وفق الدراسة المصرية أنفة الذكر تبين إن هناك ارتباط بين تحديد أثر الميل الحدي للاستهلاك على مضاعف الإنفاق الحكومي ، حيث تبين إلى أن التغير في الميل الحدي للاستهلاك بنسبة (1%) يؤدي إلى تغير في قيمة مضاعف الإنفاق الحكومي بنسبة (5%) وفى نفس الاتجاه وهى نسبة تدل على أن الأثر الذي يمارسه الميل الحدي للاستهلاك على مضاعف الإنفاق الحكومي أثر محدود ، وذلك لان مضاعف الإنفاق الحكومي في مصر يتأثر بعدد من العوامل الأخرى مثل الإستراتيجية التجارية المتبعة ، وطبيعة السياسة النقدية ، وحجم الدين العام ، ومرونة أسواق العمل ، والاستقرار الاقتصادي، ومؤشرات الشفافية والفساد الإداري بنسبة تصل إلى (84%) وفى نفس الاتجاه ، وتبين أخيرا إن هناك علاقة ارتباط طردية بين عدد الكروت البنكية المصدرة من الجهاز المصرفي وبين الميل الحدي للاستهلاك بمتوسط قدره (36%) مما يعنى أن هناك تأثير تمارسه الكروت البنكية المصدرة والمتداولة في الاقتصاد المحلى على مضاعف الإنفاق الحكومي من خلال العلاقة المقدرة بينه وبين الميل الحدي للاستهلاك بنسبة (5%) ، وبالتالي فكلما زاد عدد الكروت البنكية الالكترونية المتداولة في المجتمع أدى ذلك إلى زيادة الميل الحدي للاستهلاك وانعكس ذلك على زيادة قيمة مضاعف الإنفاق الحكومي الذي يفضي إلى الرفع من كفاءة الإنفاق الحكومي.

المطلب الثاني: دور الأنظمة الالكترونية في فعالية المؤسسة على مستوى الاقتصاد الكلي على المستوى التنموي

بالنظر الى المخرجات التي تقدمها المدفوعات الالكترونية للأموال فأنها تجسد الدور الجوهري الذي تلعبه في "التنمية" "المالية" والتي من اهم اقطابها (الشمول المالي وامكانيات وصول الخدمات المالية الى ابعد نقطة في المجتمعات ، لاسيما ان سياسة الشمول المالي اضحت الغاية الاهم في مؤشرات اهداف التنمية المستدامة ، حيث تعمل التكنلوجيا المالية على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية بشكل عام ، ومنهجية واليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص ، كما يدعي خبراء التكنلوجيا المالية بان هذه التكنلوجيا لها القدرة على تعطيل او تحويل اي قطاع مالي تقليدي من خلال تمكينه لإيصال خدماته المالية الى ابعد نقطة في البلد فضلا على جعله اكثر شفافية

[1] المرجع السابق، ص70.

وامانا واقل تكلفة بالإضافة إلى تسهيل الرقابة عليها، فما تقدمه المؤسسات المالية التقليدية من خدمات الدفع والقروض .. الخ) تقدمه أيضا شركات التكنولوجيا المالية بالإضافة الى تنويع أكبر في المنتجات والمقدمين، وتوفر اداة محسنة للمخاطر مع القدرة على حصول المعلومات والارشادات الفورية للعملاء واستخدامها لتشغيل التعديلات في الوقت الفعلي للخدمات المقدمة.[1]

في الوقت الذي تسعى البنوك المركزية على المستوى العالمي معالجة انعدام وضعف مستويات الشمول المالي التي تهيمن على اغلب البلدان النامية ، فأن من شأن التكنولوجيا المالية التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز سياسة " الشمول المالي " و " تنويع النشاط الاقتصادي"، والتي تعمل على تعجيل تحقيق اهداف التنمية المستدامة في هذه البلدان ؛ وذلك بدعم النمو الاقتصادي والنهوض بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال الوصول الالكتروني الى الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية او النائية الذين لا تصلهم الخدمات المالية والمصرفية ، ورفدهم بالخدمات المالية عبر الطرق الالكترونية الامر الذي يفضي بانتشال الجوع وبلوغ الرفاه الاجتماعي وتوفير فرص اعمال جديدة للشباب تدار من قبلهم بدل البحث عن وظيفة عامة . كما من شأن المدفوعات الالكترونية ان تعمل على تعزيز معدلات الادخار من خلال استقطاب وجذب الموارد المالية، إذ يمثل القنوات التي يتم من خلالها تحويل الأموال وتسوية المدفوعات بسرعة وكفاءة عالية لذلك تسعى البنوك المركزية في العالم إلى تطبيق نظام دفع فعال لغرض الاستفادة من الخدمات المصرفية المتطورة ومواكبة العمل المصرفي المعاصر للخروج بواقع مصرفي له القدرة على إشباع الحاجات المحلية ومحاكاة النظم المصرفية الدولية.[2]

[1] أحمد مؤيد عبد الله،، مرجع سابق، ص71.

[2] نفس المرجع، ص 71.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل التطرق إلى الإطار النظري الذي يؤسس لفهم العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وفعالية المؤسسة الاقتصادية، من خلال تناول المفاهيم الأساسية ذات الصلة، حيث تم تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني، بيان خصائصها وأهميتها، وتصنيف أنواعها المختلفة، وكذا استعراض وسائلها، مزاياها وعيوبها، لما لها من تأثير مباشر في تسهيل المعاملات وتطوير آليات تسوية المدفوعات.

كما تم تخصيص جزء من الفصل لدراسة المؤسسة الاقتصادية، من خلال عرض مفهومها، خصائصها، أهدافها ودورها في دفع عجلة الاقتصاد، مع التركيز على دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءتها التشغيلية والإدارية، خاصةً في ظل التوجهات الحديثة نحو التحول الرقمي، وتزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية في تسيير العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسات.

وقد أظهرت المباحث النظرية أن فعالية المؤسسات أصبحت مرتبطة بقدرتها على التكيف مع الحلول الرقمية، لاسيما أن الدفع الإلكتروني يُعد من أهم أدوات هذا التحول، لما يقدمه من مزايا تتعلق بسرعة الإنجاز، خفض التكاليف، رفع مستوى الأمان وتقليص التدخل البشري. مما يجعل من أنظمة الدفع الإلكتروني وسيلة ضرورية لتعزيز الأداء الاقتصادي وتحقيق الاستدامة المالية للمؤسسة.

الفصل الثاني: واقع مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الفعالية وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA

تمهيد

يعد بنك القرض الشعبي الجزائري من بين المؤسسات البنكية العمومية البارزة في المنظومة المالية الوطنية، لما له دور محوري في تمويل الأنشطة الاقتصادية المختلفة ودعم الحركية التجارية على مستوى الأسواق المحلية. وبالنظر إلى التحولات التكنولوجية المتسارعة، أصبح من الضروري تطوير الخدمات البنكية التقليدية والانتقال نحو خدمات رقمية تعتمد على أنظمة الدفع الإلكتروني، بإعتبارها أحد الركائز الأساسية لتحسين الأداء وتعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية.

اعتمدت و CPA 319 بخنشلة جملة من الآليات الرقمية والوسائل الحديثة لتسهيل المعاملات المالية، بما في ذلك بطاقات الدفع، أجهزة الدفع الإلكتروني، وخدمات الدفع عن بعد، مما ساهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة وتقليص آجال المعالجة.

وانطلاقا من أهمية هذا الموضوع، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى العناصر التالية:

المبحث الأول: تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري وCPA 319بخنشلة

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة في CPA 319 بخنشلة

المبحث الأول: تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري وCPA 319بخنشلة

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف على بنك القرض الشعبي الجزائري، و CPA 319بخنشلة لأنها محل الدراسة، ومختلف وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة فيCPA 319 بخنشلة، وذلك كما يلي:

المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

بنك القرض الشعبي الجزائري CPA هو مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري، أنشئ سنة 1966 بموجب الأمر رقم 66-366 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966، في إطار سياسة الدولة الجزائرية لتأميم المؤسسة البنكية الأجنبية، يعتبر CPA من بين أهم الفاعلين في الساحة المصرفية الوطنية، حيث يملك حصة سوقية تقدر بحوالي 13% ويساهم بشكل فعال في تمويل الاقتصاد الوطني.

أولا: نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري

جاء تأسيس CPAفي سياق استرجاع السيادة الاقتصادية الوطنية، حيث تم تأميم عدد من المؤسسات البنكية الأجنبية، خاصة الفرنسية والمصرية. وقد ورث البنك أنشطة خمس بنوك شعبية أجنبية، أبرزها بنك الجزائر-مصر (Banque Algérie-Misr)، والشركة الفرنسية للقرض والمصرف (CFCB)، بالإضافة إلى بنوك فرعية أخرى كالبنك الشعبي التجاري والصناعي بكل من الجزائر، وهران، قسنطينة، عنابة، وغيرها. وقد تم توسع نشاطه ابتداءً من سنة 1967، ليشمل مؤسسات أخرى كانت تنشط في الجزائر خلال الحقبة الاستعمارية.

ثانيا: الهيكل البشري لبنك القرض الشعبي الجزائري

يمتلك بنك CPA شبكة واسعة تضم حوالي 140 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني، تحت إشراف 15 مجموعة استغلال، يشغلها أكثر من 3700 موظف 77,5% منهم خريجي جامعات، مما يعكس الطابع التكويني العالي لموارده البشرية. ويتم تسيير البنك من طرف مجلس إدارة يتكون من 12 عضواً، من بينهم رئيس يشغل منصب مدير عام.

ثالثا: الخدمات المصرفية

يوفر البنك مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد، الشركات، والمهنيين، بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال منتج خاص تحت علامة "PME by CPA". كما دخل البنك مجال التمويل الإسلامي، وشرع في رقمنة خدماتها عبر إطلاق منصات رقمية مثل "E-banking CPA" وتطبيق " CPA Mobile Banking".

المطلب الثاني: تقديم عام لوكالة CPA 319 بخنشلة

1- تقديم وكالة CPA 319 خنشلة

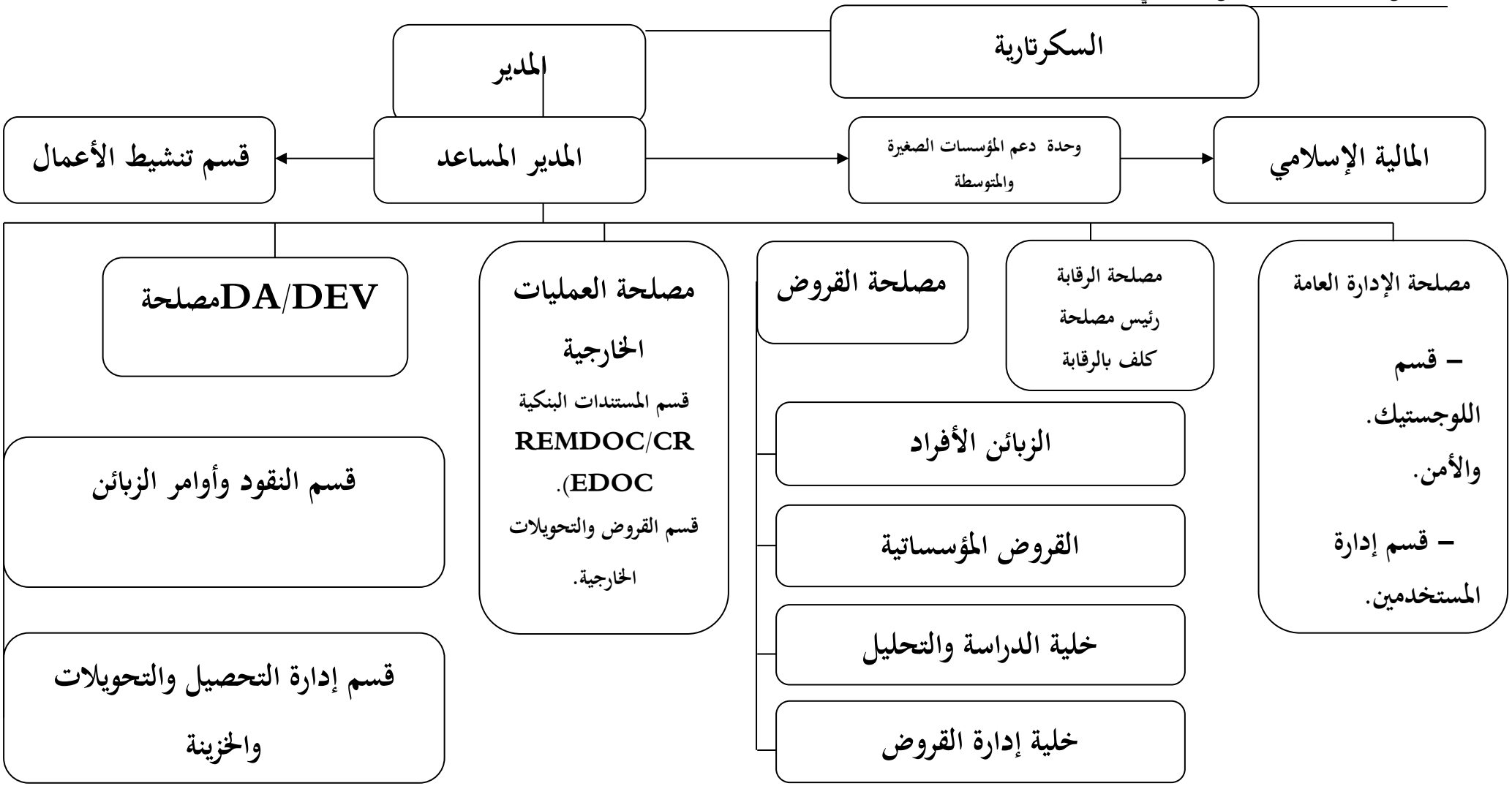
تعد CPA 319، الكائنة بشارع الأمير عبد القادر بمدينة خنشلة، إحدى الوكالات المصنفة من الدرجة الأولى، تقد خدمات متنوعة لفائدة الأفراد والمؤسسات الاقتصادية المحلية، تعد نموذجا عن تطبيق السياسات العامة للبنك على المستوى المحلي. بدأت وكالة القرض الشعبي الجزائري بخنشلة CPA 319 نشاطها سنة 1979.

رغم حدودية النشاط الصناعي في المنطقة، إلا أن الوكالة تشتغل ضمن بيئة مصرفية تنافسية، حيث توجد وكالات لبنوك أخرى على غرار بنك التنمية المحلية BDL، وصندوق التوفير والاحتياط CNEP، إلى جانب البنك الخاص.SGT

2- الهيكل التنظيمي لوكالة CPA 319بخنشلة

يظهر الهيكل التنظيمي لوكالة CPA 319 ببنك القرض الشعبي الجزائري، أنها وكالة من الدرجة الأولى، ذات حجم ونشاط واسع، ويتجلى ذلك في عدد المصالح والخلايا الوظيفية التي تحتويها، والتي تم توزيعها بشكل يسمح بالتكامل الوظيفي والتخصص المهني.

الشكل (02-01): الهيكل التنظيمي لوكالة CPA 319 خنشلة



أولاً: القيادة والإشراف العام

- **المدير (Directeure)**: هو المسؤول الأعلى عن تسيير الوكالة، وضمان السير الحسن لجميع الأنشطة.
- **المدير المساعد (Directeure Adjoint)**: يشرف على عدد من المصالح، ويعمل على ضمان التنسيق بين الأقسام المختلفة.
- **السكرتارية ومكتب الاستقبال (Secrétaria & Bureau d'ordre)**: يتوليان المهام الإدارية اليومية، واستقبال الوثائق والمراسلات.
- **قسم تنشيط الأعمال (Animation Commerciale)**: معني بتحفيز وتنشيط الجانب التجاري عبر جذب العملاء وتعزيز العلاقة معهم.

ثانيا: المصالح التشغيلية

1- مصلحة DA/DEV:

- **قسم النقود وأوامر الزبائن (Section Espèces & Ordres clientèles)**: يتولى تنفيذ العمليات اليومية الخاصة بالسحب والإيداع.
- **قسم إدارة التحصيل والتحويلات والخزينة**: يتعامل مع العمليات المالية الداخلية والخارجية، بما في ذلك التحويلات البنكية.

2- مصلحة العمليات الخارجية (Service opération comex):

المسؤولة على التحويلات الدولية وتمويل التجارة الخارجية. تشمل:

- قسم القروض والتحويلات الخارجية.
- قسم المستندات البنكية (REMDOC/CREDOC).

3- مصلحة القروض (Service Crédit)

تضم عدة أقسام:

- ✓ **الزبائن الأفراد (Clientèle Particulier)**.
- ✓ **القروض المؤسساتية (Crédit Entreprises)**.
- ✓ **خلية الدراسة والتحليل**: لدراسة ملفات القروض.
- ✓ **خلية إدارة القروض (Cellule Admin des crédits)**: لمتابعة الإجراءات الإدارية.

ثالثا: المصالح الداعمة والرقابية

- مصلحة الرقابة (Service Contrôle): تحتوي على رئيس مصلحة ومكلف بالرقابة، لضمان الامتثال للضوابط الداخلية.

– مصلحة الإدارة العامة (Service Administratif):

تشرف على شؤون الموارد البشرية، واللوجستيك، والأمن. تنقسم إلى:

– قسم اللوجستيك. والأمن.

– قسم إدارة المستخدمين.

– المالية الإسلامية (Finance Islamique): وحدة مخصصة لتقديم خدمات التمويل الإسلامي، مما يعكس تنوع المنتجات المالية.

–ACAR / PME: وحدة موجهة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

3– مهام CPA 319 بخنشلة

تتعدد المهام المسندة إلى CPA 319، والتي تسعى من خلالها إلى تلبية احتياجات الزبائن المصرفية في إطار احترام القوانين والتعليمات التنظيمية المعمول بها. ومن بين أبرز مهامها:

- **تلبية احتياجات الزبائن المصرفية:** من خلال انجاز مختلف العمليات البنكية، مع العمل على بناء علاقات تجارية دائمة ومستقرة معهم.
- **التخطيط للأنشطة التجارية:** يتم تنفيذها بطريقة فعالة، بما يساهم في ترقية خدمات الوكالة وتعزيز تنافسيتها.
- **دراسة طلبات القروض:** واتخاذ القرارات المناسبة في حدود الصلاحيات المخولة لها، مع احترام الشروط المسبقة المطلوبة وضمان الحصول على الضمانات اللازمة.
- **متابعة القروض الممنوحة:** وإدارة الضمانات المرافقة لها، إلى جانب معالجة العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية وفقاً للصلاحيات القانونية والتنظيمية.

4– وظائف CPA 319

تضطلع CPA 319بمجموعة من الوظائف المصرفية التي تندرج ضمن مهام البنك العامة، وتتمثل أبرزها فيما يلي:

– جمع الموارد المائية، لاسيما من خلال استقبال الودائع بمختلف أنواعها من الزبائن.

– توزيع القروض لصالح الأفراد والمؤسسات، بما يساهم في تمويل الأنشطة الاقتصادية المحلية.

– إدارة وسائل الدفع ومتابعة العمليات المرتبطة بالأسواق المالية، بما في ذلك إصدار البطاقات البنكية والمعاملات الإلكترونية.

– تسيير خزينة الزبائن، من خلال الإشراف على مختلف الحسابات البنكية التي يمتلكها الزبائن، سواء كانت جارية أو حسابات خاصة بالمؤسسات.

5- أنواع زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري –319 خنشلة:

تتكون قاعدة زبائن الوكالة من شرائح متنوعة، مما يعكس الطابع الشامل للبنك في تلبية مختلف الاحتياجات المصرفية. يمكن تصنيف الزبائن إلى خمس فئات رئيسية:

- **الزبائن الأفراد (أشخاص طبيعيون):**

يُمثلون النسبة الأكبر (حوالي 83%)، ويشملون الموظفين، المتقاعدين، الطلبة، وغيرهم من المواطنين الذين يستفيدون من خدمات مثل الحسابات الجارية، القروض، والبطاقات البنكية.

- **الزبائن المهنيون:**

تشمل هذه الفئة الأطباء، المحامين، المهندسين، وغيرهم من أصحاب المهن الحرة الذين يحتاجون إلى حلول دفع مرنة وتسيير حساباتهم الشخصية والمهنية.

- **المؤسسات الصغيرة:**

تمثل نسبة معتبرة من الزبائن الذين يعتمدون على البنك في تسيير حساباتهم التجارية وإجراء تعاملاتهم المالية عبر أجهزة TPE والتطبيقات الرقمية.

- **المؤسسات الكبرى:**

أقل عددًا لكن ذات حجم تعاملات كبير، وتتطلب خدمات مصرفية متقدمة تتعلق بالتحويلات، التمويل، وضمانات الدفع.

- **الإدارات والمصالح العمومية:**

تعتمد على البنك في تسوية المعاملات المتعلقة بالرواتب، المشاريع الممولة، والتحويلات المؤسساتية.

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة في CPA 319 بخنشلة

مع تطور الخدمات المصرفية وتزايد الحاجة إلى السرعة والفعالية، أصبحت أنظمة الدفع الإلكتروني خيارا ضروريا لتعزيز جودة الأداء داخل البنوك. وفي هذا السياق، تعتمد وكالة CPA 319 بخنشلة مجموعة من وسائل الدفع الإلكتروني التي تهدف إلى تسهيل المعاملات، تقليص وقت التنفيذ، وتحسين العلاقات مع الزبائن، مما يعكس توجه البنك نحو الرقمنة وتحسين فعاليتها التشغيلية.

المطلب الأول: أنماط أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة في CPA 319

أولا: الصراف الآلي

يعتبر الصراف الآلي من أبرز أدوات الدفع الإلكتروني الحديثة التي ساهمت في تطوير الخدمات البنكية وتحسين تجربة الزبون. حيث يمكن الزبائن من إجراء مختلف العمليات المصرفية مثل السحب النقدي، الاطلاع على الرصيد، وتغيير الرقم السري، دون الحاجة للتوجه إلى الشباك البنكي. وعلى مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA فرع خنشلة، تم وضع جهاز صراف آلي واحد لتغطية احتياجات الزبائن، خاصة في ظل تزايد استخدام بطاقات السحب (CIB). رغم محدودية العدد، فقد سجل الصراف أكثر من عشرات آلاف معاملة في الفصل الواحد خلال السنة، ما يعكس إقبالا ملحوظا على هذه الخدمة.

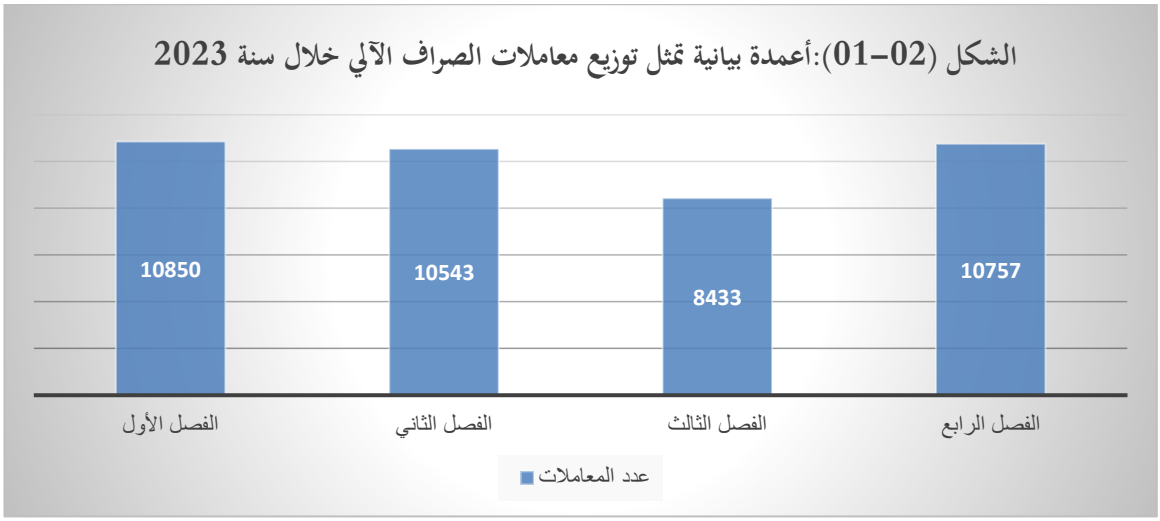
يمثل الصراف الآلي خطوة مهمة نحو التحول الرقمي في القطاع البنكي الجزائري، لما يوفره من وقت وجهد، ويساهم في تخفيف الضغط على الوكالات البنكية.

– توزيع معاملات الصراف الآلي خلال السنة بـCPA 319 خنشلة:

جدول (02–01): يمثل توزيع المعاملات على الفصول خلال سنة 2023.

الفصل	عدد المعاملات
الفصل الأول	10850
الفصل الثاني	10543
الفصل الثالث	8433
الفصل الرابع	10757
مجموع المعاملات	40583

المصدر: الوكالة CPA 319 خنشلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات جدول (02–01).

يعكس توزيع المعاملات الموسمية عبر جهاز الصراف الآلي الوحيد المتوفر على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) بخنشلة طبيعة التفاعل بين العوامل الاقتصادية والاجتماعية والدينية في الجزائر، ومدى تأثيرها المباشر على استخدام خدمات الدفع الإلكتروني.

حيث سجل خلال هذا الفصل أعلى معدل للمعاملات (10850 معاملات)، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب، أبرزها:

- ✓ بداية السنة المالية: حيث يقوم الكثير من الأفراد والمؤسسات بتسوية وضعياتهم المالية.
- ✓ استلام الأجور السنوية أو التعويضات: مثل منحة نهاية السنة أو المخلفات الإدارية.
- ✓ زيادة الاستهلاك: في نهاية عطلة نهاية السنة يتطلب استخدام الصراف الآلي بكثافة.

بلغ عدد المعاملات الفصل الثاني (أفريل- ماي- جوان) حسب الشكل أعلاه (10543 معاملة)، يفسر ب:

- شهر رمضان المبارك: الذي عادةً ما يصاحبه نشاط استهلاكي مرتفع.
- عيد الفطر: حيث تزداد حاجة الأفراد للنقود بسبب النفقات المرتبطة بالتحضيرات.
- زيادة التحويلات المالية من قبل الأفراد لتغطية هذه المصاريف.

أما الفصل الثالث (جويلية - أوت – سبتمبر) شهد أدنى عدد معاملات (8433)، ما يعكس انخفاضاً نسبياً في النشاط البنكي، ويرجع ذلك إلى:

- العطلة الصيفية: حيث يسافر الكثير من الأفراد ولا يركزون على النشاطات المالية.
- انخفاض عدد المعاملات التجارية خلال العطل السنوية.
- قلة النفقات الموسمية بالمقارنة مع باقي الفصول.

عاد النشاط البنكي خلال الفصل الرابع (أكتوبر – نوفمبر – ديسمبر) إلى الارتفاع نسبياً خلال هذا الفصل ب (10757 معاملة)، وذلك نظراً ل:

- العودة المدرسية والجامعية: حيث تزداد النفقات المرتبطة بالدراسة.
- زيادات أو تعويضات مالية لبعض الموظفين في نهاية السنة.

من خلال هذا التوزيع، يتبين أن استخدام الصراف الآلي في الوكالة مرتبط بشكل وثيق بدورة الحياة الاقتصادية والاجتماعية والدينية. ورغم وجود جهاز واحد فقط، فإن عدد المعاملات المسجلة (40583 سنويا) يعكس:

- أهمية الصراف الآلي كأداة أساسية في الدفع الإلكتروني.
- حاجة الوكالة إلى تعزيز هذا النظام بتوفير أجهزة إضافية لتقليل الضغط وتحسين جودة الخدمة.
- فرص تطوير البنية التحتية الإلكترونية مستقبلا بما يتماشى مع متطلبات الرقمنة المالية على المستوى المحلي والوطني.

ثانيا: استخدام أجهزة الدفع الالكتروني (TPE) – وكالة CPA 319 خنشلة–

1- منصة الدفع الإلكتروني (TPE): هي جهاز يسمح بإجراء مدفوعات عن طريق البطاقات البنكية بشكل آمن. وهو متوافق مع تقنيات يوروباي وماستر كارد وفيزا EMV والاتصال قريب المدى NFC. مما يضمن معاملة سريعة وموثوقة. كما أنه يسمح بتسيير المبيعات والتسديدات والإلغاء بطريقة سلسلة.

- **شروط الشراء**: أن تكون عميل لدى القرض الشعبي الجزائري: يجب أن يكون لديك حساب مهني نشط.
- **نوع النشاط**: منصة الدفع الإلكتروني TPEمخصصة للتجار المهنيين الذين يمارسون نشاط قانوني.
- **الوثائق المطلوبة**:
  - بطاقة الهوية.
  - السجل التجاري.
  - رقم التعريف الجبائي.

– رقم التعريف الإحصائي.

2- كيفية الحصول على منصة الدفع الإلكتروني TPE

- التواصل مع إحدى وكالاتنا لتقديم الطلب.
- بعد الموافقة على الطلب، القيام بعد ذلك بتوقيع عقد العضوية.
- يتم تركيب منصة الدفع الإلكتروني TPE في نشاطكم التجاري.
- وأخيرا، سوف يقدم لكم تكوين لتعريفكم بكيفية استخدام المنصة.

وقد وضعت الوكالة أرقاما في حالة حدوث أي عطل حيث:

- في حالة حدوث عطل يتم التواصل معهم على 3020.
- في حالة وجود خلل، التواصل على 3366.

في إطار توجه البنك نحو تعزيز الرقمنة وتشجيع الدفع الإلكتروني، قامت وكالة القرض الشعبي الجزائري 319 بخنشلة بتوزيع 150 جهاز TPEعلى عدد من التجار المحليين في مختلف القطاعات (التغذية –الألبسة – الصيدليات – الإلكترونيات– الخدمات ...).

3- تحليل لاستخدام الأجهزة: رغم توزيع 150 جهازا، فإن نسبة الاستخدام الفعلي لا تزال متوسطة إلى ضعيفة، وذلك بسبب:

- ضعف التكوين والتحسيس لدى التجار حول مزايا هذه الخدمة.
- محدودية وعي الزبائن بأهمية الدفع الإلكتروني واعتيادهم على الدفع النقدي.
- مشاكل تقنية أو اعطاب في الشبكة ببعض المناطق، مما يضعف الثقة في الجهاز.

4- أثر استخدام أجهزة الدفع الالكتروني (TPE) على فعالية المؤسسة:

- تمكن هذه الأجهزة البنك من تقليص الضغط على الشبابيك وجهاز الصراف الوحيد.
- تسهل عملية تتبع المعاملات المالية مما يعزز من الشفافية والرقابة المالية.
- تساهم في توسيع قاعدة الزبائن النشطين إلكترونيا ما يعزز العلاقة بين البنك والوسط التجاري.

ثانيا: المقاصة الإلكترونية Electronic Clearing

هي عملية تتم بين البنوك لتسوية المدفوعات والتحويلات المالية بشكل رقمي، دون الحاجة لتبادل شيكات ورقية أو مستندات، وتلعب دورا هاما في تسريع المعاملات وتخفيض التكاليف التشغيلية.

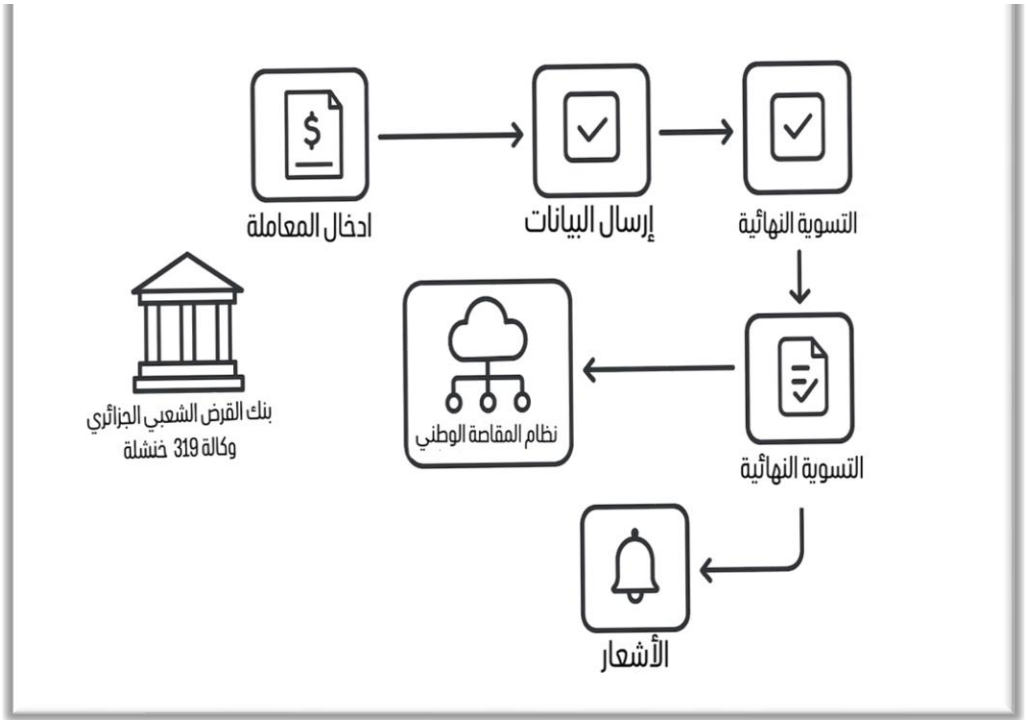
في بنك القرض الشعبي الجزائري، تتم المقاصة الإلكترونية عادة عبر منصة المقاصة الوطنية تحت إشراف بنك الجزائر، وتتم عملية المقاصة الإلكتروني كالآتي:

المرحلة	الشرح
1- إدخال المعاملة.	- زبون بنك CPA يرسل حوالة إلى زبون في بنك آخر عبر تطبيق e-payment
2- إرسال البيانات.	-يتم تسجيل المعاملة وإرسالها إلى مركز المقاصة الوطني
3- التحقق والمعالجة.	- يقوم النظام بالتحقق من البيانات والأرصدة ويطابق المعاملة بين البنكين.
4- التسوية النهائية.	- يتم خصم المبالغ من حساب المرسل وإضافته إلى حساب المستفدين إلكترونيا.
5- الإشعار.	- تتم العملية بنجاح.

المصدر: الوكالة CPA 319 خنشلة

فيما يلي رسم تخطيطي يوضح سير عملية المقاصة الإلكتروني

الشكل (2-2): رسم تخطيطي يوضح سير عملية المقاصة الإلكتروني



المصدر: الوكالة CPA 319 خنشلة

ثالثا: نظام سويفت SWIFT: تعتمد عملية تسوية المعاملات التجارية الخارجية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA على تبادل مستندات تجارية مقابل الدفع أو قبول كمبيالة، حيث أنه يعمل كوسيط. يقف على الثقة بين المستورد والمورد.

- **الآمر (البائع)**: يرسل المستندات إلى بنكه.

- **البنك المرسل**: ينقل المستندات إلى البنك الأجنبي.
- **البنك المحصل**: يسلم المستندات للمشتري مقابل الدفع أو القبول.
- **المسحوب عليه (المشتري)**: يدفع أو يقبل الكمبيالة للحصول على المستندات.

معلومات إضافية:

- **رمز SWIFT لبنك CPA: CPALDZAL**
- مراسلون خارجيون: **مثل Crédit Suisse, Barclays, Morgan. JP,BNP Paribas**

الجدول رقم (02-03): أنواع رسائل SWIFT المستخدمة في بنك CPA

رمز الرسالة	التسمية	الاستخدام الرئيسي
MT103	Costumer Crédit Transfer	– تحويل أموال من زبون إلى زبون (تحويل فردي).
MT202	Financial Institution Transfer	– تحويل أموال بين بنكين (أوامر الدفع).
MT940	Costumer Statement Message	– كشف حساب يومي أو دوري.
MT900	Confirmation of Debit	– تأكيد خصم المبلغ.
MT910	Confirmation of Credit	– تأكيد إضافة مبلغ.

المصدر: وكالة CPA 319

المطلب الثاني: أنماط وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في وكالة CPA 319

أولا: البطاقات البنكية

نجد داخل بنك القرض الشعبي الجزائري CPAوكالة 319 خنشلة، هناك تنوع في بطاقات الدفع منها المحلية وبطاقات دولية. وفي هذا السياق سوف نعرض مجموعة البطاقات المتوفرة على مستوى البنك.

1- بطاقة CIB (البطاقات المحلية).

يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) مجموعة متنوعة من بطاقات الدفع البنكية (CIB) لتلبية احتياجات الأفراد والشركات.

- بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية وبطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية":

تتميز كلا من البطاقتين بـ:

- ✓ سهلة الاستخدام؛
- ✓ تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة 7/24؛
- ✓ تسمح لك بإجراء الدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني؛

- ✓ تسمح لك بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني؛
- ✓ خدمة المساعدة متوفرة؛
- ✓ تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة برقاقة إلكترونية)؛
- ✓ تسمح لك بالدفع عبر شبكة الانترنت.

– صورة (01): بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية

– صورة (02): بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية.

– بطاقة المؤسسات"كوربورايت" و +"كوربورايت+":تتميز كلا البطاقتان بمجموعة من المزايا وهي كالآتي:

- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية؛
- أموال متاحة 24 ساعة؛
- بطاقة أمنة؛
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد؛
- تسمح بطاقة المؤسسات "كوربورايت" و+"كوربورايت+" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة؛
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني؛
- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري).
- تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الانترنت.

– صورة(03): بطاقة كوربورايت.

– صورة(04): بطاقة كوربورايت+.

– **بطاقة Cpay+** : من مزاياها

- **مرونة كبيرة:** يمكنكم تنفيذ معاملات الدفع الخاصة بكم حتى لو لم تتوفر لديكم أموال كافية في رصيد حسابكم في حدود السقف المسموح به.
- **الأمان المعزز:** حماية معاملاتكم من خلال الأنظمة الأمنية الخاصة بالبنك.
- **التسيير المبسط:** تتبعوا نفقاتكم عبر الانترنت وتحكموا بسهولة في ميزانيتكم.
- **تتبع المعاملات المنجزة:** يتم وضع خدمات تحت تصرفكم لتكون لديكم نظرة شاملة عن جميع النفقات المنجزة.

صورة (05): بطاقة Cpay+

2– البطاقات الدولية: وتتمثل في بطاقة فيزا الكلاسيكية وبطاقة فيزا الذهبية

– تسعيرة العملات بالدينار.

– مدفوعات بسيطة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من طرف "فيزا" في الخارج.

– تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الانترنت، حجز ودفع تكاليف إقامتك في الخارج، حجز تذاكر الطائرة أو شرائها.

– تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار "فيزا" في الخارج.

– خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف متوفرة 24/7 وحتى في الخارج.

صورة(06): بطاقة فيزا الكلاسيكية.

صورة(07): بطاقة فيزا الذهبية

– بطاقة CPA Mastercard Platinum: تحمل مجموعة من الميزات نذكر منها ما يلي:

- تسعير العملات بالدينار للشفافية الكاملة.
- مدفوعات سهلة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من Mastercard في الخارج.
- الشراء عبر الانترنت وحجز ودفع إقامتك في الخارج بكل سهولة.
- حجز أو شراء تذاكر الطيران الخاصة بك بسهولة.
- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي DABالتي تعرض شعار Mastercard في الخارج.
- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف متوفرة 24/7 وحتى في الخارج.

صورة(08): بطاقة Mastercard

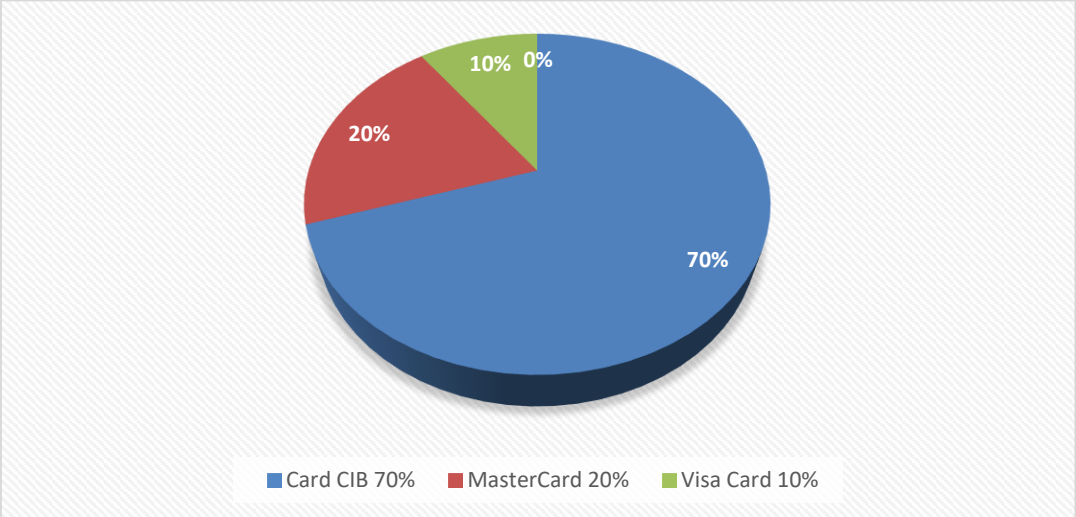
الجدول (02–04) نسبة استخدام البطاقات البنكية بوكالة CPA 319خنشلة

نوع البطاقة	الفئة	نسبة الاستخدام	ملاحظات
بطاقة CIB	محلية	%70	– أكثر البطاقات شيوعا لدى الزبائن محليا.
بطاقة MasterCard CPA	دولية	%20	– تستخدم في المعاملات الخارجية والانترنت.

بطاقة Visa Card CPA	دولية	%10	– أقل شيوعا لكنها متوفرة لبعض الزبائن.

المصدر: وكالة CPA 319

الشكل (02– 03): يمثل نسبة استخدام البطاقات وكالة CPA 319.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات جدول (2–4).

يعتبر نظام البطاقات البنكية أحد أهم عناصر الدفع الإلكتروني الحديثة التي ساهمت في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية من حيث تسريع المعاملات وتقليل التكاليف وتوفير الراحة للزبائن. على مستوى وكالة CPA 319، خنشلة يلاحظ وجود ثلاث أنواع من البطاقات الأساسية:

1– بطاقات CIB:

تعد بطاقاتCIB: (**نسبة الاستخدام 70%**) الأكثر استخداما لعدة أسباب، أهمها أنها تصدر تلقائيا عند فتح حساب بنكي، وتستخدم للسحب النقدي من الصرافات الآلية ATM أو للدفع عبر أجهزة TPE، والتي يبلغ عدده 150 جهازا موزع على التجار.

– الزبائن يفضلونها في المعاملات اليومية مثل المواد الغذائية، الملابس، أو الخدمات. **مثال على ذلك:** سيدة تستعمل بطاقات CIBفي مي متجر مواد غذائية عبر جهاز TPE، بدلا من السحب النقدي، مما لها الوقت ويقلل من حمل السيولة.

2– بطاقة MasterCard CPA:

نسبة استخدام بطاقة MasterCard CPAنسبة الاستخدام 20% تستخدم من طرف فئة الزبائن الذين لديهم معاملات دولية أو يجرون عمليات شراء عبر الانترنت (حجوزات، دورات تدريبية، مواقع التسويق الإلكتروني).

يتم تفعيلها عند الطلب فقط، مما يقلل من انتشار مقارنةً ببطاقات CIB. **مثال:** موظف حكومي سافر إلى تركيا واستعمل بطاقة MasterCard لسداد نفقات الإقامة وحجوزات الفنادق، مما جنبه حمل مبالغ مالية كبيرة.

3- بطاقة Visa Card CPA:

تعود نسبة (**10%**) استخدامها إلى قلة الطلب عليها، وقد تكون محدودة ببعض أنواع الحسابات البنكية الخاصة أو للمستخدمين الذين يتعاملون مع منصات تتطلب Visa Card بالتحديد. **مثال:** طالب جامعي اشترى اشتراكا في منصة تعليمية عبر بطاقة Visa Cardلاحتوائها على خصائص مناسبة للاستخدام الدولي.

من خلال تتبع الاستخدام المحلي للبطاقات في وكالة CPA 319خنشلة، نلاحظ أن البطاقات المحلية CIBتهيمن على السوق البنكي، بينما تبقى البطاقات الدولية (Visa & MasterCard) في نطاق أقل، لكنها مهمة للزبائن الذين يحتاجون إلى خدمات الدفع الخارجي، سواء للسفر أو للتجارة الإلكترونية.

هذا التنوع في النظام يعكس مرونة النظام البنكي الجزائري وتوجهه نحو دعم التحول الرقمي، رغم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية والثقة في الوسائل التكنولوجية.

- الدفع الإلكتروني e-CPA

ما هي خدمة e-CPA؟

- خدمة إلكترونية تمكّنك من دفع مشترياتك أو فواتيرك عبر الإنترنت،
- موجهة خصيصًا للتجار والخواص،
- ترتبط ببطاقة الدفع البنكية الخاصة بك.

من مزاياها:

البساطة:

- لا تحتاج سوى إلى اتصال بالإنترنت والنقرات القليلة.

السرعة

- عملية الشراء أو الدفع تتم في لحظات، من أي مكان وفي أي وقت.

الأمان:

- مدعومة ببروتوكول OTP (كلمة مرور مؤقتة) لضمان حماية أعلى.
- تحترم المعايير الدولية للأمن الإلكتروني.

ملاحظات مهمة:

- يمكن للتجار دمج هذه الخدمة في مواقعهم التجارية الإلكترونية.
- تتيح الخدمة تقليل الدفع نقدًا وتشجيع الدفع الإلكتروني عبر البطاقات البنكية.

ثانيا: التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في وكالة القرض الشعبي الجزائري – فرع 319 خنشلة

في إطار التحول الرقمي للبنك وتماشياً مع سياسة الدولة في رقمنة الخدمات المالية، يوفر القرض الشعبي الجزائري لزبائنه مجموعة من التطبيقات الرقمية التي تسهّل إجراء المعاملات البنكية عن بُعد دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة. وعلى مستوى وكالة 319 خنشلة، تم تسجيل إقبال متفاوت على هذه الخدمات.

– أهم التطبيقات الإلكترونية المقدمة:

- **E-CPA (e-payment)**: تتمثل وظيفتها في الدفع الإلكتروني للفواتير، وتعبئة الرصيد ، دفع مستحقات التأمين، إلخ
- **Wimpay**: يعمل هذا التطبيق على الدفع عبر رمز QR، والربط مع أجهزة TPE، أيضا إرسال الأموال بين الأفراد.
- **CPA Mobile Banking** : وظيفته الرئيسية هي كشف الحساب،وتحويل الأموال، بالإضافة إلى طلب دفاتر الشيكات ومتابعة العمليات لحظيا.

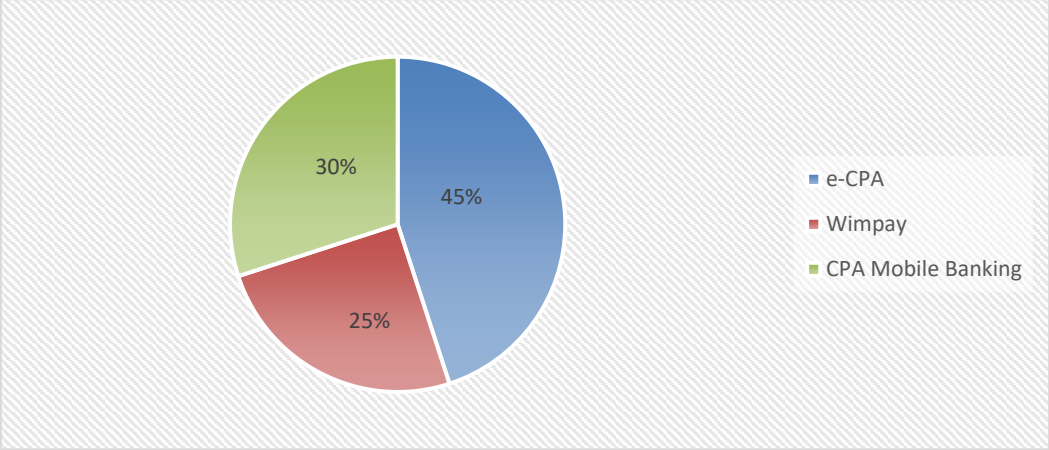
2– تقدير نسب استخدام التطبيقات بوكالة 319 خنشلة

الجدول رقم (2–5): تقدير نسب استخدام التطبيقات بوكالة 319 خنشلة

التطبيقات	نسبة الاستخدام
e–CPA	45%
Wimpay	25%
CPA Mobile Banking	30%

المصدر: وكالة CPA 319

شكل (02–04): نسبة استخدام تطبيقات CPA بوكالة 319 خنشلة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات جدول (05).

من خلال البيانات المتوفرة أن بنك القرض الشعبي الجزائري- فرع 319 بخنشلة قد خطا خطوات مهمة في مجال الرقمنة، من خلال توفير عدة تطبيقات إلكترونية تسهل على الزبائن إجراء معاملاتهم البنكية عن بعد، وتبرز نسب الاستخدام كمؤشر على درجة التبني لهذه الأدوات الرقمية، ويمكن تحليلها على النحو التالي:

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه أنّ تطبيق e-CPA يحتل الصدارة بنسبة استخدام تقدّر بـ 45%، ويُعزى ذلك إلى كونه من أقدم وأكثر التطبيقات شمولا من حيث الخدمات، حيث يُستخدم أساسًا من طرف التجار في عمليات دفع الفواتير والشراء عبر الإنترنت باستخدام بطاقات الدفع CIB، ضمن نظام أمني مدعوم ببروتوكول الحماية OTP. كما أن هذا التطبيق يرتبط ارتباطًا مباشرًا بالشبكة التجارية للوكالة، والتي تضم حوالي 150 جهاز TPE موزّع على مختلف نقاط البيع بمدينة خنشلة.

أما تطبيق CPA Mobile Banking، فيُستخدم من طرف فئة واسعة من الزبائن الأفراد، بنسبة تقارب 30%، حيث يتيح لهم تتبّع أرصدتهم، إجراء بعض التحويلات الداخلية، والإطلاع على حركات الحساب بطريقة فورية وآمنة عبر الهاتف الذكي.

وفي المقابل، يُسجّل تطبيق Wimpay نسبة استخدام تقدر بـ 25%، ويرتكز أساسًا على الدفع السريع باستخدام رمز الاستجابة السريعة QR، وهو موجه بالدرجة الأولى إلى فئة الشباب وبعض التجار الذين يفضلون حلول الدفع الحديثة. غير أن محدودية اعتماده لدى بعض المتاجر، ونقص التوعية بأهميته، لا يزالان يشكّلان عائقًا أمام انتشاره الأوسع.

بشكل عام، تعكس هذه النسب اختلاف أنماط الاستخدام باختلاف طبيعة الزبون (تاجر أو فرد)، ومستوى التمكّن الرقمي، وكذلك مدى تكيّف الزبائن مع الأدوات الحديثة للدفع الإلكتروني، الأمر الذي يبرز مدى تقدم الوكالة في مسار الرقمنة رغم بعض التحديات القائمة

– أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على رضا الزبائن

مع تنامي استخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة CPA 319 خنشلة، تم تسجيل تحسن ملحوظ في مؤشرات الأداء البنكي. إذ لم تأثر هذه الأنظمة والوسائل فقط على تقليص الضغط على الشبابيك وتحسين فعالية المعاملات، بل ساهمت أيضا في تعزيز رضا الزبائن بمختلف أنواعهم، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات.

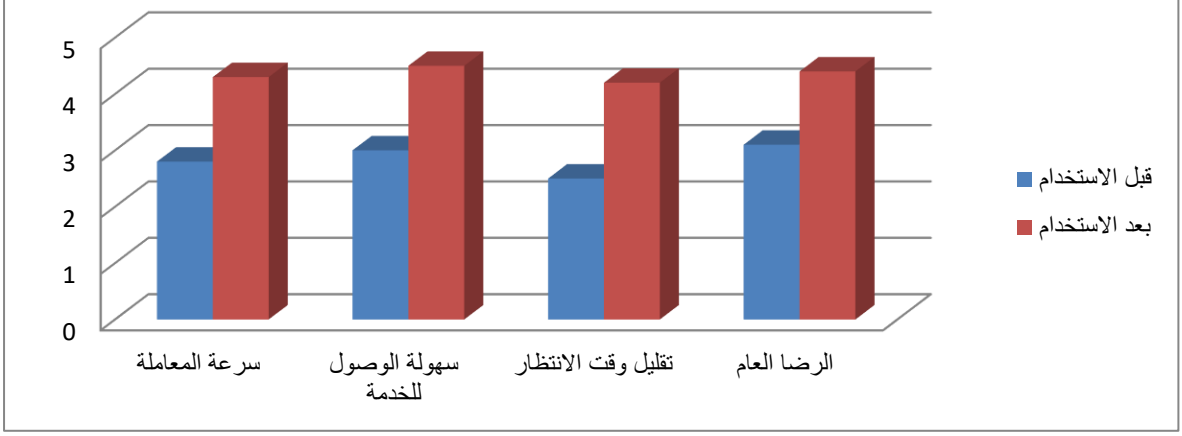
الجدول التالي يبرز تقييما مقارناً لمجموعة من المعايير الأساسية لجودة الخدمة قبل وبعد اعتماد هذه الأنظمة، موضحاً نسب التحسن المسجلة.

جدول 06: تأثير استخدام الأنظمة الرقمية على جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبائن.

معيار التقييم	قبل استخدام الأنظمة	بعد الاستخدام	التغير
سرعة المعاملة	5/2.8	5/4.3	%53+
سهولة الوصول للخدمة	5/3	5/4.5	%50+
تقليل وقت الانتظار	5/2.5	5/4.2	%68+
الرضا العام	5/3.1	5/4.4	%42+

المصدر: وكالة CPA 319

الشكل 5-2: أعمدة بيانية لتأثير الأنظمة الرقمية على جودة الخدمة البنكية.



إعداد الطالبتين بناء على معطيات جدول (2–5)

يبرز الشكل رقم (02–05) تطور تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات البنكية قبل وبعد اعتماد الأنظمة الرقمية، وذلك وفق أربعة معايير رئيسية: سرعة المعاملة، سهولة الوصول للخدمة، تقليل وقت الانتظار، والرضا العام. تشير البيانات المعروضة في الشكل إلى وجود تحسن ملحوظ في جميع المؤشرات بعد إدماج الحلول الرقمية، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي للتحول الرقمي على تجربة الزبون البنكي.

فقد ارتفع تقييم سرعة المعاملة من (5/2.8) إلى (5/4.3)، بنسبة زيادة قدرها 53%، مما يدل على أن رقمنة العمليات البنكية ساهمت في تقليص الزمن المستغرق لإنجاز المعاملات.

أما سهولة الوصول للخدمة، فقد شهدت ارتفاعًا من (5/3.0) إلى (5/4.5)، بنسبة تحسن بلغت 50%، ما يعكس الدور الهام الذي تلعبه التطبيقات البنكية وخدمات الإنترنت في تسهيل تواصل الزبائن مع البنك.
كما حقق معيار تقليل وقت الانتظار أعلى نسبة تحسن، إذ ارتفع من (5/2.5) إلى (5/4.2)، أي بنسبة 68%، وهو ما يدل على انخفاض الضغط على شبابيك الفروع نتيجة اعتماد الخدمات الذاتية عبر القنوات الرقمية.
وأخيرًا، ارتفع الرضا العام من (5/3.1) إلى (5/4.4)، بنسبة تحسن تقدر بـ 42%، ما يؤكد أن التحول الرقمي انعكس إيجابًا على الانطباع الكلي للزبائن حول جودة الخدمة.
تؤكد المعطيات الممثلة في الشكل أن اعتماد الأنظمة الرقمية ساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن، سواء من حيث الكفاءة أو الراحة أو الرضا العام، وهو ما يدعم التوجه نحو تعميم هذه الأنظمة في مختلف فروع البنوك.

خلاصة الفصل

يكمل هذا الفصل ما تم التطرق إليه في الفصل النظري من خلال الانتقال إلى الجانب التطبيقي الذي تناول واقع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري فرع 319 خنشلة. تم في هذا الإطار تحليل البيانات المتوفرة على مستوى الوكالة والمرتبطة باستخدام أجهزة الصراف الآلي، أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، والتطبيقات البنكية الرقمية مثل e-CPA، Wimpay، وCPA Mobile.

أظهرت النتائج المستخلصة أن الوكالة قد حققت تطورًا ملحوظًا في أدائها المصرفي، حيث ساهم اعتماد الدفع الإلكتروني في تسريع المعاملات، تحسين جودة الخدمة، وتقليص وقت الانتظار داخل الوكالة، مما انعكس إيجابًا على مستوى رضا الزبائن. كما تبين أن الزبائن الأفراد يمثلون النسبة الأكبر من المستخدمين لهذه الأنظمة، في حين يبقى استعمالها محدودًا نسبيًا من طرف المؤسسات.

رغم هذه المؤشرات الإيجابية، أظهرت الدراسة أيضًا وجود بعض التحديات التقنية والتنظيمية، من بينها ضعف التغطية التكنولوجية، نقص التكوين والوعي الرقمي لدى بعض فئات الزبائن، إضافة إلى صعوبات متعلقة بثقة المستخدمين في سلامة وأمان العمليات الإلكترونية.

وبناءً على ذلك، خلص الفصل إلى أن الدفع الإلكتروني في الوكالة محل الدراسة يمثل خطوة هامة نحو ترقية الأداء المصرفي، غير أن استغلال إمكانياته الكاملة يظل مرهونًا بتجاوز العوائق الحالية وتعزيز البيئة الرقمية بشكل متكامل.

خاتمة

في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبحت أنظمة الدفع الإلكتروني من أبرز الوسائل الحديثة التي ساهمت في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وتعزيز فعاليتها، وذلك من خلال تسهيل المعاملات، تقليص الوقت والجهد، وخفض التكاليف المرتبطة بوسائل الدفع التقليدية.

لقد أثبتت الدراسة أن الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكتروني لم يعد خيارًا، بل ضرورة تفرضها البيئة الاقتصادية المعاصرة، خاصة في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة واعتماد الوسائل الحديثة في تسيير العمليات المالية والإدارية داخل المؤسسة. فهذه الأنظمة توفّر دقة أكبر في المعاملات، شفافية أعلى، وقابلية للتتبع والتحليل بشكل يساهم في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية.

ومن خلال هذه الدراسة، تبيّن أن لأنظمة الدفع الإلكتروني دورًا مهمًا في تجاوز العديد من العراقيل التي كانت تواجه المؤسسة في ظل استخدام الوسائل التقليدية، على غرار التأخر في تنفيذ العمليات، الأخطاء البشرية، وصعوبة التتبع المحاسبي. كما أكدت النتائج على ضرورة مواكبة المؤسسات الجزائرية، وبالأخص تلك التي تسعى للتميز والتوسع، لمستجدات العصر الرقمي بما فيها آليات الدفع الإلكتروني الحديثة.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه، يمكن التأكيد على أن أنظمة الدفع الإلكتروني أصبحت أداة استراتيجية فعّالة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير آليات العمل، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على قدرة المؤسسة في المنافسة داخل السوق المحلية والدولية.

نتائج إختبار الفرضيات:

مع التطور السريع الذي يشهده القطاع البنكي، أصبحت أنظمة الدفع الإلكتروني إحدى الركائز الأساسية في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز فعالية المؤسسات الاقتصادية. وفي هذا الإطار، جاءت هذه الدراسة التطبيقية على مستوى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة لتحليل أثر إدماج هذه الأنظمة على الأداء العام للوكالة، سواء من حيث تيسير المعاملات أو رفع مستوى رضا الزبائن.

وقد تم التركيز في الدراسة على مختلف أدوات الدفع الإلكتروني المتاحة، مثل الصراف الآلي، أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، والبرامج والتطبيقات البنكية الرقمية، بهدف تحديد مدى استخدامها من طرف الزبائن، وكذا قياس التحسن المحقق على مستوى جودة الخدمات.

إن تحليل البيانات الكمية والنوعية المتعلقة باستخدام هذه الأنظمة مكن من استخلاص مجموعة من النتائج الهامة التي تسلط الضوء على التحولات الحاصلة في نمط الخدمة البنكية، ومدى مساهمة هذا التحول الرقمي في الرفع من كفاءة العمل البنكي وتحقيق رضا الزبائن.

نتائج إختبار الفرضية الأولى:

تتوفر الوكالة على 150 جهاز TPE موجهة للتجار، وصراف آلي واحد يستخدم بكثافة (أكثر من 40,000 معاملة سنويا) تعتمد الوكالة عدة تطبيقات إلكترونية أبرزها: e-CPA الأكثر استخدامًا (45%)،

Wimpay (25%)،CPA Mobile Banking (30%) ، هذه الأنظمة تستهدف جميع فئات الزبائن: أفراد، مهنيين، مؤسسات، أدت إلى تحسن واضح في سرعة المعاملات ورضا الزبائن.

تثبت النتائج أن الوكالة تعتمد فعليا على وسائل دفع إلكترونية متنوعة، مما يدعم صحة "**الفرضية الأولى القائلة تعتمد وكالة 319 خنشلة على مجموعة متنوعة من أنظمة الدفع الإلكتروني**" لتقديم خدمات مصرفية متطورة، ويعكس توجهها نحو تقديم خدمات بنكية حديثة وفعالة.

نتائج إختبار الفرضية الثانية:

الفرضية: يساهم استخدام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمة ورفع مستوى رضا الزبائن

أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة أن استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني ساهم بشكل واضح في:

1- رفع كفاءة الأداء

تسريع تنفيذ المعاملات البنكية بنسبة معتبرة.

تقليل الضغط على شبابيك الوكالة، ما أدى إلى تحسين تدفق العمل اليومي.

2- تحسين جودة الخدمة

تنوع وسائل الدفع ساهم في تلبية احتياجات الزبائن المختلفة.

سهولة الوصول إلى الخدمات البنكية في أي وقت دون الحاجة للتنقل.

3- زيادة رضا الزبائن

ارتفاع مستويات رضا الزبائن وفق مؤشرات تقييم الخدمة قبل وبعد استخدام الأنظمة الإلكترونية (كما تبينه الفروقات الإيجابية في التقييمات).

إقبال متزايد على استخدام التطبيقات البنكية والصرافات الآلية وأجهزة الدفع.

تؤكد البيانات أن الفرضية صحيحة، إذ أن الدفع الإلكتروني أصبح أداة فعالة في رفع مستوى الأداء البنكي وتحسين العلاقة بين الوكالة وزبائنها.

عرض نتائج الفرضية الثالثة

الفرضية: تواجه الوكالة تحديات تقنية وتنظيمية وسلوكية تحد من فعالية تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني

أثبتت الدراسة الميدانية على مستوى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري 319 خنشلة وجود عدة عراقيل تؤثر على فاعلية تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني، يمكن تصنيفها كما يلي:

1- تحديات تقنية

- ضعف تغطية شبكة الإنترنت أو انقطاعها في بعض الفترات، ما يعيق العمليات الإلكترونية.
- محدودية عدد أجهزة الصراف الآلي، مما يسبب اكتظاظًا خاصة في الفترات الحساسة (نهاية الشهر، الأعياد...).

- مشاكل دورية في الصيانة التقنية لأجهزة TPE وبعض التطبيقات البنكية.

2- تحديات تنظيمية

- بطء الإجراءات الإدارية المتعلقة بتركيب أو تفعيل بعض الأجهزة.
- ضعف التنسيق بين المصالح التقنية والإدارية داخل الوكالة.
- قلة التكوين المتخصص للموظفين حول استخدام هذه الأنظمة بكفاءة.

3- تحديات سلوكية واجتماعية

- ضعف الوعي البنكي لدى بعض الزبائن وعدم ثقتهم في المعاملات الإلكترونية.
- تفضيل عدد من الزبائن التعامل بالنقد التقليدي بدلاً من وسائل الدفع الحديثة.
- مقاومة بعض التجار لاستخدام أجهزة الدفع TPE لأسباب ضريبية أو ثقافية.

تؤكد نتائج الدراسة صحة الفرضية، حيث أن هذه التحديات تمثل عقبة أمام التطبيق الكامل والفعّال لأنظمة الدفع الإلكتروني، مما يستدعي حلولًا تقنية وتنظيمية وتوعية موجهة لضمان التحول الرقمي البنكي بشكل متكامل.

- توصيات وإقتراحات

1. تكثيف الدورات التكوينية للموظفين في مجال تقنيات الدفع الإلكتروني والتعامل مع البرمجيات الحديثة، بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة أعلى.
2. تعزيز حملات التوعية الموجهة للزبائن، خصوصاً في المناطق الريفية وشبه الحضرية، لشرح مزايا استخدام أدوات الدفع الإلكتروني وتبديد المخاوف المرتبطة بها.
3. توسيع دائرة الشراكات الرقمية مع المؤسسات الاقتصادية المحلية لتشجيع المعاملات غير النقدية، ما يخلق بيئة مالية رقمية أكثر اندماجاً.
4. العمل على تحسين البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة، خاصة فيما يخص سرعة الإنترنت، أمان الشبكات، والتحديث الدوري للأنظمة المعلوماتية.

وفي الختام، فإن الانتقال الفعّال نحو أنظمة الدفع الإلكتروني لا يعد مجرد خطوة تقنية، بل هو خيار استراتيجي يعكس مدى انخراط المؤسسة في مسار التحول الرقمي والتنمية المستدامة. ويبقى الأمل قائماً في أن تواصل وكالة CPA 319 جهودها في هذا المسار، بما يحقق أهدافها التنموية ويعزز من مكانتها ضمن النظام البنكي الوطني.

قائمة المراجع

الكتب:

- خنفوسي عبد العزيز، **قانون الدفع الإلكتروني**، (مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2018).
- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة-الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.
- فاروق محمد حامد الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت، (دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، مصر)، 2002.
- محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية (العادية- غير العادية- الإلكترونية)، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016.
- نادر عبد العزيز سافي، المصارف والنقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، (المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007).

الرسائل الجامعية:

1. خالدي ثامر، **مخاطر تمويل المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير فرع القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة وهران، الجزائر، 2011/2010.
2. خرخاش سامية، **دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في علوم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2015/2014، ص 70.
3. خري عبد الناصر، **دراسة النشاط التسويقي ودوره في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014/2013.
4. طوبال وسيم، **دراسة بعض محددات واقع رعاية المؤسسات الاقتصادية للاتحاديات الرياضية الوطنية**، أطروحة دكتوراه تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، معهد التربية البدنية والرياضية —دالي إبراهيم-، الجزائر، 2017/2016.
5. طويل آسيا، **المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات العولمة قطاع البتروكيماويات**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014/2013.
6. عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي عشر**، رسالة ماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، الجزائر، 2009.

7. مصطفى زهر، **إشكالية التكامل بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية في مجال تكوين الموارد البشري–دراسة حالة جامعة البليدة ومجموعة من المؤسسات الاقتصادي**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة، الجزائر، 2008.

8. هبه كنه، **واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي**، رسالة ماجيستير إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية, 2022.

المقالات العلمية:

1. أبو بكر بوسالم، قاجة أمنة، **"قراءة في الأهمية الإقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني –التجربة الماليزية نموذجا–"**، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد1، العدد1، 2016،

2. ايت شعلال نبيل، **البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر**، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد4، 2019.

3. بوخاري فاطمة، **"تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل حادثة كورونا (دراسة حالة)**، مجلة جديد الاقتصاد المجلد 16، العدد 1، 2021.

4. حدة بوخالفة, **"الإطار القانوني للتعامل الامن بوسائل الدفع الإلكتروني"**، مجلة الدراسات القانونية، المجلد8، العدد1، 2022.

5. حديدي آدم، حمودة أم الخير، **دور الهندسة المالية في تطوير وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية – دراسة لعينة من البنوك التجارية العمومية–**، مجلة المؤشر، المجلد1، العدد1، 2019.

6. حسن طالبي، **التوقيع الإلكتروني في القانون الجزائري والتشريعات المقارنة**، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، جامعة الجزائر، 2020.

7. حسينة عبد الحميد شرون، صونيا مقري، **دور التشفير وشهادات المصادقة الإلكترونية في حماية الدفع الإلكتروني**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، مجلد11، العدد2، 2022.

8. حمد دمان ذبيح، **"النقود الإلكترونية، ماهيتها، مزاياها، عيوبها"**، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد10، العدد1، 2021.

9. زحوفي نور الدين، زمالة عمر، **"التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنه الدفع"** مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد1، العدد1، 2018.

10. زكرياء مسعودي، زهراء جقريف، **"ماهية النقود الإلكتروني"**، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد2، العدد3، سنة 2018.

11. عماد الدين بركات، **وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية**، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد1، العدد2، 2019.

12. قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، "**الوقع المحاسبي لوسائل أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: الشركة الوطنية للتسويق وتوزيع المواد البترولية (نفطال–بسكرة)**"، مجلة ميلاف للبحوث، المجلد 7، العدد1، 2021.

13. كعوان محمد، وبلعزام مبروك، "**مسؤولية البنك المحسوب عليه عند الوفاء للشيك المتقن التزوير عبر المقاصة الإلكتروني**"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد8، العدد3، 2023.

14. محاد عريوة، محمد خاوي، **واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري**. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد4، 2017.

15. مصفح فاطمة، آيت علي زينة، **مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 2، 2022/2021.

16. مولفرعة نعيمة، "**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد3، العدد1، 2014.

المقالات:

1. أحمد مؤيد عبد الله، "**دور وسائل الدفع الالكتروني في توليد الفرص الاقتصادية والتنموية**"، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2021.

2. بوشريبة محمد، "**مطبوعة أكاديمية في اقتصاد المؤسسة**"، كلية العلوم الاقتصادية–التجارية وعلوم التسيير، 2019.

3. زروني مصطفى، حنك سعيدة، "**دوافع استعمال شبكة سويفت في المعاملات الدولية**". محاضرة بكلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3.

4. زغدار أحمد. "**تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006–2014**، محاضرة بجامعة الجزائر3.

5. مسعودي رشيدة، "**مطبوعة بيداغوجية مقدمة لطلبة ليسانس لمقياس اقتصاد المؤسسة**"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير– جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020.

6. هادف حيزية، "**نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوربية**"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية.

المواقع الإلكترونية:

1. https://ar.wikipedia.org .
2. https://upayments.com
3. https://www.bdl.dz/ar .
4. https://hbrarabic.com .
5. https://mawdoo3.com
6. https://www.youm7.com.
7. https://www.cbe.org.eg/ar/payment-systems-and-services/payment-systems/swift
8. https://batdacademy.com/ar/post/
9. https://www.scribd.com/document/625807440/

الملاحق

مزايا الخدمات الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائر@e-cp

بساطة
ما عليك سوى الاتصال عبر الإنترنت ودفع مشترياتك أو دفع فواتيرك ببضعة نقرات.

سرعة
أنت بحاجة الى الشراء بشكل سريع ! اتصل بموقع التاجر الإلكتروني الجزائري الخاص بك وادفع مشترياتك أو فواتيرك من مكانك وفي الوقت الذي يناسبك.

أمان
بفضل بروتوكول «أو تي بي» OTP. وصلت عمليات الدفع عبر الإنترنت التي تتم من خلال خدمة @e-cp إلى مستوى أعلى من الأمان. يستوفي بروتوكول «أو تي بي» OTP معايير الأمن الدولية

إذا كنت قد استفدت من قبل من الخدمات الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري @e-cp. فنحن ندعوك للاقتراب من الوكالات التي تتواجد بها حساباتكم لاستعادة اسم المستخدم وكلمة المرور والتسجيل في «فضاء البطاقة» على موقعنا على الويب www.cpa-bank.dz

OTP
One Time
Password

الدفع الإلكتروني
وفروا وقتكم
خواص/تجار
امنح نفسك الوقت لما هو أهم
يقدم لك القرض الشعبي الجزائري الخدمات الإلكترونية @e-cp التي تتيح لك الدفع مقابل المشتريات أو دفع الفواتير عبر الإنترنت.
@e-cp هي خدمة دفع إلكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع ما بين البنوك الخاصة بك ومدعومة ببروتوكول «أو تي بي» OTP الجديد، فهي تتيح لك القيام عن بعد، عبر الإنترنت وبأمان تام، بشراء السلع والخدمات من مواقع التجّار الإلكترونيين الجزائريين، التي تقبل الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات الدفع ما بين البنوك.

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
بطاقة الدفع
6000 0000 0000 0000
EXPIRE
FIN

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
بطاقة الدفع
6000 0000 0000 0000
EXPIRE
FIN

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
Corpor@te+
2510 2154 0202 0359
EXPIRE
FIN 10/20
MR CREDIT POPULAIRE ALGERIE

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
Corpor@te
2510 2154 0202 0359
EXPIRE
FIN 10/20
MR CREDIT POPULAIRE ALGERIE

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
EXPIRE
À FIN 03/22
VISA

EXPIRE
FIN

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
VISA GOLD VISA GOLD VISA GOLD
EXPIRE
À FIN 03/22
VISA

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
platinum
debit
EXPIRE
À FIN

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 566 / ك ع إ ت ع ت/ ق ع اق/ 2025 خنشلة في : .....

الاسم و اللقب : ريم بن عبيد

تاريخ الميلاد: 2001/03/28 مكان الميلاد: قايس خنشلة

- عنوان تقرير التربص: : مساهمة أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA خنشلة
- مكان التربص: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA خنشلة فترة التربص من: 06 أفريل إلى: 06 أكتوبر

عناصر المواظبة	العلامة	ملاحظة
المواظبة	04/...04...	
المبادرة	04/...04...	
المعارف التطبيقية	04/...03...	
قدرة العمل	04/...03...	
العلاقة مع العمال	04/...04...	
العلامة النهائية	20/...19...	

ملاحظات أخرى:

.....

ممثل المؤسسة

مشرون بسينة
رئيسة مصلحة الإدارة

CRÉDIT POPULAIRE D'ALGÉRIE
AGENCE DE KHENCHELA 319
section back office

رئيس القسم

جامعة عباس لغرور خنشلة
قسم العلوم الاقتصادية

حسان كريم
رئيس قسم العلوم الاقتصادية

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 585 / ك ع إ ت ع ت/ ق ع اق/ 2025 خنشلة في : .....

الاسم و اللقب : شهيناز قابسي

تاريخ الميلاد: 2000/02/23 مكان الميلاد :شيليا خنشلة

- عنوان تقرير التربص: : مساهمة أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA خنشلة
- مكان التربص: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA خنشلة فترة التربص من: 06 أفريل إلى: 06 أفريل

عناصر المواظبة	العلامة	ملاحظة
المواظبة	04/...04.....	
المبادرة	04/...04.....	
المعارف التطبيقية	04/...03.....	
قدرة العمل	04/...03.....	
العلاقة مع العمال	04/...04.....	
العلامة النهائية	20/...19.....	

ملاحظات أخرى:

.....

ممثل المؤسسة

CRÉDIT POPULAIRE D'ALGÉRIE
AGENCE DE KHENCHELA 319
section back office

رئيسة مصلحة الإدارة

رئيس القسم

زرمان كريم
رئيس قسم العلوم الإقتصادية

جامعة عباس لغرور خنشلة
قسم العلوم الاقتصادية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

الرقم: 376 / ك ع إ ت ع ت/ ع إق/ 2025

خنشلة في: 17 أفريل 2025

إلى السيد: مدير بنك القرض الشعبي الجزائري CPA خنشلة

تسهـــــيل مهـــــمة

سعيا لاستكمال البرنامج الدراسي المقرر للحصول على شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي ومالي، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة، يشرفنا أن أطلب من سيادتكم تقديم مساعدة من أجل إجراء تربص تطبيقي في مؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم :

	معلومات الطالب 01	معلومات الطالب 02
الاسم واللقب	ريم بن عبيد	شهيناز قابسي
تاريخ ومكان الازدياد	2001/03/28 قايس خنشلة	2000/02/23 شيليا خنشلة
رقم التسجيل	202034056196	202034052726

عنوان التقرير : مساهمة أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA خنشلة

رئيس القسم
رمضان كريم
رئيس قسم العلوم الاقتصادية

جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

رئيسة مصلحة الإدارة

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
376