



جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



العنوان

تطور وسائل الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

إشراف الأستاذة:

- د/ زروقي نسرين

إعداد الطالبة:

- براهيم نور الهدى.

السنة الجامعية: 2021-2022



جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



العنوان

تطور وسائل الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

إشراف الأستاذة:

- د/ زروقي نسرين

إعداد الطالبة:

- براهيم نور الهدى.

السنة الجامعية: 2021-2022

إهداء

أهدي هذا المجهود إلى من رضي الله من رضاهم

إلى الغاليين الذي أفنيا من عمرهما السنين لنصل لهذا المستوى الوالدين الكريمين

إلى من يتمنون لي الخير دائما إخوتي إلى سندي في الحياة

إلى زوجي قرّة عيني إلى رفيقة دربي

إلى جميع صديقاتي دون استثناء.

شكر وعرهان

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا، وهو القائل في محكم تنزيله

"وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم" الآية رقم (07) سورة إبراهيم

ومصادقا لقول النبي عليه الصلاة والسلام: (ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله) رواه أحمد والترمذي

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل

وتشكراتي الخالصة إلى الأستاذة المشرفة

د/ زروقي نسرين

التي سهلت لي طريق العمل ولم تبخل علي بنصائحها العلمية القيمة، فوجهتني حين الخطأ وشجعتني

حين الصواب، فكان نعم المشرف.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع أساتذتي الذين أشرفوا على تدريسي.

ولكل من ساهم بالكثير أو القليل في إخراج هذا العمل المتواضع إلى النور.

وفي الأخير أحمد الله جل وعلا الذي أعاني في إنهاء هذا العمل.

حياتنا لم. يغطيها أمل** يحققها عمل -نهايتها أجل**

. ولكل امرئ جزاء بما عمل.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني، وكذا واقع هاته العمليات في الجزائر في ظل هذه الجائحة، حيث تعيش أغلب دول العالم بما فيها الجزائر على وقع جائحة كورونا التي تعد أزمة صحية تعدت تأثيراتها الأنظمة الصحة وامتدت لتشمل مختلف المجالات خاصة في ظل سرعة انتشار الفيروس، صعوبة السيطرة عليه وكذا عدم توفر علاج أو لقاح مؤكد له، حيث كان لها تأثير على عمليات الدفع الإلكتروني. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن لجائحة كورونا تأثير إيجابي على عمليات الدفع الإلكتروني التي عرفت ارتفاعا في ظل هاته الجائحة مقارنة بفترات سابقة، حيث ساهمت هذه الجائحة في توجيه العملاء نحو الدفع الإلكتروني لأنه يساهم في الحد من تداول الأوراق النقدية والعملات المعدنية التي قد تحمل الفيروس، أي التقليل من خطر العدوى عبر هذه الأخيرة من جهة، كما يساهم في التقليل من التنقل والاحتكاك بين الأفراد مما يخفض من خطر العدوى بينهم من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، جائحة كورونا ، كوفيد 19 ، الجزائر

Abstract:

This study aims to determine the impact of corona pandemic on electronic payment operations, as well as the reality of these operations in Algeria in the light of this pandemic, where most countries of the world, including Algeria, know a health crisis called the Corona pandemic that has affected not only health systems but also different fields, especially in light of the rapid spread of coronavirus, the difficulty of controlling it, as well as the unavailability of a proven treatment or vaccine for it, and it had also an impact on electronic payment operations. The study found a number of results, the most important, is that the Corona pandemic has a positive effect on electronic payment operations, which have increased during this pandemic compared to previous periods, as this pandemic has contributed to directing customers towards electronic payment operations and to limiting the circulation of banknotes and coins that may carry the virus, and thus reducing the risk of infection through this latter on the one hand, and also contributes to reducing movement and contact between individuals, which reduces the risk of infection between them on the other hand.

Keyboard : Electronic payment, corona virus, covid 19, Algeria

فهرس المحتويات

إهداء

شكر وعران

الملخص:

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة..... أ

1- مشكلة الدراسة:..... أ

2- أهداف الدراسة:..... ب

3- أهمية الدراسة:..... ب

4- منهج الدراسة:..... ب

الفصل الأول مدخل الدفع الإلكتروني

تمهيد 5

المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني 6

المطلب الأول: مفهوم بالدفع الإلكتروني..... 6

الفرع الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني..... 6

الفرع الثاني: خصائص نظام الدفع الإلكتروني..... 8

المطلب الثاني: إجراءات الدفع الإلكتروني..... 8

الفرع الأول: البطاقات البنكية..... 8

الفرع الثاني: البطاقة الذكية Card Smart..... 8

المطلب الثالث: تحديات الدفع الإلكتروني..... 9

الفرع الأول: النقود الإلكترونية..... 9

الفرع الثاني: البطاقات البنكية..... 11

الفرع الثالث: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية:..... 11

الفرع الرابع: التحديات الادارية:..... 12

المبحث الثاني: أهمية الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19..... 12

المطلب الأول: الإطار العام لجائحة كورونا:..... 12

المطلب الثاني: مدى انتقال فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية:..... 15

17.....	المطلب الثالث: إسهام جائحة كورونا في تطوير معاملات الدفع الإلكتروني
19.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
19.....	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
20.....	المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية
20.....	المطلب الثالث: أوجه الشبه والاختلاف
الفصل الثاني الدراسة الميدانية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة خميس مليانة"	
24.....	تمهيد
25.....	المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية
25.....	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
26.....	المطلب الثاني: وظائف البنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهدافه
27.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك والتنظيم الداخلي له
28.....	الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك
29.....	الفرع الثاني: التنظيم الداخلي للوكالة 267
30.....	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف BADR 267
30.....	المطلب الأول: التعريف بمصلحة النقد ووسائل الدفع
33.....	المطلب الثاني: عدد مستخدمي البطاقات البنكية والإيرادات المتأتية منها في ظل الجائحة
39.....	المطلب الثالث: مناقشة النتائج المتوصل إليها
41.....	خلاصة
42.....	الخاتمة
43.....	قائمة المراجع والمصادر

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
33	الجدول رقم (1): يوضح عدد مستخدمي البطاقات البنكية
35	الجدول رقم (2): يوضح الإيرادات المتأتية قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
36	الجدول رقم (3): يوضح الإيرادات المتأتية بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
37	الجدول رقم (4): يوضح حجم الإنفاق عمى تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
28	الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي للوكالة 267
34	الشكل رقم (2): التمثيل النسبي لعدد مستخدمي البطاقات البنكية
35	الشكل رقم (3): التمثيل البياني للإيرادات البنكية قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
36	الشكل رقم (4): التمثيل البياني للإيرادات البنكية بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
38	الشكل رقم (5): التمثيل البياني لحجم الإنفاق عمى تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

مقدمة

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه في كافة المجالات ومنها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتقنيات الصيرفة الإلكترونية، والدفع الإلكترونية من وسائل وأنظمة على اختلافها نظرا لما توفره هاته التكنولوجيات الحديثة من معلومات دقيقة وسريعة يمكن توظيفها في نشاطات مختلفة، ومما لا شك فيه أن البنوك هي أحد القطاعات الرائدة وتمثل ركنا أساسيا في الاقتصاد الوطني لأي دولة والتي تعتبر أهم وأبرز القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي من خلال إحداث تغييرات كبيرة في عملياتها المصرفية، حيث انتقلت من الطرق التقليدية إلى طرق أفضل مع هذا التطور الذي زاد من سرعة أداء الخدمات المصرفية وخفض التكلفة وذلك باتجاه هذه المصارف نحو النشاط المصرفي الإلكتروني من خلال اعتمادها لقنوات الصيرفة الإلكترونية المختلفة (الصراف الآلي، الصيرفة عبر الأنترنت، نقاط البيع، الهاتف المصرفي... إلخ) وكذلك توجهها نحو طرق الدفع الإلكترونية والتي هي محور ورقتنا البحثية (البطاقات البنكية أو المصرفية بمختلف أنواعها، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية التحويلات الإلكترونية، البطاقات الذكية... إلخ)، وبهذا فإن مواكبة القطاع البنكي للتطورات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة والاستثمار فيها يمكن أن يحقق لها التأقلم مع البيئة الجديدة والمتغيرات السريعة وزيادة حجم أعمال البنوك وتحسين كفاءتها للوصول إلى رفع وتحسين الأداء المصرفي.

في ظل هذه التحولات التكنولوجية المتسارعة عملت الجزائر على إصلاح نظامها المصرفي كباقي الدول، وأصبح من الضرورة تحديث نظام الدفع من أجل الانسجام مع باقي دول العالم، وكذلك تسهيل المعاملات المصرفية والتجارة الخارجية، ومع دخول سنة 2020 ظهر فيروس "كوفيد19" الذي ينتشر عبر الهواء والسطح، والذي انتشر بشكل مرعب وحصد الكثير من الأرواح، فأصبح استعمال وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ضرورة حتمية للأشخاص الذين يقطنون في أماكن ينتشر فيها الفيروس الذي اضطرهم الى التباعد الاجتماعي وضرورة تعقيم الأدوات المتداولة بين الناس خاصة النقود التي تعد ناقل مهم للفيروس، حيث تعد وسائل الدفع الإلكترونية عامل مهم للحد من انتشار الفيروس، لأنها تساعد في تقليل التنقل والاحتكاك في الطوابير اليومية التي أنهكت المواطن الجزائري لإجراء العمليات المصرفية لأنه يمكن اجراءها عن بعد ومن أي مكان على مدار 24 ساعة.

1- مشكلة الدراسة:

من خلال ما سبق تمحورت مشكلة دراستنا حول ما يلي:

إلى أي مدى ساهم تحسين أداء وسائل الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري في مجابهة أزمة كوفيد19؟ وما هو واقع آليات الدفع الإلكتروني في الجزائر؟

2- أهداف الدراسة:

هدفت دراستنا للتعريف بماهية وأهمية الدفع الإلكتروني في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة تحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في القطاع البنكي الجزائري في ظل جائحة كوفيد19، وإبراز أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية ضمن وسائل الدفع الإلكترونية في ظل الظروف الحالية لمجابهة جائحة كورونا.

3- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية دراستنا من خلال تركيزها على واحدة من أهم معطيات الثورة التكنولوجية وهي وسائل الدفع الإلكترونية، ودراسة واقعها وتطوراتها، وأثرها على أداء البنوك الجزائرية لمواجهة مختلف التحديات وخاصة على المدى البعيد، حيث تعد هذه النظم من أهم الأدوات الميسرة للتجارة الإلكترونية وتسهيل إتمام المعاملات التي تتم على المستوى الدولي، الأمر الذي ينعكس على أداء البنوك إيجابيا.

4- منهج الدراسة:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على مشكلة الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال المصادر والبيانات الثانوية المتمثلة في المراجع والمادة العلمية لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية وأهميتها واعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال المصادر والبيانات الأولية المتمثلة في بعض إحصائيات وأرقام وقراءة بيانات لتشخيص واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية في ظل جائحة كورونا والتي تم جمعها من مواقع رسمية على شبكة الأنترنت.

محاوير الدراسة:

سنحاول في هذه الورقة البحثية الإجابة على مشكلة الدراسة من خلال التعرف على وسائل الدفع الإلكترونية وكذا واقعها في النظام البنكي الجزائري وأهم تحدياتها، وأهم الخدمات التي تقترحها بالإضافة الى معرفة أهم الانجازات المحققة في مجال الدفع الإلكتروني في السنة الأخيرة في ظل جائحة الكورونا من خلال التطرق إلى المحاور التالية:

ستناول من خلالها ما يلي:

أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها؛

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وأشكالها،

ثالثا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية؛

رابعا: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

الجانب العملي والتحليلي: و سنتطرق خلاله إلى:

أولاً: البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر (تطور معاملات وعدد مشتركى الأنترنت الهاتف الثابت والهاتف النقال خلال الفترة(2012-2021)، وتطور عدد مشتركين في الهاتف النقال وشبكة الهاتف الثابت حسب نوع الدفع خلال الفترة (2010-2021)؛

ثانياً: واقع وتطورات الدفع الإلكتروني في الجزائر قبل وفي ظل جائحة كورونا؛

ثالثاً: شروط نجاح الابتكارات في طرق الدفع الإلكترونية؛

رابعاً: آفاق الدفع الإلكتروني وتحديات البنوك الجزائرية في ظل الظروف الحالية؛

الفصل الأول مدخل الدفع الالكتروني

تمهيد

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة. وبمعرفة الناس لتجارة الإلكترونية والتعامل بها بات من المستحيل استعمال النقود العادية من نقود ورقية ومعدنية، في معاملاتهم التجارية، وبالتالي كان لابد من وجود وسائل تتماشى مع هذا النوع من التجارة.

المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

يعتبر نظام الدفع الإلكتروني نظاما جديدا، وليد الثورة المعلوماتية التي مست مختلف ميادين الحياة. لذلك فلا بد من إحاطته بالاهتمام الكافي من قبل المشرعين، بتوفير بيئة تنظيمية وقانونية مناسبة، لإزالة اللبس والغموض الذي يثور بشأن مفهوم هذا النظام، وكيفية التعامل به، وكذا حماية التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني، كنقطة هامة وأولية، على اعتبار أن هذا لنظام جاء ليعت مزيدا من الأمان والسرية في المعاملات المالية والمصرفية. لذلك كان من الأولويات في هذا لا مجال توفير بيئة مناسبة تدعم انتشار مثل هذا النظام الحديث للدفع، كتوسيع نطاق "الانترنت" أو " الشبكة العنكبوتية " لتفعيل التجارة الإلكترونية فضلا عن تطوير الجهاز المصرفي واستحداث ما يعرف ب " البنوك الإلكترونية. "

من الأهمية بمكان تحديد معالم أي موضوع محل بحث، بربطه بالقواعد التي تحكمه. وبناء على ذلك سنتعرض إلى مفهوم بالدفع الإلكتروني(المطلب الأول)، كما ينبغي تسليط الضوء إجراءات الدفع الإلكتروني (المطلب الثاني). وكذا تحديات الدفع الإلكتروني (مطلب ثالث)

المطلب الأول: مفهوم بالدفع الإلكتروني

شهدت الحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا، حيث أصبح بإمكان العملاء إجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الانترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي تنتجها البنوك فظهرت النقود الإلكترونية أو الرقمية والشبكات الإلكترونية وغيرها من الوسائل الأخرى.

الفرع الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني**أولا: نشأة وتعريف وسائل الدفع الإلكتروني****1- نشأة الدفع الإلكتروني:**

إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرفت تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف و استراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطوية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد. أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة ، لتتحول بعد مدة إلى شبكة عالمية ، كما تم طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية. حيث أنه في اية السبعينات نتيجة الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع. وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الإلكتروني

لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الإلكتروني و مع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوتية فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات.¹

2- مفهوم نظام الدفع الإلكتروني هو نظام يقوم بالربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان التي تقوم بأعمالها عبر الإنترنت وهذا النظام يتحقق من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل وفاعلية الأمن المعلوماتي².

ويعرف على أنه " النظم التي تمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونيًا بدلًا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية. "

نظام الدفع الإلكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية، زائد تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة نظام الدفع الإلكتروني، من خلال تحصل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها، عن طريق تطبيق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي³.

مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني⁴ :

التعريف الأول: تمثل وسائل الدفع الإلكتروني أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكترومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها.

التعريف الثاني: ويعرفها لابتك المركزي الأوروبي "عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية"

التعريف الثالث : وتعرف وسائل الدفع الإلكترونية كذلك على أنها "عمليات دفع صادرة ومعالجة بطريقة إلكترونية من جهة وعلى مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.

التعريف الرابع: وتعرف أيضا على أنها "الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات للأطراف المعنية بصفقات تجارية إلكترونية.⁵

¹ - سماح شعبور - مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ، جامعة العربي 2 التبسي - تبسة ، السنة الجامعية 2016/2015، ص 19.

² - فريدة قلقول، أهمية نظام الدفع الإلكتروني في المصارف، مذكرة لاستكمال متطلبات الماستر، علوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي: السنة الجامعية 2012/2013، ص 37.

³ - عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات اعمال البنوك ، دار الخلدونية الجزائر، 2013، ص 234.

⁴ - زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة ام البواقي، 2010-2011، ص 17.

⁵ - فريدة قلقول، مرجع سابق، ص 3 .

ومن خلال هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف شامل عن وسائل الدفع الإلكتروني ونقول هي: عبارة عن تلك الوسائل والتقنيات الحديثة التي بواسطتها نقوم بجميع العمليات والتحويلات إلكترونياً، ونقل المعلومات لحسابات الأطراف المعنية بالصفحة إلكترونياً.

الفرع الثاني: خصائص نظام الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية

يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية : أي انه وسيلة مقبولة في جميع الدول ، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية : و هي قيمة تتضمنها بطاقة ا ذاكرة رقمية أ و الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي يمن على إدارة عملية التبادل.

يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد : حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعين في المكان، و يتم الدفع عبر شبكة الانترنت ، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية ، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد¹.

المطلب الثاني: إجراءات الدفع الإلكتروني

استلزم اتساع قاعدة المعاملات الإلكترونية ابتكار العديد من وسائل تنفيذ هذه المعاملات وتتنوع هذه الوسائل وتنقسم إلى عدة أنواع:

الفرع الأول: البطاقات البنكية

عرفت المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري الجزائري بطاقة الدفع بنصها " تعتبر بطاقة الدفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانوناً وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال كما اهتم الفقه بتعريف البطاقات البنكية فقدم المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي في دورته السابعة بجدة سنة 1993 تعريفاً حيث أكد على أنها مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالاً لتضمينه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف².

وتنقسم البطاقات البنكية لقسمين: البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية

الفرع الثاني: البطاقة الذكية Card Smart

هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كومبيوتر على وجهيها وهي قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الائتمانية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل السجل الصحي والنقل والمواصلات وعمليات التعريف بالهوية وعمليات البيع وغيرها. وهناك نوعان من البطاقات الذكية:

¹ - محمد حسين منصور ، التجارة الإلكترونية ،دار الجامعية الجديدة ، الأزاريطة ، 2007 ، ص 102.

² - واقد يوسف ، النظام القانوني للدفع الإلكتروني ،مذكرة ماجستير جامعة تيزي وزو ، 2011 ، ص 68.

1-البطاقات المتصلة: وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية Reader Card Smart حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

2-البطاقات غير المتصلة: وهي تعتبر مفيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيحين حيث تعطيهما المزيد من الحماية من السرقة والاحتيال والمعلومات المخزنة فيها مصممة، بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الامن على المعلومات المخزنة فيها وتخزن هذه المعلومات بطريقة مشفرة ويمكن أن تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد . وهناك من الامن والتوافق عن بطاقات الائتمان لمنع السرقات والاحتيال من قبل البائع والمشتري بطاقة مشابهة للبطاقة الذكية تسمى Connect-E حيث تستخدم معدات متصلة بالحاسوب للقيام بالشراء عبر الانترنت بواسطة جهاز يشبه جهاز الهاتف الخليوي يتم وضع البطاقة فيه ويتم إجراء عملية الشراء بطريقة آمنة جدا حيث تتم عملية تشفير البيانات ونقلها عبر الانترنت بطريقة آمنة.

الفرع الثالث: النقود الإلكترونية

أثار مفهوم النقود الإلكترونية جدال كبيرا فبينما أعطاها البعض مفهوما واسعا باعتبارها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية دون التمييز في ذلك بين وسائل الدفع الإلكتروني وهناك من أعطاها مدلولاً ضيقاً واعتبرها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة بل أن هناك من رفض إطلاق مصطلح النقود على هذه التقنية نهائياً باعتبارها وسيلة غير إلزامية وصالحيتها محددة في مدة معينة وقابلة للتجديد، ويمكن إيقاف العمل بها لذلك فال يمكن مقارنتها بالنقود العادية وبالتالي يتضح جليا أن عدم وجود أي تنظيم تشريعي لتلك التقنية أدى إلى خالف حول حقيقتها وفي هذا الصدد يميل الباحثون للأخذ بالمفهوم الضيق للنقود الإلكترونية وتكون هذه الأخيرة مخزنة في القرص الصلب المستخدم وقد تكون مخزنة في بطاقة بلاستيكية يطلق عليها 2البطاقة الذكية . وتتم عملية التعامل بالنقود الإلكترونية بعدة مراحل يتوجب على كل من البائع والمشتري

المطلب الثالث: تحديات الدفع الإلكتروني

إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، يؤدي ذلك الى اتخاذ الحيطة والحذر من استعمالها . وتكمن أهم مخاطر هذه الوسائل كما يلي:

الفرع الأول: النقود الإلكترونية

للنقود الإلكترونية مخاطر أمنية، قانونية وأخرى تتعلق بالسرية:

1-المخاطر الامنية للنقود الإلكترونية

قد يحدث الخرق الامني للنقود الإلكترونية أما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، إما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الانترنت، واما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية

والقرصنة الالكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أو تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الالكترونية من توافر كافة الضمانات الامنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة لتاجر وسواء كان ذلك متعلقا بالنقود الالكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنت (النقود الشبكية)¹.

2- المخاطر القانونية للنقود الالكترونية

تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل جرائم غسيل الاموال، وافشاء أسرار العميل وانتهاك السرية، من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق والتزامات الاطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الالكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الالكترونية والمتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الالكترونية تزايد في جرائم التهريب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات والتي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا أن تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الالكترونية تتم خفية عبر شبكة الانترنت².

3- المخاطر المالية للنقود الالكترونية: وتتمثل المخاطر المالية للنقود الالكترونية في:

-انخفاض عائدات اصدار النقد: تأثيرات انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل المصرف المركزي هو أنه خلال عائدات اصدار النقد، تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحا طائلة عبر إصدار الاوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي ال يترتب عليها فوائد.

الحد من قدرة البنك المركزي على اجراء عمليات السوق المفتوحة: أ ن التوسع في استعمال النقود الرقمية يقلص ميزانية البنوك المركزية بشكل ظاهر وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقلص قدرة البنوك المركزية على اجراء عمليات السوق المفتوحة.

انخفاض عرض النقد من قبل المصرف المركزي: يؤدي التماذي في استعمال النقد الرقمي الى تقليص ميزانيات المصارف المركزية إضافة إلى أن مجموع الودائع تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الافراد تنخفض ويؤدي الى خفض عرض النقد من طرف البنك المركزي.

-تقليص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية: قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الاخير للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة اليه قد تنخفض بسبب نقص طلبات البنوك التجارية للسيولة من البنك المركزي.

¹ - عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي ا ولعشرون مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في 1 العلوم جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008/2009، ص11.

² - عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص120.

الفرع الثاني: البطاقات البنكية

بالإضافة الى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية فهي تفرز جملة من العيوب والمشكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها وأهم هذه المشاكل ما يلي:

رغبة حامل البطاقة بزيادة الاقتراض والنفاق بما يفوق مقدراته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان و مخاطرها¹
 - هذه البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي²

- عدم وجود رأس مال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية، الامر الذي يشكل خطر على سيولة المصرف . .³

- مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه⁴.

الفرع الثالث: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية:

قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية، لكن ال توفر عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الالكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية ال تخضع لمراقبتهم.

يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقات الذكية والذي يمثل عبء أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.

ثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة اجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات اصدار البطاقات بالإضافة الى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.

لبطاقات الذكية التي تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والحوالات وغيرها، أن المستخدم فيها ال يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الاثبات

ولكن أكبر مشكل تواجهه وسائل الدفع الالكترونية هو تسارع استعمال هذه الوسائل منذ سنوات دون أن يوكبها تنظيمًا قانونيًا يناسب تحدياتها، فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع بها وسائل الدفع التقليدية مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب سرعة في حلها، ولعل أهمها اشكالية الاثبات لعدم اعتمادها على دعامة ورقية، فرغم كل الجهود من جانب الفقه والقضاء في دول العالم للتوسع في تفسير النصوص الدينية

1 - الشورة جلال عابد، كتاب وسائل الدفع الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2009، ص 98.

2 - عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية- الجديد في اعمال المصارف؛ من الوجهتين القانونية و الاقتصادية- الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، الجزء الاول، 2002، ص 58

3 - حمد سخر " العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة ،للكتاب، 2006، ص 183

4 - عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية- الجديد في اعمال المصارف؛ من الوجهتين القانونية و الاقتصادية- الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، الجزء الاول، 2002، ص 50.

الموجودة أصال كي تشمل المعاملات الإلكترونية، إلا أن هذه النصوص بقيت محددة المدى لتوضع كلمات الكتابة، الاسناد الخطية... الخ "كي تشمل" الاسناد الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني... الخ "نظرا لحدثة المصطلحات"¹.

الفرع الرابع: التحديات الادارية:

ويمكن ذكر أهم التحديات الادارية كما يلي:

— تحقيق التكامل بين معلومات العمال

— تدريب كل المستويات الادارية على المشاركة وتبادل المعلومات

— تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة، وتحديد مسؤولية إدارتها أما بتكنولوجية تمثل فيها الوظائف المختلفة

ضمانا لتحقيق التنسيق بينها أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضمانا لتحقيق التعاون بين الوظائف الادارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.

المبحث الثاني: أهمية الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19

في الوقت الذي أثرت فيه جائحة كورونا بالسلب على عدة قطاعات اقتصادية، إلا أنها بالمقابل ساهمت في إنعاش قطاع الدفع الإلكتروني وتوعية المواطنين بأهميته كحلا بديلا عن استخدام الأوراق النقدية والعملات المعدنية في إتمام المعاملات التجارية.

المطلب الأول: الإطار العام لجائحة كورونا:

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19)،، كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي. وقد ظهر الفيروس لأول مرة في مدينة "ووهان" الصينية خلال شهر ديسمبر 2019، ثم انتشر إلى المقاطعات الصينية الأخرى في أوائل شهر يناير 2020 بسبب احتفالات أعياد السنة الجديدة، وواصل زحفه نحو البلدان الأخرى بسبب السفر الدولي كالتالي: تايلاند (13 يناير)، اليابان (15 يناير)، كوريا الجنوبية (20 يناير)، تايوان والو.م. أ (21 يناير)، هونغ كونغ وماكاو (22 يناير)، سنغافورة (23 يناير)، فرنسا ونيبال وفيتنام (24 يناير)

واعتبارا من 29 يناير اكتشفت أكثر من 75775 حالة مؤكدة في جميع أنحاء العالم، معظمها في الصين. و2130 حالة وفاة بسبب الفيروس التاجي، وتشير النماذج التقديرية إلى أن الرقم الحقيقي قدر آنذاك ما بين 25000 إلى 35000 حالة، ثم انتشر بشكل مرعب حول العالم².

وتمثل فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات إلى تسبب أمراض متنوعة للإنسان، كالزكام، نزلات البدر العادية، ومتلازمة كورونا الشرق الأوسط التنفسي ، ويعد فيروس كورونا المستجد سلالة جديدة لم يسبق تحديدها

¹ - مركز البحوث المالية ولمصرفية، البطاقات الذكية والتحديات القانونية والرقابية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السابع، العدد الرابع، الاكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، 1998، ص 54.

² - سلوى ملاك. رابح زايد و واقع تطبيق نظام الصيرفة الاسلامية في الجزائر في ظل جائحة كورونا. مجلة تنمية الموارد البشرية»المجلد

وإصابتها للبشر من قبل¹.

وقد أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية " فيروس كورونا2 المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم كوفيد-19 اسما رسميا للفيروس الجديد في 11 فبراير 2020 واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا بفيروس كورونا، الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) في عام 2003، وأعلنت منظمة الصحة الدولية. كوفيد19 هو الاسم الرسمي لهذا المرض.²

وقد أعلنت منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 أن فيروس كورونا أو مرض كوفيد 19، يشكل جائحة: وبالتالي يختلف عن الوباء، فالوباء قد يكون انتشاره محصورا في دولة واحدة أو عدد قليل من الدول، أما الجائحة فتعني انتشارا عالميا للمرض، وعليه اختلفت وجبات النظر والآراء حول طبيعة الفيروس ومصدره، إذ اعتبره البعض بأنه حالة مرضية تطورت بفعل عوامل طبيعية حصلت في سلالة عائلة معينة من الفيروسات، باعتبار أن لها القدرة على التطور الطبيعي والتكيف مع المتغيرات البيئية، لكي تستمر بالنشاط و التأثير، بينما ذهب اتجاه آخر وهو الأكثر تداولاً، أنه تم تطويره في مختبرات بيولوجية، وانتشر بفعل غير مقصود. واعتباره سلاحا بيولوجيا استحدث لأسباب وغايات اقتصادية وسياسية.³

وتشمل الأعراض لمرض كوفيد 19،، الحمى والإرهاق والسعال الجاف، وقد يصاب بعض المرضى باحتقان الأنف والصداع والتهاب الملتحمة، وألم الحلق والإسهال وفقدان حاسة الذوق والشم، وظهور طفح جلدي أو تغير لون أصابع اليدين أو القدمين، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي، ويتعافى معظم الناس من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص، ولكن الأعراض قد تنتشر عند بعض الأشخاص المصابين بمرض كوفيد 19 فيعانون من صعوبة في التنفس، وتزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين المسنين والأشخاص المصابين بمشاكل صحية أخرى، مثل السكري، ارتفاع ضغط الدم، أمراض القلب والرئة، أو السرطان.⁴

وينتشر المرض بشكل أسامي من شخص مصاب أو حامل للفيروس إلى شخص آخر عن طريق جزيئات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم. ويمكن أن يلقط الأشخاص مرض كوفيد-19 إذا تنفسوا هذه الجزيئات من شخص مصاب بعدوى الفيروس. لذلك من المهم الحفاظ على مسافة تباعد متر ونصف

¹ - سمر أشرف (2020). مامدى فاعلية الحجر الصحي والتدابير الوقائية في مواجهة جائحة كورونا؟. متاح على: <https://www.scientificamerican.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/15.

² - كاتية بوروية، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة كورونا: الإجراءات المتخذة والتدابير المقترحة حالة الجزائر مجلة تنمية الموارد البشرية المجلد 12. العدد 01. 2021. ص:197

³ - دليين سردار النوري (2020). من كورونا المستجد (كوفيد19) بين مفهوم الجائحة والحرب البيولوجية وتداعياتها على الأمن الدولي. متاح على: <https://www.turkpress.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/17.

⁴ - طاهير نادية، الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا -الجزائر نموذجا-،مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 4، العدد 2، جامعة الواد، 20-10-2021، ص 213

على الأقل بين الأشخاص. وقد تسقط جزيئات هذا الرذاذ على الأسطح المحيطة، مثل الطاولات ومقابض الأبواب والسلام. وقد يصاب الناس بالعدوى عند ملامستهم هذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم، وقد تظهر علامات وأعراض كوفيد-19 بعد يومين إلى 15 يوما من التعرض للفيروس، ويمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة ويؤدي إلى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص¹.

وفي الجزائر ظهرت أولى الحالات لفيروس كورونا بتاريخ 25 فيفري 2020، وهي لمواطن إيطالي قدم من إيطاليا في 17 من شهر فيفري 2020، ثم سرعان ما انتشر الفيروس عن طريق المسافرين القادمين من أوروبا، أين كانت معدلات المرض تشهد ارتفاعا متسارعا، وقد قامت السلطات الصحية بتحويله لمعهد باستور، والتأكد من إصابته بهذا الفيروس، في حين تم إخلاء، سراح مواطن إيطالي آخر كان برفقته، بعدما تم التأكد من خلوه من المرض، كما أصدر وزير الصحة أمرا بالإسراع فبإنشاء وتنصيب مراكز لمكافحة فيروس كوفيد-19 على مستوى كل الولايات وتوفي ركل الإمكانيات المادية واللوجيستية للحد من انتشاره².

وفي الواقع، كان للحجر الصحي دور كبير في التصدي للعديد من الأمراض التي حصدت أرواح الملايين على مر التاريخ لذا اتجهت معظم الدول إلى فرض الإجراءات التقييدية، مثل العزل والتباعد الاجتماعي والحجر الصحي، للحفاظ على الصحة العامة، وكشفت الدراسات أن الحجر الصحي يؤدي دورا حيويا في التحكم في انتشار مرض كوفيد-19، مقارنة بأي تدابير وقائية أخرى تطبق من دونه، إذ أدى إلى انخفاض معدل العدوى بنسبة تتراوح بين 9044 و 9081: ومعدل الوفيات بنسبة تتراوح بين 9031 و 9063. كما كان للجمع بين إجراءات الحجر الصحي والتدابير الوقائية الأخرى، مثل غلق المدارس ومنع السفر والالتزام بالتباعد الاجتماعي تأثيرا أكبر على الحد من أعداد الحالات التي تتطلب رعاية حرجة وكذلك أعداد الوفيات مقارنة بتطبيق إجراءات الحجر الصحي وحدها³.

ويذكر أن الحجر الصحي هو عزل الأشخاص المخالطين لحالات مؤكدة أو لحالات «يحتمل إصابا بالمرض لفترة زمنية تحدد وفقا لفترة حضانة المرض -الفترة ما بين حدوث العدوى وظهور الأعراض- وقد قدرت ب 14 يوما في حالة كوفيد-19، أما العزل فيعرف بأنه التزام الشخص المصاب بأعراض هذا المرض بيته وامتناعه عن الخروج: لاسيما للأماكن العامة، ويمكن أن يحدث هذا العزل بشكل طوعي أو بالاستناد إلى توصية من طرف مقدم الرعاية الصحية. ويوصف التباعد الاجتماعي بأنه الحفاظ على مسافة -متر واحد على الأقل- بين الأفراد الأصحاء.

¹ - اليونيسف (2021). كوفيد-19: أسئلة متداولة (نصائح وتوجهات لحماية أسرنا خلال جائحة كوفيد-19). متاح على:

<https://www.unicef.org> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/10.

² - محمد طمار، الفضيل رتيبي، دور الثقافة التنظيمية في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، مجلة تنمية الموارد البشرية. المجلد 12، العدد 2021 1، . ص: 363

³ - سمر أشرف (2020). مامدى فاعلية الحجر الصحي والتدابير الوقائية في مواجهة جائحة كورونا؟. متاح على:

<https://www.scientificamerican.com> ، تاريخ الاطلاع 2022/05/14.

وبالإضافة إلى الإجراءات الوقائية المذكورة، توصي منظمة الصحة العالمية بإتباع التوصيات الآتية:¹

وضع الكمامة عند مقابلة الآخرين، والتأكد من أنها تغطي الأنف والفم والذقن، وعند خلع باء توضع في كيس بلاستيكي نظيف، والحرص يوميا على غسلنا إذا كانت كمامة قماشية: أو التخلص منها إذا كانت كمامة طبية؛

مقابلة الناس في الخارج، حيث تعد التجمعات في الهواء الطلق أكثر مأمونية من الأماكن المغلقة، خاصة تلك التي لا يتم تهويتها؛

تنظيف اليدين جيدا وبانتظام بالماء والصابون، أو باستخدام مطهر اليدين الكحولي لإزالة الجراثيم، بما في ذلك الفيروسات التي قد توجد على اليدين؛

تجنب لمس العينين، الأنف والفم، حيث تلمس اليدين العديد من الأسطح، ويمكنها أن تلتقط الفيروسات ونقلها إلى العين، الأنف، أو الفم، التي تعتبر منافذ يمكن للفيروس أن يدخل منها للجسم؛

تغطية الفم والأنف بثني المرفق أو بمنديل ورق عند السعال أو العطس. ثم التخلص منه على الفور في القمامة؛

تنظيف الأسطح وتطهيرها بشكل متكرر، لاسيما تلك التي تلمس بانتظام، مثل مقابض الأبواب والحنفيات وشاشات الهاتف.

المطلب الثاني: مدى انتقال فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية:

من المعروف أن ملامسة الأسطح من بين الطرق الأكثر شيوعا لانتقال فيروس كورونا المستجد، ولهذا السبب، أقبّل الكثيرون في العالم على الدفع الإلكتروني عوض الأداء نقدا.

وكشف باحثون من المركز الأسترالي لمواجهة الأمراض، أن الفيروس الذي يعرف في الوسط العلمي بـ"سارس كوف"2 يصمد لمدة 28 يوما على الأسطح الناعمة، مثل الزجاج وشاشات الهاتف والأوراق النقدية، في درجة حرارة 20 درجة مئوية² وتبعاً لذلك. فإن هذا الفيروس يظل على الأسطح لمدة أطول مقارنة بالفيروس الذي يسبب الأنفلونزا العادية، والذي يعيش 17 يوما فقط³

أما حين تصل الحرارة إلى 40 درجة مئوية، فإن مدة عيش الفيروس على الأسطح المذكورة، تنزل بشكل لافت إلى أقل من يوم واحد، حيث نقلت الدراسة المنشورة في مجلة "فايولوجي" المختصة في علم الأوبئة، أن فيروس كورونا

¹ - منظمة الصحة العالمية (2020). مرض فيروس كورونا -كوفيد19 > سؤال وجواب. متاح على: <https://www.who.int> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/10.

² - سكاى نيوز عربية (2020). كم يعيش فيروس كورونا على النقود؟ العلماء يحددون المدة. متاح على: <https://www.skynewsarabia.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/17.

³ - جريدة البيان الإماراتية (2020). مدة عيش فيروس كورونا على النقود. متاح على: www.albayan.ae ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/16.

يعيش لمدة أطول في الطقس البارد، وهو ما يعني أن التصدي له في فصل الشتاء، سيكون أصعب من الصيف¹. ولكن بعد مرور شهر واحد من هذه الدراسة التي تؤكد بقاء الفيروس لأسابيع على سطح الأوراق النقدية، تأتي دراسة أخرى أجراها بنك إنجلترا، تنفي احتمالية الإصابة بفيروس كورونا المستجد، من خلال استخدام الأوراق النقدية، مشيرة إلى أن النفور من استخدام هذه النقود خلال الوباء أمر غير ضروري²، كما صرحت "كرستين تايت بوركارد" الخبيرة في العدوى والمناعة في معهد روزلين بجامعة إدنبرة البريطانية، أن خطر انتشار فيروس كورونا عبر النقود ضئيل، ما لم يستخدم أحدهم الأوراق النقدية في العطس³.

وحسب وكالة "بلومبرغ" للأخبار، فقد أكد بنك إنجلترا أن باحثيه درسوا أسوأ السيناريوهات التي قد تحدث عند تداول النقود بين شخص مصاب بكورونا وشخص غير مصاب، وتوصلت الدراسة إلى أنه في حال قيام هذا المصاب بالعطس أو السعال على الأوراق النقدية، فإن نسبة الفيروس على سطح هذه الأوراق تبقى في انخفاض بسرعة كبيرة، لتصل بعد مرور ست ساعات إلى 965 أو أقل. ومع ذلك فمن المرجح أن تؤدي الجائحة إلى تحولات جذرية في سلوك المستهلكين وميولهم للتسوق عبر الأنترنت وطرق الدفع غير التلامسية⁴، حيث كشفت ذات الدراسة أن 9671 من المشاركين يستخدمون النقود بشكل أقل بكثير مما كانوا عليه في فترة ما قبل كورونا⁵.

وقد كشفت منظمة الصحة العالمية حقيقة انتقال فيروس كورونا المستجد عبر النقود، مؤكدة على أنه لا يوجد دليل على انتقال العدوى عن طريق النقد، سواء العملات المعدنية أو الأوراق النقدية، مضيفة أنه لا يجب لمس الوجه أثناء تداول النقود أو بعدها، وأكدت المنظمة على غسل اليدين بالصابون مباشرة بعد لمس النقود أو تبادلها⁶. ووفقا لمسئولين وخبراء في مجال الصحة أن خطر انتقال الفيروس من شخص لآخر من خلال استخدام الأوراق النقدية ضئيل، لكن ذلك لم يمنع المؤسسات من رفض قبول العملات⁷، كما شرعت بعض الدول كالصين وكوريا الجنوبية في تعقيم الأوراق النقدية باستخدام الأشعة فوق البنفسجية أو الحرارة المرتفعة قبل استخدامها مرة أخرى، وقامت دول أخرى كإيران بتشجيع مواطنها على التوقف عن استخدام الأوراق النقدية المتداولة، في مسعى تريد

¹ - bbc news، فيروس كورونا يبقى نشطا على العملات الورقية وشاشات الهاتف لمدة 28 يوما، متاح على: <https://www.bbc.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/16.

² - جريدة الشرق الأوسط (2020). دراسة ترصد احتمالية لانتقال كورونا عبر النقود، متاح على: <https://aawsat.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/20.

³ - طاهير نادية، مرجع سابق، ص 215.

⁴ - جريدة الوكيل الإخباري الإلكترونية (2020). احتمالات ضعيفة لانتقال كورونا عبر النقود الورقية. متاح على: <https://www.alwakeelnews.com>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/20.

⁵ - جريدة الشرق الأوسط (2020). دراسة ترصد احتمالية لانتقال كورونا عبر النقود، مرجع سابق.

⁶ - جريدة البلاد (2020): الصحة العالمية تجيب على السؤال الشائع... هل ينتقل كورونا عبر النقود؟. متاح على: <http://elbilad.net>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/21.

⁷ - سكاى نيوز عربية (2020). كم يعيش فيروس كورونا على النقود؟ العلماء يحددون المدة، مرجع سابق.

السلطات من خلاله احتواء تفشي المرض¹، هذا ويجري فرض حجر صبي على الأوراق النقدية المتداولة في أوروبا وآسيا لمدة 7 إلى 10 أيام، كإجراء احترازي للحد من انتشار الفيروس المستجد. غير أن المعاملات من دون نقود ليسحلا، حيث أكد الخبراء أن الاستمرار في المعاملات من دون نقود قد يشكل عائقا أمام من لا يملكون بطاقات ائتمان، والتجار الصغار الذين يفضلون التعامل بالنقود، حتى لا يدفعوا رسوم استخدام هذه البطاقات².

وللإشارة فقد انخفض حجم عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي، بنحو 9040 في أواخر سنة 2020 مقارنة بنفس الفترة من سنة 2019. حيث تتضمن عملية استخدام الصراف الآلي الكبس على الشاشة أو الأزرار للحصول على المبلغ النقدي، وبالتالي لمس الأسطح الملوثة قد يزيد احتمالية الإصابة بالفيروس. وشملت الإرشادات التي نشرتها وزارة الصحة والإسكان المصرية، ما يلي³

- تعقيم اليدين بالكحول قبل وبعد استخدام الجهاز.
- استخدام المناديل الورقية للضغط على الأزرار، ثم التخلص منها فورا.
- ترك مسافة متر إلى اثنين بيننا وبين الآخرين أثناء الانتظار، مع تجنب الأماكن المزدحمة.
- استخدام خدمات البنك الإلكترونية عوضا من أجهزة الصراف الآلي إذا أمكن.

وفي الأخير يمكننا القول أن احتمال انتقال فيروس كورونا عبر النقود يشكل مصدر خوف وقلق عالمي -وأحيانا هلع دفع بالعديد إلى الاستغناء عن هذه النقود والتحول إلى البطاقات (الدفع الإلكتروني)، لكن سرعان ما كشف العلماء وخبراء الصحة أن هذا القلق مبالغ فيه، وبأن فيروس كورونا لا ينتشر على الأرجح عبر الأسطح الملوثة، مثل النقود (العملات المعدنية والأوراق النقدية)، والطريقة الوحيدة المحتملة لانتقال فيروس كورونا من سطح ملوث، هي أن يصل الفيروس إلى اليد، ثم لمس الفم أو الأنف أو العين، لهذا السبب أكد الجميع بداية من مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها، ومنظمة الصحة العالمية، وصولا إلى الحكومات المحلية، أن غسل الأيدي في غاية الأهمية، خاصة بعد ملامسة النقود.

المطلب الثالث: إسهام جائحة كورونا في تطوير معاملات الدفع الإلكتروني

أنعشت جائحة كورونا معاملات الدفع الإلكتروني، وذلك مع رغبة أعداد متزايدة من الزبائن تجنب استخدام النقود التقليدية التي يسود الاعتقاد بأنها أحد وسائل انتقال العدوى وانتشار الفيروس، فيما تلجأ العديد من الأسواق والمحلات التجارية عبر العالم إلى عدم قبول النقود، وإلزام زبائنهم بالدفع الإلكتروني لضمان تقليل الملامسة، عبر تداول الأوراق النقدية أو العملات المعدنية. وكانت منظمة الصحة العالمية قد أشارت إلى أن الأوراق النقدية قد تكون موبوءة وناقلة

¹ - euronews (2020)، ينتشر فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية؟. متاح على: <https://arabic.euronews.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/12.

² - [طاهير نادية](#)، مرجع سابق، ص 216.

³ - جريدة العربية (2020). 4 خطوات لاستخدام الصراف الآلي بأمان في ظل جائحة فيروس كورونا متاح على: <https://arabic.cnn.com> ، تريخ الاطلاع: 2022/05/22.

للفيروس، وأنه يفضل الاعتماد على أدوات التكنولوجيا المالية ومنها وسائل الدفع اللاتلامسية، وذلك في إطار الجهود المبذولة لتقليل فرص الإصابة بالعدوى¹

وفي هذا الصدد، اعتمد الكثير من الزبائن على خدمات مثل "غوغل باي". "سامسونغ باي". "أبل باي". "بيبال". و"فينمو" الموجودة على الهواتف الذكية لإنجاز معاملاتهم المالية، دون الحاجة إلى الأوراق النقدية، وتعمل الخدمة من خلال إضافة بطاقة الائتمان الخاصة بالزبون إلى التطبيق، بهدف استخدامها أثناء عملية الدفع. وحسب الإحصائيات، فإن تطبيق "وي تشات" الصيني يعد أكبر منصة للدفع عبر الهاتف. حيث يستخدمه أكثر من مليار مستخدم²

والجدير بالذكر، أن التوجه نحو المعاملات غير النقدية قد تزايد في العقود الأخيرة. في العديد من دول العالم، أي أنه لم يكن مرتبطاً في الأساس بتفشي فيروس كورونا، ولكن تفشي الفيروس أعطى دفعة كبيرة لهذا النوع من المعاملات، مما جعلها تنمو بشكل لم يحدث من قبل، ففي أستراليا وضعت العديد من المتاجر والأسواق ومحطات الوقود لافتات تعلن من خلالها عدم قبولها للنقد، وفي فرنسا حظر متحف لوفر المدفوعات النقدية بسبب فيروس كوفيد 19، أما في الإمارات العربية المتحدة فقد وجدت تطبيقات الدفع الإلكتروني إقبالاً كبيراً، خصوصاً وأن 9670 من سكان الدولة من فئة الشباب، والذين يعتبرون في طليعة مستخدمي تلك التطبيقات التي تزيد في عددها وخدماتها بشكل مستمر. وأظهرت دراسة أجرتها شركة "8/89" الإماراتية المتخصصة في الدفع الإلكتروني أن 9074 من المستخدمين في الدولة يفضلون الدفع الإلكتروني للفواتير والمستحقات³. هذا وقد اتخذت مصر هي الأخرى العديد من الإجراءات والقرارات للحد من المعاملات النقدية وتيسير استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، ممثلة في:

- إلغاء الرسوم والعمولات المطبقة على السحب من الصرافات الآلية والمحافظ الإلكترونية لمدة 6 أشهر.
- تعديل الحدود القصوى لحسابات الهاتف المحمول والبطاقات المدفوعة مقدماً.
- إصدار المحافظ الإلكترونية مجاناً لمدة 6 أشهر.
- فتح حسابات الإنترنت البنكي والهاتف المحمول لزبائن البنك الحاليين، باستخدام البيانات المسجلة مسبقاً لدى البنك.

وفي دراسة عالمية حديثة أجرتها شركة "ماستركارد" حول تغير سلوك المستهلكين في 19 دولة حول العالم، تم تسليط الضوء على الإقبال المتزايد على وسائل الدفع الإلكتروني، حيث أكد 970 من عينة الدراسة في الشرق الأوسط وإفريقيا، أنهم يستخدمون وسائل الدفع اللاتلامسية لتسديد ثمن مشترياتهم خلال فترة تفشي فيروس كورونا، لأسباب تتعلق بالنظافة والأمان. كما عبر أكثر من نصف الأمريكيين المشاركين في هذه الدراسة عن القلق الذي يشعرون

¹- منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا -كوفيد19-: سؤال وجواب، مرجع سابق

²- سكاى نيوز عربية، كيف يساهم الدفع الإلكتروني في محاربة فيروس كورونا، مرجع سابق.

³- عبيد عبد الحليم (2021). 96 74 من المستخدمين في الإمارات يفضلون الدفع الإلكتروني للفواتير. متاح على:

<https://www.emaratalyom.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/22.

به عند تقديم توقيعاتهم أثناء عملية الشراء، وبأنهم اختاروا عمليات الدفع التي لا تتطلب التلامس منذ انتشار فيروس كورونا¹

ومن خلال ما تقدم، وبغض النظر عما إذا كان انتقال فيروس كورونا عبر النقود الورقية والعملات المعدنية مؤكدا أم لا، فقد أظهرت الدراسات والأبحاث أن هذا الفيروس غير علاقتنا بالنقود، وساهم في توجيه الأفراد والمؤسسات نحو الدفع الإلكتروني، لمزيد من الالتزام بالتعاملات غير النقدية. حيث لا يتوقع تراجع عمليات الدفع الإلكتروني بعد مرور الأزمة وانحسار الفيروس، فقد أظهر استطلاع أجري مؤخرا في بريطانيا، واطلعت "العربية.نت" على نتائجه، أن ثلاثة من كل أربعة أشخاص يعتقدون أن فيروس كورونا سوف يستمر في التأثير على استخدامهم للنقد حتى بعد سنة 2021. ما يعني أن الغالبية الساحقة من الأفراد سوف تستمر في تجنب النقود التقليدية، وبالتالي التوجه نحو الدفع الإلكتروني، باعتباره الحل الأمثل لإتمام كافة المعاملات بسهولة وسرعة وأمان، في أي وقت ومن أي مكان².

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة أحد جهود الباحثين السابقة التي بحثت في الموضوع الذي يدرسه الباحث بعينه أو موضوعا مقاربا له. حيث تحتل هذه الدراسات جانبا محوريا في عملية تحقيق الدراسة العلمية وذلك لما لها من أهمية في تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها والغاية منها وتحديد عينة ومتغيرات وطرق معالجتها للتوصل إلى النتائج المرجوة ومن ثم محاولة إبراز أوجه التشابه والاختلاف معها. إذ تعد كأساس لانطلاق دراستنا نتجاوز من خلالها الهفوات التي وقع فيها الباحثون ونستفيد من تجاربهم للخروج في الأخير بأهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة. حسب المراجع التي توفرت لدينا حول موضوع دراستنا يمكن القول بأن الدراسات المتعلقة بهذه الموضوع في الجزائر نادرة أو شبه منعدمة وذلك نظرا لحدائته، حيث اقتصر على دراسة فلاق صليحة، أما في باقي الدول خاصة المملكة العربية السعودية وماليزيا فكانت أكثر ومتنوعة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة ليث محمود أحمد الحاج 2012

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام الخدمات المعرفية الإلكترونية عبر sms وفقا لأبعاد الثقة، القيمة المدركة، الرضا، جودة الخدمة إلى دورها في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية ومن ضمن النتائج المتوصل إليها وجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مجموع أبعاد نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الرسائل القصيرة sms رحالة الولاء لعملاء البنوك التجارية الأردنية.³

¹ - شبكة الجزيرة الإعلامية (2020): للتكيف مع أزمة كورونا.. وسائل تسويقية جديدة للشركات الصغيرة. متاح على: <https://www.aljazeera.net>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/20.

² - جريدة العربية (2020). 4 خطوات لاستخدام الصراف الآلي بأمان في ظل جائحة فيروس كورونا، مرجع سابق.

³ - ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر sms ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير، بجامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012.

2. دراسة محمد محمود علي آدم 2006

تناولت هذه الدراسة التطبيقات الإلكترونية الحديثة المختلفة في مجال العمل المصرفي والمتمثلة في نظام البطاقات الإلكترونية بالخصوص أنواع البطاقات الائتمانية التي يتم استخدامها في الصرافات الآلية ومن نتائج المتوصل إليها أن المصارف السودانية غير مهيئة لتواكب مقتضيات العصر وخصوصا التطورات في التقنية المصرفية.¹

المطلب الثاني : دراسات باللغة الأجنبية

• Sana Haider Sumra Mohmmad khurram Manzoor (2011)

أثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصارف لمجموعة من البنوك الباكستانية وبالتحديد بنك وذلك باستخدام مقابلة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية زادت من ربحية هذه البنوك في فترة زمنية قصيرة وأنها تصرف مبالغ كبيرة على هذه الوسائل من أجل تريب موظفيها.

• (Atranda Saidi Mustapha 2011) تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور وسائل الدفع في البنوك تجارية

النيجيرية بالاعتماد على دراسة ميدانية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية في بنوك لها مساهمة كبرى في الأرباح المصرفية بالإضافة إلى قلة المخاطر فيها وقلة التكاليف.

المطلب الثالث: أوجه الشبه والاختلاف

من خلال استعراض الدراسات السابقة نستج أنها تعالج مشكلات محددة بالعلاقة بموضوع الدراسة وتوصلت إلى أن رسائل الدفع الإلكترونية سمحت باختصار الوقت والتكلفة بالتالي تحقيق ارتفاع في إيرادات البنوك التجارية، ولهذه الدراسات أوجه تشابه واختلاف مع موضوع الدراسة الحالية نستخلصها في ما يلي :

مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية :

بعد القاء النظر على مجموعة من الدراسات المشابهة الى حد يعيد الى بحثنا حيث بلغ عددها 28 دراسة التي تقسيمها الى شطرين دراسات في الوطن العربي ودراسات اجنبية توصلنا في الاخير الى النتائج التالية :

أولا :أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1. من حيث المنهج : اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصف و التحليلي وهذا مشابه للعديد من الدراسات كدراسة طواهر رضا، ودراسة ابن مبارك يمينة وآخرون، ودراسة باريش آسيا.

2. من حيث الأسلوب: اعتمدنا في دراستنا على دراسة ميداني وهذا مشابه لعدة دراسات كدراسة سماحي أحلام وجناي نجاة، كرومي شهرزاد، بشرى مذكور، واختلفت مع دراسات أخرى اعتمدت على الاستبيان كدراسة موشير لطيفة وبشر زينب، سعيد بريكة وفوزي الشوق، يوسف مرزوق، وأخرى اعتمدت على برامج الإحصاء SPSS كدراسة صابر أم الخير ومحمدي سليمة.

¹ - د محمود علي آدم، تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية في السودان، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الخرطوم 2006.

3. من حيث المجتمع: حيث طبقت الدراسة الحالية في الجزائر وهذا ما توافق فيه عدة دراسات كدراسة بن مسعي إيمان، فريدة تلقول واختلفت مع دراسات أخرى درست في خارج الوطن كدراسة ميهوب سماح في فرنسا.
4. من حيث هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى مساهمة الدفع الإلكتروني في تقدم الاقتصاد و هذا ما اتفقت عليه معظم الدراسة السابقة سماح شعيبور، نعيمة مولفرعة و هدفت دراسة أخرى الى معرفة مدى تطور الخدمات المصرفية على النشاط الاقتصادي كدراسة نادية عبد الرحيم اما دارسات أخرى هدفت إلى توضيح أثر وسائل الدفع الإلكتروني على التجارة الإلكترونية كدراسة محمد غزيل .
5. مساهمة الدراسة : تأتي هذه الدراسة للبحث في الدور الذي تلعبه تطورات الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا و بذلك دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة خميس مليانة .

خلاصة

إن وسائل الدفع وهي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، ما هي المرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها، سواء المعدنية أو الورقية، حيث جاءت كبديل عنها يسهل العمليات في خضم دعامة السرعة التي يتميز بها الميدان الاقتصادي والتجاري على وجه الخصوص.

ورغم حداثة وسائل الدفع الإلكترونية، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل واستنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، كما يمكن ملاحظة العوامل التي تعرقل تقدم وتطور هذه الوسائل الحديثة وتؤدي إلى تهرب وتخوف الجمهور منها.

كما تعرضنا إلى العوامل المساهمة في نجاح وسائل الدفع الإلكترونية والمعرقة لها، تبين أن هذه الوسائل قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية، لكن بالمقابل لم تكن الوسائل الحديثة مثالية كما توقع المصرفيون أن تكون، فهي الأخرى أفرزت مشاكل وعيوب من نوع آخر عرقلت مسار نجاحها الذي كان مسطر لها.

**الفصل الثاني الدراسة الميدانية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
"وكالة خميس مليانة 267"**

تمهيد

تلعب وسائل الدفع الإلكترونية دون شك دورا كبيرا في تحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية أو المصرفية لعملائها، بتوفير خدماتها المتنوعة الكترونيا، وفي الواقع فإن توزيع هذه الوسائل المصرفية عبر الشبكات العامة مثل الانترنت يساهم في تطويرها، سنحاول إبراز التوسع في خدمات وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومدى تأثيرها على الأداء المالي.

المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية. BADR 267

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك عمومي يهتم بالإشراف والتكفل بالقطاع الفلاحي، واستطاع أن يفرض وجوده على الساحة المصرفية ويتأقلم مع التحولات الاقتصادية من خلال الإصلاحات والتعديلات التنظيمية والهيكلية التي شهدتها خاصة بعد صدور قانون النقد والقرض 90/10 الذي فتح المجال أمامه للانتقال من طابع التخصص إلى طابع البنك الشامل، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال أهم العوامل التي أدت إلى إنشائه ومراحل تطوره.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982م، تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث نشر القرار في الجريدة رقم 11 في 16 مارس 1982م وحدد قانونه الأساسي. وقد ظهر هذا البنك في تلك الفترة لأسباب منها:

- ✓ المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترتيبه وزيادة مردوديته.
- ✓ دعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية وتمويل المؤسسات الفلاحية واحتياجات القطاع الفلاحي.

أولا: التعريف بالبنك

بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" هو هيئة تنتمي إلى القطاع العمومي، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال في التسيير، يرمي إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي.

وبما أن البنك أصبح تجاريا بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990 الذي ألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، كما يعتبر البنك صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر، فهو يحتوي أكثر من 300 وكالة، و31 مجموعة جهوية محلية. ويقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوظيفتين أساسيتين:

- بنك التنمية الذي ينفذ مخططات.
- بنك إيداع وتوزيع الاعتمادات.¹

ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يمكن إبراز مراحل البنك من خلال النقاط التالية:

- الفترة (1990/1982): خلال الثماني سنوات الأولى، كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي يفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية. بمرور زمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في الميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوبا في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان البنك العمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.
- الفترة (2000/1991): بموجب صدور القانون 10/90 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك، سعى بنك BADR إلى فتح المجالات الأخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة

¹معلومات مقدمة من البنك

والمتوسطة بدون التخلي عن القطاع الفلاحي، الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني، كانت بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي.

- إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية إضافة إلى تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR كما تم إدخال عملية معالجة العمليات عن بعد télétraitement.

- الفترة (2004/2001): القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لبنك البدر، وإنجاز مخطط تسوية لمؤسسة لمطابقة المعايير الدولية وتعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم أو تطوير البرنامج Sybu Proiciel باعتماده على هندسة الزبون Client. Serveur. كما تم تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية على المستوى الوطني من أجل تحصيل الشيكات إدخال برنامج SYRAT على جميع الوكالات الرئيسية من أجل تحصيل الشيكات بين وكالات البدر الرئيسية.

- الفترة (2006/2005): تعميم syrat على جميع وكالات البدر 267 بحيث أصبح تحصيل الشيكات بين وكالات البدر يتم خلال 24 ساعة. في شهر ماي 2006 وبأمر من السلطات النقدية الجزائرية تم الشروع في عملية المقاصة الكترونية بين البنوك Tel compensation ونظرا للخبرة التي كان البدر قد اكتسبها من خلال تشغيله واستغلالها النظام YRAT تم تطوير هذا الأخير إلى برنامج آخر هو Tel compensation من أجل القيام بعملية تحصيل الشيكات بين الوكالات.

المطلب الثاني: وظائف البنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهدافه

أولا: الوظائف.

للبنك مجموعة من الوظائف تتمثل فيما يلي:

✓ تمويل القطاع الفلاحي، المحروقات، والصيد البحري اعتمادا على موارده الخاصة بالإضافة إلى تلك التي زودته بها الدولة. - تقديم الدعم المالي الضروري للنشاطات الفلاحية خاصة تلك التي تمارسها المؤسسات الخاصة الهادفة للتنمية الريفية.

✓ يسعى بصفته مؤسسة للتخطيط المالي لتطبيق مشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف مخططات التنمية.

✓ تنفيذ أو تطبيق برنامج تدريبي سنوي لـ 7000 موظف لدى بنك البدر يتعلق هذا البرنامج بتأهيل وتدريب الموظفين على أحدث أساليب وتقنيات الصناعة المصرفية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية كباقي البنوك يمكنه القيام بـ:

- تجميع عمليات القرض والخزينة.
- فتح حساب لكل شخص تقدم بطلب لهذا الغرض.
- المشاركة في تجميع الادخار.

ثانيا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

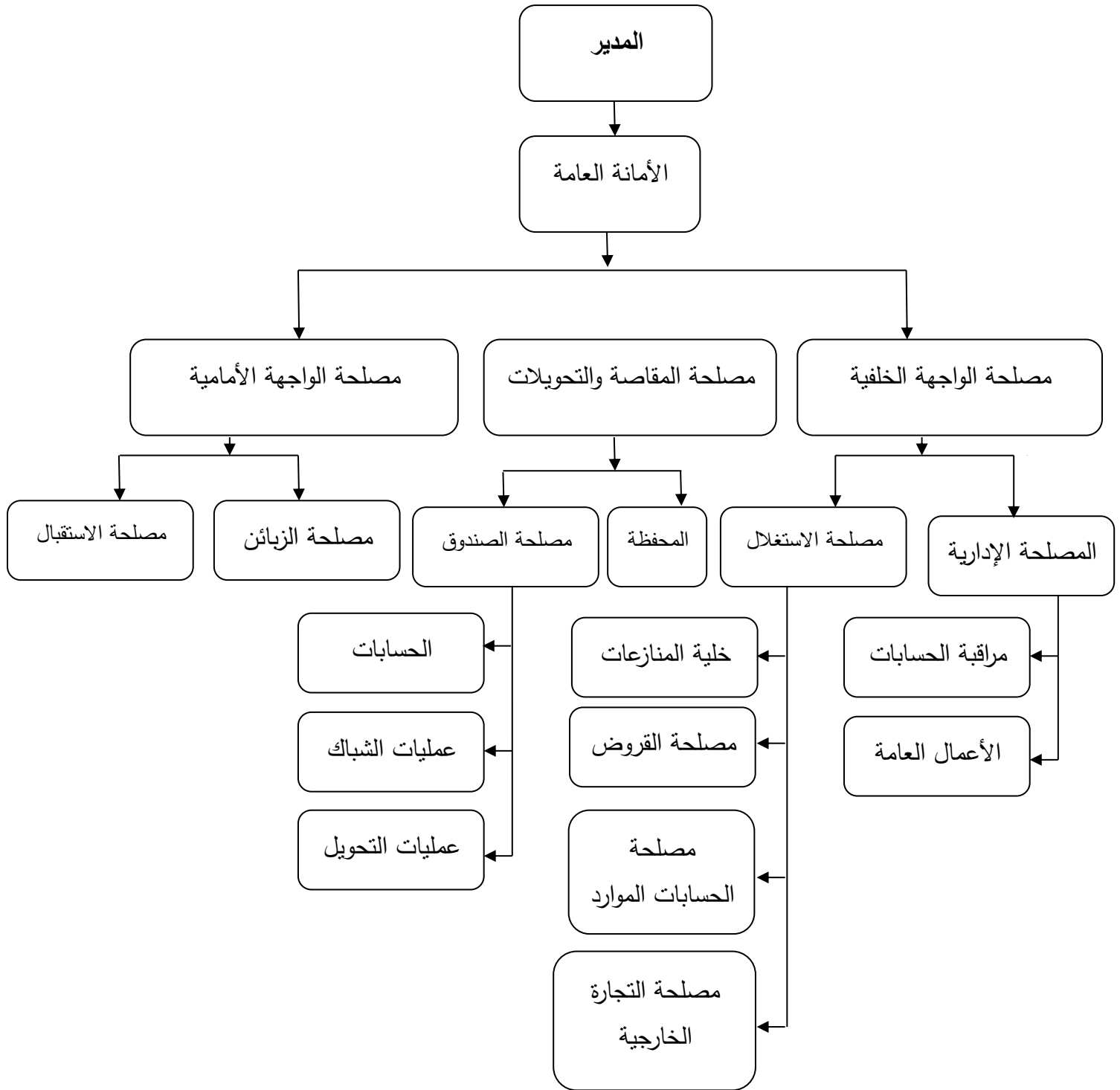
بعد دخول الجزائر عالم اقتصاد السوق أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، حيث هذه المرحلة فرضت إعادة هيكلة وسائل التسيير وتطويرها وتوسيع الحرية في ممارسة الأنشطة الاقتصادية المختلفة، كما فرضت أيضا المنافسة الداخلية والخارجية بين المتعاملين مع الاستثمارات الأجنبية، وقد عقدت دورة لمدرء الوكالات على مستوى المديرية العامة واقتُرحت فيها المحاور الاستراتيجية للبنك عن طريق وكالاته، وتتمحور حول عدة أهداف هي:

- ✓ مساهمة البنك في سياسة التنمية وتجديد القطاع الفلاحي بإدخال التحسينات عليه والاستثمار في النشاطات الأكثر مردودية.
 - ✓ تطوير المنتجات الزراعية الغذائية والصناعية وكذا مساعدة الفلاحين لترويج المنتجات للمساهمة في التجارة الخارجية ودعم المهن الحرة.
 - ✓ يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى المنافسة مع البنوك الأخرى في مجال التسيير وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل، وتوفير أحسن الخدمات للعميل.
 - ✓ تجديد الممتلكات والوسائل.
 - ✓ إيجاد سياسة أكثر فعالية في جميع الموارد.
 - ✓ تطوير نوعية الخدمات المقدمة؛
 - ✓ التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن.
 - ✓ المساهمة في دعم الاقتصادي الوطني.
- المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك والتنظيم الداخلي له**

¹www.baderBank.com

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك

الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي للوكالة 267.



المصدر: من إعداد طالبة استنادا على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة خميس مليانة 267-

الفرع الثاني: التنظيم الداخلي للوكالة 267.

1/ المديرية **la direction**

دورها تسيير ومراقبة وكذلك إعانة العمال في أداء واجبهم في الوكالة.

2/ المصالح **les services**

المصلحة الإدارية ومصحة القروض والاستخدام والاستقبال.

1/2. المدير:

المسؤول رقم واحد على الوكالة، هدفه السير الجيد لوظائف الوكالة ومصالحها.

2/2. مصلحة القروض والاستخدام والاستقبال:

- تلقي الودائع من العملاء وكذلك منح القروض وفتح الحسابات "وظائف تقليدية"
- مراقبة حسابات الزبائن
- مراقبة المالية للاستثمارات الممولة من طرف الوكالة
- القيام بالدراسات قبل تمويل المشاريع.

3/ **superviseur** "جانب الزبائن"

- تحديد وتأطير نشاطات المكلفين بالزبائن
- الوقوف على النشاطات التجارية التي تقوم بها المؤسسات والعملاء.

4/ مهام المكلفين بالزبائن "مؤسسات" وخواص"

- القيام بالمعاملات التجارية
- ضمان خدمات ما بعد البيع

5/ مهام المكلف بالزبائن "مؤسسات"

- التأكد من الوثائق قبل إرسالها للمصالح المعنية
- الرقابة الدورية

6/ موظفي الاستقبال:

- توجيه الزبون وتقديم التسهيلات وتقديم توجيهات أولية.

7/ المشرف على مكاتب الواجبة

- التنسيق بين المكاتب والوظائف المكلف بها
- توجيه مساعديه على تأدية المهام
- مراقبة نشاط المكاتب الخلفية
- توزيع العمل على مستوى المكاتب الخلفية
- الحفاظ على الملفات بمختلف أنواعها

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف BADR 267

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر فقد قطع شوطا كبيرا على مستوى نظام الاتصالات، فهو يمتلك شبكة اتصالات تخدم جل مناطق الوطن، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر مع وكالاتها، وتعتبر بطاقة السحب والدفع ل BADR دعم النشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة مواردها ووسيلة لتحسين خدماتها المصرفية.

المطلب الأول: التعريف بمصلحة النقد ووسائل الدفع

قامت البنوك الجزائرية بتبني فكرة النظام النقدي الالكتروني تماشيا والمتغيرات المستجدة على الساحة المصرفية، ومحاولة منها تدارك التأخر الحاصل في المجال المصرفي، ولهذا السبب قامت بمجموعة من الإجراءات الضرورية وكان من أهمها إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM¹ وهي شركة تابعة لثمانية (8) بنوك جزائرية، تأسست في 25 مارس 1995 على ضوء القانون رقم 95/103، والتي قامت بدورها بالنشاء شبكة نقدية ما بين البنوك "RMI لتسوية المعاملات ما بين البنوك، بالإضافة إلى مشروع بطاقة البنكية الدولية VISA وكذلك قامت المصارف الجزائرية بإحداث نظام تسوية المدفوعات ARTS ، تفعيل نظام المقاصة الالكترونية ما بين البنوك.

الشكل رقم (04): يوضح البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM²



أولاً: وسائل الدفع الالكتروني:

في إطار برنامج تحديد نظام الدفع وفر بنك الفلاحة والتنمية لريفية أربعة بطاقات ثلاثة عادية وأخرى ذهبية تتضمن شعار البنك المصدر مما تحوي شريطا مغناطيسيا وشريحة لعملية السحب فيما تحتوي أيضا على اسم العميل وتتيح هذه البطاقة كافة عمليات السحب مع إمكانية التعرف على الباقي مع كل عملية، سوف نعرضها كما يلي:

¹SATIM : Société d'automatisation des transaction interbancaire et monétiques.

² RMI :Réseau monétique interbancaire.

:

- مساعدة الوكالات في تطوير أهدافها.
- ترقية مختلف الوسائل الدفع الموجودة لدى البنك.
- الحرص على السير الحسن للتشغيل المتواصل لوسائل الدفع.
- معالجة العوائق والعراقيل التي تتعمق بأجهزة السحب الآلي.

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقات البنكية)

1) بطاقة السحب CBRI

1_1) تعريفها: هي بطاقة بلاستيكية تستخدم لسحب النقود وهي تمثل خدمة للزبائن من طرف البنك الذين يكون لهم حساب خاص في البنك ويكون هذا الحساب في حركة دائمة ومستمرة، وتمنح هذه البطاقة للتجار والأشخاص العاديين الذين ليم رصيد دائم في البنك، وتستخدم لسحب ما بين البنوك حيث يستطيع الزبون السحب من جميع الموزعات الآلية على مستوى جميع البنوك ومدة صلاحيتها عامين.

2_1) مزايا بطاقة السحب CBRI

- تسهيل عملية السيولة.
- توفير الوقت وتوفير عامل الأمان.

3_1) طريقة السحب: ويتم باستعمال الجهاز الآلي للأوراق النقدية وتمر بالمراحل التالية:

1) إدخال البطاقة.

2) اختيار اللغة : عربية، فرنسية، انجليزية.

3) اختيار السحب أو كشف إذا اختار السحب يقوم الزبون بتحديد المبلغ المراد سحبه، وإذا اختير كشف الحساب يقوم الجهاز بإعطائه ورقة تتضمن رقم الحساب، رقم البطاقة، وقت العملية، تاريخ العملية، رصيد الحساب.

2) بطاقة الدفع البنكية CIB

1_2) تعريفها: يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالإضافة إلى بطاقة السحب بطاقة دفع وتسمى CIB، وهي عبارة عن بطاقة بنكية تستخدم في عمليات التبادل وهي خاصة بجميع البنوك، تأخذ نفس مواصفات بطاقة CBRI، إلا أن مدة صلاحية هذه البطاقة عامين ابتداء من تاريخ إنشائها حيث يمكن استخدامها ما بين المصارف فهي بطاقة مواصلة بشبكة النقد ما بين المصارف وجهاز الدفع الإلكتروني (TPE)، ونميز نوعين من هذه البطاقة هما:

- ✓ **البطاقة الكلاسيكية CIB:** هي بطاقة بنكية تمنح للموظفين العاديين وأصحاب الدخل المتوسطة والمبلغ الأقصى للسحب بهذه البطاقة 1000000 دج، والمبلغ الأقصى للدفع هو 1500000 دج.
- ✓ **البطاقة الذهبية CIBCOLD:** هي بطاقة خاصة بأصحاب الدخل المرتفعة مثل التجار والفلاحين والمقاولين، الذين يفوق دخلهم الشهري عن 5000000 دج.

2_2) مزايا بطاقة CIB : تحقق هذه البطاقة المزايا التالية :

- سهولة الاستعمال.
- مريحة للوقت.
- تمنح فرصة الدفع المستحقات والاحتياجات الخاصة.
- سحب الأموال عمى مدى الأسبوع وفي كل الساعة.
- توفر حماية جيدة لكونها بطاقة رقمية.

2_3) طريقة استعمال بطاقة CIB:

- تقديم البطاقة عند الصندوق.
- يسجل التاجر قيمة المشتريات.
- إدخال البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني TPE. (الملحق رقم 3)

3) بطاقة السحب TAWFIR (بطاقة توفير)

1_3) تعريفها: هي بطاقة مغناطيسية تستخدم لسحب النقود، وهي تمثل خدمة مقدمة لزيائن البنك، فالبنك يمنح بطاقة بنكية للزبون الذي له دفتر ادخار خاص به في البنك، ويكون هذا الدفتر في حركة دائمة ومستمرة، (الأشخاص العاديين والتجار)، مدة صلاحيتها 02 سنة والحد الأقصى للسحب (50000.00) وقد تم إنشائها كبطاقة سحب خاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية في سنة 2012 وهو البنك الوحيد الذي يملك هذه البطاقة، وأطلق عليها اسم بطاقة TAWFIR.

2_3) مزايا بطاقة السحب TAWFIR توفير

- سهولة الاستعمال.
- سحب الأموال على مدى الأسبوع.
- مريحة للوقت.
- تتمتع بحماية جيدة لكونها بطاقة رقمية.

ثالثا: مكونات البطاقات البنكية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

هي عبارة عن بطاقة مستطيلة الشكل طوليا (8.5 Cm) وعرضها (5.3Cm)، ولها وجهان أمامي وخلفي:

أ) **الوجه الأمامي:** يحمل رمز البنك واسمه باللغتين العربية والفرنسية، اسم صاحب البطاقة، تاريخ نهاية صلاحيتها، ورقم البطاقة والذي يتكون من 16 رقما وكل أربعة أرقام لها مدلول:

- الأرقام الأربعة الأولى: هي أرقام ثابتة تخص رقم البنك.
- الأرقام الأربعة الثانية: تخص نوعية البطاقة CBRI (وهي نوعان الكلاسيكية رقميا 5306 والذهبية رقمها 5311)، CIB رقميا 5301، TAWFIR رقميا 5304.
- الأرقام الأربعة الثالثة: تخص رقم الطلب.

▪ الأرقام الأربعة الأخيرة: تخص رقم الزبون.

(ب) **الوجه الخلفي:** ويحتوي على شريط مغناطيسي ذو رقم سري للزبون ومعلومات المصرف ومجالات استعمال البطاقة في جميع الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية. (الملحق رقم 04).

رابعاً : كيفية استخراج بطاقة بنكية من بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

1. يتقدم الزبون إلى الوكالة بطلب الحصول على البطاقة البنكية.

2. يتأكد البنك من الحساب الزبون ودراسة عملياته.

3. ترسل الوكالة الطلبات إلى المديرية الخاصة بإصدار البطاقة.

4. تقوم المديرية بإرسال البطاقات إلى الوكالة مرفقة بأسماء الطالبين.

5. توقع الوكالة على إشعار وصول البطاقات.

6. تستدعي الوكالة الزبون لاستلام البطاقة البنكية ورقمها السري.

أما في حالة تجديد البطاقة البنكية يعلم الزبون الوكالة قبل شهرين، لتقوم بأرسال طلبات التجديد إلى المديرية النقدية، كما يمكن للزبون ان يطلب بإلغاء او تعطيل البطاقة البنكية في حالة ضياعها او سرقتها، كما يمكن للبنك بتوقيف عمل البطاقة في حالة قيام الزبون بعمليات غير قانونية.

خدمات الصراف الآلي

▪ **شباك الآلي للأوراق: GAB** شبك تلقائي للبنك، هو شبك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل دون تدخل موظفي البنك 24/سا/24سا- انظر الملحق رقم (06).

▪ **الموزع الآلي للأوراق: DAB** هو آلة أوتوماتيكية يعمل على مدار 24/سا/24سا الذي يقدم خدمة الأكثر ضرورة للزبون.

الجدولين التاليين يوضحان مجمل الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي من خلال جهازين GAB، DAB.

الجدول رقم (02): الشباك الآلي للأوراق GAB

النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	
يستعمل من طرق الزبائن حتى في أوقات غلق البنك وعلى مدار 24 سا.	جهاز موصول بكمبيوتر رئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.	يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها سحب الاموال معرفة الرصيد القيام بالتحويلات طلب دفتر الشيكات	الشباك الآلي للأوراق GAB

المصدر: من إعداد الطالبة

الجدول رقم (03): الموزع الآلي للأوراق DAB

النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	
تخفيض نشاط للسحب على الفروع	جهاز موصول بكمبيوتر بوحدة مراقبة إلكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة	يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الاموال	الموزع الآلي للأوراق DAB

المصدر: من إعداد الطالبة

الجدول رقم (04): جدول يمثل عدد الوكالات وعدد الموزعات الآلية على مستوى المصارف العمومية في

الجزائر.

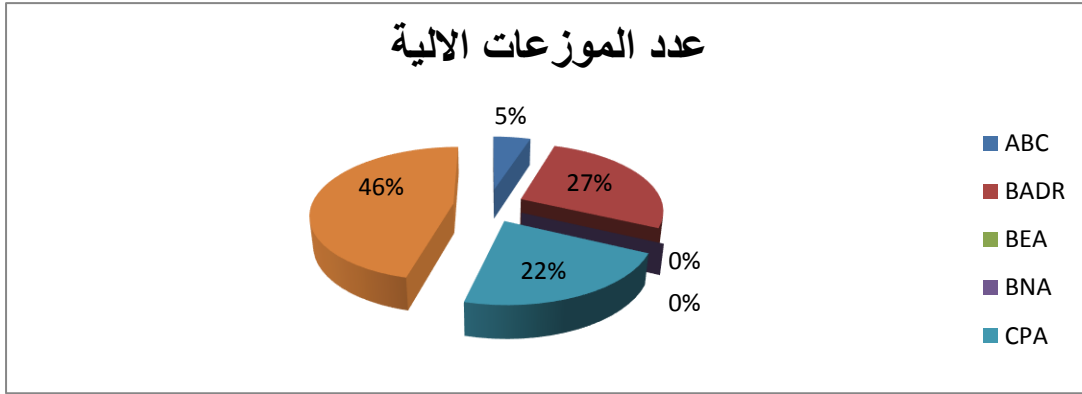
CNEP	CPA	BNA	BEA	BADR	ABC	
209	154	205	150	300	24	عدد الوكالات
209	100	-	-	121	24	عدد الموزعات الآلية

المصدر: ¹Sylia belattaf ; cybercriminalité

من قراءة بيانات الجدول تبين لنا أن بنك الفلاحة والتنمية الفلاحية يحتل حصة الأسد بالنسبة لعدد الوكالات عبر الوطن وهذا الانتشار الواسع ناتج عن القيادة المتميزة للبنك ذات الرؤية الاستراتيجية، إضافة إلى الموارد البشرية والتكنولوجيا، وهذا ما يميزها عن البنوك الأخرى، مما يوضح التنوع في الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما بالنسبة لعدد الموزعات الآلية فيحتل المرتبة الثانية بعد CNEP نظرا لمحدودية استعمال بطاقات الدفع المتمثلة في 4 بطاقات فقط، وأخرى ستدخل نظام الدفع في المستقبل.

¹ Sylia belattaf ,La cybercriminalité :L'Algérie est t'elle suffisamment outillée ? le cas des banques

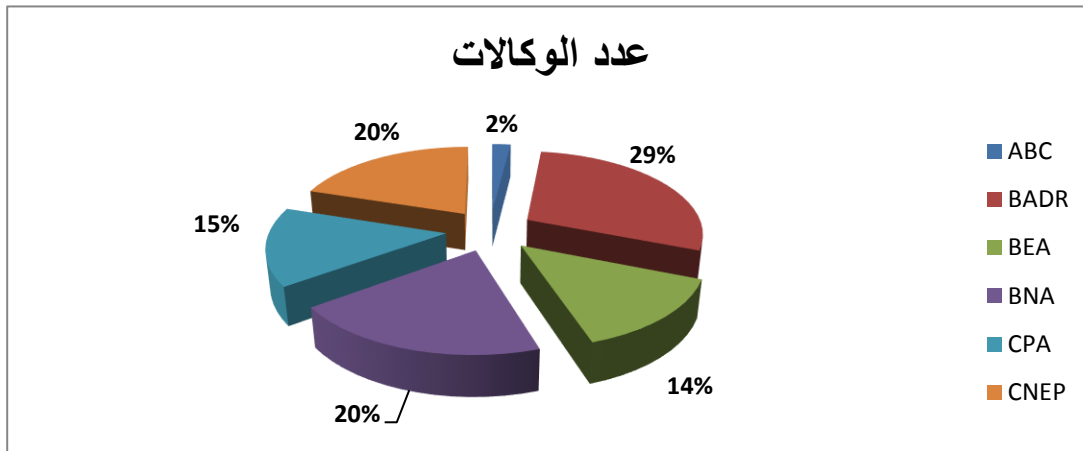
الشكل رقم (06): دائرة نسبية تمثل عدد الموزعات الآلية حسب الوكالات



المصدر: من اعداد الطالبة حسب معطيات الجدول رقم (4)

حيث تقدر نسبة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالنسبة لعدد الموزعات الآلية بنسبة 27% بعد CNEP هذا ما يوضح أن البنك أنه يتماشى بوتيرة متسارعة بالمقارنة مع البنوك الأخرى.

الشكل رقم (07): دائرة نسبية تمثل عدد الوكالات المصرفية العمومية الموزعة عبر الوطن .



المصدر: من إعداد الطالبة حسب معطيات الجدول رقم (4)

نسبة عدد الوكالات بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تقدر ب 29% وهو المصرف الذي يحتوي على أكبر عدد من الوكالات بالمقارنة مع المصارف الأخرى، وهذا راجع إلى نظام اتصالها المتطور الذي يتميز بالسرعة والدقة والسرية والأمان في التحويل الآلي للأموال.

المطلب الثاني: عدد مستخدمي البطاقات البنكية والإيرادات المتأتية منها

أولاً: عدد مستخدمي البطاقات البنكية

الجدول رقم (1): يوضح عدد مستخدمي البطاقات البنكية

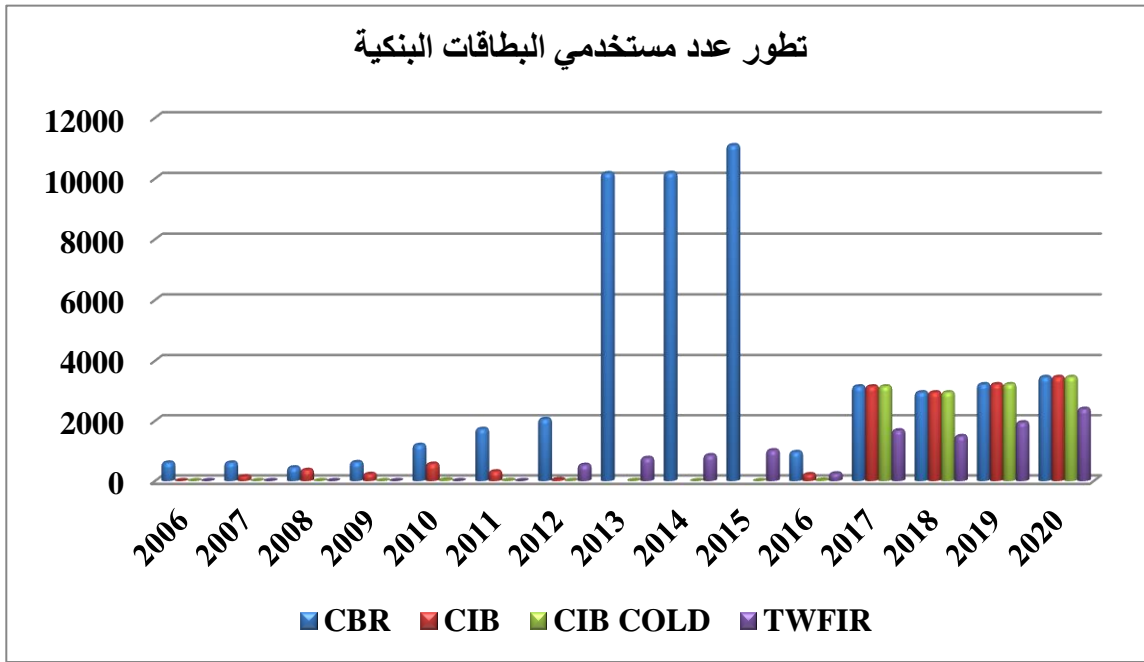
عدد البطاقات المستعملة				السنوات
TWFIR	CIB COLD	CIB	CBR	
/	/	/	612	2006
/	/	154	612	2007
/	/	368	452	2008
/	/	235	628	2009
/	38	573	1201	2010
/	14	320	1731	2011
536	07	50	2060	2012
766	11		10178	2013
855	/		10188	2014
1020	/		11100	2015
251	30	223	962	2016
1682	3146	3146	3146	2017
1493	2950	2950	2950	2018
1950	3220	3220	3220	2019
2400	3460	3460	3460	2020

المصدر: مستخرج من وثائق البنك

الجدول أعلاه يحتوي على عدد البطاقات البنكية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة خميس

مليانة وفيما يلي التمثيل النسبي لها

الشكل رقم (2): التمثيل النسبي لعدد مستخدمي البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات مقدمة من طرف البنك من خلال الشكل أعلاه

- يتضح أن نسبة استخدام البطاقات البنكية خلال السنتين 2006 و2007 تميزت بالثبات فقد بلغت نسبتها 1% كونها طرق جديدة لم يألفها المتعاملون بعد، وفي السنتين 2008 و2009 ارتفعت نسبة الاستخدام قليلا مقارنة مع السنوات الماضية حيث بلغت نسبتها 2%، أما في السنوات 2010، 2011، و2012 تميزت بالارتفاع نسبيا حيث أصبحت 3%، 4%، و5% على التوالي كون أن الثقة في هذه الوسائل الجديدة للدفع لم تتكون بعد.

- أما في السنتين 2013 و2014 ارتفعت نسبة استخدام البطاقات البنكية ارتفاعا كبيرا جدا مقارنة بالسنوات الماضية حيث وصلت إلى نسبة 20%، وبالانتقال إلى سنة 2015 نلاحظ ارتفاع نسبي حيث بلغت النسبة 22%.

- في سنة 2016 تعود البطاقات البنكية بالانخفاض الكبير جدا في نسبة استخدامها حيث بلغت نسبتها 3% وهذا نظرا لأن البنك توقف عن إصدار البطاقات الإلكترونية تحضيراً لنماذج أخرى ومتطورة منها.

- أما في السنتين الأخيرتين 2017 و2018 كانت نسبتها متقاربة حيث بلغت نسبة 9% و8% على التوالي. والسبب في تذبذب هذه النسب يعود إلى عدد مستخدمي البطاقات أي الطلب عليها، بمعنى يزيد الطلب عمليا أحيانا ويقل أحيانا أخرى، وأيضا أن البطاقات لم يتم إصدارها كمياً سنة واحدة، فبطاقة CIB تم إصدارها سنة 2007، CIB COLD تم إصدارها سنة 2009، وبطاقة TWFIR سنة 2012 وهذا أيضا يؤثر على نسبة استخدام هذه البطاقات.

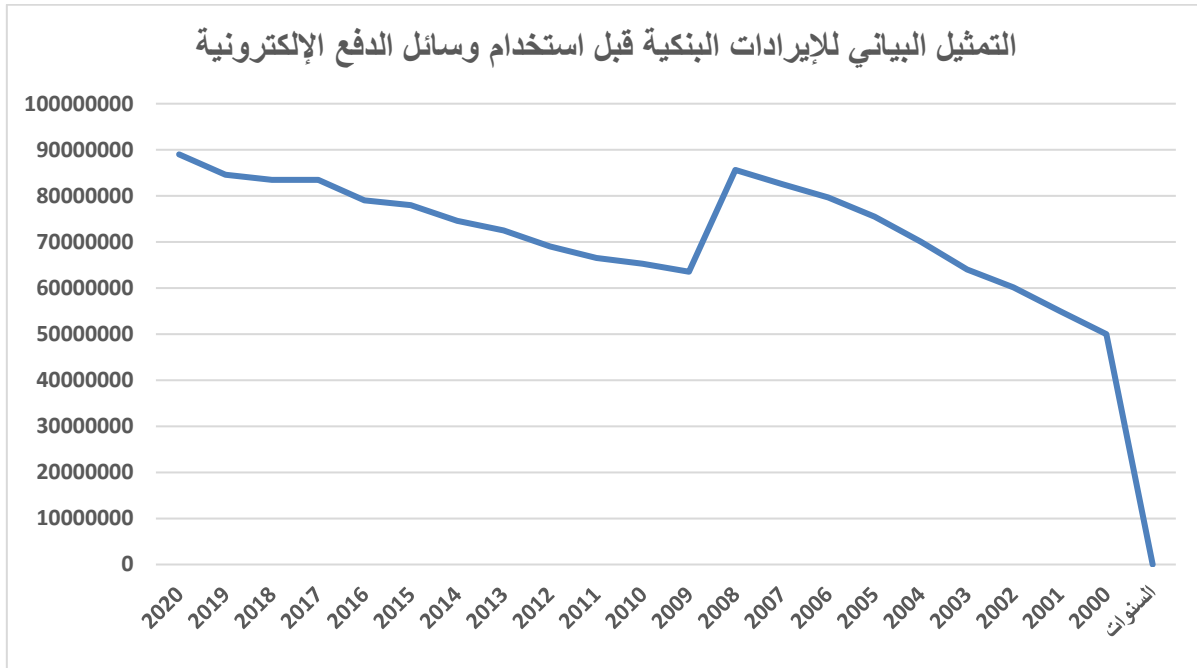
ثانياً: الإيرادات البنكية المتأتية قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
الجدول رقم (2): يوضح الإيرادات المتأتية قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

السنوات	الإيرادات
2020	89000000
2019	84600000
2018	83500000
2017	83500000
2016	79000000
2015	78000000
2014	74600000
2013	72500000
2012	69000000
2011	66500000
2010	65248000
2009	63540000
2008	85610000
2007	82540000
2006	79640000
2005	75500000
2004	70050000
2003	64000000
2002	60100000
2001	55000000
2000	50000000

المصدر: مستخرج من وثائق البنك

الجدول أعلاه يمثل حجم الإيرادات البنكية المتأتية قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة خميس مليانة وفيما يلي التمثيل البياني لهاته الإيرادات:

الشكل رقم (3): التمثيل البياني للإيرادات البنكية قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات مقدمة من طرف البنك

من خلال التمثيل البياني نلاحظ أن إيرادات البنك قد لاحظت ارتفاعا حيث قدرت سنة 2000 ب 50000000 دج وقد استمرت بالارتفاع إلى أن بلغت 75500000 دج سنة 2005 وهذا بسبب زيادة المتعاملين مع البنك وأيضا تنوع البنك في الخدمات المقدمة من طرفه.

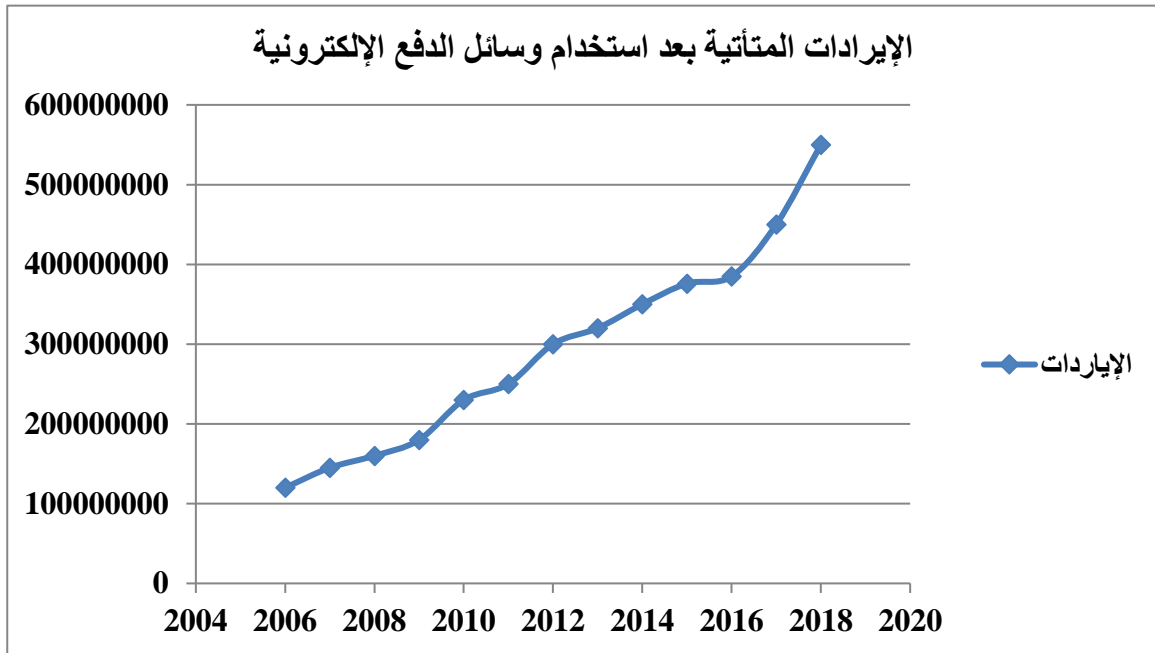
ثالثاً: الإيرادات المتأتية بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
الجدول رقم (3): يوضح الإيرادات المتأتية بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

الإيرادات	السنوات
120000000	2006
145000000	2007
160000000	2008
180000000	2009
230000000	2010
250000000	2011
300000000	2012
320000000	2013
350000000	2014
376000000	2015
385000000	2016
450000000	2017
550000000	2018
656000000	2019
598000000	2020
610500000	2021

المصدر: مستخرج من وثائق البنك

الجدول أعلاه يمثل الإيرادات البنكية المتأتية بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة خميس مليانة وفيما يلي التمثيل البياني لها:

الشكل رقم (4): التمثيل البياني للإيرادات البنكية بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات مقدمة من طرف البنك

حسب المنحنى أعلاه نلاحظ أن الإيرادات الناتجة عن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية كانت تعرف ارتفاعا من سنة إلى أخرى حيث قدر في سنة 2006 ب 1200000000 دج وازداد في سنة 2007 بمقدار 145000000 دج، ثم ازداد أيضا في سنة 2008 بمبلغ 160000000 دج وازداد أيضا ب 180000000 دج في سنة 2009 هذا ما يلاحظ أن كل سنة يزيد إيراد البنك من جراء استعمال وسائل الدفع الإلكترونية ب 20 مليون دج، ثم ارتفع في سنة 2010 بمبلغ 2300000000 دج ويزداد ب 50 مليون دج بين هذه السنة وما قبلها، وواصل في الارتفاع في سنة 2011 بمبلغ 2500000000 دج ولكن كانت زيادة قيمته مقارنة بالسنة التي قبلها وأيضا في سنة 2012 بمبلغ 50 مليون دج قدر ب 3000000000 دج، ثم عاد إلى الزيادة الطفيفة في سنة 2013 حيث بلغ 3200000000 دج وسنة 2014 ب 3500000000 دج وسنة 2015 و 2016 على التوالي 3760000000 دج و 8500000000 دج. ثم شهدت هذه الإيرادات ارتفاعا كبيرا قدر ب 60 مليون دج في سنة 2017 بمبلغ 4500000000 دج وب 5500000000 دج في سنة 2018 و 6560000000 دج سنة 2019 لتتراجع بعدها سنة 2020 حيث بلغت 5980000000 دج، ثم عرفت ارتفاعا طفيفا سنة 2021 حيث بلغت 6105000000 دج

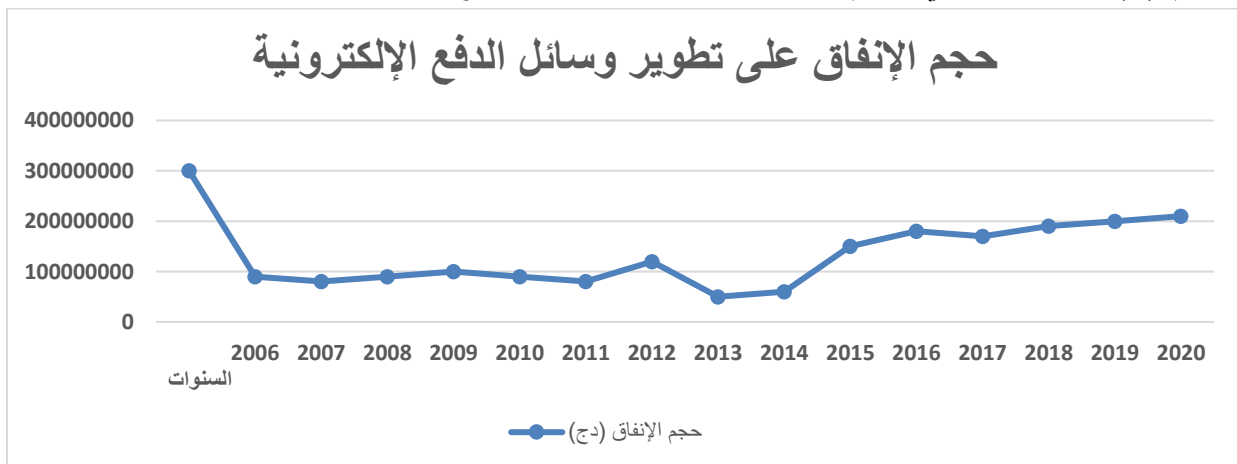
رابعاً: حجم الإنفاق على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية
الجدول رقم (4): يوضح حجم الإنفاق على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

السنوات	حجم الإنفاق (دج)
2006	300000000
2007	90000000
2008	80000000
2009	90000000
2010	100000000
2011	90000000
2012	80000000
2013	120000000
2014	50000000
2015	60000000
2016	150000000
2017	180000000
2018	170000000
2019	190000000
2020	200000000
2021	210000000

المصدر: مستخرج من وثائق البنك

الجدول أعلاه يمثل حجم الإنفاق على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة خميس مليانة وفيما يلي التمثيل البياني لحجم هذا الإنفاق:

الشكل رقم (5): التمثيل البياني لحجم الإنفاق على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات مقدمة من طرف البنك

نلاحظ من المنحنى أعلاه أن حجم إنفاق البنك على وسائل الدفع الإلكترونية عرف تذبذبات الارتفاع تارة والانخفاض تارة أخرى خلال مدة استعمال هذه الوسائل، ففي سنة 2006 نشاهد أن البنك قد انفق مبالغ طائلة على هذه الوسائل قدرت بمبلغ 300000000 دج ثم انخفض بشكل كبير في السنة التي تليها 2007 حيث أنفق 90000000 دج وانخفض أيضا في سنة 2008 بمبلغ 80000000 دج، وبعدها قام البنك بزيادة نفقاته على هذه الوسائل في السنتين التاليتين 2009 بمبلغ 90000000 دج وسنة 2010 ب 100000000 دج ولأن البنك قام بإضافة بطاقات إلكترونية جديدة، ثم عاود الانخفاض في سنة 2011 و 2012 بمبلغ 90000000 دج و 80000000 دج على التوالي، ثم ارتفع في سنة 2013 بمقدار 120000000 دج وبعدها عرف تذبذبا في سنة 2014 و 2015 و 2016 بالانخفاض والارتفاع حيث في سنة 2014 قدر ب 50000000 دج وارتفع في سنة 2015 و 2016 و 2017 على التوالي 60000000 دج، 150000000 دج، 180000000 دج ورجع للانخفاض في سنة 2018 بمبلغ 170000000 دج. ليصل في سنة 2019 الى 190000000 دج ثم الى 210000000 دج في سنة 2021 .

ويفسر حجم ارتفاع هذه النفقات لأن هذه الوسائل تعتبر حديثة ومتطورة وتتطلب وسائل تكنولوجيا ذات تقنيات عالية مما يفرض على البنك ضرورة توفير هذه المبالغ الطائلة للحصول على هذه الوسائل.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج المتوصل إليها

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها بما فيها استراتيجية ورؤية البنك في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، مقارنة بين إيرادات البنك قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وبعد استخدامها، دور وسائل الدفع الإلكترونية في الرفع من إيرادات البنك

أولاً: استراتيجية البنك في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

إن للبنك استراتيجية يتبعها من أجل تطوير وسائل الدفع لديه والمحافظة عليها حيث يقوم البنك بتتبع الخدمة التي بها مشاكل أو التي تعاني من نقص ما من أجل القضاء على المشكل وبهذه الطريقة يتمكن البنك من التطوير في الخدمات التي يقدمها، فمثلا بعدما كان تحويل الأموال يتطلب وقت كبير وعدة إجراءات أصبح البنك يعتمد طريقة المقاصة الإلكترونية كاستراتيجية له، فهذه الطريقة تسمح بتحويل الأموال في وقت قصير، بالإضافة إلى البطاقات البنكية فهي تساهم في نقل الأموال في ظرف قصير وخلال 24 ساعة بعدما كان يستغرق ذلك عدة أيام.

ثانياً: مقارنة بين إيرادات البنك قبل وبعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

إن إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تختلف من سنة إلى سنة وذلك حسب نوعية الخدمات التي يقدمها البنك ودرجة تطورها، فحسب ما تم عرضه من جداول ومنحنيات حول إيرادات البنك قبل وبعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، نلاحظ أن إيرادات البنك كانت منخفضة قبل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مقارنة بعدما استخدم البنك هذه الوسائل، رغم أنها كانت ترتفع من سنة إلى أخرى إلا أنها كانت زيادة طفيفة وبعد استخدامه لوسائل الدفع الإلكترونية ارتفعت إيراداته بشكل كبير جدا حيث قدرت إيراداته آخر سنة قبل استخدامه لوسائل الدفع الإلكترونية

ب75500000دج، وأول سنة بعد استخدامه لهذه الوسائل ب120000000دج وهنا يلاحظ الفرق بغض النظر عن السنوات الأخرى.

وعليه فإن إيرادات البنك بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أكبر بكثير من إيراداته قبل استخدامه لها.

ثالثاً: دور وسائل الدفع الإلكترونية في الرفع من إيرادات البنك

من خلال هذه الدراسة يتضح أن لوسائل الدفع الإلكترونية دوراً هاماً في رفع إيرادات البنوك التجارية وهذا ما استنتجناه من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث أن البنك أنفق أموال ضخمة من أجل تطوير هذه الوسائل والمحاولة بالإتيان بكل ما هو جديد منها وهذا ما مكنه من تعظيم أرباحه وتحقيق مزايا لم تحققها وسائل الدفع التقليدية للبنك والعمل فبالنسبة للبنك تسمح له بتنفيذ كم هائل من العمليات في وقت قصير فهذا ما يمكّن من ارتفاع عائدات البنك وبالتالي الزيادة في أرباحه، أما بالنسبة للعميل فهي تسمح له بالقيام بعمله بسرعة وبأقل تكلفة.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تم التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية تم التطرق الى اهم الخدمات المصرفية الالكترونية وصولا الى التطبيق نظام المقاصة الالكترونية كنظام لمبادلات ما بين المصارف باعتبار انه يحقق ويضمن السرعة والسرية والأمان للزبون، وهذا ما تتم استنتاجه وملاحظته من خلال ما تم جمعه من معلومات ومعلومات أثناء فترة الدراسة.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك عمومي يعمل على تحسين الخدمات التي يقدمها وذلك بتطويرها وتحويلها دائما للأفضل عن طريق إدخال وسائل دفع إلكترونية حديثة مثلا، وذلك من أجل إرضاء مختلف الزبائن لديه وزيادة حجم المتعاملين وأيضا زيادة حجم إيراداته، وذلك بعد إنفاقه العديد من الأموال على أحدث هذه الوسائل وأكثرها تطورا وذلك من أجل المحافظة على مكانته وضمان سير عمله دائما في حالة جيدة ومرضية من أجل مواكبة تطورات العصر الحالية.

خاتمة

هدفت دراستنا لمعرفة الى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين اداء النظام البنكي الجزائري في ظل مجابهة ازمة كوفيد 19 ، من خلال تحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية ابراز اهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل الظروف الحالية لمجابهة جائحة كورونا، اذ اعتمدنا على المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية، المنهج التحليلي من خلال البيانات الاولية المتمثلة في الاحصائيات والارقام وقراءة البيانات، توصلت دراستنا الى ان المعاملات الالكترونية المصرفية، "وسائل الدفع الالكترونية" خلال جائحة كورونا (Covid19)، وفرت عدد من المزايا للعملاء، وفرص جديدة للبنوك من خلال تحقيق ميزة تنافسية وربحية، وتوزيع واسع الانتشار في ظل الازمة صحية عالمية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الالكتروني، ولكن رغم الجهود المبذولة الا ان البنوك الجزائرية لا تزال تواجه العديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة، وبالتالي لا بد الاستفادة من تجربة بعض الدول الاوروبية في مجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة من الاحد بخصوصية التزام المصرفي في الجزائر من اجل تحسين اداء البنوك.

كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على دراسة ميدانية بوكالة BADR لمعرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في الرفع من إيرادات البنوك التجارية. حيث تم استبدال وسائل الدفع التقليدية بوسائل دفع إلكترونية باعتبارها حديثة النشأة وتتماشى مع عصرنا الحالي. لذلك تسعى البنوك إلى التطوير من خدماتها بتقديم جودة عالية في الخدمات وبأقل التكاليف وسرعة في الأداء حتى تضمن رضا الزبائن وتحقيق استقرارها وبالتالي زيادة إيراداتها.

اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** وسائل الدفع الإلكترونية تسمح للبنك بالقيام بكم هائل من المعاملات في الوقت قصير، وبالنسبة للعميل توفر لو الجيد أثناء القيام بعملياته كالسحب ومختلف العمليات، وغير مكلفة له.
- **الفرضية الثانية:** الإيرادات البنكية عرفت تحسن بعد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم الإجابة على مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في الرفع من إيرادات البنوك التجارية، ويمكن استخلاص بعض النتائج المتوصل إليها كما يلي:

- وسائل الدفع الإلكترونية تخفض التكاليف وتزيد من الإيرادات وهذا نتيجة السحب الآلي للعملاء وغيره.
- أن البنوك تتحمل تكاليف كبيرة لتنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- وسائل الدفع الإلكترونية حديثة في الجزائر وتستعرض بكثرة في البطاقات البنكية بمختلف أنواعها.
- إن وسائل الدفع الإلكترونية تسمح باختصار الوقت ولها مزايا قيمة.
- وسائل الدفع الإلكترونية لها مساهمة كبرى في زيادة الأرباح المصرفية.

التوصيات والاقتراحات:

بعد استعراض النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة نقدم لكم بعض الاقتراحات التالية:

- تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية حتى يتمكن البنك من جذب عملاء كثر .
- إنفاق مبالغ جيدة من أجل تدريب موظفيها لزيادة جودة الخدمة المقدمة.
- خلق وعي مصرفي لدى الزبائن لتوسيع استخدام البطاقات الائتمانية.
- ضرورة دعم وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر حتى تتطور وسائل الدفع الإلكترونية.
- توفير جميع وسائل الاتصال لتسهيل المعاملات التجارية التي تتم بواسطة البطاقات البنكية.

آفاق الدراسة:

- من خلال هذه الدراسة تم الوقوف على أهمية ودور وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك ومدى مساهمتها في الرفع من إيراداتها، ما يفتح آفاق جديدة لدراسات مستقبلية نذكر منها:
- المعوقات التي تتلقاها وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر والتي تحد من انتشارها.
 - إيجاد طرق وآليات تخفف من المخاطر الناتجة عن هذه الوسائل.
 - دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمة البنكية.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: الكتب

1. حمد سخر " العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة ، للكتاب، 2006.
2. عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية- الجديد في اعمال المصارف؛ من الوجهتين القانونية و الاقتصادية- الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، الجزء الاول، 2002.
3. عبدالقادر بحيج، الشامل لتقنيات اعمال البنوك، دار الخلدونية الجزائر، 2013 .
4. محمد حسين منصور ، التجارة الالكترونية ،دار الجامعية الجديدة ، الأزاريطة ، 2007.
5. مركز البحوث المالية ولمصرفية، البطاقات الذكية والتحديات القانونية والرقابية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السابع، العدد الرابع، الاكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، 1998.
6. الشورة جلال عابد، كتاب وسائل الدفع الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2009، ص 98.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

7. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ام البواقي، 2010-2011.
8. سماح شعبور - مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر واقع وتحديات ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ، جامعة العربي 2 التبسي - تبسة ، السنة الجامعية 2015/2016.
9. عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي ا ولعشرون مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008/2009.
10. فريدة قلقول، أهمية نظام الدفع الالكترونية في المصارف، مذكرة لاستكمال متطلبات الماستر، علوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي: السنة الجامعية 2012/2013 .
11. محمود علي ادم، تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية في السودان، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الخرطوم 2006.
12. ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر sms ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير، بجامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012.
13. واقد يوسف ، النظام القانوني للدفع الإلكتروني ،مذكرة ماجستير جامعة تيزي وزو 2011 .

ثالثا: المجالات العلمية

14. سلوى ملاك. ربح زايدء واقع تطبيق نظام الصيرفة الاسلامية في الجزائر في ظل جائحة كورونا. مجلة تنمية الموارد البشرية«المجلد 12 العدد 01 . 2020 .
15. طاهير نادية، الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا -الجزائر نموذجا-،مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 4، العدد 2، جامعة الواد، 20-10-2021.
16. عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية- الجديد في اعمال المصارف؛ من الوجهتين القانونية و الاقتصادية- الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، الجزء الاول،2002.
17. كاتية بوروية، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة كورونا: الإجراءات المتخذة والتدابير المقترحة حالة الجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية المجلد 12. العدد 01. 2021.
18. محمد طمار، الفضيل رتيمي، دور الثقافة التنظيمية في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، مجلة تنمية الموارد البشرية. المجلد 12، العدد1، 2021.
- رابعا: المواقع الالكترونية
19. bbc news، فيروس كورونا يبقى نشطا على العملات الورقية وشاشات الهاتف لمدة 28 يوما، متاح على: <https://www.bbc.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/16.
20. euronews (2020)، ينتشر فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية؟. متاح على: <https://arabic.euronews.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/12.
21. جريدة البلاد (2020): الصحة العالمية تجيب على السؤال الشائع...هل ينتقل كورونا عبر النقود؟. متاح على: <http://elbilad.net> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/21.
22. جريدة البيان الإماراتية (2020). مدة عيش فيروس كورونا على النقود. متاح على: www.albayan.ae ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/16.
23. جريدة الشرق الأوسط (2020). دراسة ترصد احتمالية لانتقال كورونا عبر النقود، متاح على: <https://aawsat.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/20.
24. جريدة العربية (2020). 4 خطوات لاستخدام الصراف الآلي بأمان في ظل جائحة فيروس كورونا، متاح على: <https://arabic.cnn.com> ، تريخ الاطلاع: 2022/05/22.
25. جريدة الوكيل الإخباري الإلكترونية (2020). احتمالات ضعيفة لانتقال كورونا عبر النقود الورقية، متاح على: <https://www.alwakeelnews.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/20..

26. دليين سردار النوري (2020). من كورونا المستجد (كوفيد19) بين مفهوم الجائحة والحرب البايولوجية وتداعياتها على الأمن الدولي، متاح على: <https://www.turkpress.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/17.
27. سكاى نيوز عربية (2020). كم يعيش فيروس كورونا على النقود؟ العلماء يحددون المدة. متاح على: <https://www.skynewsarabia.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/17.
28. سمر أشرف (2020). مامدى فاعلية الحجر الصحي والتدابير الوقائية في مواجهة جائحة كورونا؟. متاح على: <https://www.scientificamerican.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/15.
29. سمر أشرف (2020). مامدى فاعلية الحجر الصحي والتدابير الوقائية في مواجهة جائحة كورونا؟. متاح على: <https://www.scientificamerican.com> ، تاريخ الاطلاع 2022/05/14.
30. شبكة الجزيرة الإعلامية (2020): للتكيف مع أزمة كورونا.. وسائل تسويقية جديدة للشركات الصغيرة. متاح على: <https://www.aljazeera.net> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/20.
31. عبير عبد الحليم (2021). 96 74 من المستخدمين في الإمارات يفضلون الدفع الإلكتروني للفواتير. متاح على: <https://www.emaratalyoun.com> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/22.
32. منظمة الصحة العالمية (2020). مرض فيروس كورونا -كوفيد19 > سؤال وجواب. متاح على: <https://www.who.int> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/10.
33. اليونيسف (2021). كوفيد-19: أسئلة متداولة (نصائح وتوجهات لحماية أسرتك خلال جائحة كوفيد-19). متاح على: <https://www.unicef.org> ، تاريخ الاطلاع: 2022/05/10.