معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية

*أ. يوسف عبد اللة اشويقي **د. صالح عبدالرحيم اعمر **أ. أمحمد محمد حسن

المستخلص: هدفت الدراسة إلى معرفة الصعوبات التي تواجه المستهلك في استخدام بطاقة الدفع الالكتروني في السوق الليبي والمصارف التجارية بالإضافة إلى معرفة مدى غياب الوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية الليبية، وقامت الدراسة على المنهج الاستقرائي القائم على دراسة الأدب النظري فيما يتعلق بموضوع الدراسة بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية على مستخدمي البطاقات الالكترونية في مصرف التجارة والتنمية اجدابيا، وتوصلت الدراسة إلى أن مستخدمي تلك البطاقات يجدون صعوبة في استخدامها بسبب تفضيل الدفع النقدي في معظم الصفقات التجارية على باقي وسائل الدفع و الخوف من التقنيات وعدم إلمام المستخدمين بها وعدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية بالإضافة إلى الانقطاعات المتكررة لشبكة الاتصالات، وتوصلت أيضاً إلى أن هناك غياب الوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها والخوف من سوء استخدام البطاقة بالإضافة إلى ضعف الأعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالوعي المصرفي والائتماني باستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في مجالات عدة وخاصة المعاملات مع الدولة وضرورة توفير الدعم الحكومي وتوفير البنية الأساسية لشبكة الاتصالات بالإضافة إلى سن القوانين والتشريعات التي تنظم وتضمن عمليات الصيرفة الالكترونية.

أولاً: المقدمة:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات وأكثرها حيوية في النظام الاقتصادي لأي دولة، حيث يعتبر من أهم المؤسسات المكونة للنظام المالي، فهو يشكل دعامة أساسية من دعائم الحياة الاقتصادية، إذ يمثل عصب النشاط الاقتصادي كما أن له تأثير إيجابي وفعال لا يمكن تجاهله في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تعبئة المدخرات الكافية التي تتطلبها التنمية الاقتصادية باستخدام أموال المودعين لدى المصارف في تمويل مختلف المشروعات في شتي المجالات، وتعد الخدمات التي تقدمها المصارف من أهم أدواتها المصرفية وأكثرها حساسية حيث لا يتوقف تأثيرها على مستوى المصرف فحسب إنما ترتبط مباشرة بالعملاء والانطباعات التي يكونوها عن الخدمات التي تقدمها المصارف التي تعمل على تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية للعملاء مما يضمن للمصرف مكانه مرموقة. ويتوقف الدور الكبير الذي يلعبه هذا القطاع في النهوض باقتصاديات الدول على مدى فعالية هذا القطاع، مما يتطلب توفير جو تنافسي بين مقدمي الخدمات المصرفية من خلال الخدمات المقدمة للعملاء وبجوده عالية تضمن لهم أرضاء عملائهم وخلق الميزة التنافسية التي أصبحت تمثل أهمية كبيرة في سوق المنافسة المصرفية، ولتتمكن المصارف من التلاؤم والتكيف مع التقدم التقني في جميع مجالاتها وخصوصاً في مجال المبادلات المالية والتجارية العالمية والإقليمية، فأنها ملزمة

* محاضر، كلية الإدارة، جامعة النجم الساطع yousif.abdlla1983@gmail.com
** عضو هيئة تدريس، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة اجدابيا
** عضو هيئة تدريس، قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة اجدابيا

بتطوير وتجديد دورها لتحقق منافع والاستفادة من الفرص المتاحة لتعظيم إيراداتها ومنذُ ظهور شبكات الانترنت في منتصف التسعينات وانطلاق التقدم التقني والتكنولوجي في هذا العصر ظهر ما يعرف بالعمل المصرفي الالكتروني، الذي يعتمد على المعالجة الالكترونية للبيانات، مما يوفر انخفض الوقت والتكاليف بشكل كبير وتقديم خدمات مصرفية ملائمة مع احتياجات العملاء. (شاهين، 2009).

ونتيجة للتطورات التي شهدها العالم ساعدت في تطور الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف من خدمات الصرف الآلي والانترنت المصرفي حيث تساعد هذه الخدمات على تبسيط الإجراءات وزيادة الشفافية في العمليات المالية إن المصارف أصبحت القناة الرئيسية لتنفيذ الصيرفة الالكترونية، وإن البطاقات الالكترونية هي من أهم إبداعات هذا العصر الحديث والتي أخذت اهتماما حديثا في بلادنا منذ عام 2005 وانتشر استعمالها في كثير من المعاملات بين الناس، وكان أول من أصدر هذه البطاقات مصرف الجمهورية، واستخدمت لأغراض الشراء بالتجزئة ودفع الفواتير لمصرف ليبيا المركزي ثم أخذت في الانتشار من قبل مصرف الأمان والتجارة والتنمية ومصرف الصحاري، وأصبحت بديلا للنقود في ظل أزمة السيولة وتخفيف العب علي الموطن والموظف المصرفي (فرحات وآخرون،2017)، ولهذا تحاول هذه الدراسة التعرف على المعوقات و الصعوبات التي تواجه المصارف التجارية العاملة بمدينة اجدابيا في تنفيذ المعاملات الالكترونية من حيث التقنيات التكنولوجية أو النظم المرتبطة بتشغيل العمليات الالكترونية.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

نتيجة للتطورات المتسارعة في بيئة الأعمال المصرفية للحصول علي رقعة جديدة وكسب المزيد من الزبائن والمتعاملين فقد واجهت المصارف صعوبة في انجاز معاملاتها وهو ما دفعها للبحث عن بدائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية لتتفاعل مع هذا العصر الذي يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ولذا برزت خدمات الصيرفة الالكترونية كنتائج لهذا التطورات وأخذت البطاقات الالكترونية في الانتشار، وأصبحت تحتل مساحات كبيرة في تعاملات الأفراد علي حساب وسائل الدفع الأخرى في العالم، وبموجب هذه البطاقة يستطيع حاملها سحب مبالغ نقدية من أجهزة السحب الآلية للمصرف المانح لها أو المصارف المرتبطة معه بشبكة اتصالات، أو الوفاء بثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها من الجهات المشتركة في شبكة التعامل بها بطرق سهلة إلا أن الاستخدام لازال محدودا في المصارف الليبية على الرغم من أن أغلب ورش العمل التي أجريت لحل أزمة السيولة الراهنة أكدت على أن البطاقات الالكترونية أحد الحلول للتخفيف من حدة نقص السيولة في المصارف الليبية وذلك باستخدام أدوات الدفع

الالكترونية بدلا من استخدام النقود مباشرة وخاصة في مجال مشتريات التجزئة علي مستوى الأفراد وسداد الفواتير وغيرها،ومن هذا المنطلق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هي معوقات استخدام البطاقات الالكترونية في المصارف التجارية في مدينة اجدابيا؟

وللإجابة على هذا السؤال يجب الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1-هل يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة اجدابيا؟

2-هل هناك غياب الوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة اجدابيا؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- معرفة الصعوبات التي تواجه المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية الليبية في مدينة اجدابيا.

2- معرفة مدى الوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية في مدينة اجدابيا.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أن البطاقات الالكترونية أصبحت موضوعا هاما في عصرنا الحديث لما يترتب عليها من تسهيلات اقتصادية ترفع بالمستوى الاقتصادي للأفراد بشكل خاص وللمجتمع بشكل عام، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة لتعرف على أهم الأسباب التي أدت إلى عدم انتشار بطاقات الدفع الالكترونية بشكل واسع في المصارف التجارية.

خامساً: منهجية الدراسة:

إنطلاقاً من مشكلة الدراسة والهدف منها، فإنه سوف يعتمد في الجزء النظري من البحث على ما يعرف بالمنهج الاستقرائي النظري، حيث سيتم استقراء البحوث والدراسات المتعلقة بموضوع البحث، أما في الجزء الميداني من البحث سوف يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال معرفة معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية، من خلال قائمة الاستبيان التي أعدت لهذا الغرض.

سادسا: حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على فرع مصرف التجارة والتنمية بمدينة اجدابيا.

الدراسة النظرية والدراسات السابقة

أولاً:الدراسات السابقة:

1-دراسة (عقيل و آخرون،2017)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس حيث تعد هذه البطاقات من الخدمات الحديثة التي تقدمها المصارف الليبية لعملائها، كونها وسيلة للحصول على النقد والسلع بوفاء الأجل وكذلك لما تقدمه من إيرادات للمصارف، كما اعتمد هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي، ولغاية تحقيق أهدافها صممت استبانه تم من خلالها جمع البيانات المطلوبة إذ تم توزيعها على عينة من عملاء المصارف الذين يتعاملون بالبطاقات الإلكترونية، واعتمد الباحثين على استخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS على (66) استبيان وبما شكل نسبة (88%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة وتم الاستعانة أيضاً بالأساليب الإحصائية الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس اتجاهات أراء عينة الدراسة تجاه المتغيرات المستقلة وأسلوب (T – Test) (One – Sample statistics) لاختبار صحة فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية نظرا لغياب الوعي المصرفي والائتماني لدى غالبية عملاء المصارف، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أبرزها ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني بين العملاء لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال النشرات الإرشادية والتوعية والتسويقية من قبل المصارف العاملة في مدينة الخمس.

2- دراسة(ضاهر،2017)،هدفت هذه الدراسة إلى دراسة معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية. وقد قدمت هذه الورقة نموذجا لخمس معوقات محتملة ركزت على مايلي: البنية التحتية، المعوقات الأمنية والقانونية، المعوقات الاجتماعية والثقافية، المعوقات الاقتصادية والمعوقات التقنية والفتية، لتحقيق هدف الدراسة جمعت البيانات استنادا إلى استبانه صممت خصيصا لهذا الغرض. وقد وزعت على (65) من المدراء والخبراء في مجال الصيرفة الإلكترونية. ومن أجل تحليل البيانات استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package Social Sciences والمعروف اختصارا(SPSS).وقد استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية، واستخدم اختبار كاي مربع لاختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج أن المعوقات الاجتماعية والثقافية جاءت في المرتبة الأولي، وفي المرتبة الثانية جاءت المعوقات التقنية والفنية، يليها في المرتبة الثالثة العوامل الأمنية والقانونية، وفي المرتبة الرابعة جاءت المعوقات الاقتصادية، وأخيرا معوقات البنية التحتية.

3- دراسة (الفراح،2019)،هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي بفروع المصارف التجارية بمدينة الزاوية من خلال معرفة الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات اللازمة عن طريق استمارات الاستبيان وتوزيعها على (75) مفردة وأعيد منها (70) استبانه بنسبة بلغت (93%) واعتمد الباحث على برنامج الإحصائي(SPSS) في عملية التحليل من خلال الأساليب الإحصائية منها: معامل الثبات الفاكرونباخ، وكذلك الإحصاء الوصفي المتمثل في الوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل الاختلاف، ومعامل الارتباط بيرسون واختبار (T – Test) واختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار صحة فروض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها، هناك العلاقة طردية القوية بين الصعوبات التي تواجه المستهلك الليبي واستخدام البطاقة الائتمانية، وكذلك هناك العلاقة طردية بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي، كما توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها: العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني والائتماني بين الزبائن المصارف لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال الدعاية والإعلان والنشرات الإرشادية والتوعية من قبل المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة الزاوية، العمل على توفير أجهزة الصراف الآلي للبعض المصارف مع صيانة هذه الأجهزة بشكل المستمر.

4-دراسة (الرفاعي و الدوفاني،2021)،استهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات المصرفية بالمصارف التجارية في مدينة الخمس والبالغ عددهم ستة. الدراسة توصلت إلى عدة نتائج، لعل من أهمها هناك معوقات إدارية تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا وهي (مركزية إصدار البطاقات المصرفية، ونقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف)، بالإضافة إلى معوقات فنية وهي (ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية، والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي). الدراسة أوصت بإعطاء الصلاحيات لفروع المصارف بإصدار البطاقات المصرفية لعملائها، وزيادة عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية، وربط المنظومات المصرفية بشبكة المعلومات الدولية عن طريق شبكات الاتصال الفضائية.

ثانياً: مفهوم بطاقات الائتمان:

بطاقات الائتمان تعتمد على نظام معلومات متكامل وتلقي قبول دوليا ومحليا من أجل تحقيق السرعة في أداء معاملاتهم بدل من وسائل الدفع التقليدية والتي تتطلب وقت أطول في إتمام التسوية النهائية لها ويوجد أكثر من مسمى لبطاقات الائتمان فيطلق عليها البطاقات البلاستيكية وبطاقات الدفع الإلكتروني وبطاقات الاعتماد إلا أن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعا وذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فأنها تعطي لحاملها ائتمانا قصيرة الأجل، وتعددت التعريفات لبطاقة الائتمان بتعدد الكتاب وتختلف باختلاف الجانب الذي يتناول أو يركز عليه التعريف من البطاقة ومنها :بأنها تستخدم كأداة وفاة وائتمان في نفس الوقت فهي تتيح لحاملها الحصول السلعة والخدمات فور تقديمها والدفع الأجل بقيمة تلك السلع والخدمات للمصرف المصدر للبطاقة. (طه و بندق، 2009).

وتعرف أيضاً بأنها:بطاقة معدنية أو بلاستيكية ممغنطة، عليها أسم حاملها وتاريخ إصدارها وتاريخ صلاحيتها، ورقم سرى، لا يعرفه إلا حاملها.(غنيمي، 2012).

وتم تعريفها بأنها:بطاقات شخصية تصدرها المصارف لخدمة عملائها وتحتوى على معلومات خاصة بحاملها يستعملها لتسوية مدفوعات بدل النقود، كما أن المصارف تعمل جاهدة على تلبية حاجات زبائنها وتوفير الراحة لهم لأجل الوقوف في وجه المنافسين. (سماح، 2005).

ثالثاً: محتويات بطاقة الائتمان:

تحتوى بطاقات الائتمان على بيانات وهي (نجم،2003):

1-اسم حاملها.

2-رقمها السري.

3-تاريخ إصدارها ومدة صلاحيتها.

4-توقيع حاملها.

5-أسم المصرف الذي أصدرها.

6-رقم حساب حامل البطاقة.

رابعاً:خصائص بطاقة الائتمان:

1– بطاقة الائتمان أداة وفاء وأداة ائتمان وتستخدم بطاقة الائتمان على المستوى المحلي والدولي.

2– بطاقة الائتمان علاقة ثلاثية الأطراف وتمثل لحاملها ملاءة وثقة.

3– وجود عقد سابق بين المدين والمصرف المصدر لهذه البطاقة ورسوم الاشتراك تمثل إيرادات غير نقدية للمصرف.

4– بطاقة الائتمان مملوكة للمصرف وسيلة من وسائل الحد من الطلب على العملات الأجنبية. (الشافعي، 2013).

خامساً: أنواع بطاقات الائتمان:

أ–الأنواع الرئيسية لبطاقة الائتمان:

- بطاقة الخصم.
- بطاقة الخصم الشهري.
- بطاقة التسديد بالأقساط. (احمد، 2005).

ب–الأنواع الفرعية لبطاقة الائتمان:

1–تنوع بطاقة الائتمانمن حيث المزايا الممنوحة لحاملها:

- البطاقة الفضية.
- البطاقة الذهبية.(الشورة، 2005).

2–تنوع بطاقة الائتمان من حيث الجهة المصدرة:

- هناك بطاقات تصدر من خلال رعاية منظمات لها وذلك عن طريق التفويض للمصارف التجارية لإصدار البطاقة ووضع أسم وشعار المنظمة عليها مثل الفيزا وماستر كارد.
- بطاقات تصدرها مؤسسة عالمية واحدة وتشرف عليها مباشرة مع عدم منح التراخيص مثل بطاقة الأمريكان اكسبريس.
- بطاقات خاصة تصدرها مؤسسات تجارية لتستخدم من قبل عملائها في الشراء بهدف المحافظة على العميل مثل المحلات التجارية ومن أمثلة هذه البطاقة مارك اندر سبنسر وبطاقة جون لويز وهي منتشرة في مختلف أنحاء إنجلترا. (الجاذر، 2008).

3– تنوع بطاقة الائتمان من حيث نوع الضمان المقدم من حاملها لمصدرها:

- بطاقات تصدر بالضمان الشخصي.

- بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي.
- بطاقات تصدر بضمان عيني كامل.

4-تنوع بطاقة الائتمان بحسب النظم التكوينية الرئيسية لها :

- البطاقات الممغنطة.
- البطاقات الرقائقي. (السقا، 2007).

سادساً: مزايا الدفع الإلكتروني

1-بالنسبة لحاملها:

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

2-بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

3- بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام1997 بلغت7بليون دولار(يوسف، 2004).

سابعاً:عيوب الدفع الإلكتروني:

1- بالنسبة لحاملها:

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

2- بالنسبة للتاجر:

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

3- بالنسبة لمصدرها:

أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها(مصطفي، 2005)

ثامناً:الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الالكتروني:

إن الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية كأداة للدفع بدل النقود القانونية سواء في التعاملات المالية في عمليات الشراءأ والبيع عبر الانترنت يخلق أبعادا تنعكس على الاقتصاد ككل وكذا على كل المؤسسات المصدرة وعلى مستوى المنشآت التجارية والخدمية.

أ-على مستوى البنوك:

1- تساهم بشكل فعال في تقليص عمليات الصندوق وتخفيض كلفة التسيير.

2- تحسين نوعية الخدمات الإنتاجية والمصرفية.

3- تنويع المنتجات المصرفية وتامين وفاء العملاء.

4- تطوير خدمات الاستشارة لصالح العملاء.

ب-على مستوى العملاء:

1- تحسين التصرف في الموارد بالنسبة للخواص والمنشآت التجارية على حد سواء.

2- تعزيز التدابير الأمنية وبالتالي تحسين استعمال الموارد.

3- توفير سيولة دائمة.

ج-على مستوى المنشآت التجارية والخدمية:

1- تامين الصفقات من جراء التامين البنكي المتصل بالبطاقة.

2- تخفيض الرصيد لدى التجار مما يعزز التدابير الأمنية.

3– تنمية حجم المعاملات.

4– إرساء الثقة وتامين الوفاء بين المتعاملين.(مفتاح و مصافي، 2004).

تاسعاً:مشاكل الدفع الالكتروني:

أ–المشكلات النفسية:

مازال العامل النفسي للمتعاملين يقف عائقا أمام التجارة الالكترونية بصفة عامة ووسائل الدفع الالكتروني بصفة خاصة، فمن الناحية النفسية نجد أن المتعامل لا يتقبل إبرام الصفقات من خلال شبكة الانترنت اللهم إذا كانت هذه الصفقات ضئيلة القيمة، أما إذا كانت كبيرة القيمة فهو يفضل الالتقاء المباشر بالمتعامل الآخر من خلال مجلس عقد واحد يتم فيها لاتفاق على كافة بنود التعاقد. ولعل العلاج الناجح لهذه المشكلات النفسية يتمثل في إيجاد وسائل فنية وتشريعية تكفل موثوقية هذه المعاملات، وتكفل أيضا معرفة كل طرف للآخر وحماية بعض الخصوصيات التي يحرصون عليها.

ب–المشكلات القانونية:

1–صعوبة التحقق من صحة النقود الالكترونية وعدم قبولها أو عدم الاعتراف بها.

2–مشاكل الإثبات حيث أن إدخال بعض عمليات الأداء الالكترونية يسقط الإثبات المكتوب

بواسطة المستندات الورقية.

3– سبق وأن ذكرنا انه لاعتماد أي وسائل للدفع الالكتروني لكي تحل محل النقود الحقيقية يجب أن يتوفر فيها عنصر السرية الأمر الذي يطرح إشكالية التناقض بين ضرورة المحافظة على سرية المعاملات من جهة باعتبارها حقا من حقوق الأفراد وحق الدولة في استخدام كافة الوسائل المتاحة للقضاء على الجريمة.

ج–مشكلة عدم الأمان المعلوماتي:

مازالت التجارة الالكترونية بوجه عام والتجارة من خلال الانترنت بوجه خاص تواجه المخاطر التقليدية التي تواجهها أنظمة المعلومات، من عمليات القرصنة مثل الفيروسات الالكترونية التي تتم على أرقام بطاقات الائتمان، بل وعلى الأنظمة الالكترونية للبنوك، والتي من خلالها يتم معرفة أرقام حسابات العملاء والتحويل غير المشروع للأموال، ومثل عمليات النصب الالكتروني التي تمارسها بعض مواقع الانترنت لابتزاز المستهلكين.كل هذه المشكلات تؤدي إلى الإحساس بالخطر المعلوماتي وتؤدي إلى تعميق الهاجس النفسي بعدم التعامل من خلال وسائل الدفع الالكتروني،و كل هذه المشكلات أيضا لابد أن تدفع أهل التقنية وأهل

التشريع لمواجهتها من خلال وسائل فنية وقانونية، ليس غريبا بعد ذلك أن يظهر ما يسمى بعقد التامين الالكتروني والذي يتم فيه التامين من الأخطار المعلوماتية.

د–مشاكل مرتبطة بالاقتصاد:

1–ظهور النقود الالكترونية وانتشار البطاقات قد يشجع عمليات غسيل الأموال.

2–انتشار النقود الالكترونية قد يثير مشكلات أمام الحكومة فيما يخص رقابتها على النقد المتداول وصعوبة التحكم في عرض النقود خاصة إذا توسعت الشركات الخاصة في النقود.

3–في إطار الدفع الرقمي على الانترنت تطرح إشكالية سعر الصرف. والسؤال المطروح هنا هو هل سيظل سعر الصرف موجودا؟ (السقا، 2007).

الـــدراسة الميـدانية:

تسعى الدراسة الميدانية إلى استطلاع وجهات نظرحاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف التجارة والتنمية بمدينة اجدابيا، حول معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في حاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف التجارة والتنمية في مدينة اجدابيا، وقد وزعت عينة عشوائية عددها (45) استمارة على حاملي هذه البطاقات في مصرف التجارة والتنمية بمدينة اجدابيا.

ثانياً: وسيلة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد تم صياغة أسئلة الاستبيان ارتكازاً على عاملين هما طبيعة الدراسة، ومراجعة الأدب فيما يتعلق بموضوع الدراسة، وتم توزيع 45 استمارة، أما الاستمارات الصالحة للتحليل فهي 40 استمارة بنسبة 89% من مجموع الاستمارات.

ثالثا: أسلوب تحليل البيانات:

لقد تم استخدام الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات من خلال المتوسط الحسابي والنسب المئوية، بالإضافة إلى الإحصاء الاستنتاجي لاختبار فرضيات الدراسة محل البحث.

رابعا: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على نتائج المعالجة الاحصائية التي تم

استخدامها في هذه الدراسة، سوف يتم عرض النتائج وتفسيرها، وذلك على النحو التالي:-

1- تحليل البيانات المتعلقة بالصعوبات التي تواجه المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة اجدابيا؟

جدول رقم (1)

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غيرموافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الخوف من التقنيات وعدم المام المستخدمين بها.	20	15	5	0	0	4.38	0.70
2	تصرفات المصارف تصبح صعبة جدا إذا حدثت أي مشكلة في استخدام البطاقة المصرفية.	19	17	3	1	0	4.35	0.74
3	عدم استعمال البطاقة الالكترونية بكثرة من قبل العملاء يبين فقدان الثقة في وسائل الدفع.	19	17	1	2	1	4.28	0.93
4	تكلفة استخدام البطاقة المصرفية عالية.	19	14	5	0	2	4.20	1.02
5	العمل على الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.	12	18	7	1	2	4.93	1.02
6	الغموض أو الالتباس في حساب سعر الفائدة على الأموال المستخدمة بالبطاقة المصرفية.	17	15	3	5	0	4.10	1.01
7	ليس هناك حماية للمستهلك ضد الاستخدام الخطاء من جانب المصرف أو مستلم المال من البطاقة.	16	14	3	5	2	3.93	1.21
8	عدم توفر النقود على مستوي الموزعات الالية وكذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.	16	17	5	1	1	4.15	0.92
9	تحديد قيمة السحب بسقف معين لا يلبي احتياجات العميل.	16	13	5	3	3	3.90	1.24
10	العطل المتكرر على مستوي (GAB الموزع الالي).	19	11	5	2	3	4.03	1.23
11	صعوبة استخدام البطاقة المصرفية في الة الصرف الالي.	15	7	3	3	2	4.25	1.19
12	وجود صعوبة لدي المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في السوق الليبي.	23	10	5	1	1	4.33	0.97
	المتوسط العام						4.15	1.02

يبين الجدول (1) أن نسبة موافقة أفراد العينة على معظم فقرات التساؤل كانت عالية، حيث تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.90_4.93)، و كانت الفقرة الخامسة " العمل على الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع " الأعلى متوسط حسابي في هذا التساؤل؛ فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة 4.93 وقد وصلت نسبة الموافقة إلى 87%. في المقابل كانت الفقرة التاسعة "تحديد قيمة السحب بسقف معين لا يلبي احتياجات العميل" الفقرة ذات الأقل متوسط حسابي حيث بلغ 3.90 بنسبة موافقة 72%، وبشكل عام ومن خلال نتائج التساؤل الأول يمكن القول أن المشاركين في الدراسة

يجدون صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في مصرف التجارة والتنمية بمدينة اجدابيا وهذا ما دل عليه المتوسط الحسابي العام البالغ 4.15

نتائج التساؤل الأول: هل يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة اجدابيا؟

2– تحليل البيانات المتعلقة بالوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة اجدابيا؟

جدول رقم (2)

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غيرموافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	18	17	5	0	0	4.33	0.69
2	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها.	22	14	3	1	0	4.43	0.75
3	الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيليه على باقي وسائل الدفع.	17	17	3	2	1	4.18	0.96
4	الخوف من سوء استخدام البطاقة.	18	15	5	0	2	4.18	1.01
5	ضعف الاعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية.	16	14	7	1	2	4.03	1.07
6	عتد إعطاء الرمز السرى لمرة ثالثة بشكل خاطي تقوم الاله بحجز البطاقة تلقائيا.	15	15	5	5	0	4.00	1.01
7	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	11	19	4	4	2	3.83	1.11
8	يتم احاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	12	21	5	1	1	4.05	0.88
9	غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في مجالات ضيقة.	13	16	5	3	3	3.83	1.20
	المتوسط العام						4.09	0.96

يبين الجدول (2) أن نسبة موافقة أفراد العينة على معظم فقرات التساؤل كانت عالية، حيث تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.83_4.43)، و كانت الفقرة الثانية " قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها" الأعلى متوسط حسابي في هذا التساؤل؛ فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة 4.43 وقد وصلت نسبة الموافقة إلى 90%. في المقابل كانت الفقرة السابعة " عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية "والفقرة التاسعة "غياب الوعي المصرفي والائتماني أدي إلى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في مجالات ضيقة" الفقرات ذات الأقل متوسط حسابي حيث بلغ 3.83 بنسبة موافقة 75% و 72% على التوالي، وبشكل عام ومن خلال نتائج التساؤل

الأول يمكن القول أن هناك غياب بالوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية وهذا ما عكسه ودل عليه المتوسط الحسابي العام البالغ 4.09

نتائج التساؤل الثاني:هل هناك غياب للوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة اجدابيا؟

النتائج والتوصيات:

من خلال الدراسة الميدانية تبين أن:

1– أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية،ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

- تفضيل الدفع النقدي في معظم الصفقات التجارية على باقي وسائل الدفع.
- الخوف من التقنيات وعدم إلمام المستخدمين بها.
- عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الإلية.
- الإنقطاعات المتكررة لشبكة الاتصالات.

2– غياب الوعي المصرفي لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في منطقة اجدابيا، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

- قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها.
- سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.
- الخوف من سوء استخدام البطاقة.
- ضعف الأعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية.

من خلال هذه الدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

1– الاهتمام بالوعي المصرفي والائتماني باستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في مجالات عدة وخاصة المعاملات مع الدولة.

2– الوضوح في استخدام البطاقات والرسوم المستحقة عليها التي يلتزم بها العميل والمصرف.

3– ضرورة توفير الدعم الحكومي وتوفير البنية الأساسية لشبكة الاتصالات بالإضافة إلى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات للتقليل من العوامل التي تؤدي إلى عدم رغبة المستهلكين في استخدام بطاقات الدفع الالكترونية.

4– ضرورة قيام الجهات التشريعية في ليبيا بسن القوانين والتشريعات التي تنظم وتضمن عمليات الصيرفة الالكترونية.

5– العمل على تدريب وتأهيل العاملين في المصارف التجارية باستخدام تقنيات الصيرفة الالكترونية.

6– العمل على نشر الوعي في المجتمع بأهمية الصيرفة الالكترونية.

Obstacles to using electronic payment cards in commercial banks

Summary: The study aimed to know the difficulties facing the consumer in using the electronic payment card in the Libyan market and commercial banks, in addition to knowing the extent of the absence of banking awareness of the use of electronic payment cards in Libyan commercial banks. The descriptive analytical approach through a field study on the users of electronic cards in the Bank of Commerce and Development Ajdabiya, and the study found that the users of these cards find it difficult to use them because of the preference for cash payment in most commercial transactions over the rest of the payment methods and the fear of technologies and the lack of familiarity with them and the lack of availability Money at the level of automated dispensers, in addition to the frequent interruptions of the communications network, and it also concluded that there is an absence of banking awareness of the use of electronic payment cards due to several reasons, the most important of which is the ease of losing the card due to its small size and fear of misuse of the card in addition to the weakness of media and publicity regarding electronic payment methods The study recommended the need to pay attention to awareness The banking and credit cards are used by using electronic payment cards in several areas, especially transactions with the state, the need to provide government support and the provision of the infrastructure for the communications network, in addition to enacting laws and legislation that regulate and guarantee electronic banking operations.

المراجع:

– أحمد، إبراهيم سيد، (**2005**).**الحماية التشريعية المدنية والجنائية لبطاقات الدفع الإلكتروني وبطاقات الائتمان**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.

– الجاذر، عذبة سامي حميد،(**2008**). **العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقة الائتمان**، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

– الرفاعي، مفتاح عثمان؛ الدوفاني، صالح فتح الله،(**2021**).**معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا دراسة تطبيقية بمدينة الخمس**، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد(8)، العدد(1).

– السقا، إيهاب فوزي،(**2007**). **الحماية الجنائية والأمنية لبطاقات الائتمان**، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.

– الشافعي، إبراهيم الصغير،(**2013**). **دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي**، الأكاديمية الليبية.

– الشورة، جلال عابد،(**200**). **وسائل الدفع الإلكتروني**، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

– الفراح، عبد الرزاق الطاهر،(**2019**). **الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي**، المجلة الجامعة، المجلد الخامس، العدد الواحد والعشرون.

– سماح، ومهيوب، (**2005**). **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، جامعة منثوري، قسطنطينية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، الجزائر.

– مفتاح صالح، مصافي فريدة،(**2004**)."**البنوك الإلكترونية**"المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة بسكرة.

– ظاهر حنان، (**2017**). **معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية**، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (39)، العدد (1).

– طه، مصطفي كمال، بندق، وائل أنور، (**2012**). **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولي.

– عقيل جمعة فرحات؛الشافعي،الشافعي إبراهيم؛ الصغير منيرة سليمان، (**2017**). **معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية بمنطقة الخمس**، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس.

– غنيمي، رضوان،(**2012**) .**بطاقات الائتمان بين الوضع القنوني المصرفي والتأصل الفقهي**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولي.

– مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، 2005" الأوراق التجارية (وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،.

– نجم، محمد صبحي، (**2003**). **المسؤولية الجزائية في الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان**، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون.

– يوسف حسن يوسف، (**2004**). "**البنوك الإلكترونية** " المؤتمر العلمي الخامس،كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة بسكرة،.

– مفتاح صالح؛مصافي فريدة،(**2004**). **البنوك الالكترونية**، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم المالية والإدارية–جامعة بسكرة، الجزائر.