



جامعة عبد الحميد  
بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستير أكاديمي  
الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

مستقبل التجارة الالكترونية داخل البنوك الجزائرية  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم

مقدمة من طرف الطالب:  
دوبي بونوة فتحي

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	يخلف عبد الله	أ.محاضر-أ-	عبد الحميد بن باديس
مقررا	مولود نورين	أ.مساعد-أ-	عبد الحميد بن باديس
مناقشا	معارفية الطيب	أ.محاضر-أ-	عبد الحميد بن باديس

السنة الجامعية: 2019/2018

# الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن فتعبت علي في الصغر ومدت لي يد العون في الكبر  
إلى منبع الحنان ورمز العطاء إلى نور طريقي ومنبع طموحي أُمي الحبيبة حفظها الله.  
إلى الذي أشعل لهيب العلم في صدري وتعب لأجلي ورعاني وحن علي ورباني وما ملكت يداه أعطاني  
وأخص لي كل غالي، إلى أبي العزيز حفظه الله.  
إلى رمز النقاء والبراءة أخوتي: كريم وعبد الهادي وعبد المالك دون أن أنسى الكتاكيت الصغرى  
رياض وإيمان  
إلى من أضاءت بسماهم أيامي وشاركوني أوقاتي أحبابي داود وتوفيق وجمال وميلود ودريس  
إلى الغالي الحاج محمد سندي.  
إلى من يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني أصدقاء دربي موسى وإبراهيم وشارف  
إلى من سقط من قلبي سهوا، إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسمعهم مذكرتي.

# شكر وتقدير

الى من أجل النعم التي أنعم بها الله على عباده نعمة العلم، بل إنه المقياس الذي يميز المرء عن غيره لذا فإن الشكر لله والحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وآثانا من فضله العظيم.

أتوجه بكلمة شكر اختبأت خلف العبارات، استحت فلم تقدر أن توف كل ذلك الامتنان الى أستاذي المشرف: نورين مولود على النصائح والتوجيهات التي قدمتها لي وانتقاداتها البناءة.

الى كل من علمني حرفا أقول لكم بشراكم قول رسول الله صلى الله عليه وسلم

"إن الحوت في البحر، والطير في السماء ليصلون على معلم الناس الخير"

فتحي

# الفهرس

إهداء

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

مقدمة عامة ..... 1، 2

## الجنب النظري

### الفصل الأول: أساسيات حول التجارة الإلكترونية

- تمهيد ..... 3
- المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية ..... 4
- المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية ..... 4
- المطلب الثاني: تطور التجارة الإلكترونية ..... 6
- المطلب الثالث: مجالات وأشكال التجارة الإلكترونية ..... 7
- المبحث الثاني: سيورة التجارة الإلكترونية ..... 10
- المطلب الأول: أطراف وسوق التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع ..... 10
- المطلب الثاني: مستلزمات التجارة الإلكترونية والمتطلبات العامة لتطبيقها ..... 13
- المطلب الثالث: أمن المعلومات الإلكترونية ..... 18
- المبحث الثالث: مزايا وجرائم التجارة الإلكترونية وآثارها الاقتصادية ..... 19
- المطلب الأول: مزايا التجارة الإلكترونية ومخاطرها ..... 19

المطلب الثاني: العقبات التي تواجه التجارة الإلكترونية ..... 22

المطلب الثالث: الجريمة الإلكترونية ..... 24

خلاصة ..... 27

## الفصل الثاني: المعلومات البنكية في التجارة الإلكترونية

تمهيد ..... 28

المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية ..... 29

المطلب الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية ..... 29

المطلب الثاني: مستويات البنوك الإلكترونية ..... 30

المطلب الثالث: مزايا المصرفية الإلكترونية ..... 31

المبحث الثاني: آلية البنوك الإلكترونية ..... 33

المطلب الأول: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية ..... 33

المطلب الثاني: مخاطر البنوك الإلكترونية ..... 35

المطلب الثالث: أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية ..... 36

المبحث الثالث: التحول الى النظام الإلكتروني ..... 38

المطلب الأول: عوامل انتقال النظام من التقليدي الى الإلكتروني ..... 38

المطلب الثاني: الوسائط البنكية الإلكترونية ..... 39

المطلب الثالث: مختلف أنظمة المعلومات ..... 40

الخلاصة ..... 41

## الفصل الثالث: واقع التجارة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية

- 42.....تمهيد
- 43.....المبحث الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
- 43.....المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النظام المصرفي الجزائري
- 44.....المطلب الثاني: الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر
- 47.....المبحث الثاني: واقع البطاقة البنكية في الجزائر
- 47.....المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري
- 48.....المطلب الثاني: تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر
- 51.....المبحث الثالث: المقاصة الإلكترونية وتجربتها في الجزائر
- 51.....المطلب الأول: مفهوم المقاصة الإلكترونية، الفوائد وأهم المبادئ
- 52.....المطلب الثاني: عرض التجربة الجزائرية في المقاصة الإلكترونية ومقوماتها
- 54.....خلاصة

## الجانب التطبيقي

### الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- 55.....تمهيد
- 56.....المبحث الأول: نشأة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- 56.....المطلب الأول: ظهور ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- 56.....المطلب الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- 57.....المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
- 62.....المبحث الثالث: أهمية وآلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك BADR
- 62.....المطلب الأول: أهمية اعتماد الخدمة البنكية الإلكترونية من طرف بنك BADR
- 63.....المطلب الثاني: آلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية من طرف بنك BADR

- المطلب الثالث: تأثير الخدمة البنكية الإلكترونية على بنك BADR.....63
- المبحث الثالث: الخدمات البنكية المقدمة من طرف BADR وبطاقات الدفع المستعملة.....64
- المطلب الأول: مختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR.....64
- المطلب الثاني: البطاقات المستعملة من طرف بنك BADR.....65
- المطلب الثالث: إجراءات عملية التحويلات المالي الإلكترونية ومنافعها.....66
- خلاصة.....68
- خاتمة عامة.....69، 70
- قائمة المراجع.....71، 72، 73

# قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	مستلزمات التجارة الإلكترونية	الشكل (1-1)
30	نموذج إيضاحي للعقد الإلكتروني على الأنترنت	الشكل (1-2)
34	طريقة التعاقد الإلكتروني	الشكل (2-2)
47	أشهر أنواع أجهزة قراءة البطاقات	الشكل (1-3)



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	مقارنة بين نسبة التوفير في القنوات التقليدية واستعمال الأنترنت	الجدول (1-2)
35	تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة	الجدول (2-2)

## قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
59	عدد العمال حسب نوعية التوظيف والمهام	1
60	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	2
61	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم	3

ان ما نعيشه اليوم هو وجود ثروة حقيقية في تقنية المعلومات التي أصبحت تشكل موردا أساسيا تتحكم في أنشطة عديدة ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تتسم بالسرعة والحدثة ومن بين ما أفرزه هذا التطور هو مصطلحات جديدة، ومن بين هذه المصطلحات الجديدة هو مصطلح التجارة الإلكترونية الذي أصبح يتداول في الاستخدام العادي للأفراد، التي أصبحت قوة أي دولة ترتهن بالقدرة على اكتساب المعلومة ونتاجها.

إذ تعتمد هذه التجارة على نظام معلوماتي أدواته كلها إلكترونية تتمثل في الحاسب الآلي وملحقاته التي أحدثت تطورا كبيرا في مختلف القطاعات الاقتصادية وفي مقدمتها المصارف مما دفع بالكثير من المؤسسات المالية الى المناداة بإيجاد نظام مصرفي متكامل يقوم بتقديم خدمات مالية على المستوى العالمي، وقد لاقت هذه الفكرة رواجا واسعا على الصعيد الدولي وهذا بسبب المنافسة الامتثالية بين المؤسسات المالية وتطور أنظمة الاتصالات وإيجاد أنظمة إلكترونية ذات فعالية وارتفاع تكاليف الخدمات المالية التقليدية مقارنة مع الخدمات المالية الإلكترونية ولمواجهة هذه التحديات لم يكن أمام المصارف سوى العمل على إيجاد أنظمة إلكترونية متكاملة ومتنوعة تركز على الأنترنت كقاعدة أساسية لها لتتمكن من خلالها من القيام بعملها على أكمل وجه.

وبناء على ما تقدم نستطيع القول أن البنوك بإمكانها إيجاد آليات مصرفية مبتكرة وحديثة استنادا الى الثورة الحاصلة في المجال الإلكتروني، فالمصارف تملك أدوات مصرفية قابلة للتطور بفعالية وكفاءة مالية وهذا ما يعكس ويصور لنا واقع وأفاق الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر على وجه الخصوص، ولتطور النظام المصرفي وتحقيق التحديث في كافة وسائل الدفع فيه سواء كانت تقليدية أو إلكترونية، قامت الدولة بالعديد من الإصلاحات وطرحت عدة مشاريع والتي من شأنها عصنة العمل المصرفي والارتقاء به الى أعلى المستويات الدولية لا شيء سوى لتقديم أفضل الخدمات للعملاء وتعزيز مكانة الدولة الجزائرية.

ومما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للموضوع على الشكل التالي:

ما مدى مساهمة خدمات التجارة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك الجزائرية في ولاية مستغانم؟

وتندرج هذه الإشكالية على عدة تساؤلات وهي:

- ماذا نقصد بالتجارة الإلكترونية وما هي نظم ووسائل الدفع فيمها؟
- ما المقصود بالبنوك الإلكترونية؟ وكيف يمكن لخدماتها من تحسين أداء البنوك؟
- ما دور تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري؟ وكيفية تطبيقها في البنوك الجزائرية؟

## الفرضيات:

يمكن أن ننطلق من الفرضيات التي تندرج ضمن دراستنا للتجارة الإلكترونية ونظم المعلومات والتي تتمثل في:

- التجارة الإلكترونية مجال واسع لا يمكن تحديده لا جغرافيا ولا سياسيا، بالإضافة الى تعدد واختلاف وسائل الدفع والسداد في التجارة الإلكترونية حسب المعاملات فيها.
- البنوك الإلكترونية هي اجراء العمليات بطريقة إلكترونية، إذ أن لخدماتها إيجابيات عديدة في حين أنها لا تخلو من المخاطر.
- حولت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات مختلف المصارف الجزائرية الى عالم رقمي في مختلف النشاطات المختلفة ومع ذلك لا تزال وتيرة بعض البنوك متهورة تكنولوجيا.

## أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختياري لهذا الموضوع دون غيره لجملة من الأسباب الذاتية والموضوعية نوردتها في النقاط التالية:

- تعتبر التجارة الإلكترونية تجارة جديدة مقارنة بالتجارة القديمة ولهذا يجب معرفة كل تغير وكل جديد يحدث حولها.
- بما أن مشروع تطوير النظام المصرفي الجزائري لا يزال حديث النشأة في الجزائر فعلىنا مواكبة أهم التطورات والتنبؤات المستقبلية.
- يعتبر نظام المقاصة الآلية من بين الأنظمة التي تسهل عناء العملاء في التسديدات المالية.

## أهداف الدراسة:

نهدف من وراء هذه الدراسة الى:

- تسليط الضوء على نظام حديث في التجارة الإلكترونية.
- التعريف بالخدمات البنكية الإلكترونية ومعرفة واقعها في ظل المتغيرات الجديدة بالإضافة الى ابراز وتوضيح بعض المفاهيم والمصطلحات المتداولة حديثا والمتعلقة بهذا الموضوع من شكلها التقليدي الى الحديث.
- محاولة التعرف على واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر ومدى استجابتها للتطورات الحاصلة في المجال البنكي وأهم العراقيل التي تواجهها.
- بالإضافة الى محاولة اثراء الرصيد العلمي.

تمهيد:

يشهد العالم ثورة هائلة و متطورة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو ما يعرف بالثورة المعلوماتية لما له من تقدم علمي وإنجاز حضاري يحسب في تاريخ الانسانية، حيث أصبح العالم أشبه بقرية صغيرة تنتقل عبرها المعارف بسهولة وتحولت الأسواق إلى سوق واسعة النطاق يلتقي فيها المنتجون والمسوقون والمستهلكون على شبكات الانترنت، وقد أسهم ذلك في توسيع دائرة حجم التبادل التجاري بين دول العالم، وأضحى العالم في سوق إلكترونية تنافسية واسعة لمختلف السلع والخدمات، وأصبحت مكانا خصبا أمام الدول للاستفادة منها كوسيلة حديثة لزيادة حجم تجارتها الخارجية وتحقيق معدلات نمو أعلى في اقتصادياتها.

لا غرور أن ما أفرزه التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو ظهور مصطلحات جديدة تعدت الحدود الجغرافية والمادية، ومن بين هذه المصطلحات الجديدة التجارة الإلكترونية الذي أصبح ضرورة ملحة للدول العربية في تطوير قطاعها الإنتاجية المحلية والتسويقية، وتوفير فرص واسعة لنموها الاقتصادي، ويهدف التعرف أكثر على هذا النوع من التجارة قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي:

- المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية.
- المبحث الثاني: سيرورة التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع.
- المبحث الثالث: مزايا وجرائم التجارة الإلكترونية وأثارها الاقتصادية.

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية

ماهية التجارة الإلكترونية:

إن ما يشهده العالم اليوم من تغيرات متسارعة ومتطورة جعلت التقنيات الحديثة للاتصالات تتغلغل في بغض القطاعات مثل القطاع المالي والمصرفي وكذا قطاع التجارة بحيث أصبح جانب كبير من المعاملات التجارية تتم عبر الانترنت، وغطت هذه الأخيرة مساحات أكبر من عالم التجارة وساهمت بشكل كبير في تغيير طبيعة المعاملات التجارية من الشكل التقليدي البطيء إلى الشكل الإلكتروني المتسارع، وبالتالي تحولت التجارة التقليدية إلى تجارة إلكترونية إلى أن أصبحت رمز اللغة الخاصة بالثقافة المعلوماتية التي تعتبر مصدر الثروة.

تعريف التجارة الإلكترونية:

نظرا لسرعة المستجدات في هذا الموضوع فإنه لا يمكن حاليا أن نعطي تعريفا دقيقا للتجارة الإلكترونية، وبشكل يسمح بالأخذ بعين الاعتبار كل شيء في الحسبان، إلا أننا يمكن أن نذكر بعض التعريفات الخاصة ببعض الهيئات والحكومات، لكن قبل هذا يجب أن نحللها كالآتي:

- تجارة: مصطلح يشير إلى عرض متزايد للنشاطات الاقتصادية، يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والأفراد والمؤسسات، وتحكمه عدة قواعد وأنظمة، ويجري داخل شبكة مفتوحة كإجراء عمليات الشراء والبيع، المقايضة، الإشهار... الخ
- إلكترونية: هي مجموع الهياكل اللازمة للتكنولوجيا والشبكة المعلوماتية والاتصال عن بعد لمعالجة وتحويل المعطيات الرقمية، وبالتالي فإن مصطلح التجارة الإلكترونية يعبر عن الأداة الحديثة في الاتصال ألا وهي الانترنت، التي تعمل على خلق فرص وفوائد عظيمة نظرا لقدرتها على تحقيق التواصل السريع بين أرجاء العالم، كما أنها تسمح بالتبادل التجاري بين طرفين، هذا ما يعرف بالتجارة عبر الانترنت أو التجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

من بين تعريفات التجارة الإلكترونية ما يلي:

تعريف الحكومة الأمريكية: عرفت الحكومة الأمريكية التجارة الإلكترونية بأنها "الاستعمال الأمثل لكل أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة من أجل تنمية النشاط التجاري للمشروعات".<sup>2</sup>

تعريف الحكومة المصرية: عرفة التجارة الإلكترونية بأنها "تنفيذ بعض أو كل المعاملات التجارية في لسلع والخدمات التي تتم بين مشروع تجاري وآخر أو بين مشروع تجاري ومستهلك وذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات".<sup>3</sup>

1- رأفت رضوان، "عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة، الطبعة الأولى، 1999، ص: 13.

2- عبد الفتاح بيومي حجازي، "النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2000، ص: 39.

3- نفس المرجع السابق ص: 41.

تعريف المنظمة العالمية للتجارة: التجارة الإلكترونية هي مجموعة متكاملة من عمليات انتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.

تعريف المؤسسة العربية لضمان الاستثمار: التجارة الإلكترونية هي التجارة التي تتم باستخدام التقنيات التي وفرتها ثورة المعلومات وشبكة الأنترنت عبر التبادل الإلكتروني للبيانات متجاوزا عنصري الزمان والمكان لتغطي قطاعات عديدة لبائعي التجزئة الى الوسطاء الماليين، وتضع قواعد جديدة لعمليات البيع والتسجيل والتخزين والتسليم.<sup>1</sup>

تعريف نيكولاس بيتري: يقول الخبير الاقتصادي الأمريكي أن مفهوم التجارة الإلكترونية يشير الى المتجر أو الشركة وعلاوة عن ذلك فإن التجارة الإلكترونية تشمل على الاتصالات بين الشركات المختلفة مما يسهل عمليات البيع والشراء.<sup>2</sup>

تعريف الجمعية الفرنسية للتجارة والتبادلات الإلكترونية: تعرف التجارة الإلكترونية جميع المبادلات والتحويلات التي تستطيع أن تقوم بها أي مؤسسة عبر وسيلة اتصال إلكترونية أو شبكة.<sup>3</sup>

1. هي نظام تبادل غير ورقي لصفقات ومعلومات تجارية ومصرفية باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة منها: نظام تبادل المعلومات الإلكترونية، البريد الإلكتروني.
2. كما أنها مزيج من التكنولوجيا والخدمات من أجل الإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل مؤسسات الأعمال وبين مؤسسات الأعمال، وبين مؤسسات الأعمال والعملاء، أي عمليات البيع والشراء.

إذا التجارة الإلكترونية هي منهج حديث في الأعمال موجه الى السلع والخدمات وسرعة الأداء، ويتضمن استخداما شبكة الاتصالات في البحث واسترجاع المعلومات من أجل دعم اتخاذ قرار الفراد والمنظمات.

التجارة الإلكترونية هي ممارسة تجارة السلع والخدمات بمساعدة أدوات الاتصال وغيرها من الوسائل ذات العلاقة بالاتصالات.<sup>4</sup>

التجارة الإلكترونية هي إتمام عملية تجارية عبر شبكات الحاسب الآلي الوسيطة والتي تتضمن تحويل، أو نقل ملكية أو حقوق استخدام السلع والخدمات.<sup>5</sup>

1- قسم البحوث، "التجارة الإلكترونية وواقع العالم العربي"، مجلة الشؤون الخليجية، الامارات، 1999، ص:25.

2- نفس المرجع السابق، ص:26.

3- مدحت رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001 ص:12.

4 - Roger Clarke "electronic commerce definitions" department of computer science, Australian national university, 2000, p02.

5- Barbara M.et Al, "government statistics, E-commerce and electronic economy" a paper prepared for economic statistic advisory committee (Fesac), June 15, 2000 p03.

التجارة الإلكترونية هي مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات وبين المشروعات والإدارة.<sup>1</sup>

من خلال هذه التعريفات يمكن أن نستنتج تعريف شامل وبسيط بأن التجارة الإلكترونية هي عبارة عن تبادل عملية الأساسية للتجارة الإلكترونية هي:

شكل من الأشكال البيع والشراء وتبادل الخدمات عن بعد، ولا تقتصر على السلع والبضائع فقط بل يستطيع المستهلك أن يطلع على الأسعار والخدمات الفندقية أو المصرفية ... الخ، مع الاستفادة من الخدمات التعليمية، كما تعتبر وسيلة مهمة للمستهلك حيث توفر له الحرية في اختيار ما يريد شراءه بأقل الأسعار وبأفضل المنتجات، وتعد من الأنشطة الصناعية المرتبطة بثورة المعلومات والاتصالات عن بعد.

يتضح من مفهوم التجارة الإلكترونية أن التعامل فيها يتم بسرعة بسبب النظام الفعال حيث مرت هذه الأخيرة بعدة مراحل مختلفة هذا ما سنتناوله في المطلب الموالي.

### المطلب الثاني: تطور التجارة الإلكترونية

تعود بدايات تطبيقات التجارة الإلكترونية إلى أوائل السبعينات من القرن الماضي، وأكثرها شهرة هو تطبيق التحويلات الإلكترونية للأموال ولكن مدى هذا التطبيق لم يتجاوز المؤسسات التجارية العملاقة، وبعدها أتى التبادل الإلكتروني للبيانات، والذي وسع تطبيق التجارة الإلكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى، وتسبب هذا في ازدياد الشركات المساهمة في هذه التقنية من مؤسسات مالية إلى مصانع وبائعي التجزئة، ثم ظهرت تطبيقات الاتصالات السلكية واللاسلكية مثل: بيع وشراء الأسهم، ومع بداية انتشار الإنترنت في التسعينات من القرن الماضي، بدأ استخدام مصطلح التجارة الإلكترونية، ومن ثم تطوير تطبيقات التجارة الإلكترونية بصورة كبيرة، ومن عام 1995م شاهدنا الكثير من التطبيقات المبدعة، والتي تتمثل في الإعلانات على الإنترنت والمزادات وحتى تجارب الواقع الافتراضي، لدرجة أن كل شركة كبيرة أو متوسطة الحجم أنشأ لها موقع على شبكة الإنترنت.

حيث تطور حجم التجارة الإلكترونية بصورة تفوق توقعات كل الشركات المتخصصة في مجال الدراسات والتحليل وإعداد التنبؤات ولقد أدى ذلك إلى حدوث تفاوت كبير بين الأرقام الصادرة من المؤسسات المختلفة عن نفس الفترة الزمنية، والمنطقة نفسها.

لقد أدى هذا التضارب في الأرقام بين الشركات المتخصصة إلى عدم الاتفاق على رقم محدد للتجارة الإلكترونية، إذ بلغ الرقم في عام 2002 حوالي 350 مليار دولار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- مدحت رمضان، مرجع سبق ذكره، ص:12.

<sup>2</sup>- بهاء شاهين، "العولمة والتجارة الإلكترونية"، دار الفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2000، ص:75.



حيث قامت التجارة الإلكترونية على ثلاثة مراحل:

- 1- مرحلة العرض (الموعد): التعرف على المنتجات المطلوب تداولها وبدائلها وشروط السداد ... الخ في هذه المرحلة يقوم المنتج أو البائع بعرض السلعة التي بيعها مستخدماً أي من الوسائل الإلكترونية المتنوعة للعرض، وذلك بعد أن تحدد الأوضاع السائدة في السوق وفق دراسات للجدوى وتصحب عملية العرض بتوظيف الوسائل الإلكترونية للإعلان عن السلعة والترويج لها بطريقة سهلة تقنع المستهلكين بشرائها.
- 2- مرحلة القبول: إذا اقتنع الطرف الآخر، أي المشتري أن يتلقى السلعة حول نوعها، وظيفتها ومواصفاتها ونحو ذلك باستخدام وسائل إلكترونية ويستطيع أن يعبر عن ذلك مستخدماً ذات الوسائل بعد التأكد من أنها مؤمنة بوسائل متطورة تحافظ على سلامة وصحة البيانات من جهة وعلى السرية والمصدقية من جهة أخرى.
- 3- مرحلة التنفيذ: تعني هذه المرحلة وضع الالتزامات المتقابلة في العقد موضع التنفيذ ويقوم العارض بتوفير السلعة وإعدادها وتجهيزها لتسليمها أو بالشكل والطريقة المتفق عليها، كما قد يتم الدفع بالوسائل الإلكترونية وذلك باستخدام بطاقات الائتمان أو الشيك الإلكتروني<sup>1</sup>.

المطلب الثالث: مجالات وأشكال التجارة الإلكترونية.

مجالات التجارة الإلكترونية:

تتضمن التجارة الإلكترونية جميع العمليات الأساسية المساهمة في بيع منتج استهلاكي أو خدمي أو فكري، ولكن هذه العمليات المختلفة تأخذ شكلاً جديداً لاختلاف الأدوات المساعدة على تنفيذها وهي الأدوات المعلوماتية الإلكترونية، ومن بين هذه العمليات على سبيل المثال: الإعلانات عن السلع والخدمات، توفير معلومات عن الزبائن وتوزيعها ونشرها، الاتصال بالزبائن والشركاء وتبادل المعلومات معهم، دعم ما قبل وبعد البيع، والاتفاق على العقود والتسوق. تستخدم التجارة الإلكترونية في الكثير من المجالات الحيوية والاقتصادية، وتظهر مثلاً في: تجارة التجزئة، البنوك والتمويل، التوزيع، التصميمات الهندسية، التعاملات التجارية، النشر، خدمات متخصصة، التجارة الدولية، وفيما يلي بعض من هذه المجالات:

3. تجارة التجزئة: مثل تجار الكتب والمجلات، ويتم فيها البحث عن اسم الكتاب أو المحتوى ومعرفة السعر، وتتم فيه عملية الدفع بطريقة إلكترونية، ويتم التسليم من خلال الناشر.
4. البنوك والتمويل: تقدم البنوك الخدمات الإلكترونية، والتي من أبسطها الاستعلام عن الحساب ومتابعة أسعار البورصات والبيع والشراء للأسهم.
5. التوزيع: مثال ذلك توزيع المنتجات الإلكترونية من برامج وأجهزة حاسب آلي، توزيع الصور والأفلام والشرائط الموسيقية.

1- السيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الإلكترونية والعولمة"، منشورات المنظمة، القاهرة، 2006، ص 82.

6. التصميمات الهندسية: من الممكن الاشتراك في تصميم منتج جديد بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال قيام شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد يعمل أعضائه في أربع مواقع جغرافية مختلفة.
7. التعاملات التجارية: من أمثلة ذلك نظام التبادل التجاري بين الشركات، حيث تقوم بعض كتالوجات إلكترونية للمنتجات، القيام بعملية التبادل بمراحلها المختلفة، دعم نظم الدفع المختلفة وتبادل المستندات، التأمين، تقديم خدمات ما بعد البيع.<sup>1</sup>

### أشكال التجارة الإلكترونية:

يمكن تقسيم نشاطات التجارة الإلكترونية الى أربعة أنواع وهي:

- 1- تجارة إلكترونية بين مؤسسة ومؤسسة أخرى : وهي تمثل التبادل التجاري الإلكتروني بين شركة وأخرى business to business (b2b)، حيث تقوم وحدات الأعمال باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم طلبات الشراء الى مورديها وتسليم الفواتير، كما تقوم بإجراء عملية الدفع من خلال وسائل عدة مثل استخدام بوابات الدفع الإلكترونية، ويعتبر هذا الشكل من أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعا ويطبق بين مؤسسات الأعمال داخل الدولة، أو مع مؤسسات الأعمال خارج الدولة، حيث يتم إجراء كافة المعاملات التجارية إلكترونيا، ويشكل هذا النوع من المعاملات 80% من حجم التجارة الإلكترونية في العالم.<sup>2</sup>
  - 2- تجارة إلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك: توجد على شبكة الانترنت العالمية مواقع للتجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك (b2b)، وتقوم هذه المواقع بتقديم كافة أنواع السلع والخدمات، تنفذ إجراءات البيع والشراء، كما يتم استخدام بطاقات الائتمان من أجل إتمام عمليات البيع والشراء، حيث يعتبر هذا الاستخدام أكثر شيوعا واستخداما بين المستهلكين ومؤسسات الأعمال، إضافة الى إيجاد وسائل دفع إلكترونية أخرى ومطبقة بشكل واسع مثل: الشيكات الإلكترونية، الدفع عند التسليم، أو أي طريقة يتم الاتفاق عليها من قبل الطرفين أصحاب العلاقة.
- حيث يقوم المستهلك بطلب السلعة أو الخدمة من موقع الشركة في الأنترنت ويدفع ثمنها بالبطاقة مثلا، ثم بعد ذلك يحصل على السلعة أو الخدمة مباشرة إذا كانت منتجا أو عن طريق البريد التقليدي إذا كان غير قابل للتسليم إلكترونيا.<sup>3</sup>
- بلغ حجم التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والمستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي 2000 مليار دولار في عام 2004.

1- هاني مهدي الحمل، "المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية" بمجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص145.  
2- إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية، "التجارة الإلكترونية والاتصالات"، مجلس الغرف التجارية والصناعية والسعودية، بحث مقدم في المؤتمر الثالث لرجال الأعمال السعوديين والمصريين، 08-10 نوفمبر 2000، ص01.  
3- نفس المرجع السابق، ص02.

3- تجارة إلكترونية بين مؤسسة الأعمال والإدارة (الحكومة): في التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والإدارة (b2b) business to business، تقوم الحكومة بعرض الإجراءات واللوازم والرسوم ونماذج المعاملات على شبكة الأنترنت بحيث تستطيع مؤسسات الأعمال أن تطلع عليها من خلال الوسائل الإلكترونية وأن تقوم بإجراء المعاملات إلكترونياً بدون التعامل مع مكاتب المؤسسات والدوائر الحكومية، وتقوم الحكومة الآن بالعمل على ما يسمى بالحكومة الإلكترونية لإتمام تلك المعاملات إلكترونياً.

4- تجارة إلكترونية بين المستهلك والحكومة (الإدارة): وذلك من خلال ممارسات يلتزم بها المستهلك اتجاه إدارته business to business (b2b)، مثل عملية دفع الضرائب، وتقديم تصريحات إلى مختلف الهيئات الإدارية المعنية حيث تتم إلكترونياً دون الحاجة لأن يقوم المستهلك بمراجعة الدوائر الحكومية الخاصة بذلك.<sup>1</sup>

إن استخدام أنظمة الحسابات المتوفرة في مؤسسات الأعمال لانسياب البيانات والمعلومات بين الطرفين دون أن يكون هنالك أي تدخل مباشر للقوى البشرية يساعد على إتمام العملية التجارية بأقل التكاليف وبكفاءة عالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- Shaun lake "E-Commerce and LDCS challenges for enterprises and governments" a paper prepared for UNCTAD regional meeting on electronic and development, Kathmandu, Nepal 30-31 May 2000, p09.

<sup>2</sup>- محمود عامر، "التجارة الإلكترونية" مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الطبعة الأولى، ص:25.

المبحث الثاني: سيرورة التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: أطراف وسوق التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع.

1- أطراف التجارة الإلكترونية: للتجارة الإلكترونية ثلاث أطراف أساسية هي نفسها الأطراف الموجودة في التجارة التقليدية، إلا أن الاختلاف يمكن في مبدأ عملها، وتكمن هذه الأطراف في: المشتري le client، التاجر commerçant، البنك la banque.

- **المشتري:** وهو الشخص الذي يرغب في شراء سلعة أو خدمة معينة، وذلك بالدخول الى أحد مواقع الويب web للتجارة على شبكة الأنترنت التي تمكنه من طلب السلعة بالكمية والسعر الذي يريده.
- **البائع أو التاجر:** وهو الذي يقوم بعرض سلعة أو خدمة في السوق الإلكترونية ضمن أحد مواقع الويب التي تسمى بالتجارة الافتراضية، وهذا من أجل جلب أكبر عدد ممكن من المستهلكين والتجار هنا إما يكون فرد أو مؤسسة.
- **البنك:** حيث يلعب البنك دور أساسي للصفقات التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية أكثر منه في التجارة العادية، حيث ينبغي أن يكون كلا من البائع والمشتري مرتبطان بخدمات بنك معين يتولى مهمة تسيير المعاملات المالية، فالدفع والقبض يكون بين بنك المشتري وبنك البائع وفق أنظمة دفع آمنة.<sup>1</sup>

2- سوق التجارة الإلكترونية: سوق التجارة الإلكترونية هو عبارة عن محل من التعاملات والمعاملات والعلاقات من أجل تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال وعندما تكون هيئة السوق إلكترونية فإن مركز التجارة ليس بنايات أو مشابه ذلك بالمحل شبكي يحتوي تعاملات تجارية، فالمشاركين في الأسواق الإلكترونية من بائعين ومشتريين وسمسارين ليسوا فقط من أماكن مختلفة بل نادرا ما يعرفون بعضهم البعض، طرق التواصل ما بين الأفراد في السوق الإلكترونية تختلف من فرد لآخر ومن حالة لحالة.

إن الاتجاه الثاني الأكثر شيوعا، ودوره في عرض منتجات من السلع مع توليها عمليات الترويج مثل موقع AMAZON و DARCOSHOP

مما يكتسبه سوق التجارة الإلكترونية من معاملات، فهذا الأخير يمر عبر مجموعة من الخطوات من إبرام للعقود وتوزيع، ووسائل الدفع التي يتميز بها فيجعلنا ندخل في خوض هذه الأحداث بالتفاصيل في مطالبنا الآتية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>نجم عبود، "الإدارة الإلكترونية - مفاهيم واستراتيجيات ووظائف والمشكلات -"، دار المريخ للنشر، 2004، ص:103.

<sup>2</sup>- نجم عبود، مرجع سبق ذكره، ص:126.

### وسائل الدفع الإلكتروني.

البطاقات الإلكترونية: تعتبر البطاقة الإلكترونية احدا وسائل الدفع الإلكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، وهي ضمن مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصاريف كوسيلة دفع وتمثل في: البطاقة المصرفية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقة الذكية.

1- **البطاقات المصرفية:** أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف.

وتنقسم البطاقات الإلكترونية الى ثلاث أنواع هي:<sup>1</sup>

- **بطاقات الدفع:** تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.
- **البطاقة الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينته على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.
- **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).

تصدر البطاقات المصرفية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

- **بطاقة فيزا الدولية Visa card international:** تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها الى عام 1958 عندما أصدر مصرف أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.
- **ماستركارد Master card international:** هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.
- **أمريكان إكسبريس American Express:** هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:
  - **إكسبريس الخضراء:** تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.
  - **إكسبريس الذهبية:** تمتاز بتسهيلات غير محدودة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.

<sup>1</sup>- فريد النجار، وليد النجار وآخرون، "وسائل المدفوعات الإلكترونية - التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص:116.

○ إكسبريس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.

النقود الإلكترونية: بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت "النقود الإلكترونية" أو "النقود الرقمية" والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.<sup>1</sup>

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين:

○ حامل النقد الإلكتروني **Le porte-monnaie électronique**: يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

○ النقد الافتراضي **La monnaie virtuelle**: عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الأنترنت.

2- الشبكات الإلكترونية: وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والممثل في جهة التخليص (المصرف) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعة البيانات لدى المصرف الإلكتروني.

3- البطاقات الذكية: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية.<sup>2</sup> إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.

<sup>1</sup>- فريد النجار، وليد النجار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:118.

<sup>2</sup>- حماد طارق عبد العالي، مرجع سبق ذكره، ص:26.

- إمكانية التحول من رصيد بطاقة الى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول.
- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالمصرف وإضافة القيمة الى رصيد البطاقة.

مزايا البطاقة الإلكترونية: وتتمثل فيما يلي:

- ❖ 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 الانتماء المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- ❖ 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.
- ❖ بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 مليون دولار<sup>1</sup>.

عيوبها: وتتمثل فيما يلي:

- ❖ بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد بترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- ❖ بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عد التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- ❖ بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل المصرف المصدر نفقات ضياعها<sup>2</sup>.

المطلب الثاني: مستلزمات التجارة الإلكترونية والمتطلبات العامة لتطبيقها:

هنالك مستلزمات عديدة للقيام بالتجارة الإلكترونية، وتتمثل في نظام المعلومات، نظام الإمداد، نظام الدفع الآمن الترويج الفعال، المستلزمات البشرية.

### 1- مستلزمات التجارة الإلكترونية:

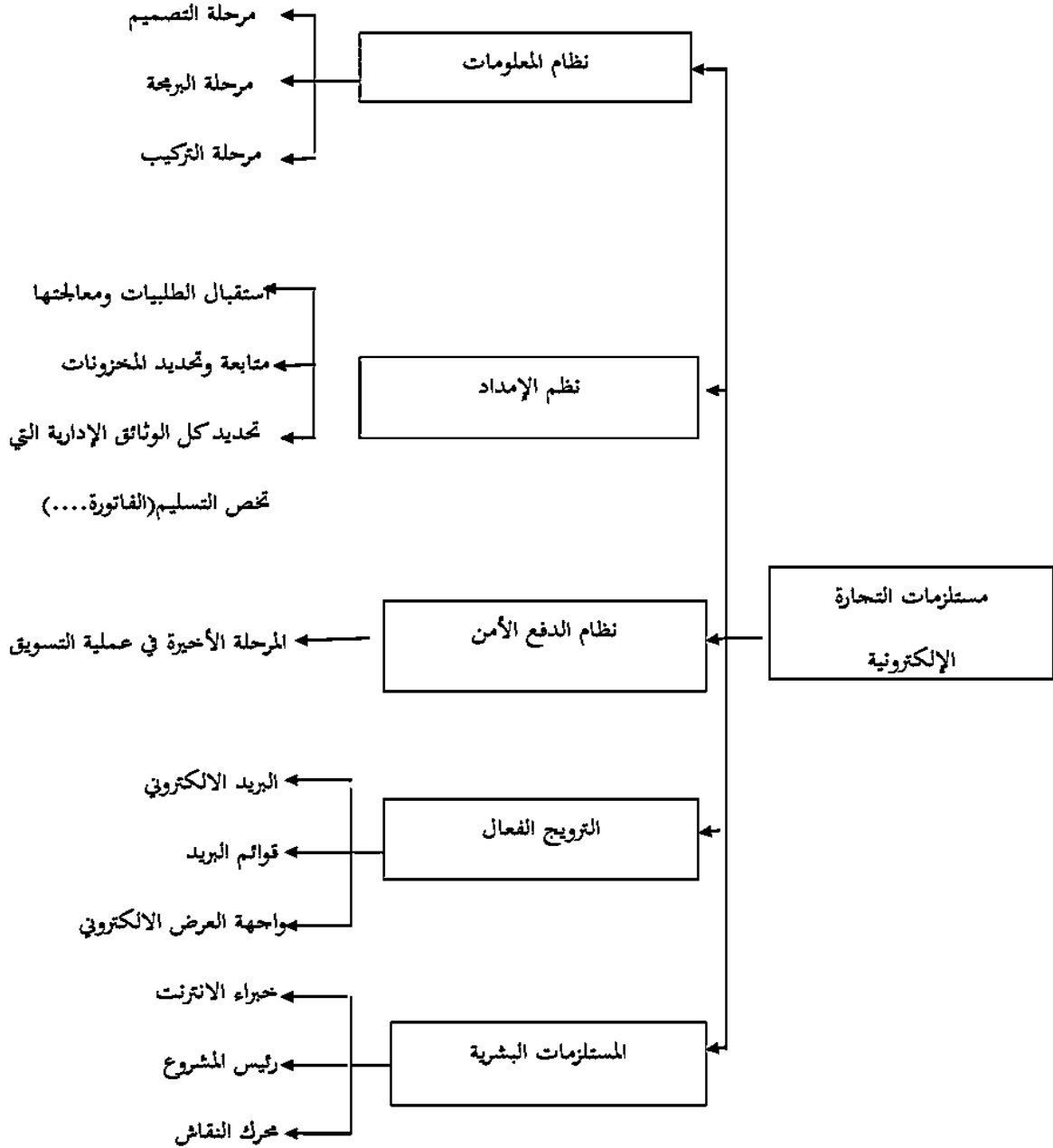
للتجارة الإلكترونية خمسة مستلزمات، وهي موضحة بالتفاصيل في الشكل التالي<sup>3</sup>:

1- عبد الهادي نجار، "الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة، ص: 45.

2- عبد الهادي نجار، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

3- محمد احمد أبو قاسم، "التسويق عبر الأنترنت"، دار الأمين، القاهرة، 2000، ص: 105.

الشكل رقم (1-1): مستلزمات التجارة الإلكترونية.



رسم تخطيطي إبداعي.

المصدر: محمد أحمد أبو قاسم، مرجع سبق ذكره، ص: 106.



## 2- متطلبات التجارة الإلكترونية:

يرتبط تطبيق التجارة الإلكترونية، بتوافر مجموعة من المتطلبات في المجالات المالية والتشريعية والاجتماعية والسياسية والتقنية والتي سنشرحها في النقاط التالية:<sup>1</sup>

أ- المتطلبات المالية العامة: تشمل المتطلبات المالية العامة ثلاثة قضايا هامة تتمثل في:

■ قضية الرسوم الجمركية والضرائب: وهي أهم موارد الدولة السيادية، تمكنها من تحقيق التوسع وتنفيذ المشروعات لخدمة التنمية والاستثمار وهنا نعكس اتجاهين:

الأول: اتجاه الدول النامية ودول أوربا التي ترى أن العدالة هي أن يتساوى مستوى تحصيل الرسوم الجمركية والضرائب بين السلع التي يتم تداولها عبر الأنترنت والسلع التي يتم تسليمها بالأساليب التقليدية.

الثاني: تتوجه إليه الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول المتقدمة، حيث ادعوا الى إلغاء كل أنواع الضرائب والرسوم الجمركية على المعاملات الإلكترونية، التي يتم تنفيذها بالكامل على شبكة الأنترنت بما فيها أعمال التسليم.

■ قضية التحول الى نظم السداد والدفع الإلكتروني: هناك اتجاه عالمي نحو استخدام نظم السداد الإلكتروني وتحويل المجتمع من نظم السداد والدفع التقليدي الى نظم السداد والدفع الحديث لكن هذا يتطلب احتياطات لمنع وجود المخاطر:

- الحد من المخاطرة سواء للشركات والأفراد.

- ضمان الحماية الكافية ضد النشاط الإجرامي وانتهاك الخصوصية.

- الوقاية من احتمال قيام وكالة التحقيق بتعقب سيولة السداد.

- البعد العالمي لنظم السداد وأثر ذلك على الاقتصاديات القومية.

■ قضية إقرار المعاملات المالية الإلكترونية: إن الدراسات التي تمت الإشراف على نظم السداد الإلكتروني وتؤكد على أهمية قيام جهة لإقرار التعاملات المالية.

ب- المتطلبات التشريعية: إن التحول الى تطبيق التجارة الإلكترونية، يتطلب إنشاء مناخ تشريعي محفز ويتم هذا عن طريق:

■ تطوير القوانين التجارية للقوائم مع المتطلبات الإلكترونية وأهم القضايا الخاصة بالوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وإجراءات التعاقد عن بعد.

■ تقصي فترات التقاضي بالاعتماد على آليات التحكيم في الفصل والقضايا وإيجاد آليات لتخفيض أزمة التقاضي والفصل في المنازعات.

■ تنفيذ الأحكام بسرعة وهذا لما تتطلبه التجارة الإلكترونية، من سرعة في إتمام المعاملات.

<sup>1</sup>- معالي فهمي حيدر، "نظم المعلومات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص61.

- قضية ضمانات لحماية حقوق المستهلكين وهي أحد أهم المشاكل الرئيسية في التجارة الإلكترونية، حيث تضمن القوانين الحديثة حماية حقوق المستهلكين.
- توفير منظمة عالمية للسلطة القضائية ونظم لقوانين تجارية موحدة وهذا يهدف حل الصراعات القضائية التي تقع بين مختلف الدول والتي لا يمكن الفصل فيها لاختلاف القوانين بينها ولذا فإن تبني قواعد ونظم تجارية موحدة يمثل أحد أهم البدائل لتحقيق مصالح المنتجين والمستهلكين في مختلف الدول.

**ت- المتطلبات الاجتماعية:** إن تغير معايير النجاح والتميز في المنتج في إطار التجارة الإلكترونية واختلاف قياسها عما كانت عليه في التجارة التقليدية يتطلب إعداد:

- برامج إعلامية خاصة بالتجارة الإلكترونية، تستهدف كافة فئات المجتمع لتعرفه وتوعيه بكل الجوانب التي تحتويها التجارة الإلكترونية من ميزات وأخطار.
- إعداد إدارات تقنية متخصصة في البنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الأنترنت.
- تطوير مؤسسات التعليم المتخصص في المجالات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية وذلك بالقيام بفتح فروع في الكليات لتدريس التجارة الإلكترونية، كتخصص قائم بحد ذاته.

**ث- تفعيل المشاركة بين القطاع الخاص والحكومة:** ويتم ذلك بمشاركة القطاع الخاص في إعداد القواعد والنظم والتدابير والإجراءات اللازمة للتجارة الإلكترونية والمساندة المباشرة وغير المباشرة للشركات في التحول إلى النظم الإلكترونية، بالإضافة إلى توفير وإتاحة المراكز التكنولوجية ومراكز المعلومات اللازمة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

**ج- تنمية مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية:** تعتبر التجارة الإلكترونية بابا يتبع الفرص أمام مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، إنتاجها على المستوى المحلي والعالمي ولذا يجب تنمية هذه المؤسسات بتمكينها من استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث قدراتها الخاصة لا تسمح لها بالدخول إلى هذا المجال إلى جانب إمكانية دعم الأنشطة المرتبطة بتنمية مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية، بإنشاء مراكز مجتمعية للتجارة الإلكترونية وربط تجمعات ومراكز الإنتاج الحرفي في مراكز الإنتاج بشبكة الأنترنت، بالإضافة إلى بناء نماذج تجريبية للشركات الإنتاجية لاستخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية.

**ح- متطلبات حمائية للحفاظ على التجارة الإلكترونية:** للقيام بحماية التجارة الإلكترونية والحفاظ عليها يجب تحقيق المتطلبات التالية:

- متطلبات الحفاظ على التجارة الإلكترونية: يتم هذا بتأكيد خصوصية البيانات والمعلومات الشخصية بتحديد قواعد وإجراءات لإدارة البرامج التي يتم بها الحصول على البرامج وتحقيق التوازن بين خصوصية المعاملات، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا المتطورة لمواجهة المشاكل المتعلقة بالخصوصية.

- **تدابير الأمن والحماية:** ويمكن تمييز الحماية عن طريق تشفير البيانات ذات الطبيعة الخاصة والموائمة بين متطلبات تشفير البيانات والتصدي للجرائم وسوء الاستخدام بالإضافة الى حماية مبادئ وتقاليد المجتمع.
- **حماية الملكية الفكرية وأسماء النطاق:** تعد حماية حقوق الملكية الفكرية، من أكبر التحديات التي تواجهها الدول لتحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بدخولها عصرا تسهم فيه المعلومات والمعرفة في تشكيل هياكل اقتصادها وتقويته.
- **ولنجاح التجارة الإلكترونية يجب تبني رامج لحماية الملكية الفكرية ويتم هذا على عدة مستويات، كتحسين الهيكل التشريعي لحماية الملكية الفكرية وتعزيز القدرات المؤسسية والارتقاء بالوعي على المستوى القومي والمؤسسات والأفراد.**
- **متطلبات تقنية:**
  - **متطلبات البيئة الأساسية للاتصالات وشبكات المعلومات:** لا بد للدولة أن تقوم بتحسين مستوى الخدمات الاتصالية وتوفيرها في جميع الأنحاء وزيادة سرعات الاتصال العالمية والمحلية وزيادة دور شركات القطاع الخاص في تقديم خدمات أساسية للاتصالات بإنشاء وتطوير الشبكة الرقمية والاستمرار في خفض تكاليف استخدام شبكات الاتصال الرقمية.
  - **متطلبات تنظيم محتوى البيانات والمعلومات وصفحات الأنترنت:** ويتم هذا بضبط محتوى البيانات والمعلومات الذي يسمح بتدفقه وزيادة المحتوى على شبكة الأنترنت وتنظيم الإعلان بالإضافة الى ربط جميع مراكز المعلومات والمعرفة ومصادرهما على شبكة الأنترنت.
  - **متطلبات معايير ومقاييس التقنية:** تعتبر مقاييس التقنية ذات أهمية كبيرة للنجاح التجاري الطويل المدى على شبكة الأنترنت، حيث أنها تسمح للمنتجات والخدمات المقدمة من بائعين مختلفين بالعمل سويا، كما أنها تشجع على المنافسة باستخدام المعايير والمقاييس التقنية الدولية من أمن وسرية ورقابة وتأمين الاتصالات وعقد المؤتمرات التلفزيونية والتبادل الإلكتروني للبيانات.

### المطلب الثالث: أمن المعاملات الإلكترونية.

حملت لنا الانترنت التي تضم مجموعة كبيرة من الشبكات في العالم فوائد جمة، وأصبحت وسيلة سهلة وممتعة تتيح للملايين الولوج الى كم هائل من المعلومات إضافة الى التواصل وتبادل المعلومات والرسائل فيما بينهم، ولكن صاحب هذه الفوائد انتشار العديد من الجرائم والاختلافات عبر الشبكة مما أدى الى ضعف الثقة لدى الأفراد، حيث هناك من الوسائل الحماية والأساليب المستعملة في السرقة والغش التي تؤدي الى ارتكاب الجرائم للحصول عليه. ويوجد في عالم التجارة الإلكترونية وسائل عديدة يتبعها المجرمون لسرقة العملاء كسرقة المعلومات المالية الشخصية للعميل مثل: رقم الائتمان، اسم صاحبها، حيث يستخدم المجرمون هذه المعلومات في سداد سلع يشترونها لحسابهم ومن أمثلة الوسائل المستعملة للسرقة ما يلي:<sup>1</sup>

- 1- محاكاة المواقع الأصلية: حيث ينشئ المجرم موقعا مشابه للموقع الأصلي، بهدف الحصول على بيانات بطاقات الائتمان للعملاء الذين يترددون على الموقع الأصلي، ويكون الموقع المزور مماثلا تقريبا للموقع الأصلي، مع تغيير حرف واحد فقط مثلا شركة AMAZON.COM تم استبداله بموقع AMAZIN.COM
- 2- التلصص: ويتم ذلك من خلال قيام المجرمين بقراءة المعلومات والبيانات غير المحصنة ضد التلصص أثناء نقلها، وتغيير بياناتها ثم إرسالها لحساب شخص آخر، قد بلغت قيمة الاحتيال لسنة 2001 حوالي 700 دولار، ونسبته من إجمالي المبيعات على الأنترنت وصلت الى 1.4 من القيمة الاجمالية التي بلغت 1.8 مليار دولار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- بهاء شاهين، مرجع سبق ذكره، ص:143.

<sup>2</sup>- إعداد رضوان فهمي، مجلة الاداري، "اتجاه سلبي تصاعدي للعمالة العربية"، بيروت، العدد 04، 28 أبريل 2002، ص:82.

المبحث الثالث: مزايا وجرائم التجارة الإلكترونية وآثارها الاقتصادية.

المطلب الأول: مزايا التجارة الإلكترونية ومخاطرها.

أحدث التطور التكنولوجي الذي شهده العالم مه دخوله القرن الحادي والعشرين ثورة معلوماتية، أطلق عليها الثورة الصناعية الثالثة أو الموجة البشرية الثالثة، بعد الموجة الزراعية والصناعية التي مرت بهما البشرية في تاريخها الطويل، ويتوقع أن تقود هذه الثورة المعلوماتية الى قيام اقتصاد جديد يطلق عليه الاقتصاد التقليدي مما يؤدي الى إضافة قطاع اقتصادي جديد بجانب القطاعات الاقتصادية التقليدية، الزراعية والصناعية والخدمية وتوقعت دراسات قامت بها منظمة التعاون الاقتصادية أن يهيمن هذا الاقتصاد الجديد (اقتصاد المعلومات) على نحو 80% من حجم النشاط الاقتصادي الاجمالي بحلول عام 2012م.<sup>1</sup>

### 1- فوائد التجارة الإلكترونية للشركات والمؤسسات:

■ التجارة الإلكترونية توسع نطاق السوق الى نطاق دولي وعالمي، بالإضافة الى تخفيض التكاليف، فإن بوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر وموردين أفضل وشركاء أكثر ملائمة وبصورة سريعة وسهلة، ذلك للميزات التالية:

○ سهولة الوصول الى مراكز الاستهلاك الرئيسية.

○ إمكانيات لتسويق السلع والخدمات عالميا وبتكلفة محدودة.

○ القدرة على تحليل الأسواق والاستجابة لتغير متطلبات المستهلكين.

○ القدرة على سرعة عقد وإنهاء الصفقات.

■ التجارة الإلكترونية تساعد على انشاء تجارة متخصصة جدا.

■ تحقيق التجارة الإلكترونية للمشروعات المتوسطة والصغيرة القدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية بفعالية وكفاءة بما تقدمه من خفض تكاليف التسويق والدعاية والاعلان بأقل جهد ووقت ممكنين في أداء المعاملات التجارية بما ينعكس ايجابيا على نشاط هذه المشروعات.

■ التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية.

### 2- فوائد التجارة الإلكترونية للمستهلكين:

■ التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخيارات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر المجتمعات الإلكترونية والمنتديات مثلا.

■ التجارة الإلكترونية تسمح للمستهلك بأن يتسوق أو ينهي معاملاته التجارية في أي وقت وفي أي مكان.

■ في بعض المنتجات وخاصة المنتجات الرقمية مثل الكتب الإلكترونية فإن التجارة الإلكترونية تمكن المشتري من الحصول على البضاعة بسرعة وبسهولة من البائع وباستطاعة الزبائن الحصول على كل

1- خالد طويل، "الاقتصاد الجديد"، صحيفة الرياض، مؤسسة اليمامة الصحافية، في 2001/10/24.

- المعلومات اللازمة عن منتج ما من خلال ثوان أو دقائق عبر الأنترنت وفي المقابل قد يستغرق الأمر أياما أو أسابيع من أجل الحصول على رد إن قام الزبون بطلب معلومات من موقع ملموس.
- التجارة الإلكترونية تقدم الكثير من الخيارات للمستهلكين بسبب قابلية الوصول الى منتجات وشركات لم تكن متوفرة بالقرب من المستهلك.
- في الكثير من الأحيان التجارة الإلكترونية عبر الانترنت تكون أرخص مكان أو أرخص وسيلة للتسوق لأن المشتري يستطيع أن يتسوق في الكثير من المواقع على الانترنت ومقارنة بضاعة كل شركة مع الأخرى بسهولة، ولذلك في آخر الأمر سيتمكن من الحصول على أفضل عرض ممكن في حين أن الأمر صعب ومكلف إذا استلزم زيادة كل موقع جغرافي مختلف فقط من أجل مقارنة بضائع وخدمات كل شركة مع أخرى<sup>1</sup>.

### 3- فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع:

- التجارة الإلكترونية تسمح للناس أين يعيشون في دول العالم الثالث أن يحصلوا على منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية.
- التجارة الإلكترونية تشجع المنافسة مما يعني زيادة الجودة وخفض الأسعار وبذلك يستطيع الأفراد الذين دخلهم المادي محدود لشراء هذه البضائع مما يؤدي الى رفع مستوى المعيشة للمجتمع كل.
- التجارة الإلكترونية تيسر توزيع الخدمات العامة مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية بسعر منخفض وبكفاءة عالية.
- يعد أداء الأعمال الإلكترونية أحد الاتجاهات التي يمكن ان تسهم في زيادة نجاح الحكومات في تحقيق التواصل مع المواطنين حيث يمكن من فتح قناة اتصال جديدة بين المواطنين والجهات الحكومية، يمكن من خلالها النفاذ الى مستويات الإدارة العليا لزيادة الشفافية في الأعمال الحكومية.
- توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها للمستثمرين ورجال الأعمال وكافة فئات المجتمع بشفافية كاملة.
- عرض إجراءات وخطوات ونماذج الحصول على الخدمات الحكومية بصورة تحقق تسهيل التعامل مع الجهاز الإداري.
- أداء الخدمات إلكترونيا فيما يوصف بكونه توجهها نحو الحكومة الإلكترونية وبصورة تضمن أعلى درجات أداء في أقل وقت ممكن.

### مخاطر التجارة الإلكترونية:

تنبع مخاطر التجارة الإلكترونية وبشكل رئيسي من مخاطر شبكة الأنترنت، فكل تكنولوجيا حديثة ورغم ايجابياتها الكثيرة إلا أن سلبياتها كثيرة كذلك، وفي حالتنا هذه سلبياتها تعد خطيرة جدا وفي حالة عدم التحكم من تحجيم ذلك ستكون النتائج مخيبة وبالتالي تضييع أرباح وفوائد جمة، للأسف أن مخاطر التجارة الإلكترونية كثيرة ومتعددة وليس

1- رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص:37.

من السهل حصرها، فتكنولوجيا التجارة الإلكترونية سريعة التغيير والتطور، وكل تغير تصطحبه مخاطر جديدة، ويمكن الخطر الرئيسي في التجارة الإلكترونية في إمكانية اختراق الغير للمعلومات لكل من المستهلك والتاجر.

تصنف مخاطر التجارة الإلكترونية الى نوعين رئيسيين هما:

■ مخاطر يمكن اكتشافها: والمقصود هنا بأنها الشركة وبوجود خبراء مختصين لديها قد تتمكن من اصطياد بعض الاختراقات في أنظمتها والتعامل معها، ومن أشهر هذه الاختراقات:

○ الفيروسات الرقمية: المعروفة بوجود نظام حماية مناسب، نظام الشركة اصطياد هذه الفيروسات المعروفة له بشكل مسبق والقضاء عليها.

○ قرصنة الأنترنت الهواة: يعتمد قرصنة الأنترنت في اختراقهم لنظام الشركة على المعلومات ورموز دخول معينة، وفي حالة وجود أكثر من مستخدم لنظام الشركة قد يستطيع القرصان تتبع عملية الدخول والحصول من ذاكرة النظام على تلك المعلومات واستخدامها، ولهذا فإن كانت الشركة تستخدم آلية تغير تلك الرموز بشكل دوري ومسح الذاكرة المعينة بواسطة خبراءها فستتمكن من تحجيم الاختراقات.

■ مخاطرها لا يمكن اكتشافها: والمقصود هنا بأن بعض الاختراقات قد تتم دون سابق دراية بها إما لحداتها أو جهل الشركة بها، والناجمة من الأسباب التالية:

○ فيروسات غير معروفة: رغم وجود أنظمة حماية من الفيروسات على أنظمة الشركة، إلا أنه هناك فيروسات غير معروفة بعد للنظام، قد تتمكن من دخول نظام الشبكة وإحداث تلف كبير دون الشعور به إلا بعد فوات الأوان، كما حدث عام 2000 عندما استطاع أحد الهواة اختراع فيروس الذي تمكن من إيقاع خسائر لم يمكن حصرها في ذلك الوقت، ولقد كان الفيروس يعمل كقنبلة موقوتة، وكان الحل الوحيد لتفاديه إغلاق النظام بالكامل في ذلك التاريخ.

○ قرصنة انترنت ذوي خبرة عالية: وهذه تعد من أكبر المشاكل التي تواجهها الشركات، فقرصنة الأنترنت ليسوا دائما من الهواة، فبعضهم يملك خبرة ومهارة تفوق كثيرا من المتخصصين، تمكنهم وفي الكثير من اختراق أنظمة الشركة دون أن يستشعر بهم، وقد تتم جريمتهم دون اكتشافها.

بعد التطرق لفوائد ومخاطر التجارة الإلكترونية إلا أنها تواجه نوعا من المشاكل والعقبات التي تقف في وجهها وهذا ما سنتطرق إليه في مطلبنا الموالي سيرز نوعا ما هذه المشاكل.

### المطلب الثاني: العقبات التي تواجه التجارة الإلكترونية.

رغم ما تقدمه التجارة الإلكترونية من محفزات للمؤسسات إلا أنه نجد بعض العقبات التي تمنعها من التطور والنمو، وهذه العقبات تختلف درجة حدتها من دولة إلى أخرى، وإن كانت توجد الأخرى فإنها كلها عقبات يجب القضاء عليها من أجل فيك مجال لها، وإن أهم العقبات التي تواجه هذا النوع من التجارة هي أن 56 من المؤسسات التي لا تستعمل الأنترنت ترى أن سلعها وخدماتها غير مهيأة لهذه العملية.

1- **العقبات السياسية:** بما أن التجارة الإلكترونية تعتمد أساساً على الإنترنت كوسيلة اتصال فإن عدم التمكن من استعمال هذه الشبكة يمنع من وجود هذه التجارة، وأنه يحد من انتشارها، وتعتمد بعض دول العالم على سياسة عدم استعمال بعض المواقع، وتفرض عليهم التسجيل مع موزع معين، وسواء كان السبب في ذلك هو الحفاظ على وحدة التراب أو احترامها لأخلاق ومعتقدات البلد، فإن هذا يحد من انتشار الأنترنت وبالتالي سيعيق من استخدامها.

بعدما حصولها على الرسوم الجمركية والضرائب، خاصة وأن أغلب هذه الدول تعتمد على هذه العائدات.

### 2- **العقبات التقنية:** بعض العقبات التقنية تتمثل في:

- **البنية التحتية:** إن التجارة الإلكترونية والأنترنت تعتمد على البنية التحتية من وسائل تقنية كوسائل الاتصال، من أجل ضمان السير المستمر للنشاط التجاري الإلكتروني، الاتصال والربط بين الأجهزة، فهذا المشكل قد يكون صعب العلاج حسب إمكانيات الدولة وحتى مساحتها.
- **وسائل الدفع الإلكتروني:** من بين المشاكل التي تظهر بقوة خلال المعاملات التجارية الإلكترونية عدم وجودها داخل الدولة وعدم استعمالها من المؤسسات والأشخاص يجعل الحديث عن التجارة الإلكترونية شبه مستحيل.
- **اختلاف العملات:** قد يجد البعض مشكل الدفع إذا كان البائع خارج نطاق عملته، أنه لا يمكنه معرفة السعر الحقيقي الساعة أو الخدمة بسبب هذا الاختلاف<sup>1</sup>.
- **الفجوة التكنولوجية:** لا زالت تكنولوجيا المعلومات، متأخرة في بعض الدول، فهي تتطور بسرعة مذهلة ولا يكاد يمر دون أن نسمع عن اكتشاف جديد في عالم المعلوماتية وهي بهذا تخلق فجوة تكنولوجية بين العالم المتطور والدول النامية.
- **تكاليف الانتقال إلى التجارة الإلكترونية:** يكلف الانتقال إلى التجارة الإلكترونية بعض النفقات التي يجب على المؤسسة تحملها، فعلى الأقل تحتاج إلى مجموعة من الحواسيب. من الأفضل أن تكون ذو ذاكرة واسعة أو قابلة للتوسع من أجل معالجة أحسن للمعلومات، والنقل والتحميل، (modem)، يقوم بتحويل المعلومات الرقمية، البرمجيات، وإنشاء مقر معلومات الشركة يقوم بمراقبة وتجديد

1- إعداد علاء نقشبندي، تحقيق بعنوان "التوقيع الإلكتروني-خطوات إلى الأمام" جريدة الاتحاد، العدد الصادر في 2001/08/21.



الموقع كل مرة، حيث ترجع 42% من المؤسسات التي لا تملك موقع على الشبكة بسبب عدم اقتحامها.

- الأخطار الخاصة بعالم التكنولوجيا: إن عالم الحاسوب عالم دقيق جدا وقد يؤدي بعض التغيير في الحاسوب إلى تغيير بعض محتوياته، أو قد ينقل العدوى إلى باقي الأجهزة، فعالم البرمجيات لا يسمح بالخطأ، ويفرض الصيانة التامة والدائمة، حيث 12% من الشركات الراضية للدخول إلى عالم الأنترنت ترى أن تكاليف الصيانة ومسايرة التكنولوجيا المالية باهظة، فالقنبلة الرقمية لسنة 2000 سببت هلعا كبيرا في الأوساط الاقتصادية والسياسية، خوفا من حدوث مشاكل لا تحمد عقيبا، وكم من مرة انتقلت الحرب من الأسلحة والرصاص إلى حرب الفيروسات، وهذا ما حدث في حرب البلقان في جوان 99، موقع OTAN حيث أن يوميا آلاف من الوسائل المفخخة تعمل على تدمير النظام المعلوماتية من طرف القوات الحربية، وفي سنة 1989 قام فيروس صنعه أحد الطلبة بتسبب خسائر قدرت ب 15 مليون دولار، أما فيروس MELLISSA فقد أصاب أكثر من 300.000 جهاز كومبيوتر.

### 3- العقوبات القانونية: وتنقسم بدورها إلى:

- قوانين المعاملات الإلكترونية: حيث لا توجد قوانين ناجحة وتشريعات كافية تمثل هذه التجارة لتأمين مختلف التبادلات والاعتراف بقانونية رسائل بيانات التجارة الإلكترونية كأداة إثبات عند الحاجة، بالإضافة إلى تعارض بعض القواعد المنظمة للتجارة مع آلية التجارة الإلكترونية، وإلحاق بعض الأضرار بالتجارة التقليدية، والاستغناء عن العمالة، والقوانين الحالية قاصرة عن مجاراة التقدم التقني السريع في الأوساط الإلكترونية، وعدم صلاحيتها لمعالجة المشاكل المصاحبة لهذا التقدم كمخالفات ما أصبح يعرف بجرائم الأنترنت التي أصبحت تسبب خسائر كبيرة.
- براءات الاختراع والملكية الفردية: أصبح من الصعب الاحتفاظ بالاختراع أو المنتجات الأدبية، فلم تعد توجد الضمانات والإجراءات التي تحكم هذه وتحمي الملكية الفردية وبراءات الاختراع، فقد أصبحتا مهددين من خلال هذه التجارة<sup>1</sup>.

### 4- العقوبات النفسية: وتنقسم إلى:

- ❖ التخوف من المعاملات الجارية: إن عدم قناعة الأطراف من جدوى التعامل بالوسائط الإلكترونية، يعرقل مسيرة التجارة الإلكترونية، وبما أن المستهلك طرف أساسي في هذه التجارة، و من دونه لا يمكن أن تتم، فسلوكه الذي لا زال سلوكا متخوف من اقتحام العالم الجديد بالنسبة إليه يمنع المبادلات الإلكترونية، ولعل أكبر حاجز نفسي اتجاه التجارة الإلكترونية، هو انعدام الثقة وعدم القناعة بأمان هذه المبادلات، حيث 31% من الأشخاص يرون أن السبب وراء عدم الدفع الإلكتروني هو قضية أمن المعاملات الشخصية، و 25% لا يثقون في الأنترنت إذ أن نسبة الغش الكبيرة تخلق

1- طاهر سوكار، "كيفية تجنب مخاطر التجارة الإلكترونية"، جوان 2019، [www.net/arabic/news](http://www.net/arabic/news)

من انعدام الثقة بين البائع والمشتري في التعاملات التقليدية، فما بالك لو كان الشخصان لا يعرفان بعضهما و يتعاملان من وراء شاشتهما.

❖ العادات الشرائية والمستوى الثقافي: هناك بعض العوامل الثقافية والاجتماعية التي تقف أيضا أمام هذه التجارة، فالمستوى الثقافي يجعل دورا هاما في التسوق عبر الأنترنت، فالأشخاص الذين يستعملون الأنترنت هم أشخاص يتمتعون على الأقل بمستوى ثقافي متوسط، وإن التخوف من هذا العالم يجعل الناس يحجبون عن اقتحام هذا المجال.

قد واكب ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوسع في استخدام الأنترنت ظهور نوعية جديدة من الجرائم المستحدثة والتي يطلق عليها الجرائم المعلوماتية أو الجرائم الإلكترونية وهذا ما سنتناوله في المطلب الموالي.

### المطلب الثالث: الجريمة الإلكترونية:

إن انتشار شبكة الأنترنت والحاسب فتح مجالات عديدة للاستفادة منها، ولكن في نفس الوقت أدى الى نشر ثقافة منافية لعادات وطبائع الكثير من المجتمعات وخصوصا العربية نتيجة للانفتاح الذي فرضته هذه التقنيات وأيضا نتيجة الى توفيرها المعلومات التي يمكن استخدامها فيما يحقق مصلحة للبشرية وأيضا ما يحقق ضررا لها أدى الى ظهور نوع جديد من الجريمة الإلكترونية.

إن الجرائم الإلكترونية تختلف جذريا عن الجرائم الأخرى مع الأخذ بعين الاعتبار ان الضرر الناجم عنها لا يمكن الاستهانة به ولا بأي حال من الأحوال فصله عن الأضرار الناجمة عن مختلف الجرائم الأخرى مع اختلاف الأهداف.<sup>1</sup>

### مفهوم الجريمة الإلكترونية:

الجريمة الإلكترونية هي فعل إجرامي يستخدم الحاسب في ارتكابه الجرائم، وتعتبر كسلوك غير مشروع وغير أخلاقي او مصرح به يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو غير مباشرة عن تدخل التقنية المعلوماتية.

### أهداف الجريمة الإلكترونية:

- ❖ الوصول الى المعلومات بشكل غير قانوني، كسرقة المعلومات او حذفها أو تعديلها.
- ❖ الوصول الى الأجهزة الخادمة الموفرة للمعلومات وتعطيلها أو تخزينها.
- ❖ الوصول الى الأشخاص أو الجهات المستخدمة لتكنولوجيا بغرض الحصول على المعلومات تغيير عناوين مواقع الأنترنت بهدف تخريب المؤسسات العامة وابتزازها كالبانوك والشركات.
- ❖ الاستفادة من تقنية المعلومات من أجل كسب مادي أو معنوي أو سياسي غير مشروع كعملية تزوير بطاقات الائتمان وعمليات اختراق مواقع إلكترونية على الشبكة العنكبوتية.

<sup>1</sup>- حسام لطفي، أبعاد التجارة الإلكترونية، الندوة الوطنية للتجارة الإلكترونية، القاهرة، 5-6 أبريل 1998، ص:90.

❖ استخدام التكنولوجيا في دعم الإرهاب والأفكار المتطرفة أو نشر الأفكار التي لا يمكن أن تؤسس إلى فكر تفكيري.

### خصائص وسمات الجرائم الإلكترونية:

- ❖ سهولة ارتكاب الجريمة بعيدا عن الرقابة الأمنية.
- ❖ صعوبة التحكم في تحديد حجم الضرر الناجم عنه قياسا بالجرائم التقليدية.
- ❖ تنطوي على سلوكيات غير مألوفة عن المجتمع.
- ❖ سهولة إتلاف الأدلة من قبل الجناة.
- ❖ جريمة عابرة للحدود لا تعترف بعنصر المكان والزمان، فهي تتميز بالتباعد الجغرافي واختلاف التوقيتات بين الجاني والمجني عليه.

### أنواع الجرائم الإلكترونية:

هناك ثلاث أنواع واضحة تعتبر هدف جرائم الأنترنت:<sup>1</sup>

- 1- الجرائم ضد الأفراد: والتي يمكن أن تسمى جرائم الأنترنت الشخصية مثل سرقة الهوية ومنها البريد الإلكتروني أو سرقة الاشتراك في موقع شبكة الأنترنت وإرسال رسالة تحتوي مثلا على فيروس عند فتح الملف، وهي ما يطلق عليه "SPAM"، ويندرج ذلك خصوصية الأفراد، هذه الجريمة يمكن أن تتوسع وتسبب أذى للإنسانية من خلال تأثيرها على الأجيال.
- 2- الجرائم ضد الملكية: انتقال فيروسات أو غيرها من البرامج الضارة لتدمير الأجهزة أو البرامج المملوكة للشركات أو الأجهزة الحكومية أو البنوك أو حتى ممتلكات شخصية مثال على هذه الأفعال تدمير نظام التشغيل أو تعطيل شبكة الشركة أو سرقة هويات أو بيانات البنوك.
- 3- الجرائم ضد الحكومة: في الآونة الأخيرة بحكم نمو وتطور الأنترنت، أصبح من الواضح أن الحكومات مستهدفة من قبل الأفراد أو الجماعات المنضمة من المتطولين أو القراصنة، ويعتبر الإرهابيون مثال جيد على ذلك، حيث يهاجمون المواقع الرسمية، وأنظمة الشبكات الحكومية، وتغطي تحركاتهم في بعض الأحيان المستوى المحلي الدولي، النموذج الأكثر وضوحا للجريمة ضد الحكومات هي الهجمات الإرهابية على شبكة الأنترنت وهي تتركز على تدمير الخدمات والبنية التحتية، ومهاجمة شبكات الكمبيوتر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- حسام لطفي، مرجع سبق ذكره، ص:92-93.

<sup>2</sup>- إبراهيم بختي، التجارة - مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص:60.

### أسباب الجريمة الإلكترونية ومدى سهولة وصعوبة اقترافها:

جميع أجهزة الكمبيوتر والشبكات المتصلة بالشبكة العنكبوتية الدولية ممكن الوصول إليها أو تصبح عرض لقراصنة الأنترنت وأسباب ذلك.

- 1- تخزين البيانات في حيز صغير نسبيا: حيث تمتلك أجهزة الكمبيوتر خصائص فريدة لتخزين البيانات في مساحة صغيرة، وهذه المعلومات والبيانات يمكن إزالتها أو بوسائل إلكترونية عن طريق تكنولوجيا معقدة.
- 2- الأخطاء البشرية: مما يتيح سهولة الوصول الى النظام وإمكانية انتهاكه، ويمكن أن يقوم الدخلاء بزرع ما يسمى بالقنبلة المنطقية سرا، وآلة تسجيل قوية وشبكة مصورة، فتقوم هذه الأدوات بخداع نظام التحقق من الهوية، ويحدث اختراق في الجدران النارية (جدران الحماية أو برامج أمن الأنترنت).
- 3- تعقيدات أنظمة التشغيل: حيث أنها على ملايين الشفرات، وبسبب كمال العقل البشري، فإنه من المستحيل تجنب الخطأ أو منع وصول الدخيلين الى مواضع هي عرضة للخطر واستفادة المهاجمين من الثغرات البشرية وبالتالي فإنهم يستغلون جميع هذه الفرص ويخترقون أنظمة الحواسيب.
- 4- الإهمال: حيث أنه من الممكن أن يحدث حتى في الوقت الذي تحمي فيه جهاز الكمبيوتر، وهذا الإهمال يعطي لمجرمي الأنترنت فرصة الدخول والسيطرة على الأنظمة الحاسوبية.
- 5- مشكلة عدم وجود أدلة: كما هو معروف، فإن البيانات التي تدمر من قبل المجرمين قد لا يمكن العثور على دليل يشير الى فاعلها، كذلك فإن جميع البيانات خارج بيئة النطاق الجغرافي يؤدي الى شلل نظام التحقيق من الجريمة الإلكترونية.

### طرق الحماية من الجريمة الإلكترونية:

- على مشغلي الأنترنت تجنب الكشف عن أي معلومات تتعلق بهم مثل بطاقة الهوية، أو الهوية على موقع الأنترنت أو غيرها.
- عدم إرسال الصور عبر الأنترنت أثناء التحدث مع الغرباء.
- حفظ نسخة احتياطية من ملفات ومجلدات بحيث أنه لو فقدت بيانات أو معلومات نتيجة لابتلائها بالفيروسات يكون هناك نسخة منها.
- عدم استخدام بطاقة الائتمان الخاصة في حالة عدم التأكد من أن الموقع آمن فهذا الاحتياط قد يحمي من التحايل.
- التحقق من المواقع التي يقوم الأطفال بحمايتهم من أجل تجنب إساءة معاملة الأطفال والمضايقة وغيرها.
- استخدام برامج حماية أمن "Internet Security"، والتي من أجل السيطرة على ملفات تعريف الارتباط كلمة باللغة الفرنسية لمنع إرسال المعلومات الى المواقع.
- على أصحاب الموقع مراقبة الحركة والتأكد من أن موقع الويب الخاص بهم آمن وأنه يمكن التردد للدخلاء خلال أجهزة الكشف وذلك للحماية من الاختراق.

### خلاصة:

تعد التجارة الإلكترونية كما رأينا تجسيدا واقعيا وديناميكيا للتطور العلمي والتكنولوجي وكذلك للتزايد الكبير للوزن النسبي للمعرفة وذلك لخدمة الإنتاج ومن ثم خدمة الاقتصاديات الوطنية والعالمية من خلال المنظمة العالمية للتجارة. لذا يشبه البعض التجارة الإلكترونية بالثورة وذلك بالنظر لما ستحدثه من تأثيرات ليس فقط على حجم التدفقات التجارية ولكن على طبيعة ومكونات هذه التدفقات.

غير أن مجموعة من العراقيل والتحديات تحد وتعيق من انشاء التجارة الإلكترونية، خاصة المتعلقة بالجانب التشريعي ومما لا شك فيه أن النمو السريع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات نتج عنه آثار كبيرة سببها التجارة الإلكترونية.

أصبح من المفهوم أن الجريمة الإلكترونية لا يمكن التخلص منها بشكل نهائي من فضاء الانترنت نظرا لقصور قدرات عقل الإنسان، وبذلك تعقيدات التكنولوجية. ولا يوجد حتى الآن تشريع ناجح قادر على إنهاء الجريمة الإلكترونية، لذلك على الناس أن يفهموا حقوقهم وواجباتهم ويحاولون وضع وتفعيل قوانين صارمة لحماية أنفسهم من القرصنة الإلكترونية. في الوقت الحاضر توجد حاجة متزايدة لتطور التكنولوجيا وانتهاج برامج حماية ويجب أن تطور أنظمة التشغيل لتسمح بمزيد من الحماية لأن المشكلة سوف تكبر وتتوسع الى حد غير معروف إذا لم تعالج على نحو ملائم، لذلك على الشركات والأفراد أن يجهزوا أنفسهم بأفضل وسائل الحماية وأن يكونوا مستعدين تماما للأسوأ وذلك من خلال استفادتهم من وسائل الحماية التكنولوجية المقدمة واستقطاب المخلصين في هذا المجال.

تمهيد:

مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الإلكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان. فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا واداريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع إلكترونية وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الإلكترونية وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية وبين المؤسسات الكبيرة والصغيرة ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك والاختيار الأنسب منها، وذلك من خلال تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث هي:

- المبحث الأول: ما هية البنوك الإلكترونية.
- المبحث الثاني: آلية البنوك الإلكترونية.
- المبحث الثالث: التحول الى النظام الإلكتروني.

المبحث الأول: ما هية البنوك الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية.

مع تعقد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد.

**تعريف البنوك الإلكترونية:**

تعرف البنوك الإلكترونية بنوك الانترنت أو بنوك الويب، وما هي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات التقليدية والحديثة مباشرة الى الزبائن عبر الانترنت، وقد أثبتت التجارب الدولية أن البنوك الكبرى في الدول التي ينتشر فيها هذا النوع من الخدمات الإلكترونية، قامت بإغلاق معظم فروعها بسبب الاعتماد المتزايد لزيائنها على الانترنت وأشهر مثال على ذلك ما قام بيه بنك "باركليز" في بريطانيا من إغلاق 171 فرعاً خلال أبريل سنة 2000 بعد أن أصبح له أكثر من 1.3 مليون زبون يستخدمون الانترنت للوصول الى حساباتهم.<sup>1</sup>

وتعرف أيضاً على أنها بنوك تسهل للمتعاملين الدخول الى موقع البنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الانترنت وإجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك الحاسب الشخصي للمتعامل بحزمة البرمجيات الشخصية PME، لقاء رسوم أو مجاناً، مثل حزمة Microsoft Money.<sup>2</sup>

فالمقصود إذن بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليه.

تختلف التسميات حول مفهوم المصارف الإلكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ويطلق عليها عدة مسميات مثل المصارف الإلكترونية، مصارف الانترنت، المصارف الإلكترونية عن بعدن المصرف المنزلي، المصرف على الخط، المصارف الخدمة الذاتية أو مصاريف الويب، وعلى اختلاف المسميات فجميعها تشير الى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان وفي أي وقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالمصرف مباشرة بالاشتراك العام، عبر شبكة المعلومات الدولية وإجرائها لمختلف التعاملات على أساس أن يزود المصرف جهاز الحاسوب الشخصي للزبون بحزمة البرمجيات الشخصية.

1- محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت"، دار الثقافة، عمان، الطبعة الثانية، 2012، ص:63.  
2- محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الإلكترونية-المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص:228.

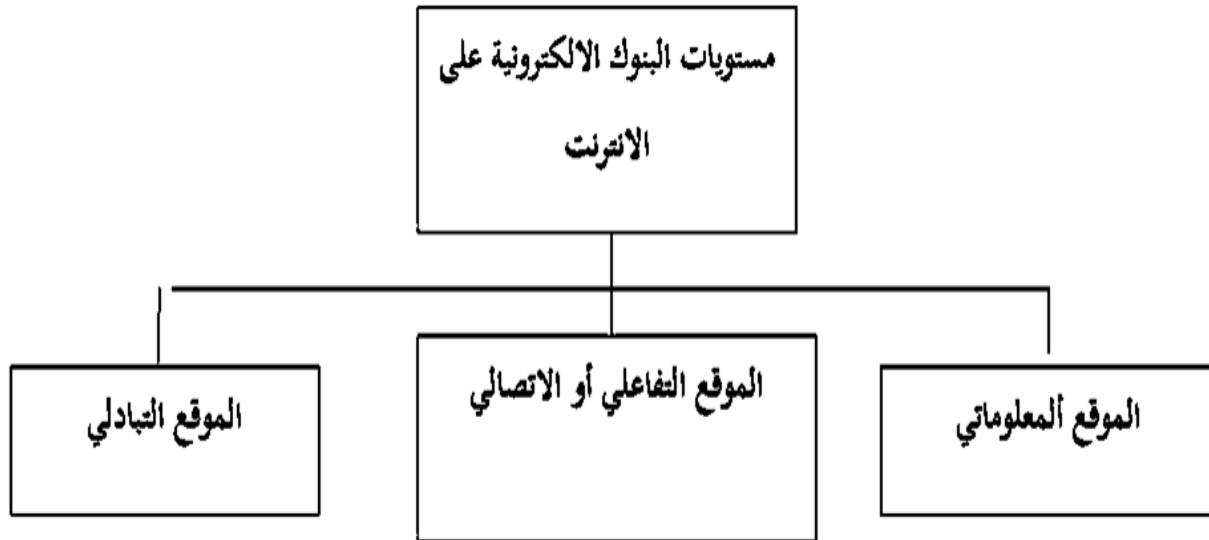
إذا عمليات المصارف الإلكترونية هي إجراءات إلكترونية تتم عبر شبكة المعلومات الدولية ومن أهم أشكالها المصارف الافتراضية، التي تولدت لها مواقع إلكترونية على الشبكة من أجل تقديم خدمات نفس خدمات المصرف لكي يقوم بالعمليات المصرفية العادية مثل السحب والدفع والتحويل دون انتقال الزبون إليه.

### المطلب الثاني: مستويات البنوك الإلكترونية:

وفقا لدراسات عالمية أثبتت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الانترنت تتمثل في:

- **الموقع المعلوماتي Informationnel:** يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
- **الموقع الاتصالي Communicative:** يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصال بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيد والحسابات الاستفسارات.
- **الموقع التبادلي Transactionnel:** ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.<sup>1</sup>

الشكل رقم(1-2): مستويات البنوك الإلكترونية على الأنترنت.



رسم تخطيطي إبداعي.

المصدر: بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره.

<sup>1</sup>- بريش عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الإلكترونية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص:147.



## المطلب الثالث: مزايا المصارف الإلكترونية.

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر شبكة المعلومات الدولية يحقق مزايا كثيرة منها:

أ- إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة الى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.<sup>1</sup>

ب- تقديم خدمات بنكية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية، والى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر شبكة الانترنت تميزها عن التقليدي للبنوك العادية، وتتمثل هذه الخدمات في خدمات الانترنت البنكي.

ت- خفض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العملاء.

ث- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة انجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، أضحى سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل الى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين ما يكونون منشغلين عنه.<sup>2</sup>

ج- خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق، حيث تقدم بطاقات لفئة محددة منهم على شكل بطاقات ائتمانية بخصم خاص، وكذلك الإعفاء من الرسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة الى كثير من الخدمات الأخرى.<sup>3</sup>

بعد ذكرنا لأهم مميزات ومنافع البنوك الإلكترونية، ارتأينا إعطاء مثال حول كيفية خفض قيمة التكاليف لهذه البنوك مقارنة مع البنوك التقليدية.

1- نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، بدون دار النشر، القاهرة، 2004/ ص:86.

2- نهلة أحمد قنديل، مرجع سبق ذكره، ص:87.

3- أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك-تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص:17.

جدول رقم (1-2): مقارنة بين نسبة التوفير في المصاريف بين القنوات التقليدية واستعمال الانترنت (نهاية سنة 2011)

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفتر الفواتير	
09.10	01.08	15.00	3.32-2.22	القنوات التقليدية
01.18	0.13	0.10-0.20	01.1-0.65	عبر الانترنت
87	89	99-97	71-67	نسبة التوفير

المصدر: الهندي عدنان، "التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الأنترنت"، اتحاد المصارف العربية، ص:11.

يبين الجدول أن نسبة التوفير مرتفعة في المعاملات والتي تصل الى 69% بالنسبة لدفع الفواتير وحوالي 98% في توزيع البرمجيات و89% بالنسبة لمعاملات البنكية، أما تذكرة الطيران فالمطلب عليها عبر الانترنت يقدر ب 87%، وبالتالي نستنتج أن التعاملات عبر الانترنت أفضل بكثير من القنوات التقليدية حيث تتم بتكاليف أقل.

## المبحث الثاني: آلية البنوك الإلكترونية.

## المطلب الأول: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية.

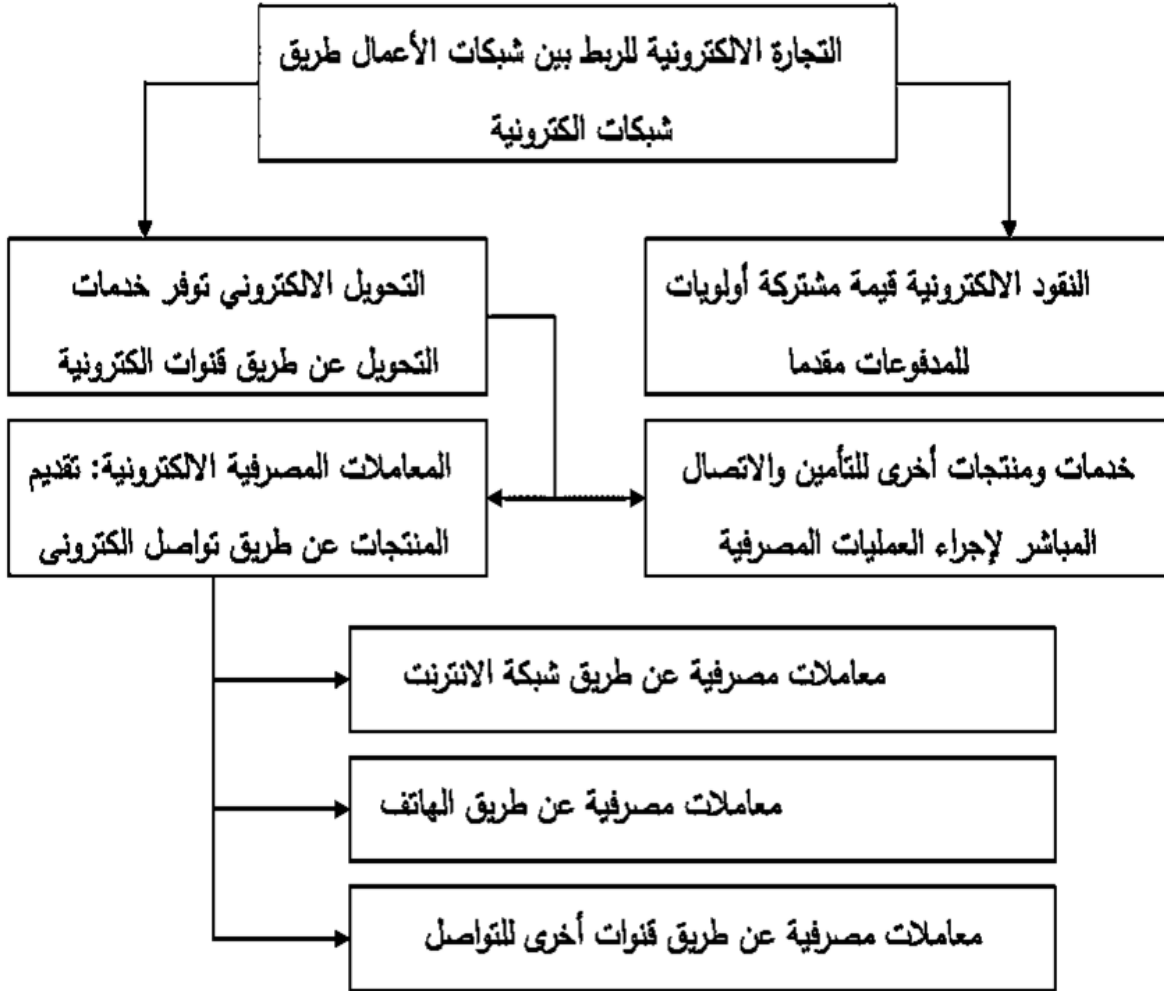
- الهاتف المصرفي: أنشأت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي الى تبادلي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا وتأخذ كمثال لهذه الخدمة بنك ميلاند بأمريكا ومن خلال الاتصالات الهاتفية بالبنك عن طريق رقم سري خاص، يمكن العميل من سحب أو تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه مثل سداد فاتورة الهاتف أو الكهرباء كما يمكن الاستفسار عن جميع المعلومات التي يطلبها العميل.<sup>1</sup>
- التحويل الإلكتروني للأموال: تعمل المصارف الإلكترونية داخل شبكة المعلومات الدولية عن طريق المشاركة في شبكة حواسيب تتول التداول الإلكتروني لمجموعة من القيود الحاسوبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف المصارف ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال من أجل تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين المصارف وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن، من خلال هذه العملية المصرفية تتميز المصارف بميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الإلكتروني يتيح للمصارف إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية، لدى المصارف المركزية توفير دفع فوري لعملائها كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.<sup>2</sup>
- النظام المصرفي المباشر مع العميل: بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب. ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب الى آخر.
- الانترنت المصرفي: إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت وركز أشكاله كالتالي:
  - ✓ إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم.
  - ✓ تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
  - ✓ كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء.
  - ✓ طرق تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.
  - ✓ تقديم نشرات إلكترونية إعلامية عن الخدمات المصرفية.<sup>3</sup>

1- حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية جامعة بيروت العربية، 2002، ص:195.

2- طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتاب للطباعة والنشر، القاهرة 2000، ص:165.

3- طارق طه، "إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية"، دار الكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2000"، ص:166.

الشكل رقم (2-2): صور المعاملات المصرفية الإلكترونية.



المصدر: جاسم السنوسي، "المصارف الإلكترونية"، مقال منشور على الأنترنت، الموقع: [www.Ban.of.cd.com](http://www.Ban.of.cd.com)

ونرى أن تكلفة العمل المصرفي على الأنترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

جدول رقم (2-2): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة.

تقدير التكلفة	قناة تقديم الخدمة
295+ وحدة	خدمة عبر فرع المصرف
56+ وحدة	خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي
4+ وحدة	خدمة من خلال الانترنت
1+ وحدة	خدمة من خلال الصرافات الآلية

المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى، "المصرفية"، مقال منشور على الأنترنت، الموقع:

[www.ban.org/arabic/period](http://www.ban.org/arabic/period)

وعموما تتيح المصارف الإلكترونية مجال أوسع للمتعاملين في اختيار الخدمة المصرفية الإلكترونية، مقارنة بالمصارف التقليدية ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي عوامل جذب العميل، وأشارت دراسة أن تكلفة الخدمة المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم هذه الخدمة عبر فرع المصرف تصل الى 295 وحدة في حين تقل عنها إذا قدمت خلال شبكة المعلومات الدولية بأربعة وحدات.

المطلب الثاني: مخاطر المصارف الإلكترونية.

إن التطور التقني في الصناعة المصرفية من ناحية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال المقدمة من قبل المصارف، وزيادة تعقيد العمليات الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى الى زيادة الخدمات المصرفية مراقبة المنافسة الشديدة. وللمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري المصرفية في سوق سمته على الآثار السلبية لهذه المخاطر مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة وإدارتها بطريقة سلمية.

ففي ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي:

- المخاطر التقنية: تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسائر الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية.
- مخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية.
- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.
- مخاطر قانونية: تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيع الإلكتروني، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجراء التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.
- مخاطر فجائية: مثل هذه المخاطر تؤدي الى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم "الدفع والتسديد" يؤدي غالبا الى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدهم، وهذا ما يؤدي الى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق.
- مخاطر تكنولوجية: ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي الى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية.

- الأهمية العلمية والاقتصادية للصيرفة الإلكترونية: إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر:
  - ✓ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية إضافة الى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

<sup>1</sup>IBID Jean – pierre Benghazi. P51.

- ✓ إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء الى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء
  - ✓ تساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
  - ✓ إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي الى تسيير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.
  - ✓ استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.<sup>1</sup>
- عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية: إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجمللة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي:
- ✓ وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
  - ✓ وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع استراتيجية وضع تنظيمات قياسية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية، إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية. تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل. العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

<sup>1</sup>- طارق طه، "إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية"، دار الكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2000، ص:65.

المبحث الثالث: التحول الى النظام الإلكتروني.

المطلب الأول: عوامل انتقال النظام من التقليدي الى الإلكتروني.

هناك عدة عوامل أدت الى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي الى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة وأكثر تطوراً، من أهمها:

(1) تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: بالرغم من أنها كانت في السابق الحل الأمثل والبديل للنقود إلا أنها

مع مرور الوقت ظهرت عليها بعض المشاكل منها:

- انعدام الملائمة: قيدت الحرية المعلوماتية بالنسبة للعميل وبالتالي أدت الى حدوث تأخر في اقتناء المنتج أو الخدمة وتكلفة عالية أيضاً.

- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: حيث أن سدد المدفوعات بالشيكات تستغرق ما بين 05 أيام الى أسبوع.

- انعدام تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلفة مبلغاً ثابتاً من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات للبنوك.<sup>1</sup>

(2) استخدام شبكة الانترنت في المجال البنكي: كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث

ثورة في المعاملات البنكية، من خلال شبكة الانترنت، وأيضاً ظهور شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي. ومن إيجابيات ومحاسن هذه الشبكات:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.

- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات.

- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان.<sup>2</sup>

(3) التوجه نحو التجارة الإلكترونية: منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة

لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق واسع، وهو ما أطلق عليه اصطلاحاً

بالتجارة الإلكترونية، ومن هنا نستكشف ان طبيعة المبادلات الإلكترونية والمعاملات في التجارة الإلكترونية

استوجبت بشكل كبير تحسين وتطوير وسائل الدفع وانتقالها من التقليدية الى الإلكترونية.<sup>3</sup>

1- نائل عبد الرحمن، ناجح داود، الطويل صالح، "الأعمال المصرفية والجرائم الواقعة عليها"، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، 2000 الطباعة الأولى، ص: 44-45.

2- أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك - تقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية، الطبعة الأولى، 2008، ص: 97.

3- بريش عبد القادر، زيدان محمد، "دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية"، ملتقى دولي حول: التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ 15-16-17 مارس 2004.



## المطلب الثاني: الوسائط البنكية الإلكترونية.

إن التطور الحاصل في وسائل الدفع وشكلها الإلكتروني في تداول أدى الى ظهور وسائط بنكية تتلاءم مع طبيعة هذه الوسائل ومن أهمها:

1- الهاتف البنكي: كما يطلق عليه مصطلح البنك المحمول حيث هو مركز خدمة بنكية هاتفية خاصة بتقديم خدمات التجزئة، وهي جزء من الأعمال البنكية عن بعد، حيث يمكن للعميل الحصول على معلومات حول الرصيد وكذا إجراء تحويل من حساب الى آخر، ويمكن فتح حساب جديد وتلقي طلبات اقتراض وتسديد الفواتير.

2- المقاصة الإلكترونية البنكية: حل هذا النظام الإلكتروني مكان أوامر الدفع البنكية، من حيث كونه يقوم بتسوية إجمالية للمدفوعات بين البنوك في الوقت الحقيقي أي في نفس اليوم وبدون إلغاء أو تأخير، حيث يتسم هذا النظام بعنصر اليقين.

3- الانترنت البنكي: أتاح انتشار استخدامات الانترنت للبنوك التعامل مع العملاء من خلال خدمات البنك المنزلي، حيث يتم إنشاء موقع لها على الانترنت بدلا من المقر العقاري ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت وفي منزله، ويمكنه محاورة البنك على شاشة الكمبيوتر، ويتم إجراء كافة المعاملات البنكية<sup>1</sup>.

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت، كما تتعدد أشكاله من:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم.
- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات البنكية.
- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء.

4- القابض: هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات وتتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء أو الدفع مقابل عمولة معينة<sup>2</sup>.

1- فارس فضيل، حمزة ضويفي، "الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الإلكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، بتاريخ 26-27 أبريل 2011، ص:10.

2- فارس فضيل، حمزة ضويفي، نفس المرجع السابق، ص:11.

المطلب الثالث: مختلف أنظمة المعلومات.

الأسواق الإلكترونية: السوق هو عبارة عن محل التعاملات والمعاملات والعلاقات من أجل تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال، وعندما تكون هيئة السوق لإلكترونية فإن مركز التجارة ليس بناية أو ما شابه بل هو محل شبكي يحتوي تعاملات تجارية. فالمشاركين في الأسواق الإلكترونية من باعة ومشترين وسمسارين ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادرا ما يعرفون بعضهم البعض. طرق التواصل ما بين الأفراد في السوق الإلكتروني تختلف من فرد لآخر ومن حالة لأخرى.<sup>1</sup>

أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الإلكترونية: هذه الأنظمة تركز على تبادل وتدفع المعلومات ما بين منظمين أو أكثر، غرضها الأساسي هو تخليص المعاملات بصورة فعالة كإرسال الحوالات المالية والفواتير والكمبيالات عبر الشبكات الخارجية. وفي هذه الأنظمة فإن كل العلاقات ما بين الأطراف المعنية قد تم الاتفاق عليها مسبقا، فلا توجد مفاوضات أخرى ولكن مجرد تنفيذ ما تم الاتفاق عليه مسبقا في حين أن الباعة والمشترين في الأسواق الإلكترونية يتفاوضون في السعر ويتفقون على فاتورة معينة وينفذون الاتفاق متصلين بالشبكة أو لا.

أنظمة ما بين المؤسسات تستخدم فقط في تطبيقات الشركات للشركات في حين أن الأسواق الإلكترونية تستخدم في تطبيقات الشركات وفي تطبيقات الشركات للمستهلكين.

أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات: أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات هي نظام يربط ما بين عدة جهات تجارية وغالبا ما تشمل شركة ما مزودها ومستهلكها.

<sup>1</sup> www.bank.org/arabic/period

## خلاصة:

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساساً لجذب العملاء.

فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق أعمال التجارة الإلكترونية. وحتى تؤدي البنوك الإلكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

تمهيد:

لقد عرف الاقتصاد عدة فترات انتقالية، تميزت كل فترة عن الأخرى بوسائل وأساليب وأفكار جديدة أدت الى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة، ثم مرحلة الصناعة، أما الآن فمرحلة المعرفة بمختلف مصادرها وتوجهاتها سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه ولم يكن العمل المصرفي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا الى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود واعتمدها مختلف الأنظمة المصرفية والمالية على مستوى العالم، أما في الجزائر فأهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة الاقتصاد بما يقوم به من عمليات التمويل والدعم وتنشيط وتفعيل العمليات الاقتصادية، وتسهيل عملية اندماج الاقتصاد في الاقتصاد العالمي وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها الصيرفة الإلكترونية وهذا ما سنتطرق فيه في هذا الفصل من خلال تقسيمه الى ثلاث مباحث كالتالي:

- المبحث الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.
- المبحث الثاني: واقع البطاقة البنكية في الجزائر.
- المبحث الثالث: المقاصة الإلكترونية وتجربتها في الجزائر.

## المبحث الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

إن أي مشروع تسبقه دراسة دقيقة عن إمكانية تطبيقه أو اعتماده ومشروعنا هو الصيرفة الإلكترونية وإمكانية اعتمادها في النظام المصرفي الجزائري، وذلك بدراسة واقع مختلف القطاعات ومدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع.

## المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النظام المصرفي الجزائري.

1- شبكة الاتصالات الإلكترونية<sup>1</sup>: بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتمادهم على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل (زيادة الطلب) الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

- بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد.<sup>2</sup>
  - البطاقة المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري.
- 2- الانترنت والبنوك الجزائرية: إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت بالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الانترنت [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة ولكنها غير متجددة، مثلا آخر تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005 وهو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، أما بالنسبة للمصارف التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها ومعظمها لم يجدد منذ مدة، إلا أنه يجب أن نذكر أن هناك مصارف تسمح بالاطلاع على الرصيد وبعض العمليات الأخرى ولكنها محدودة مثلا: موقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- لا ننسى تجربة "بريد الجزائر" بتقديمه خدمات عبر الشبكة مثل الاطلاع على كشف الحساب البريدي وطلب الصك البريدي بالإضافة الى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاصة بفرع "موبيليس" عبر الحساب البريدي وإنشاء خدمة الموزع الصوتي (15.30).

3- استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية: لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية.

4- وعلى المصارف الاستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف لجلب أكبر عدد من الزبائن.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- بو عافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلية، 2005، ص:164-166.

<sup>2</sup>- DAB : Distributeurs automatique de billets.

<sup>3</sup>- بو عافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، المرجع السابق، ص:167-168.

## المطلب الثاني: الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى وذلك من خلال إقامة أنظمة واعتماد بطاقة الائتمان وتطوير شبكة الاتصالات والبريد في الجزائر

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري، لا سيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في انجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS.<sup>1</sup>

أولاً: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS<sup>2</sup>

## 1- تقديم المشروع RTGS:

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس اجمالي. يهدف هذا المشروع الى تحسين الخدمة المصرفية لا سيما أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول الى المستوى الدولي من:

- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني.
- ✓ تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.
- ✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- ✓ تقوية العلاقات بين المصارف.
- ✓ التشجيع على إقامة مصارف أجنبية.

## 2- مبادئ تشغيل نظام RTGS: يقوم هذا النظام على المبادئ التالية:

- المشاركين: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن أن ينظم الى النظام كمسير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.
- العمليات التي يعالجها النظام: يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة، وذلك على النحو التالي:
  - عمليات ما بين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.
  - عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.

<sup>1</sup>- RTGS : Real Time Gross Settlement System.

<sup>2</sup>- بو عافية رشيد، "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري"، مرجع سابق، ص: 170-171.

- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضاً وديناً ونفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو لا شيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية وفي وقت لاحق.
- حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم الى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:<sup>1</sup>
  - الأولى: عمليات البنك الجزائر.
  - الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.
  - الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

<sup>1</sup>قاسي ياسين، فادي كمال، "اسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر – عرض تجارب دولية" المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر، يوم 26-27 أبريل 2011، ص:11.

ثانيا: نظام المقاصة عن بعد.

يعد هذا النظام (ACTI) مكمل لنظام RTGS، فهو يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع

صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المسحات الضوئية (Scanners) والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

دخل النظام حيز التنفيذ باشتراك مع كل البنوك، اتصالات الجزائر، بريد الجزائر SATIM جمعية البنوك والمؤسسات المالية ABEF مع كل فروعها وكاتبها عبر كامل التراب الوطني.

يعتمد هذا النظام على التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.

لقد كانت سنة 2006 سنة عصريّة أنظمة الدفع وما نتج عنه من تطوير الوساطة البنكية الفعالة والمؤمنة لخدمات بنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضمون وضبوط.



المبحث الثاني: واقع البطاقة البنكية في الجزائر.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكترونية في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات رغم أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

1- بطاقة السحب:<sup>1</sup> تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف، فقد أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري هذه المصارف أنشأت هذه الشركة سنة 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دولياً وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرم المصرف مع شركة SATIM<sup>2</sup>، الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين المصارف.

<sup>1</sup> أبو عافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق، ص: 155.

<sup>2</sup> SATIM : Société algérienne d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique.

2- الشبكة النقدية ما بين المصارف: في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف، وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في اعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي الا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا الى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي. كما تعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة الى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، واجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة الى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعبات.<sup>1</sup>

3- مركز المعالجة النقدية بين المصارف: تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدمة الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه الى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، ويراقب هذا المركز الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز وجميع المصارف المشاركة ويتم اجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف.<sup>2</sup>

رغم هذا تبقى النقود العادية الأكثر استعمالا في المعاملات بين الجزائريين لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى ويدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري ما زال متأخرا كثيرا في هذا الميدان.

#### المطلب الثاني: تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها ولا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد، ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية، وسعيها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت في تقديم وتبني بعض وسائل الدفع الحديثة وهذا ما سيتم عرضه في هذا المطلب.

<sup>1</sup>- بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق، ص:155-156.

<sup>2</sup>- نفس المرجع السابق: ص157.

1- البطاقة الائتمانية: إن هدف اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز ولذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال ونموذج موحد لاستعمالها (خط + الدفع + الإلكتروني) ووسيلة دفع مؤمنة (بطاقة ذكية) وبها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة، فضلا عن تزويد موزعات ومعدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية، بالإضافة الى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد ووضع دليل للدفع الإلكتروني وقواعد التعامل بين التجار والعملاء ومعالجة قضايا عدم التسديد والنزاعات المختلفة، وبعد هذه التهيئة الواسعة ورسم الهدف المنشود تقوم شركة SATIM بالإشراف على العملية التقنية وذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بين المصارف على ضمان المبادلات مع جهاز الموزع Server وجهاز المعلومات لمختلفة المصارف، ويجب أن تشير هنا الى ضرورة أن يصحب هذه العملية أو البرنامج حملة إعلامية تحسيسية موسعة ومكثفة وتكوين مهني وتطبيقي حتى تساعد وتسهم في تحقيق المشروع.

ثم تقوم شركة SATIM بعد هذه المرحلة مع جميع المصارف المنخرطة الى انضمام شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقة دفع Master card أو Visa card القابلة للاستعمال على المستوى الوطني والدولي لعمليتي السحب أو الدفع<sup>1</sup>.

وكل ما سبق ذكره من إجراءات قد عملت الجزائر على تحقيقها ليس بصورة كاملة وشاملة ولكن نستطيع القول إنها تسير على خطوات منتظمة ومتباعدة من أجل تحقيقها بشكل تام وهذا العمل كان أثناء قيامها بالإصلاح المصرفي من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية، وذلك بإصدار أول بطاقة هي "سي-بي-أي-فيزا-غولد".

• بطاقة "سي-بي-أي-فيزا-غولد": هي بطاقة دفع إلكترونية عالمية ترخصها هيئة عالمية "فيزا" حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغبها عبر الانترنت في أي مكان في العالم وتحويل الأموال الى البائع عن طريق ارسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر، ما يعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك.

2- شبكة الاتصالات والبريد: إن إقامة نظام دفع إلكتروني حقيقي في الجزائر يستلزم تطوير كل من شبكات الاتصال والبريد والانترنت وتعميمها على كل أنحاء القطر، وقد بدأت الجزائر في السعي الى تحقيق هذا التطور في مجال الاتصالات والبريد.

- الاتصالات: نظام "وي-ماكس": لقد أكد الرئيس العام لمجمع اتصالات الجزائر أن هدف منه هو تعميم نظام النقد الإلكتروني في الجزائر، وقد سبق لاتصالات الجزائر البدء في عملية توزيع تلك

1- بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق، ص: 174-175.

البطاقات على زبائنها أصحاب الحسابات الجارية، ولم تنته بعد العملية، إذ ينتظر آلاف الزبائن الحصول على تلك البطاقة بينما بلغ استعمالها مراحل متقدمة في سائر البلدان<sup>1</sup>. وأشار المدير العام أن استعمال خدمة "وي-ماكس" لا تتطلب سوى وضع هوائيات صغيرة، على سقف المنزل او العمارة، وبخصوص التعاون الدولي قال المسؤول إن اتصالات الجزائر تقوم باتصالات دائمة مع برتيش للاتصالات لتطوير خدمات الهاتف الثابت والشبكة متعددة الخدمات بالجزائر.

- البريد: الجزائر أطلق اتفاقا للشراكة مع الدول الأجنبية فرنسية في مجال البريد السريع وذلك بهدف إعطاء البريد المستعجل أبعاد دولية حيث تضمنت هذه الشركة اعتماد نوعية خدمات متطورة تتجاوب ومتطلبات الزبون وفتح السوق الجزائرية، وتطبيق البطاقات الممغنطة،

<sup>1</sup>- غنية قمر اوي، "اتصالات الجزائر تطلق نظام" "وي-ماكس" مقالة بتاريخ 10-03-2007. بموقع [www.echouroukonline.com](http://www.echouroukonline.com)

المبحث الثالث: المقاصة الإلكترونية وتجربتها في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم المقاصة الإلكترونية، الفوائد وأهم المبادئ.

تعريف المقاصة الإلكترونية: من تعريفات المقاصة ما يلي:

هي نظام له علاقة بالإعلام الآلي عن بعد تستخدمه البنوك فيما بينها لتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الزهيدة، وتمكن خاصيته في أنه يسحب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة البنكية الصافية التي تسمى أرصدة التسديد، ويقوم بإرسالها الى نظام تسيير حسابات التسديد المفتوحة لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنوك.<sup>1</sup>

ويعرف أيضا نظام المقاصة على انه نظام واضح وبسيط يقوم في نهاية كل دورة بحساب تبادلية أرصدة المتعاملين والتحويلات وتسويتها عن طريق RTGS، كما يخضع نظام المقاصة الى القانون المطبق في بنك التسوية الدولية BRI، والذي يقوم بالحماية ضد المخاطر التنظيمية.

فوائد نظام المقاصة الإلكترونية: من فوائد هذا النظام نذكر:

- ✓ طرق متعددة للتعامل مع الشيكات إلكترونيا.
- ✓ تقليل النصب والاحتيال.
- ✓ سرعة تتبع الشيكات واعادة طباعة الكشوفات حيث أن الشيكات محفوظة إلكترونيا.
- ✓ تحسين إدارة رأس المال.
- ✓ تقليل التكلفة، الزمن والجهد.
- ✓ تقليل المخاطر.

المبادئ العامة لنظام المقاصة الإلكترونية: وتوجد أربعة مبادئ هامة ينبغي تعريفها:

- 1- المتدخلون: يمكن تحديد مستويات عدة أصناف من المشاركين الذين يطلق عليهم اسم مشاركين مباشرين، ومشاركين فرعيين، ومشاركين آخرين يسمح لهم بالتدخل في النظام. فنظام المقاصة الإلكترونية نفسه يشكل أحد المتدخلين في المقاصة الإلكترونية بين البنوك، كما يوجد العون الذي يدير نظام تسيير حسابات التسوية، أما ما يقصد بالمشاركين الآخرين، فهم المتدخلون غير المباشرين مثل أماكن المقاصة حيث تبدل القيم المادية.
- 2- العمليات المتبادلة: كل أنواع العمليات قد تكون شيكات، تحويلات، سندات، اقتطاعات سندات لأمر، وعمليات بواسطة البطاقات.

<sup>1</sup>- قاسي ياسين، فادي كمال، "اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر، المنعقد يوم 26-27 أبريل 2011.

يأخذ نظام المقاصة الإلكترونية بعين الاعتبار قرارات الرفض التي تدعي عادة القيم غير المسددة، وفي هذا الصدد ينبغي تدخل الهيئة المكلفة بوضع النصوص التنظيمية لمعرفة ما إذا أخذت بعين الاعتبار جميع الأسباب على مستوى المقاصة الإلكترونية، ويؤدي التبادل الإلكتروني للقيم على العموم الى ظهور أسباب جديدة للفض.

3- **كيفية العمل:** ليس هنالك نمط محدد فهذه العملية تخضع لعوامل تتعلق بحجم العمليات، أي أن كل العمليات المتبادلة توجه بواسطة نظام معلوماتي عن بعد نحو النظام المركزي للمقاصة الإلكترونية الذي يقوم بالفرز وتبادل العمليات الى المرسل الهم والتسويات الى البنك المركزي. ومن الممكن جعل هذا النظام يعمل بطريقة لا مركزية.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: عرض التجربة الجزائرية في المقاصة الإلكترونية ومقوماتها.**

تقوم الجزائر منذ مدة قصيرة باستعمال نظام المقاصة الإلكترونية التي هي حاليا تغطي التسديدات عبر الصكوك والتحويلات فقط في انتظار أن يشمل ذلك الوسائل والقيم الأخرى.

فهذه التجربة لديها اختيارات جذرية للنظامين "النظام الإعلامي" و"معالجة الشيكات"، فاتبعت مقتضيات عديدة، والتزام السلطات العمومية اشراك كل النظام البنكي (المجموعة البنكية) والإدارة العمومية (الوزارة المالية، وزارة البريد والمواصلات، وزارة العدل) على جميع مستويات المشروع في إطار قانوني متفتح كليا على النتائج الواجب تحقيقها.

وكان الغرض من ذلك انجاز مقاصة إلكترونية ناجحة، لذا بادرت الجزائر الى التأهيل الاستراتيجي من خلال عصنة القطاع البنكي الجزائري وقد اقتضى الأمر انشاء مراكز تفكير وتسيير مختلفة هي:<sup>2</sup>

اللجنة الوطنية لعصنة القطاع البنكي برئاسة محافظ البنك المركزي من أجل القيام بقيادة المشروع، فقد حددت هذه اللجنة الوطنية المشاريع الضرورية لتحديث البنوك على مستوى المحيط العام وعلى مستوى القطاع، وكانت المشكلة أساسا من البنوك والوزارات المعنية.

وقد تم تعيين عشرة لجان فرعية لإنجاز مختلف المشاريع المتفق عليها تتمثل في:

"المقاصة الإلكترونية ووسائل التبادل الأخرى - النقدية - خلفية معلوماتية - التحصيل - نقل الأموال - الموارد البشرية - مركز الاعلام - إعادة الهيكلة البنكية - الإطار القانوني والتنظيمي - تحديث الضمانات وتقييمها".

1- قاسي ياسين، فادي كمال، مرجع سبق ذكره، ص:07.

2- قاسي ياسين، فادي كمال، مرجع سبق ذكره، ص:12.

أهداف ومزايا المقاصة الإلكترونية في الجزائر.

1- أهداف نظام المقاصة الإلكترونية:

- ✓ عصرنه وسائل التبادل بين البنوك.
- ✓ تحسين حلقات التداول المادي للقيم.
- ✓ اكتساب نظام مقاصة إلكتروني عصري وناجح.
- ✓ غرس ثقافة جديدة للتبادل البنكي، تقوم على أساس التعاون الفني والحرية التجارية.
- ✓ النهوض بالقطاع البنكي وتطوير القطاع المالي والمبادلات بين البنوك، وهذا هو الهدف العام للسلطات الجزائرية.

2- مزايا المقاصة الإلكترونية بالنسبة للزبون:

- ✓ أمن المدفوعات.
- ✓ تخفيض أجال الدفع أو السحب.
- ✓ ارتفاع نوعية وموثوقية المعلومات حول المدفوعات.
- ✓ زيادة الوعي البنكي للزبائن والذي يتبعه زيادة الثقافة المالية للمجتمع.
- ✓ الثقة الكافية في نوعية الخدمات.

## الخلاصة:

كانت البنوك تتبادل الصكوك فيما بينها ثم تبدأ حركة المعالجة، وتأخذ هذه العملية نحو ثلاث أشهر، لكن الآن تعالج عملية التبادل بطريقة إلكترونية حسب مبدأ "اللامادية"، وتتم عبر شبكة نقل المعلومات من خلال الربط الآلي لجميع البنوك المركزية، فالمعلومات كانت تنتقل في أشهر لكنها اليوم أصبحت تنتقل في دقائق.

رغم كل هذا إلا أن النظام مازال يعاني من نقائص أهمها الانقطاع المستمر في الشبكة ما بين البنوك، وحدوث خلل في النظام ينتج عنه تحويل مالي عشوائي في الأرصدة وهذا ما يؤثر سلبا على نجاح هذه العملية، كما أن المقاصة الإلكترونية تقام بنسبة كبيرة للشيكات فقط ولا تشمل السفتجة والسند لأمر والتحويلات المالية الأخرى.

يمكن القول إن هذا النظام في الجزائر يعتبر خطوة جيدة لعصرنة القطاع البنكي، ويعتبر كأساس لإيجاد صيرفة إلكترونية ناجحة في الجزائر.



تمهيد:

لقد تم اختيار هذا البنك (BADR) كونه شهد تغيرات كبيرة ومازال يشهدها لحد القيام بالدراسة، ولا يخفي على أحد أن بنك بدر يعتبر أهم البنوك الجزائرية سعيه المتواصل للتغير نحو الأحسن في ظل التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات، أدت الى فرض أشكال جديدة من الخدمات المرتبطة بالبنوك، ومن أبرز هذه الأشكال نجد الخدمات البنكية الإلكترونية وهي عبارة على تنفيذ كل ما يتعلق بعمليات شراء وبيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الأنترنت، ومن خلال تبادل البيانات إلكترونياً، ويعتبر العمل البنكي الإلكتروني في الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات، حيث تم استخدام وسائل دفع جديدة تكون ملائمة لمتطلبات الخدمة البنكية الإلكترونية، ولهذا قسمنا هذا الفصل التطبيقي الى ثلاث مباحث وهي:

- المبحث الأول: نشأة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- المبحث الثاني: أهمية وآلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك BADR.
- المبحث الثالث: الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك BADR

وبطاقات الدفع المستعملة.

المبحث الأول: نشأة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الأول: ظهور ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

أنشئ BADR بتاريخ 1982/03/11 بمرسوم تحت رقم 82-206 حيث اعتبر وسيلة من الوسائل الرامية الى المشاركة في تنمية القطاع الزراعي وترقية الريف.

مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية: مؤسسة عمومية ذات طابع مالي وتجاري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي موضوع تحت وصاية وزارة المالية، وطبقا لهذه القوانين يلتزم بتنفيذ جميع العمليات البنكية، ويمنح السلفيات والقروض بجميع أشكالها ومن مميزات أنه بنك الودائع.

يسير البنك مدير عام متواجد بمقره بمدينة الجزائر العاصمة ويشرف عليه مجلس الإدارة يمثل فئة العمال الاجراء، الإدارات، المديرية، المستخدمين.

كما يتشكل البنك من 41 مديرية جهوية هي مجمعات جهوية للاستغلال و322 وكالة وهي وحدات انتاج محلية للاستغلال موزعة على التراب الوطني.

المطلب الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

#### 1- وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:

- العمل على مواجهة مخاطر صرف القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.
- إعطاء الدعم الإعلامي.

عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

- تصفية المشاكل المالية.
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا.
- تمويل التجارة الخارجية.
- الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية.
- تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب.

تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا ل:

- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.

- الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
  - مساهمة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.
- 2- أهداف البنك: تتمثل أهدافه الرئيسية فيما يلي:
- تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع الزبائن وذلك بالرفع من الموارد وجعله يتمتع بمردودية القروض الإنتاجية ذات صحة متنوعة في احترام قواعد الحيطة.
  - البقاء ضمن أكبر البنوك في البلد بالتسيير الصارم للخزينة سواء بالدينار او العملة الصعبة مع الديناميكية في مجال التحليل المالي، تحقيق مردودية أكبر بتحسين الإنتاج على مستوى عمليات المعالجة اليومية، يمنح البنك لصالح زبائنه أفضل الخدمات، وخاصة بواسطة التكنولوجيا والوسيلة الإعلامية المتعددة الغاية.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وظيفة كل قسم من الأقسام الموجودة حسب الهيكل التنظيمي: تسخر الوكالة عملها في إرضاء زبائنها وتقديم أحسن الخدمات المصرفية فالمؤسسة بشبكاتها متكونة من مصالح مختلفة تكون الهيكل القاعدي وهي موزعة الى أقسام تبعا للأهمية كما هو موضح في الهيكل التنظيمي، وسوف نحاول في هذا المطلب تقديم الوظائف التي يقوم بها كل قسم من أقسام الوكالة، بدءا بالمدير العام لوكالة عين تادلس.

- 1- مدير الوكالة: مهمته تسيير المؤسسة والمصادقة على كل المهام المحولة له، فكل عملية تجري في البنك يطلع عليها شخصيا، ومهمته الرئيسية تكمن في توزيع الموارد أي القروض والعمل على جمع أكبر قيمة من الموارد فهو يسهر على السير الحسن للخدمات.
- 2- الأمانة العامة: أو ما يعرف بالسكترتارية مكلفة بكتابة كل الوسائل والوثائق التي يطلبها المدير ورؤساء المصالح التي لها علاقة مع طبيعة عمل بنك الفلاحة.
- 3- الاستقبال والتوجيه: استقبال الزبائن وتوجيههم الى المصالح المناسبة.
- 4- البنك الواقف: شبك خاص بالزبائن بغرض تقديم الخدمة السريعة (السحب أو الإيداع).
- 5- أمين الصندوق: الصندوق الرئيسي وهو مسؤول عن الإيرادات والنفقات والدفع للزبائن.
- 6- مكلف بالزبائن: التعامل مع المؤسسات باعتبارهم زبائن.
- 7- مكلف بالزبائن (أفراد): التعامل مع الزبائن العاديين باعتبارهم أفراد ونقل متطلباتهم.
- 8- محاسبة المدفوعات: مقارنة قيم النقود الموجودة مع القيم المذكورة في الكمبيوتر.
- 9- التأمين المصرفي: عقد بين الوكالة ومؤسسة التأمينات للأشخاص المستفيدين من القروض بغية التأمين على الوسائل والألات المستفيدين منها من خلال القرض.

10- الخدمة المصرفية الإلكترونية: تحويل أو نقل الأموال من حساب الى حساب آخر كان ذلك في نفس الوكالة أو في وكالة أخرى.

11- وظيفة الائتمان والقرض:

• رئيس مصلحة: منح القروض في حالة القبول.

• المكلف بالدراسات التقنية: دراسة القروض والمصادقة.

12- وظيفة التحويلات والتعويضات: تحويل الأموال في نفس البنك من حساب لآخر.

13- وظيفة التجارة الخارجية: مراقبة كل من المصلحة، الإدارة، القروض (دراسة التجار الذين يقومون بالاستيراد والتصدير) أي كل العمليات التجارية الخارجية.

14- وظيفة القانون والدعوات والتحصيل: وهي الممثل عن البنك في حالة النزاعات القانونية يتم على مستواها معالجة عمليات التبرعات والتي تنتقل في تسوية القضايا الإدارية فيها وهي مكلفة أيضا بدراسة الشكاوى واجراء التسوية الودية والتحقق من صيغة العقود.

15- وظيفة المراقبة والمحاسبة: تقوم بتتبع ومراقبة الخطرات التي يقومون بها ومراقبة الوثائق من حيث تاريخ صلاحيتها بالإضافة الة تقييم جميع الحسابات.

عدد العمال حسب نوعية التوظيف والمناصب والمهام:

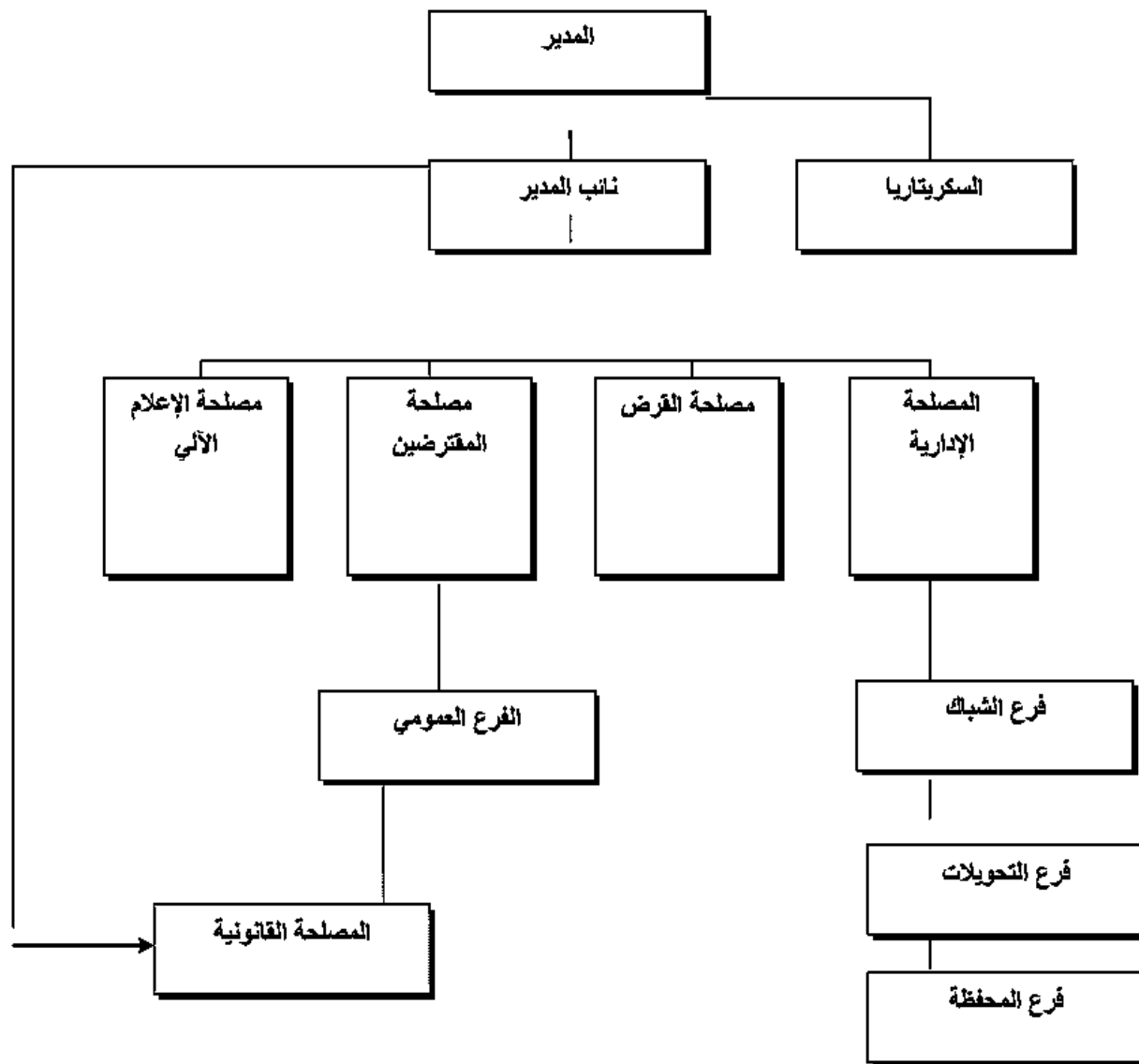
تضم الوكالة 19 عامل وموظف منهم 13 عامل دائمين و6 عمال مؤقتين لمدة معينة، وهذه الوكالة مكلفة بتوزيع وتنظيم المناصب والمسؤوليات على الموظفين حسب الملاحق الآتية:

الملحق رقم 1 : عدد العمال حسب نوعية التوظيف والمهام.

عدد العمال	المناصب و المسؤوليات
01	الإدارة: تسيير الوكالة
01	رئيس مصلحة:مراقبة العمل و العمال
01	القانون و الدعوات و التحصيلات:تمثيل البنك في النزاعات القانونية
01	سكرتارية:إستقبال المكالمات و طباعة الوثائق
04	أمين الصندوق:الإزادات و النفقات و الدفع للزبائن
02	المكلف بالزبائن(أفراد):التعامل مع الأفراد
02	المكلف بالزبائن(المؤسسات):التعامل مع المؤسسات
01	الإستقبال و التوجيه:إستقبال الزبائن
02	الخدمة المصرفية:نقل الأموال من حساب الى آخر
01	التأمين المصرفي:عقد بين الوكالة و المؤسسة التأمينات
02	المراقبة و المحاسبة:مراقبة الوثائق
02	التجارة الخارجية:مراقبة الإدارة و القروض

المصدر: اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف البنك

الملحق رقم 2: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.



المصدر: البريد الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية [www.badr-bank.net](http://www.badr-bank.net)



## المبحث الثاني: أهمية وآلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك BADR.

من خلال قيامنا بالدراسة الميدانية في بنك BADR فان تبني نظام الخدمة البنكية الإلكترونية في الجزائر أدى الى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على البنوك الجزائرية بصفة عامة وبنك BADR بصفة خاصة.

## المطلب الأول: أهمية اعتماد الخدمة البنكية الإلكترونية من طرف بنك BADR.

ان اعتماد الخدمة البنكية الإلكترونية من طرف البنوك الجزائرية سمح لها بدخول العصرنة من أبوابها الواسعة بصفة عامة وبنك BADR بصفة خاصة فمنحت لهذا الأخير عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:<sup>1</sup>

- ان قيام البنك بتسوية أنشطته والخدمات البنكية الإلكترونية يؤدي الى تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها ويوفر انشاء فروع جديدة للبنوك في المناطق العديدة مثلا: انشاء موقع بنكي على شبكة الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع للبنوك بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة، والتبادل الإلكتروني للوثائق في مدة وجيزة.
- ان دخول البنوك شبكة الانترنت بما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم ضرورة دخول البنوك بهذه الخدمة لمواجهة تحديات السوق البنكية الدولية، لذا يجب في هذه الحالة تكيف المنظومة البنكية الجزائرية خدماتها البنكية وفقا للأسواق البنكية
- لا تستطيع البنوك فتح فروع عند كل منطقة بالجزائر فاعتمدت الخدمة البنكية الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري الى اختصار المساحة.
- تشكل الأنترنت نافذة إعلامية لتعزيز شفافية البنوك من خلال الترويج بخدماتها والاعلام بالنشر والتطورات والمؤشرات المالية ووضعها تحت تصرف المعني.
- تساهم ثروة الاتصال المعلوماتية في شؤون الحياة اليومية ففي البلدان المتقدمة تقوم كل أسرة وكل مؤسسة باستعمال شبكة الانترنت بأغراض التسوية أو بتنفيذ بعض العمليات البنكية، من خلالها يتم تحسين وتسهيل معيشة الأفراد والعائلات.
- تفعيل دور البورصة للقيم المنقولة في الجزائر من خلال سوق مالية إلكترونية فهي تستعد للمنافسة والانضمام المرتقب الى المنظمة العالمية للتجارة.
- المساهمة في جذب الاستثمار لا سيما الأجنبي المباشر، من خلال توفير خدمة بنكية إلكترونية

24/24 ساعة و7/7 أيام.

1- اعتمادا على وثائق مقدمة من البنك.



## المطلب الثاني: آلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية.

مع تزايد الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك بدر كانت الحاجة لآلية تحكم نشاط البنوك بطرق ووسائل اتصال إلكترونية، فهي تهدف إلى إتاحة معلومات عن خدمات بنك BADR.

## العوامل المساعدة لتعزيز الخدمة البنكية الإلكترونية:

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، مرتبط بالإنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين من تعميم هذه الشبكة.
- وضع خطط لبدأ في ادخال خدمات الخدمة البنكية الإلكترونية بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلاد.
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات واختصار المسافات.
- قيام علاقات مباشرة مع البائع والمشتري.
- اكتساب ثقافة ومعلومات من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والاعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية ووضعها بتصريف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية.

## المطلب الثالث: تأثير الخدمة البنكية الإلكترونية على بنك BADR:

- تخفيض النفقات التي تتحملها البنوك في أداء الخدمات وانشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول الى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها البنكية.
- تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.
- تثقيف الفكر وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنك.

المبحث الثالث: الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك BADR وبطاقات الدفع المستعملة.

المطلب الأول: مختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR:

الخدمات التقليدية:

- الحساب الجاري: يكون للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطاً تجارياً "صناعيون، مؤسسات تجارية، فلاحون" وغالبا ما يكون المنتج المصرفي بدون فائدة.
- حساب الصكوك (الشيكات): تكون عبارة عن حسابات مفتوحة بجميع الأفراد أو الجماعات التي تمارس أي نشاط تجاري "جمعيات، إدارات" وذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.
- دفتر التوفير بدر *Livre d'épargne BADR*: هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين في ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين وباستطاعتهم القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك لذا لا يجد هؤلاء أي صعوبات لنقل الأموال.
- دفتر توفير أشبال *Livre d'épargne junior*: هو دفتر الشباب مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية حيث يفتح دفتر توفير للشباب الذين تتجاوز أعمارهم 19 سنة، من طرف ممثلهم الشرعيين، ويحدد الدفع الأول بـ 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع نقداً أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أوتوماتيكية منتظمة، كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات من القروض المصرفية قد تصل إلى مليونين دينار.
- بطاقة بدر *Carte BADR*: هذه البطاقة موجهة لزبائن البنك للقيام بعمليات الدفع والسحب النقدي كما يمكن السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.
- أذونات الصندوق *Les bons de caisse*: عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين ويمكن أن يكون اسمياً (اسم المكتتب) أو لحامله.
- الإيداعات لأجل *Les dépôts à terme*: هي وسيلة تسهل على الأشخاص إيداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم إلى أجل محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك، وقد حدد المبلغ الأدنى للإيداع بـ 10000 دج لمدة لا تقل عن ثلاث أشهر، أما بالنسبة لعملية الإيداع بالعملية الصعبة فقد حدد المبلغ الأدنى بـ 76224 أورو أو ما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن ثلاث أشهر.
- حساب بالعملية الصعبة *Les comptes devises*: منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملية الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.

القروض الموجهة للسكن: هم منتج مالي يسمح للأشخاص الطبيعيين ذوي الدخل الثابتة في بناء أو ترميم أو توسيع أو شراء سكنات فردية مقابل تسديد لمدة 20 سنة بفوائد متفق عليها بين المستفيد والبنك تكون في العادة خاضعة للتعديل والتغيير.

القروض الاستثمارية: هي موجهة الى فئات معينة بتشجيعهم في تطوير أعمالهم كقروض الاستثمار في القطاع الصحي، في مجال الصيد البحري، فالقطاع الفلاحي والمهندسين... الخ.

#### الخدمات الإلكترونية:

خدمات الصراف الآلي: يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية مثل السحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد والحصول على كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، هناك آلات صرف تقع خارج المبنى فهي عبارة عن محطات متواجدة حول المبنى الخارجي للبنك بغرض توفير خدمات بنكية بعد ساعات العمل الرسمية.

#### الخدمات البنكية عبر شبكة الأنترنت:

- تمكين العملاء من التأكد من أرصدهم لدى البنك.
- الحصول على إرشادات للاستخدام الأمثل للمحافظة المالية من أسهم أو سندات.
- عرض النشرات الاعلانية الخاصة بكل الخدمات البنكية.
- عرض الفواتير الإلكترونية والقيام بتحصيلها إلكترونياً وتسليم الحسابات لأصحاب هذه الفواتير عن طريق ارسالها بالبريد الإلكتروني.
- خدمات عن بعد: تسمح بمعالجة مختلف العمليات البنكية في وقت سريع وحقيقي.

#### المطلب الثاني: البطاقات المستعملة من طرف بنك BADR.

من أهم البطاقات المتعامل بها في بنك BADR ما يلي:

- 1- بطاقة السحب ما بين البنوك: تسمح لعملاء البنك بسحب مبالغ نقدية من حسابه لحد أقصى متفق عليه عن طريق الموزعات الآلية التابعة للبنك أو الموزعات الآلية التابعة للبنوك الأخرى، كما أنها تصلح لدى مختلف البنوك من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك والرمز الخاص ببنك BADR.
- 2- بطاقة **Guichet Automatique de Billes**: تقترح على الزبائن ذوي المداخيل المرتفعة مثل فئة التجار ورجال الأعمال ويكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل فهي تمكنه من الحصول على خدمات السحب النقدي في حدود المبالغ المسموح بها يومياً، أو خدمات طلب دفتر الشيكات أو خدمة الاستعلام عن معلومات خاصة به لدى البنك.
- 3- بطاقة التوفير: هي بطاقة تابعة لحساب بالبنك تعطي لصاحبها حق الاستعمال على مستوى الصراف الآلي بحيث يستطيع السحب أو الإيداع للمبالغ المالية التي تسجل في حساب التوفير، وهذه البطاقة صالحة لمدة سنتين ويمكن استعمالها على مستوى جميع البنوك وتسمح لحاملها بإيداع أو تحويل مبلغ مالي من حساب الشخص الى حسابه للتوفير في الشبكة النقدية.

المطلب الثالث: إجراءات عملية التحويلات المالية الإلكترونية ومنافعها.

تنفذ عملية التحويل الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح الجهة المستفيدة (التاجر) ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميًا أو أسبوعيًا أو شهريًا)، ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويل.

إجراءات عملية التحويلات المالية الإلكترونية: لإتمام التحويل المالي الإلكتروني نميز حالتين:

1- وجود وسيط: يقوم العميل ببناء وإرسال تحويل مالي إلى الوسيط وبدون هذه الأخير يجمع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، ويقارن بنك العميل التحويل برصد العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إرسال إشعار بعد كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل.

2- عدم وجود وسيط: وفي حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة خاصة بالتاجر، وعندما يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها تقوم بالاعتماد إلى بنك لاقطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندما لا حاجة لتحقيق من كفاية رصيد العميل.

منافع عملية التحويلات المالية الإلكترونية: يقوم نظام التحويلات المالية الإلكترونية منافع لكل من البنوك والعملاء وتجار التجزئة، ونوجزها فيما يلي:

1- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية: خفضت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف الخدمات المصرفية من خلال:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشبكات.
- تقليل مصاريف معالجة الشبكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشبكات الورقية، وانخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل.
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد، بما أن إدخال النظام الإلكتروني يحل محل استخدام الشبكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى العملاء ونقل الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.

- توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي نظام التحويلات المالية الإلكترونية الى تحسين التدفق النقدي من خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق.
- تسيير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر الى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يؤدي الى رفع فعالية نظام العمل.

## الخلاصة:

يبقى بنك BADR بمستغانم مجرد عين أردنا أن نلقي النظر الى أهم نتائج دراستنا النظرية وذلك من خلال الأهمية التي يكتسبها هذا البنك على المستوى الوطني أما السبب الثاني فيعود الى أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك BADR وأهم وسائل الدفع المستعملة من طرف البنك.

فيظهر لنا حاليا من خلال قيامنا بدراسة ميدانية في بنك BADR أن الخدمة البنكية في النظام البنكي الجزائري لا تزال مختلفة وبطيئة وغير متنوعة، وفي ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري، برزت عمليات التحديث للخدمة البنكية، من خلال ادخال بطاقات السحب وانشاء بعض البنوك شبكات إلكترونية خاصة بها، فضلا عن استعمال بعض التكنولوجيا كاستعمال الاعلام الآلي مثلا، والاهتمام بالموارد البشري، وتحرير القطاع البنكي، فضلا عن القفزة التي شهدتها قطاع الاعلام والاتصالات في الجزائر من خلال انتشار شبكات الانترنت والهاتف.

وعليه أصبح من الضروري تطوير الأساليب البنكية إزاء ظاهرة الخدمات البنكية الإلكترونية لكي تبقى البنوك بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الخدمات البنكية الإلكترونية.

لقد أصبحت التجارة الإلكترونية في وقتنا الحالي محرك فعال لتنشيط العمل التجاري بين الأطراف المختلفة المتعاملة فيه من أفراد ومؤسسات وإدارة لما تمنحه من انفتاح لخلق أسواق كبيرة تعرض فيها منتجات المؤسسات إذ أنها فرصة للراغبين في البحث عن أساليب نجاح لتحقيق أكبر الأرباح عن طريق قنوات الترويج والبحث عن زبائن وأسواق جديدة عبر الوسائل الإلكترونية بالاعتماد على نظم الدفع والسداد الحديثة.

حيث شهدت الساحة البنكية خلال العشرية الأخيرة توسعا في التكنولوجيا البنكية من أبرزها ظهور البنوك الإلكترونية التي تعد إنجازا حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية، لأنها تهدف الى تطوير وسائل تقديم الخدمات البنكية ورفع كفاءة أداءها بما يتماشى والتكنولوجيا الحديثة، مما استوجب على البنوك اجراء العمليات البنكية بشكل إلكتروني عن طريق وسائل وشبكات إلكترونية مثلا: الأنترنت، الصراف الآلي.

**اختبار الفرضيات:**

**الفرضية الأولى:** التي نصت على ان التجارة الإلكترونية مجال واسع لا يمكن تحديده لا جغرافيا ولا سياسيا، بالإضافة الى تعدد واختلاف وسائل الدفع والسداد في التجارة الإلكترونية حسب المعاملات فيها.

وبعد النتائج التي سبق ذكرها يتأكد لنا صحة الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية:** التي نصت على أن البنوك الإلكترونية هي اجراء العمليات بطريقة إلكترونية، إذ أن لخدماتها إيجابيات عديدة في حين أنها لا تخلو من المخاطر.

تأكدنا من صحة الفرضية الثانية وذلك بعد توصلنا للنتائج التي سبق ذكرها.

أما بالنسبة للفرضية الأخيرة والتي تقول: حولت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات مختلف المصارف الجزائرية الى عالم رقمي في مختلف النشاطات المختلفة ومع ذلك لا تزال وتيرة بعض البنوك غير متزنة.

وبعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها والنتائج المتحصل عليها تأكدنا من صحة الفرضية الأخيرة.

**نتائج الدراسة :**

من خلال هذا البحث أمكننا الوصول إلى النتائج التالية :

- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات، فقد حولت الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي الممحو رحول اللامادية والسرعة والأنية، والمعتمد على المعلومات كأهم عنصر من عناصر الإنتاج .
- يرجع الفضل الكبير في تحقيق وجود التجارة الإلكترونية وانتشارها إلى الأدوات المختلفة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي وفرت البيئة التقنية اللازمة لقيام هذه التجارة والتي ما هي إلا استخدام مكثف للتكنولوجيا الحديثة من أجهزة حاسوب ووسائل وشبكات الاتصالات في المجال التجاري .
- رغم تعدد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن شبكة الانترنت برزت كركيزة أساسية للتجارة الإلكترونية، فقد ساعدت خدمات هذه الشبكة التعاملات التجارية على الامتداد الإقليمي إلى مختلف القارات ولأكبر عدد من العملاء في أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة.

- تنامي الاهتمام بتطبيقات التجارة الالكترونية وزيادة معدلات استخدامها بصورة أساسية في مختلف أنحاء العالم .
- اختلاف درجة إدراك مكاسب التجارة الالكترونية والتجاوب من بلد لآخر، فقد ارتكز الحجم الأكبر من هذه التجارة لدى دول العالم المتقدم، أما بعض الدول العربية فلا تزال متخلفة عن ركب التعاملات الالكترونية ومبتدئة في هذا المجال.



الكتب باللغة العربية:

- ابراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك - تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية، الطبعة الأولى، 2008.
- بهاء شاهين، "العولمة والتجارة الإلكترونية"، دار الفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، 2000.
- حماد طارق عبد العالي، "التجارة الإلكترونية - المفاهيم، التجارب"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- د/مدحت رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة 2001.
- رأفت رضوان، "عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، القاهرة 2001.
- روب سميس وآخرون "التجارة الإلكترونية"، دار الفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، 2000.
- السيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الإلكترونية والعولمة"، منشورات المنظمة، القاهرة، 2006.
- فريد النجار، وليد النجار وآخرون، "وسائل المدفوعات الإلكترونية - التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة" الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- محمد أحمد أبو قاسم، "التسويق عبر الأنترنت" دار الأمين، القاهرة، 2000.
- محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة" دار الثقافة، عمان الطبعة الأولى، 2010.
- محمود عامر، "التجارة الإلكترونية" مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2006.
- محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت"، دار الثقافة، عمان 2012.
- معالي فهد حيدر، "نظم المعلومات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- نائل عبد الرحمن، ناجح داود، الطويل صالح، "الأعمال المصرفية والجرائم الواقعة عليها"، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى، 2000.
- طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتاب للطباعة والنشر، القاهرة 2000.
- نجم عبود، "الإدارة الإلكترونية - مفاهيم واستراتيجيات ووظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر، الرياض 2004.
- نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، بدون دار النشر، القاهرة، 2004.

- هاني مهدي الحمل، "المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية" مجموعة النيل، القاهرة، 2003.
- النشرات الاقتصادية، المنتديات، الملتقيات والمؤتمرات:
- إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية، "التجارة الإلكترونية والاتصالات"، مجلس الغرف التجارية والصناعية.
- طاهر سوكار، "كيفية تجنب مخاطر التجارة الإلكترونية.
- اعداد رضوان فهمي، مجلة الإداري، اتجاه سلمي تصاعدي للعمالة العربية"، بيروت، العدد 04-28 أبريل 2002.
- اعداد علاء تقشبندى، تحقيق بعنوان "التوقيع الإلكتروني - خطوة الى الأمام" جريدة الاتحاد العدد الصادر في 2001/08/21.
- بريش عبد القادر، زيدان محمد، "دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية"، ملتقى دولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004.
- حسن شحاذ الحسين، "العمليات المصرفية الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت العربية، 2002.
- خالد طويل، "الاقتصاد الجديد"، صحيفة الرياض، مؤسسة اليمامة الصحافية، 2001/10/24.
- حسام لطفي، أبعاد التجارة الإلكترونية، الندوة الوطنية للتجارة الإلكترونية، القاهرة، 5-6 أبريل 1998.
- عبد الهادي نجار، "الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة.
- الهندي عدنان، "التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الأنترنت، اتحاد المصارف العربية، لبنان.
- حسن شحاذة الحسين، "العمليات المصرفية الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية جامعة بيروت العربية، 2002
- غنية قمرأوي، "اتصالات الجزائر تطلق نظام "وي ماكس" مقالة بتاريخ 2007/03/10.
- قاسي ياسين، فادي كمال، "اسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية" المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر، يوم 26-27 أبريل 2011.

فارس فضيل، حمزة ضويفي، "الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الإلكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، بتاريخ 26-27 أفريل 2011

قسم البحوث، التجارة الإلكترونية وواقع العالم العربي"، مجلة الشؤون الخليجية، الامارات 1999.

باللغة الإنجليزية:

-Barbara M.et al, « gouvernementstatistivs, Ecommerce and electronic economy » a paper preparad for economic statistic advisory committee (fesac), June 15,2000.

-Roger Clake « electronic commerce definitions departement of computer science, australian national université, 2000, p02.

-Shaunlake « E-commerce and LDSCS challeengers for entreprises and gouvernements » a paperprepared for UNCTAD regional meeting on ellectronic commerce and devlopment, nepal 30-31 May 2000.

مذكرات تخرج:

بريش عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الإلكترونية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006.

بوعافية رشيد، الصيرفة الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلدية، 2005.

مواقع شبكة الأنترنت:

Modernisation des systèmes de paiement, sur le site : [www.bank.of.algeria.de](http://www.bank.of.algeria.de)

[www.aebs.com](http://www.aebs.com)

[www.bank.org/arabic/period](http://www.bank.org/arabic/period).

[www.net/arabic/news](http://www.net/arabic/news)

[www.echouroukonline.com](http://www.echouroukonline.com)

## ملخص

شهدت الساحة البنكية خلال العشرية الأخيرة توسعا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها الخدمات الإلكترونية التي تعد اتجاها حديثا ومختلفا عن الخدمات البنكية التقليدية. إذن فالمقصود بالخدمة البنكية الإلكترونية أنها كل عمل بنكي يتم عبر قنوات إلكترونية ويعتمد على معالجة للبيانات يشمل التحويلات والتسويات المالية، الاقتراض التجاري والعقود، التبادل الإلكتروني للمعلومات والعمليات وتتصف الخدمة البنكية الإلكترونية بالميزات التالية:

- تمكن من عمليات السحب والإيداع في أي وقت حتى وأن كان البنك مغلقا.
- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين الأطراف.
- خدمات لا تعرف قيود جغرافية.
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.
- التخفيف من العمل الورقي.

رغم المزايا العديدة التي وفرتها الخدمات البنكية الإلكترونية إلا أنها أفرزت في نفس الوقت مخاطر نذكر منها مخاطر قانونية ومخاطر تقنية.

## Résumé

Arène bancaire a connu au cours de la dernière décennie, une expansion significative dans la technologie bancaire des manifestations les plus importantes de l'expansion des services bancaires électroniques, ce qui est une tendance récente et est différente de services bancaires traditionnels.

Service afin destinée monétique travail est effectuée par voie électronique de la banque et dépend de la transformation de la comprend les transferts et les établissements financiers, les emprunts commerciaux et les contrats de donnée, L'échange électronique d'informations et les opérations et le service de banque électronique est caractérisé par les caractéristiques suivantes.

- Etre en mesure de déposer et retraits à tout moment, même si la banque est fermée.
- Les services sont à distance et sans contact direct entre les parties au service.
- Les services ne connaissent pas de restrictions géographiques.
- Le paiement se fait par l'argent électronique.
- Atténuation de la paperasse.

Malgré les nombreux avantages offert par les services bancaires électroniques, mais ils produisent en même temps, parmi eux le risque des risques juridiques et les risques réglementaires et de la technologie.