وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكّرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصّص إدارة و اقتصاد المؤسسات

آثر تطور وسائل الدفع على التجارة الإلكترونية في الجزائر
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة مستغانم-

من إعداد الطالبة:

بلحول خيرة

تحت إشراف الأستاذة:

هني أمينة

أعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ:	بومدين بلعياشي	رئيسا.
الأستاذة:	هني أمينة	مشرفة و مؤطرة
الأستاذ:	شاشور فضلون	مناقشا.

السنة الجامعية: 2015 - 2016

شكر وتقدير

إن من اجل النعم التي انعم بها الله على عباده نعمة العلم، بل انه المقياس الذي يميز المرء عن غيره لذا فان الشكر لله و الحمد لله الذي أنار درب العلم و المعرفة و أتانا من فضله العظيم.

أتوجه بكلمة شكر اختبأت خلف العبارات، استحت، فلم تقدر أن توف كل تلك الامتنانات إلى أستاذتي المشرفة: هني أمينة على النصائح و التوجيهات التي قدمتها لي وانتقاداتها البناءة.

إلى كل عمال المكتبة، وكل من علمني حرفا أقول لكم بشراكم

قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"إن الحوت في البحر الطيور في السماء ليصلون على معلم الناس الخير"

الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن فتعبت علي في الصغر ومدت لي يد العون في الكبر، إلى منبع الحنان و الرمز العطاء إلى نور طريقي ومنبع طموحي أمي الحبيبة حفظها الله

إلى الذي أشعل لهيب العلم في صدري وتعب لأجلي و رعاني وحن علي و رباني وما ملكت يداه أعطاني ورخص لي كل غالي، إلى أبي العزيز حفظه الله

إلى رمز النقاء أخواتي :يوسف، بقاسم ،محمد وإخوتي : فتيحة ،كريمة دون أن أنسى الكتاكيت الصغار: حاج عماد الدين، فرح ،فردوس

إلى من أضاءت بسمتها أيامي و شاركتني أوقاتي صديقتي شيماء،والى الغالية مليكة ربيعة سندي في مشواري الدراسي

إلى من سقط من قلمي سهوا، إلى من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي .

قائمة الأشكال

الشكل رقم 01: أنواع الدفع الكلاسيكية 14

الشكل رقم 02: الوسائط البنكية الجديدة و الإلكترونية و أبرز خدماتها 31

الشكل رقم 03: أنواع التجارة الإلكترونية 53

الشكل رقم 04: متطلبات العامة لتطبيق التجارة الإلكترونية 58

الشكل رقم 05: مستلزمات التجارة الإلكترونية 59

الشكل رقم 06: المشاكل والعقبات التجارة الإلكترونية 65

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 86

الشكل رقم 08: دراسة عدد تكرارات العينة حسب الجنس 92

الشكل رقم 09: عدد تكرارات العينة حسب السن 93

الشكل رقم 10: التكرارات العينة حسب المستوى العلمي 94

الشكل رقم 11: عدد تكرارات العينة حسب الأقدمية في العمل 95

الشكل رقم 12: دراسة العينة حسب وسيلة سحب النقود 96

الشكل رقم 13: دراسة العينة حول وسيلة الاطلاع على كشف الحساب 97

الشكل رقم 14: دراسة العينة حول كيفية التعرف على المنتجات الجديدة 98

الشكل رقم 15: دراسة العينة حول أسباب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة 99

الشكل رقم 16: دراسة العينة حول أسباب تأخر التجارة الإلكترونية 100

الشكل رقم 17: دراسة العينة حول آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية 101

قائمة الجداول

الجدول رقم 01: فوائد التجارة الإلكترونية للمؤسسات (الشركات) والمستهلكين 62

الجدول رقم 02: المنافع التي توفرها التجارة الإلكترونية وتطور مختلف وسائل الدفع للموردين والعملاء 71

الجدول رقم 03: دراسة عدد تكرارات العينة حسب الجنس 92

الجدول رقم 04: عدد تكرارات العينة حسب السن 93

الجدول رقم 05: عدد التكرارات العينة حسب المستوى العلمي 94

الجدول رقم 06: عدد تكرارات العينة حسب الأقدمية في العمل 95

الجدول رقم 07: دراسة العينة حسب وسيلة سحب النقود 96

الجدول رقم 08: دراسة العينة حسب وسيلة الاطلاع على كشف الحساب 97

الجدول رقم 09: دراسة العينة حسب كيفية التعرف على المنتجات الجديدة 98

الجدول رقم 10: دراسة العينة حول أسباب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة 99

الجدول رقم 11: دراسة العينة حول أسباب تأخر التجارة الإلكترونية 101

الجدول رقم 12: دراسة العينة حول آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية 101

الفهرس

الشكر و التقدير
المقدمة 01
الفصل الأول: عموميات حول وسائل الدفع
تمهيد 06
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع وتطورها التاريخي 09
المطلب الثاني :أنواع وسائل الدفع الكلاسيكية 13
المطلب الثالث: أهم العوامل التي دفعت إلى تطور وسائل الدفع 19
المبحث الثاني: تطور وسائل الدفع.
المطلب الأول: وسائل الدفع الحديثة 21
المطلب الثاني: الوسائط البنكية الحديثة المساعدة 31
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية 33
المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية: الصعوبات والعراقيل
المطلب الأول: الجرائم الإلكترونية ومخاطر معاملات بها 37
المطلب الثاني: جرائم البطاقات البنكية 39
المطلب الثالث التحديات الجديدة لوسائل الدفع الإلكترونية 41
الفصل الثاني: التجارة الإلكترونية في ظل تطور وسائل الدفع
المبحث الأول: التجارة الإلكترونية: المفهوم - الخصائص - الأنواع
المطلب الأول: التجارة الإلكترونية 46
المطلب الثاني: خصائص التجارة الإلكترونية ومدى أهميتها 50
المطلب الثالث: أنواع التجارة الإلكترونية وأهم مجالات تطبيقها 53

المبحث الثاني: واقع التجارة الإلكترونية
المطلب الأول: دوافع تطبيق التجارة الإلكترونية ومتطلبات قيمها وأهم مستلزماتها..... 57
المطلب الثاني: مزايا ومخاطر التجارة الإلكترونية..... 60
المطلب الثالث: المشاكل والعقبات التي تواجه التجارة الإلكترونية..... 65
المبحث الثالث: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية
المطلب الأول: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية على المستهلكين..... 69
المطلب الثاني: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية على قطاع الأعمال..... 70
المطلب الثالث: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية على الاقتصاد القومي.... 72
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للبنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم
المبحث الأول: واقع تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية في الجزائر
المطلب الأول: عوائق تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية بالجزائر..... 78
المطلب الثاني: السبل والمتطلبات العاملة لتطور وسائل الدفع وتطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائرر..... 80
المطلب الثالث: مستقبل الاقتصاد الجزائري بعد اعتماده على التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني..... 82
المبحث الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائر وكالة مستغانم
المطلب الأول: نشأة و ظهور البنك الوطني الجزائر وكالة مستغانم..... 84
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم أهم وظائفه أهدافه..... 85
المطلب الثالث: وسائل الدفع الحديثة المتاحة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم..... 89
المبحث الثالث: دراسة وتحليل نتائج الاستبيان
المطلب الأول: تقديم الاستبيان والطريقة المتبعة..... 91
المطلب الثاني: خصائص العينة المدروسة..... 92
المطلب الثالث: تحليل نتائج الاستبيان..... 96

الخاتمة العامة 105
قائمة المصادر والمراجع
الفهرس

المقدمة العامة

يعيش العالم في الوقت الحالي وسط الكثير من التغيرات و الابتكارات التي تتبعها العديد من الاختراعات في جميع الميادين، حيث شملت هذه التغيرات عدة ميادين أهمها المجال الاقتصادي من جهة، و المجال التجاري من جهة أخرى، كما أدى هذا إلى ظهور تحولات سريعة و هامة على مختلف الأصعدة، خاصة على الصعيد التكنولوجي، حيث اصبحنا الأن في زمن ثورة المعرفة، التي غيرت مجرى الاقتصاد العالمي، حيث إذ جعلت العالم يبدو قرية صغيرة، تتناقل فيها المعلومات إلكترونيا، وبسرعة فائقة عبر مختلف شبكات الأنترنت، مما يشهد على انه لهو حق تقدم علمي، و إنجاز حضاري يحسب في تاريخ الإنسانية.

قد افرز هذا التقدم ظهور مصطلحات جديدة تعدت الحدود المادية و الجغرافية، و الغث جميع القيود التي تحد من حرية الإنسان في ممارساته اليومية ومعاملاته التجارية، وأصبحت متداولة في الاستخدامات العادية الأفراد، ومن بين اهم هذه المصطلحات: مصطلح وسائل الدفع الحديثة، و مصطلح التجارة الإلكترونية.

بما أن المال يعتبر من اهم الاحتياجات الأساسية و اليومية كغيره من الاحتياجات السلعية و الخدماتية، ويعد الركيزة الأساسية المحركة للاقتصاد فلا بد من توفره في الوقت المناسب، و بالقدر المناسب، ومن اجل تلبية هذه الاحتياجات أتت فكرة تطوير أشكاله و مسايرته للثورة التكنولوجية الحاصلة، التي أسهمت في تطور وسائل الدفع و ظهور ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية، التي تسمح للأفراد و المؤسسات بتنفيذ مختلف المعاملات المالية عبر شبكات الاتصال الإلكترونية في أي مكان و زمان، وكل هذا أدى إلى إلغاء الحواجز بين مختلف الأفراد مما ساهم في تطور التجارة و ظهور ما يعرف بالتجارة الالكترونية.

تعتمد هذه التجارة على نظام معلوماتي أدواته كلها الإلكترونية، و هذه الأخيرة أحدثت تطورا كبيرا في مختلف القطاعات، خاصة في القطاع المصرفي، مما دفع الكثير من المؤسسات إلى المناداة لا يجاد نظام مصرفي

متكامل، يقوم بتقديم الخدمات المالية متبوعة بخدمات التجارة الإلكترونية، و قد لاقت هذه الفكرة رواجا واسعا عبر مختلف أنحاء العالم، فكانت السبب في إيجاد أنظمة إلكترونية ذات كفاءة عالية، ترتكز على الأنترنت كقاعدة أساسية لها لتتمكن من خلالها القيام بعملها على احسن وجه.

فبالرغم من أن التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الالكترونية بلغت حدودا عالية في انتشارها بمختلف دول العالم، ألا أن الجزائر لم تتفطن إلى ضرورة اعتمادها على تقنية متطورة، فتركت الاقتصاد الوطني اعرجا بدونها، علما أن التجارة الجزائرية ضعيفة جدا خارج المحروقات، و تزداد ضعفا يوم بعد يوم، في ظل عالم تهيمن عليه العولمة الاقتصادية يتفنن فيها استخدام التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني.

ومن خلال هذا يتبادر إلينا طرح الإشكالية الجوهرية للموضوع على الشكل التالي:

ما أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية في الجزائر؟

وتندرج هذه الإشكالية على عدة أسئلة فرعية و التي ستكون بمثابة الركائز التي سنعتمد عليها في معالجتنا للمضمون هذه الدراسة فد ارتأينا طرحها كما يلي:

- ما مفهوم وسائل الدفع؟ و ما المقصود بتطور هذه الوسائل؟
- ما المقصود بالتجارة الإلكترونية؟ وماهي اهم جوانبها؟
- ماهي أتار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية؟
- ما واقع تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية في الجزائر؟

الفرضيات:

من اجل معالجة الإشكالية و التساؤلات السابقة اعتمدنا في دراستنا على وضع الفرضيات التالية:

- يعد تطور وسائل الدفع اختصارا للوقت وتقليلا للتكاليف.
- التجارة الإلكترونية تعرف على أنها تبادل للسلع و الخدمات عبر شبكة الأنترنت.
- لا يمكن اعتبار وسائل الدفع الحديثة و التجارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية "بنك الوطني الجزائري- وكالة مستغانم" كبديل نهائي لوسائل الدفع القديمة و التجارة التقليدية، و ذلك لنقص انتشار الثقافة و الوعي لدى المواطن الجزائري.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث عموما إلى دراسة أثار تطور وسائل الدفع و التجارة الإلكترونية في الجزائر، و الوقوف عند العوائق الحقيقية التي تحول دون تطبيقهما، و مدى الاستفادة منهما، و بالتحديد سنركز على النقاط التالية:

- التعريف بوسائل الدفع، أنواعها، العوامل التي دفعت إلى تطورها، الصعوبات والعراقيل التي تعاني منها مع إبراز اهم التحديات التي تواجهها.
- استعراض مفهوم التجارة الإلكترونية، أنواعها، مجالاتها، تطورها التاريخي والمتطلبات اللازمة لتطبيقها، معرفة اهم الصعوبات و العراقيل التي تواجهها.
- إبراز اهم أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية في الجزائر عامة و البنك الوطني الجزائري"-وكالة مستغانم- خاصة.
- إمكانية استغلال التكنولوجيات الحديثة للاتصال و إظهار أهميتها في العصر الحالي.
- أثراء الرصيد العلمي و أيضا المكتبة بمرجع جديد قد يكون في متناول الباحثين الاكاديميين في المستقبل لإنجاز دراسات أخرى مكملة.

دوافع الدراسة:

يرجع سبب اختيارنا لدراسة هذا الموضوع هو مدى الاهتمام الحاصل بتطور وساءل الدفع و التجارة الالكترونية مع التعرف على اهم الأثار التي تنجم عنهما باعتبارهما موضوع الساعة، وبالتالي سنركز على النقاط التالية:

- حداثة الموضوع واحتلاله الصدارة على المستوى العالمي.
- طبيعة ممارستنا للتجارة و المهن الحرة ومعاملاتنا اليومية و كدا التخصص المدروس "إدارة واقتصاد المؤسسات" يؤهلنا بالدرجة الأولى إلى دراسة هذا الموضوع.
- الرغبة في اعتماد الجزائر على وسائل الدفع الحديثة و التجارة الإلكترونية و العمل بها في مختلف المؤسسات الاقتصادية العمومية منها، و الخاصة أيضا، مما يحتم على الباحثين الاكاديميين دراسة تطور وسائل الدفع و التجارة الالكترونية و سبل الاعتماد عليها.
- الميول الشخصي لدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفة عامة، وشبكة الأنترنت و علاقتها بسائل الدفع الحديثة والتجارة الإلكترونية بصفة خاصة.
- طموحي بالمساهمة بالجديد حول مستجدات العصر.

أهمية الدراسة:

توجد علاقة إيجابية بين تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية إذ يكملان بعضهما البعض و يعتبران عاملان أساسيان في زيادة ونمو الاقتصاد الوطني، من خلال زيادة القدرة التنافسية بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين، مع تمكين المستهلك من الطلب الفوري للسلع والخدمات و الدفع يتم الكترونيا

- التوعية بأهمية تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية لما تحققه من منافع للفرد والمؤسسات وحتى المجتمع.

- بذل مجهودات عديدة من اجل تبني تقنيات معلوماتية حديثة للاستفادة من تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية للنهوض باقتصادها و اللحاق بركب دول التي سبقتها.

منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على المنج الوصفي في الجانب النظري بالإلمام بموضوع الدراسة وتقديم تفصيلات عن اهم جوانبه، وهذا باستخدام أدوات ومراجع مكتبية متوفرة من كتب وكذا الاطلاع على بعض المذكرات وبعض الملتقيات الاقتصادية، مع الأخذ ببعض المعلومات من شبكة الأنترنت التي تحمل معلومات حول موضوع الدراسة.

كما اعتمدنا المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للوقوف أمام تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة"بنك الوطني الجزائري –وكالة مستغانم–"حيث قمنا بوضع استبيان حول الموضوع مع محاولة إسقاط الدراسة النظرية على الواقع العملي.

خطة وهيكل البحث:

انطلاقا من المعلومات المتوفرة لدينا وبناءا على الإشكالية و أهداف الموضوع قسمنا الموضوع إلى ثلاثة فصول:

- بالنسبة للفصل الأول (تطور وسائل الدفع)فقد تعرضنا في المبحث الأول إلى ماهية وسائل الدفع، وأما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى تطور وسائل الدفع، ، في المبحث الثالث و الأخير تناولنا فيه الصعوبات والعراقيل التي تواجه وسائل الدفع بصفة عامة.
- أما بالنسبة للفصل التأني (التجارة الالكترونية في ظل تطور وسائل الدفع)فقد تناولنا في المبحث الأول مفهوم التجارة الإلكترونية، مجالاتها، تطورها التاريخي مع اهم متطلباتها، في حين أن المبحث الثاني تناول

واقع التجارة الإلكترونية مع دوافع التحول إليها، المشاكل و العقبات التي تواجهها، أما المبحث الأخير من هذا الفصل تعرفنا فيه عن اثأر تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية

- أما للفصل الثالث (دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري –وكالة مستغانم)تطرقنا في المبحث الأول الواقع تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية في الجزائر، أما المبحث الثاني فقد خصصناه إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري (وكالة مستغانم)، وفيما يخص المبحث الثالث والأخير قمنا بوضع استبيان حول موضوع الدراسة مع تحليل النتائج التحصل عليها.

تمهيد

لقد دفع التغير الحاصل في الاقتصاد عدة مجالات للتجديد قصد مواكبة هذا التطور، حيث أوجب على بعضها القيام بتغيير كلي، وعلى بعضها الأخر تغيير جزئي، حيث طورت وسائل الدفع و استبدلت القديمة الكلاسيكية بأخرى إلكترونية حديثة.

لقيت وسائل الدفع الحديثة قبولا واسعا و عالميا، استحوذت على جل التعاملات التجارية و حتى المعاملات اليومية، الأمر الذي أدى إلى خلق قطاعات تكنولوجية متقدمة، التي دعمت الاقتصاد الوطني و حتى العالمي.

حيث سنتطرق في هدا الفصل إلى تعريف وسائل الدفع، التطور التاريخي لها، أنواعها، المزايا و المخاطر التي تنجم عنها وغير دلك.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع

شهد العالم تطورا كبيرا وازدهارا هائلا في جميع المجالات خصوصا في المجال الاقتصادي مما دفع المؤسساتالمالية إلى المناداة بإيجاد نظام مصرفي متكامل يتماشى وما تتطلبه الحياة الاقتصادية من سرعة في الانجاز وتتمثل هذه الوسائل وسائل الدفع "**Les Moyens de Paiement**" التي خففت من الاستخدام الكبير للنقود سواء المعدنية منها أو الورقية.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع وتطورها التاريخي:

تعتبر وسائل الدفع من أهم المؤشرات الثقافية والاقتصادية وكذا التطورات التكنولوجية وقبل أن تتدخل التكنولوجيا تميزت هذه الوسائل بعدة أشكال وطرق استعمالها في أي بلد ما.

1. تعريف وسائل الدفع

هناك عدة تعاريف لوسائل الدفع أهمها:

- تعرف وسائل الدفع على أنها أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة وهذا ما تنطلق بالأساس على النقود من شكلها المعاصر وبصفة أقل على الأوراق التجارية.[1]
- ولقد عرفها الكاتب "**Duclos Zhrerry**": على أنها جملة لوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال.
- وعرفتها أيضا "**Dhoirlaupretre Catherine**": أنها الوسائل التي تسمح بتحويل أموال لكل شخص، ودور البنكي هنا هو مشرف خصوصا في إصدار الشيكات وأيضا بإصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم ولحساب العميل.[2]

---

[1]. طاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2004، ص31.

[2]. عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية** .دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2007، ص19.

- أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد والعرض كما يلي: "تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل.

وعليه يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم وسواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر أو الكترونية كالبطاقات البنكية وأخيرا في أدوات تمكن من نقل الاتفاق في أي زمن حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل

2. التطور التاريخي لوسائل الدفع

مرت وسائل الدفع بمجموعة من المراحل التاريخية أهمها:

مرحلة المقايضة:[1]

يقصد بالمقايضة مبادلة السلع والخدمات ببعضها البعض دون استخدام النقود، ولقد كانت المقايضة شيئا شائعا في المجتمعات البدائية قديما قبل استخدام النقود، وتعتبر المقايضة فقرة هائلة في تاريخ الإنسان انتقلت بها من مرحلة بدائية التي اتسمت بالانعزالية الاقتصادية إلى مرحلة جدية تمثل بداية الطريق إلى تخصص ولكن المقايضة كان لها عدة صعوبات و متاعب اهمها:

- مشكلة تحقيق التوافق المزدوج في الرغبات حيث تعتبر أول مصاعب المقايضة وأكثرها وضوحا في ضرورة.
- حقيق التوافق المزدوج في رغبات كل من الشخصين اللذين يبغيان تبادل منتجاتهما. مع صعوبة استبدال سلع كبيرة بسلع صغيرة أو سلع غالية بسلع رخيصة.

[1]. رضوان فايز نعيم، **بطاقات الوفاء**، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، ب.ط، 1990، ص4.

- وفي مواجهة هذه الصعوبات المتعددة كان لازما على الإنسان أن يجد أداه يحل بها ما يقابله من مشاكل من جراء عملية المقايضة.

تطور من مرحلة مقايضة إلى مرحلة نقود معدنية:[1]

جاءت هذه مرحلة حلا مهما لمرحلة المقايضة، من أجل إزالة الصعوبات، وتحقيق التوافق المزدوج في الرغبات، وإزالة المتاعب التي يتضمنها إجراء عدد من صفقات المقايضة، حيث بدأ المتعاملون يتعارفون على سلعة معينة لاستخدامها "كوسيط لتبادل".

وبمرور الزمن اكتشف الناس بالتجربة أن بعض السلع الوسطية التي استعملت كانت أحسن واصلح من غيرها في إجراء المبادلات من حيث سهولة حملها وخفة وزنها وإمكانية تجزئتها عند اللزوم، ولذلك فضلت المجتمعات بعض المعادن النفسية نفسها كالذهب والفضة "كوسيلة للوفاء"، حيث لقت هذه المعادن قبولا عاما من جانب الأفراد بمعنى أن كل واحد على استعداد أن يبادل منتج أولا بالذهب أو الفضة ثم بحيازته على هذه المعادن النفيسة يستطيع أن يحصل على حاجته من أي سلعة أخرى.

وهكذا أثبتت المعادن النفيسة كفاءتها كنقود للقيام بوظيفة الوساطة في المبادلات على غيرها من السلع، وعبر مرور مدة من الزمن اهتدى الإنسان إلى استخدام المسكوكات والتي هي عبارة عن قطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها، وتكون هدفها تسهيل المبادلات بين الناس وهي ما عرفناه منذ القدم "بالعملات النقدية" وبمرور الزمن ارتقى فن سك العملات النقدية كثيرا وأمكن إصدارهافي أشكال أكثر دقة حتى تخلو من الغش والتزوير.[2]

[1]. إسماعيل محمد هاشم، **النقود و البنوك**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ب ط، 2005، ص9.

[2]. رضوان فايز نعيم، **بطاقات الوفاء**، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، ب ط، 1990، ص 4.

التطور من مرحلة النقود المعدنية إلى النقود الائتمانية:

لقد أصبح حمل الذهب والفضة والاحتفاظ بهما يمثل عبئا كبيرا، حيث أخذ التجار يلجئون إلى الصاغة والصيارفة ليودعون المعادن النفيسة لديهم، نظرا للثقة والسمعة الطيبة التي اكتسبها هؤلاء في الحفاظ على الوديعة مقابل إيصالات أي اعتراف خطي تدون فيها قيمة ودائعهم، وعندما يحتاج المودع للمال لتسوية معاملاته التجارية مع العنبر فانه يقوم بسحب قيمة الإيصال من الصائغ أو الصيرفي، وأصبحت تلك الإيصالات بفعل ضرورات التعامل الميسر للتحويل أي نقل ملكيتها لشخص آخر دون الرجوع إلى الصائغ، إذ يكتفي المالك بتظهير الإيصال أي تحويل قيمته بواسطة الكتابة والتوقيع على ظهر الورقة لصالح ذاته، وهذا الأخير بعد أن أصبحت الورقة في يده يمكن بدوره سحب القيمة من الصيرفي أو الصائغ، ومن هذه الأعمال استوحت الفكرة، وظهرت النقود الورقية التي تعد وسيلة للوفاء وللتعامل وبذلك تدخلت الدولة لكي تحصر حق الإصدار بعدد محصور من المؤسسات التي يشرف عليها كالبنك المركزي.

كان هذا التغيير في القرن 19 ومع ذلك ضلت النقود المعدنية قائمة جنبا لجنب مع النقود الورقية، وبظهور كل هذا أصبح الإنسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض إليها كالسرقة والضياع وأيضا لوسيلة انتقالها من مكان لآخر، ومن يد إلى يد، ظهرت البنوك من أجل تسيير معاملات الأفراد عن طريق فتح حسابات يتم التعامل فيها عن طريق السفتجة التي هي من أقدم وسائل الدفع على الاطلاع وصولا إلى الشيك الذي أصبح وسيلة قابلة للتداول بالتظهير، وبعبارة أخرى فان بإمكان البنك الآن أن يخلق النقود التي تدعى النقود الودائع والنقود الكتابية.[1]

[1]. شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب.ط، 2000، ص17.

التطور من مرحلة النقود الورقية إلى مرحلة النقود الإلكترونية:

نتيجة التطور الحاصل في العالم ومع مرور الزمن، بدأت تظهر لدى النقود الورقية عيوبا أرهقت الزبون أهمها: عدم انتظام في تسليم الشيكات المطلوبة، التماطل المفرط في تسديد العمليات ووقت استلام المبالغ يكون طويلا نوعا ما بسبب الطوابير التي شهدتها البنوك.[1]

وفي ظل كل هذه التغيرات العالمية والمالية استوجب النظر في العملية التقليدية لوسائل الدفع وضرورة إيجاد حلول وإدخال التطور والعصرنة على هذه الوسائل، وذلك بإدخال أدوات دفع جديدة لعلها تحل مشاكل النقود الورقية، أو تقلل منها وأهمها النقود الالكترونية التي تعتبر أفضل وسيلة لضمان تداول الأموال بين البنوك وتسهيل المعاملات الأفراد، والتقليل من مشاكل النقود الورقية والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى الكترونيات حيث نتج عنه الاستخدام الموسع للكومبيوتر وفتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام والمواقع الافتراضية.[2]

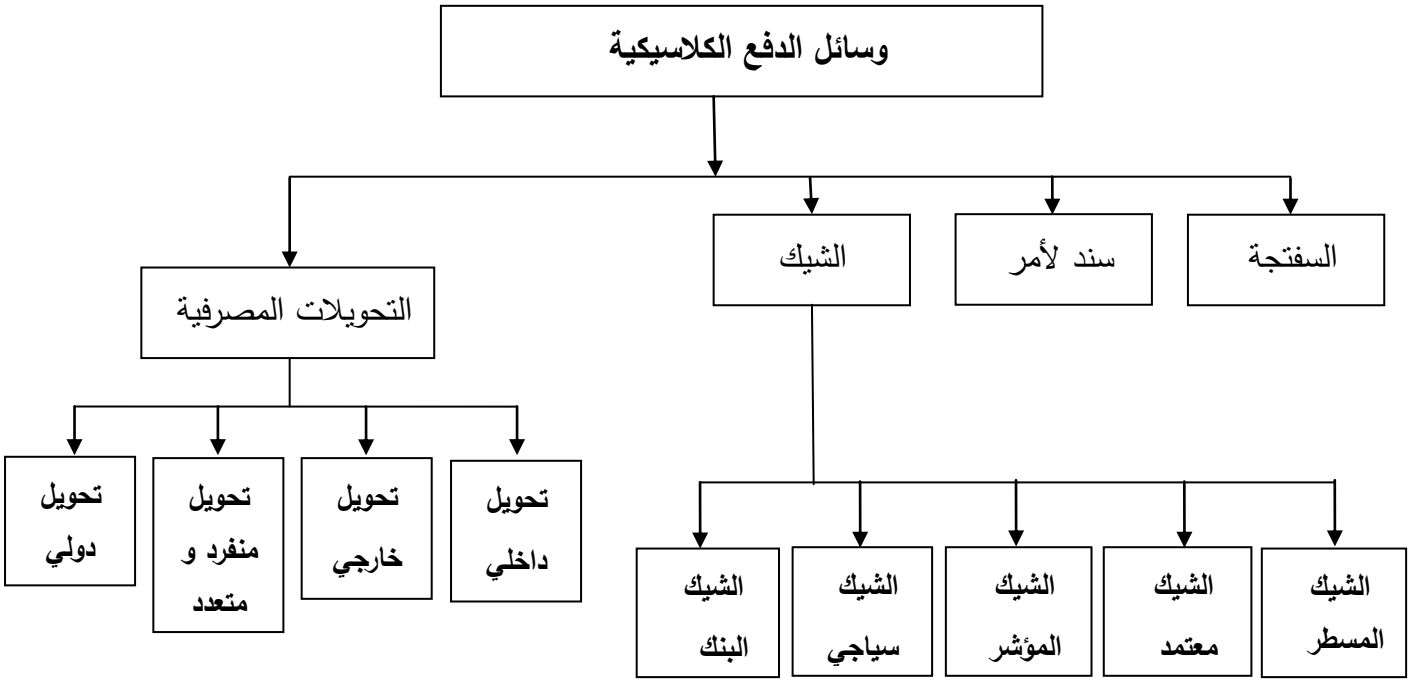
المطلب الثاني :أنواع وسائل الدفع الكلاسيكية

تتمثل وسائل الدفع الكلاسيكية في الأوراق التجارية وتداولها هو إثبات للدين ومن أهم هذه الأوراق التجارية السفتجة التي كانت سباقة في الظهور ثم سند الأمر فالشيك...الخ والشكل الموالي يوضح أنواع وسائل الدفع.

[1]. رضوان فايز نعيم، مرجع سابق، ص ص 4.5.

[2]. شبكة النبأ المعلوماتية، **وسائل الدفع الإلكترونية بدأت تحتل مكان الأوراق النقدية**، تاريخ الاطلاع 03 ديسمبر 2015، على الموقع الإلكتروني www.annabaa.org

الشكل رقم 01: أنواع الدفع الكلاسيكية



المصدر: العكيلي عزيز، **الأوراق التجارية وعمليات البنوك**، الطبعة الأولى، دار العلمية الدولية لثقافة للنشر والتوزيع، عمان، بدون طبعة، 2002، ص77-78.

1. السفتجة La lettre de change

تعريفها: هي محرر مكتوب وفق شروط مذكور في القانون، ويتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بان يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغا بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين قابل للتعيين، وتسمى أيضا الكمبيالة أو سند للسحب أو البوليصة.[1]

وعليه نستخلص وجود ثلاث أشخاص في السفتجة:

- الساحب: وهو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه.
- المسحوب عليه: وهو من يصدر إليه الأمر.
- المستفيد: وهو من يصدر الأمر لصالحه.[2]

وتفترض السفتجة وجود علاقات سابقة على إنشائها بين هؤلاء الأشخاص الثلاثة ومن أهم خصائص هذا السند قابلية للتداول بالطرق التجارية وفي تطهير إذا كان سند لأمر وتسليم إن كان له فلا يمكن للورقة التجارية أن تقوم بوظيفتها كأداة لدفع وائتمان تعي به عن استعمال النقود إلا إذا كانت قابلة للتداول بطرق سهلة وسريعة تتفق وطبيعة معاملات تجارية أي قوامها السرعة.[3]

2. السند لأمر: Le Billet à Ordre

يعرف السند لأمر أو السند الأدنى يعرف على أنه محرر كتابي، بمقتضاه يلتزم شخص بأداء مبلغ معين في تاريخ معين أو لأمر هذا الأخير.

---

[1]. أكرم ياملكي، **أوراق التجارية والعمليات المصرفية**، الدار العلمية الدولية للثقافة للنشر وتوزيع، عمان، لطبعة الأولى، 2001، ص 284.

[2]. نادية فيصل، **الأوراق التجارية في القانون الجزائري**، دار الهومة للنشر و التوزيع' الجزائر، ب ط، 2000، ص 112.

[3]. العكيلي عزيز، **الأوراق التجارية وعمليات البنوك**، الدار العلمية الدولية للثقافة و النشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص 78.

ومنه فان سند لأمر هي ورقة تتضمن تعهد محرر بدفع مبلغ لإذن شخص آخر هو المستفيد بمجرد الاطلاع على ميعاد معين أو قابل لتعيين ويتضح ذلك أن سند لأمر يختلف عن سند السحب في أنه لا يتضمن عند إنشائه إلا شخصين هما المحرر والمستفيد في حين يتضمن سند السحب على ثلاث أشخاص هو الساحب والمسحوب عليه والمستفيد.[1]

3. الشيك

وهو من بين الوسائل الأكثر انتشارا إلى جانب النقود الورقية وهو عبارة صك ومحرر مكتوب بموجبه يطلب الساحب **Le Tireur** من المسحوب عليه **Le Tire** (عادة ما يكون بنكا) أن يدفع للساحب نفسه أو لطرف آخر الثالث وهذا طبقا مع افتراض وجود رصيد للساحب لدى المسحوب عليه يسمح بطلب كهذا.[2]

وبعبارة أخرى هو وثيقة تتضمن أمرا بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه وقد يكون المستفيد شخصا معروفا ومكتوب اسمه في الشيك كما أنه يكون غير معروف

ولشيك عدة أنواع خاصة نختصرها فيما يلي:[3]

1.3. الشيك المسطر:

يقصد بالتسطير: وضع خطين متوازنين بينهما فراغ على وجه الشيك من الأعلى إلى الأسفل حتى يعلم المسحوب عليه بمجرد النظر إليه وجوب عدم صرف الشيك إلى أي بنك حيث نجد نوعان من التسطير.

- **التسطير العام:**[4] وهو وضع خطين متوازيين على صدر الشيك دون ذكر أي شيء في الفراغ.

---

[1]. العكيلي عزيز، مرجع سابق، ص 78.

[2]. البارودي علي، الفوقي محمد السيد، **القانون التجاري**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ب ط، 1999، ص ص : 514.515.

[3]. العكيلي عزيز، مرجع سابق، ص 608.

[4]. سالم مريم، **جريمة إصدار شيك بدون رصيد**، الكويت، تاريخ اطلاع، 10 ديسمبر 2015 على الموقع الإلكتروني www.maglesalommaf.net

- **التسطير الخاص:** هو تسطير يبين في الفراغ اسم بنك معين وحينئذ لا يجوز للمسحوب عليه أن يوفي الشيك إلا للبنك المعين في الفراغ.

2.3. الشيك المعتمد:

وهو الشيك الذي يطلب من المسحوب عليه اعتماده ويتم ذلك بتوقيع المسحوب عليه على صدر الشيك ويترتب على هذا الاعتماد تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل إلى غاية استفاء قيمة الشيك.[1]

3.3. الشيك المؤشر:

قد يقوم المسحوب عليه بناءا على طلب من صاحب الشيك أو حامله بالتأثير عليه مم يدل على وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير والتأشير لا يترتب عليه لتجميد مقابل الوفاء بل غايته التأكيد على وجود مقابل الوفاء وقت

4.3. الشيك السياحي أو المسافر:

وهو شيك بمبلغ معين وبعملية قابلة للتحويل يصدره البنك المعرف أو منشأة مالية معروفة والمستفيد منه هو حامله المعروف بتوقيعه ويسمى شيك السياحي لأنه القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج بلاده.

5.3. شيك البنك:

هو شيك معطى من طرف البنك إما على إحدى وكالاتها أو بنك آخر على حساب طبيعة الساحب يضمن دفعه خلال مدة صلاحيته.

[1]. مجدي محب حافظ، **جرائم الشيك**، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، ب.ط، 2002، ص 03.

شيك البنك يستطيع أن يطلب من طرف الزبون حين إعطائه الشيك يتم جعل حسابه مدينا كما يمكن منحه لزبون ليس له حساب في هذه الحالة البنك يجبر الزبون بدفع النقود بالمقابل.[1]

التحويلات المصرفية: Les virements

التحويل المصرفي هو الذي بموجبه يتم نقل مبلغ من حساب إلى حساب آخر وهو صيغة مبسطة للدفع وقصد منها الاقتصاد استعمال الشيكات طالما أن انتقال الأموال يتم داخل البنك. [2]

وبعبارة أخرى نقل مبلغ من حساب إلى حساب آخر بمجرد القيد في الحسابيين وتعتبر هذه العملية تقنية مالية محاسبية تقوم بتسجيل كل عملية دائنة أو مدينة ويتم عملية التحويل عن طريق البريد أو الهاتف أو التلكس[3].

ويمكن تصنيف هذه التحولات المصرفية إلى:

- تحويل داخلي: يكون في نفس البنك.
- تحويل خارجي: يكون الحسابيين في بنكين مختلفين ويمر بالمقاصة.
- تحويل متفرد ومتعدد: المنفرد بين الحسابيين والمنفردين حساب وعدة حسابات.
- تحويل وطني ودولي: الأول داخل الوطن والثاني خارجه ويتم عن طريق شبكة مغلقة مثل شبكة.

SWIET : Society for World Wide Interbank Financial Telecommunication أي الهيئة العالمية للاتصالات المالية فيما بين البنوك[1]

[1]. القزويني شاكر، مرجع سابق، ص132.

[2]. شاكر القزويني، مرجع سابق، ص 17.

[3]. ناقل عبد الرحمان، ناجح داود رباح، الطويل صالح، **الأعمال المصرفة والجرائم الواقعة عليها**، دار وائل للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2000، ص 44

المطلب الثالث: أهم العوامل التي دفعت إلى تطور وسائل الدفع:

شهد العالم عدة تغيرات اقتصادية واجتماعية وكذلك تكنولوجية مما سمح بظهور عدة عوامل طورت وسائل الدفع وحولتها من الشكل الكلاسيكي إلى أشكال الأخرى تؤذي نفس الوظيفة التي كانت تقوم بها ولكن بطرق مختلفة وأكثر تطورا ولعل أهم هذه العوامل سنتطرق إليه فيما يلي:

1. تراجع فعالية وسائل الدفع الكلاسيكي

قضى ظهور وسائل الدفع الكلاسيكية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود كالسرقة والضياع وثقل عبئ حملها إذ كانت لمبالغ كبيرة فأصبحت بذلك بديلة عن النقود بالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصية منها التجارية.

وعلى الرغم من اعتبارها الحل الأمثل والبديل للنقود إلا إنها مع مرور الزمن ظهرت عليه إعادة مشاكل أهمها:

- انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور الشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع والتجار يمكن أن يلجأ والغش والاحتيال بمختلف أشكاله.
- انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية بالنسبة للعميل ويترجم التأخير في اقتناء المنتج أو الخدمة الذي ينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع في الإيرادات.
- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي بل يتم تاخيرها إلى وقت لاحق مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.[2]

---

[1]. شبكة أنشت سنة 1973 بين 239 مصرف من كبرى المصارف الأمريكية والأوروبية في بروكسل وقد أصبحت حاليا البنية الأساسية المعتمدة في تبادل الرسائل المصرفية والمالية عبر أنحاء العالم.

[2]. جاد عبد العال طارق، **التجارة الإلكترونية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب ط، 2003، ص ص : 145.146.

2. استخدام شبكة الأنترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الانترنت وساهم أيضا في ظهور شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص باشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي.[1]

وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء قضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين أو انتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية وتوفر البنوك هذه الخدمات بصفة ايجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي والعميل من خلال شبكة الانترنت يمكن أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي فأصبحت هنا ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل: تخفيض التكلفة لحقيقته لعمليات المدفوعات التعامل لكفاءة مع النحو الهائل والمتسارع لعدد الحسابات العملاء بالبنوك وضرورة تحرير العملاء من القيود المكانية والزمانية.[2]

3. التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

منذ تسعينات القرن الماضي تحت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعجال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق الواسع وهو ما أطلق عليه اصطلاحا بالتجارة الالكترونية والتي يمكن تعريفها بأنها العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الإلكترونية"[3] حيث أصبحت شبكة الأنترنت سوقا مفتوحا للبيع والشراء فيمكن للتاجر الإعلان عن السلعة بالصوت والصورة ولديه الفرصة لإجراء مقارنة بين كل السلع المتاحة في كل أنحاء العلام وللمشتري أن يختار ما يريده وتصله السلعة إلى منزله.[4]

---

[1]. جنيهي منير، جنيهي ممدوح، **التبادل الإلكتروني للبيانات**، الدار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ب ط، 2004، ص 8.

[2]. مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ب ط، 2001، ص ص : 291.292.

[3]. إبراهيم بختي، **التجارة الإلكترونية (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق)**، ديوان المطبوعات الجامعية، ، الجزائر، ب ط، 2005، ص 41.

[4]. حجازي بيومي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ب ط، 2002، ص 163.

المبحث الثاني: تطور وسائل الدفع

تعتبر التجارة الالكترونية أحد أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكترونية مما أدى إلى تحول النقود من شكلها الملموس المادي إلى شكلها الغير المرئي من الكترونيات محفوظة في البطاقات الذكية أو على شكل قرص صلب في الكومبيوتر.

المطلب الأول: وسائل الدفع الحديثة:

1. تعريف وسائل الدفع الحديثة:

وسائل الدفع الحديثة هي عبارة عن عملية تحويل الأموال وهي في الأساس ثمن السلعة أو الخدمة بطريقة رقمية أو باستخدام أجهزة الكومبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات[1]

كما تعرف أيضا على أنها: الوسائط التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات لأطراف المعينة وبصفقات تجارية الكرتونية.

كما عرفت وسائل الدفع الالكترونية على أنها "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة أو بالخدمات أو بالمعلومات فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل.[2]

و تعتبر وسائل الدفع المتطورة في الانترنت :هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية ونية التقليدية للدفع والتي تستعملها في الحياة اليومية الفرق الأساسي بين الوسيلتين هو أو سائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية.

---

[1]. حيدر أمين، **الدفع الإلكتروني**، تاريخ الاطلاع 10 مارس، على الموقع الإلكتروني www.alwatan.com

[2]. البرواني طارق، **نظم الدفع الإلكتروني**، تاريخ الاطلاع 27 جانفي 2016على الموقع الالكتروني www.istamonline.net

2. خصائص وسائل الدفع الحديثة

أهم خصائص هذه الوسائل الحديثة ما يلي:

- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل
- يتم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما آن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.[1]
- يلتزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تلم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم
- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
  - شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومادية مسبقة بينهم
  - شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة[2]

3. أهمية وسائل الدفع الحديثة:

وتقتصر أهمية وسائل الدفع الحديثة كالتالي:

- تخفيض تكاليف العمليات التجارية.

---

[1]. البرواني طارق، مرجع سابق.

[2]. محمد حسين منصور، **المسؤولية الإلكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ب. ط، 2003، ص 120.

- تنظيم الوقت على احسن وجه.
- تحسين أدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء كما انه تختصر المسافة والوقت.

4. أنواع وسائل الدفع الحديثة

تعددت وسائل الدفع الحديثة واتخذت إشكالا تتلاءم ومتطلبات التجارة الالكترونية والمعاملات عبر شبكة الانترنت وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية التي تطورت من بطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الالكترونية كما ظهرت عدة أنواع من الوسائل التي تنقسم إلى:

1.4. **البطاقة البنكية:** تعرف هذه البطاقة على أنها بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود" فهي بطاقة بلاستيكية الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها[1] فهي وسيلة دفع حديثة تقدم أفضل الخدمات من تلك التي تقدمها وسائل الدفع االتقليدية وبذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم.

وهناك عدة أنواع لعل أهمها ما يلي:

بطاقة الشيكات: يتعهد فيها البنك بالسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه، الحد الأفقي الذي يتعهد به الوفاء في كل شيء يحرره العمل ويقوم بإبراز البطاقة.

- للمستفيد والتوقيع على الشيك إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال وجاء ظهوره هذه البطاقة نتيجة سوء الظن وعدم الثقة التجار بالشيكات التي يصدرها أشخاص لا يعرفونهم[2]

[1]. الرومي محمد أمين، مرجع سابق، ص 130.

[2]. القضاة فياض، **التزامات الناتجة عن الاستعمال بطاقة الائتمان**، مجلة الدراسات، المجلد 26 العدد 2، الأردن، 1999، ص 400.

بطاقة الصرف البنكي: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال أن يتم التسديد بصورة لاحقة فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في فترة ما بين السداد والشراء ولا تتجاوز فترة الائتمان فيها مدة الشهر حيث أن المحاسبة تكون شهريا وفي حال التأخير فان البنك يحمل صاحبها فوائد ما بين 1.5% و 1.75% شهريا. [1]

بطاقة الائتمان: في بطاقة تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة ويقوم البائع بتقديم فاتورة الموقعة من العميل إلى المصرف مصدر الائتمان فيسدد قيمته له ويقدم المصرف للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري والمتعامل يقدم أو يدفع أي فوائد على هذا الائتمان في حال يسدد خلال آجال محددة.

بطاقة السحب الآلي: يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه حد أقصى متفق عليه[2] ويتم أصدراها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون البنك فيها مغلقا عن طريق إدخال البطاقة في الصراف آلي الخاص بالبنك وإدخال رقم سري (متكون من أربعة أرقام غالبا) عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بالصراف يظهر للعميل عدة اختيارات مما يتيح له تحديد المبلغ المراد سحبه حيث أن الصراف الآلي يحرر فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبين فيها المكان وتاريخ الائتمان وذلك لأن العميل يسحب نوقد من رصيده لدى البنك.[3]

بطاقة الدفع: وتحول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك مقابل من حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لذا البنك ويلاحظ أن الوفاء يكون بطريقتين:

---

[1]. سامح محمد عبد الحكيم، **حماية الجنائية لبطاقات الائتمان جرائم الدفع الإلكتروني**، دار النهضة العربية، القاهرة، ب ط، 2003، ص 19.

[2]. محمد حسين منصور مرجع سابق، ص125.

[3]. الرومي محمد أمين، مرجع سابق، ص 135

الأولى مباشرة تكون بقيام المشتري بتسليم بطاقة قيمة مشتريات العميل والتسديد مباشرة بتحويل المبلغ من حساب العميل إلى التاجر إما الثانية بطريقة غير مباشرة حيث يقوم بتقديم العميل بطاقته للتجار الذي يقوم بتدوين البيانات الموجودة فيها في الفاتورة موقع عليها من العميل وتتكون من عدة نسخ منها إلى البنك الخاص بالعميل ثم الرجوع إلى حامل البطاقة بعد ذلك. [1]

2.4. **البطاقات الذكية:** تعتبر البطاقات الذكية من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات، وتعرف هذه البطاقة على أنها بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي، يحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكرو كومبيوتر، يزودها ببطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة، ولكنها أعلى منها تكلفة، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل: التاريخ الطبي للشخص ومعلومات عن حساباته الشخصية البنكية، وتقوم هذه الأخيرة بتخزين كافة البيانات، وعليه تعتمد على الاتصال مع حاسوب البنك أو الجهة المصدرة، وعند استخدام البطاقة الذكية في اجهزة الصراف الالي يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه الخاص. [2]

إذن فان البطاقة الذكية تعتبر كمبيوتر متنقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية شحن هذا النوع من البطاقات عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحساب الشخصي مع التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها. [3]

ويمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية وغيرها بالسمات التالية:

- تشبه هذه البطاقة حافظة النقود التي يحملها الشخص وتضم أوراق نقدية عملية حقيقية.
- هذه البطاقة يمكنها القيام بدور الشيك وتؤدي وظائف: بطاقة الائتمان وبطاقة الصرف الإلكتروني.

[1]. سامح محمد الحكيم، مرجع سابق ص19.

[2]. مدحت صادق، مرجع سابق، ص303.

[3]. محمد حسين المنصور، **المسؤولية الإلكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب ط، 2003، ص 126.

- تعد البطاقة الذكية بديلا لجواز السفر وتذكرة للطيران، كما أنها أداة تخفيض التكاليف و الوقت.[1]

3.4. النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية:

النقود الإلكترونية:

تعد النقود الالكترونية إحدى وسائل الحديثة للتعامل التجاري عبر شبكة الانترنت وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن على القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي ويمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الانترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الإلكترونية.[2]

وبعبارة أخرى تعرف النقود الالكترونية على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستعمل كأداة للدفع

ولفهم كيفية استعمال حاملات النقد الالكتروني يجدر التمييز بين نظامين:[3]

نظام على الخط: وهو يعني أن المستهلك يعهد بالمدفوعات إلى طرف ثالث وهو البنك المنوط به بأن يتولى كل التحويلات الخاصة بالنقد الالكتروني ويمسك الحسابات النقدية للعميل بحيث يتطلب إلى تلقي السداد عن طريقة ويتم ذلك بوجود آلة لدى التاجر تقوم بقراءة بطاقات الدفع وتكون موصولة بالحاسوب الموجود لدى البنك أو مركز التسويات أو مركز الترخيص.

---

[1]. الرومي محمد أمين، **التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ب ط، 2004، ص 141.

[2]. منير محمد لجنيهي، مرجع سابق، ص 10.

[3]. رحيم حسين، **التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني**، ملتقى دولي حول التجارة الإلكترونية.

نظام خارج الخط: وفي هذا النظام تتم قراءتها بطاقة العميل عن طريق حاسبو منصب لدى التاجر ويتم خصم مبلغ المشتريات من خلال هذه البطاقة مباشرة حيث أنها تحتوي على ذاكرة تخزن معلومات عن حساب العميل.

ومن أهم خصائص التي تتميز بها النقود الإلكترونية:[1]

النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالثا بينهما كمصدر لهذه النقود.

النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود الالكترونية مختلفة فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضا حسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود.

النقود الإلكترونية سهلة الحمل: تتميز هذه النقود بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية.

النقود الإلكترونية متاحة في كل الأوقات: بحيث يكون التعامل بها متاحا في كل الأوقات والظروف ليتناسب مع طبيعة الكونية للانترنت وما تقتضيه من استمرار للمبادلات الدولية مع اختلاف التوقيت من بلد لآخر.[2]

[1]. حماد عبد العال طارق، **التجارة الإلكترونية**، دار الجامعية، الإسكندرية، ب ط، 2003، ص109.

[2]. الشافعي محمد إبراهيم محمود، مرجع سابق.

المحافظ الإلكترونية:

تعريف على أنها: "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.[1]

كما أنها تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت ومعظم هذه الحقائب تقوم بتخزين النقد الإلكترونية في أي مكان.[2]

ويمكن استنتاج الخصائص الرئيسية التي تتميز بها المحافظ الالكترونية فيما يلي:

- تسمح المحافظ بتخفيض عمليات الدفع بالنقود وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة.
- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.
- تستعمل للدفع بمبالغ صغير (جرائد، مجالات).
- تعطي المحافظ الإلكترونية حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة وعليه تمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات مبالغ صغيرة. [3]

4.4. الشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية الالكترونية:

الشيكات الإلكترونية: تعرف على أنها رسالة موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه البنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية غلى

[1]. غنام شريف محمد، **محفظة النقود الإلكترونية**، دار النهضة العربية، مصر، ب ط، 2003، ص12.

[2]. حجازي بيومي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية**، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2003، ص109.

[3] .Tornign jean, Pierret brion François « les moyens de paiement « 1 » Edition presses universitaire de France paris 1999.

حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد من أنه قد تم بالفعل تحويل المبالغ لحسابه.[1]

وبصفة أخرى يعرف الشيك الالكتروني على أنه عبارة عن مجموعة من البيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الالكتروني المؤمن وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة[2]

من أهم خصائص هذه الشيكات:

- تعتبر الشيكات الإلكترونية أداة لإتمام عملية السداد الالكتروني بين طرفين من خلال وسيط ولا يختلف ذلك عن نظام معالجة الشيكات العادية ما عدا انه يتم توريدها الشيكات عبر الأنترنت وتبادلها إلكترونيا.
- تعتبر تكلفة تشغيل الشيكات الالكترونية منخفضة عن تكلفة تشغيل الشيكات التقليدية.

ومنه فان الوسيط الذي يعتمد عليه الشيكات الالكترونية يطلق عليه بجهة التلخيص ويتم استخدام الشيك الالكتروني في عملية الوفاء بأن يقوم كل من البائع والمشتري بفتح حساب محدد لدى البنك محدد ويقوم المشتري بتحرير الشيك وتوقيعه الكترونيا وبمجرد توقيعه الكترونيا يعتبر هذا الشيك وتحريره جزءا واحد أي لا يتجزأ لا يمكن لأحد من الفصل بينهما وبعد ذلك يرسل المشتري هذا الشيك عبر البريد الالكتروني إلى البائع حيث أنه هو آخر يقوم بتوقيع الشيك الكترونيا باعتباره هو المستفيد من الشيك يتم رسله إلى البنك الذي يقوم هو الآخر بمراجعته والتحقق منه بعدها يقوم البنك بإخبار كل من البائع والمشتري بأن العملية قد تمت.[3]

[1].جنيهي منير، جنيهي ممدوح، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ب. ط، 2005، ص 50.
[2]. الرومي محمد أمين، نفس المرجع السابق، ص 145.
[3]. الرومي محمد أمين، المرجع السابق، ص 146.

التحويلات المالية الالكترونية: إن معظم البنوك يقوم على المشاركة في الشبكة الحاسوبية التي تتولى التداول الالكتروني لملايين القيوم المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنة فيما بين البنوك وبذلك تؤدي الدور التقليدي لغرفة المقاصة البنكية ولكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة واحتمال استعمال الأقمار الصناعية لتشمل البنوك العالمية في نطاق التسويات البنكية.

وقد تتمثل عملية التحويل المالي الالكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا الصالح الجهة المستفيدة ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا، أسبوعيا أو شهريا) [1]

ويختلف نموذج التحويل الالكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات ومن أجل إتمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين:[2]

حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودع إلى الوسيط الذي يقوم بإرسالية إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل النموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد القيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أما في حالة تغطية الرصيد لتقدمية التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقد السداد المحدد بالنموذج.

حالة عدم وجود وسيط: في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية حيث هذه البرمجيات تكون مؤمنة بكلمة مرور خاصته بالتاجر وعندما يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصادق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال اعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي تدورها ترسله إلى

[1]. السبسي صالح الدين، "**الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة**، دار الوسام للطباعة والنشر الأمارات العربية المتحدة، ط1، 1998، ص ض : 139.140.

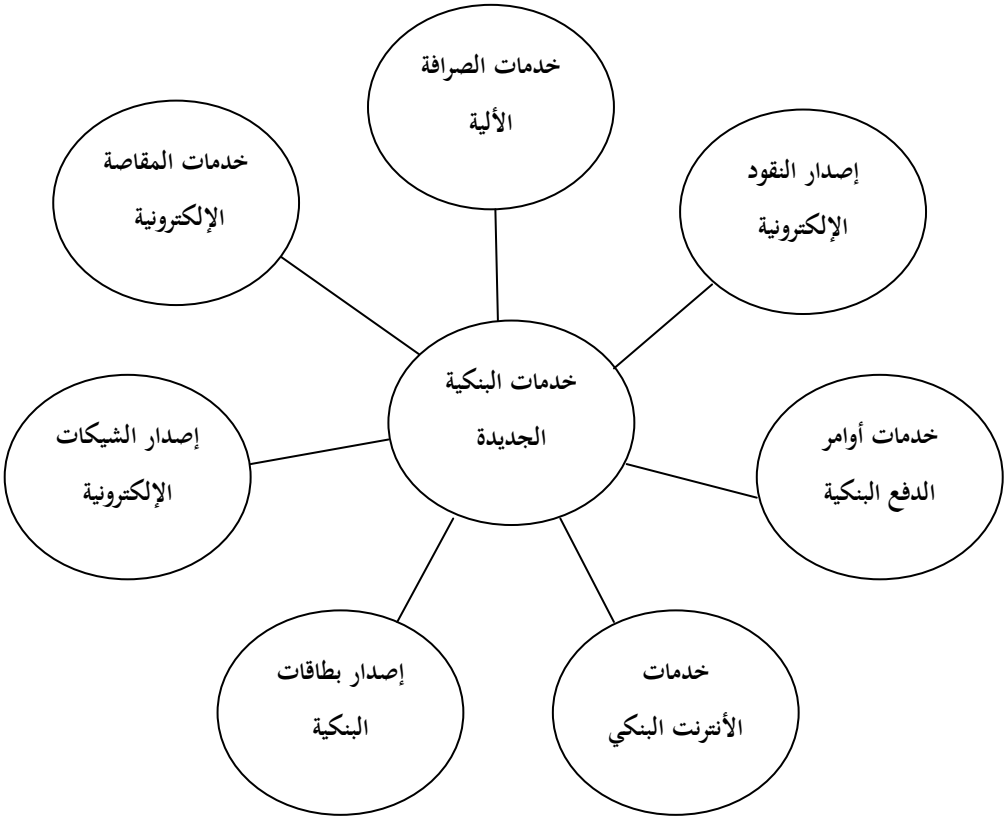
[2]. بن عماره نوال، **وسائل الدفع الألية**، ملتقى دولي حول التجارة الالكترونية

البنك لاقتطاع المبلغ من حسابه العميل وتحويله إلى حساب التاجر وعندها لا حاجة لتحقيق كفاية رصيد العميل لأن الشيك مصادق عليه.

المطلب الثاني: الوسائط البنكية الحديثة المساعدة

هناك العديد من الوسائط الالكترونية والتي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الالكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال المصرفية موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 02: الوسائط البنكية الجديدة و الإلكترونية و أبرز خدماتها



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على أحمد محمد غنيم، **إدارة البنوك التقليدية الماضي و الإلكترونية المستقبل**، المكتبة العصرية، ط1، 2008، ص ص، 90-105.

1. **القابض**: القابض هو عبارة عن وسط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة وهو يتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء أو الدفع نظير عمولة معينة.[1]

2. **الهاتف المصرفي**: وهي نوع من الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار الأربع وعشرون ساعة طوال اليوم ويستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها عبر الانترنت إلى البائع ويتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص بالعميل // والمعطى له من قبل البنك والتعرف كذلك على الرقم هاتف العميل والذي يجري الاتصال له من خلال أرقام هاتفه المعروفة لدى البنك فهي خدمة مصرفية حديثة بدأت البنوك باستخدامها وتقديمها العملاء. [2]

خاصة في تقديم خدمات التجزئة وبالإضافة إلى إجراء تحويل من حساب إلى آخر يمكن فتح حساب جيد وتلقي طلبات افتراض وتسديد فواتير وسمح تقديم البنوك لخدماتها عبر الهاتف العادي بتقديم خدمات عن طريق الهاتف النقال الذي انتشر استعماله بسرعة وهو ما أدى إلى ظهور بنوك خلوية وجعل البعض يتوقع أن تحل شركات الهواتف النقالة محل البنوك في عمليات السداد ثمن السلعة أو الخدمة المشتراة عبر الأنترنت.[3]

3. **خدمات المقاصة المصرفية الالكترونية**: حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية وظهر نظام تسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي في خدمات المقاصة الدفع الالكترونية الحديثة للمقاومة وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير.[4]

---

[1]. محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 28

[2]. لطرش طاهر، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب ط، 2001، ص 127.

[3].لصمادي حازم لغيم، **المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية**، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003، ص 30

[4]. محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 127

4. **الأنترنت المصرفي**: 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 فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بإصدارتهم.
- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كيفية التعريف بطرق تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.
- تقديم نشرات الكترونية إعلامية عن طريق الخدمات المصرفية.[1]

(المقاصة: هي عبارة عن تسوية الحقوق والديوان القائمة بين البنوك بسبب عملياتها المصرفية).

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية:

إن انتشار الواسع لأنظمة الدفع الحديثة ترجمت عدة مزايا التي بها جدبت العملاء والتحولات من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الحديثة.

1. مميزات بطاقات الدفع الإلكترونية:

اعتبار بطاقات الدفع الإلكترونية من أهم وأشهر الوسائل الإلكترونية يجدر، الإشارة إلى اهم مميزاتها و التي يتم تلخيصها فيما يلي: [2]

1.1. بطاقات الدفع الالكترونية ترتب الالتزامات حقيقية في ذمة أطرافها: بمعنى أن هناك وسائل تقليدية مثل الكمبيالة تدخل فيها ثلاث أطرت إلا أنها ترتب التزامات حقيقية إلا في ذمة طرفين فقط وهما الدائن والمدين أما الطرف الثالث وهو البنك يقتصر دوره على اعتباره وكيلا عن المدين في الوفاء للدائن وحتى بعض الوسائل الأخرى أصبح دور البنك فيها هامشيا حيث يتم نقل الأموال من حساب المدين إلى حساب الدائن إلكترونيا.

[1]. احمد محمد غنيم، **إدارة البنوك التقليدية الماضي و الإلكترونية المستقبل**، المكتبة العصرية، مصر، اط1، 2008، ص ص 90.105.

[2]. رضوان فايز نعيم، **بطاقات الوفاء**، مكتبة الجلاء جديدة، مصر، ب ط، 1990، ص ص ص: 09.11.13

2.1. **بطاقة الدفع الالكترونية تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف:** لا يحتاج الوفاء بالوسائل التقليدية إلا إلى طرفين وهما الدائن والمدين لكن الدفع باستخدام بطاقات الدفع الالكترونية يستوجب ثلاث أشخاص: مصدر البطاقة، حامل البطاقة وتاجر كل طرف من هذه الأطراف يترتب له حقوق وعليه التزامات ويرتبط مع الآخرين بعقود مستقبلية.

3.1. عدم قابلية البطاقات للانتقال عن طريق التظهير: فعكس وسائل الدفع التقليدية (السفتجة –الشيك– السند لأمر) فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي.

4.1. عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية: لم يتدخل المشرع لوضع نصوص قانونية بشأن البطاقات البنكية لذلك تخضع البطاقات للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء وكذلك قواعد عامة في النظام البنكي والقواعد العامة في العقود.

2. مميزات البطاقات البنكية

يمكن تتخلصها كما يلي: [1]

1.2. **المميزات التي تقدمها البطاقات البنكية لحاملها:** من أهم المميزات التي منحتها أثناء التعاملات:

- الأمان: تجنب البطاقة العميل حمل النقود وما ينتج عن ذلك من مخاطر.
- المرونة: يكتسب حامل البطاقة مرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم وفي أي وقت وبأي عملة. [2]

[1]. طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية**، الدار الجامعية، مصر 2003.ص 140.

[2]. أحمد محمد غنيم، **إدارة البنوك تقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل**، المكتبة العصرية، ط1، 2008، ص 96..

مميزات النقود الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- السرية: حيث يمكن للمشتري أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطرا إلى تقديم أي معلومات.
- سهولة الاستخدام: حيث يستطيع المشتري سداد قيمته مشترياته بمجرد الأمر على حاسبة الآلي، كما تتيح النقود الكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية وبأي قيمة.
- انخفاض التكاليف: حيث تنعدم التسوية لأن العملية تتم أوتوماتيكيا.
- لا تخضع للحدود: حيث يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان وفي أي وقت كونها تعتمد على شبكة الانترنت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية أو السياسية.
- الأمان: يتيح نظام النقود الرقمية أعلى درجات الآمان الممكنة وذلك لاعتماده على وسائل الأمان المبتكرة لحماية المعلومات المالية المستعملة على شبكة الأنترنت.

مميزات التحويلات المالية الإلكترونية:

تتميز هذه الأخيرة بما يلي: [1]

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات.
- توفير التدفقات النقدية بصورة فورية الذي يؤذي إلى تسريع دورة النقد.
- التقليل من الخدمات التي تقدمها البنوك التسوية الحسابات الجارية مع الشيكات والأفراد.
- تقليل مصارف المعالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية وتستفيد البنوك من هذه العملية كونها ترغب في تقليل مصاريف التشغيل وكذا تخفيض خدم العمالة.

[1]. حازم نعيم الصمادي، **المسؤولية المصرفية الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ب ط، 2003، ص 30.

مميزات الشيكات الإلكترونية:

أهم المزايا التي يتمتع بها الشيكات الإلكترونية كونها توفر 50% من رسوم التشغيل مقارنة بالبطاقات البنكية كما يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48سا مقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال المقاصة كما أنها تقضي على مشاكل شيكات العادية كالضياع والتأخير.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية: الصعوبات والعراقيل

هناك جملة من الصعوبات والعراقيل التي تقف بعد نجاح وسائل الدفع الالكترونية وتؤدي إلى عدم ثقة لهذه الوسائل الحديثة فعلى الرغم من النجاح الذي حققته هذه الوسائل إلا أن هناك عوامل جعلت من هذا النجاح ناقصا حيث ظهر نوعا من الجرائم التي ترتكب في حق هذه البطاقات والإعلام آلي مما أفرز مخاطر تنجم على تعامل بهذه الوسائل.

المطلب الأول: الجرائم الإلكترونية ومخاطر معاملات بها

يعتبر جرائم الإلكترونية نوعا شائعا من أنواع الجرائم إذ أنها تتمتع بالكبير من المميزات للمجرمين تدفعهم إلى ارتكابها ويمكن تعريف تلك الجرائم على أنها "جرائم لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة في الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت وبوساطة شخص على دراية فائقة لها.[1]

وقد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية عاملا أساسيا في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

انتحال شخصية الفرد: تتم عندما يشتغل اللصوص بيانات (كالعنوان والتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي) شخص ما على الشبكة الالكترونية أسوأ استغلال من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالبا من خلال الهيئات التي لا تتخذ بإجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة. [2]

[1]. جنبيهي محمد، جنبيهي ممدوح، **جرائم الأنترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، ب. ط، 2004، ص 13.

[2]. جنيهي محمد، جنبيهي ممدوح، المرجع السابق، ص 42.

جرائم السلب بالقوة الإلكترونية: حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب تسديدها وذلك عن طريق اختلاف مدنيين غير حقيقيين يجب عليهم سداد الفواتير الصادرة عن الحاسب أما المدين المعتدى عليه فان يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية وهكذا يستغل المتحايل طرق، لدفع الإلية للحصول على أموال غير شرعية.[1]

غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية: يعرف غسيل الأموال على أنه عملية تحويل مصدر غير مشروع للأموال كالمخدرات إلى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات وأبسط الطرق هو القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي تم يقوم فرع المصرف الذي سحب المبلغ من مكانته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة. فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد الميل الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أموال.

كذلك يعتبر شبكة الانترنت من أحدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنها الأسهل استخداما والأيسر في التعامل من البنوك وبضغط المفتاح تفتح له أفاق الدخول في الحسابات والأنشطة المالية والبنكية من أي جهة في العالم. فيقوم المجرمون بالاعتماد على عملية التحويل الالكتروني لأمواله من خلال البنوك وإيداع تلك الأموال المسروقة في حسابات متعددة في البنوك ثم تحول إلى عدة فروع م بلدان مختلفة.[2]

جرائم السطو على أرقام البطاقات: أصبح السطو على أرقام البطاقات البنكية، الذمية الائتمانية عبر شبكة الانترنت عملية سهلة لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عملية الافتراض لإرجاع تلك الأرقام أو عدم نشرها واستخدامها.[3]

---

[1]. قشقوش هدى حامد، **جرائم الحاسب الإلكتروني في تشريع المقارن**، دار النهضة العربية القاهرة، ب ط، 1992، ص 105.

[2]. عبد المطلب عبد المجيد، **العولمة واقتصادية البنوك**، دار الجامعية، مصر، ب ط، 2003، ص 261.

[3]. جنيبهي محمد، جنيبهي ممدوح، المرجع السابق، ص 42.

وكذلك من أهم العوامل المعرقلة لتطور وسائل الدفع الإلكترونية.[1]

مخاطر التنظيمية: يتعلق هذه الأخيرة بعلاقة البنوك الالكترونية بالبنك المركزي حيث أن النقود الالكترونية ستجعل من الصعب مراقبة وتحديد الكتلة النقدية وكذلك تداول عدة أشكال صادرة من النقود عن مؤسسات بنكية مختلفة يجعل هذا المجال غير منظم. حيث أدلى ذلك إلى التهرب الضريبي التي أصبحت سيرة لسهولة تحويل الأموال غير الحدود.

المخاطر القانونية: نظرا لسرية المعاملات المصرفية الالكترونية فان هذا يتيح بدرجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك كعمليات غسيل الأموال لذلك أصبحت البنوك تقوم بالتحقق الجيد من هوية العميل وعنوانه قبل فتح حساب له.

مخاطر العمليات: إن طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية يفتح عنها تهديدات أمنية تأتي سواء من الداخل أو من الخارج وعلى البنوك أن تعتمد على سرية والاعتماد على خبراء في ذلك.

وحتى يمكن التمكن والحد من هذه المخاطر لابد من إتباع إجراءات التقنية وذلك بالترخيص القانوني للمعاملات الالكترونية كما لابد من التنسيق الدولي لتنظيم هذه المعاملات من أجل ضمان حصول الموظفين على الخبرة التكنولوجية.

المطلب الثاني: جرائم البطاقات البنكية:

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الالكترونية إلا أن هذا لا يعني أنها مثالية حيث تعددت الجرائم التي ترتكب في حقها ومع ازدياد استعمال البطاقات على هذا الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها ويمكن تقسيم هذه الجرائم إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير.

[1]. بن عمارة نوال، مرجع سبق35.

1. جرائم يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقة البنكية: فالعميل نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم أو مخالفات من أجل الحصول على أموال بأي طريقة كانت نذكر منها مايلي:

تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي: وتقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح به.[1]

استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها: لكل بطاقة مدة صلاحية معينة وبعد مرور هذه المدة لابد على العميل يردها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجميدها أو التخلي عنها وفي حال لم يفعل ذلك البعض بضرورة اعتباره جرم.[2]

استعمال بطاقة ملغاة: قد يقوم البنك أحيانا بإلغاء بطاقة ووقف عملها ووفقا لذلك يطلب من العميل ردها ففي حال امتناع العميل عن ذلك ويقوم باستعمالها فان ذلك بعد اعتداء على مال الغير لأن العميل سيوهم التاجر بملكيته للبطاقة والائتمان وبذلك يعد جرما.

إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك: تقوم الجريمة هنا عندما يقوم الجاني بإصدار شيك للتاجر الذي اشترى منه البضاعة لقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك.

2. الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات الالكترونية

قد يتم ارتكاب جرائم من طرف الغير وذلك كالتالي:

اسحب بطاقات الإلكترونية مزورة: قد يقوم الغير بتزوير بطاقة الدفع آو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة واستبدال بياناتها كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لاستعمالها وتزوير لتوقيعه.[1]

[1]. حجازي بيومي عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 334.

[2]. سعودي محمد توفيق، **بطاقة ائتمان**، دار أمين الطباعة، مصر، ط1، مصر، ص 128.

استعمال بطاقة مسروقة أو مفقودة من قبل الغير: إن السارق أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب النقود من المودع الآلي وقد سيخدمها في الحصول على السلع والخدمات وتعد هذه عقوبة وجريمة نصب.[2]

المطلب الثالث: التحديات الجديدة لوسائل الدفع الإلكترونية

إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست وسائل مثالية تخلو من أي شيء سلبي فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها أمام الجمهور ومنه فهذا يؤدي إلى أخذ الحيطة والحذر عند استعمالها وبالتالي يمكن ذكر هذه المخاطر والعيوب لهذه الوسائل كما يلي:

1. بالنسبة النقود الإلكترونية:

للنقود الإلكترونية مخاطر قانونية وأخرى تتعلق بأمن هذه النقود والسرية.[3]

المخاطر القانونية: تصدر أساسا هذه المخاطر من خلال انتهاك واختراق القوانين واللوائح مثل جرائم غسيل الأموال، إنشاء أسرار العميل وانتهاك السرية من ناحية أخرى فان المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الالكترونية بطريقة غير دقيقة ومن المتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الالكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بضبط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنت.

المخاطر الأمنية للنقود الإلكترونية: قد يحدث خرق أمني للنقود الالكترونية إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير و إما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موضع من مواقع الانترنت وإما بالخلال تصميمات

---

[1]. محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 123.

[2]. سعودي محمد توفيق، مرجع سابق، ص 130.

[3]. الشافعي محمد، إبراهيم محمود، **النقود الإلكترونية**، الهيئة العليا لتطوير الرياض، المال والاقتصاد، تاريخ الاطلاع 26 ديسمبر 2015على الموقع الإلكتروني، www.arriadh.com.

الأنظمة الالكترونية والقرصنة الالكترونية ومن شأن كل هذه التهديدات السابقة أن تؤذي إلى آثار قانونية وأمنية خطيرة ومن المهم التأكد من وجود ضمانات أمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر.

2. بالنسبة للبطاقات الذكية:

تشير هذه البطاقات الى قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات إصدار البطاقات ومجهزيها بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.

يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعاملات الشخصية المخزنة في البطاقات الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات قد تقوم المؤسسات الغير البنكية بإصدار بطاقات الذكية لكن لا تفرض عليها رقابة كالمؤسسات البنكية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة مما يثير القلق المراقبيين بشأن المحافظ الالكترونية التي تضم المؤسسات إصدار غير البنكية لا تخضع لمراقبتهم.

- وبالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية فهي تفرز جملة من العيوب والمشاكل سواءا حاملها أو للمصارف المصدرة لها واهم هذه المشاكل ما يلي:
- الخطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل كما أن أكبر حجم القروض المجانية من حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استماراته في المجالات الأخرى.
- المنافسة التي تواجهها المصارف من المؤسسات المتطورة والمصدرة للبطاقات الخاصة بها كمحطات البنزين مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع المصرف. [1]

[1]. سليمان ناصر، **تطوير صيغ التمويل قصير الأجل للبنوك إسلامية**، المطبعة العربية، الجزائر، ط1، 2002، ص 260.

خلاصة

تعد وسائل الدفع من أهم الوسائل التي حظيت بالقبول العام خاصة في المجال الاجتماعي من اجل تسهيل المعاملات التجارية, ودلك بتبادل السلع والخدمات من جهة, وتسديد الديون من جهة أخرى , كما ساهمت هده الأخيرة في اختصار الوقت على وجه الخصوص, وحققت هده الوسائل التقليدية نجاحا و قبولا عاما ,لكن هذا درجات هذا النجاح بدأت في انخفاض مستمر بسبب حوادث الغش والسرقة التي تعرضت إليها.

و بالتطور التكنولوجي و ظهور شبكة الأنترنت الذي ساد العالم جاء بالحل البديل لهذه المشاكل و المتمثل في تطور تلك الوسائل و ظهور مصطلح "وسائل الدفع الإلكترونية" بديل عن تلك التقليدية أو على الأقل تجنب تلك المشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل

و كان لظهور وسائل الدفع الإلكترونية انتشارا و قبولا واسعا ,حيث استحوذت على جل التعاملات و حتى اليومية منها الأمر الذي أدى إلى خلق قطاعات تكنولوجية متقدمة تدعم الاقتصاد الوطني خاصة و الاقتصاد العالمي.

تمهيد

في هذا العصر تتميز حياة الإنسان بممارسة أنشطة عديدة ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تتسم بالسرعة والدقة، ووفرة المعلومات، ومن بين ما افرزه هذا التطور هو ظهور مصطلحات جديدة تعدت الحدود المالية و الجغرافية، وألغت جميع القيود التي تحد من حرية الإنسان في ممارسته لمعاملاته التجارية، ومن هذه المصطلحات الجديدة التي أصبحت تتداول مصطلح "التجارة الإلكترونية".

تعتبرا لتجارة الإلكترونية نوع حديث من المبادلات التجارية قوامها التدفق السريع للمعلومات وتعد من اكبر القطاعات استجابة للتقدم والابتكار التكنولوجي ومن أكثرها استخداما للتقنيات الحديثة.

وعليه تعتبر التجارة الإلكترونية نعمة سائدة في عالم اليوم، فقد ساهمت في جعل هذا العالم مجرد قرية صغيرة وسوقا واحدا تعادل فيه الفرص بحل شركات العالم لاقتحام الأسواق مهما كان مكانها بكل سهولة متخطين بذلك كل الحدود مع توفير فرص واسعة لرفع الاقتصاد لهذه الدول. حيث ستتطرق في هذا الفصل إلى تحليل ظاهرة التجارة الإلكترونية من تعريفها. أشكالها مزايا وخصائص وغير ذلك.

المبحث الأول: التجارة الإلكترونية: المفهوم – الخصائص – الأنواع.

إن ما يشهده العالم اليوم من تغيرات متسارعة ومتطورة جعلت التقنيات الحديثة للاتصالات تتغلغل في بعض القطاعات كالقطاع المالي وكدا التجاري حيث أصبح توافر انترنت وسيلة مباشرة لتجاوز الحواجز الجغرافية والتعقيدات الادارية وعبور حدود الدولية بدون جهد كبير إلى جانب القدرة على توفر المعلومات من مصادرها المختلفة والمباشرة حيث غطت هذه الأخيرة مساحات كبرى من عالم التجارة وساهمت بشكل كبير في تغيير المعاملات التجارية من الشكل التقليدي البطيء إلى الشكل الإلكتروني المشاريع وبالتالي تحولت التجارة القديمة إلى تجارة إلكترونية جديدة التي تعد رمزا هاما للثقافة المعلوماتية التي تعد المصدر لها.

المطلب الأول: التجارة الإلكترونية

1. تعريف التجارة الإلكترونية:

نظرا لتطور الحاصل ولسرعة المستجدات في هذا الموضوع فإنه لا يمكن حاليا غطاء تعريف دقيقا وشاملا للتجارة الالكترونية 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 لأنها تحتوي على كلمتين؛ التجارة– الإلكترونية.

التجارة: مصطلح يعبر عن عرض متزايد للنشاطات الاقتصادية، يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات و الأفراد و المؤسسات تحكمه عدة قواعد و أنظمة، و يجري داخل شبكة مفتوحة كأجراء عمليات الشراء و البيع المقايضة، الإشهار...الخ.[1]

الإلكترونية: تعرف على أنها مجموع الهياكل اللازمة لتكنولوجيا والشبكة المعلوماتية والاتصال عن بعد لمعالجة وتحويل ا المعطيات الرقمية، وبالتالي فإن مصطلح الإلكترونية يعبر عن الأداة الحديثة في الاتصال ألا وهي الأنترنت

[1] .عبد الكريم عبد الحميد سيوني، **التجارة الإلكترونية**، دار الكتب العالمية للنشر و التوزيع، ب.ط، 2003، ص53.

التي تعمل على خلق فرص وفوائد عظيمة نظرا لقدرتها على تحقيق التواصل السريع بين أرجاء العالم كما أنها تسمح بإمكانية التبادل التجاري بين أي طرفين وهذا ما يعرف بالتجارة عبر الأنترنت أو التجارة الإلكترونية.[1]

وللتجارة الإلكترونية تعريفات عديدة أهمها:

تعريف الحكومة الأمريكية: عرفت الحكومة الأمريكية التجارة الإلكترونية بانها "الاستعمال الامثل لكل انواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة من اجل تنمية النشاط التجاري للمشروعات".[2]

تعريف المنظمة العالمية للتجارة: التجارة الالكترونية هي مجموعة متكاملة من عمليات الإنتاج والتوزيع والتسويق وبيع المنتجات بوسائل الإلكترونية.[3]

تعريف المؤسسة العربية لضمان الاستثمار: التجارة الإلكترونية هي التجارة التي تتم باستخدام التقنيات التي وفرتها تورة المعلومات و شبكة الانترنت عبر التبادل الالكتروني للبيانات متجاوزا عنصري الزمان والمكان لتغطي قطاعات عديدة، و تضع قواعد جديدة لعمليات البيع و التسجيل و التخزين و التسليم.[4]

تعريف الجمعية الفرنسية للتجارة والتبادلات الإلكترونية:[5] تعرف على أنها جميع المبادلات والتحويلات التي تستطيع أن تقوم بها أي مؤسسة عبر وسيلة اتصال الإلكترونية.

هي نظام تبادل غير ورقي لصفقات ومعلومات تجارية ومصرفية باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة منها؛ نظام تبادل المعلومات الإلكترونية.

التجارة الالكترونية هي ممارسة تجارة السلع والخدمات بمساعدة أدوات الاتصال وغيرها من الوسائل ذات العلاقة بالاتصالات.

---

[1] . عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، مصر، ب.ط، 2000، ص39.

[2] . عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص39.

[3] . عبد الكريم، عبد الحميد بسيوني، **التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 54.

[4] . قسم البحوث "**التجارة الإلكترونية و واقع العالم العربي**" مجلة الشؤون الخليجية، الإمارات، 1999، ص25.

[5] . فريد عباس، جباية **التجارة الإلكترونية**، مذكرة ليسانس، المركز الجامعي يحي فارس بالمدية، معهد علوم التسيير، 2003، ص04.

التجارة الإلكترونية هي مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة التجارية بين المشروعات والإدارة.

كما تعرف على أنها اتمام عملية تجارية عبر شبكات الانترنت والتي تتضمن تحويلا نقل ملكية او حقوق استخدام السلع والخدمات.

كما أنها مزيج من التكنولوجيا و الخدمات من اجل الإسراع بأداء التبادل التجاري وايجا دالية لتبادل المعلومات داخل مؤسسات الإعمال وبين مؤسسات الإعمال، وبين مؤسسات الإعمال والعملاء، أي عمليات البيع والشراء.

مصطلح التجارة الإلكترونية يدل بصيغة عامة على جميع أشكال التعاملات ذات الصلة بالنشاطات التجارية التي تجمع الأفراد والمنظمات معتمدة على المعالجة والنقل الإلكتروني للمعطيات خاصة النصوص، والأصوات لتسهيل النشاطات التجارية:

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج تعريفا شاملا وبسيطا بأن التجارة الالكترونية هي عبارة عن تبادل عمليات بيع وشراء البضائع والمواد الأولية كما أنها عملية تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت وهنا نستخلص بعض النقاط الأساسية لها أهمها: تعد شكلا من أشكال البيع والشراء وتبادل الخدمات عن بعد.

تعتبر وسيلة مهمة للمستهلك حيث توفر له حرية الاختيار ما يريد شراءه بأقل الأسعار وبأفضل المنتجات ودون التعرض من الغير. كما تهدف أيضا إلى رفع الكفاءة وتحقيق الفعالية في التعامل.[1]

2. التطور التاريخي للتجارة الإلكترونية:

تعود بداية التطبيقات التجارة الالكترونية إلى أوائل السبعينات من القرن العشرين وأكثرها شهرة هو تطبيق تحويلات الالكترونية للأموال ولكن مدى هذا التطبيق لم يتجاوز المؤسسات التجارية العملاقة وبعض الشركات وبعدها أتى التبادل الالكتروني للبيانات والذي وسع تطبيق التجارة الالكترونية من مجرد معاملات المالية إلى معاملات أخرى وتسبب هذا في ازدياد الشركات المساهمة في هذه التقنية من مؤسسات المالية إلى المصانع وبائعي

[1] . مدحت رمضان، **الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية**، دار النهضة العربية القاهرة، بدون طبعة، 2001، ص 12.

التجزئة ثم ظهرت تطبيقات الاتصالية السلكية وللاسلكية مثل: بيع وشراء الأسهم ومع بداية انتشار الانترنت في التسعينات من القرن العشرين بدأ استخدام مصطلح التجارة الالكترونية ومن ثم تطوير تطبيقات التجارة الالكترونية بصورة كبيرة ومن عام 1995 شاهدنا الكثير من التطبيقات المبدعة والتي تتمثل في الإعلانات على الانترنت والمزادات ومن تجارب الواقع الافتراضي لدرجة أن لكل شركة موقع على شبكة أنترنت خاص بها حيث تطور حجم التجارة الالكترونية بصورة تفوق التوقعات كل الشركات المتخصصة في مجال الدراسات ومنه فإنه حدث تضارب في الأرقام بين الشركات المتخصصة إذا تراوح الرقم المحدد للتجارة الالكترونية في سنة 2002 إلى حوالي 350 مليار دولار.[1]

حيث قامت التجارة الالكترونية من خلال تطورها على ثلاث مراحل وهي:

1.2. مرحلة العرض (الوعد):

التعرف على المنتجات المطلوب تداولها وبدائلها وشروط السداد...في هذه المرحلة يقوم المنتج أو البائع ب والأفراد والمؤسسات وتحكمه عدة قواعد وأنظمة متفق عليها ويجري داخل شبكة تتفق عليها كعمليات الشراء...

2.2. مرحلة القبول:

إذا تم اقتناع الطرف الأخر بالمنتج يتم ابرام عقدين المشتري ويقوم هذا الأخير بطلب المزيد من المعلومات والبيانات عن الساعة أيا كان نوعها ومواصفتها وباستخدام الوسائل الالكترونية يستطيع أن يعبر عن ذلك مستخدما تلك الوسائل بعد التأكد من أنها من مؤمنة بوسائل متطورة تحافظ على سلامة وصحة البيانات من جهة والمصداقية من جهة أخرى.

[1] . بهاء شاهين، **العولمة والتجارة الإلكترونية**، الفاروق الحديثة للطباعة والنشر، الطبعة 1، سنة 2000، ص 75.

3.2. مرحلة التنفيذ:

تعني هذه المرحلة وضع الالتزامات المتقابلة في العقد موضع التنفيذ ويقوم العارض بتوفير السلعة وإعدادها وتهيئتها لتسليمها بالشكل والطريقة المتفق عليها كما يتم الدفع إلكترونيات عن طريق استخدام الشيك الإلكتروني أو بطاقات الائتمان.[1]

المطلب الثاني: خصائص التجارة الإلكترونية ومدى أهميتها

تعتمد التجارة الإلكترونية على عدة خصائص كما أنها تلعب دورا هاما في العالم اليوم.

1. خصائص التجارة الإلكترونية، إن التجارة الإلكترونية تتميز بعدة صفات وخصائص أهمها:[2]

- **عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية:** حيث يلتقي كلا من البائع والمشتري من خلال شبكة الانترنت عبر وسائل الاتصال كالهاتف، الفاكس المراسلات. إلا أن ما تمييز هذا الأسلوب هو وجود درجة عالية من التفاعلية بين الطرفين.
- **الطبيعة الدولية للتجارة الإلكترونية:** إن أدوات التجارة الإلكترونية الحديثة أعطت ميلاد الظاهرة الترويج العالمي بدون حدود إلى درجة أن السلعة أو الخدمة المعروضة على الانترنت لا تحتاج إلى أن تستهدف سوقا مجددا جغرافيا بالعكس فإن إنشاء موقع تجاري على الشبكة يسمح للمؤسسة صغيرة باقتحام الأسواق والتعامل مع مستخدمي الانترنت من كل أنحاء العالم. سواء اكانوا مؤسسات أو أفراد.
- **عدم توفر تنسيق مشترك بين كافة الدول:** وذلك من اجل التنسيق وصدور قانون محدد لكل دولة مع الأخر بعين الاعتبار قوانين الدول الأخرى.
- **عدم الاعتماد على الوثائق الورقية في إجراء وتنفيذ المعاملات:** حيث أن معظم العمليات التفاعل بين طرفي التعامل تتم إلكترونيا بدون اعتماد غلى المستندات الورقية.

---

[1] . سيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، منشورات للمنظمة للطبع والنشر، القاهرة، بدون طبعة، 2006، ص 92.

[2] . محمود عامر، **التجارة الإلكترونية**، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط1، 2006، ص17.

- **إمكانية التأثير المباشر على أنظمة الحسابات بالشركة:** ويتم من خلال ما يسمى بالتبادل الالكتروني للبيانات والوثائق وهو ما يعد في الحقيقة طفرة هائلة تحقق النسيان البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية بكفاءة وفعالية.[1]

- **إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه:** حيث يستطيع أحد أطراف المعاملة إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لانهائي من المستقبلين في نفس الوقت ودون الحاجة لإعادة إرسالها في كل مرة.

- **طبيعة النظام المتبادل في التجارة الالكترونية وأثره على الجهود المتضافرة:** كل المؤسسات كبيرة أو صغيرة تسجل أن بعض الخطوط الفاصلة بين العلامات التي فرقت تقليديا بين مختلف الفروع التجارية بعضها ببعض بناءا على مختلف العناصر الفيزيائية للسلع والخدمات المقدمة ومختلف طرق الترويج لحصص التلفزيونية الكتب أقراص المضغوطة بدأت شيئا فشيئا وهذا العصر نتج عنه ضغوطات تنافسية تدفع إلى إعادة هيكلة داخلية للفروع . مما ينتج عنه فرص جديدة كل تحديات جديدة تقف بوجه المؤسسات.[2]

2. أهمية التجارة الإلكترونية:

تقتصر أهمية التجارة الالكترونية في النقاط التالية:

- تعد التجارة الالكترونية من اهم الأدوات التي تحقق للمشروعات المتوسطة والصغيرة الحجم القدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية بفعالية وكفاءة لما تقدمه من مزايا ممثلة في خفض التكاليف التسويق والدعاية والإعلان ووفرة الوقت والمكان المطلوبين لأداء المعاملات التجارية بما ينعكس إيجابيا على تنشيط هذه المشروعات.

- تزيل التجارة الإلكترونية الحدود والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات وبذلك تستطيع الشركات الصغيرة منها التواجد في الأسواق العالمية.

---

[1] . حمادة طارق عبد العال، **التجارة الإلكترونية، المفاهيم التجارية**، الدار الجامعية الإسكندرية، بدون طبعة، سنة 2003، ص 25.

[2] . أحمد عبد الخالق، نفس المرجع السابق، ص27.

- تسمح التجارة الالكترونية بالتسويق عبر شبكة الانترنت عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشرين المتعاملين. وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية وما تستلزمه من نفقات كما تساهم في تنشيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية.[1]

- التجارة الإلكترونية تقلل الدورة بدرجة كبيرة، حيث يتم الشحن مباشر من المصنع إلى المستهلك النهائي وسوق يساعده ذلك في تلبية احتياجات العملاء بسرعة ويظهر ذلك بشكل كبير في السلع والخدمات التي يتم تسليمها بشكل إلكتروني.

- التجارة الالكترونية بما تتطلبه تقنيات وإدارة علاقات واتصال، تتيح الفرصة لتطوير أداء المؤسسات في مختلف الميادين وهي تقدم خدمة كبرى للمؤسسات في ميدان تقييم وافقها وكفاءة موظفيها وسلامة وفعالية بنيتها التحتية النقدية وبرامج التأهيل الإداري.[2]

- تمكن التجارة الإلكترونية الشركات من تفهم احتياجات عملائها وإتاحة خيارات التسوق أمامهم بشكل واسع . وهذا بذاته يحقق نسبة رضاء عالمية لدى العملاء لا تتيحه وسائل التجارة الالكترونية فالعميل يمكنه معرفة الأصناف و الأسعار وميزات كل صنف وتقييم المنتج موضوع الشراء من حيث مدى تلبية لرغبة وخيارات المشتري.

- تمثل تجارة الخدمات أحد المحاور الأساسية التي توفر فيها التجارة الالكترونية آلية للأفراد المتخصصين للتقديم خدماتهم على المستوى الإقليمي العالمي دون الحاجة للانتقال وبما يفتح المجال لهم للانطلاق في العمل الحر.[3]

---

[1] . محمود عامر، **التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 25.

[2] . إبراهيم بختي، **التجارة الإلكترونية، مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب ط، سنة 2005، ص 95.

[3] . محمود عامر، **التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 26.

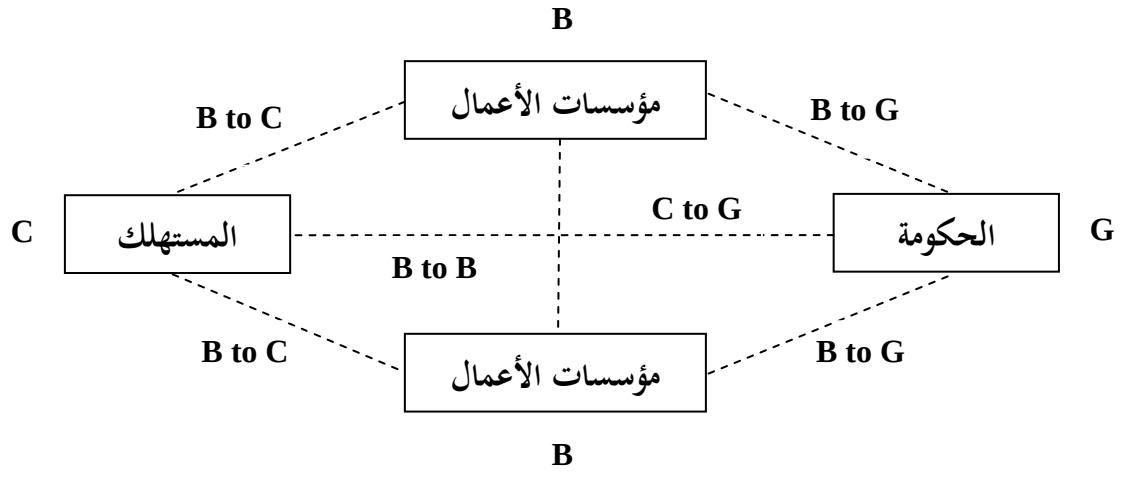
المطلب الثالث: أنواع التجارة الإلكترونية وأهم مجالات تطبيقها

شهدت التجارة الإلكترونية تطورا كبيرا أدى إلى تنوع مجالاتها وتقسيماتها بشكل كبير وزاد من تطبيقاتها في مجالات شتى:

1. أنواع التجارة الالكترونية:

لقد صاحب ظهور التجارة الالكترونية ثورة كبيرة تمثلت في تطور وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وزيادة استعمالها ليس فقط بالنسبة للمشروعات ولكن أيضا على مستوى المستخدم بين المستهلكين في مجال السلع والخدمات حيث أن التجارة الالكترونية هي مفهوم متعدد الأبعاد يمكن تطبيقه من خلال أكثر من شكل وهكذا هو موضح في الشكل التالي:[1]

الشكل رقم 03: أنواع التجارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ب.ط، 2004، ص213.

[1] . سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 216

- **التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك Business to Costumes B to C:**

توجد على شبكة أنترنت العالمية مواقع للتجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك حيث تقوم هذه المواقع بتقديم كافة أنواع السلع الخدمات كما تقوم أيضا باستعراض كافة السلع المتاحة وتنفيذ إجراءات البيع والشراء كما يتم استخدام بطاقات الائتمان من أجل إتمام عمليات البيع والشراء حيث يعتبر استخدام بطاقات الائتمان في عملية الدفع أكثر شيوعا واستخدام بين المستهلك ومؤسسات الأعمال بالإضافة إلى وجود وسائل دفع إلكترونية أخرى كالشيكات الإلكترونية، أو الدفع نقدا عند السليم أو أي طريقة أخرى يتم الاتفاق عليها من الطرفين أصحاب العلاقة.[1]

- **التجارة الإلكترونية بين مؤسسة ومؤسسة أخرى (B to B) Business to Business**

وهذا النوع من التجارة الإلكترونية يتم فيه المعاملات من البيع وشراء وتبادل المعلومات في مساحة سوقية الإلكترونية بين المؤسسات ويتم عمليات الدفع من خلال بوابات الدفع الإلكترونية ويعتبر هذا النوع من أكثر الأنواع التجارة الإلكترونية شيوعا ويطبق بين مؤسسات العمال داخل الدولة أو مع مؤسسات الأعمال خارج الدولة حيث يتم إجراء كافة المعاملات التجارية إلكترونيا وشكل هذا النوع من المعاملات 80% من حجم التجارة الإلكترونية في العالم[2].

- **التجارة الإلكترونية بين المستهلك والحكومة (C to G) Costumes to Gouvernement:**

ويتم ذلك من خلال ممارسات يلتزم بها المستهلك اتجاه إدارته كعملية دفع الضرائب استخراج شهادات الميلاد تقديم التصريحات إلى مختلف الهيئات الإدارية المعنية حيث يتم إلكترونيا دون الحاجة إلى استغراق أوقات كبيرة وافيا أن يقوم مستهلك بمراجعة الدوائر الحكومية الخاصة بذلك.

---

[1] . عبد الحميد بسيوني، **التجارة الإلكترونية**، دار العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، ب.ط، 2003، ص 62.

[2] . إدارة البحوث والدراسات الجامعية، **التجارة الإلكترونية والاتصالات**، مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية، بحث مقدم للمؤتمر لرجال الأعمال السعوديين والمصريين والإسكندرية 10/08 نوفمبر 2000، ص 86.

- **التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والإدارة (الحكومة) business to gouvernement (B to G)** :

في هذا النوع تقوم الحكومة بعرض الإجراءات واللوازم والرسوم ونماذج المعاملات على شبكة انترنت بحيث تستطيع مؤسسات الأعمال أن تطلع عليها من خلال الوسائل الالكترونية وأن تقوم بإجراء المعاملات إلكترونيا بدون التعامل مع مكاتب المؤسسات والدوائر الحكومية وتقوم الحكومة الآن بالعمل على ما يسمى بالحكومة الالكترونية لإتمام تلك المعاملات إلكترونيا.[1]

2. مجالات التجارة الإلكترونية:

تعد التجارة الإلكترونية مفهوما واسعا يشمل أي نشاط أو تعاملات تجارية تتحقق بين الأطراف متعددة وتتضمن هذه التجارة جميع العمليات الأساسية للمساهمة في بيع منتج استهلاكي أو خدمي أو فكري كما أنها تستخدم في الكثير من المجالات الحيوية والاقتصادية أهمها تجارة التجزئة البنوك والتمويل، والتوزيع، التصميمات الهندسية، التعاملات التجارية.

- **تجارة التجزئة:** مثل ذلك تجارة الكتب والمجلات ويتم فيها البحث عن اسم الكتاب أو المحتوى ومعرفة السعر وتتم فيه عملية الدفع بطريقة إلكترونية.[2]

- **التعاملات التجارية:** من أمثلة ذلك نظام التبادل التجاري بين الشركات حيث يقوم لعرض الكتالوقات إلكترونية للمنتجات والقيام بعملية التبادل بمراحلها المختلفة ودعم نظم الدفع المختلفة وتبادل المستندات مع تقديم خدمات من بعد البيع.

---

[1] . منصور فرج، **التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، الوضع الراهن والآفاق مستقبلية**، بحث مقدم لندوة العلوم والتكنولوجيا في الوطن العربي، المؤسسة العربية لدراسات والنشر والتوزيع، عمان، ط1، 01-2001/10/03، ص21.

[2] . محمود عامر، **التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 26.

- **التصميمات الهندسية:** من الممكن الاشتراك في تصميم جديد للمنتج بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل كقيام شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد يعمل أعضاءه في أربع مواقع جغرافية مختلفة.

- **التوزيع والتمويل:** تقديم البنوك خدمة الالكترونية والتي من أبسطها الاستعلام عن الحسابات وبيع وشراء الأسهم.

- **التوزيع:** يتمثل في توزيع المنتجات الالكترونية من برامج وأجهزة حاسب ألي توزيع الصور الأفلام.

المبحث الثاني: واقع التجارة الالكترونية

تعتبر التجارة الالكترونية ملخصا عما حدث من تطورات تكنولوجيا وظهور تقنيات حديثة حيث ساهمت بعض عوامل في ظهورها ونشأت بعض متطلبات قيامها ومستلزمات إنشائها.

المطلب الأول: دوافع تطبيق التجارة الالكترونية ومتطلبات قيمها وأهم مستلزماتها

1. دوافع تطبيق التجارة الإلكترونية:

هناك العديد من العوامل المشتركة لدى المؤسسات والقطاعات التي تدفع إلى التجارة الالكترونية والتي في مجملها خلق دوافع للدخول إليها والتي يتم سردها كالتالي:[1]

- **الفعالية التجارية:** من أهم دوافع التجارة الالكترونية القيام بالوصول إلى أعلى مستويات الإنتاج والتوزيع حيث أن اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار الدفع والتطوير يسمح للمؤسسات بمواجهة التحديات للمنتظرة في محيط التجاري العالمي.

كما يمكن للمؤسسة من إنتاج معلومات حول معاملاتها والاحتفاظ بها بالطرق الآلية فتتم بذلك لمعالجة والتوزيع بصفة سريعة كما يمكن أن تستعمل هذه المعلومات في تقييم السوق وتقييم مسارها

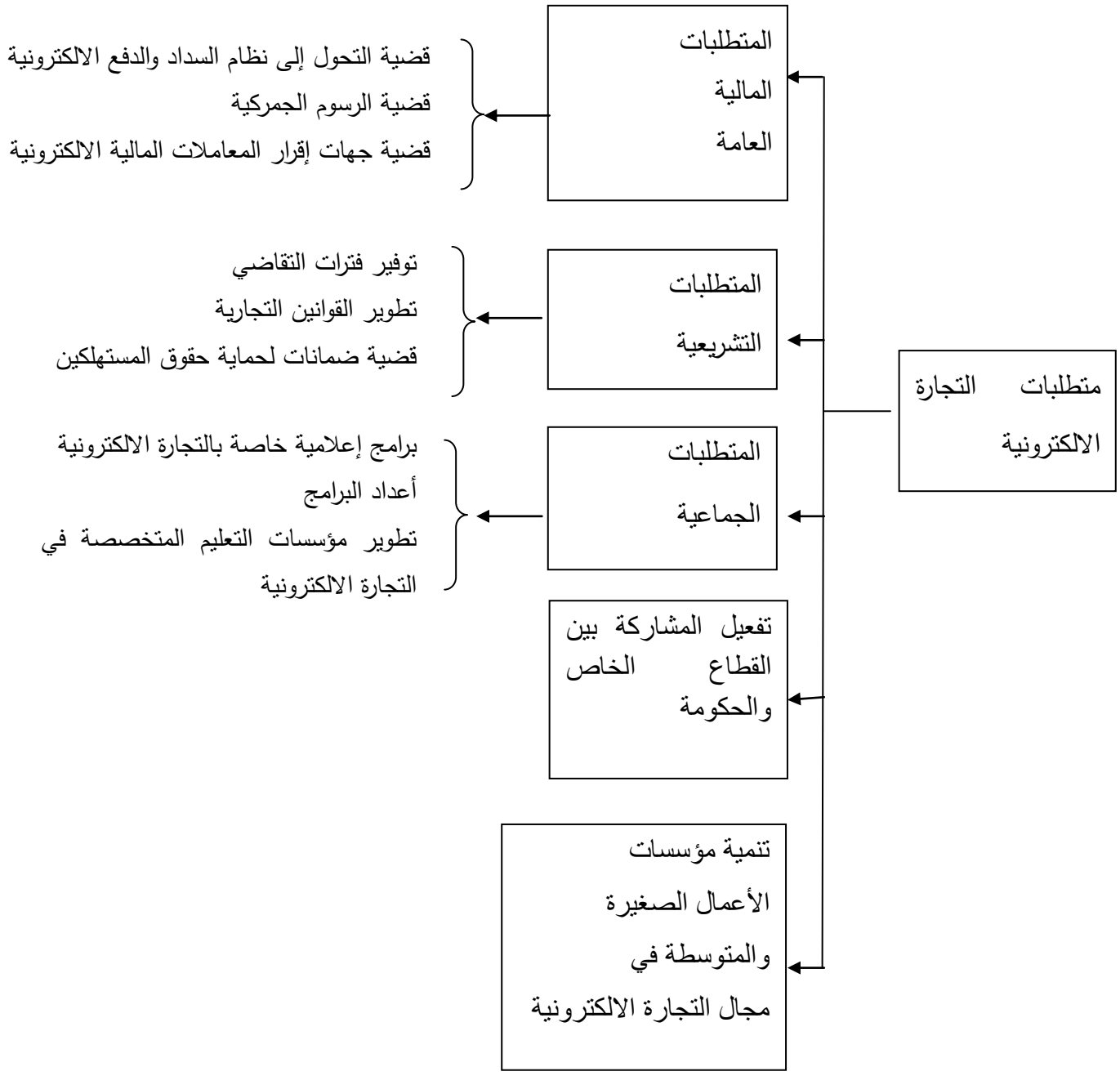
- **تسيير المعاملات التجارية:** تسمح التجارة الالكترونية لتأدية جزء كبير من العمليات المختلفة والتي تدخل ضمن المعاملات التجارية العادية بين البائع والمشتري حيث تسمح الشبكات باحترام الزمن والمسافة كما تشتمل أيضا على المعاملات المادية والغير المادية في نفس الوقت مما يسمح بتقليص التكاليف المتعلقة بكل أنواع المعاملات كما نشأت علاقات سوقية جديدة.
- **تطوير أسواق جديدة:** إن دافع تطوير أسواق جديدة مؤسسات كثيرة تتوجه إلى استخدام العلاقات التجارية الالكترونية وأدخلتها في استراتيجياتها للقيام بإكساب السوق وإنشاء أسواق جديدة وتطويرها.

[1] . السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، منظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ب.ط، 2006، ص 157.

2. متطلبات التجارة الإلكترونية:

للقيام بالتجارة الالكترونية يجب توفر مجموعة من المتطلبات وهي موضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم 04: متطلبات العامة لتطبيق التجارة الإلكترونية

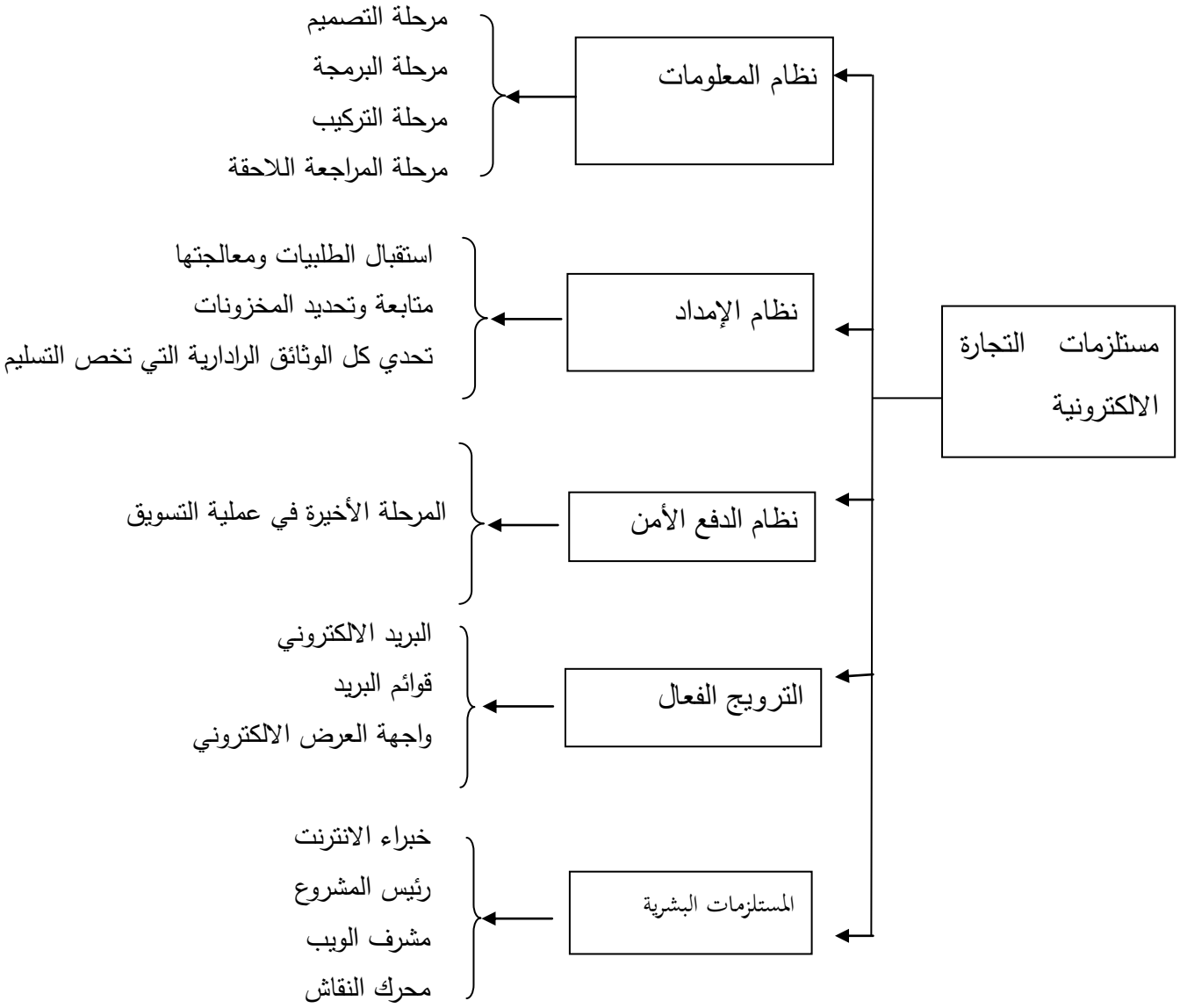


المصدر: معالي فهمي حيدر، **نظم المعلومات**، دارا الجامعية، الإسكندرية، ب.ط، سنة 2000، ص61.

3. مستلزمات التجارة الإلكترونية:

للتجارة الإلكترونية خمسة مستلزمات وهي موضحة بالتفصيل في الشكل الموالي:

الشكل رقم 05: مستلزمات التجارة الإلكترونية



المصدر: محمد أحمد أبو قاسم، "**التسويق عبر الأنترنت**"، دار الأمين، القاهرة، ب.ط، 2000، ص105.

المطلب الثاني: مزايا ومخاطر التجارة الالكترونية

هناك بعض أوجه التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي الذي شهدت العالم خلال القرن الحادي والعشرين ثورة معلوماتية أطلق عليها بموجة بشرية ثالثة أو ثورة صناعية ثالثة حيث تحول التجارة الالكترونية لتصبح جزء من الواقع الاقتصادي الدولي ولا شك أن لهذه التجارة مزايا كثيرة كما لها مخاطر كثيرة.

1. **مزايا (فوائد) التجارة الإلكترونية:**

للتجارة الالكترونية فوائد جمة بالنسبة مستهلكين الشركات وفي المجتمع.[1]

بالنسبة للشركات: التجارة الالكترونية تساعد على إنشاء تجارات متخصصة جدا.

- التجارة الإلكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق عالمي بالإضافة إلى تخفيض التكاليف مع تحقيق تعادل للفرص بين الشركات القديم فرص متساوية للشركات على خلاف أحجامها إلى الأسواق والمنافسة فيها. فإن يتوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر وموردين أفضل وشركاء أحسن ملائمة وبصورة سريعة وسهلة وذلك من خلال المميزات التالية:
  - القدرة على التواصل المستمر مع جميع المتعاملين.
  - إمكانية التسويق السلع والخدمات عالميا وتكلفة محدودة.
  - القدرة على السرعة إبرام العقد وإنهاء الصفقات.
  - سهولة الوصول إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية.
- التجارة الالكترونية تساهم في تحسين عمليات الاستخبارات السوقية والتخطيط الاستراتيجي لها حيث تستطيع الشركة الحصول على معلومات متعلقة بالسوق أو الشريك بسرعة كبيرة وبدقة متناهية.[2]

---

[1] . نهلة أحمد قنديل، **التجارة الإلكترونية**، مرشد المدير العصري، رؤية تسويقية، مصر، ب.ط، 2004، ص20.

[2] . خالد طويل، **الاقتصاد الجديد**، صحيفة الرياض، مؤسسة اليمامة الصحيفة في 2001/10/24.

- التجارة الإلكترونية تحقق للمشروعات المتوسطة والصغيرة القدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية لفعالية وكفاءة، ما تقدمه من خفض التكاليف التسويق والدعاية والإعلان بأقل جهد ووقت ممكن لأداء المعاملات التجارية مما ينعكس إيجابيا على نشاط هذه المشروعات.

بالنسبة للأفراد (للمستهلكين):

- لتجارة الإلكترونية تسمح للأفراد بأن يتسوق أو ينهي معاملاته التجارية في أي وقت وفي أي مكان.
- التجارة الإلكترونية نقدم الكثير من الاختيارات للأفراد بسبب قابلية الوصول إلى منتجات والشركات لم تكن متوترة بالقرب من الفرد أو المستهلك.
- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخيارات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر المجتمعات الالكترونية.
- التجارة الإلكترونية في كثير من أحيان في أرخص الأماكن وأرخص وسيلة للتسويق لأن المشتري يستطيع أن يتسوق في الكثير من المواقع على الانترنت ومقارنة بضاعة كل شركة مع أخرى سهولة وأيضا مقارنتها على أرض الواقع.[1]
- التجارة الإلكترونية تمكن الفرد أو المستهلك من الحصول على البضاعة بسرعة وسهولة من البائع وباستطاعة الزبون الحصول على كل المعلومات اللازمة عن منتوج ما من خلال أن عبر الانترنت وفي المقابل قد يستغرق أياما أو أسابيع من أجل الحصول عليها.

[1] . سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، مرجع سابق، ص 26-27.

و الجدول التالي يلخص أهم فوائد التجارة الالكترونية للمؤسسات والمستهلكين.

الجدول رقم 01: فوائد التجارة الالكترونية للمؤسسات (الشركات) والمستهلكين

الشركات المعارضين	المستهلكين (العملاء)
• حضور عالمي. • تحسين الوضع التنافسي. • التصنع الضخم للمستهلك. • اختصار دورة التجارية للأعمال. • إيجاد فرص أعمال جديدة.	• خيار عالمي. • تحسين جودة المنتج. • تقديم منتجات وفقا للرغبات العميل. • سرعة الاستجابة للاحتياجات. • خفض أسعار المنتجات. • خدمات ومنتجات جديدة.

المصدر: سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، مرجع سابق، ص27.

بالنسبة للمجتمع:[1]

- التجارة الإلكترونية تسير توزيع الخدمات العامة كالصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية بسعر منخفض ولكفاءة عالية.
- التجارة الإلكترونية تشجع المنافسة مما يعني زيادة الجودة وخفض الأسعار وبذلك يستطيع الأفراد الدين دخلهم المادي محدود لشراء هذه البضائع مما يؤدي إلى رفع مستوى المعيشة للمجتمع ككل.
- التجارة الإلكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في الدولة العالم الثالث أن يحصلوا على منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية.

يعد أداء الأعمال الإلكترونية أحد الاتجاهات التي يمكن أن ستهم في زيادة نجاح الحكومات في تحقيق التواصل مع المواطنين حيث يمكن من:

[1] . رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ب.ط، 1999، ص37.

- فتح اتصال جديدة بين المواطنين والحكومية.
- توفير بيانات ومعلومات وإتاحتها للمستثمرين ورجال العمال وكافة فئات المجتمع بشفافية كاملة.
- عرض خطوات وإجراءات ونماذج الحصول على خدمات حكومية بصورة تحقق تسهيل التعامل مع الجهاز الإداري.
- أداء الخدمات إلكترونيا فيما يوصف بكونه حقوقها نحو الحكومة الالكترونية وبصورة تضمن أعلى درجات أداء في أقل وقت ممكن.

2. مخاطر التجارة الإلكترونية:

ينطوي تطبيق التجارة الإلكترونية على العديد من المخاطر التي لابد من تكتيف الجهود لأزالتها أو التقليل منها والمنبع الرئيسي لهذه المخاطر يكمن في مخاطر شبكة الانترنت. فكل تكنولوجيا حديثة ورغم ايجابياتها الكثيرة إلا أن سلبياتها كثيرة كذلك وفي حالتنا هذه سلبياتها تعد خطيرة جدا. ومخاطر التجارة الالكترونية كثيرة وأهمها:

- **مخاطر يمكن اكتشافها:** والمقصود هنا أن الشركة وبوجود خبراء مختصين لديها فتتمكن من اصطياد بعض الاختراقات وأنظمتها، من أشهر هذه الاختراقات:

فيروسات رقمية معروفة: بوجود نظام حماية مناسب يستطيع نظام الشركة اصطياد هذه الفيروسات المعروفة له بشكل مسبق والقضاء عليها.[1]

قراصنة أنترنت هواة: يعتمد قراصنة الأنترنت في اختراقاتهم لنظام الشركة على المعلومات ورموز الدخول المعينة، وفي حالة وجود أكثر من مستخدم للنظام الشركة قد يستطيع القرصان تتبع عملية الدخول والحصول على ذاكرة النظام على تلك المعلومات واستخدامها، ولهذا فان كانت الشركة تستخدم آلية تغير تلك الرموز بشكل دوري ومسح الذاكرة المعينة بواسطة خبرائها فستتمكن من تحجيم الاختراقات.[2]

---

[1] . رضوان رأفت، **عالم التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 37-38.

[2] . منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجينيهي، **الشركات الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 17.

- **مخاطر لا يمكن اكتشافها:** والمقصود هنا بأن بعض الاختراقات قد تتم دون سابق دراية بها إما لحداثتها أو جهل الشركة بها وأهمها:

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 التي تنجم عنها خسائر يمكن حصرها في ذلك الوقت

قراصنة انترنت ذوي خبرة عالية: وهذه تعد من أكبر المشاكل التي تواجهها الشركات فقراصنة الانترنت ليسو دوما من الهواة فبعضهم يملك خبرة ومهارة، تفوق كثيرا من المتخصصين تمكنهم من اختراق أنظمة الشركة دون أن تشعر بهم وقد تتم جريمتهم دون اكتشافها.

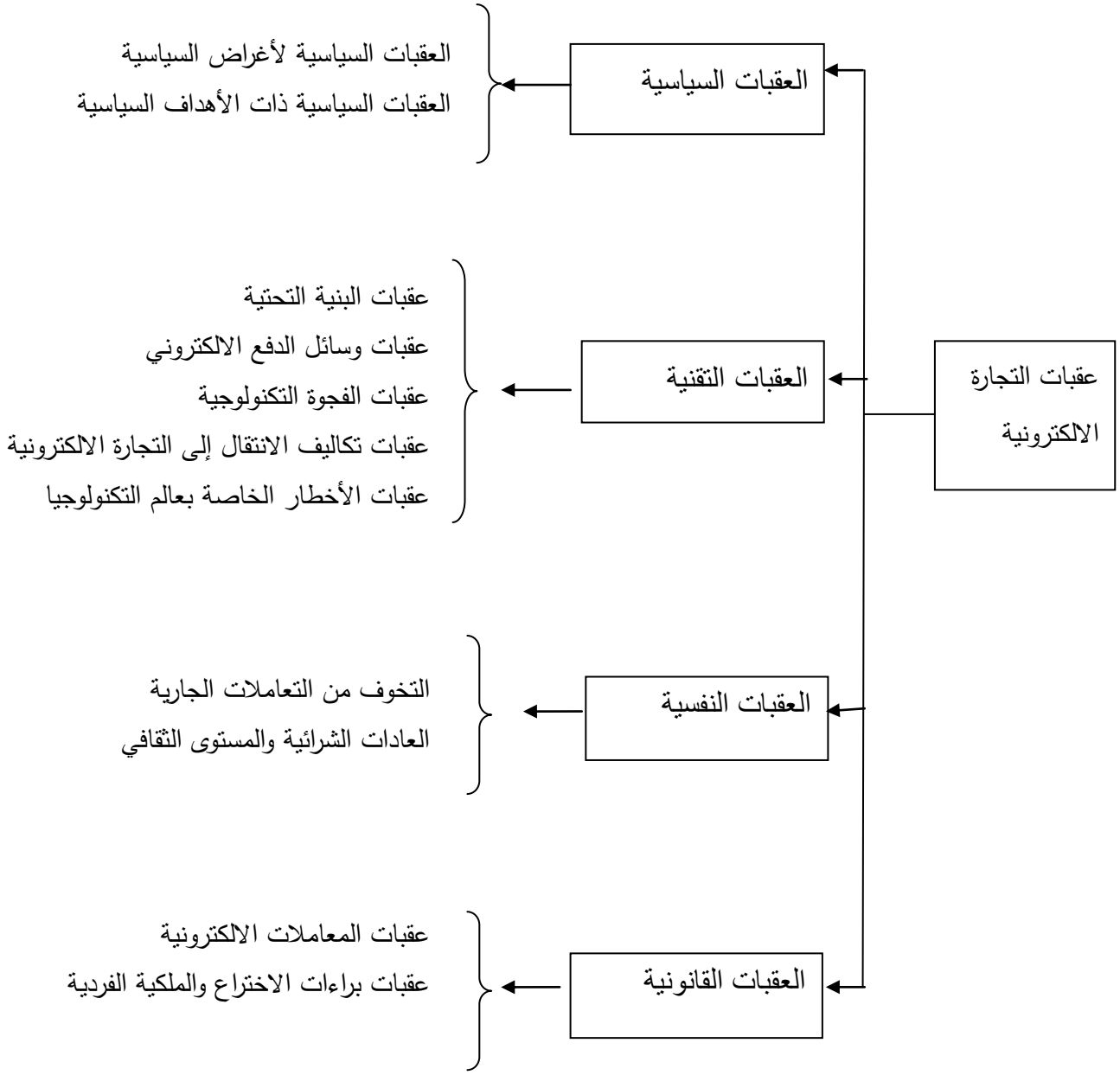
بالإضافة إلى وجود:

- عدم جدية التعاملات التجارية عبر الأنترنت.
- عدم وجود الأمان والخصوصية.
- خطر تعرض المؤسسات والشركات إلى مجموعة من الضغوطات كضغط التكلفة، خطر المنافسة العالمية، الضغط التقني...، عدم وجود قوانين دولية تحكم التجارة الإلكترونية.
- عدم استطاعة الإبلاغ عن الاختراقات لأنه لا يوجد دلائل مادية.

المطلب الثالث: المشاكل والعقبات التي تواجه التجارة الإلكترونية

رغم تقدمه التجارة الالكترونية من محفزات إلا أنه نجد بعض العقبات التي تمنعها من التطور والنمو أهمها:

الشكل رقم 06: المشاكل والعقبات التجارة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود، **إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)**، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص36.

من خلال الشكل أعلاه تندرج أهم المشاكل والعقبات فيما يلي:

1. **العقبات السياسية:** والتي تنقسم إلى:

- **عقبات سياسية لأغراض سياسية:** بما أن التجارة الالكترونية تعتمد أساسا على الانترنت كوسيلة للاتصال فان عدم التمكن من استعمال هذه الشبكة يمنع من وجود هذه التجارة وإنه يحد من انتشارها وتعتمد بعض دول العالم على سياسة عدم استعمال بعض المواقع، وتفرض عليهم التسجيل مع موزع معين سواء كان السبب في ذلك هو الحفاظ على وحدة التراب أو احتراما لأخلاق ومعتقدات البلاد فان هذا يحد من انتشار الانترنت وبالتالي سيعيق من استخدامها.
- **العقبات السياسية ذات الأهداف الاقتصادية:** تضع بعض الدول خاصة الدول النامية سياساتها الاقتصادية على عائدات الضرائب أو الجمارك لذا يكون السبب وراء عرقلة الطريق أمام التجارة الالكترونية هو تخوف بعض الدول من مستقبلها وذلك بعدم حصولها على الرسوم لجمركية والضرائب.

2. **العقبات التقنية:** أهمها:

- **البنية التحتية:** إن التجارة الالكترونية تعتمد على البنية التحتية من وسائل تقنية كوسائل الاتصال من أجل ضمان السير المستمر للنشاط التجاري الالكتروني والاتصال الربط بين هذه الأجهزة فهذا المشكل قد يكون صعب العلاج.
- **وسائل الدفع الالكتروني:** من بين المشاكل التي تظهر بقوة خلال المعاملات التجارية الالكترونية عدم وجودها داخل الدولة وعدم استعمالها من المؤسسات والأشخاص يجعل الحديث عن التجارة الإلكترونية شبه مستحيل، كما توجد عقبة أخرى تتمثل في مشكل اختلاف العملات.

- **الفجوة التكنولوجية**: لا زالت تكنولوجيا المعلومات متأخرة في بعض الدول، فهي تتطور بسرعة مذهلة ولا يكاد يمر يوم دون أن نسمع عن اكتشاف جديد في عالم المعلوماتية وهي بهذا تخلق فجوة تكنولوجيا بين العالم المتطور والدول المتخلفة.[1]

- **تكاليف الانتقال إلى التجارة الالكترونية**: يكلف الانتقال إلى التجارة الالكترونية بعض النفقات التي يجب أن تكون ذو ذاكرة واسعة أو قابلة للتوسع من أجل معالجة أحسن للمعلومات والنقل والتحميل.

- **الأخطار الخاصة بعالم التكنولوجيا**: إن عالم الحاسوب عالم دقيق وقد يؤد بعض التغيير في الحاسوب إلى تغير بعض محتوياته أو قد ينقل العدوى إلى باقي الأجهزة فعالم البرمجيات لا يسمح بالخطأ ويفرض الصيانة التامة والدائمة حيث أن 12% من الشركات الرافضة للدخول إلى عالم الانترنت ترى أن تكاليف الصيانة ومسايرة التكنولوجيا المالية باهظة.

3. **العقبات النفسية**: تنقسم إلى:[2]

- **التخوف من التعاملات الجارية**: إن عدم قناعة الأطراف من جدوى التعامل بالوسائط الإلكترونية، يعرقل مسيرة التجارة الالكترونية وبما أن المستهلك طرف أساسي في هذه التجارة، ومن دونه لا يمكن أن تتم فسلوكه الذي لا زال سلوكا متخوفا من اقتحام العالم الجديد بالنسبة إليه يمنع المبادلات الالكترونية ولعل أكبر حاجز نفسي اتجاه التجارة الالكترونية هو انعدام الثقة وعدم إقناعه بأمانة هذه المبادلات حيث أن معظم الناس يرون أن السبب من وراء عدم الدفع الالكتروني هو قضية آمن المعاملات الشخصية وآخرون لا يثقون في الأنترنت بسبب الغش.

- **العادات الشرائية والمستوى الثقافي**: وبغض النظر عن عامل الثقة فان هناك بعض العوامل الثقافية والاجتماعية التي تقف أيضا أمام هذه التجارة فالمستوى الثقافي يلعب دورا هاما في التسوق عبر الانترنت

[1] . نجم عبود، **إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)**، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص36.

[2] . عبد الهادي نجار، **المعرفة الإلكترونية وآلية تداولها**، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، ص 45.

فالأشخاص الدين يستعملون الأشخاص هم أشخاص يتمتعون على الأقل بمستوى ثقافي متوسط، أما النظرة السيئة التي ألحقت بالانترنت فهي عائق يحد من وصولها إلى البيوت.

4. **العقبات القانونية:** وتنقسم بدوها إلى:

- **قوانين المعاملات الالكترونية:** حيث لا توجد قوانين ناجحة وتشريعات كافية تمثل هذه التجارة لتأمين مختلف التبادلات والاعتراف بالقانونية رسائل بيانات التجارة الالكترونية بالإضافة إلى تعارض بعض القواعد المنظمة للتجارة مع آليات التجارة الالكترونية مع الاستغناء عن العمالة وعدم صلاحيتها لمعالجة المشاكل المصاحبة لهذا التقدم.
- **براءات الاختراع والملكية الفردية:** أصبح من الصعب الاحتفاظ بالاختراع أو المنتوجات الأدبية، فلم تعد توجد الضمانات والإجراءات التي تحكم هذه وتحمي الملكية الفردية وبراءات الاختراع، فقد أصبحت مهددتين من خلال هذه التجارة.

المبحث الثالث: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية

أحدث التطور التكنولوجي الذي شهده العالم ثورة معلوماتية قادت إلى تطور مختلف وسائل الدفع وتطور التجارة من مفهومها القديم إلى مفهومها الحديث المتمثلة في التجارة الالكترونية حيث خلفت هذه التطورات آثار كثيرة على كل من المستهلك، قطاع الأعمال الاقتصاد القومي.

المطلب الأول: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على المستهلكين

لقد أصبح للمستهلك نصيبا من تطور مختلف وسائل الدفع وبروز التجارة الالكترونية إذا كان مستهلكا الكترونيا عبر شبكة الانترنت وتتمثل أبرز هذه التأثيرات فيما يلي: [1]

- **سرعة وسهولة تبادل المعلومات بين المستهلكين:** حيث توفر الانترنت إمكانية تبادل المعلومات والآراء وتجارب المستهلكين المتعلقة بالخدمات عبر مجتمعات الكترونية كالمنتديات وغيرها الأمر الذي يوفر البيانات والمعلومات لدى المجتمع عن المنتجات الاقتصادية وسهل لهم عملية الاقتناء عبر استخدامهم لوسائل الدفع الحديثة كما يرفع مستوى الوعي الثقافي والاستهلاكي لدى الجمهور المستهلكين في حين أن هذا كان متعذرا في عالم التجارة التقليدية.

- **توفير الوقت والجهد:** حيث تفتح السوق الإلكترونية بشكل دائم، ولا يحتاج الزبون للسفر أو الانتظار في طابور لشراء منتج معين كما ليس عليه نقل هذا المنتج إلى البيت ولا يتطلب شراء أحد هذه المنتجات أكثر من النقر على المنتج كما أنه لا يتطلب حمل النقود لدفع الثمن بل إدخال بعض المعلومات للبطاقة الانتمائية ويوجد بالإضافة إلى هذه البطاقات العديد من أنظمة الدفع الملائمة مثل استخدام النقود الإلكترونية.

- **حرية الاختيارات وتعددها:**[1] توفر التجارة الإلكترونية فرصة رائعة لزيادة مختلف أنواع المحلات على الانترنت حيث أنها تقدم العديد من الخيارات للمستهلكين الالكترونيين كما أنها تتميز بقابلية الوصول إلى المنتجات وهي تزود المستهلكين بالمعلومات الكاملة عن المنتجات.

---

[1] . رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 41.

- **انخفاض الأسعار وسرعة الحصول على المنتج:** يتم ذلك من خلال تسوق المستهلك في لكثير من المواقع على الانترنت ومقارنة البضائع كل شركة مع الأخرى وبسهولة ولذلك في آخر الأمر سيقدر الحصول على أفضل عرض في حين أن الأمر أصعب إذا استلزم عليه زيارة كل موقع جغرافي مختلط يستغرق أسابيع وربما شهورا كما أنه يستطيع الدفع بوسائل الدفع الحديثة.

وفي بعض الحالات أبرزها بيع المنتجات الرقمية مثل الكتب الالكترونية فان التجارة الالكترونية تمكن البائع من إرسال البضاعة بسرعة وبسهولة إلى المشتري ويتم الدفع الكترونيا

- **سرعة وسهولة التسوق:** حيث يكون لدى المستهلك نطاقا واسعا للتسوق الكترونيا وعلى مدار الساعة وفي أي يوم يريد وأي مكان على سطح الأرض فأي شخص له حاسب آلي ومتصل بالانترنت فانه بإمكانه أن يصبح مستهلكا عالميا وهو في منزله وما عليه إلا أن يتعامل مع أزرار الحاسب الآلي لدفع الثمن، وتصفح المواقع التجارية الإلكترونية المفتوحة عبر الأنترنت.

كما أثرت كل من وسائل الدفع الحالية والحديثة والتجارة الالكترونية على عدد المشترين والمستهلكين الالكترونيين لمنتجات الشركات التي دخلت فضاء الأعمال الالكترونية وهذه الزيادة لم تكن في أغلبها على حساب التجارة التقليدية مع ملاحظة أنه في بعض الصناعات فان المشتري قد يكون مشتريا تقليديا والكترونيا في نفس الوقت.

المطلب الثاني: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على قطاع الأعمال

يؤثر تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على عالم الأعمال بصفة كبيرة جدا من خلال ما يلي:[2]

- **تفعيل المنافسة الكاملة في السوق:** حيث ساهم تأثير كل من تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على تقليص المسافات والوقت بين المنتجين والمستهلكين مما يتيح التواجد الالكتروني القريب من البائع والمشتري الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى ونوعية المنتج عن طريق خدمات ما قبل البيع، وتوفر

---

[1] . www.startimes.com/fspx ? t=31802990.consulte le 15/03/2015

[2] . نبيل زيليوكس، **المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية**، مجمعة النيل العربية، القاهرة، طبعة الأولى، 2003، ص 149.

المعلومات عن طبيعة المنتجات وأسعارها وكيف الدفع الكترونيا وعن منتجيها في الأسواق وكذلك الاستجابة السريعة لطلبات السوق مما يؤدي في نهاية الأمر إلى تحسين درجة التنافسية في الأسواق الإلكترونية، كما أن انخفاض التكاليف العمليات التجارية وانخفاض عوائق الدخول في الأسواق من شأنه تقليل بعض الاختلافات في الأسواق التجارية وتحريك الأنشطة الاقتصادية والوصول بها إلى أن يكون اقتصاديا يعتمد على المنافسة الكاملة[1].

- **التحكم الأفضل في إدارة المخزون:** يساهم كل من تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية في خفض المخزون عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد، حيث تبدأ العملية بالحصول على الطلب التجاري من المشتري وتزويد بطلبه من خلال التصنيع الوقتي المناسب، وهذا ما شأنه العمل على تقليص الدورة التجارية بدرجة كبيرة حيث يتم شحن المنتج مباشرة من المصنع إلى المشتري النهائي، ويظهر بذلك بشكل كبير في المنتجات الرقمية أي السلع والخدمات التي يتم تسليمها الكترونيا.

وبذلك تصبح التجارة الالكترونية أداة مهمة في إدارة المخزون وانخفاض تكاليف التخزين من خلال استعمال وسائل الدفع الالكترونية.

جدول رقم 02: المنافع التي توفرها التجارة الالكترونية وتطور مختلف وسائل الدفع للموردين والعملاء

- تكاليف إعلان منخفضة.
- كلفة التصنيع والتصميم منخفضة.
- كلفة تسليم منخفضة بالنسبة للسلع التي يتم ويمكن تسليمها بالطرق الإلكترونية ويكون الدفع إلكترونيا.
- المزيد من الفرص الخدمة القطاعات السوقية الصغيرة جدا.
- تحسين ملحوظ في عمليات الاستخبارات السوقية والتخطيط الاستراتيجي.
- فرصة الوصول إلى أسواق جديدة.
- مشاركة العميل في ابتكار السلع والخدمات.
- فرصة متساوية للوصول إلى الأسواق من قبل الشركات على اختلاف أحجامها.

[1] . www.drabid.net, consulte le 26/02/2015.

المصدر: سعد غالب، بشير العلاق، مرجع سابق، ص125.

تنفيذ مشاريع الرائدة في مجالات مهمة مثل: السياحة والنقل والعناية الصحية والتصدير لإبراز أهمية تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية في هذه القطاعات والترويج لاستخدامها على نطاق واسع.

- **توسيع نطاق السوق**:[1] حيث تعمل التجارة الالكترونية وتطور وسائل الدفع على التوسيع دائرة السوق المحلي وكذلك النفاذ إلى الأسواق العالمية، وخلق أسواق جديدة، كذا من المعتذر إيجادها في التجارة التقليدية، لأن ممارسة التجارة عبر شبكة الانترنت تجعل المنتجات من السلع والخدمات متاحة لأكبر عدد ممكن من المستهلكين وهذا ما يتيح للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحضور في الأسواق المحلية والدولية الأمر الذي يمنح فرصة أكبر للمستهلك للاختيار من بين المنتجات المعروضة ويعد الدخول اليسير والفعال إلى الأسواق المحلية والدولية للمؤسسات الأعمال الذي يتم الدفع الكترونيا لبائعين أحد الفوائد المباشرة للتجارة الالكترونية وتطور وسائل الدفع أنه بإمكان أي فرد أن يصبح تاجرا على الانترنت بتكاليف منخفضة جدا وعلاوة على إمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية فان الشركات التي تبنت التجارة الالكترونية تؤكد فوائد أو فترات دورات الإنتاج وتبسيط عمليات إجراءات الشراء.

المطلب الثالث: أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على الاقتصاد القومي

إن أهم تأثيرات تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على الاقتصاد القومي هي كالتالي:

- **دعم التجارة الخارجية**: توفر الوسائل الدفع الحديثة والتجارة الالكترونية فرص زيادة معدلات الصادرات وذلك من خلال سهولة الوصول إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية، وإمكانية التسوق للسلع والخدمات عالميا وبتكلفة محدودة، الوصول إلى مراكز الاستلام الرئيسية وإمكانية السوق للسلع والخدمات عالميا وبتكلفة محدودة والقدرة على سرعة العقد وانهاء الصفقات التجارية وكذلك القدرة على تحليل الأسواق والاستجابة لتغير متطلبات المستهلكين حيث يظهر أثر التجارة الالكترونية أكثر وضوحا في تجارة

[1] . طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية، المفاهيم، التجارب، التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، دار الجامعية الإسكندرية، بدون طبعة، 2003، ص48.

الخدمات بين الدول مما يؤدي بدوره إلى رفع درجة الانفتاح الاقتصادي في هذا المجال حيث يمثل قطاع الخدمات نسبة مهمة تقدر بحوالي 60% من إجمالي الإنتاج العالمي وبالرغم من ذلك فان حجمه لا يتجاوز 20% من التجارة الدولية وربما يعود ذلك إلى أن أداء كثير من الخدمات يتطلب وسيلة الاتصال وكذلك القرب الجغرافي بين المستهلكين والمنتجين ولكن مع ظهور تقنية المعلومات الحديثة فقد هيأت التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت وسيلة الاتصال المفقودة بين المستهلك والمنتج وبذلك ساهمت في زوال العقبات الجغرافية لكثير من الخدمات كما ساهم تطور وسائل الدفع بالدفع في الوقت المحدد.[1]

- **دعم التنمية الاقتصادية:** تمثل المشروعات المتوسطة والصغيرة محورا أساسيا في التنمية الاقتصادية وتعاني هذه المشروعات من غياب الموارد الاقتصادية اللازمة للوصول إلى الأسواق العالمية وتعد التجارة الإلكترونية وتطور وسائل الدفع أهم الأدوات التي تحقق المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم القدرة على المشاركة في حركة التجارة الدولية بفاعلية وكفاءة عالية بما تقدمه من خفض تكاليف التسويق الدعاية والإعلان، وتوفير الوقت والمكان اللازمين لتحقيق المعاملات التجارية وهذا يعكس ايجابيا على تفعيل نشاطات هذه المشروعات الأمر الذي يدفع عجلة التنمية الاقتصادية.[2]

- **دعم القطاعات التكنولوجية:**[3] يتيح انتشار التجارة الالكترونية على المستوى القومي خلق بيئة ومناخ ملائم لظهور قطاعات متخصصة في تقنية المعلومات والاتصالات وذلك لعدم البنية التحتية الالكترونية لتطبيقات التجارة عبر شبكة الانترنت كما يساهم تطور وسائل الدفع من التقليل من الإصدار النقدي والتقليل من ظاهرة التضخم، ومع تطور ونمو التجارة الالكترونية وانتشار استخدامها في التعاملات التجارية يصبح هناك فرصا استثمارية لتوجيه رؤوس الأموال في تطوير وتحسين وتحديث البنية التحتية الإلكترونية، والاستثمار في الخدمات المصاحبة لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات الأمر الذي يؤدي إلى خلق قطاعات تكنولوجية متقدمة تدعم الاقتصاد القومي.

---

[1] . يوسف أحمد أو قارة، **التسويق الإلكتروني**، دار النشر والتوزيع، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، ط2، 2009، ص415.

[2] . طارق عبد العلا حماد، مرجع سابق، ص 444.

[3] . رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 37.

- **دعم التوظيف:**[1] تقدم التجارة الإلكترونية فرص جديدة للتوظيف حيث تتيح إقامة المشاريع تجارية صغيرة ومتوسطة للأفراد دور ربطها بالأسواق العالمية بأقل التكاليف الاستثمارية لاسيما عند تطور مختلف وسائل الدفع وخاصة عند ظهور تجارة الخدمات التي توفر فيها التجارة الالكترونية آلية للأفراد المتخصصين لتقديم خدماتهم على المستوى الإقليمي والعالمي دون الحاجة للانتقال مما يفتح المجال لهم للانطلاق في الأعمال الحرة، ومن جهة أخرى توفر التجارة الالكترونية فرص وظيفية في العديد من المجالات المختلفة ذات الصلة بتطبيقات التجارة الإلكترونية مثل، المتخصصين في إنشاء المواقع التجارية الالكترونية والعاملين والإداريين والفنيين في المتاجر الالكترونية بالإضافة إلى توفير الفرص الوظيفية في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات التي تعتمد عليها التجارة الالكترونية من مهندسي الشبكات والبرامج اللازمة لتطبيقات التجارة الالكترونية.

[1] . Mohasaba-30 loum.org/t111-topic-consulte le 19/03/2015

خلاصة

أصبح التقدم التكنولوجي هو المحرك الرئيسي و الفعال من اجل تنشيط و تحسين الاقتصاد الوطني وحتى العالمي، وأضحى تطور أي دولة وازدهارها يقاس لمدى تبنيها لهده التكنولوجيا، وهو ما جعل دول العالم تدرك هذه التكنولوجيا وتسعى لترسيخها من اجل النهوض باقتصادها ، لاسيما الجانب التجاري منه.

ومن اجل تطوير التجارة اعتمدت على وسيط إلكتروني، نتج عنهما يعرف "بالتجارة الإلكترونية" وهذا دليل على الوعي الاقتصادي الناضج، حيث كان مجرد حلم ولكن فرضت اليوم نفسها في تحديد مستقبل جل دول العالم، كما أصبحت فرصة للراغبين في الكشف على أساليب انجح لتحقيق اكبر الأرباح عن طريق البحث على زبائن وأسواق جديدة عبر أنحاء العالم ،ولكن في وقت قصير وتكلفة اقل.

إن لهذه التجارة مجموعة من العراقيل والتحديات التي يعيق من انتشارها كجرائم السطو على الحسابات، ومما لاشك فيه أن النمو السريع لتلك التجارة نتج عنها مخاوف كبيرة من الصعب التخلص منها بشكل نهائي، إلا أنها تساهم من تدعيم التجارة الخارجية وكذلك عملية التوظيف، إذن فإن التجارة الإلكترونية محاسنها أكثر من سلبياتها، لذا على الناس أن يفهموا حقوقهم و يتبعوا واجباتهم ويستغلونها أحسن استغلال.

تمهيد

تعتبر البنوك في الجزائر من أهم المؤسسات التي تساهم في ازدهار الاقتصاد الوطني، حيث إن معظم تلك البنوك أصبحت تعاني من عدة مشاكل عادة متكون متعلقة بالكفاءة و السرعة في أداء الخدمات، مما تطلب منها إحداث تغيرات وتحولات أي التحول من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الحديثة، و استخدامها في شتى المعاملات البنكية كتسهيل عمليات السداد و الدفع و مختلف العمليات المصرفية.

ومن هنا بادرت بغض المؤسسات الجزائرية إلى تطوير شبكتها الإلكترونية من اجل الدفع والسداد وكذلك تحسين مستوى التجارة لديها أي التحول من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية، مع نشرها بين مختلف زبائنها.

ومن خلال الجانب التطبيقي لهذه الدراسة نحاول إن نتعرف على أثار تطور وسائل الدفع و التجارة الإلكترونية في الجزائر، حيث وقع الاختيار على البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم، حيث أنها وليدة القرن الواحد والعشرين، وتعد جزءا لا يتجزأ من البنك.

ومن هنا فإن وكالة مستغانم تعتبر أحسن نموذج لإجراء هذه الدراسة، حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى واقع تطور وسائل الدفع و التجارة الإلكترونية، تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم وتحليل مدى تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الأول: واقع تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية في الجزائر

رغم التطور الهائل الذي يعرفه العالم في ميدان وسائل الدفع والتجارة الالكترونية اللتين، صارتا ينافسان كل من التجارة التقليدية ووسائل الدفع القديمة من حيث الحجم والتي يتوقع أن يتجاوزنها خلال السنوات القادمة في ظل نسب النمو العالية التي سبب سجلاتها كل منهما ولكن الجزائر تواجه العديد من العقبات والتحديات في استخدامها لوسائل الدفع الحديثة ولتجارة الالكترونية أيضا.

المطلب الأول: عوائق تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية بالجزائر

إن واقع تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية بالجزائر الذي ما زال لم يبرح درجة الصفر يعكس أحد صور التخلف الاقتصادي، وبالتالي عدم مسايرة الواقع العالمي وتكنولوجية المعلومات ولعل من بين الأسباب التي تحول دون انتشار وسائل الدفع الحديثة والتجارة الإلكترونية في الجزائر.[1]

- **الانتشار الواسع للأمية في بلادنا:** حيث تعتبر الجزائر من الدول التي تحتوي على نسبة أمية مرتفعة نوعا ما، فالإحصائيات تتحدث كما يفوق سعة ملايين أمي وبالتالي فهؤلاء لا يفقهون حتى معنى الدفع الإلكتروني ولا "أن تحرس تجارتك عن طريق الانترنت، بل لا يتخيلون حتى وجودهما مع عدم معرفتهم كيفية استعمالهم، وهذا يعتبر عائق يحول دون انتشار تلك الوسائل الحديثة ولا حتى التجارة الالكترونية.
- **انتشار الأمية بالمعنى الحديث:** حيث أن مصطلح الأمية في التعريف الحديث يعني لا يحسن استخدام الحاسوب ولا حتى التعامل الكترونيا، وذلك أن فئة واسعة من المتعاملين لم يسبق لهم أن جلسوا أمام حاسوب وتعاملوا معه وبالتالي فلا تتخيل أنهم يستطيعون ممارسة تجارتهم عبر الانترنت ولا حتى الكترونيا الذي يركز على استخدام الحاسوب بالدرجة الأولى.

[1]. كمال رزيق، مسدور فارس، **"التجارة الالكترونية وضرورة اعتمادها في الجزائر في الألفية الثالثة"**، مجمع الملتقى الأول حول الاقتصاد الجزائري في الألفية الثالثة، جامعة البليدة، 21-22 ماي 2002.

- **ارتفاع تكلفة الحصول على الحاسوب**: وهذا أيضا يحول دون انتشار هذه التجارة التي تتطلب حاسوبا في المرتبة الأولى وبالتالي فانتشار استخدام الحواسيب مرتبط أيضا بضرورة التفكير في تكلفة حصوله وهذا ما يؤذي إلى خفض من الدفع إلكترونيا.
- **ارتفاع تكلفة استخدام الانترنت**: ذلك أن تكاليف الاتصال العادي في بلادنا مستمرة في الارتفاع في ظل غابت المنافسة في قطاعات الاتصالات التي لا تزال الدولة تحتكر الجانب الأكبر منه مما يحول دون انخفاض تكلفة الاتصال ولا حتى التعامل عن طريق الأنترنت.[1]
- نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا اقتصادية أوسع مما يجعل انتشارها يكون منعدما في بلادنا.
- عدم اهتمام الهيئات الإدارية العليا للبلاد بتفعيل التجارة الالكترونية مع تطوير وسائل الدفع الالكترونية.
- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة.
- وجود أزمة الثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك التجارية كبنك آل خليفة.
- الخوف من السرقة والضياع تلك البطاقات حيث ترجع مخلفات السرقة على حامل البطاقة والبنك.
- **العمليات التعسفية**: كل بطاقة تصبح غير صالحة للاستعمال كالقضاء مدة صلاحيتها أو تجاوز العميل للمبلغ المصرح له من قبل البنك، وتم قبول الدفع بهذه البطاقة من طرف التاجر يتم وقف عمل الأجهزة التابعة للبنوك والتي تكون موجودة لدى هذا التاجر ويطلب من البنك المتعامل مع التاجر إلغاء العقد.

[1]. حيزي سيد أحمد، **تحديث وسائل الدفع كعنصر تأهيل النظام المصرفي الجزائري**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، ص 116.

- **إشكالية الإثبات:** يتم إثبات العمليات المستخدمة للوسائل الدفع الالكتروني (البطاقة من خلال التسجيلات أوتوماتيكيا على الشريط الالكتروني كما يتم استخدام البيانات المسجلة حول عمليات السحب من أجهزة **GAB** و **DAB**. عادة هذه ا لمشكلة لا تتار إلا حينما يطرح نزاع على القضاء.

المطلب الثاني: السبل والمتطلبات العاملة لتطور وسائل الدفع وتطبيق التجارة الالكترونية في الجزائر

يعتمد كل من تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية على عدة أساليب التي يمكنها أن تفتح الاقتصاد الجزائري من خلال:

- **السبل التشريعية:** [1] بناء نظم تشريعية وتنظيمية تحكم وسائل الدفع الحديثة والتجارة الالكترونية معا مع دعم البيئة اللازمة لها بإدخال تعديلات على التشريعات القادمة بشكل يجعلها أكثر استجابة لمتطلبات وسائل الدفع الحديثة وأيضا التجارة الالكترونية أو إصدار تشريع متخصص ليقوم بتنظيم هذه التجارة من مختلف جوانبها ككتابة العقد الكترونيا مع إنشاء مواقع على شبكات الاتصال وإثباته وإجراءات تأمينها ونظم سداد المدفوعات.
- **السبل التكوينية:** إن اعتماد استعمال وسائل الدفع الحديثة والتجارة الالكترونية في أي دولة يقوم بواسطة إطارات متخصصة في التكنولوجيا الالكترونية وخاصة الإعلام الآلي بكل توابعه لذا يجب أن تكون هناك قواعد تكوينية في هذا المجال وخاصة ادمجاها في مستويات التعليم العالي.
- **السبل الاقتصادية:** إن أهم السب التي تعتمد على تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية هي السبل الاقتصادية التي يدرج أهمها فيما يلي:
  - تحديث أساليب الدفع بإتباع الأساليب الالكترونية وإنشاء الشبكات المصرفية الالكترونية

[1]. عبد الفتاح بيومي حجازي، **مقدمة في التجارة الالكترونية العربية**، مرجع سابق، ص 89.

- خوصصة قطاع الاتصال، وفتح أبواب المنافسة وهذا الغرض تخفيض تكلفة استخدام الانترنت مع تخفيض الرسوم الجمركية على تكنولوجيا المعلومات المستوردة من الخارج.

- **الأساليب الجمالية:** بما أن المستهلك هو أهم طرف في المعاملات التجارية وثقته تعتبر أساس هذه المعاملات فانه يجب التفكير في قوانين تحمي المستهلك الجزائري من أجل زيادة الثقة بتطور وسائل الدفع والشعور بالأمان عند استخدامه التجارة الالكترونية.

- **المتطلبات التكنولوجية:** [1] تبنى نظم وشبكات متطور في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الغاية منه السرعة والكفاءة و الاستجابة السريعة.

  - الانفتاح في تبادل المعلومات.
  - الاعتماد على مصادر الطاقة الكهربائية الكافية لتأمين العمل الالكتروني لتحديث وتطوير قرارات النقل والتوزيع وحتى الدفع.

- **المتطلبات المالية:**

  - رفع معدل الاتفاق على البحث والتطوير لمواكبة التقدم التكنولوجي
  - تحديث المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدعمها لتتمكن من استخدام التكنولوجيات الجديدة

- **المتطلبات الاجتماعية:**

  - اعتمادا على خبرات ومهارات بشرية ذات كفاءة تكوينية في هذا المجال.
  - إعداد المجتمع لتقبل فكرة التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكتروني كسبيل حديث لإتمام المعاملات وهذا من خلال البرامج عبر وسائل الإعلام والاتصال.

[1]. جديد نوفل، **أثر التكنولوجيا الإعلام والاتصال على المؤسسة التحول إلى استخدام نظم وأساليب التجارة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، ب.ط، 2002، ص 42.

- تحسين البنية التحتية للتجارة الالكترونية وعقد المعاملات التجارية بين أفراد المجمع عبر شبكة الانترنت ومن أبرز المكونات هذه البنية قطاع التقنيات المعلومات والاتصالات (شبكة الاتصال السلكي واللاسلكي...).

المطلب الثالث: مستقبل الاقتصاد الجزائري بعد اعتماده على التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكتروني.

من خلال المزايا التي سينالها الاقتصاد الجزائري بعد اعتماده التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية تتمثل فيما يلي:

- فتح أفاق واسعة أمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خاصة تلك التي تشكو من مشكلة صعوبة دخولها إلى الأسواق العالمية لصغر حجمها وانخفاض موادها
- إمكانية تخفيض المشاكل الإدارية بين المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية فيما التخلف عن دفع مستحقاتهم وذلك يتم بسهولة عبر شبكة الانترنت والدفع الالكتروني.
- تطوير صادرات خارج المحروقات حيث أن منتجات الجزائرية تجد طلبها في السوق العالمي، لكن نقص الإشهار الدولي للسلع الجزائية يجعلها مجهولة لدى العالم.
- الاستفادة من الخدمات والسلع الأجنبية التكنولوجية المتطورة وبالتالي توفير إمكانيات إخراج الاقتصاد الجزائري من تخلفه وإعطائه قدرة تنافسية أكبر.
- سهولة إيصال المعلومة للمستهلك والوصول إليه، سواءا على المستوى العالمي أو المحلي
- إعطاء نفس جديد للتجارة الالكترونية الجزائرية خاصة وبحث مقبلون على الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

- تطوير العمل المصرفي الجزائري مما يتوافق ومتطلبات التجارة الالكترونية الخاصة لطرق الدفع الالكتروني المختلف.
- تسهيل الاشتراك بالانترنت للشركات والأفراد.

المبحث الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائر وكالة مستغانم

لقد احتل النظام البنكي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف منظومات الاقتصادية وزادت أهمية في ظل التطورات الاقتصادية الجزائرية من جهة ومع التحولات التكنولوجية من جهة أخرى.

المطلب الأول: نشأة و ظهور البنك الوطني الجزائر وكالة مستغانم

- **لمحة تاريخية للبنك الوطني الجزائري:**[1]

من المعروف أن البنوك التجارية هي النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي لأي بلد، لأنها تعد من أهم المؤسسات المالية التي تلعب دورا منشط للاستثمارات لمختلف مجالاتها. ولم تعرف الجزائر هذا النوع من البنوك إلا في سنة 1966، أي بعد أن ظهرت فكرة تأميم البنوك الأجنبية حيث يتم إنشاء بنوك تجارية ذا صيغة وطنية وقصد خلق شبكة نقدية ومصرفية تتماشى مع الاقتصاد الجزائري أهمها: البنك الوطني الجزائري أنشأ سنة 1966، البنك الخارجي الذي أنشأ 1967، القرض الشعبي الجزائري الذي أنشأ سنة 1967.

- **مفهوم البنك الوطني الجزائري:**

هو بنك تأسس بموجب المرسوم 78-66 الصادر والمؤرخ في 13 جوان 1966 وقد أنشأ أساسا لتلبية متطلبات القطاع الاشتراكي وعلى شكل الخصوص القطاع المسير ذاتيا ومقر الرئيسي الجزائر العاصمة ويجوز له حسب المادة الأولى من قانون تأسيسه فتح وكالات جديدة على مستوى الوطن حيث في سنة 1966 كان يملك 53 وحدة ثم أصبح يملك 110 وحتى عام 1985 أما الآن فهو يملك 150 وكالة من بينها "وكالة بمستغانم.

[1]. وثائق مقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري BNA، – وكالة مستغانم –.

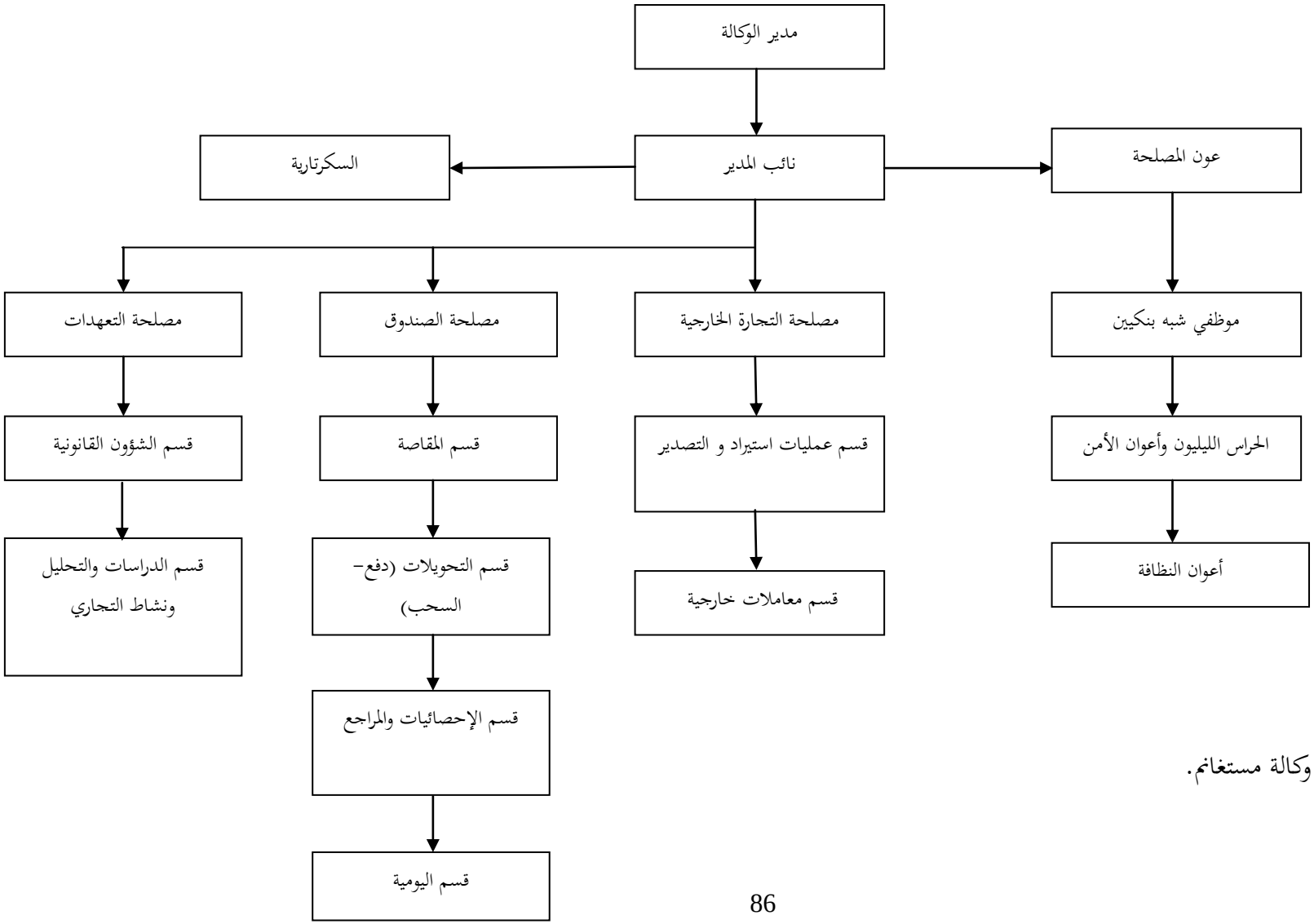
- **تعريف بالوكالة:**

هي مؤسسة وطنية تحكمها قوانين ملحقة للقانون التجاري والتشريعات الخاصة لشركات المساهمة المحدودة تأسست في 20 جانفي 2009 تعتبر عنصرا مهما في الجهاز المصرفي الجزائري وممولا هاما لجل المؤسسات الاقتصادية من أجل رسم طريق أفضل لنهوض بالاقتصاد الوطني.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم أهم وظائفه أهدافه:

تسخر الوكالة عملها في إرضاء زبائنها وتقديم أحسن الخدمات المصرفية فالمؤسسة بشبكتها متكونة من مصالح مختلفة تكون الهيكل القاعدي وهي موزعة إلى أقسام تبعا لأهمية كما هو موضح في الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم



المصدر: البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم.

- **مدير الوكالة:** مهمته تسيير المؤسسة والمصادقة على كل المهام المخولة له، فكل عملية تجري في البنك يطلع عليها شخصيا ومهمته الأساسية السير الحسن للخدمات.
- **نائب المدير:** ينوب على المدير في حالة غيابه وهو مكلف بقسم الشؤون الموظفين ومراقبتهم والتنسيق ما بين المصالح.
- **مصلحة القروض:** تقتصر على استقبال الملفات القروض ودراستها ومن تم تقديم تلك القروض.
- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم بكل العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية كتنفيذ عمليات التصدير والاستيراد والمعاملات الخارجية كعملية صرف العملات.
- **مصلحة الصندوق:** وهي المصلحة المسؤولة عن الإيرادات والنفقات ودفع الزبائن كما تقوم بعمليات المقاومة والمحفظة المالية التي تجري قسم المقاصة والمحفظة لإجراء عمليات المقاصة مع البنوك المحلية.
- **إعداد اليوميات وإحصائيات المراجعة:** يقوم لمتابعة العمليات المحاسبة للوكالة وإعداد الإحصائيات اليومية والأسبوعية والشهرية.
- **مصلحة التعهدات:** هي المصلحة المكلفة بالقروض بشتى أنواعها وتتكون من الأقسام التالية :
  - **قسم الشؤون القانونية والمنازعات:** تقوم بأشغال أصحاب القروض بالإضافة إلى المتابعة القضائية كما تقوم بفتح حسابات جدد للزبائن.
  - **قسم الدراسات وتحليل الأخطار والنشاط التجاري:** يقوم بدارسة أخطار القروض بشتى أنواعها إضافة إلى تنمية الوكالة والمساهمة في جذب الزبائن وبالتالي المساهمة في مواجهة المنافسة.

وظائف و أهداف البنك: لكل مؤسسة وظائف وأهداف مسطرة فلابد لها تنفيذها ونستخلصها كالنحو التالي:

- **وظائف البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم:**

1. وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:

- العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- توظيف الأموال المتحصل عليها من قبل العملاء لشروط معينة.
- يلعب دور البنك المراسل بالنسبة للبنوك الأجنبية.
- قبول الودائع من طرف الجمهور ومختلف المؤسسات وإعادة الاستثمار ها.
- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية كحاملي الشهادات.
- إعطاء الدعم الإعلامي.

2. عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

- الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية.
- تمويل التجارة الخارجية.
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا.

3. تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا ل:

- مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.
- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.
- الاستعمال الريث للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.

أهداف البنك:

- تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع الزبائن، وذلك بالرفع من الموارد وجعله يتمتع بمردودية القروض الإنتاجية.

- تحسين وتطوير وسائل الدفع.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- توسيع ونشر الشبكة وتقريبه من الزبائن.
- التعامل مع التجارة الإلكترونية.
- مراقبة العمليات التجارة الخارجية ومعالجتها في الوقت المناسب.
- البقاء ضمن أكبر البنوك في البلد بالتسيير الصارم للخزينة سواءا بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- تمنح البنوك لصالح زبائنه أفضل الخدمات وخاصة بواسطة التكنولوجيا.

المطلب الثالث: وسائل الدفع الحديثة المتاحة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم

نظرا للتطور والتقدم التكنولوجي استوجب على البنك الوطني الجزائري–وكالة مستغانم–تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات و الوسائل الإلكترونية ومن أهمها:

- **خدمات الصراف الآلي:**

يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية مثل السحب و الإيداع النقدي و الاستفسار عن الرصيد و الحصول على كشف حساب مختصر، و تحويل الأموال بين الحسابات نفس 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.

هناك نوعين لآلات الصرف الآلي المتمثلة:

- **آلة GAB**: هي شباك آلي يقوم بمختلف العمليات التي تقوم بها شبابيك البنك من دفع ومعاينة لحسابات أو توزيع لشيكات الإفراد في أي وقت كان.
- **آلة DAB**: هي موزع آلي يقوم بمعاينة الحسابات وسحب للنقود في أي وقت

- **الخدمات البنكية عبر شبكة الأنترنت:** يقدم البنك عبر شبكة الإنترنت خدمات تتمثل فيما يلي:
  - تمكين العميل من التأكد من أرصدته لدى البنك.
  - الحصول على إرشادات للاستخدام الأمثل للمحافظ المالية من أسهم ا وسندات.
  - عرض النشرات الإعلانية الخاصة بكل الخدمات البنكية.
  - دمج ماكينات الصراف الآلي التابعة له مع شبكة الأنترنت لتمكن عملائها من المشاركة في كل الأعمال و المعاملات التجارة الإلكترونية.
  - خدمات عن بعد: هذه الخدمة تسمح بمعالجة مختلف العمليات البنكية في وقت سريع وحقيقي حيث لقت قبولا كبيرا من طرف العم.
- **بطاقات المستعملة في البنك.**
  - **بطاقات الدفع المغناطيسية:** هي وسيلة الكرتونية تسمح لزبون بسحب أو تحويل مبالغ نقدية من حسابه إلى حسابات أخرى بحد أقصى متفق عليه ،عن طريق الموزعات الألية التابعة للبنك ، أو لمختلف فروعه.
  - **بطاقات الائتمانية:** فمشروعها قائم قيد الدراسة من اجل تجسيدها في ارض الواقع، حيث تعرف على أنها وسيلة دفع إلكترونية يقدمها البنك لزبائنه الدين ينتمون إلى نفس مجال العمل لإرساء ا لتعامل فيما بينهم.

المبحث الثالث: دراسة وتحليل نتائج الاستبيان

المطلب الأول: تقديم الاستبيان والطريقة المتبعة

- **تقديم الاستبيان:** بغرض جمع المعلومات من البنك والمطلوبة من تحقيق الدراسة، تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة البحث حديث قسمت إلى:

  - مقدمة حول الموضوع والتي طرحت بشكل بسيط لتوضيحه وتبيان أهميته، كما تمت الإشارة أهمية الإجابات ومدى الاعتماد عليها في الدراسة كتحفيز على الإجابة مع العلم أنها ستؤخذ بعين الاعتبار وبكل تحفظ

- **المحور الأول:** معلومات عامة حول عينة الدراسة تمثلت في الخصائص الديمغرافية والاجتماعية.

  - الجنس.
  - السن.
  - المستوى العلمي.
  - الأقدمية في العمل.

- **المحور الثاني:** تضمنت أسئلة حول آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية

- **المحور الثالث:** بعض المقترحات حول تطوير وسائل الدفع في التجارة الالكترونية في الجزائر

الطريقة المتبعة في صياغة أسئلة الاستبيان:

اعتمدنا في صياغة الأسئلة على عنصر الوضوح وتبسيط الأسئلة قدر المستطاع لتوجيهها إلى كل المستويات حيث تمنت الاستعانة بطريقة الأسئلة محدودة الاقتراحات (الشيك، بطاقات الدفع، بطاقات الائتمان)،

وأيضا تم الاعتماد على أسئلة مباشرة مثل: كيف بإمكان البنوك تحسين الطرق الحديثة في التعامل مع زبائنها؟، كما كانت الأسئلة مقسمة إلى محاور وذلك لتجنب الملل وإمكانية الحصول على تلك الاستمارات مقسمة.

المطلب الثاني: خصائص العينة المدروسة

تم اعتماد النتائج المتحصل عليها من الاستبيان لتمثيلها بيانيا وتحليلها كما يلي:

- **الخصائص الديمغرافية والاجتماعية لعينة الدراسة:** من خلال تحليل المعطيات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان الموزع، تم التوصل لأمثلة البيانية التالية:
- **تقديم العينة المدروسة:** من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها تم التوصل إلى:

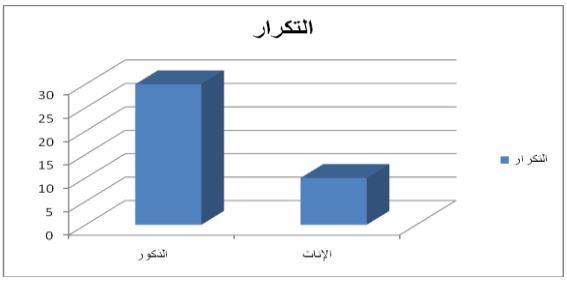
دراسة العينة حسب الجنس:

إحصاء والتمثيل البياني لجنس أفراد العينة من خلال تحليل البيانات التي تم تجميعها والتوصل إليها وهذا من خلال الجدول التكرارات والشكل البياني الذي يوضح تكرار حسب الجنس:

الجدول رقم 03: دراسة عدد تكرارات العينة حسب الجنس

العينة	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	30	%75
الإناث	10	%25
المجموع	40	%100

الشكل رقم 08: دراسة عدد تكرارات العينة حسب الجنس



نلاحظ من خلال العينة المدروسة أنه قدرت نسبة الذكور بـ 75% وهذا ما يدل أن معظم الذكور يتعاملون مع البنوك وأغلبيتهم رجال أعمال وتكون مصالح فيما بينهم متبادلة كفتح حسابات بنكية بينما النسبة المتبقية تقدر بـ 25% ترجع للإناث ويرجع ذلك السبب إلى ذهنيات المواطن الجزائري خاصة فئة الإناث.

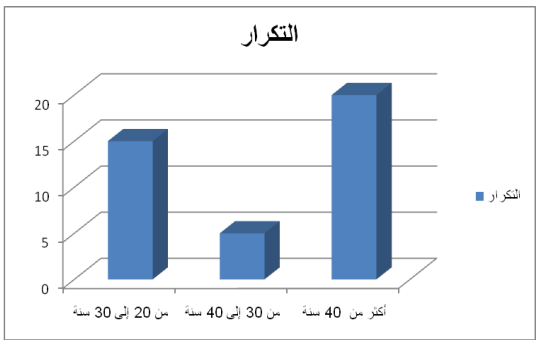
دراسة العينة حسب السن:

إحصاء وتمثيل البياني لسن أفراد العينة: يعد معالجة معطيات الاستبيان توصلنا إلى تكرارات وبنسب أعمار العينة المدروسة والموضحة في الشكل البياني الموالي:

الجدول رقم 04: عدد تكرارات العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	15	%37.5
من 30 إلى 40 سنة	05	%12.5
أكثر من 40 سنة	20	%50
المجموع	40	100

الشكل رقم 09:عدد تكرارات العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

أعلى نسبة كما نلاحظ من خلال الجدول لنسب أعمار العينة المدروسة هي 50% هي لأفراد المتراوح سنهم أكثر من 40 سنة وهو ما يدل أن تلك العينة هي من أهم الفئة العاملة في المجتمع الجزائري وبالتالي تكون

لها فرصة كبيرة في التعامل مع البنوك كما لديها تجربة طويلة المدى معه وان معظم زبائن البنوك هم رجال أعمال التي تكون أعمارهم تفوق 40 سنة أما النسب 37.5% و 12.5% فتذهب لأفراد المتراوح سنهم ما بين 20-30 سنة و ما بين 30-40 سنة على التوالي، إذ أن هاتين الفئتين هم من الأفراد الذين معظمهم ليس لديهم عمل دائم كما ليس لديهم تجربة كبيرة مع تلك البنوك.

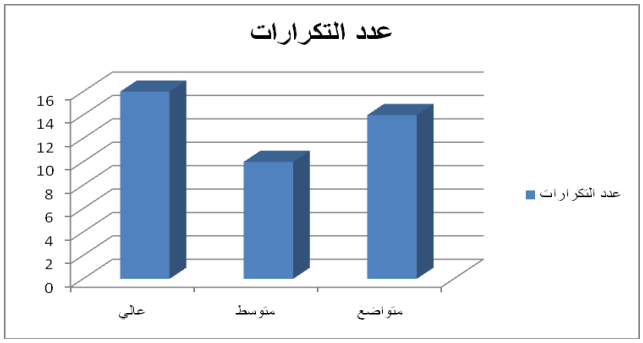
دراسة العينة حسب المستوى العلمي:

إحصاء وتمثيل البياني للمستوى العلمي لأفراد العينة: بعد جمع معلومات الاستمارات الراجعة ثم التوصل للمستوى العلمي لأفراد العينة والمتمثل كالتالي:

الجدول رقم 05: عدد التكرارات العينة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	عدد التكرارات	النسبة المئوية
عالي	16	%40
متوسط	10	%25
متواضع	14	%35
المجموع	40	%100

الشكل رقم 10: عدد التكرارات العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

نلاحظ من خلال العينة المدروسة نلاحظ بوضوح أن أعلى نسبة 40% تمثل الأفراد الذين لديهم مستوى عالي تليها نسبة 35% للأفراد الذين لديهم مستوى متواضع، أما النسبة المتبقية 25% هي الأفراد الذين لديهم مستوى متوسط ويرجع سبب العينة التي لديها مستوى عالي ومتواضع إلى ازدهار وترسيخ الثقافة البنكية وزيادة الوعي البنكي مع تراجع الذهنيات التي تعودت على استعمال الوسائل الدفع التقليدية

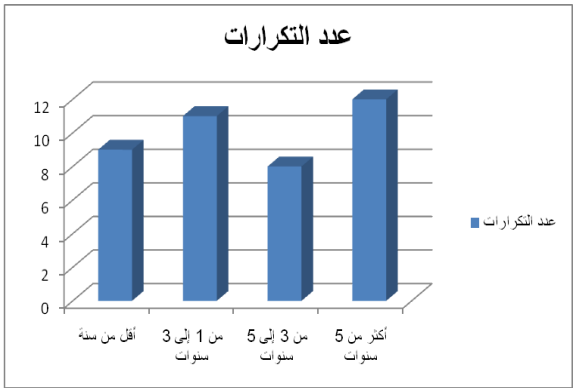
دراسة العينة حسب الأقدمية في العمل:

إحصاء وتمثيل البياني لعدد سنوات الأقدمية في العمل: بناءا على تدليل النتائج الاستبيان تم التوصل إلى تمثيل سنوات الأقدمية في العمل.

الجدول رقم 06: عدد تكرارات العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة	9	%22.5
من 1 إلى 3 سنوات	11	%27.5
من 3 إلى 5 سنوات	8	%20
أكثر من 5 سنوات	12	%30
المجموع	40	%100

الشكل رقم 11: عدد تكرارات العينة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

نلاحظ أن 22.50% من أفراد العينة لديهم أقدمية في العمل أقل من سنة بينما 27.5% منهم لديهم أقدمية في العمل من (1-3 سنوات) و 20% يتمتعون بأقدمية من (3-5 سنوات) أما النسبة المتبقية 30% هم الأفراد الذين يتمتعون بأقدمية أكثر من 5 سنوات ويرجع سبب ذلك إلى أن ظهور البنوك كان منذ زمن طويل وأنها تبذل كل الجهود اللازمة من أجل إرضاء العامل والزبون

المطلب الثالث: تحليل نتائج الاستبيان

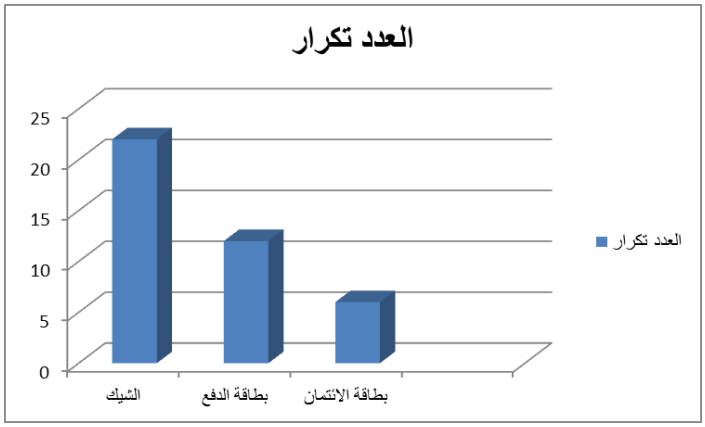
1-**آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية:** بغرض التعرف على آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية في البنك تم طرح مجموعة من الأسئلة وتحليلها كالتالي:

1. وسيلة سحب النقود:

جدول رقم 07: دراسة العينة حسب وسيلة سحب النقود

وسيلة السحب	الشيك	بطاقة الدفع	بطاقة الائتمان	المجموع
العدد تكرار	22	12	6	40
النسبة	%55	30%	15%	100%

الشكل رقم 12: دراسة العينة حسب وسيلة سحب النقود



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

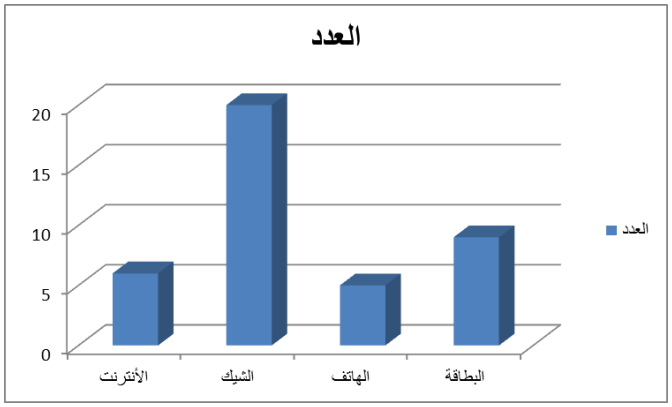
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 55% من أفراد العينة التي قامت باستعمال الشيك عند سحب النقود و 30% من يسحبون النقود بواسطة بطاقة الدفع أما نسبة 15% من يفضلون استعمال بطاقات الائتمان ويرجع سبب استعمال الشيكات بكثرة التي تعود الأشخاص عليها وإلى ذهنيات المواطن الجزائري حيث أن معظمهم يفضلون التعامل بالوسائل الدفع التقليدية من أجل التواصل مع الموظفين وأيضا التخوف من الوقوع في مشاكل عند استعمالهم لوسائل الدفع الحديثة كعلق بطاقة الدفع في آلة الصرف الآلية:

2. وسيلة الاطلاع على كشف الحساب:

الجدول رقم 08: دراسة العينة حسب وسيلة الاطلاع على كشف الحساب

	الأنترنت	الشيك	الهاتف	البطاقة	المجموع
العدد	6	20	5	9	40
النسبة	15	50	12.5	22.5	100

الشكل رقم 13: دراسة العينة حسب وسيلة الاطلاع على كشف الحساب



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

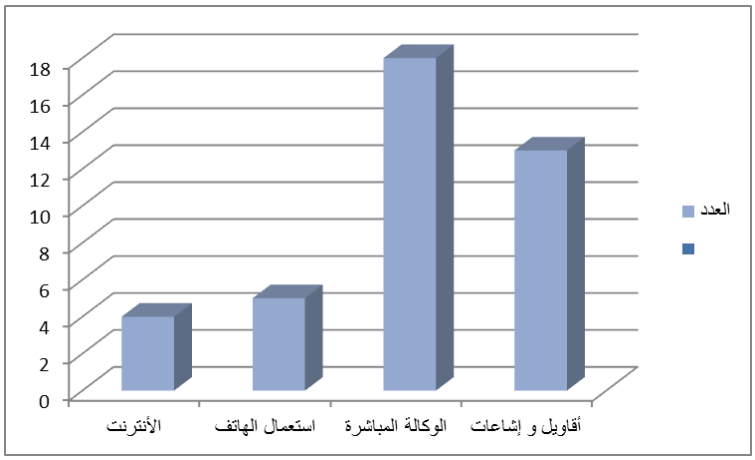
نلاحظ من خلال أفراد العينة أن 15% يطلعون على كشف حساباتهم بواسطة إنترنت بينما 50% من العينة التي تطلع بواسطة الشيك أما نسبة 12.5% تستعمل الهاتف من أجل الاطلاع على كشف حسابها، أما النسبة المتبقية التي عادلت 22.5% هي التي تطلع على حساباتها بواسطة البطاقة ويكمن سبب تعدد الاستعمالات كيفية التطلع إلى أن هناك قابلية استعمال وسائل الدفع الحديثة، كما لا تنتشر آلات الصراف الآلي بصفة كبيرة والمتمثلة في آلية **GAB.**

3. التعرف على المنتجات الجديدة لدى البنك:

الجدول رقم 09: دراسة العينة حول كيفية التعرف على المنتجات الجديدة

التعرف على المنتجات / وسيلة عدد تكرارات	الأنترنت	استعمال الهاتف	الوكالة المباشرة	أقاويل و إشاعات	المجموع
العدد	4	5	18	13	40
النسبة	%10	%12.5	%45	%32.5	%100

الشكل رقم 14 دراسة العينة حول كيفية التعرف على المنتجات الجديدة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

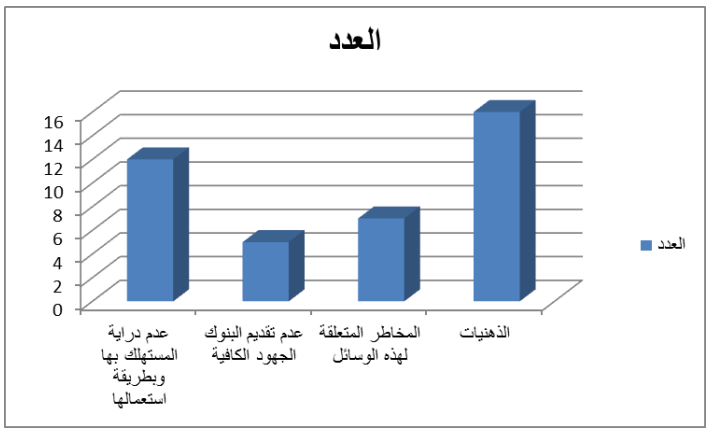
نلاحظ أن 10% من أفراد العينة تتعرف على المنتجات الجديدة لدى البنك عن طريق الانترنت، في حين 12.5% يتعرفون عليها باستعمال الهاتف. أما 45% من أفراد العينة يفضلون التطلع على المنتجات الجديدة لدى البنك من طرف الوكالة مباشرة أما النسبة المتبقية 32.5% فهي لأفراد العينة التي تتعرف على المنتجات البنك من طرف الإشاعات والأقاويل ويرجع سبب ذلك إلى ذهنيات المجتمع الجزائري والتخوف من المخاطر التي تتعلق بتلك الوسائل المتطورة مع عدم تقديم البنوك الجهود الكافية لترويج لتلك الوسائل

4. أسباب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة:

الجدول رقم 10: دراسة عينة حول أسباب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة

	عدم دراية المستهلك بها وبطريقة استعمالها	عدم تقديم البنوك الجهود الكافية	المخاطر المتعلقة لهذه الوسائل	الذهنيات	المجموع
العدد	12	5	7	16	40
النسبة	%30	%12.5	17.5%	%40	%100

الشكل رقم 15: دراسة عينة حول أسباب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

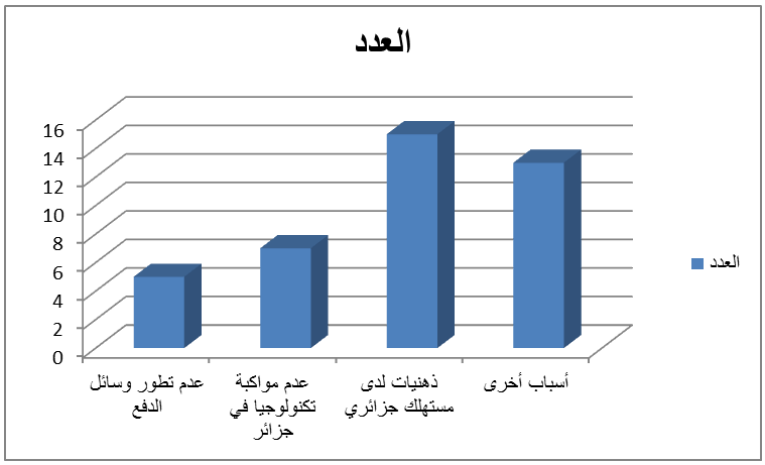
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه 30% من أفراد العينة الذين يرجعون سبب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة إلى عدم دراية المستهلك بها وبطريقة استعمالها و12.5% يرجعون السبب إلى عدم تقديم البنوك الجهود الكافية و 17.5% يرجعونها إلى المخاطر المتعلقة بهذه الوسائل أما نسبة 40% فإنهم يرجعونها بسبب عدم استعمال وسائل الدفع الحديثة إلى الذهنيات ويكمن سبب ذلك إلى أن معظم أفراد يتخوفون من استعمال تلك الوسائل وأنهم يفضلون استعمال الوسائل التقليدية إذ يعتبرونها أكثر ملائمة وأمانا لهم.

5. أسباب تأخر التجارة الإلكترونية في الجزائر

الجدول رقم 11: دراسة عينة حول أسباب تأخر التجارة الإلكترونية

	عدم تطور وسائل الدفع	عدم مواكبة تكنولوجيا في جزائر	ذهنيات لدى مستهلك جزائري	أسباب أخرى	المجموع
العدد	5	7	15	13	40
النسبة	%12.5	%17.5	%37.5	%32.5	100%

الشكل رقم 16: دراسة عينة حول أسباب تأخر التجارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

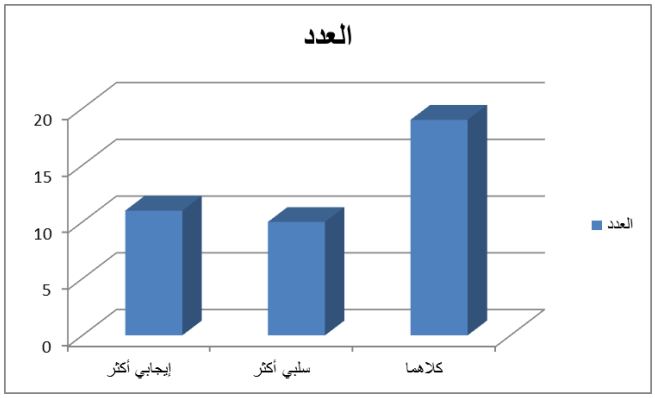
12.5% أفراد العينة الذين يرجعون سبب تأخر التجارة الإلكترونية في الجزائر إلى عدم تطور وسائل الدفع و 17.5% يرجعون السبب إلى عدم مواكبة التكنولوجيا في الجزائر، أما نسبة 37.5% يرجعون سبب تأخر التجارة الإلكترونية في الجزائر إلى ذهنيات المستهلك الجزائري أما النسبة المتبقية 32.5% للأفراد العينة التي ترجعون السبب تأخرها إلى أسباب أخرى ويكمن السبب إلى تخوف المستهلك الجزائري من مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني ومخاطر التجارة الإلكترونية كالخوف من قرصنة حسابه، تحويل أمواله من حسابه الخاص إلى حسابات أخرى.

6. أثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية:

الجدول رقم 12: دراسة عينة حول آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية

عدد التكرارات	إيجابي أكثر	سلبي أكثر	كلاهما	المجموع
العدد	11	10	19	40
النسبة	%27.5	%2.5	%47.5	%100

الشكل رقم 17: دراسة عينة حول آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على برنامج اكسل.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه 27.5% لأفراد العينة الذين قالوا أن آثار تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية آثر ايجابي أكثر الشيء و 10% قالوا أن لديهما آثار سلبية أكثر الشيء، أما بالنسبة لـ 47.5% فقد قالت أن تطور وسائل الدفع والتجارة الالكترونية لديها آثار ايجابية وسلبية معا ويكمن سبب ذلك أن أهم آثار الايجابية تندرج كما يلي: حرية الاختيارات، اختصار الوقت والسرعة وسهولة التعامل عبر مختلف الحدود الجغرافية.

- أما الآثار السلبية فهي تقتصر في عمليات القرصنة، غسيل الأموال، ...الخ

المحور الثالث: اقتراحات حول تطور وسائل الدفع والتجارة الإلكترونية

1. إمكانيات البنوك في تحسين استعمال الطرق الحديثة في التعامل مع زبائن:

- تشجيع المتعاملين والتجار أولا على هذه الطرق والوسائل المتطورة تم التفكير في توسيع ذلك على مختلف شرائح المجتمع الجزائري.
- تزويد الزبائن بأهم الخصائص والمميزات التي تمتاز بها هذه الطرق الحديثة كاختصارها للوقت وسرعة استعمالها.
- الرفع من مستوى الخدمات المقدمة لدى الزبون
- تقوية الأرصدة المالية المتوفرة لدى البنوك المصرفية من أجل تحقيق رغبات العملاء
- القيام بالدعايات والإعلانات والإشهارات من أجل التعريف بتلك الطرق وآصالها للمواطن الجزائري من أجل إحياء الثقافة المصرفية له.
- بذل البنوك الجهود الكافية من أجل الترويج إلى تلك الطرق الحديثة
- تقديم خدمات مغرية لمستعملي وسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الدفع عند استعمالها: كتخفيض من سعر منتج عند الدفع بتلك الوسائل الحديثة.

2. كيفية تحسين التجارة الإلكترونية في الجزائر.

يتم تحسين التجارة الالكترونية في الجزائر من خلال:

- الاعتماد على مصادر الطاقة الكهربائية الكافية لتأمين العامل الالكتروني بتحديث وتطوير قدرات النقل والتوزيع.
- الاعتماد على خبراء كفاءة عالية لتكوين أشخاص في هذا المجال.
- إعداد المجمع لتقبل فكرة التجارة الالكترونية كسبيل حديث لإتمام المعاملات التجارية.
- رسم استراتيجية على المدى البعيد واضحة المعالم من أجل النهوض بهذه التجارة والتي تعتمد على فائدة الأطراف محل الصفقة.
- توعية المواطن الجزائري بأن التجارة الالكترونية تعد قفزة نوعية في مجال تكنولوجية الاتصال والمعلومات.
- تخفيض أسعار المنتوجات المعروضة الكترونيا مما هي موجودة في المحلات.

خلاصة

نظرا لمحاولة الجزائر من تحسين مستوى الخدمات المقدمة من طرف البنوك ،و النهوض باقتصادها من حالة الركود المزرية، رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي و المتمثل في إحلال و"سائل الدفع الإلكترونية محل وسائل الدفع التقليدية" من جهة، و التحول من مفهوم التجارة القديم إلى مفهومها الجديد و المتمثل في "مصطلح التجارة الإلكترونية" من جهة أخرى وهذا لمواكبة كل ما هو جديد.

حيث اعتمدت معظم البنوك الجزائرية على تطوير أنظمتها و ذلك بإدخال العديد من التقنيات الحديثة، فكانت وسائل الدفع الإلكترونية من ابرز واهم التقنيات التي تعتمدها في جل أعمالها.

وتعتبر تجربة الوكالة محل الدراسة من أهم رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر، ولكن بالرغم من اعتماد الجزائر على تطويرها لوسائل الدفع و التحول إلى التجارة الإلكترونية إلا إنها بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل يهما في العالم.

الخاتمة العامة

تلعب شكة الانترنت التي أنتجتها ثورة تكنولوجيا دورا هاما في تطوير وسائل الدفع و التجارة الإلكترونية، كأكبر شبكة معلوماتية عالمية، مما افرز تطورات مذهلة، خاصة في مجال الخدمات المصرفية، وهذا نتيجة استخدام الأنترنت التي سرعت و سهلت من عملية تقديم الخدمات و الانتقال من ما نسميه بالعمل الورقي إلى العمل الالكتروني وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع و السداد الحديثة.

لقد أصبحت التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة في الوقت المعاصر محركا فعالا لتنشيط العمل التجاري خاصة و العمل المصرفي عامة بين مختلف الإطراف المتعاملة من أفراد ومؤسسات وحتى إدارات، لما يمنحانه من انفتاح لخلق أسواق كبيرة تعرض فيها المنتجات، وكذا فرصة للراغبين في البحث عن أساليب انجح لتحقيق اكبر الأرباح مع البحث عن زبائن و أسواق جديدة من خلال تبنيها لوسائل الدفع الحديثة.

ومنه فإن التجارة الإلكترونية تعتمد على نظام معلوماتي أدواته كلها الكرتونية. حيث أنها معرضة لأخطار القرصنة واختراق مواقعها وتدميرها، مما يتطلب إنشاء تشريع عملي متكامل ومتناسق بين مختلف دول العالم، بما فيها الجزائر التي تعد خطواتها في تطور وسائل الدفع و التجارة الالكترونية صغيرة جدا وتكاد أن تكون غير ملحوظة، وهذا ما لمسناه في دراستنا.

لقد أصبح من الضروري ان تنهض الجزائر من سباتها لتلتحق بركب تلك الدول السرية نحو التطور والدخول إلى تلك التجارة، ويجب أن تكون متبوعة بأساليب حديثة تتلاءم مع الأوضاع الجديدة في ظل ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، بأن تفتح المجال أمام التجارة الالكترونية وتخطو خطوات مدروسة نحو الأمام، من اجل المساهمة في فتح أفاق واسعة في وجه المؤسسات الجزائرية لكي تخترق الأسواق العالميةبالاضافة إلى تطوير صادراتها خارج المحروقات مع تحديث مؤسساتها المصرفية خاصة فيما يتعلق الأمر بوسائل الدفع الإلكتروني.

وكل هذا نتج عنه امتيازات عديدة من اختصار كبير لتكاليف ولزمن و المسافة وزيادة عن دلك فتح أسواق جديدة مع إنشاء قطاعات جديدة تتوافق وهذا النوع من التجارة كإنشاء قطاع مصرفي الكتروني متكامل.

ولذا على الجزائر أن تعالج اهم العقبات التي تواجه تطور هذه التكنولوجيات وهذا بإنشاء بنى تحتيةمعلوماتية واتصالية لتمكن من الاستخدام الحسن لوسائل الدفع الحديثة مع تحسين مستوى التجارة الالكترونية بالاضافة إلى تبسيط مجمل الإجراءات المتعلقة بهما وما يتناسب مع تطورات العصر.

ولعل دراسة موضوعنا في مؤسسة جزائرية (بنك الوطني الجزائري–وكالة مستغانم) متعلق بتطور وسائل الدفع و التجارة الإلكترونية، أعطت لنا صورة عن عمق الفجوة القائمة بين المؤسسات الجزائرية ومؤسسات الدول المتقدمة خاصة في البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات ووسائل الدفع الحديثة حتى التجارة الالكترونية.

بالرغم ما حقق في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الانترنت إلا انه يبقى قليل جدا وغير كاف بهذه المؤسسات مقارنة مع معدلات المؤسسات الدول المتقدمة.

نتائج اختبار الفرضيات:

لأجل الدارسة وضعنا بعض الفرضيات تحت الاختبار فكانت الاجابة كالتالي:

- تمحورت الفرضية الأولى حول كون تطور وسائل الدفع اختصارا للوقت وتقليلا لتكاليف، وإثناء البحث توصلنا إلى أن لتطور وسائل الدفع تنافسية كبيرة حيث تقدم للأفراد و المؤسسات أفضل الخدمات وتوفر لهم الجهد، وتختصر الوقت وتقلل التكلفة وهو ما يبين صحة الفرضية الأولى.
- بالنسبة للفرضية الثانية والتي كانت حول ان التجارة الالكترونية تعرف على أنها تبادل للسلع و الخدمات عبر شبكة الانترنت فمن خلال البحث توصلنا إلى أن التجارة الالكترونية تعريفها أوسع من حصرها في ذلك التعريف إذ هي تنفيذ لكل أو بعض المعاملات التجارية باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات من بينها الانترنت.

- وفيما يخص الفرضية الثالثة و الأخيرة والتي تمحورت حول انه لا يمكن اعتبار تطور وسائل الدفع و التجارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية (بنك الوطني الجزائري–وكالة مستغانم) كبديلين نهائيين لوسائل الدفع القديمة و التجارة لتقليدية وذلك بنقص الثقافة و الوعي لدى المواطن الجزائري، فمن خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى انه لا تستطيع الجزائر الاستغناء عن وسائل الدفع القديمة وكذا التجارة التقليدية ولا اعتبار وسائل الدفع الحديثة التجارة الإلكترونية البديلين النهائيين لها، إذ تبقى معظم المؤسسات الجزائرية بعيدة كل البعدعن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحتى الانترنت معظم تطبيقاتها التجارية وهذا لصعوبة تقبل الجمهور لهذه الوسائل.

نتائج موضوع الدراسة

من بين النتائج التي تم استخلاصها من الدراسة ما يلي:

- وسائل الدفع الإلكترونية من المفاهيم التي جاءت بها ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- اعتماد التجارة الإلكترونية على مختلف وسائل الدفع الالكترونية اتي تعد جزءا لا يتجزأ منها، مما دعت إلى ضرورة تطوير هذه الوسائل.
- تساعد كل من التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكتروني على توسع في الأسواق الدولية مع سرعة الوصول إليها، كما يساهم كل منهما في انجاز الصفقات التجارية فوريا وبدون تكلفة.
- ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أحدثت قفزة في حياة البشرية مما أدى إلى ظهور اقتصاد جديد يعرف بالاقتصاد الرقمي.

التوصيات و الاقتراحات:

بعد دراستنا لموضوع بحثنا ارتأينا إلى تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات نوجزها فيما يلي:

- توفير البني التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، التجارة الإلكترونية وحتى لوسائل الدفع الالكتروني.
- توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- العمل على ضرورة توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات صيانة الأجهزة المعمول بها.
- القيام بحملة إعلامية مركزة على المستوى الوطني من اجل توعية المواطن الجزائري بأهمية تطور وسائل الدفع و التجارة الالكترونية مع إبراز أهم الاتار الايجابية التي تقدمها للفرد و الاقتصاد وحتى للمجتمع

أفاق البحث:

تناولت الدراسة حول أتار تطور وسائل الدفع و التجارة الالكترونية في الجزائر التي لا تخلو من النقائص، فيمكن التوسع في دراسة بعض جزئياتها مثلا نقترح المواضيع التالية:

- دور الاقتصاد الرقمي في تطوير المؤسسات الاقتصادية و المالية.
- العولمة و التجارة الإلكترونية.
- جباية التجارة الإلكترونية.

قائمة المصادر و المراجع:

الكتب:

- إبراهيم بختي، **التجارة الإلكترونية (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق)**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب ط، 2005.
- أحمد محمد غنيم، **إدارة البنوك تقليدية الماضي والإلكترونية المستقبل**، المكتبة العصرية، ط1، 2008.
- إسماعيل محمد هاشم، **النقود و البنوك**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ب ط، 2005.
- أكرم ياملكي، **أوراق التجارية والعمليات المصرفية**، الدار العلمية الدولية للثقافة للنشر وتوزيع، عمان، لطبعة الأولى، 2001.
- البارودي علي، الفوقي محمد السيد، **القانون التجاري**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ب ط، 1999.
- بهاء شاهين، **العولمة والتجارة الإلكترونية**، الفاروق الحديثة للطباعة والنشر، الطبعة 1، سنة 2000.
- جاد عبد العال طارق، **التجارة الإلكترونية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط، 2003.
- جنبيهي محمد، جنييهي ممدوح، **جرائم الأنترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، ب. ط، 2004.
- جنيهي منير، جنيهي ممدوح، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ب. ط، 2005.

- حازم نعيم الصمادي، **المسؤولية المصرفية الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ب ط، 2003.
- حجازي بيومي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ب ط، 2002.
- رضوان فايز نعيم، **بطاقات الوفاء**، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، ب ط، 1990.
- الرومي محمد أمين، **التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ب ط، 2004.
- سامح محمد عبد الحكيم، **حماية الجنائية لبطاقات الائتمان جرائم الدفع الإلكتروني**، دار النهضة العربية، القاهرة، ب ط، 2003.
- السبسي صالح الدين، "**الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة**، دار الوسام للطباعة والنشر الأمارات العربية المتحدة، ط1، 1998.
- سعودي محمد توفيق، **بطاقة ائتمان**، دار أمين الطباعة، مصر، ط1، مصر.
- سليمان ناصر، **تطوير صيغ التمويل قصير الأجل للبنوك إسلامية**، المطبعة العربية، الجزائر، ط1، 2002.
- سيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، منشورات للمنظمة للطبع والنشر، القاهرة، بدون طبعة، 2006.
- شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب.ط، 2000.
- طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية، المفاهيم، التجارب، التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، دار الجامعية الإسكندرية، بدون طبعة، 2003.

- طاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2004.
- عبد الحميد بسيوني، **التجارة الإلكترونية**، دار العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، ب.ط، 2003.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، مصر، ب.ط، 2000.
- عبد الكريم عبد الحميد سيوني، **التجارة الإلكترونية**، دار الكتب العالمية للنشر و التوزيع، ب.ط، 2003.
- عبد المطلب عبد المجيد، **العولمة واقتصادية البنوك**، دار الجامعية، مصر، ب ط، 2003.
- عبد الهادي نجار، **المعرفة الإلكترونية وآلية تداولها**، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية.
- العكيلي عزيز، **الأوراق التجارية وعمليات البنوك**، الدار العلمية الدولية للثقافة و النشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.
- غنام شريف محمد، **محفظة النقود الإلكترونية**، دار النهضة العربية، مصر، ب ط، 2003.
- قشقوش هدى حامد، **جرائم الحاسب الإلكتروني في تشريع المقارن**، دار النهضة العربية القاهرة، ب ط، 1992.
- لصمادي حازم لغيم، **المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية**، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003.
- مجدي محب حافظ، **جرائم الشيك**، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، ب.ط، 2002.
- محمد حسين المنصور، **المسؤولية الإلكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب ط، 2003.

- محمود عامر، **التجارة الإلكترونية**، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط1، 2006.
- مدحت رمضان، **الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية**، دار النهضة العربية القاهرة، بدون طبعة، 2001.
- مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ب ط، 2001.
- نادية فيصل، **الأوراق التجارية في القانون الجزائري**، دار الهومة للنشر و التوزيع' الجزائر، ب ط، 2000.
- ناقل عبد الرحمان، ناجح داود رباح، الطويل صالح، **الأعمال المصرفة والجرائم الواقعة عليها**، دار وائل للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2000.
- نبيل زيليوكس، **المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية**، مجمعة النيل العربية، القاهرة، طبعة الأولى، 2003.
- نجم عبود، **إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)**، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- نهلة أحمد قنديل، **التجارة الإلكترونية**، مرشد المدير العصري، رؤية تسويقية، مصر، ب.ط، 2004.
- يوسف أحمد أو قارة، **التسويق الإلكتروني**، دار النشر والتوزيع، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، ط2، 2009.

رسائل و أطروحات:

- قسم البحوث "**التجارة الإلكترونية و واقع العالم العربي**" مجلة الشؤون الخليجية، الإمارات، 1999.

- لندوة العلوم والتكنولوجيا في الوطن العربي، المؤسسة العربية لدراسات والنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001/10/03-01.
- منصور فرج، **التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، الوضع الراهن والآفاق مستقبلية**، بحث مقدم إدارة البحوث والدراسات الجامعية، **التجارة الإلكترونية والاتصالات**، مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية، بحث مقدم للمؤتمر لرجال الأعمال السعوديين والمصريين والإسكندرية 10/08 نوفمبر 2000.

مجلات و جرائد:

- القضاة فياض، **التزامات الناتجة عن الاستعمال بطاقة الائتمان**، مجلة الدراسات، المجلد 26 العدد 2، الأردن، 1999.
- خالد طويل، **الاقتصاد الجديد**، صحيفة الرياض، مؤسسة اليمامة الصحيفة في 2001/10/24.
- رحيم حسين، **التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني**، ملتقى دولي حول التجارة الإلكترونية.
- عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية** .دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2007.
- فريد عباس، جباية **التجارة الإلكترونية**، مذكرة ليسانس، المركز الجامعي يحي فارس بالمدية، معهد علوم التسيير، 2003.

الملتقيات و المنتديات:

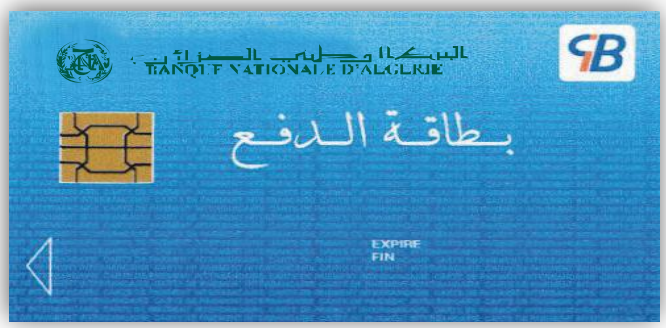
- رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ب.ط، 1999.
- بن عماره نوال، **وسائل الدفع الألية**، ملتقى دولي حول التجارة الإلكترونية.

المواقع الإلكترونية:

- البرواني طارق، **نظم الدفع الإلكتروني**، تاريخ الاطلاع 27 جانفي 2016 على الموقع الالكتروني www.istamonline.net
- حيدر أمين، **الدفع الإلكتروني**، تاريخ الاطلاع 10 مارس، على الموقع الإلكتروني www.alwatan.com
- الشافعي محمد، إبراهيم محمود، **النقود الإلكترونية**، الهيئة العليا لتطوير الرياض، المال والاقتصاد، تاريخ الاطلاع 26 ديسمبر 2015على الموقع الإلكتروني، www.arriadh.com.
- شبكة النبأ المعلوماتية، **وسائل الدفع الإلكترونية بدأت تحتل مكان الأوراق النقدية**، تاريخ الاطلاع 03 ديسمبر 2015، على الموقع الإلكتروني www.annabaa.org
- سالم مريم، **جريمة إصدار شيك بدون رصيد**، الكويت، تاريخ اطلاع، 10 ديسمبر 2015 على الموقع الإلكتروني www.maglesalommaf.net

- www.drabid.net, consulte le 26/02/2015.
- www.startimes.com/fspx ? t=31802990.consulte le 15/03/2015
- Mohasaba-30 loum.org/t111-topic-consulte le 19/03/2015

ألة GAB و DAB


البنك الوطني الجزائري
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
بطاقة الدفع
EXPIRE
FIN