جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرةتخرج مقدمةضمن متطلبات نيل شهادةماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية التخصص:اقتصاد بنكي ونقدي

واقع وسائل الدفع الإلكترونية البنكية في الجزائر

دراسة حالة مؤسسة "بنك الفلاحة والتنمية الريفية " BADR " مستغانم

مقدمة من طرف الطالب:

نايب حبيب

تحت اشراف الاستاذ:

نورين مولود

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	دقيش مختار	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مقررا	مولود نورين	أستاذ مساعد	جامعة مستغانم
مناقشا	محمد عيسى محمد محمود	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم

السنة الجامعية:2019/2018

شكر وتقدير

نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا على هذه النعمة الطيبة والنافعة

نعمة العلم

وأصلي وأسلم على سيد الخلق رسول الله الكريم محمد صلوات ربي وسلامه عليه

يشرفني أن أتقدم بالشكر والتقدير الخاص

إلى الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته القيمة

إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا

وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا

إلى الأساتذة الكرام

إهداء

إلهي لايطيب الليل إلا بشكرك ولايطيب النهار إلى بطاعتك ولاتطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله ﷻ

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد ﷺ

أهدي ثمرة جهدي إلى من أوصى بهم الله خيرا وقال في محكم ترتيله : (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا)

إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل أسمه بكل افتخار إلى من كلّت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله

أبي الغالي

إلى من آثروني على نفسهم إلى من علموني علم الحياة إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة

إلى إخوتي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى من جعلهم الله أخوتي بالله و من أحببتهم بالله

إلى أصدقائي

الفهرس

الفهرس

الإهداء

شكر وتقدير

الفهرس

قائمة الاشكال والجداول

قائمة المختصرات والرموز

مقدمة عامة

الفصل الأول: نظام الدفع الالكتروني

تمهيد.....07

المبحث الأول: مدخل الى الدفع الالكتروني 08

المطلب الأول: ماهية الدفع الالكتروني 08

أولا : مفهوم الدفع الإلكتروني 08

ثانيا : خصائص الدفع الإلكتروني 09

المطلب الثاني: أطراف عملية الدفع الإلكتروني 11

المبحث الثاني : تقنيات الدفع الالكتروني 16

المطلب الأول : آليات وطرق الدفع الالكتروني 16

أولا: وسائل الدفع الالكتروني.....16

ثانيا :أشكال الدفع الالكتروني 24

المطلب الثاني : العوامل المساعدة على انتشار وسائل الدفع الالكتروني 25

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني 28

أولا : مزايا وسائل الدفع الالكتروني.....28

ثانيا : عيوب وسائل الدفع الالكتروني.....29

المبحث الثالث : بيئة الدفع الالكتروني 31

المطلب الأول : ماهية التجارة الالكترونية 31

المطلب الثاني : أشكال وأنواع التجارة الالكترونية 32

أولا : أشكال التجارة الالكترونية 33

ثانيا : أنواع التجارة الالكترونية 35

المطلب الثالث: ماهية البنوك الالكترونية وخدماتها ومزاياها.....35
أولا : تعريف البنك الالكتروني 35
ثانيا:الخدمات المقدمة من طرف البنوك الالكترونية 36
ثالثا :مزايا البنوك الالكترونية 37
خلاصة الفصل 39
الفصل الثاني : نظام الدفع الالكتروني ومستقبلة في الجزائر
تمهيد 39
المبحث الأول : واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر.....40
المطلب الأول : الدفع الالكتروني في الجزائر.....40
أولا : المنظومة المصرفية الجزائرية 40
ثانيا : برنامج تطوير نظام الدفع في الجزائر.....42
ثالثا :أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر.....44
رابعا :مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر.....44
المطلب الثاني : واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر.....45
أولا: بطاقة السحب 45
ثانيا : شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك 46
ثالثا : البطاقة البنكية في الجزائر.....47
رابعا : الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة 49
المبحث الثاني : مستقبل الدفع الالكتروني في الجزائر.....53
المطلب الأول: أهمية وسائل الدفع الالكتروني ومقومات نجاحها في الجزائر.....53
أولا: أهمية وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.....53
ثانيا: مقومات نجاح وسائل الدفع الالكتروني 55
المطلب الثاني : . العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر والعقبات التي تواجهها 55
أولا : العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.....55
ثانيا : العقبات التي تواجه الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية 57
المبحث الثالث : تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية 59
المطلب الأول : مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....59

أولا : تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية 59
ثانيا : وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية 60
ثالثا : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....61
المطلب الثاني :وسائل الدفع الالكتروني وتأثيرها على بنك بدر وأهم الخدمات المقدمة من طرفه.....63
أولا : العوامل المساعدة على تعزيز وسائل الدفع الالكتروني 63
ثانيا : تأثير وسائل الدفع الالكترونية على بنك بدر.....63
ثالثا : أهمية اعتماد الخدمة البنكية الالكترونية من طرف بنك بدر.....64
المطلب الثالث : قنوات ووسائل الدفع الالكترونية المستخدمة لدى وكالة بدر مستغانم.....65
المطلب الرابع :تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية لدى وكالة بدر.....67
أولا : تقييم البطاقات البنكية الأكثر استعمالا في وكالة بدر مستغانم.....68
ثانيا : فوائد و عوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية.....69
خلاصة الفصل.....70
خاتمة 72
قائمةالمراجع.....77
ملخص

قائمة الاشكال

والجداول

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
(1 _1)	أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني والعلاقة بينهم	13
(2 _ 1)	أنواع البطاقات البنكية	16
(3_ 1)	دورة استخدام النقود الالكترونية واجراءاتها	19
(4- 1)	دورة استخدام الشيك الالكتروني في عمليات الدفع	21
(5–1)	أشكال التجارة الالكترونية	30
(6_2)	طريقة الحصول على خدمة DAB وGAB	51
(7-2)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم	62

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(1-2)	الموزع الآلي للأوراق DAB	50
(2-2)	الشباك الآلي البنكي GAB	51
(3 -2)	TPVنهائي نقطة البيع الإلكترونية	52
(4 -2)	عدد البطاقات الالكترونية المتداولة لسنة 2017 وكالات مستغانم	67
(5-2)	عدد البطاقات الالكترونية	67

	المتداولة لسنة 2018 وكالات مستغانم	
(6-2)	البطاقات الالكترونية الاكثر استعمالا في الوكالات من 2016إلى 2018	**68**

قائمة المختصرات والرموز

قائمة المختصرات والرموز

الاختصار	المدلول
-SATIM	-Sociétés d'automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
- CIB	- Carte Interbancaire de Paiement
- DAB	-Distributeur Automatique de Bille
- GAB	- Guichet Automatique Bancaire
- TPV	-Terminal Pointe de Vente
- RMI	- Le Réseau Monétique Interbancaire
- TPE	- Terminal de Paiement électronique
- ATM	- Automated Teller Machine

المقدمة العامة

يعيش العالم في وقتنا الحاضر وسط كثير من الابتكارات والاختراعات في جميع المجالات ، كما يشهد العديد من التغيرات على الصعيد الدولي وأبرزها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر التي تأثر بها الناس وبدءوا التعامل بها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة ،حيث أثرت على مختلف القطاعات ،والمصارف واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور ، وتبنت استراتيجية وجوب تطوير بنيتها ، وأساليب نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل ، سعيا لزيادة أرباحها من جهة وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى .

وقد استغلت البنوك هذا التطور في التكنولوجيا وشبكة الانترنت في تحديث وتطوير نظام الدفع والبحث عن آليات جديدة ، كما تمكنت البنوك والمؤسسات المالية من تطوير نظام الدفع من التقليدي إلى الالكتروني وقد حلت وسائل الدفع الالكترونية محل وسائل الدفع التقليدية ، وأصبحت الركيزة الأساسية في جميع التعاملات المالية ، بفضل توفير هذه الوسائل لمعلومات دقيقة عن الزبائن ، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن .

ومع هذا التطور أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع الذي لا يعاني فقط من تأخر في تطبيق وإدخال وسائل الدفع الالكترونية بل أيضا يعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل التقليدية إلا قليلا معطيا الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته ، وخلص هذا الإدراك بتبني عدة مشاريع دخل بعضها حيز التطبيق انطلاقا من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع وعصرنتها متضمنة بذلك الخطوات الأولى نحو تطبيق وسائل الدفع الالكترونية .

❖ الإشكالية

مما سبق تتجلى إشكالية البحث في التساؤل التالي :

***ما هو واقع وسائل الدفع الالكترونية البنكية في الجزائر؟**

وعلى ضوء هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي وسائل الدفع الحديثة ؟
- ما مدى تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ؟
- ما هو واقع استخدام نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر ؟
- ماهي أهم العراقيل والعقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر ؟

❖ **فرضيات البحث :**

وللإجابة عن الإشكالية المطروحة ولمعالجة الموضوع تم اعتماد الفرضيات التالية :

- الدفع الالكتروني هو أحدث وسيلة وتقنية الكترونية تسمح بتحويل الاموال بشكل آمن ومستمر بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين .
- نظام الدفع الالكتروني في الجزائر لا يرقى إلى المستوى المطلوب .
- تحديث نظام الدفع مرتبط بتحديث ثقافة الجمهور في استخدام وسائل الدفع الالكترونية.
- عدم مواكبة الجهاز المصرفي الجزائري للتطورات الراهنة في وسائل الدفع .

❖ **أسباب اختيار الموضوع :**

يعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى الدوافع التالية :

- حداثة الموضوع في الآونة الأخيرة في مجال الدفع والتسديد .
- معرفة الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في نشاط البنوك .
- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية .
- التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر ومختلف معاملاته .

❖ **أهمية البحث :**

تظهر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد تحولات إقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ونخص بالذكر الصيرفة الالكترونية ، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى احداث نقلة نوعية في القطاعات المصرفية على المستوى العالمي وكذا مجال وسائل الدفع ، ومنه تظهر الأهمية البالغة للموضوع الذي دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال.

❖ **أهداف البحث** :

تكمن أهمية البحث فيما يلي :

- محاولة إبراز أهمية البطاقات البنكية الحديثة كوسيلة سحب ودفع في البنوك .
- التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية .
- التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات البنكية ورضا العميل .
- الوقوف على الاثار الإيجابية والسلبية لوسائل الدفع .
- محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

❖ **حدود الدراسة :**

الحدود المكانية : تمت الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية مستغانم، وتتجلى حدود الدراسة على معرفة مدى تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية .

الحدود الزمانية : فقد اقتصر مجال بحثنا من الناحية الزمنية على الفترة الممتدة من شهر أفريل الى شهر ماي

❖ **الدراسات السابقة :**

- زهير زواش دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية – دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، أم البواقي ، 2010- 2011 ، حاول صاحب هذه الدراسة معرفة

انعكاسات وسائل الدفع الالكتروني على المعاملات المصرفية ، وأهم الجرائم الالكترونية التي تواجهها ، والعمل على تحديث نظام الدفع في الجزائر.

- سماح شعبور، مباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر - واقع وتحديات ، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية ، جامعة تبسة 2016 -2017، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم سائل الدفع الالكتروني ، وكذا الوقوف على أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول، وكذا واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ومعرفة تحديات وسائل الدفع الالكتروني بالوكالة البنكية في تبسة .

❖ **المنهج المتبع :**

من أجل الالمام بالموضوع بكل جوانبه وللإجابة على إشكالية البحث والتساؤلات المطروحة وغيرها اتبعنا المنهج الوصفي في الجانب النظري ، أما المنهج التحليلي فتم الاعتماد عليه في دراستنا الميدانية.

❖ **صعوبات البحث**

- قلة المراجع المتخصصة والمرتبطة مباشرة بموضوع وسائل الدفع الالكتروني .
- صعوبة الحصول على المعلومات من البنك وذلك لأنها معلومات ووثائق داخلية خاصة بالبنك حسب موظفي البنك .

❖ **هيكل البحث :**

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات ارتأينا إلى تقسيم البحث إلى فصلين :

بالنسبة للفصل الأول تم التطرق فيه إلى نظام الدفع الالكتروني وهو بدوره ينقسم إلى ثلاث مباحث ، حيث يتناول المبحث الأول مدخل الى الدفع الالكتروني أما المبحث الثاني في تناول تقنيات الدفع الالكتروني ، أما المبحث الثالث فتناولنا فيه بيئة الدفع الالكتروني .

الفصل الثاني فتم التطرق فيه إلى نظام الدفع الالكتروني ومستقبله في الجزائر وهو بدوره ينقسم إلى ثلاث مباحث ، فالمبحث الأول يتناول واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر أما المبحث الثاني فتناولنا فيه

مستقبل الدفع الالكتروني في الجزائر، أما المبحث الثالث فتناولنا فيه تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية مستغانم.

الفصل الأول:

نظام الدفع الالكتروني

تمهيد

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتها أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذاك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها ، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الالكترونية و التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الاخرى توجد على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات والعمليات الالكترونية .

وعلى ضوء ذلك فإننا سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي :

- **المبحث الأول :** مدخل الى الدفع الالكتروني
- **المبحث الثاني :** تقنيات الدفع الالكتروني
- **المبحث الثالث :** بيئة الدفع الالكتروني

المبحث الأول : مدخل الى الدفع الالكتروني

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية، وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات. وهذا ما سمح للتطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ومجردة من الطابع المادي .

المطلب الأول : ماهية الدفع الالكتروني

تعبّر وسائل الدفع الالكتروني عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية وما يميزها عن وسائل الدفع التقليدية أن كل عملياتها وتسييرها يكون إلكترونيا ولا وجود للأوراق النقدية أو للأوراق التجارية في تسوية الإلتزامات بين الدائن والمدين .

أولا : تعريف الدفع الإلكتروني

تعريف1: يعتبر النظام الذي يمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونيا، بدلا من استخدام النقود المعدنية أو الشيكات الورقية ، حيث يقوم البائعين عن طريق الأنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن[1].

تعريف2:تتضمن عملية الدفع الالكتروني أربعة أطراف : المتعامل(الدافع أو المشتري)، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع ، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع) وشبكة البطاقات.[2]

تعريف3: يعرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية، وهذا يعني أن وسائل الدفع الإلكترونية عي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى أخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان [3].

تعريف4:أما التشريع الجزائري فقط عرفها من خلال قانون النقد والقرض في المادة 69 من الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 على أنها "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السن أو الأسلوب التقني المستعمل ".

---

[1] محمد عبد الحسين الطائي ، **التجارة الالكترونية – المستقبل الواعد للأجيال القادمة** ،دار الثقافة الاولى ، عمان ، 2010،ص 178.

[2] محمد الكيلاني ، **الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والالكترونية دراسة مقارنة** ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ،الاردن ، 2007،ص44.

[3] رحيم حسين ، **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، منشورات إقرأ ،قسنطينة ،2009، ص 150.

تعريف5: الدفع الإلكتروني هو عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أو باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.[1]

ثانيا : خصائص الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص يمكن إيجازها فيما يلي :[2]

1-يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية : أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .

2-يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3-يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفصل وسائل الاتصال اللاسلكية يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين :

أ-الأسلوب الاول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، الدفع عبر شبكة الأنترنت وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الإتصال اللاسلكية، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الاخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما .

ب-الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل ان المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية .

1- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك : أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم .

2-يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

[1] محمد الكيلاني، مرجع سبق ذكره ، ص 180.

[2] سعيد بريكة، **واقع الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، 2011،ص ص، 152 153.

أ- **النوع الأول:** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم .

ب- **النوع الثاني**: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

المطلب الثاني: أطراف عملية الدفع الإلكتروني

تتم عملية الدفع بين ثلاث أطراف تتمثل في حامل البطاقة ، المحل التجاري والهيئة المصدرة للبطاقة .

1- حامل البطاقة

هو الشخص أو الاشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناءا على طلب تقديمه للمصدر وتم الموافقة على منحهم إياه لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات

ويعود سبب انتشار بطاقة الدفع عند الأفراد لمجموعة من المزايا والتي نذكر منها :[1]

- السهولة والأمان في استخدام بطاقة الدفع لسداد ثمن السلعة أو الخدمات المقدمة مقارنة بحمل النقود أو الشيكات .
- سهولة الحصول على القروض الاستهلاكية في سقف الائتمان المقدم دون الحاجة للعودة للبنك وملأ الوثائق ثم انتظار مصادقة البنك للحصول على القرض .
- يقوم حامل البطاقة باستعمالها للإنفاق في أماكن مختلفة ولمدة معينة ،ولكنه في النهاية يسد دفعة واحدة للهيئة المصدرة.
- تسهل بطاقة الدفع على رجال الأعمال والسياح الذين يزورون أكثر من دولة

استعمالها كأداة دفع واحدة حيث تقبل البطاقة في عدة دول، أي تتكفل الهيئة المصدرة للبطاقة بعمليات الصرف الأجنبي نيابة عن حاملها .

كذلك فإن الميزة المهمة لبطاقات الدفع على مختلف أنواعها وعلى طول تاريخها أنها تشترط التشخيص لحامل البطاقة حتى تتم عملية التسديد، وترتبط البطاقات بحساب محدد عند الهيئة المصدرة يرصد فيه القيم المستحقة من العمليات التي ويمكن أن يرتبط الحساب ببطاقة واحدة أو بمجموعة من البطاقات مثل ما هو الحال من البطاقات المخصصة للشركات.

[1] ناذر عبد العزيز الشافي ، **المصارف والنقود الالكترونية** ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، 2008،ص 248.

كذلك فإن هذا التشخيص قد تطور مع الزمن فكان في البداية يتم بعد مقارنة الاسم المطبوع على البطاقة مع هوية حاملها ثم أصبح يتم إلكترونيا حيث تتم تمرير البطاقة في الجهاز الطرفي ثم يقارن بين التوقيع المطبوع على ظهر البطاقة مع توقيع حاملها على قصاصة المشتريات ، ثم تطور التوقيع ليحل رقم التعريف الشخصي ، وتجدر الاشارة إلى أن عملية المصادقة وهب المرحلة الأخيرة في عملية التسديد بالبطاقة التي تتم بعد إرسال المحل التجاري لنسخة من قصاصات البيع للهيئة المصدرة التي يحقق منها مع الشبكة إذا كانت البطاقة صادرة عن بنك اخر منظم للشبكة ثم أصبحت تتم إلكترونيا حيث ترسل المعلومات من خلال شبكة الاتصال.[1]

2- المحل التجاري (التاجر)

هو الطرف الذي يقوم بتسليم قيمة الدفع الالكتروني ثمنا لبضاعة أو خدمة قام بتقديمها المشتري.[2]

إن قبول أي محل تجاري معاملاته مع زبائنه عن طريق بطاقة الدفع راجع للمزايا التي يحصل عليها جراء ذلك والتي نذكر منها:[3]

- عند قبول بطاقة الدفع لسداد القيم المستحقة له على زبائنه فإنه بذلك يضمن حصوله على تلك القيم مخولة مباشرة لرصيده البنكي عكس لو قبل التعامل بالنقد الذي يعرض وجود كمية من النقد في صندوق المحل إلى خطر السطو والسرقة وهنا تتميز البطاقة بعامل أمان أكبر.

- قبول التعامل بالبطاقات قد يكون أكثر أمانا حتى من قبول الشيكات الشخصية التي قد تكون بدون رصيد .

ينتج عن قبول بطاقة التسجيل الاتوماتيكي للمبيعات بالصنف والكمية والسعر الوحدوي ، ما يوفر على المحل بعض المعلومات المحاسبية .

- يساهم المحل التجاري في عملية الائتمان (في حالة البطاقة الصادرة عن الهيئة المالية)الذي يتمتع به حامل البطاقة دون أن يتحمل مخاطر ذلك القرض الاستهلاكي ، وبالتالي تساهم بطاقة الدفع في الرفع من رقم أعمال المحل التجاري دون تحمله مخاطر الائتمان المقدم لحامل البطاقة .

- يستفيد المحل التجاري القابل لبطاقات الدفع بصفة غير مباشرة من السمعة الجيدة للهيئة المصدرة للبطاقة وكذا الحملات الإعلانية التي يقوم بها .

---

[1] ناذر عبد العزيز الشافي ، مرجع سبق ذكرة ، ص 250.

[2] خديجة سلطاني، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013، ص 43.

[3] ناذر عبد العزيز الشافي، مرجع سبق ذكرة ، ص 250- 251.

- أما في حالة قيام المحل التجاري وخاصة إذا كان يملك سلسلة من المحلات المنتشرة في مواقع بإصدار بطاقة خاصة به يحصل على المزايا التالية :

يضمن أن استعمال البطاقة هو موجه فقط للحصول على سلع يعرضها المحل وهذا مع مراعاة ما يلي :

-أن تكون تكلفة البطاقة الصادرة عن أقل بكثير من تكلفة البطاقة المصدرة من البنوك لكي تجذب الزبائن .

-أن تكون التكلفة النسبية لإصدار البطاقة وتكلفة الأجهزة وشبكة الإتصال المستعملة أقل من قيمة الاقتطاع في حالة قبول البطاقات البنكية .

3- الهيئة المصدرة للبطاقة (المصدر أي المحرر)

هو البنك الذي قام بإصدار إياه الدفع الالكتروني والذي يتم استخدامها في عملية الدفع الالكتروني وهي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات.[1]

وهناك مجموعة مزايا ناتجة عن استعمال التكنولوجيا الحديثة في البطاقة وهي كالاتي:[2]

- التعامل بكفاءة وفعالية مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات الزبائن .

- تخفيض التكلفة الحقيقية لمعالجة المدفوعات ببطاقات الدفع مقارنة بالمدفوعات عن طريق الشيك .

- التكنولوجيا الحديثة مكنت البنوك من تقديم خدمات لم تكن متوفرة من قبل .

تعتمد الهيئة المصدرة للبطاقة لتحصيل المعلومات حول استعمال بطاقاتها على مجموعة من التقنيات والوسائل التي تطورت مع الزمن والتي تتمثل في :

1- تحصيل وصل الدفع

كانت بطاقات الائتمان الأولى خالية من الشريط المغناطيسي المستعمل حاليا، وكان استعمالها الشيك، حيث كانت عملية الدفع تستغرق وقتا إذا كان يجب التأكد من صحة البيانات على البطاقة وتطابقها مع الهوية ثم توضع في جهاز خاص يعمل يدويا لطباعة وجه البطاقة على قصاصة .

[1] جلال عايدة الشورة، **وسائل الدفع الإلكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الاردن، 2008، ص 136.
[2] نفس المرجع السابق ، ص 138.

2- خارج الاتصال

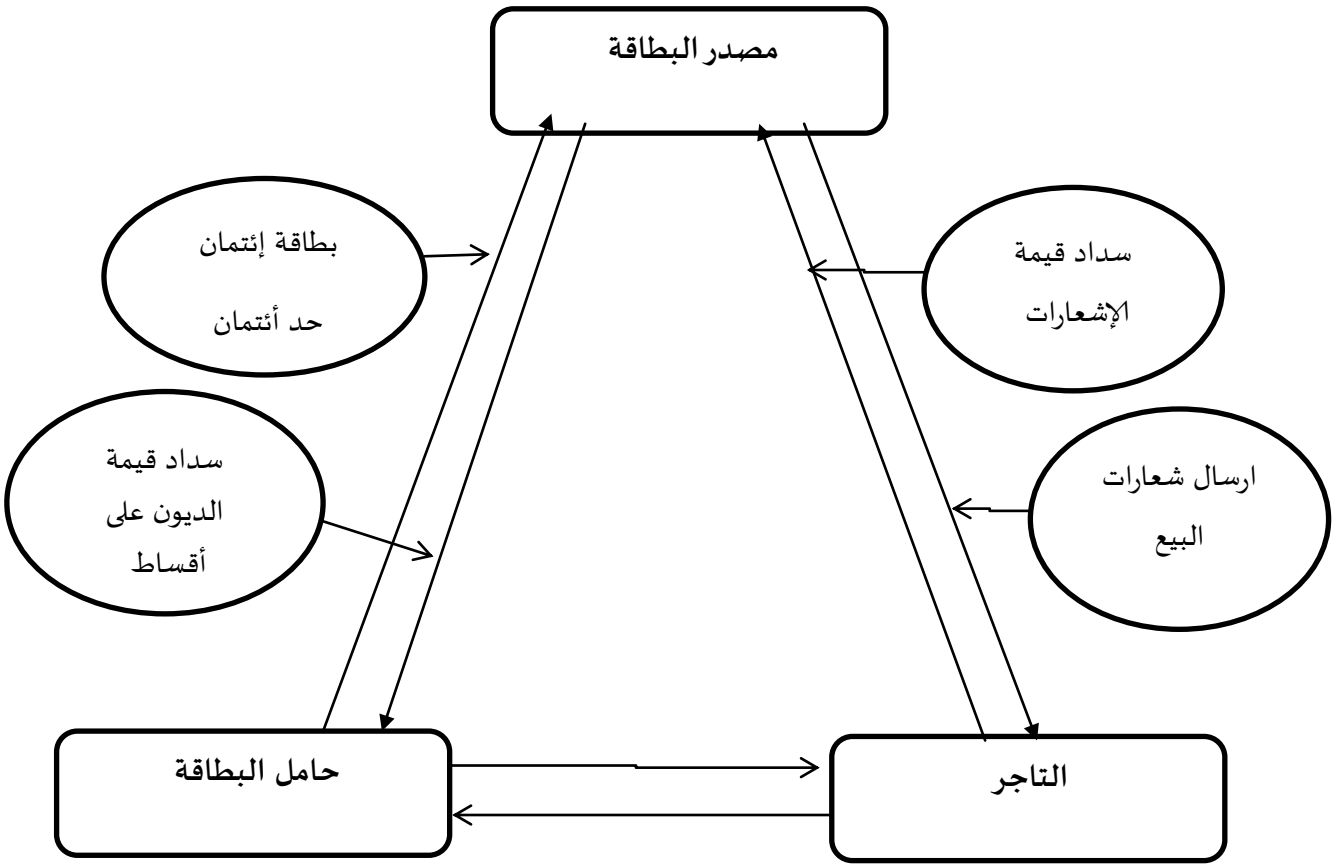
تطوير الشريط المغناطيسي الأمر الذي مكن من تقليص الزمن المستغرق في عميلة السداد وكذا تسجيل الهيئة المصدرة للبطاقة للعمليات الناتجة عن استعمال البطاقة .

3- باستعمال الاتصال

تقوم الهيئة المصدرة بتسجيل عملية استعمال البطاقة بشكل مباشر وفوري أي لحظة القيام بعملية التسديد، ويعتمد هذا التسجيل على شبكة الهاتف أو على شبكة الاتصال البنكية الخاصة وتسمى بشبكة التحويل الإلكتروني للنقد.[1]

والشكل التالي يبن لنا أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني وهي كالآتي :

الشكل رقم (1- 1): أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني والعلاقة بينهم



المصدر :ناذر عبد العزيز الشافي ، مرجع سبق ذكرة ، ص 252.

[1] جلال عايدة الشورة، مرجع سبق ذكره ،ص 93.

المبحث الثاني :تقنيات الدفع الالكتروني

نتيجة التطورات التي عرفتها التجارة الالكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة وأخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، كما أن هناك عدة عوامل أدت إلى انتشارها وتطورها عبر مراحل مختلفة .

المطلب الأول : آليات وطرق الدفع الالكتروني

استلزم اتساع قاعدة المعاملات الالكترونية ابتكار العديد من وسائل تنفيذ هذه المعاملات، إذ تعددت أنواعها وتنوعت أشكالها .

أولا: وسائل الدفع الالكتروني

لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة، وتتميز بالسرعة والفعالية وملائمة لمعالجة المعاملات والصفقات التي تتطلب السرعة والدقة في الاداء، ومن بين أهم هذه الوسائل نجد البطاقات البنكية، النقود الالكترونية، المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية .

ا.البطاقات البنكية

البطاقات البنكية هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية تصدر بواسطة مؤسسة مالية باسم احد الأشخاص وتقوم تلك البطاقة بوظيفتي الوفاء والائتمان، وهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتوقيع حاملها، أي بشكل بارز رقمها ، واسم حاملها ورقم حسابة وتاريخ الإصدار وانتهاء صلاحيتها، أي أن حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة .

أو هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو دفع مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الاتلاف .

بدأ أول ظهور لها عام 1914 وكان ذلك عندما أصدرت بعض شركات البترول في الولايات المتحدة الأمريكية بطاقات لعملائها من أجل استخدامها في شراء بعض مشتقات البترول من المحطات التابعة لها، وتتم تسوية هذه العمليات في نهاية كل مدة زمنية متفق عليها، ثم توسع استعمال هذه البطاقات بحيث يجوز استخدام الشراء بالبطاقة على مستوى جغرافي واسع دون التقيد بمنافذ التوزيع التابعة للجهة التي أصدرتها، واتسع الاستخدام الحقيقي للبطاقات المصرفية على يد المصارف بإصدارها بطاقات مصرفية لعملائها لتسهيل شراء احتياجاتهم اليومية [1].

يوجد هناك العديد من بطاقات الدفع التي تصدرها البنوك، إلا أن أكثر هذه البطاقات شيوعا هي :

[1] جلال عايدة الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص 22- 23.

1- **البطاقات الائتمانية**: هي احدى بطاقات الدفع التي تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها ، والدفع الآجل لقيمة تلك السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة .

ولحامل البطاقة الحق في أن يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف حسابه الشهري أو جزء منه، ويتوقف ذلك على الاتفاق المبرم بين البنك وحامل البطاقة. وبدورها البطاقات الائتمانية تتفرع إلى نوعين[1] :

أ- **بطاقة ائتمانية متجددة**: تمنح لحاملها امكانية تجديد الائتمان ، وهذا سواء سدد ما علية من ديون بالكامل خلال فترة السماح وسدد فقط جزء منها وأهمها :

- **بطاقة فيزا كارد:** هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الاطلاق، وهي بطاقة متجددة وتتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي .
- **بطاقة ماستر كارد:** تأتي في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا كارد من حيث درجة انتشارها ، ولها عدة أشكال أهمها : ماستر كارد الذهبية ، والفضية .....

ب- **بطاقة ائتمانية غير متجددة** :تسمى بطاقات الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر، ومن أبرزها.

- **بطاقة أمريكان إكسبريس**: هي بطاقة ائتمان ليس لها حد صرف، ويكون المبلغ الكلي المحمل على البطاقة مستحقا عند نهاية فترة السداد ، أي ينبغي تسديد الالتزامات المادية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، ولا يجرى تجديد هذه البطاقة لمدة جديدة.

2- **البطاقات الغير الائتمانية** :وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض ، وتنقسم بدورها إلى :

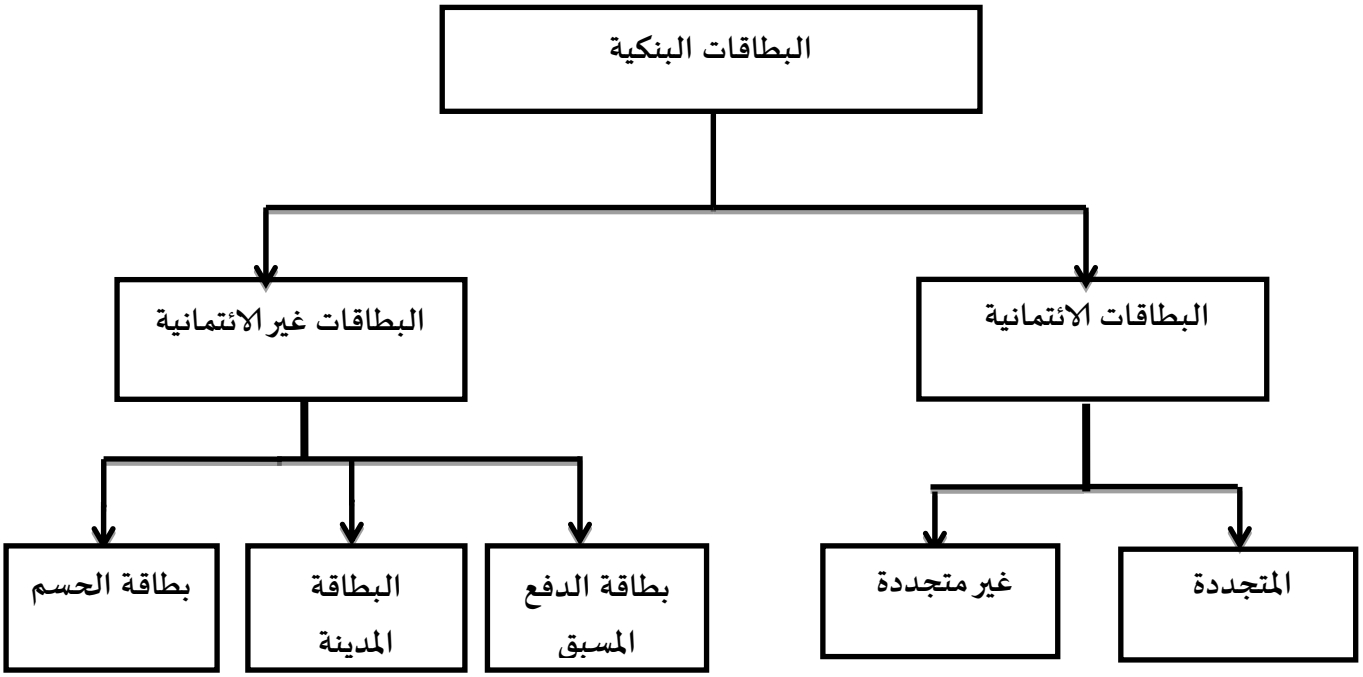
-**البطاقة المدينة** :ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي داري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الاموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابة مدينا.

[1] د.أحمد عبد العليم العجمي ، **نظم الدفع الالكتروني وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي**، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية،2013، ص ص، 26- 29.

-**بطاقة الدفع المسبق** : حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية، يتم السحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا .

-**بطاقة الحسم:** هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعة للتاجر، ويمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائنا .

الشكل رقم (1 -2) :أنواع البطاقات البنكية



المصدر: د.أحمد عبد العليم العجمي، مرجع سبق ذكره ،ص 30.

II. البطاقات الذكية:

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية.

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول، وتوفر هذه البطاقات لعملائها العديد من المزايا :[1]

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل .
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة .
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية .
- إمكانية التحويل من رصيد البطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول .
- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

III. النقود الالكترونية

تعرف النقود الالكترونية بمجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة اخرى هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها غير أن هذه النقود تتميز عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها انخفاض تكلفة تداولها كون تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية كما أنها لا تخضع للحدود حيث يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى مكان اخر في العالم ....

[1] يوسف حسن يوسف، **البنوك الالكترونية** ،المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الاولى، القاهرة،2012، ص 26.

أو هي قيمة مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتستعمل كأداة للدفع.[1]

أ- **أشكال النقود الالكترونية :**

تأخذ النقود الالكترونية صورتين أساسيتين هما :[2]

-محفظة النقود الالكترونية : وهي بطاقة سابقة الدفع معدة للاستخدام في أغراض متعددة، تحتوي على دائرة إلكترونية (puce) يتم استدامها عن طريق الموزع الآلي أو الآلات الخاصة بها الموجودة عند التجار لشراء مشتريات صغيرة .

- محفظة النقود التقديرية : تسمى بنقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية وهي آلة للدفع مختزنة القيمة في شكل بطاقات مدفوعة سلفا تستخدم للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات ، وكذلك يمكن استخدامها في نقاك البيع التقليدية .

ب-خصائص النقود الالكترونية :

للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها:[3]

أ- **تكلفة تداولها زهيدة** :تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية عبر الشبكات الاخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية .

ب- **لا تخضع للحدود**: يمكن تحويلها من أي مكان إلى اخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية .

ت- **بسيطة وسهلة الاستخدام** :تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغنى عن ملأ الاستمارات واجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف .

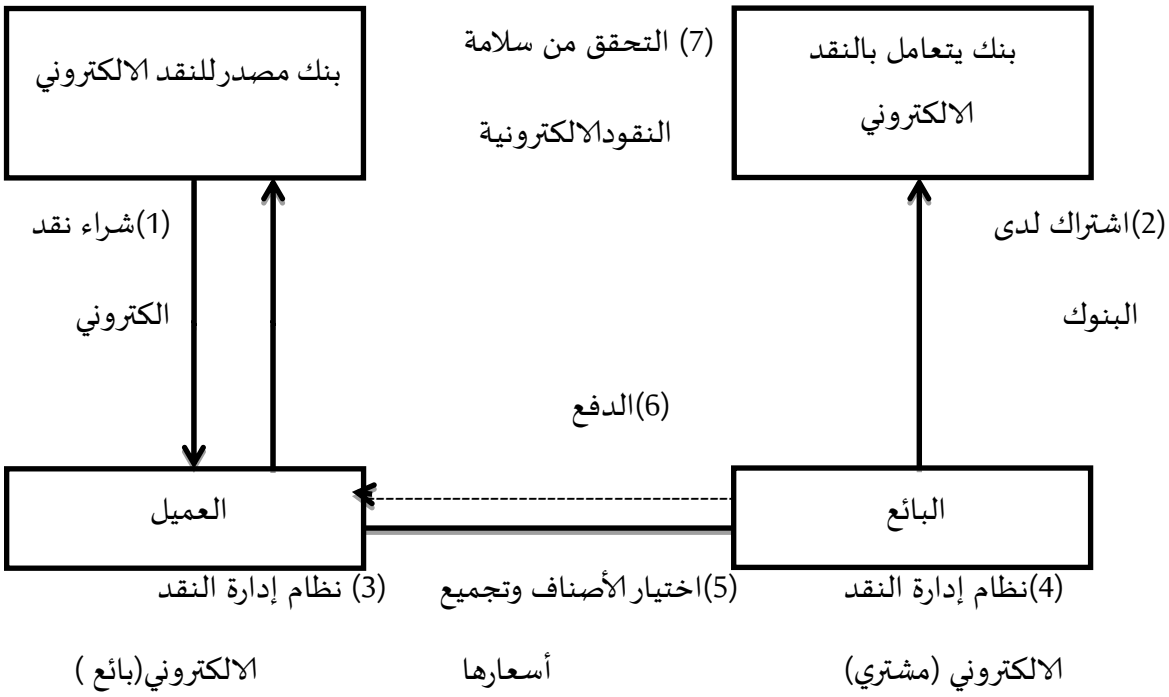
هذا وتتكون دورة إجراءات النقود الالكترونية واستخدامها من أربعة خطوات إجرائية سابقة على عملية الشراء أربع خطوات أخرى خاصة بعملية الشراء وذاك حسبما يتضح في الشكل الموالي :

[1] السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الالكترونية والعولمة**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2006،ص182.

[2] لراشي مراد ، **وسائل الدفع الحديثة وما مدي نجاعتها في المؤسسة المالية** ،مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة مستغانم ، 2017-2018، ص22.

[3] إبراهيم بختي ،**التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة** ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 75.

الشكل رقم (1 -3): دورة استخدام النقود الالكترونية واجراءاتها



المصدر :السيد أحمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره ،ص 160 .

IV. الشيك الالكتروني :

هو محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى المسحوب عليه(البنك) بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.

وهو أكثر الاوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال تقنية المعلومات والمعالجات الالكترونية، فالشيكات تعد البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها بل وتحصيلها، ولما كانت البنوك تستعمل دائما وسائل المعالجة الالكترونية فإن الشيك يعد أهم الأوراق التجارية التي تخضع لمثل هذه المعالجة، وذلك فضلا عن أن الشيك لا بد وأن يكون على نموذج بنكي هذا يسمح للبنوك بوضع النموذج الذي يتلاءم مع المعالجة الالكترونية للبيانات [1].

[1] مصطفى كمال طه ، وائل أنور بندق ،**الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي ،مصر، 2013 ، ص 350.

أ-خصائص الشيكات الالكترونية

الشيكات الالكترونية لها عدة مزايا نوجزها فيما يلي:[1]

أ- يوفر التعامل بالشيكات حوالي 05% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات .

ب- تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الالكتروني .

ت- تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

ب-اجراءات استخدام الشيك الالكتروني

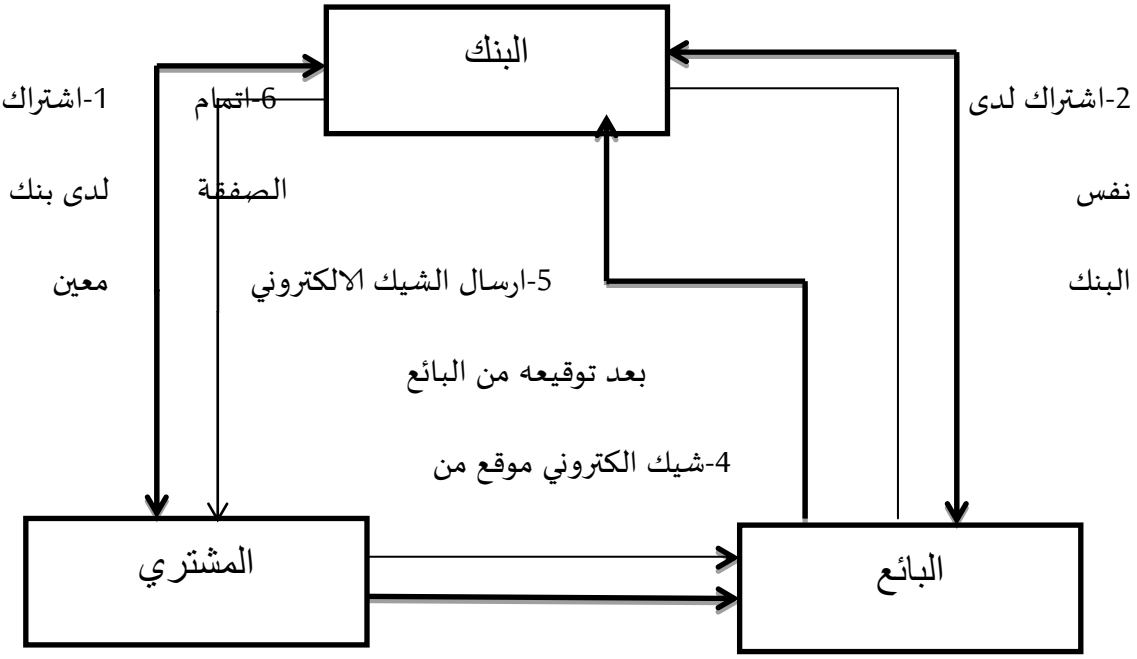
عندما يقوم المشتري بقيمة دفع المشتريات فإنه يقوم بتحرير شيك إلكتروني بقيمة ما تم شرائه لصالح البائع ويوقعه بنموذج توقيعه الالكتروني ويرسله عبر البريد الالكتروني إلى البائع الذي يقوم بدوره بالتوقيع على نفس الشيك بنموذج توقيعه الالكتروني ثم يعيد البائع ارساله إلى البنك المشترك عن طريق البريد الالكتروني والذي يقوم بدوره بالتحقق من التوقيعات الالكترونية وبصماتها بما هو مخزن لديه من التوقيعات الالكترونية لكل من البائع والمشتري وفي حالة تأكده من صحة التوقيعات يقوم البنك بتحويل المبلغ من الحساب الجاري للمشتري إلى الحساب الجاري للبائع [2].

وفيما يلي نموذج يوضح دورة استخدام الشيك الالكتروني في عمليات الدفع :

[1] محمد عمر الشويرف ، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد** ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013،ص ص148-149.

[2] محمد الصيرفي ،**الإدارة الالكترونية** ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الطبعة الأولى، مصر،2006، ص470.

الشكل رقم (1-4): دورة استخدام الشيك الالكتروني في عمليات الدفع



المصدر :محمد الصيرفي ،مرجع سبق ذكره، ص 471.

V. المحافظ الالكترونية :

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة مزودة بشريحة حوسبية ، يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا، يتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت باستخدام برامج معينة.[1]

أ-خصائص المحفظة الالكترونية :

تتميز المحفظة الالكترونية بأنها :[2]

أ- سهلة الاستعمال (تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة) ؛

ب- تقليص خطر السرقة (في حالة احتواء المحفظة الالكترونية على رمز سري)؛

ت- إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي ؛

[1] إبراهيم بختي ، مرجع سبق ذكره ، ص 72.

[2] طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية والمالية والتسويقية والقانونية** ،الدار الجامعية ، الطبعة الثانية، مصر ،2008، ص115.

ث- سهولة الدفع من خلال عدة عملات(في حالة المحفظة الالكترونية متعددة العملات الصعبة).

ب-خطوات الدفع باستخدام المحفظة الالكترونية : تتم عملية الدفع بالخطوات التالية :

- يقوم حامل المحفظة عند الوصول إلى النقطة الخاصة بالشراء بإظهار السلع المراد شرائها وتبدأ عملية الجمع المتتالية لقيمة البضاعة .
- إظهار المحفظة الالكترونية وتمريرها على الجهاز المعد لقراءتها.
- عند نقطة الشراء يقوم الجهاز بطلب تأكيد الهوية من صاحب المحفظة الالكترونية وذلك بتمرير بصمة الأصبع أو إدخال رقم سري.
- بعد التأكد من الهوية يقوم الجهاز بإظهار رسالة خاصة لإختيار نوع الدفع.
- يقوم بالاختيار من أحد الامرين إما الدفع عن طريق القيمة المخزنة بالمحفظة الالكترونية أو الاختيار الثاني عن طريق بطاقة الائتمان المتواجد على المحفظة الالكترونية .
- تظهر رسالة تأكيد من صحة العملية والقيمة المراد تحويلها إلى حساب الطرف الثاني.
- ظهور رسالة تأكيد تفيد بنجاح العملية أي القيمة ثم خصمها من حسابك .
- يتم استخراج وطبع الايصال المؤكد للعملية للطرف الأول أي المشترى.

ثانيا :أشكال الدفع الالكتروني

يتخذ الدفع الالكتروني عدة أشكال ونلخصها فيما يلي[1]:

أ- **جهاز الصراف الآلي ATM:**

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة وتتصل بشبكة حاسوب البنك، حيث يتم السحب والإيداع في الحسابات من خلال بطاقات ذكية والتي بدا تشغيلها في عام 1975، وأصبحت من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات البنكية للأفراد.

ب- **نقاط البيع الالكتروني :**

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أعمالها وأنشطتها.

ت- **الصيرفة المحمولة :**

وهي تلك الخدمات التي تتاح من خلال الهاتف المحمول .

[1] الشمري ناظم محمد نوري وعبد الفتاح زهير، **الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع** ،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان،2008،ص24

ث- **الصيرفة الهاتفية (مركز خدمة العملاء):**

تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء والتي تعمل على مدار الساعة، وتتميز بإتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت والحصول على معلومات بخصوص حسابات الودائع والقروض التي يملكها العميل والتحويل بينهما.

ج- **بنوك الانترنيت :**

حيث تعد الأكثر أهمية في مجال التوزيع ويمكن تمييز بنوك الانترنيت إلى قسمين رئيسين :

القسم الأول: يتعلق بأداء الخدمات البنكية من خلال شبكة الانترنيت الدولية عبر ربط البنوك لحواسيبها على الشبكة الدولية فيتمكن العميل من أي وقت من الدخول على هذه الشبكة وتنفيذ الأوامر والتعليمات المصرفية من خلال رقم سري شخصي .

القسم الثاني : يتعلق بالتجارة الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري وكلا من البنوك التي يتبعون لها لتسوية مبالغ الصفقات .

المطلب الثاني : العوامل المساعدة على انتشار وسائل الدفع الالكتروني

لقد ساعد على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني مجموعة من العوامل أهمها :

1- تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية :

بالرغم من الامتيازات التي تتميز بها وسائل الدفع التقليدية من حيث تسهيل المعاملات إلا أن هذه الأخيرة تتضمن العديد من النقائص والتي نذكر منها :[1]

- انعدام الملائمة فالحاجة إلى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية.
- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي، حيث أن المدفوعات التقليدية لا تتم في الوقف الحقيق، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.
- إنعدام الأمن فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع والتجار يمكن أن يلجأ للغش والإحتيال بمختلف أشكاله.
- ارتفاع تكلفة المدفوعات حيث أن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات، فالبنوك مثلا من جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعددها، بالإضافة إلى تكاليف عملية المقاصة .

[1] طارق عبد العال حمادة ، مرجع سبق ذكره ،ص –ص ، 145-146

2- تطور تكنولوجيا المعلومات:

أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا أساسيا في عمل البنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية واشتدادها محليا وعالميا، وهو ما دفع بضرورة تحسين الخدمات البنكية واستخدام

خدمات الدفع الالكترونية .[1]

3- ظهور شبكات الأنترنت:

تعتبر شبكة الانترنت أكبر شركة حواسيب في العالم تتشكل من مجموعة من الشبكات الجزئية تجري فيها المعلومات من وإلى أي مكان في العالم بحرية تامة، وهي مرتبطة ببعضها البعض من خلال مجموعة من التجهيزات المعلوماتية، تسمح بتمرير المعلومات بطريقة سهلة واقتصادية من و إلى أي مكان على وجه الكرة الأرضية.[2]

4- ظهور بنوك إلكترونية وخدمات مصرفية جديدة :

هي تلك البنوك والمؤسسات المالية القائمة على الركائز الالكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم كافة الخدمات البنكية للعملاء بأمان وأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد.[3]

5- الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل كالتوقيع الالكتروني والتشفير والتأمين [4].

---

[1] د هارون العشي، فايزة بوراس، **وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة باتنة 1، المجلد9، العدد5، 2018، ص176.

[2] سمية عبابسة ، **وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعيقات والافاق المستقبلية**– مجلة العلوم الانسانية ،أم البواقي، العدد السادس ،2016، ص350.

[3] نفس المرجع السابق ، ص350.

[4] هارون العشي، فايزة بوراس، مرجع سبق ذكره ، ص177.

6- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد من أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي:

أ- **المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات**: لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي فيزا كارد والماستر كارد .

ب- **المؤسسات المالية العالمية** : وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الاصدار لأي مصرف ومن أشهرها أمريكان اكسبريس، الدينرز كليب.[1]

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكتروني يترجم المزايا على العملاء، فلهذه الأنظمة ايجابيات وخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، هذا لا يعني أنها لا تخلو من العيوب وهناك عدة عوامل أدت إلى نجاح وانتشار وسائل الدفع الالكتروني .

أولا : مزايا وسائل الدفع الالكتروني

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها فيما يلي : [2]

أ- **بالنسبة لحاملها**: توفر بطاقات الائتمان العديد من المزايا التي تمنحها لحاملها ومن أهمها :

- توفر حد كبير من الأمان إذا تم مقارنتها مع النقود الورقية ؛
- سهولة ويسر استخدامها ؛
- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والايصالات المختلفة ؛
- تمنح حاملها ائتمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية ؛
- السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان البنك أم من الشركة المصدرة ؛

[1] أبو سلمان عبد الوهاب ابراهيم، **البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد**، سوريا ، 2003،ص ص، 33-34.
[2] جلال عايدة الشورة، مرجع سبق ذكره ، ص 98.

- يتمتع حاملها بفترة ائتمان ما بين 25 و55 يوم وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود وما يتبع ذلك من راحته ومن أخطارها ومتابعتها.

ب- **بالنسبة لمصدر البطاقة** : يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها :

- الأرباح تكون مرتفعة، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة ، ومنها غرامات التأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة.[1]

- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال منه ترجع عليه كوديعة .[2]

ت- **بالنسبة للتاجر**: يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدالا كبيرا من الامان للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة بهذه البطاقات، وفي الوقت نفسه لا يملك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد بالإضافة إلى أن استخدام البطاقات يعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التاجر.[3]

ث- **بالنسبة للاقتصاد**: من البديهي أن نقوم البطاقات الدولية أصبحت استثمارا ضخما للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات أقسام الأرباح الضخمة التي تدرها هذه الشركات عن طريق الضرائب المفروضة على الأرباح هذه الشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب اخر، فإن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلا عن ذلك استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهوما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسيعية.[4]

---

[1] جلال عايدة الشورة، مرجع سبق ذكره ،ص 99.

[2] محمود سحنون، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية** ،مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الرابع ،2003، ص 68.

[3] جلال عايدة الشورة، مرجع سبق ذكره ،ص 100.

[4] عبد الهادي النجار ،**بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية**، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الاول ،لبنان ،2002،ص 47.

ثانيا : عيوب وسائل الدفع الالكتروني

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني في الاتي:[1]

1- **بالنسبة لحاملها**: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض والانفاق بما يفوق مقدرته المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الاسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام لسداد ما تم شرائه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.

2- **بالنسبة للتاجر**: يحقق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك البنك حق الرجوع للتاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقة الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة لديهم .

3- **بالنسبة لمصدرها** : تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي :

- ✓ ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة.
- ✓ عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك .

في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو الاحتيال أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة(البنك) هو الذي يتحمل النفقات .

[1] الشورة جلال عايدة ، مرجع سبق ذكرة ،ص ص 98-112.

المبحث الثالث : بيئة الدفع الالكتروني

تجد وسائل الدفع الالكتروني مجالا واسعا في جميع مجالات التجارة سواء تجارة تقليدية أو الكترونية، إذ ليس هنالك ما يمنع أن يتم الاتفاق على الصفقة بطريقة تقليدية بل يتم تنفيذ الصفقة بنفس الطرق التقليدية ولكن يتم الوفاء بطريقة الكترونية . ولكن يجب الاعتراف بأن وسائل الدفع الالكتروني تجد مجالها الخصب في التجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية .

المطلب الأول : ماهية التجارة الالكترونية

تعددت تعاريف التجارة الالكترونية وفيما يلي بعض التعاريف :

تعريف 1: التجارة الالكترونية هي مجموعة التبادلات التجارية التي تتم عبر شبكات الاتصال.[1]

تعريف2: يتنازع تحديد مفهوم التجارة الالكترونية على اتجاهان احدهما ضيق ويرى أن التجارة الالكترونية هي التجارة التي تتم من خلال الانترنت، ومفهوم آخر موسع ويرى أن التجارة الالكترونية هي التجارة التي تتم من خلال أي وسيط إلكتروني سواء تمثل ذلك في الانترنت أو في غيره من الوسائط الالكترونية[2].

تعريف3: التجارة الالكترونية هي مجمل عمليات البيع والشراء والتسويق والخدمات المختلفة للسلع والمنتجات والخدمات المتنوعة عبر شبكة معلوماتية حاسوبية هائلة.[3]

تعريف 4: التجارة الالكترونية هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الانترنت بصفة إجمالية أو بصفة جزئية، كالتزود بالمعلومات(عن طريق شبكة الانترنت أو شبكات تجارية أخرى) تخص خدمة أو سلعة معينة لإقتناءها لاحقا، وسواء تم التسديد إلكترونيا بصك ورقي أو نقدا عند التسليم أو بطريقة أخرى.[4]

خصائص التجارة الإلكترونية

تتسم التجارة الإلكترونية المعتمدة على شبكة الأنترنت بعدة خصائص هي:

- التلاقي بين طرفي التجارة يكون عن بعد ، حيث انعدام العلاقة المباشرة بينهما لأن التلاقي يتم من خلال شبكة الاتصالات.
- الاعتماد على ركائز إلكترونية في تنفيذ المعاملات ، حيث أن كافة العمليات تتم بين طرفي المعاملة إلكترونيا ، دون أي وثائق ورقية متبادلة في أجزاء المعاملات
- تجد عائق أمام نموها هو الإثبات القانوني و آثار.

[1] إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره ،ص41.

[2] مصطفى كمال طه ، وائل أنور بندق ،**الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي ،مصر ، 2013 ، ص 324.

[3] يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 114.

[4] إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكرة، ص 42.

- التفاعل المتوازي في آن واحد بين أطراف المعاملات ، حيث يمكن أن يجتمع عدد كبير من المشتركين في آن واحد على موقع واحد أو إرسال شخص واحد نفس الرسالة أو الإعلان أو الطلب إلى عدة مستقبلين في آن واحد.

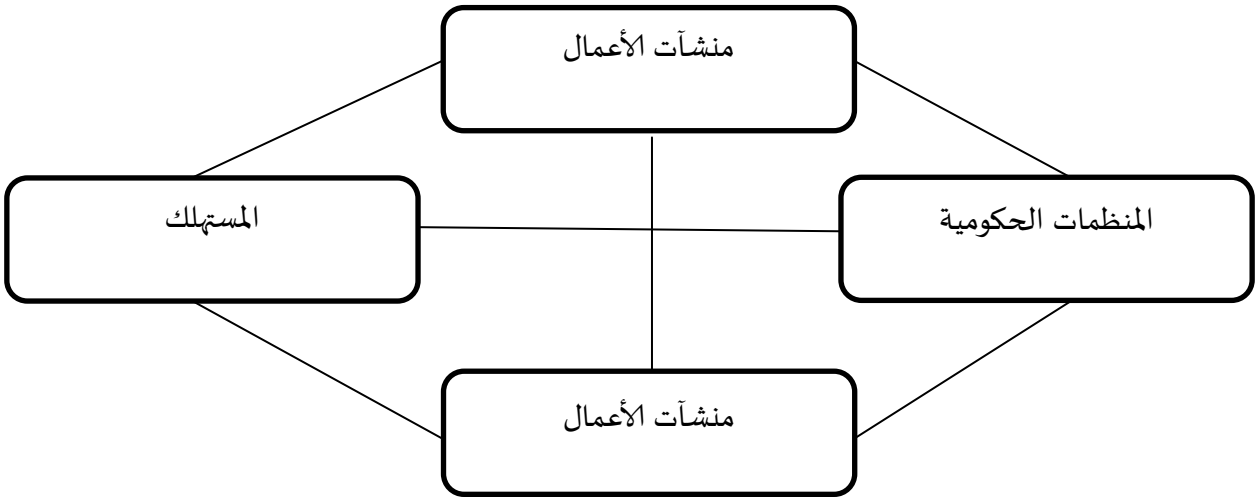
- إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية التجارية ، بما فيها تسليم السلع الغير مادية على الشبكة عكس وسائل الاتصال الاخرى التي تعجز عن القيام بالتسليم.

- إمكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالشركة من خلال ما يسمى بالتبادل الالكتروني للبيانات والوثائق، مما يحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري وبأقل تكلفة .

المطلب الثاني : أشكال وأنواع التجارة الالكترونية

لقد صاحب ظهور التجارة الالكترونية ثورة كبيرة ، تمثلت في تطور وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وزيادة استخدامها، ليس فقط بالنسبة للمشروعات، ولكن أيضا على مستوى المستخدمين والمستهلكين في مجالي السلع والخدمات, حيث أن التجارة الالكترونية هي مفهوم متعدد الأبعاد يمكن تطبيقه من خلال أكثر من شكل ، وذلك كما هو موضح في الشكل الآتي :

الشكل رقم (1-5) : أشكال التجارة الالكترونية



المصدر:السيد أحمد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره ،ص 50.

أولا : أشكال التجارة الالكترونية

1- التجارة الالكترونية بين وحدة أعمال (شركة) والمستهلك

وهو بيع المنتجات والخدمات من الشركات للمستهلك وتعاملاتها من خلال بيع التجزئة للمستهلك، وتدعى بتجارة التجزئة الالكترونية أو التسوق الالكتروني، وتعبر عن العلاقة بين الشركات التي تقوم بعرض مختلف أنواع السلع والخدمات التي ترغب في تسويقها عبر الانترنيت والمستهلك الذي يستعرض السلع المتاحة ويقتني منها حاجياته لإشباع رغباته.[1]

ويمر التسوق الالكتروني بمجموعة من المراحل، فالمستهلك الذي يرغب في الحصول على سلعة ما يزور موقع الشركة العارضة لسلعها ويقوم بالبحث على الجناح الخاص بنوع السلعة المطلوبة وينتقي الفئة المعينة داخل الجناح، فتظهر له على شاشة الحاسوب اللائحة النهائية، يختار منها السلعة التي يريدها ، ويتم في الأخير

[1] يوسف حسن يوسف ، مرجع سبق ذكره، ص 139.

الدفع إما عن طريق استخدام بطاقات الائتمان أو الشيكات الالكترونية أو نقدا عند التسليم أو بأي طريقة أخرى، أما حصول المستهلك على مشترياته فيكون إما عن طريق:

- توصيلها المباشر عبر الشبكة إذا كانت من النوع القابل للتمييز الرقمي والنسخ عن بعد.
- أو إرسال البضائع والسلع المشترات بواسطة مندوبي المبيعات أو بالبريد السريع، أو بواسطة شركات الشحن .

وتشهد التجارة الالكترونية بالتجزئة تطورا واسعا بسبب انتشار ما يطلق علية بثقافة الانترنيت بين الأفراد وهذا راجع لانتشار الحاسبات الشخصية والتكنولوجيا الخلوية في الهاتف المحمول، وإدراك القائمين على المشروعات على أهمية استخدام الوسائل الالكترونية في الاتصال بالعملاء والمستهلكين وتوظيفها في هذا الإطار.[1]

2- التجارة الالكترونية بين وحدة أعمال ووحدة أعمال أخر

وهو البيع والشراء ما بين الشركات، سواء كانوا أطراف عملية تجارية أو شركاء أو، أو في شكل تبادل بيانات الكترونيا، مثال قيام شركة باستخدام شبكة الاتصالات للحصول على طلبياتها من الموردين واستلام الفواتير، وكذلك القيام بالسداد الالكتروني.

ويمكن التمييز نوعين من التجارة الالكترونية بين الشركات وهما :

أ- **تجارة الكترونية عمودية بين الشركات** : يهتم هذا النوع من التجارة الالكترونية بنوعية معينة من الخدمات للعديد من الصناعات والمجالات، حيث توجد مواقع تقوم بإنشاء وحدات أو جماعات متخصصة في خدمات متخصصة مثل مجال الرعاية الطبية .

ب- **تجارة إلكترونية أفقية بين الشركات** :هي مواقع التجارة الالكترونية التي تهتم بكافة الخدمات التي ترتبط بصناعة معينة.

3- التجارة الالكترونية بين المشروعات والادارة المحلية (الحكومية)

وهي تغطي كافة التعاملات بين الشركات والمنظمات الحكومية، حيث تقوم الحكومة بعرض الاجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الانترنت بحيث تستطيع الشركات أن تطلع عليها بطريقة إلكترونية، وأن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونيا دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي، مثال قيام الشركة بتسوية ضرائبها عبر الانترنيت، وكذلك بنشر تفاصيل مشترياتها عبر الانترنيت، ما يمكن الشركات من الاستجابة لها إلكترونيا[2].

[1] السيد أحمد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره، ص 46.

[2] نفس المرجع السابق ، ص 47.

4- التجارة الالكترونية بين المستهلك والمنظمات الحكومية

يقصد بها كافة المعاملات التي تجمع بين المستهلك والحكومة، حيث أن الحكومة تسعى إلى تطوير ما تقدمه من خدمات للجماهير سواء من حيث الحصول على المعلومات والبيانات، أو تلبية بعض المطالب وبتكلفة قليلة [1]، مثال استخراج رخص السيارات والتراخيص لممارسة المهن الحرة وصرف الرواتب والمعاشات ، سداد الضرائب.....إلخ

5- التجارة الالكترونية غير الربحية

يهتم بهذا النوع من التجارة المؤسسات الدينية والاجتماعية والجمعيات الخيرية وتكون غاياتها إنسانية، وتركز على خدمة المجتمع العام أو شرائح محددة، تستعملها الشركات من أجل خفض تكاليف إدارة المؤسسة أو لتحسين صورتها ، وخدمة الزبائن .

ثانيا : أنواع التجارة الالكترونية :

يوجد نوعين من التجارة الالكترونية وهي كالآتي :

1- تجارة الكترونية بحتة

2- تجارة الكترونية جزئية

عندما يكون الوكيل رقمي والسلعة رقمية والعملية رقمية فإن نوع التجارة سيكون التجارة الالكترونية البحتة ، وإذا أحد العوامل الثلاثة أصبحت رقمية والبقية ملموسة ، فإنه سيكون هناك مزيج ما بين التجارة التقليدية والتجارة الالكترونية ونطلق على هذا المزيج بالتجارة الالكترونية الجزئية. مثلا إذا اشتريت كتابا من موقع أمازون، فإن نوع التجارة هو التجارة الالكترونية الجزئية لأن الشركة سترسل لك الكتاب على البريد، ولكن إذا اشتريت برمجيات من موقع أمازون، فإن نوع التجارة هو التجارة الالكترونية البحتة لأن الشركة سترسل لك البرمجيات عن طريق الانترنيت أو الإيميل .

[1] السيد أحمد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره ، ص48.

المطلب الثالث: ماهية البنوك الالكترونية وخدماتها

أولا : تعريف البنك الالكتروني

البنك الالكتروني يشير للنظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أي معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو اية وسيلة اخرى .[1]

هناك ثلاث صور للبنوك الالكترونية على الانترنيت:[2]

1- **الموقع المعلوماتي**: وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

2- **الموقع التفاعلي أو المصرفي**: يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات .

3- **الموقع التبادلي**: في هذا المستوى يمكن القول أن البنك يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية .

ثانيا: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الالكترونية

تنفرد البنوك الالكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة .

1- **الهاتف المصرفي** : أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا ، تعتمد هذه الخدمة على شبكة الانترنت مرتبطة بفروع البنك أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة فقط باستخدام الرقم السري الخاص به ، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي هو تحويل الأموال من حساب إلى آخر[3].

2- **الانترنت المصرفي** : إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت وتبرز أشكاله فيما يلي :

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم ؛

[1] يوسف حسن يوسف ،مرجع سبق ذكره ،ص42.

[2] نفس المرجع السابق، ص43.

[3] طارق طه ، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، دار الكتاب للطباعة والنشر، القاهرة ، 2000،ص 165.

- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا ؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء ؛
- طرق تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة ؛
- تقديم نشرات إلكترونية إعلامية عن الخدمات المصرفية .[1]

3- **النظام المصرفي المباشر مع العميل :** بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة من الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب. ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى آخر[2].

4- **التحويل الالكتروني للأموال :** تعمل المصارف الالكترونية داخل شبكة المعلومات الدولية عن طريق المشاركة في شبكة حواسيب تتولى التداول الالكتروني لمجموعة من القيود المحاسبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف المصارف ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال من أجل تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين المصارف وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن من خلال هذه الملية المصرفية تتميز المصارف بميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الالكتروني ويتيح للمصارف إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية ، لدى المصارف المركزية توفير دفع فوري لعملائها كما يشمل النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات [3].

5- **خدمات المقاصة الالكترونية :**هي عبارة عن نظام ما بين البنوك وهو عبارة عن مجموعة من الاجراءات والقواعد المعتمدة في تحويل الأموال ما بين البنوك إلكترونيا ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول ومن بين الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الآلية ما يلي :

- تسيير المبادلات ما بين البنوك بوسائل دفع غير مادية ؛
- تسيير المقاصة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع ؛
- الحفاظ على أرشيف للمعطيات الإلكترونية .[4]

[1] طارق طه، مرجع سبق ذكره ، ص 166.

[2] نفس المرجع السابق ، ص 166.

[3] نفس المرجع السابق ، ص 166.

[4] أكون فتيحة ، **نظام المقاصة الالكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر** ، المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية ، جامعة المدية ، العدد 07، أفريل 2017، ص 381.

ثالثا : مزايا البنوك الالكترونية

تقدم البنوك الالكترونية مجموعة من المزايا نذكرها في ما يلي [1]:

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء :

تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل ، إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .

2- تقديم خدمات مصرفية وكاملة :

تتقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل:

- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .

- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف .

- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا .

- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء .

- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .

3-خفض التكاليف :

من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية حاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة ، في حين تقل عنها فيما لو من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات ، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية.

4-زيادة كفاءة البنوك الالكترونية :

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الاجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء

[1] يوسف حسن يوسف ،مرجع سبق ذكره ، ص-ص 15-17 .

صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه.

5-خدمات البطاقات :

توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى الكثير من الخدمات الخاصة الأخرى .

وعموما تتيح البنوك الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

خلاصة

بالرغم من تعدد أنظمة الدفع ألا أن لها دائما الهدف نفسه وهو إتاحة الفرصة لتحويل الأموال من حساب في بنك إلى حساب في بنك آخر لأغراض متعددة، ومع تطور التكنولوجيا ظهرت أنظمة دفع جديدة فضلها معظم الأفراد على أنظمة الدفع التقليدية لمزاياها التي تمنحها لهم من اختصار للوقت وتوفير للجهد وهي أنظمة الدفع الالكترونية التي ظهرت مع ظهور التجارة الالكترونية وشبكة الانترنت ، إذ أصبحت أنظمة الدفع التقليدية غير مجدية في النوع من التجارة الذي يتطلب إلى وسائل أكثر تطور وحداثة المتمثلة في وسائل الدفع الالكترونية التي اتخذت عدة أشكال وهي البطاقات البنكية ، البطاقات الذكية ، الشيكات الالكترونية ، النقود الالكترونية ، والمحافظ الالكترونية وكل من هذه الوسائل يؤدي دورا مهما في تسريع وتأدية الخدمة للأفراد بكل أشكالها وبكل أمن وسلامة.

الفصل الثاني:

نظام الدفع الالكتروني ومستقبله في الجزائر

تمهيد

سمح التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاعلام والاتصال والبنية التحتية في كثير من الدول المتطورة بخلق أنظمة دفع إلكترونية متطورة وغير مكلفة مقارنة بأنظمة الدفع التقليدية ، التي لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في مجال معالجة المعاملات والصفقات هذا ما جعل الجزائر تسعى في السنوات الأخيرة إلى إقامة بنية تحتية متطورة وتوفير الاطار القانوني ، الأمر الذي يسمح بتعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني خاصة مع الافراد في استخدام وسائل الدفع التقليدية.

لهذا سعى النظام المصرفي الجزائري إلى تطوير خدماته وتحديثها، ولعل أهم البرامج المسطرة والتي دخلت حيز التنفيذ في سنة 2006 مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع ، وقد تضمن هذا المشروع البطاقات البنكية كوسيلة دفع الكترونية ، وادخال نظام المقاصة الالكترونية وكذا استخدام أجهزة الصرف الآلي في مختلف البنوك التجاري.

وعلى ضوء ذلك فإننا سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي :

- **المبحث الأول :** واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر
- **المبحث الثاني :** مستقبل الدفع الالكتروني في الجزائر
- **المبحث الثالث :**تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الأول : واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر

عرفت الجزائر في السنوات الأخيرة تغيرات مهمة طرأت على القطاع المصرفي، لكن رغم هذه التطورات تعتبر الجزائر من البلدان التي لم تلتحق بعد لوتيرة الدول الرائدة في مجال التجارة والخدمات المصرفية الالكترونية وإستخدام مختلف وسائل الدفع الحديثة .

المطلب الأول : الدفع الالكتروني في الجزائر

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الالكترونية في العالم وتوسع نطاق استخدامها ، إلا أن الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما رغم أن بعض الدول العربية المجاورة قد قطعت أشواطا كبيرة وسارعت في ملاحقتها للركب العالمي ومسايرتها للتغيرات العالمية ، وما نستطيع التحدث عنه هو بطاقات السحب وتفعيل بعض الآليات الاخرى .

أولا : المنظومة المصرفية الجزائرية

النظام المصرفي هو مجموعة المصارف العاملة في بلد ما ، وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان ، وهو يشمل الجهاز المصرفي والمنشآت المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية.

وقد تطور النظام المصرفي من خلال مروره بمجموعة من المراحل :

1- النظام المصرفي خلال الاحتلال الفرنسي

نشأ النظام المصرفي في الجزائر المحتلة كإمداد حتمي للنظام المصرفي الفرنسي ونتيجة لذلك كانت الجزائر تتمتع قبل الاستقلال بوجود شبكة واسعة من المصارف والمؤسسات المالية هي الأكثر تطورا من أي مستعمرة فرنسية أخرى ،والسبب هو اعتبار الجزائر موطنا دائما للمعتمرين المحتلين [1].

2- النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال

عملت الجزائر بعد الاستقلال على تكوين نظام مصرفي مستقلا وخاص بها ،وتشكل في البداية من مؤسسات تابعة للاقتصاد الفرنسي مبنية على قواعد تحكم السوق البنكية الفرنسية، هذا إلى غاية منتصف الستينات أين بذأت مرحلة التأميمات ، ثم تلتها مرحلة الاصلاحات الاقتصادية في السبعينات والثمانينات والتي عكست

[1] سماح شعبور ، **مباح مرابطي ، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات** ، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية ، تخصص تمويل مصرفي ، جامعة تبسة ، 2016 -2017 ، ص 57.

التوجهات السياسية والاقتصادية آنذاك وصولا إلى مرحلة الاصلاحات الاقتصادية المدعومة في التسعينات، وقد قامت الجزائر ببعض التغيرات أهمها [1]:

أ-الخزينة العمومية: تم انشاء الخزينة العمومية الجزائرية في 29أوت 1992 وأوكلت إليها عمليات خاصة بالدولة ، الجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري وتعتبر أداة هامة للسياسة الاستثمارية المنتهجة ، وتصنف إلى مجموعتين هما :

الاولى تتمثل في تنفيذ القوانين المالية والميزانية السنوية للدولة ، أما الثانية تتمثل في عمليات الخزينة (تقوم بمنح القروض وعمليات الايداع لأمر حساب المراسلين وعمليات الدين العام)[2].

ب- البنك المركزي الجزائري: تم انشاءه بموجب قانون رقم 62-144بتاريخ 13ديسمبر 1992، من المهام التي اسندت إليه وظيفة الاصدار النقدي ومراقبة تنظيم وتداول الكتلة النقدية وتوجيه ومراقبة القروض ، وكذا إعادة الخصم وتسيير احتياطات الصرف، كما تم تعزيز السلطة النقدية بإصدار عملة وطنية في 10أفريل 1964 تحت اسم الدينار الجزائري ، وأيضا يكلف بمراقبة الجهاز المصرفي بالاشتراك مع وزارة المالية ، وتكون عن طريق التقارير والحركات المالية التي تقدمه له البنوك.[3]

ج- البنك الجزائري للتنمية (B.A.D): أنشأ البنك لمواجهة المشاكل الاقتصادية بعد الاستقلال ، وفق قانون رقم 63-165 المؤرخ في 07ماي 1963 وسمي في البداية بالصندوق الوطني الجزائري وتم تحويل اسمة إلى البنك الجزائري للتنمية في 1972 ، وقد ورث البنك هيكليا عند تأسيسه 5 مؤسسات وهي : القرض العقاري، والقرض الوطني، وصندوق الودائع والارتهان، وصندوق صفقات الدولة وصندوق تجهيز وتنمية الجزائر [4].

د- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط C.N.E.P: تم تأسيسه بموجب قانون42-227 في 10 أوت 1964 وتتمثل مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد وتمويل عمليات البناء والجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية[5].

---

[1] العيد صوفان ، **دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة** ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، 2010-2011، ص 03.

[2] زهير زواش ، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية** – دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2010- 2011 ،ص 117.

[3] عبد الله خباية ، **الاقتصاد المصرفي** ،مؤسسة شباب الجامعة للنشر ، مصر ، 2008، ص ص 180-181.

[4] الطاهر لطرش ، **تقنيات البنوك** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة السابعة ،الجزائر، 2010، ص ص 186- 187.

[5] نفس المرجع السابق ، ص ص 187- 188.

هـ-**البنك الوطني الجزائري BNA:**أول بنك تجاري أنشئ في 13 جوان 1966، مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة ، كما تخصص في تمويل القطاع الزراعي ، وفي سنة 1988تم إعادة هيكلته وذلك بإنشاء بنك جديد وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1] .

و- **البنك الجزائري الخارجي BEA:** تأسس في 01 أكتوبر 1967 بموجب الأمر 67-204، وهو بنك تجاري ويمارس البنك كال مهام البنوك التجارية وعلى هذا الاساس يمكنه جمع الودائع الجارية إلى جانب الاقراض ، ويتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية فهو يقوم بمنح القروض للاستيراد كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم المالي لهم.[2]

ز- **بنك التنمية المحلية BDL**: تأسس بموجب المرسوم 85-85 المؤرخ في 30أفريل 1985، وهو آخر بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول في مرحلة الاصلاحات وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي ، يقوم البنك بجمع الودائع ، ومنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة المحلية[3] .

ح- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:** تم تأسيسه في 13 مارس 1982بمقتضي مرسوم 82-206 وهو بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت تجارية أو لأجل ، ويمثل كذلك بأنه بنك التنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل ، كما يمكنه أن يمنح قروض لتمويل القطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية ....إلخ[4].

ثانيا : برنامج تطوير نظام الدفع في الجزائر

يعتبر تحديث وعصرنة أنظمة الدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى لإستكمال مسار الإصلاحات المصرفية ، وارساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي .

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال وتحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد أهم الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا ، ويعتبر أحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي ، وهذا بالرغم من الإصلاحات المسجلة في جانبها

[1] الطاهر لطرش مرجع سبق ذكره، ص 189.

[2] نفس المرجع السابق ، ص ص 189- 190 .

[3] نفس المرجع السابق ، ص 191.

[4] نفس المرجع السابق ، ص 191.

التشريعي وتعزيز آليات الاشراف والرقابة ، والتي تجلت من خلال قانون النقد والقرض أو من خلال تعديلاته بموجب 03-11 والصادرة في 26 أوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات :

- تحديد الهدف بوضوح ودقة وتحديد الآجال المضبوطة للإنجاز؛
- تخصيص الموارد المالية والبشرية ؛
- توّفر بيئة (قانونية، صناعية ،سياسية ،تجارية.....) ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة.

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر وكان أول مشروع في الفترة2001 /2002 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، ووزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ، واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي وفي إطار هذا المشروع وضعت برنامج أعمال يتكون من أربع مجموعات :[1]

أ-**مجموعة الهندسة الإجمالية:** تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني انطلاقا من التجريد المالي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك وتتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطور الشيك والمقاصة الالكترونية .

ب- **مجموعة وسائل الدفع :** تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكي بالإضافة إلى الموزع الآلية للنقود GAB/DAB والدفع بالبطاقة ومحاولة معرفة إيجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة نظر البنك المركزي والبنوك التجارية .

ج- **المجموعة النقدية** : يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع النظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية .

د- **مجموعة القانون** : يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتماثل وطني .

[1] يوسف مرزوق ، **واقع وسائع الدفع الحديثة في الجزائر** ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك مالية ، جامعة سعيدة ،2016-2017، ص 75.

ثالثا :أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية :[1]

- تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكدا التشريعات مع احتياجات المتعاملين، والمؤسسات، والادارات ،والأفراد لمتطلبات إقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الإلكترونية الحديثة ؛
- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج ؛
- ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية ؛
- تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري ،وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات ؛
- تطوير وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع وتعميم استعمال بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع ؛
- تخفيض تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها .

رابعا :مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع ، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكيGAB والموزع الآلي البنكيDAB وتم ذلك على مراحل :[2]

المرحلة الأولى: كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

المرحلة الثانية : خلال هذه المرحة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIMالتي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر ، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIBوعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك .

ولقد عملت على استثمار 3.6مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم

[1] يوسف مرزوق، مرجع سبق ذكره ، ص 77.

[2] سماح مهوب ، **الإتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية** ، مذكرة ماجستير، بنوك وتأمينات ، جامعة منتوري قسنطينة، 2004- 2005، ص 42.

استعمال البطاقات البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود ، وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار.

ولأجل نفس الغرض تم عقد إتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية متخصصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي(CNMA) وبنك البركة ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

المطلب الثاني : واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر

شرعت الجزائر في العمل بالبطاقة البنكية منذ حوالي 10 سنوات من طرف بنوك وهيئات مالية خاصة وعمومية ،وقد بذلت خلال هذه الفترة جهود معتبرة لترسيخ ثقافة التعامل الالكتروني في المجتمع الجزائري .

أولا: بطاقة السحب

وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996، نظاما لتمييز الصكوك ، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680موزع في عام 2010، موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك المغناطيسي ، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة SATIM سنة 1995 أنشأت شركة ما بين المصارف ووضّعت من أجل :

- ✓ وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة؛
- ✓ تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف ؛
- ✓ تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود ؛
- ✓ تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية .

وتقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الاشارة السرية وهذه الخدمة موضوع عقد البنك SATIM ، الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال واجراءات التسليم ، بالإضافة إلى الربط بين DAB و مصالح SATIM بواسطة شبكة الاتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين البنوك[1].

[1] السعيد بريكة ، مرجع سبق ذكرة ، ص 251 .

ثانيا : شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك

تعريف شركةSATIM:

لقد انشأت شركة SATIM في 25 مارس 1995، وهي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ويساهم في رأس مالها كل من بنك البركة الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، البنك الخارجي الجزائري وبنك الوطني الجزائري ، ثم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ويبلغ رأس مالها 26 مليون دينار جزائري[1].

مهام الشركة SATIM: من مهامها ما يلي[2] :

- ✓ تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة سحب ودفع الكتروني بين البنوك؛
- ✓ تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك ما بين البنوك ؛
- ✓ ترقية التكنولوجيا في المجال البنكي .

يخضع تداخل هذه الشبكة إلى اتفاقية مشتركة تحدد الشروط المتعلقة بالانضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات ، وتساهم شركة SATIM بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال :

- ✓ المشاركة في انجاز برنامج حيازة الشبابيك الاوتوماتيكية ؛
- ✓ تسيير الشبابيك المنشأة (الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة) ؛
- ✓ صناعة بطاقات الدفع ؛
- ✓ صناعة الصكوك (منح الرمز السري).

ومن أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقات البنكية المشتركة (CIB) بين عدد من البنوك ومشروع بطاقة الدفع الوطنية .

[1] زهير زواش، مرجع سبق ذكرة ، ص 158.

[2] زهير زواش، مرجع سبق ذكرة ، ص 159.

3-الشبكة الآلية النقدية بين البنوك RMI[1]

قامت شركة SATIM سنة 1996 بإطلاق مشروع يمكن من إيجاد حلول للنقدية الآلية بين البنوك والمتعلقة فقط بالموزعات الآلية للنقد ، حيث تم تسميته بالشبكة النقدية الآلية بين البنوك.

وإيجاد هذه الحلول بتم من خلال توفر الأجهزة ووسائل الاتصال واليد العاملة الكفؤة التي تمنح حاملي البطاقات إمكانية استعمال طاقاتهم لدى أي موزع آليDABبغض النظر عن البنك أو المؤسسة المالية ، وأنشأت هذه الشبكة لتمنح الأعضاء المنظمين نفس الحقوق وخاصة بريد الجزائر.

وتهدف شبكة SATIM من خلال إنشاء الشبكة النقدية الالكترونية الى تحقيق هدفين أساسيين هما:

- وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة ؛
- عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديات .

تتضمن الشبكة حظيرة الموزعات الآلية للنقود، وهي تسمح بقبول جميع البطاقات في جميع الأجهزة التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة ، كما تقوم بمعالجة عمليات السحت لفائدة البنوك الأعضاء والتحضير تحول التدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة .

ويشترط الانضمام إلى الشبكة توفر بعض الشروط وهي :

- إمضاء إتفاقية مشتركة ما بين البنوك ؛
- إمضاء عقد للتعاون المرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشركة ؛
- احترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة (تسيير سجل حاملي البطاقات، الآجال).

ثالثا : البطاقة البنكية في الجزائر

لقد تطورت بطاقات الدفع في الجزائر خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية والبريد الجزائري .

1-مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر: مرت بعدة مراحل وهي كالتالي[2]

- **1998:** بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك ؛

[1] زهير زواش، مرجع سبق ذكرة ،ص 159.

[2] مقدم عبد الجليل ، **واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التحارية الجزائرية** ، مجلة الاقتصاد والتجارة ، العدد الثاني ، جامعة الطاهري محمد بشار ، الجزائر ، 2018 ، 179

- **2002:** الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني "le système de paiement interbancaire" ،حيث أعطى دور الاشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة satim، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة؛
- **2004:** اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات ENV
- **2005:** إنشاء جمعية (comité monétique interbancaire COMI)؛
- **2006:** البداية الأولى لأول لبطاقة سحب في الجزائر، وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص ؛
- **2007:**تعميم بطاقة CIBعبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.؛
- **2008:** وزير المالية يؤكد على تعميم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر ، وتعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.

2-البطاقة البنكية CIB[1]

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بوضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع ، ويستجيب لرغبات الزبائن وفق توفر شروط الأمن ، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية بالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة ، بتوافق والهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك وقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية .

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن ، ويتم التعرف عليها بين البنوك بالشعارCIB وشعار باسم البنك المصدر تتضمن قرص الكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية . ونجد في هذه البطاقة نوعين هما [2]:

أ-البطاقة الكلاسيكية :

هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي ، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى ، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والعميل الملحق .

[1] يوسف مرزوق ، مرجع سبق ذكرة ، ص ص 86- 87.
[2] نفس المرجع السابق، ص 87.

ب-البطاقة الذهبية :

هي بطاقة يتم اختيارها وفق شروط محددة وتوفر خدمات الدفع والسحب البنكي بالإضافة إلى توفير خدمات إضافية ،مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة، وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري ومدة صلاحيتها عامين .

-بطاقة فيزا كارد : [1]

وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع ، موجهة لزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم وهي نوعان :

بطاقة فيزا الكلاسيكية : رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم أربع عمليات في اليوم ، أما الاشتراك السنوي فيقدر ب 40 أورو

بطاقة فيزا الذهبية : رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي5000أورو ويقدر سقف السحب ب 550 أورو في اليوم على سبع عمليات في نفس اليوم أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على 15 عملية في اليوم .

رابعا : الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال [2]:

1-الموزع الآلي للأوراق DAB

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي ، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال من دون اللجوء إلى الفرع ، فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك.

[1] زهير زواش ،مرجع سبق ذكرة ، ص 165.

[2] مقدم عبد الجليل، مرجع سبق ذكره ، ص ص 179- 180.

الجدول رقم (2-1): الموزع الآلي للأوراق DAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق المالية DAB	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب ، بوجد في الشوارع ، المحطات وأماكن أخري ويعمل دون انقطاع .	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدرات المغناطيسية للبطاقة ، وهذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا .	تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر : مقدم عبد الجليل ، مرجع سبق ذكره، ص 179.

2-الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع ، طلب صك ، عمليات تحويل من حساب إلى حساب .....إلخ . فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي ، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك .

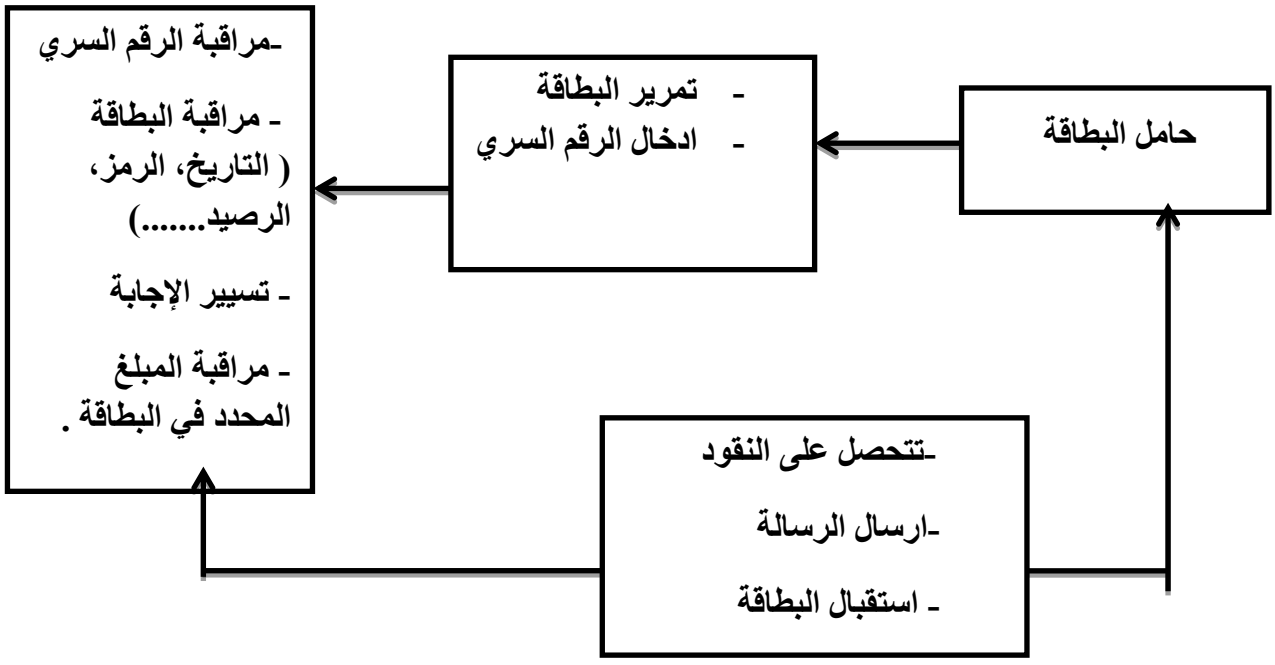
الجدول رقم (2-2): الشباك الآلي البنكي GAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB	يخول لكل جائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب،معرفة الرصيد،القيام بالتحويلات ، طلب الشيكات .....إلخ	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ مدرات مغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري .	يستعمل من طرف الزبائن : في أوقات غلق البنوك . أو الزبون المستعجل

المصدر :مقدم عبد الجليل ، مرجع سبق ذكرة ، ص 180

ويمكن تلخيص طريقة تنفيذ الخدمة في كل من DAB وGAB في الشكل التالي :

الشكل رقم (2 -6): طريقة الحصول على خدمة DAB وGAB



المصدر : مقدم عبد الجليل ، مرجع سبق ذكرة ، ص 181.

3-نهائي نقطة البيع الإلكترونية TPV

إذا كان الزبون يحمل بطاقة إئتمان في أي مكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بالتأكيد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا أو رقما سريا خاصا به والذي يعرف برقم التعريف الشخصي السري (PIN) ، يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر ويتم طل هذا في جزء من الثانية [1].

الجدول رقم (2–3) : نهائي نقطة البيع الإلكترونية TPV

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الإلكترونية TPV	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسويةعمليته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد.	فروع موصولة بشبكة تجمع لنوك مختلفة	يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن

المصدر: مقدم عبد الجليل ، مرجع سبق ذكرة ، ص 181.

[1] مقدم عبد الجليل ، مرجع سبق ذكرة ، ص 181.

المبحث الثاني : مستقبل الدفع الالكتروني في الجزائر

في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الالكتروني ، مما أسفر عنه ظهور وسائل الدفع والسداد الالكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الالكترونية ، والتي لجأت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين أدائها تجاه عملائها وجذب عملاء جدد نتيجة المزايا التي تحققها هذه الوسائل إضافة إلى رفع حصتها السوقية خاصة في ظل حدة المنافسة. وسنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على مستقبل الدفع الالكتروني في الجزائر.

المطلب الأول: أهمية وسائل الدفع الالكتروني ومقومات نجاحها في الجزائر

يحقق الدفع الالكتروني أهمية كبيرة وبالغة في مجالات عديدة وخاصة في اقتصاد أي دولة والاقتصاد الوطني بصفة خاصة ، ولا يحدث ذلك إلا بتوفر بعض الركائز والمقومات التي تعتبر الدافع الرئيسي لنجاحها وتطورها .

أولا: أهمية وسائل الدفع الالكتروني في الاقتصاد الجزائري

للدفع الالكتروني أهمية بالغة وأثر كبير على ديناميكية الاقتصاد الوطني وفيما يلي نذكر أهمية الدفع الالكتروني [1]:

1-توسيع نطاق السوق : يرتبط نجاح التسويق الالكتروني إرتباطا مباشرا بفكرة تنمية مبيعات المؤسسة، وذلك بالنظر إلى الدور الذي يلعبه ذلك التسويق في إيجاد فرص واسعة للدخول إلى الأسواق والانفتاح على سوق واسعة من المستهلكين في ضوء النمو المتسارع لنسبة مستخدمي الانترنت في العالم، ومن ناحية أخرى يسمح الدفع الالكتروني بتوسيع دائرة السوق المحلي وكذلك النفاذ إلى الأسواق العالمية وخلق أسواق جديدة، لأن الدفع الالكتروني تجعل المعاملات المالية متاحة لأكبر عدد ممكن من المستهلكين كما يساعد الدفع الالكتروني على توفير نظم معلومات تدعم اتخاذ القرارات التسويقية من خلال نظام تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على دراسة السوق.

2-تحقيق الميزة التنافسية : إن إعتماد المصارف الجزائرية على نظام الدفع الالكتروني بشكل كبير ومتطور سيمكنها لا محالة من تطوير قدراتها التنافسية ،وبفضله ستحقق المصارف الجزائرية الكفاءة وتقديم الخدمات ذات جودة عالية وبتكاليف أقل وهذه العناصر كلها تدعم وتحمي مركزها التنافسي .

[1] جلول بن قشوة , **الية الدفع الحديثة في المؤسسات المالية الجزائرية ومساهمتها في انتشار استعمال التسويق الالكتروني** ،مجلة الأغواط ، العدد 29، مارس 2017،ص ص96-97.

3- الدفع الالكتروني والناتج الإجمالي المحلي :

إن تفعيل الدفع الالكتروني سيضمن القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة، وحماية الزبائن من عمليات السرقة وتعميم وسائل الدفع الحديثة سيقضي على أزمة السيولة النقدية التي يشهدها الاقتصاد الجزائري، كما سيقضي الدفع الإلكتروني على مشكلة الطوابير التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية ، إن إعتماد نظام الدفع الالكتروني سيساهم في الإرتفاع المحلي بنقطة أو نقطتين على أقل تقدير كونه سيؤثر على سرعة دوران النقود، وبالتالي تحريك عجلة النشاط الاقتصادي ويتضاعف الاستثمار، نما أن تفعيل نظام الدفع الالكتروني سيقضي على الأسواق الموازية ويتحول الاقتصاد إلى اقتصاد حقيقي ومنتج ومصدر فيرتفع سعر صرف العملة الوطنية وتنخفض الأسعار. وحسب الدراسات الاقتصادية إذا كانت هناك زيادة قدرها % 10في حصة المدفوعات الالكترونية من الانفاق الاستهلاكي ويمكنها أن تؤدي إلى زيادة تعادل 1% في الناتج المحلي الاجمالي.

4-الدفع الالكتروني يساهم في تطوير التجارة الالكترونية :

يعتبر الدفع الالكتروني عامل هام لتفعيل دور التجارة الالكترونية وزيادة كفاءتها ويمكن أن نبرر ذلك من خلال النقاط التالية :

- سرعة أداء أطراف التبادل التجاري لمعاملاتهم التجارية والوفاء بالتزاماتهم المالية بسرعة فائقة مهما كان بعد المسافة .
- تعرض الخدمات المالية والمصرفية على طول ساعات اليوم وخلال أيام الأسبوع وبهذا تتجاوز البنوك المصرفية الالكترونية عامل الزمن عكس البنوك التقليدية .
- إمكانية القيام بأي عملية من البيت أو من أي مكان يتوفر غلى وسائل الإتصال الحديثة.

ثانيا: مقومات نجاح وسائل الدفع الالكتروني

لضمان النجاح لا بد من توفير بعض المقومات الأساسية من خلال توفير بنية تحتية تقنية جيدة ، وتطويرها بشكل مستمر ونشر الثقة التي تعتبر من أهم عوامل النجاح ووضع سياسات قانونية شاملة تتماشى مع خصوصيات كل مجتمع ورفع كفاءة موظفي البنك .

ويمكن جمع مقومات النجاح في النقاط التالية :[1]

- ضرورة قيام البنك بدور توعوي أكبر للتعريف بالخدمات البنكية الالكترونية .
- عمل دورات لتطوير مهارات وقدرات موظفي البنك .
- العمل على تحسين وتطوير الموقع الالكتروني للبنك على شبكة الانترنت .
- إعفاء وسائل الدفع الالكتروني من أية رسوم لتصبح مجانية .
- قيام الحكومة والمؤسسات المالية بتوفير البنية التحتية المناسبة .

المطلب الثاني : العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر والعقبات التي تواجهها

في إطار تنفيذ العمليات المصرفية الالكترونية وما يرافقها من تغيرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من العوامل المعرقلة المرتبطة بأنظمة الدفع الالكتروني ، وفي هذا الصدد نتطرق إلى أهم العوامل المعرقلة والعقبات التي تقف حاجزا أمام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

أولا : العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

تتمثل العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر في العديد من الأسباب نذكر منها [2]:

أ- عدم إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري ، إلا أن هذه التجارة لم تتحصل إلى غاية يومنا هذا على القدر المطالب به من الاهتمام ، ومن الأسباب التي تحول دون انتشار هذه التجارة في الجزائر هي :

[1] منصوري الزين ، **وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني، عوامل الانتشار وشروط النجاح** ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ، عرض تجارب دولية ، أفريل 2011، المركز الجامعي لخميس مليانة ، الجزائر ، ص 07.

[2] سماح شعبور ، مباح مرابطي ، مرجع سبق ذكره، ص ص 82-83 .

- إرتفاع تكلفة استخدام الأنترنت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر جزء منه ؛

- نقص إهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم أفاقا اقتصادية أوسع مما يجعل انتشارها يكون منعدما في بلادنا ؛

- عدم إهتمام الهيئات الإدارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أن وزارة التجارة في بلادنا لم تفكر حتى إجراء استقصاء لمدى إهتمام بهذا النوع من التجارة والاستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال ؛

- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة ؛

- انتشار الامية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بها الجهل بأساليب وسائل تعامل في مجال المعلوماتية ؛

ب- مشاكل البطاقة الائتمانية

يترتب عن البطاقة الائتمانية مشاكل كثيرة نذكر منها ما يلي:

-عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية فتفقد الثقة بين البنك والعميل ؛

- سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها من طرف الغير ؛

- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع بطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة ؛

- خطر السيولة على البنك في حالة الافراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين .

ج- واقع البنى التحتية :

يرتبط نجاح وانتشار وسائل الدفع الالكتروني بمدى انشاء بنى تحتية تكنولوجية متطورة تساعد على انتشار استخدام الحواسب والانترنت وكذا توفير البيئة المناسبة والداعمة والقادرة على تحمل أعباء ومخاطر هذا النوع الحديث من وسائل الدفع الالكتروني .

تبين الاحصائيات المتوفرة في الجزائر ضعف البنية التحتية الاساسية لممارسة التجارة الالكترونية إذ أن هذا النوع من التجارة بصفة عامة ووسائل الدفع الالكتروني تقتضي الانتشار الواسع لشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية والحاسبات والبرمجيات وأجهزة الهاتف .

ويرجع ضعف البنى التحتية للدفع الالكتروني في الجزائر إلى عدة أسباب :

- ✓ ارتفاع تكاليف الاقتناء : فوضع البنوك للموزعات الآلية للنقود وإصدار البطاقات البنكية يتطلب منها تحمل تكاليف استثمارية جد عالية للبحث والتجديد ومتابعة الابتكارات والتكيف من التكنولوجيا الحديثة .
- ✓ رداءة الخدمات البنكية وكثرة الاعمال في الموزعات الآلية مما يؤدي إلى رفض المواطنين لاستخدام النقود الالكترونية .

ثانيا : العقبات التي تواجه الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية

بالرغم من المجهودات المبذولة في اطار الصيرفة الالكترونية إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها[1] :

-عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية بالاضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية ؛

- مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع، فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل إلا بالشيك المصرفي إلا قليلا ؛

- ضعف الاقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع ؛

- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاشهارية التي تمدح وتعرف بهذه الوسائل الالكترونية للدفع ؛

- التعطل المتكرر للموزعات الآلية ؛

- قلة انتشار أجهزة الدفع الالكترونيTPE وحتى التجار والباعة يبدون تخوفاتهم من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات كوسائل الدفع ؛

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لاستخدام النظم الالكترونية الجديدة التي تسير عمليات الايداع والسحب وتنظم حركات التعامل مع العملاء مثل جهاز الصراف الآلي. في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق إتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات

[1] سماح شعبور ، مباح مرابطي ، مرجع سبق ذكره، ص ص 83-84.

المالية ، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثروة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في :

-زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات ؛

- التوسع في استخدام الانترنت لتقديمة تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل ؛

- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى ؛

- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء واجراء التسويات اللازمة عليها ، بالاضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الاخرى .

المبحث الثالث : تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الإصلاحات أثمرت ميلاد بنوك كان لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها بنك الفلاحة و التنمية الريفية الذي عرف النور بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بمقتضي المرسوم رقم 82/ 106 الصادر في 11 جمادي الأولي 1402 هـ الموافق ل1982/03/13 حيث اعتبر أنذاك وسيلة من الوسائل الرامية إلي المشاركة في تنمية القطاع الزراعي و ترقية الريف.

المطلب الأول : مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولا : تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هو مؤسسة عمومية ذات طابع مالي وتجاري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي موضوع تحت وصاية وزارة المالية ، ملتزم بتنفيذ جميع العمليات البنكية ويمنح السلفيات والقروض بجميع أشكالها ومن مميزاته أنه في آن واحد بنك الودائع (يقبل الودائع الجارية أو لأجل ويقرض الأموال بآجال مختلفة) ، وبنك تنمية (يمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل تستهدف تكوين أو تجديد رأس المال الثابت) ، وهو يعطي امتيازا للمهن الحرة الفلاحية والريفية بمنحها قروضا بشروط أسهل أي سعر فائدة أقل وضمانات اقل مما يفعله مع غيرها.

يسير البنك مدير عام متواجد بمقره بمدينة الجزائر العاصمة ويشرف عليه مجلس الإدارة يمثل فئة العمال الأجراء ، الإدارات ، المديريات والمستخدمين .

كما يتشكل البنك من 41 مديرية جهوية في مجمعات جهوية للاستغلال و 322 وكالة وهي وحدات انتاج محلية للاستغلال موزعة على التراب الوطني [1].

ثانيا : وظائف واهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى تحقيق أهدافه المتمثلة في تمويل القطاع الفلاحي وذلك من خلال تحديد مختلف المهام التي تساعد على تدعيم هدا القطاع .

[1] وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1- وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريف

يمكن تلخيص أهم مهام البنك فيما يلي[1]:

أ –وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال :

- العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية ؛
- تطوير مستوى فيئة الموظفين واعطاء الأولوية لحاملي الشهادات ؛
- إعطاء الدعم الاعلامي .

ب – عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال :

- تصفية المشاكل المالية ؛
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا ؛
- تمويل التجارة الخارجية ؛
- تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب ,

ج – تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا ل :

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

2 – أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهدافه الرئيسية فيما يلي [2]:

- تكوين موظفين والعمل على رفع قدراتهم وكفاءاتهم ؛
- توسيع الاراضي الزراعية وتحسين جودة الخدمات ؛
- إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير وتعميم استعمال الاعلام الآلي ؛
- اشراك الزراعة في التراكم الوطني وتنمية نصيبها في مجال الانتاج الوطني ؛

[1] وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية

[2] وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات إليهم ؛
- فتح المزيد من الوكالات على المستوى الوطني لكسب مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري .
- توسيع إدخال الإعلام الآلي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة.

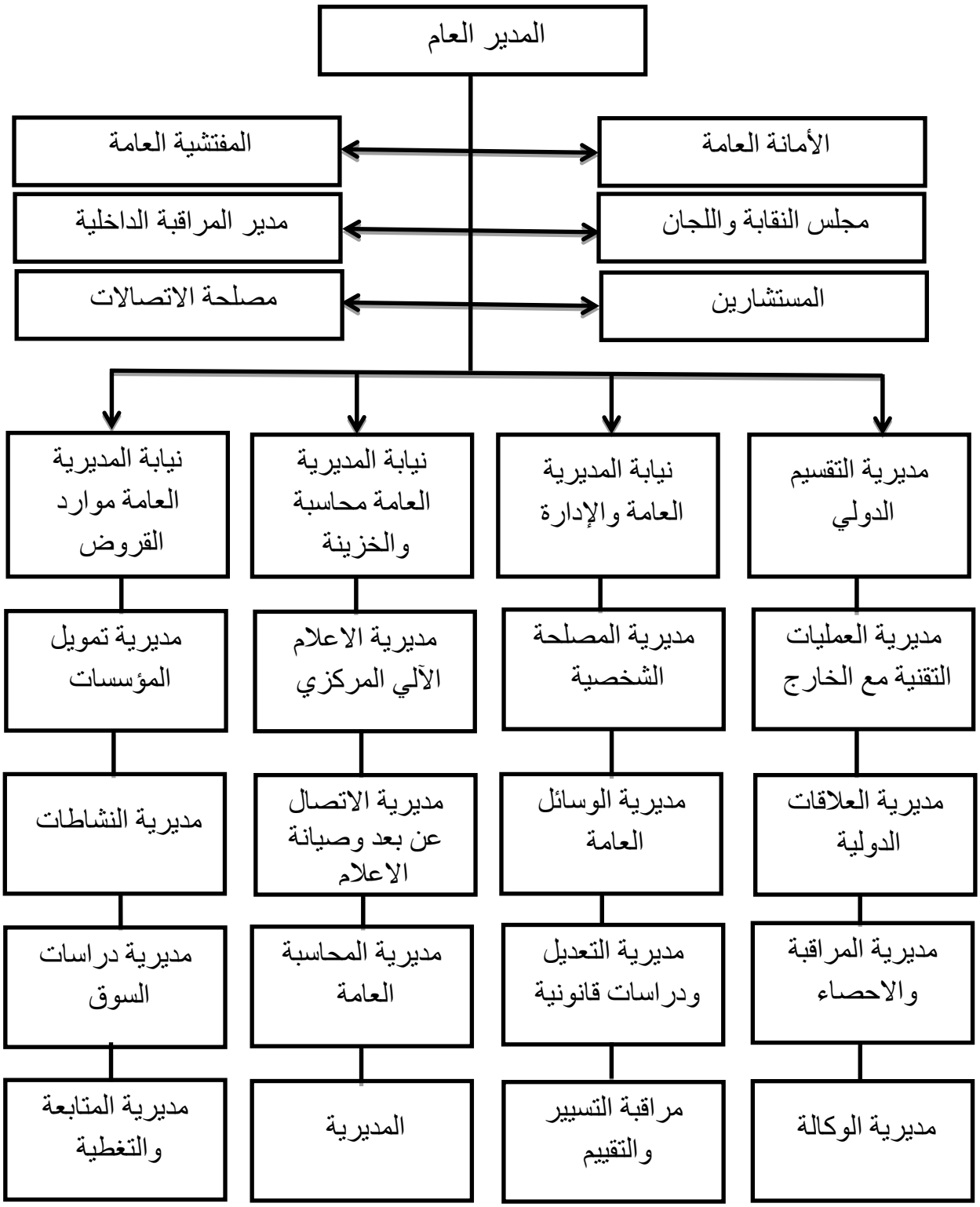
ثالثا : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يخضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية للنظامين المركزية واللامركزية، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة تحت إدارة الرئيس المدير العام بمساعدة مديرين مركزيين بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس القسم ، ومهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية.

أما اللامركزية فتتمثل في فروع البنك الممتدة عبر التراب الوطني ، تقوم بالإشراف والعمل على التسيير الحسن عبر النطاق المحدد لها ، أما الوكالات فهي الخلية القاعدية لنشاطات البنك وهذا التوزيع الشامل لفروع التنمية الريفية عبر مختلف مناطق الوطن ، والغرض منه هو تحقيق تنمية شاملة أيضا وتقديم خدمات مختلفة من اقراض وغيرها لجميع المواطنين [1].

[1] وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم : (2- 7): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم



المصدر : المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية وكالة مستغانم

المطلب الثاني : وسائل الدفع الالكتروني وتأثيرها على بنك بدر وأهم الخدمات المقدمة من طرفه

أولا : العوامل المساعدة على تعزيز وسائل الدفع الالكتروني

هناك مجموعة من العوامل تعتبر بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل في :

- وضع خطط للبدء في إدخال وسائل الدفع الالكترونية مع وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي ؛
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات ؛
- قيام علاقات مباشرة من المشتري والزبون ؛
- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالانترنت وفقا لأسس قياسية؛
- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية ؛
- ان استعمال الانترنت في البنوك بشكل نافدة إعلامية لتعزيز الشفافية ، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وتوزيع خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية ووصفها تحت تصرف الباحثين والدراسيين .

ثانيا : تأثير وسائل الدفع الالكترونية على بنك بدر

- اعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنوك يمنحها تطورات وامتيازات عديدة سواء تعلق الأمر بالبنوك بصفة عامة أو بنك بدر بصفة خاصة ؛
- تقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبأقل تكلفة ،
- تخفيض النفقات التي تتحملها البنوك على أداء الخدمات الالكترونية وانشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن ؛
- امكانية تسويق خدماتها البنكية فضلا عن التعاملات بين البنوك والمبادلات الالكترونية .

ثالثا : أهمية اعتماد الخدمة البنكية الالكترونية من طرف بنك بدر

ان اعتماد الخدمة البنكية من طرف البنوك الجزائرية سمح لها من دخول العصرنة من أبوابها الواسعة بصفة عامة و بصفة خاصة فمنحت لهذا الأخير عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:

-ان قيام البنك بتسوية أنشطته والخدمات البنكية الالكترونية يؤدي الي تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها ويوفر انشاء فروع جديدة لبنوك في المناطق العديدة خاصة أن الجزائر بلد كبير المساحة، ولأن

مثلا انشاء موقع بنكي على شبكة الأنترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فروع للبنوك بما يحتاجه من مباني و أجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة ،حيث يمكن من خلال البنك الالكتروني تسويق مختلف خدماتها البنكية فضلا عن اجراء التعاونات البينية، والتبادل الالكتروني في مدة وجيزة.

-ان دخول البنوك شبكة الأنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم ضرورة دخول البنوك هذه الخدمة لمواجهة تحديات السوق البنكية الدولية، وبالتالي دخول سوق البنوك الجزائرية في المنافسة الداخلية و الخارجية يجب في هذه الحالة تكييف المنظومة البنكية الجزائرية خدماتها البنكية وفقا لما يجري حاليا في الاسواق البنكية.

-الجزائر بمساحتها الكبيرة لا تستطيع فتح فروع في كل المناطق وبالتالي اعتماد الخدمة الالكترونية البنكية

في النظام البنكي الجزائري الي اختصار المساحة و تقليل تكلفة انشاء الفروع الجديدة.

-ان استعمال شبكة الانترنت في البنوك الجزائرية يشكل نافذة اعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال البنوك والترويج بخدماتها و الاعلام بالنشر و التطورات و المؤشرات المالية بوضعها تحت تصرف الباحثين و الدارسين وسائر الاطراف الاخري المعنية بالأمر.

-تفعيل دور البورصة في للقيم المنقولة فى الجزائر من خلال اقامة سوق مالية الكترونية، وهي تستعد للمنافسة في ظل بداية تطبيق الاحرف الأولى من اتفاقية الشراكة الأورو الجزائرية والانضمام المرتقب الى المنظمة العالمية للتجارة.

-المساهمة في جذب الاستثمار لا سيما الاستثمار الأجنبي المباشر، من خلال توفير الخدمة البنكية الالكترونية 24ساعة على24 ساعة و7أيام قلى 7أيام،لكن هاذا لايعني أن الخدمة الالكترونية في ظل اعتمادها في الجزائر ليس لها سلبيات بل هناك الكثير منها مثلا مخاطر القرصنة، تكلفة الصيانة للبنية التحتية، امن وسرية التعاملات البنكية.

.

المطلب الثالث : قنوات ووسائل الدفع الالكترونية المستخدمة لدى وكالة بدر مستغانم

أصبحت وسائل الدفع الحديثة من أهم الوسائل المستعملة لدى البنوك ، ووكالة مستغانم تعتمد على مجموعة من وسائل الدفع الحديثة تتمثل في :

1- بطاقة السحب البنكية (CBR)

هي بطاقة ممغنطة تأخذ اللون الأخضر، تسمح هذه الأخيرة بالقيام بعمليات السحب في أقل وقت ممكن وبكل أمان، حيث لا يمكن السحب بها إلا من موزعات الوكالة، كما يتم الحصول عليها عن طريق إبرام عقد بين الزبون والوكالة وعدد من المتعاملين بها لدى هذه الوكالة .

2- البطاقة المشتركة بين المصارف (CIB) carte Interbancaire :

هي بطاقة وسحب ودفع بين المصارف تسمح لحاملها بتسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية، والقيام بسحوبات نقدية من الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، ومن الموزعات الآلية والمصارف السبعة المشاركة فيها ، تحتوي بطاقة CIB على معلومات عديدة منها : اسم البنك ، رمزه، رمز شركة SATIM ، كما تحتوي على مجموعة من الأرقام عددها 15 رقما تتوسط البطاقة وتختلف من عميل لآخر ، ترمز من اليمين إلى اليسار.

هناك نوعين من هذه البطاقة :

- بطاقة CIB الكلاسيكية وهي زرقاء اللون تمنح للعميل العادي (لديه رصيد شهري).
- بطاقة CIB الذهبية وهي بطاقة صفراء اللون تمنح للتجار المقاولين اللذين لا يملكون رصيد محدد من طرف البنك .

3- البطاقة الذهبية (GOLD)

استخدمت هذه البطاقة في أواخر 2008 وهي خاصة فقط بالتجار الذين يملكون رصيد محدد من طرف البنك ، وما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة .

4- بطاقة التوفير:

هي بطاقة حديثة الاستعمال تسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيدين ، رصيد شهري ورصيد ادخاري السحب عن طريق الموزعات الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك ، كما تسمح لصاحبها بتحويل الأموال

من رصيده إلى الدفتر من خلال الموزع الآلي ، دون أن يكون مضطرا لسحب الأموال ونقلها للوكالة من أجل تقريب الوكالة من الزبون أكثر ومنح الأخير أكثر حرية .

5- الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB)

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الالكترونية سحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني ، وأغلب البنوك تكلك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية ، كما تمتلك موزع آلي وحيد موجود على مستوى الوكالة .

6- نهائي نقطة البيع الالكتروني (TPV)

هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح باستخدام بطاقة (CID، GOLD ، Carte Badr ، Tawfir ، CIB Classique) غير أن هذه التقنية مستخدمة لدى وكالة بدر مستغانم .

المطلب الرابع :تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية لدى وكالة بدر

1- البطاقات الالكترونية المتداولة في البنك لسنة 2017

الجدول رقم (2- 4) :عدد البطاقات الالكترونية المتداولة لسنة 2017 وكالات مستغانم

عدد البطاقات	وكالة مستغانم	وكالة سيدي لخضر	وكالة عين تادلس	وكالة بوقيراط	وكالة ماسرة	المجموع
Tawfir	4856	4183	530	485	743	10797
CBRI	21143	4966	245	446	957	18757
CIB	316	245	426	356	20	1363
المجموع	17315	9394	1201	1287	1720	30917

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

نلاحظ من خلال تحليلي للجدول أن بطاقات CBRI احتلت المرتبة الأولى للبطاقات الأكثر استعمالا في جميع وكالات بدر مستغانم لسنة 2017 حيث بلغت 18757 بطاقة ، أما بطاقة CIB كانت اخر بطاقة ب 1363 بطاقة ، وبلغ المجموع الكلي للبطاقات 30917 بطاقة.

2- البطاقات الالكترونية المتداولة في البنك لسنة2018

الجدول رقم (2 - 5): عدد البطاقات الالكترونية المتداولة لسنة 2018 وكالات مستغانم

عدد البطاقات	وكالة مستغانم	وكالة سيدي لخضر	وكالة عين تادلس	وكالة بوقيراط	وكالة ماسرة	المجموع
Tawfir	4956	4250	560	490	765	11021
CBRI	13152	4970	258	459	970	19809
CIB	320	255	530	366	40	1511
المجموع	18428	9475	1348	1315	1775	32341

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

نلاحظ من خلال الجدول أنه مع بداية 2018 شهدت الوكالات إقبالا كبيرا على البطاقات من طرف الزبائن حيث بلغت 32341 بطاقة مقارنة ب سنة 2017 حيث بلغت 30917 .

أولا : تقييم البطاقات البنكية الأكثر استعمالا في وكالة بدر مستغانم

الجدول التالي يبين لنا البطاقات الالكترونية الاكثر استعمالا في الوكالات من 2016إلى 2018

الجدول رقم (2- 6): البطاقات الالكترونية الاكثر استعمالا في الوكالات من 2016إلى 2018

السنة / النوع	2016	2017	2018
السارية المفعول	29231	30917	32341
البطاقات المخزنة لدى الوكالة	2242	1540	1170
المجددة	1270	1580	1680

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد البطاقات الالكترونية المستعملة في الوكالات البنكية تتزايد ولكن بنسبة ضئيلة وهذا يرجع إلى تخوف البعض من استعمال هذه الوسائل .

ثانيا : فوائد و عوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية.

1-فوائد الخدمة الالكترونية:

ان قيام البنوك بتسوية أنشطتها و خدماتها المالية عبر الانترنت يحقق فوائد منها:

-تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة انشاء موقع البنك على الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك، وما يتطلبه من مباني و أجهزة و كفاءات ادارية

-ان الخدمة البنكية الالكترونية تؤدي الي تسيير التعاملات بين المصارف وبناء علاقات مباشرة و توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار وهو يساعد علي النجاح و البقاء في السوق البنكية.

- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري و يساهم في تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على اعمال البنوك.

2-عوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية داخل بدر:

من أجل تبني نظام متطور في بلادنا لأي بنك الكتروني فعال يجب:

-العمل علي تكوين اطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا نقل المعلومات.

-تحسين المستهلن الجزائري بمميزات البنك الالكتروني وهاذا من خلال اشهار أيام دراسية في هاذا المجال و غيرها....الخ

-العمل علي تطوير وتنظيم العمل البنكي فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية وضد كل تجاوز محتمل

-تحسين أنظمة الاتصال و التحويل.

-العمل علي خلق شبكة الانترنت بين البنوك لتسهيل تسيير البنوك

-تحسين فعالية تجهيزات ضد أي عجز طارئ.

ان تطبيق الخدمة البنكية الالكترونية يبقي صعب الوصول اليه، في الواقع هذه الخدمة الجديدة في البنك تتطلب وسائل مهمة جدا، خصوصا منها البشرية و المالية اي الوسائل التي هي صعبة المنال في بلادنا

خلاصة

عرف المحيط المصرفي تطورا مستمرا لأنظمة الدفع كنظام البطاقات الالكترونية باعتبار أنه يحقق ويضمن السرعة الفعلية للزبون والمصرف .

أما فيما يخص الدراسة في التجربة الجزائرية ، يمكن القول أنه بالرغم من التطورات المعتبرة التي عرفتها الجزائر ، فإن استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر لا يزال في تباطؤ نسبي رغم الجهود المبذولة ،ومن أجل تحقيق ارسال شامل لوسائل الدفع الحديثة وأنظمتها في بلدنا لا بد من رفع أحد العقبات ذات الطابع الثقافي والتقني والأمني يضاف إلى ذلك مقياس هام خاص بالإستثمارات المنتظرة الانجاز ، وكذلك مجهود تجديد معتبر ، ولا سيما في شأن الخدمات المصرفية .

الخاتمة العامة

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات التجارية وكذلك تسديد الديون، فظهور البنوك إساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك والسند لأمر وغيرها في مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا ثم بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش والاحتيال ، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية ، فكان من الضروري إيجاد بدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت ، حيث أصبحت البنوك تتسابق بالبحث عما يخدم زبائنها بصورة أفضل وذلك عن طريق ظهور وسائل الدفع الالكتروني التي تتميز بالسرعة وإنخفاض التكلفة كما أنها مجردة من المادة ، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكتروني يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية ، وقد اتخذت وسائل الدفع أشكالا متعددة كالبطاقات البنكية ، الشيكات الالكترونية ، النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن هذه الوسائل مثالية وخالية من العيوب فهي معرضة لجملة من المخاطر.

والجزائر كغيرها من الدول عزمت على تحديث وتطوير أنظمة الدفع سنة 2003 ، لتتوج العملية بعد ذلك بعدة مشاريع دخلت حيز التنفيذ سنة 2006 ، من بينها مشروع تحديث وتطوير وسائل الدفع .

وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحديث النظام المالي والمصرفي الجزائري وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية ، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع حساس ، حيث أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة العراقيل والصعوبات التي تواجه أنظم الدفع الالكتروني من خلال توفير بنية تكنولوجية متطورة وكذا توفير بيئة قانونية تتماشى مع النظام الاقتصادي .

والجزائر رغم كل الجهود التي تبذلها إلا أنها تبقى متأخرة على ركب الدول المتطورة وبعض الدول العربية في استخدامها لأنظمة الدفع وهذا ليس مرهون فقط بثقافة الجمهور الجزائري ولكن أيضا بجدية القائمين على مشروع تحديث نظام الدفع ، ولا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر، وذلك لثقافة المجتمع الجزائري وصعوبة تقبله لوسائل الدفع وتخوفه منها .

اختبار الفرضيات :

- نظام الدفع الالكتروني في الجزائر لا يرقى إلى المستوى المطلوب مقارنة بدول أخرى وهذا بالنظر إلى عدد وحجم عمليات الدفع الالكتروني، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- تحديث نظام الدفع في الجزائر ليس مرهون فقط بتغيير ثقافة الجمهور الجزائري بل وأيضا بجدية القائمين على مشروع تحديث نظام الدفع ،ومنه فان الفرضية الثالثة خاطئة.
- عملية تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف الجزائرية لا تواكب التطورات الراهنة في ظل الانفتاح الاقتصادي، ومن خلال دراستنا لواقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية وجدنا أن الجزائر تسعى إلى التحديث والمواكبة من خلال المشاريع والخطط المستقبلية الموضوعة ،وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاخيرة.

النتائج :

وقد توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التالية :

- تعتبر البطاقات البنكية أحد أهم وسائل الدفع الحديثة .
- عدم اعتماد التجارة الالكترونية بشكل كبير في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكتروني.
- إن تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف سيكون له الأثر الإيجابي الكبير على عملها كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي ، لكن التوجه يجب أن يتم بعقلانية .
- وسائل الدفع الالكتروني لم تخلو من العيوب والسلبيات ، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات.
- لا يزال النظام المصرفي الجزائري بعيدا نوعا ما عن واقع نظام الدفع الالكتروني في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية بالرغم من الجهود المبذولة للنهوض بالقطاع .

التوصيات والاقتراحات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات والتوصيات التي نراها مناسبة :

- العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة واستخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد .
- القيام بحملات إعلامية حول البطاقات البنكية ونشر الثقافة النقدية لدى أفراد المجتمع حول تكنولوجيا وسائل الدفع .
- تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الانفاق الاستثماري مجال تكنولوجيا المعلومات والتوسع من استفادة من شبكة الانترنت لتشكيل خدمات حديثة متنوعة للعملاء بكفاءة وأقل تكلفة ، وكذا سن قوانين وتشريعات تنظم هذا النوع من الأنظمة الإلكترونية .
- التأهيل والتكوين المتواصل للعمال بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة .
- يجب أن تحظى وسائل الدفع الالكتروني بالاهتمام اللازم من قبل السلطات العامة بشكل أفضل يلبي احتياجات ورغبات الجميع عن طريق تدعيمها .
- تحديث نظم الدفع والتسوية في البنك الجزائرية ، والاسراع في تعميم وتشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية كبطاقة السحب وبطاقات الائتمان .
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنوك ، من شأنها ادخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، وبالتالي دفع هؤلاء التجار إلى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم وتلبية لرغباتهم .

آفاق الدراسة :

و في الأخير و بعد وصولنا إلى نهاية البحث، و من اجل دراسة تكميلية لموضوع بحثنا نقترح آفاق لدراسات مستقبلية هي:

- تأثير ثقافة المجتمع الجزائري على الخدمات المصرفية الالكترونية .
- الخدمة الالكترونية والمعوقات الاقتصادية والقانونية وإمكانية تطورها .

المراجع

المراجع

❖ الكتب

1- إبراهيم بختي ،التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

2- أبو سلمان عبد الوهاب إبراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد، سوريا ، 2003.

3- أحمد عبد العليم العجمي ، نظم الدفع الالكتروني وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية،2013.

4- جلال عايدة الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الاردن، 2008.

5- رحيم حسين ، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع منشورات اقرأ ،قسنطينة ،2009.

6- السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2006.

7- الشمري ناظم محمد نوري وعبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع ،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان،2008.

8- طارق طه ، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، دار الكتاب للطباعة والنشر القاهرة ، 2000.

9- طارق عيد العال حماد، التجارة الالكترونية والمالية والتسويقية والقانونية ، الدار الجامعية ،مصر ، الطبعة الثانية، 2008

10- الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة السابعة ،الجزائر، 2010.

11- عبد الله خباية ، الاقتصاد المصرفي ،مؤسسة شباب الجامعة للنشر، مصر، 2008.

12- عبد الهادي النجار ،بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ،لبنان، الجزء الاول ،2002.

13- محمد الصيرفي ،الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر، الطبعة الأولى، مصر،2006.

14- محمد الكيلاني ، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والالكترونية دراسة مقارنة ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ،الطبعة الأولى ، 2007.

15- محمد عبد الحسين الطائي ، التجارة الالكترونية – المستقبل الواعد للأجيال القادمة ،دار الثقافة الأولى ، عمان ، 2010.

16- محمد عمر الشويرف ، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013.

17- مصطفى كمال طه ، وائل أنور بندق ،الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي ،مصر ، 2013.

18- ناذر عبد العزيز الشافي ، المصارف والنقود الالكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، 2008.

19- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية ،المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة،2012.

❖ **المذكرات**

1- خديجة سلطاني، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013

2- زهير زواش ، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية – دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2010- 2011 .

3- سعيد بريكة، واقع الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، 2011.

4- سماح ميهوب ، الإتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير ، بنوك وتأمينات ، جامعة منتوري قسنطينة، 2004- 2005.

5- سماح شعبور ، مباح مرابطي ، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات ، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية ، تخصص تمويل مصرفي ، جامعة تبسة ، 2016 -2017.العيد صوفان ، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، 2010-2011.

6- لراشي مراد ، وسائل الدفع الحديثة وما مدي نجاعتها في المؤسسة المالية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة مستغانم ، 2017-2018.

7- يوسف مرزوق ، واقع وسائع الدفع الحديثة في الجزائر ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك مالية ، جامعة سعيدة ،2016- 2017 .

❖ **المؤتمرات والندوات**

1- منصوري الزين ، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني، عوامل الانتشار وشروط النجاح ، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ، عرض تجارب دولية ، أفريل 2011، المركز الجامعي لخميس مليانة ، الجزائر.

❖ **المجلات**

1- أكون فتيحة ، نظام المقاصة الالكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر ، المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية ، جامعة المدية ، العدد 07، أفريل 2017..

2- جلول بن قشوة ، الية الدفع الحديثة في المؤسسات المالية الجزائرية ومساهمتها في انتشار استعمال التسويق الالكتروني ،مجلة الأغواط ، العدد 29، مارس 2017.

3- سمية عبابسة ، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعيقات والافاق المستقبلية – مجلة العلوم الانسانية ،أم البواقي، العدد السادس ،2016.

4- محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية ،مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الرابع.

5- مقدم عبد الجليل ، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التحارية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد والتجارة ، العدد الثاني ، جامعة الطاهري محمد بشار ، الجزائر ، 2018

6- هارون العشي، فايزة بوراس، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة باتنة 1، المجلد9، العدد5، 2018.

الملخص

ان وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا ،من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بالتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون ،ولقد سمح التطور التكنولوجيبابداع وسائل دفع الكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها ، ولكن هذه الوسائل لا تخلو من العيوب فهي تحمل عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الالكترونية وجرائم البطاقات الالكترونية.

أما موقع الجزائر من هذه التطورات فهو محتشم نوعا ما ،حيث أنها تشهد مشاكل في تطبيق وسائل الدفع الالكترونية وتحسين خدماتها.

الكلمات المفتاحية :التجارة الالكترونية.الجرائم الالكترونية.الكلمات المفتاحية : وسائل الدفع الالكترونية . الصيرفة الالكترونية

Sommaire :

Le moyen de paiement est le moyen socialement acceptable de faciliter les transaction pour l’échange debiens et de services ainsi que le paiement des dettes , les développement technologique a permis la création de moyens de paiement électroniques qui ont favorisé le développement d’ internet et l’émergence du commerce électronique , ce qui a permis à ces moyens de gagner du temps et d’obtenir des avantages que les moyens de paiement classiques ne permettaient pas , avec plusieurs risques qui menacent les transaction commerciales électroniques , en particulier les crimes électroniques et les délits bancaires.

La position de l'Algérie dans ces développements est quelque peu modeste, car elle rencontre des difficultés pour mettre en œuvre des méthodes de paiement électroniques et améliorer ses services

Mots-clés : Commerce électronique - Crimes électroniques- méthodes de paiement électronique-. Banque électronique