



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

تخصص : بنوك وأسواق مالية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

بعنوان:

مستقبل التجارة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة مستغانم)

تحت إشراف الأستاذة:

* قوبع خيرة

من إعداد الطالب:

• مايو مريم

•

الإهداء

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

إلى الذي أشعل لهيب العلم في صدري وتعب لأجلي ورعاني وحن علي ورباني وما ملكت يداه أعطاني وأخص لي
كل غالي، إلى أبي العزيز حفظه الله لي.

إلى رمز النقاء والبراءة أخواتي: أسماء، صارة، آسيا، دون أن أنسى الكتاكيت الصغار: خلود وإبراهيم.

إلى من أضاءت بسمتها أيامي وشاركتني أوقاتي حبيبتي العالية، إلى الغالية ربيعة سندي في مشواري الدراسي.

إلى من يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني صديقات دربي في السكن الجامعي:

أسماء، نسرين، عائشة، أمينة، زينة، هاجر، وسيلة، فطيمة، حياة، نجاة، مية، هوارية.

إلى أغلى ما أملك.....مصطفى.

إلى من سقط من قلبي سهواً. إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

إهداء

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال والجداول

مقدمة عامة..... أ ب ج د

الجانب النظري

الفصل الأول: أساسيات حول التجارة الإلكترونية

تمهيد..... 19

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية..... 20

المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية..... 20

المطلب الثاني: تطور التجارة الإلكترونية..... 23

المطلب الثالث: مجالات وأشكال التجارة الإلكترونية ودوافعها..... 24

المطلب الرابع: خصائص وأهمية التجارة الإلكترونية..... 28

المبحث الثاني: سيورة التجارة الإلكترونية..... 31

المطلب الأول: أطراف وسوق التجارة الإلكترونية..... 31

المطلب الثاني: مستلزمات التجارة الإلكترونية والمتطلبات العامة لتطبيقها..... 32

المطلب الثالث: خطوات التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني..... 37

| | |
|---------|---|
| 45..... | المطلب الرابع: أمن المعاملات الالكترونية. |
| 47..... | المبحث الثالث: مزايا وجرائم التجارة الالكترونية وأثارها الاقتصادية. |
| 47..... | المطلب الأول: مزايا التجارة الالكترونية ومخاطرها. |
| 50..... | المطلب الثاني: المشاكل والعقبات التي تواجه التجارة الالكترونية. |
| 53..... | المطلب الثالث: الآثار الاقتصادية للتجارة الالكترونية. |
| 54..... | المطلب الرابع: الجريمة الالكترونية. |
| 58..... | خلاصة. |

الفصل الثاني: المعاملات البنكية في التجارة الالكترونية

| | |
|---------|---|
| 60..... | تمهيد. |
| 61..... | المبحث الأول: ماهية البنوك الالكترونية. |
| 61..... | المطلب الأول: مفهوم البنوك الالكترونية. |
| 62..... | المطلب الثاني: مستويات البنوك الالكترونية. |
| 63..... | المطلب الثالث: مزايا المصرفية الالكترونية. |
| 65..... | المبحث الثاني: آلية البنوك الالكترونية. |
| 65..... | المطلب الأول: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الالكترونية. |
| 60..... | المطلب الثاني: مخاطر البنوك الإلكترونية. |
| 69..... | المطلب الثالث: أهمية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية. |
| 71..... | المبحث الثالث: التحول إلى النظام الإلكتروني ومختلف أنظمة المعلومات. |

| | |
|---|---|
| 71..... | المطلب الأول: عوامل إنتقال النظام من التقليدي إلى الإلكتروني |
| 72..... | المطلب الثاني: الوسائط البنكية الإلكترونية |
| 74..... | المطلب الثالث: مختلف أنظمة المعلومات |
| 77..... | خلاصة |
| الفصل الثالث: واقع التجارة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية | |
| 79..... | تمهيد |
| 80..... | المبحث الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر |
| 80..... | المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والإتصال في النظام المصرفي الجزائري |
| 81..... | المطلب الثاني: الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر |
| 86..... | المطلب الثالث: أوجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر |
| 88..... | المبحث الثاني: واقع البطاقة البنكية في الجزائر |
| 88..... | المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري |
| 90..... | المطلب الثاني: تطوير إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر |
| 94..... | المطلب الثالث: أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر |
| 96..... | المبحث الثالث: المقاصة الإلكترونية وتجربتها في الجزائر |
| 96..... | المطلب الأول: مفهوم المقاصة الإلكترونية، الفوائد وأهم المبادئ |
| 98..... | المطلب الثاني: عرض التجربة الجزائرية في المقاصة الإلكترونية ومقوماتها |
| 99..... | المطلب الثالث: إستخدامات نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر |
| 102..... | خلاصة |

الجاناب التطبيقي

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

| | |
|----------|---|
| 105..... | تمهيد..... |
| 106..... | المبحث الأول: نشأة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية..... |
| 106..... | المطلب الأول: ظهور ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية..... |
| 106..... | المطلب الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية..... |
| 108..... | المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية..... |
| 113..... | المبحث الثاني: أهمية وآلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك BADR..... |
| 113..... | المطلب الأول: أهمية اعتماد الخدمة البنكية الإلكترونية من طرف بنك BADR..... |
| 114..... | المطلب الثاني: آلية اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية وتأثيرها على بنك BADR..... |
| 116..... | المطلب الثالث: فوائد وعوامل نجاح الخدمة البنكية الإلكترونية..... |
| 118..... | المبحث الثالث: الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك BADR وبطاقات الدفع المستعملة..... |
| 118..... | المطلب الأول: مختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR..... |
| 121..... | المطلب الثاني: البطاقات المستعملة من طرف بنك بدر..... |
| 122..... | المطلب الثالث: إجراءات عملية التحويلات المالية الإلكترونية و منافعها..... |
| 124..... | خلاصة..... |

خاتمة عامة

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|--|-------------|
| 33 | مستلزمات التجارة الالكترونية | الشكل (1-1) |
| 38 | نموذج إيضاحي للعقد الالكتروني على الانترنت | الشكل (2-1) |
| 41 | طريقة التعاقد الالكتروني | الشكل (3-1) |
| 63 | مستويات البنوك الالكترونية على الانترنت | الشكل (1-2) |
| 67 | صور المعاملات المصرفية الالكترونية | الشكل (2-2) |
| 74 | الخدمات البنكية الجديدة | الشكل (3-2) |
| 89 | أشهر أنواع أجهزة قراءة البطاقات | الشكل (1-3) |
| 111 | الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية | الشكل (1-4) |
| 112 | الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغام | الشكل (2-4) |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|--|-------------|
| 64 | مقارنة بين نسبة التوفير في القنوات التقليدية واستعمال الانترنت | الجدول(1-2) |
| 68 | تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة | الجدول(2-2) |
| 110 | عدد العمال حسب نوعية التوظيف والمهام | الجدول(1-4) |

نعيش اليوم في عصر تتميز فيه حياة الإنسان بممارسة أنشطة عديدة ترتبط بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، التي تتسم بالسرعة و وفرة المعلومات و من بين ما أفرزه هذا التطور هو ظهور مصطلحات جديدة ، تعدت الحدود المادية و الجغرافية و ألغت جميع القيود التي تحد من حرية الإنسان في ممارسته لمعاملته و من بين هذه المصطلحات الجديدة هو مصطلح التجارة الإلكترونية الذي أصبح يتداول في الاستخدام العادي للأفراد.

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

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

ومما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للموضوع على الشكل التالي:

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

وتندرج هذه الإشكالية على عدة تساؤلات وهي:

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

الفرضيات:

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

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

أسباب إختيار الموضوع:

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

-تعتبر التجارة الإلكترونية تجارة جديدة مقارنة بالتجارة القديمة ولهذا يجب معرفة كل تغير وكل جديد يحدث حولها.

- بما أن مشروع تطوير النظام المصرفي الجزائري لا يزال حديث النشأة في الجزائر فعلينا مواكبة أهم التطورات والتنبؤات المستقبلية.

- يعتبر نظام المقاصة الآلية من بين الأنظمة التي تسهل عناء العملاء في التسديدات المالية.

أهداف الدراسة:

نهدف من وراء هذه الدراسة إلى:

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

حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بالموضوع والإلمام به وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة إختارنا أن تكون حدود دراستنا المكتنية على مستوى ولاية مستغانم من خلال جمع الوثائق والمقابلة مع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وقد إمتدت الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي بحدود زمنية امتدت من شهر فيفري إلى غاية شهر ماي من هذه السنة الجامعية.

المنهج المستخدم:

لقد اتبعنا المنهج الوصفي و التحليلي للإلمام بموضوع الدراسة و تقدم تفصيلات عن أهم جوانبه و هذا باستخدام الأدوات و المراجع المكتبية المتوفرة من كتب و كذا الإطلاع على بعض المقالات الاقتصادية و كذا المذكرات التي سبق و أن تناول فيها أصحابها موضوع الدراسة ، مع أخذ بعض المعلومات والجداول من شبكة الانترنت و الأقراس المضغوطة المتعلقة بموضوع الدراسة.

الدراسات السابقة:

عند دراسة وإنجاز هذا العمل وقصد إثراء بمعلومات قيمة ومتنوعة تم الرجوع والاعتماد على بعض الدراسات السابقة من بينها المذكرات الجامعية الخاصة بنيل شهادة ماستر وشهادة الماجستير.

تقسيم الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول:

بالنسبة للفصل الأول يشمل أساسيات حول التجارة الإلكترونية ومختلف وسائل الدفع ومزاياها وعيوبها.

أما الفصل الثاني فيتناول المعاملات البنكية بما فيها البنوك الإلكترونية بأنواعها ومستوياتها وأهم خدماتها المقدمة ومختلف أنظمة المعلومات.

أما الفصل الثالث فيدرس واقع التجارة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية.

أما بالنسبة للفصل الرابع فهو فصل تطبيقي تناولنا فيه أهم الخدمات البنكية التقليدية والالكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR (دراسة حالة).

تمهيد:

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

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

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

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية.

- ماهية التجارة الإلكترونية:

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

- تعريف التجارة الإلكترونية:

نظرا لسرعة المستجدات في هذا الموضوع فإنه لا يمكن حاليا أن نعطي تعريفا دقيقا للتجارة الإلكترونية، وبشكل يسمح بالأخذ بعين الاعتبار كل شيء في الحسبان، إلا أننا يمكن أن نذكر بعض التعريفات الخاصة ببعض الهيئات و الحكومات، لكن قبل هذا يجب أن نحللها لأنها تحتوي على كلمتين: تجارة_إلكترونية.

تجارة: مصطلح يشير إلى عرض متزايد للنشاطات الاقتصادية، يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والأفراد والمؤسسات، وتحكمه عدة قواعد وأنظمة، ويجري داخل شبكة مفتوحة كإجراء عمليات الشراء والبيع، المقايضة، الإشهار..... الخ.

الإلكترونية: هي مجموع الهياكل اللازمة للتكنولوجيا و الشبكة المعلوماتية والاتصال عن بعد لمعالجة و تحويل المعطيات الرقمية، وبالتالي فإن مصطلح التجارة الإلكترونية يعبر عن الأداة الحديثة في الاتصال ألا وهي الإنترنت، التي تعمل على خلق فرص و فوائد عظيمة نظرا لقدرتها على تحقيق التواصل السريع بين أرجاء اللم، كما أنها تسمح بإمكانية التبادل التجاري بين أي طرفين، هذا ما يعرف بالتجارة عبر الإنترنت أو التجارة الإلكترونية.¹

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

من بين تعريفات التجارة الإلكترونية ما يلي:

-**تعريف الحكومة الأمريكية:**عرفت الحكومة الأمريكية التجارة الإلكترونية بأنها"الاستعمال الأمثل لكل أنواع تكنولوجيا الاتصال المتاحة من أجل تنمية النشاط التجاري للمشروعات"¹.

-**تعريف الحكومة المصرية:**عرفت التجارة الإلكترونية بأنها"تنفيذ بعض أو كل المعاملات التجارية في السلع والخدمات التي تتم بين مشروع تجاري وآخر أو بين مشروع تجاري و مستهلك وذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات"².

-**تعريف المنظمة العالمية للتجارة:**التجارة الإلكترونية هي مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج و توزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية.

-**تعريف المؤسسة العربية لضمان الاستثمار:**التجارة الإلكترونية هي التجارة التي تتم باستخدام التقنيات التي وفرتها ثورة المعلومات وشبكة الإنترنت عبر التبادل الإلكتروني للبيانات متجاوزا عنصري الزمان والمكان لتغطي قطاعات عديدة لبائعي التجزئة إلى الوسطاء الماليين، وتضع قواعد جديدة لعمليات البيع و التسجيل والتخزين والتسليم.³

-**تعريف نيكولاس بيتر لي:**يقول الخبير الاقتصادي الأمريكي أن مفهوم التجارة الإلكترونية يشير إلى تسويق المنتجات عبر شبكة الانترنت الدولية،وتفريغ البرامج الإلكترونية دون أن تذهب بنفسك إلى المتجر أو الشركة وعلاوة عن ذلك فإن التجارة الإلكترونية تشمل على الاتصالات بين الشركات المختلفة مما يسهل عمليات البيع و الشراء.⁴

-**تعريف الجمعية الفرنسية للتجارة و التبادلات الإلكترونية:**تعرف التجارة الإلكترونية جميع المبادلات والتحويلات التي تستطيع أن تقوم بها أي مؤسسة عبر وسيلة اتصال إلكترونية أو شبكة.⁵

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي،"النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية"،دار الفكر الجامعي،مصر، 2000، ص:39.

² نفس المرجع السابق ص: 41.

³ قسم البحوث،"التجارة الإلكترونية وواقع العالم العربي"،مجلة الشؤون الخليجية،الإمارات،1999، ص:25.

⁴ نفس المرجع السابق،ص:26.

⁵ د/مدحت رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية ، القاهرة،2001، ص:12.

-هي نظام تبادل غير ورقي لصفقات و معلومات تجارية ومصرفية باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة منها:نظام تبادل المعلومات الإلكترونية، البريد الإلكتروني.

- كما أنها مزيج من التكنولوجيا والخدمات من أجل الإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل مؤسسات الأعمال وبين مؤسسات الأعمال، وبين مؤسسات الأعمال والعملاء، أي عمليات البيع والشراء.

إذا التجارة الإلكترونية هي منهج حديث في الأعمال موجه إلى السلع و الخدمات وسرعة الأداء، ويتضمن استخدام شبكة الاتصالات في البحث واسترجاع المعلومات من أجل دعم اتخاذ قرار الأفراد و المنظمات.

-التجارة الإلكترونية هي ممارسة تجارة السلع و الخدمات بمساعدة أدوات الاتصال وغيرها من الوسائل ذات العلاقة بالاتصالات.¹

-التجارة الإلكترونية هي إتمام عملية تجارية عبر شبكات الحاسب الآلي الوسيطة والتي تتضمن تحويل، أو نقل ملكية أو حقوق استخدام السلع والخدمات.²

-التجارة الإلكترونية هي مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات وبين المشروعات والإدارة.³

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

شكل من الأشكال البيع و الشراء و تبادل الخدمات عن بعد.

لا تقتصر على السلع و البضائع فقط بل يستطيع المستهلك أن يطلع على الأسعار و الخدمات الفندقية أو المصرفية... الخ، و يمكن أن يستفيد من الخدمات التعليمية.

¹ Roger Clarke "electronic commerce definitions" département of computer science, australian national université, 2000, p02.

² Barbara M.et al, "government statistivs,E-commerce and electronic economy"a paper prepared for economic statistic advisory committee (fesac),June 15,2000,p03.

³د.مدحت رمضان، مرجع سبق ذكره، ص: 12 .

تعتبر وسيلة مهمة للمستهلك حيث توفر له الحرية في اختيار ما يريد شراءه بأقل الأسعار و بأفضل المنتجات و دون التعرض من الغير .

تهدف إلى رفع الكفاءة و تحقيق الفعالية في التعامل .

تعد من الأنشطة الصناعية المرتبطة بثورة المعلومات والاتصالات عن بعد.

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

المطلب الثاني: تطور التجارة الإلكترونية

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

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

لقد أدى هذا التضارب في الأرقام بين الشركات المتخصصة إلى عدم الاتفاق على رقم محدد للتجارة الإلكترونية، إذ بلغ الرقم في عام 2002 حوالي 350 مليار دولار.¹

حيث قامت التجارة الإلكترونية على ثلاث مراحل هي:

¹ بماء شاهين، "العولمة والتجارة الإلكترونية"، دارالفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2000، ص: 75.

1- مرحلة العرض (الوعد):

التعرف على المنتجات المطلوب تداولها وبدائلها وشروط السداد... الخ في هذه المرحلة يقوم المنتج أو البائع بعرض السلعة التي يود بيعها مستخدماً أي من الوسائل الإلكترونية المتنوعة للعرض، وذلك بعد أن تحدد الأوضاع السائدة في السوق وفق دراسات للجدوى وتصحب عملية العرض توظيف الوسائل الإلكترونية للإعلان عن السلعة والترويج لها بطريقة سهلة تقنع المستهلكين بشرائها.

2-مرحلة القبول:

إذا اقتنع الطرف الآخر، أي المشتري أن يتلقى عرض المنتج بالقبول فسينعقد العقد، ويقوم المشتري في هذه المرحلة بطلب المزيد من المعلومات والبيانات عن السلعة حول نوعها، ووظيفتها ومواصفاتها ونحو ذلك باستخدام وسائل إلكترونية ويستطيع أن يعبر عن ذلك مستخدماً ذات الوسائل بعد التأكد من أنها مؤمنة بوسائل متطورة تحافظ على سلامة وصحة البيانات من جهة و على السرية و المصادقية من جهة أخرى.

3-مرحلة التنفيذ:

تعني هذه المرحلة وضع الالتزامات المتقابلة في العقد موضع التنفيذ ويقوم العارض بتوفير السلعة وإعدادها وتجهيئتها لتسليمها بالشكل والطريقة المتفق عليها، كما قد يتم الدفع بالوسائل الإلكترونية وذلك باستخدام بطاقات الائتمان أو الشيك الإلكتروني.¹

المطلب الثالث: مجالات وأشكال التجارة الإلكترونية و دوافعها.

1-مجالات التجارة الإلكترونية:

تتضمن التجارة الإلكترونية جميع العمليات الأساسية المساهمة في بيع منتج استهلاكي أو خدمي أو فكري، ولكن هذه العمليات المختلفة تأخذ شكلاً جديداً لاختلاف الأدوات المساعدة على تنفيذها وهي الأدوات المعلوماتية الإلكترونية، ومن بين هذه العمليات على سبيل المثال: الإعلانات عن السلع والخدمات، توفير معلومات عن الزبائن وتوزيعها ونشرها، الاتصال بالزبائن والشركاء وتبادل المعلومات معهم، دعم ما قبل و بعد البيع، والاتفاق على العقود والتسويق والشراء والبيع والدفع.

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

إذ تعد عملية توزيع المعلومات أكثر عمليات التجارة الإلكترونية انتشارا واستخداما من الشركات والمؤسسات.

تستخدم التجارة الإلكترونية في الكثير من المجالات الحيوية والاقتصادية، وتظهر مثلا في: تجارة التجزئة، البنوك والتمويل، التوزيع، التصميمات الهندسية، التعاملات التجارية، النشر، خدمات متخصصة، التجارة الدولية، وفيما يلي بعض من هذه المجالات:

- **تجارة التجزئة:** مثل تجار الكتب والمجلات، ويتم فيها البحث عن اسم الكتاب أو المحتوى ومعرفة السعر، ويتم فيه عملية الدفع بطريقة الكترونية، ويتم التسليم من خلال الناشر.

- **البنوك والتمويل:** تقدم البنوك الخدمة الإلكترونية، والتي من أبسطها الاستعلام عن الحساب ومتابعة أسعار البورصات والبيع والشراء للأسهم.

- **التوزيع:** مثال ذلك توزيع المنتجات الإلكترونية من برامج وأجهزة حاسب آلي، توزيع الصور والأفلام و الشرائط الموسيقية.

- **التصميمات الهندسية:** من الممكن الاشتراك في تصميم منتج جديد بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال قيام شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد يعمل أعضائه في أربع مواقع جغرافية مختلفة.

- **التعاملات التجارية:** من أمثلة ذلك نظام التبادل التجاري بين الشركات، حيث تقوم بعرض كتالوجات إلكترونية للمنتجات، القيام بعملية التبادل بمراحلها المختلفة، دعم نظم الدفع المختلفة وتبادل المستندات، التأمين، تقديم خدمات ما بعد البيع.¹

2/- أشكال التجارة الإلكترونية:

يمكن تقسيم نشاطات التجارة الإلكترونية إلى أربعة أنواع وهي:

تجارة إلكترونية بين مؤسسة ومؤسسة أخرى:

وهي تمثل التبادل التجاري الإلكتروني بين شركة وأخرى (business to business (b2b، حيث تقوم وحدات الأعمال باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم طلبات الشراء إلى مورديها وتسليم الفواتير، كما تقوم

¹ هاني مهدي الحمل، "المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية" مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص: 145.

بإجراء عملية الدفع من خلال وسائل عدة مثل استخدام بوابات الدفع الإلكترونية، ويعتبر هذا الشكل من أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعاً ويطبق بين مؤسسات الأعمال داخل الدولة، أو مع مؤسسات الأعمال خارج الدولة، حيث يتم إجراء كافة المعاملات التجارية إلكترونياً، ويشكل هذا النوع من المعاملات 80% من حجم التجارة الإلكترونية في العالم.¹

تجارة الكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك:

توجد على شبكة الانترنت العالمية مواقع للتجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك (business to customer)، وتقوم هذه المواقع بتقديم كافة أنواع السلع والخدمات، كما تقوم هذه المواقع باستعراض كافة السلع والخدمات المتاحة وتنفيذ إجراءات البيع والشراء، كما يتم استخدام بطاقات الائتمان من أجل إتمام عمليات البيع والشراء، حيث يعتبر هذا الاستخدام أكثر شيوعاً واستخداماً بين المستهلك ومؤسسات الأعمال، إضافة إلى إيجاد وسائل دفع إلكترونية أخرى ومطبقة بشكل واسع مثل:

الشيكات الإلكترونية، الدفع نقداً عند التسليم، أو أي طريقة أخرى يتم الإتفاق عليها من قبل الطرفين أصحاب العلاقة.

حيث يقوم المستهلك بطلب السلعة أو الخدمة من موقع الشركة في الانترنت ويدفع ثمنها بالبطاقة مثلاً، ثم بعد ذلك يحصل على السلعة أو الخدمة مباشرة إذا كانت منتجاً رقمياً أو عن طريق البريد التقليدي إذا كان غير قابل للتسليم إلكترونياً.²

حيث بلغ حجم التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والمستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي 2000 مليار دولار في عام 2004.

تجارة إلكترونية بين مؤسسة الأعمال والإدارة (الحكومة):

في التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والإدارة (business to administrative) تقوم الحكومة بعرض الإجراءات واللوازم والرسوم ونماذج المعاملات على شبكة الانترنت بحيث تستطيع مؤسسات الأعمال أن تطلع عليها من خلال الوسائل الإلكترونية وأن تقوم بإجراء المعاملات إلكترونياً بدون التعامل مع مكاتب المؤسسات

¹ إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية، "التجارة الإلكترونية والاتصالات"، مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية، بحث مقدم في المؤتمر الثالث لرجال الأعمال السعوديين والمصريين، الإسكندرية، 08-10 نوفمبر 2000، ص: 01.

² نفس المرجع السابق، ص: 02.

والدوائر الحكومية، وتقوم الحكومة الآن بالعمل على ما يسمى بالحكومة الالكترونية لإتمام تلك المعاملات إلكترونياً.

تجارة إلكترونية بين المستهلك والحكومة (الإدارة):

وذلك من خلال ممارسات يلتزم بها المستهلك اتجاه إدارته (a2c) administration to consumer مثل عملية دفع الضرائب، وتقديم تصريحات إلى مختلف الهيئات الإدارية المعنية حيث تتم إلكترونياً دون الحاجة لأن يقوم المستهلك بمراجعة الدوائر الحكومية الخاصة بذلك.¹

3/دوافع التجارة الالكترونية:

هناك العديد من العوامل المشتركة لدى المؤسسات والقطاعات التي تدفع إلى التجارة الالكترونية، وهذا راجع إلى أن التجارة الالكترونية ظهرت بالتدرج وتطورها يكون حسب احتياجات قطاعات النشاطات المختلفة، التي تخلق دوافع للدخول في التجارة الالكترونية والتي نوردتها فيما يلي:

أ- تسهيل المعاملات التجارية: إن التجارة الالكترونية تسمح بتأدية جزء كبير من العمليات المختلفة و التي تدخل ضمن المعاملات التجارية العادية بين البائع والمشتري حيث تسمح الشبكات باختزال الزمن والمسافة مما يقلص الآثار السلبية للزمن والمسافة على الاقتصاد، وتشمل التجارة الالكترونية على المعاملات المادية والغير مادية في نفس الوقت، مما يسمح بتقليص التكاليف المتعلقة بكل أنواع المعاملات كما نشأت علاقات سوقية جديدة.

ب- الفعالية التجارية: من أهم دوافع التجارة الالكترونية القيام بالوصول إلى أعلى مستويات الإنتاج والتوزيع حيث أن اعتماد تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار الدعم والتطوير يسمح للمؤسسات بمواجهة التحديات المنتظرة في محيط تجاري عالمي.

كما أنه يمكن للمؤسسة من إنتاج معلومات حول معاملاتها والاحتفاظ بها بطرق آلية فتتم بذلك المعالجة والتوزيع بصفة سريعة، كما يمكن أن تستعمل هذه المعلومات في تقييم السوق وتقييم مسارها، وهذا يمكن أن تستعمله فيما بعد في التخطيط والتحسين.

¹ Shaun lake "E-commerce and LDCS challenges for enterprises and governments" a paper prepared for UNCTAD regional meeting on electronic commerce and development, kathmandu, nepal 30-31 May 2000, p09.

ج- تطوير أسواق جديدة: إن دافع تطوير أسواق جديدة، جعل مؤسسات كثيرة تتوجه إلى استخدام العلاقات التجارية الإلكترونية وأدخلتها في إستراتيجيتها للقيام باكتساح السوق وإنشاء أسواق جديدة وتطويرها.

بعد التطرق إلى أشكال ومجالات التجارة الإلكترونية ما يسعنا سوى إبراز أهمية هذه التجارة وخصائصها هذا ما سنعالجه في المطلب الموالي.

المطلب الرابع: خصائص وأهمية التجارة الإلكترونية.

1- خصائص التجارة الإلكترونية:

إن التجارة الإلكترونية أو التجارة التي تمر عبر الشبكات الرقمية تتميز بمجموعة من الخصائص والصفات أهمها:

- الطبيعة الدولية للتجارة الإلكترونية:

إن الأدوات الإلكترونية الحديثة أعطت ميلادا لظاهرة الترويج العالمي بدون حدود، إلى درجة أن السلعة أو الخدمة المعروضة على الانترنت لا تحتاج إلى أن تستهدف سوقا محددًا جغرافيا بحد ذاته، بل بالعكس فإن إنشاء موقع تجاري على الشبكة يسمح لمؤسسة صغيرة باقتحام أسواق والتعامل مع مستخدمي الانترنت من كل أنحاء العالم سواء كانوا مؤسسات أو أفراد.¹

- طبيعة النظام المتبادل في التجارة الإلكترونية وأثره على الجهود المتضاربة:

كل المؤسسات الكبيرة والصغيرة تسجل أن بعض الخطوط الفاصلة بين العلامات التي فرقت تقليديا بين مختلف الفروع التجارية بعضها ببعض بناء على مختلف العناصر الفيزيائية للسلع والخدمات المقدمة ومختلف طرق الترويج (كتب، أفلام، أقراص مضغوطة، انترنت، حصص تلفزيونية، إذاعة) بدأت تتلاشى شيئا فشيئا، هذا العنصر هو نتاج الضغوط التنافسية التي تدفع إلى إعادة هيكلة داخلية للفروع فيما بينها، مما ينتج عنه فرص جديدة لكن بتحديات متطورة تقف بوجه المؤسسات.

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية: حيث يلتقي كلا من البائع و المشتري من خلال شبكة الانترنت، بالرغم من أن هذا النموذج ليس جديدا حيث شهدت التجارة الاستخدام المكثف لوسائل

¹ محمود عامر، "التجارة الإلكترونية"، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص: 17.

الاتصال:الهاتف، الفاكس، المراسلات، إلا أن ما يميز هذا الأسلوب هو وجود درجة عالية من التفاعلية بغض النظر عن وجود طرفي التفاعل في الوقت نفسه على الشبكة.

-عدم الإعتماد على الوثائق الورقية في إجراء وتنفيذ المعاملات:

حيث أن معظم عمليات التفاعل بين طرفي التعامل تتم إلكترونياً بدون الإعتماد على المستندات الورقية،وبذلك تصبح الرسالة الإلكترونية المرسله بين الطرفين هي السند القانوني في حالة نشوء أي نزاع بينهما.¹

-إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه:

حيث يستطيع أحد أطراف المعاملة إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت ودون الحاجة لإعادة إرسالها في كل مرة.²

-إمكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالشركة:

من خلال ما يسمى بالتبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق وهو ما يعد في الحقيقة طفرة هائلة تحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية بكفاءة وفعالية.

-عدم توفر تنسيق مشترك بين كافة الدول:

من أجل التنسيق وصدور قانون محدد لكل دولة،مع الأخذ بعين الاعتبار قوانين الدول الأخرى،وهذا بدوره يعيق التطبيق الشامل للتجارة الإلكترونية.

-إن استخدام أنظمة الحسابات المتوفرة في مؤسسات الأعمال لانسياب البيانات والمعلومات بين الطرفين دون أن يكون هنالك أي تدخل مباشر للقوى البشرية يساعد على إتمام العملية التجارية بأقل التكاليف وبكفاءة عالية.³

2-أهمية التجارة الإلكترونية:

✓ تعد التجارة الإلكترونية واحدة من أهم الأدوات التي تحقق للمشروعات المتوسطة والصغيرة الحجم والقدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية بكفاءة بما تقدمه من مزايا ممتثلة في خفض

¹حماد طارق عبد العالي،"التجارة الإلكترونية-المفاهيم، التجارب-"،الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003،ص: 26.

²نفس المرجع السابق،ص: 27.

³محمود عامر،مرجع سبق ذكره،ص: 25.

- تكاليف التسويق والدعاية والإعلان ووفرة الوقت والمكان المطلوبين لأداء المعاملات التجارية بما ينعكس إيجاباً على تنشيط هذه المشروعات ويمكنها من اختراق الأسواق العالمية.
- ✓ تمكن التجارة الإلكترونية الشركات من تفهم احتياجات عملائها وإتاحة خيارات التسوق أمامهم بشكل واسع، وهذا بذاته يحقق نسبة رضاء عالية لدى العملاء لا تتيحه وسائل التجارة الإلكترونية فالعميل يمكنه معرفة الأصناف والأسعار وميزات كل صنف والمفاضلة وتقييم المنتج موضوع الشراء من حيث مدى تلبية لرغبة وخيارات المشتري.
 - ✓ تسمح بالتسويق عبر شبكة الانترنت عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بين المتعاملين، وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية وما تستلزم من نفقات، كما تساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على التأخر في إصدار القرارات الإدارية.
 - ✓ التجارة الإلكترونية تزيل الحدود والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات، وبذلك تستطيع الشركات حتى الصغيرة منها التواجد في الأسواق العالمية، وسوف يساعد ذلك على ترشيد قرارات الشراء من قبل العملاء.
 - ✓ تمثل تجارة الخدمات أحد المحاور الأساسية التي توفر فيها التجارة الإلكترونية آلية للأفراد المتخصصين لتقديم خدماتهم على المستوى الإقليمي والعالمي دون الحاجة للانتقال وبما يفتح المجال لهم للانطلاق في العمل الحر.¹
 - ✓ التجارة الإلكترونية بما تتطلبه تقنيات وإدارة علاقات واتصال، تتيح الفرصة لتطوير أداء المؤسسات في مختلف الميادين وهي تقدم خدمة كبرى للمؤسسات في ميدان تقييم واقعها وكفاءة موظفيها وسلامة وفعالية بنيتها التحتية التقنية وبرامج التأهيل الإداري.
 - ✓ التجارة الإلكترونية تقلل الدورة التجارية بدرجة كبيرة، حيث يتم الشحن مباشرة من المصنع إلى المستهلك النهائي وسوف يساعد ذلك في تلبية احتياجات العملاء بسرعة ويظهر ذلك بشكل كبير في السلع والخدمات التي يتم تسليمها بشكل إلكتروني.

¹ ابراهيم بخي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة -"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص: 95.

المبحث الثاني: سيرورة التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: أطراف وسوق التجارة الإلكترونية.

1- أطراف التجارة الإلكترونية:

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

❖ **المشتري:** وهو الشخص الذي يرغب في شراء سلعة أو خدمة معينة، وذلك بالدخول إلى أحد مواقع

الويب web للتجارة على شبكة الانترنت التي تمكنه من طلب السلعة بالكمية والسعر الذي يريده.

❖ **البائع أو التاجر:** وهو الذي يقوم بعرض سلعة أو خدمة في السوق الإلكترونية ضمن أحد مواقع

الويب التي تسمى بالتجارة الافتراضية، وهذا من أجل جلب أكبر عدد ممكن من المستهلكين والتاجر هنا إما يكون فرد أو مؤسسة.

❖ **البنك:** حيث يلعب البنك دور أساسي للصفقات التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية أكثر منه في

التجارة العادية، حيث ينبغي أن يكون كلا من البائع والمشتري مرتبطان بخدمات بنك معين يتولى مهمة تسيير المعاملات المالية، فالدفع والقبض يكون بين بنك المشتري وبنك البائع وفق أنظمة دفع آمنة.¹

2- سوق التجارة الإلكترونية:

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

إن المؤسسة التي أرادت أن تدخل مضمار التجارة الإلكترونية وتقديم منتجاتها عبر الشبكة، يمكنها أن تختار شكلين رئيسيين هما:

1- **الكتالوجات الإلكترونية ومزودات التجارة:** وهي النظر الافتراضي للكتالوجات التقليدية للمنتجات، فهي

تحتوي مواصفات مكتوبة وصور للبضائع بالإضافة إلى معلومات عن الترويج والتخفيضات وأساليب الدفع وطرق

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

الشحن، فالخصائص الموجودة فيها تجعل من عملية إدارة وتهيئة الكتالوجات سهلة وغير مكلفة لأن التسعير وترتيب وتنظيم البضائع واضحة ومفهومة.

2- مجموعات التجارة الإلكترونية: توفر للتاجر المرونة والتخصص والتعديل والتكامل في دعم الوظائف الإلكترونية الظاهرة والمخفية في مجموعة التجارة الإلكترونية، فإن فعالية المحل موزعة على عدد من قواعد البيانات والمزودات،

إن الاتجاه الثاني هو الأكثر شيوعاً، ودوره في عرض منتجات من السلع مع توليها عمليات الترويج مثل موقع WWW.AMAZON.COM وموقع WWW.SINDBADMALL.COM

مما يكتسبه سوق التجارة الإلكترونية من معاملات، فهذا الأخير يمر عبر مجموعة من الخطوات من إبرام للعقود وتوزيع، ووسائل الدفع التي يتميز بها فيجعلنا ندخل في خوض هذه الأحداث بالتفصيل في مطلبنا الرابع.¹

المطلب الثاني: مستلزمات التجارة الإلكترونية والمتطلبات العامة لتطبيقها.

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

حيث يرتبط تطبيق هذه التجارة الإلكترونية بتوفر مجموع من المتطلبات في المجالات المالية، التشريعية، الاجتماعية، السياسية والتقنية.

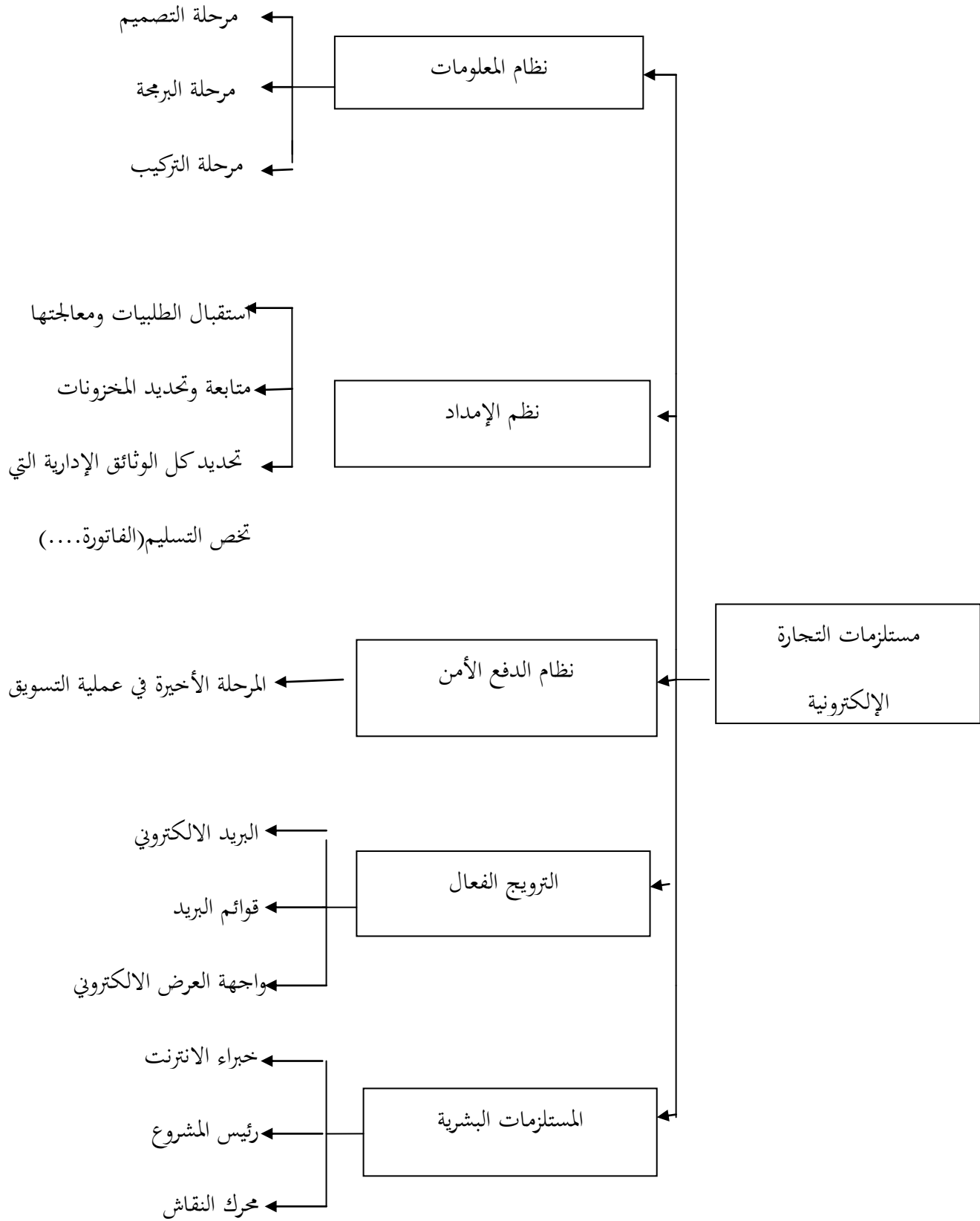
1- مستلزمات التجارة الإلكترونية:

للتجارة الإلكترونية خمسة مستلزمات: وهي موضحة بالتفصيل في الشكل التالي:²

¹ نجم عبود، مرجع سبق ذكره، ص: 126.

² محمد أحمد أبو قاسم، "التسويق عبر الإنترنت"، دار الأمين، القاهرة، 2000، ص: 105.

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



المصدر: من إعداد الطالبة، بالإعتماد على محمد أحمد أبو قاسم، مرجع سبق ذكره. ص: 106.

2-متطلبات التجارة الإلكترونية:

يرتبط تطبيق التجارة الإلكترونية ، بتوافر مجموعة من المتطلبات في المجالات المالية و التشريعية و الإجتماعية و السياسية و التقنية و التي سنشرحها في النقاط التالية¹:

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

• قضية الرسوم الجمركية و الضرائب : و هي أهم موارد الدولة السيادية ، تمكنها من تحقيق التوسع و تنفيذ المشروعات لخدمة التنمية و الإستثمار و هنا نعكس إتجاهين :

الأول : إتجاه الدول النامية و دول أوربا التي ترى أن العدالة هي أن يتساوى مستوى تحصيل الرسوم الجمركية و الضرائب بين السلع التي يتم تداولها عبر الانترنت و السلع التي يتم تسليمها بالأساليب التقليدية.

الثاني : تتوجه إليه الولايات المتحدة الأمريكية و بعض الدول المتقدمة ، حيث تدعو إلى إلغاء كل أنواع الضرائب و الرسوم الجمركية على المعاملات الإلكترونية ، التي يتم تنفيذها بالكامل على شبكة الأنترنت بما فيها أعمال التسليم.

• قضية التحول إلى نظم السداد و الدفع الإلكتروني : هناك إتجاه عالمي نحو إستخدام نظم السداد الإلكتروني و تحويل المجتمع من نظم السداد و الدفع النقدي إلى نظم السداد و الدفع الحديثة لكن هذا يتطلب إحتياطات لمنع وجود المخاطر:

- الحد من المخاطرة سواء للشركات و الأفراد.

- ضمان الحماية الكافية ضد النشاط الإجرامي و إنتهاك الخصوصية.

- الوقاية من احتمال قيام و كالات التحقيق بتعقب سيولة السداد.

- البعد العالمي لنظم السداد و أثر ذلك على الاقتصاديات القومية.

• قضية إقرار المعاملات المالية الإلكترونية : إن الدراسات التي تمت في إطار الإشراف على نظم السداد الإلكتروني تؤكد على أهمية قيام جهة لإقرار التعاملات المالية.

ب/ المتطلبات التشريعية : إن التحول إلى تطبيق التجارة الإلكترونية ، يتطلب إنشاء مناخ تشريعي محفز و يتم هذا عن طريق:

• تطوير القوانين التجارية للقوائم مع المتطلبات الإلكترونية و أهم القضايا الخاصة بالوثائق الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني و إجراءات التعاقد عن بعد.

¹ معالي فهمي حيدر، "نظم المعلومات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص:61.

• تقصير فترات التقاضي بالاعتماد على آليات التحكيم في الفصل في القضايا و إيجاد آليات لتخفيض أزمته التقاضي و الفصل في المنازعات.

• تنفيذ الأحكام بسرعة و هذا لما تتطلبه التجارة الإلكترونية ، من سرعة في إتمام المعاملات.

• قضية ضمانات لحماية حقوق المستهلكين و هي أحد أهم المشاكل الرئيسية في التجارة الإلكترونية ، حيث يجب أن تضمن القوانين الحديثة حماية حقوق المستهلكين.

• توفير منظمة عالمية للسلطة القضائية و نظم لقوانين تجارية موحدة و هذا بهدف حل الصراعات القضائية التي تقع بين مختلف الدول و التي لا يمكن الفصل فيها لاختلاف القوانين بينها و لذا فإن تبني قواعد و نظم تجارية موحدة يمثل أحد أهم البدائل لتحقيق مصالح المنتجين و المستهلكين في مختلف الدول.

ج -/المتطلبات الإجتماعية : إن تغير معايير النجاح و التميز في المنتج في إطار التجارة الإلكترونية و اختلاف قياسها عن ما كانت عليه في التجارة التقليدية يتطلب إعداد:

-برامج إعلامية خاصة بالتجارة الإلكترونية ، تستهدف كافة فئات المجتمع لتعرفه و توعيه بكل الجوانب التي تحتويها التجارة الإلكترونية من ميزات و أخطار.

-إعداد برامج و دورات تدريبية لقطاعات الأعمال ، لتمكينها من إعداد إطارات للتعامل في مجال التجارة الإلكترونية.

-إعداد إطارات تقنية متخصصة في البنية المعلوماتية و نظم العمل على شبكات الأنترنت

-تطوير مؤسسات التعليم المتخصص في المجالات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية و ذلك بالقيام بفتح فروع في الكليات لتدريس التجارة الإلكترونية، كتنخصص قائم بحد ذاته.

د-/ تفعيل المشاركة بين القطاع الخاص و الحكومة:

و يتم ذلك بمشاركة القطاع الخاص في إعداد القواعد و النظم و التدابير و الإجراءات اللازمة للتجارة الإلكترونية و المساندة المباشرة و غير المباشرة للشركات في التحول إلى النظم الإلكترونية ، بالإضافة إلى توفير و إتاحة المراكز التكنولوجية و مراكز المعلومات اللازمة لدعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الحجم.

ه-/ تنمية مؤسسات الأعمال الصغيرة و المتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية:

تعتبر التجارة الإلكترونية بابا يتيح الفرصة أمام مؤسسات الأعمال الصغيرة و المتوسطة، لتسويق إنتاجها على المستوى المحلي و العالمي و لذا يجب تنمية هذه المؤسسات بتمكينها من إستخدام تكنولوجيا المعلومات ، حيث قدراتها الخاصة لا تسمح لها بالدخول إلى هذا المجال إلى جانب إمكانية دعم الأنشطة المرتبطة بتنمية مؤسسات الأعمال الصغيرة و المتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية ، بإنشاء مراكز مجتمعية للتجارة

الإلكترونية وربط تجمعات و مراكز الإنتاج الحرفي في مراكز الإنتاج بشبكة الانترنت ، بالإضافة إلى بناء نماذج تجريبية للشركات الإنتاجية لاستخدام تطبيقات التجارة الإلكترونية.

و-متطلبات حماية للحفاظ على التجارة الإلكترونية:

لقيام بحماية التجارة الإلكترونية و الحفاظ عليها يجب تحقيق المتطلبات التالية:

أ/-متطلبات الحفاظ على التجارة الإلكترونية : يتم هذا بتأكيد خصوصية البيانات و المعلومات الشخصية بتحديد قواعد و إجراءات لإدارة البرامج التي يتم بها الحصول على البرامج و تحقيق التوازن بين خصوصية المعاملات ، بالإضافة إلى إستخدام التكنولوجيات المتطورة لمواجهة المشاكل المتعلقة بالخصوصية.

ب/-تدابير الأمن و الحماية : و يمكن تمييز الحماية عن طريق تشفير البيانات ذات الطبيعة الخاصة و الموائمة بين متطلبات تشفير البيانات و التصدي للجرائم و سوء الإستخدام بالإضافة إلى حماية مبادئ و تقاليد المجتمع.

ج/- حماية الملكية الفكرية و أسماء النطاق : تعد حماية حقوق الملكية الفكرية ، من أكبر التحديات التي تواجهها الدول لتحقيق النمو الإقتصادي و الإجتماعي بدخولها عصرا تسهم فيه المعلومات و المعرفة في تشكيل هياكل إقتصادها و تقويته.

و لنجاح التجارة الإلكترونية يجب تبني برامج لحماية الملكية الفكرية و يتم هذا على عدة مستويات ، كتحسين الهيكل التشريعي لحماية الملكية الفكرية و تعزيز القدرات المؤسسية و الإرتقاء بالوعي على المستوى القومي و المؤسسات و الأفراد.

ي-متطلبات تقنية:

أ/- متطلبات البيئة الأساسية للإتصالات و شبكات المعلومات : لا بد للدولة أن تقوم بتحسين مستوى الخدمات الإتصالية و توفيرها في جميع الأنحاء و زيادة سرعات الإتصال العالمية و المحلية و زيادة دور شركات القطاع الخاص في تقديم خدمات أساسية ، للإتصالات بانشاء و تطوير الشبكة الرقمية و الإستمرار في خفض تكاليف إستخدام شبكات الإتصالات الرقمية.

ب/- متطلبات تنظيم محتوى البيانات و المعلومات و صفحات الأنترنت : و يتم هذا بضبط محتوى البيانات و المعلومات الذي يسمح بتدفقه و زيادة المحتوى العربي على شبكة الأنترنت و تنظيم الإعلان بالإضافة إلى ربط جميع مراكز المعلومات و المعرفة و مصادرها على شبكة الأنترنت.

ج/- متطلبات معايير و مقاييس التقنية : تعتبر مقاييس التقنية ذات أهمية كبيرة للنجاح التجاري الطويل المدى على شبكة الأنترنت ، حيث أنها تسمح للمنتجات و الخدمات المقدمة من بائعين مختلفين بالعمل

سويا ، كما أنها تشجع على المنافسة و يتم هذا باستخدام المعايير و المقاييس التقنية الدولية من أمن و سرية و رقابة و تأمين الإتصالات و عقد المؤتمرات التلفزيونية و التبادل الإلكتروني للبيانات.

المطلب الثالث: خطوات التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني.

تتم التجارة الالكترونية عبر ثلاث خطوات رئيسية تتمثل فيما يلي:

1) إبرام العقود الإلكترونية.

2) وسائل الدفع الإلكترونية.

3) التوزيع في التجارة الإلكترونية.

1- إبرام العقود الإلكترونية:

يعتبر العقد الإلكتروني أحد الأسس التي تقوم عليها التجارة الإلكترونية، إذ يعتبر السند القانوني للتوافق بين رغبة البائع أو مانع الخدمة والمشتري أو المستهلك، ففي التجارة بين المؤسسات تحكمه مجموعة من القوانين التقنية والقضائية فيما يسمى بالتبادل الإلكتروني للبيانات، أما في التجارة بين المؤسسات والمستهلكين، فيتم التعاقد عبر الانترنت وقد يتم على الخط أو خارجه، ولتعريف العقد الإلكتروني ينبغي التركيز على خصوصيته، والتي تتمثل بصفة أساسية في الطريقة التي ينعقد بها، كما لا ينبغي علينا أن نغفل عن صفة هامة من صفاته، وهي أنه ينتمي إلى فئة العقود التي تبرم عن بعد.

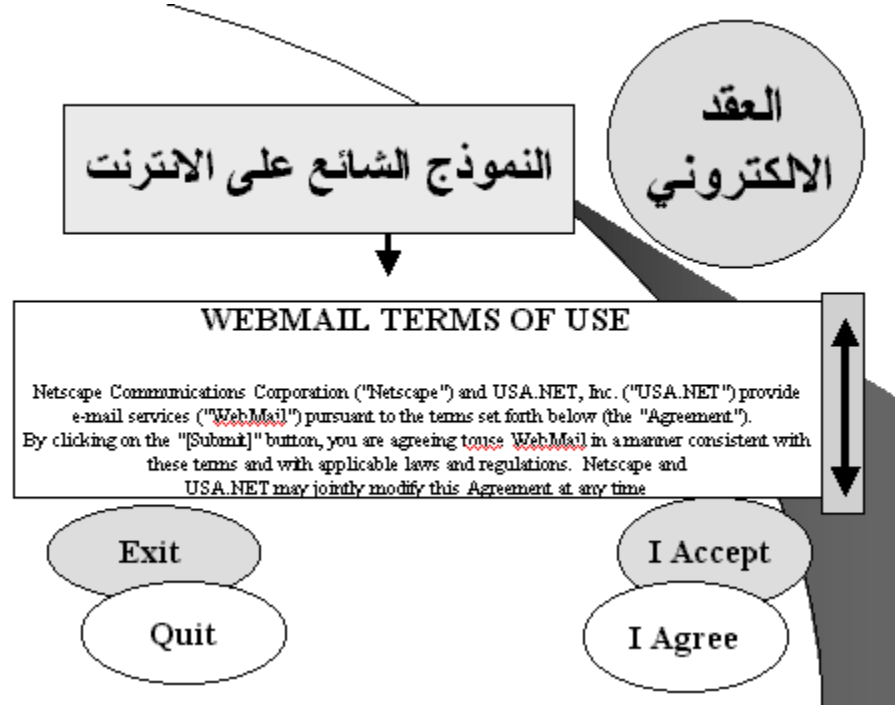
تعريف العقد الإلكتروني:

عقد التجارة الالكترونية ذو الطابع الدولي هو "عقد تتلاقى فيه عروض السلع والخدمات والتي يعبر عنها بالوسائط التكنولوجية المقدره خصوصا شبكة المعلومات الدولية-الانترنت-من جلب أشخاص متواجدين في دولة أو دول أخرى، وذلك بالتفاعل فيما بينهم من أجل إشباع حاجياتهم المتبادلة".¹

كما يمكن أن نعرف أيضا العقد الإلكتروني أو عقد التجارة الالكترونية أو العقد عبر الانترنت بأنه "اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد، وذلك بوسيلة مسموعة و مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل".¹

¹ بو جعيط عمار، نجام عز الدين، "التجارة الإلكترونية والحواجز التسويقية في المؤسسة"، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس، تخصص تسويق، 2002، ص: 55.

الشكل رقم(1-2): نموذج ايضاحي للعقد الالكتروني على الانترنت.



المصدر: www.net/arabic/news تاريخ الإطلاع 15 أبريل 2015.

تكوين العقد:

أ-تلاقي العرض والقبول:

1- العرض: الموقع سوف يمنح أو يعرض سلعة أو خدمة يبحث عنها المستهلك،ولذا يجب صياغة العقد بطريقة أن يكون موجه إلى أكبر عدد ممكن من المستهلك، لا يهم البلد سواء كانوا محليين أم أجانب، كما يجب أن تكون صيغة العقد واضحة ودقيقة وشاملة أي يجب أن يوضح ما يلي:

- هوية المورد وكذلك كل المعلومات المتعلقة به.
- سعر البضاعة أو الخدمة مع كل الرسوم.
- وسائل الدفع،الإرسال والتنفيذ.

¹عبد الفتاح بيومي حجازي،مرجع سبق ذكره،ص: 29.

- تكاليف الإرسال والنقل.
- تكاليف استعمال وسائل الاتصال عن بعد.
- مدة العقد وكذا مدة التوريد الدائم أو المؤقت للسلعة أو الخدمة.
- التذكير بوجود حق التراجع.

كما يجب أن تكون المعلومات مفهومة وواضحة، ويجب احترام أصول التجارة وكذا قوانينها.

2-القبول:يكون القبول إما عن طريق ملء استمارة على الموقع والضغط أو النقر على الزر الموافق، أو إرسال فاكس أو بريد الكتروني أو رسالة.

ب-تطبيق القانون المدني وقانون المستهلك:

العقد الالكتروني خاضع لشروط العقد العادي المطبقة في القانون المدني،حيث له بعض الخصوصيات في العالم الرقمي وهي:¹

1-القبول:يجب أن يكون العقد واضحا ومقبولا من أي نوع من أنواع التديليس أو ما شابه ذلك،ويلغى العقد إذا تحققت إحدى الأسباب التالية:

الخطأ أو عدم مطابقة البضاعة للشروط المتفق عليه.

الإكراه أي في حالة إرغام المستهلك أو الزبون على اتخاذ قرار الشراء تحت التهديد والإكراه.

القدرة أي قدرة الزبون أو المستهلك على تحمل مسؤولية إرسال الطلبية أي توفير الأهلية والقدرة على الدفع.

2-محل العقد: يشترط في محل العقد بصفة عامة أن يكون معينا أو قابل للتعين وأن يكون مشروعاً وممكناً.

3-البعد الدولي:نظرا لعدم وجود قانون دولي موحد يحكم الانترنت وبالتالي وجود اختلاف كبير بين البائع والمشتري، ونظرا لاختلاف النصوص القانونية من بلد لآخر كان لابد من مراعاة البعد الدولي، إذ على البائع أن يقدم منتجا موافقا لنصوص بلد المشتري.²

ج-القانون الواجب التطبيق:

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي،مرجع سبق ذكره،ص: 30.

²أسامة أبو الحسن مجاهد،"التعاقد عبر الانترنت"، دار الكتب القانونية،مصر، 2002،ص:39.

إن مسألة تحديد القانون الواجب التطبيق، وكذلك المحكمة المختصة بالنسبة لعقود التجارة الإلكترونية في ظل عدم وجود مستندات ورقية، وباعتبار العملية التجارية قد تكون دولية أو مرتبطة بأكثر من دولة فهي غالباً عملية ضرورية وصعبة، ولهذا فقد ناقش القانون مسألة القانون الواجب التطبيق على عقود الاستهلاك الإلكترونية، وانتهى إلى خضوع عقود المستهلك لقاعدة قانون الإرادة.

د- التوقيع الإلكتروني:

هو وسيلة مأمونة لتحديد هوية الشخص الذي قام بالتوقيع، وذلك بعد إتباع إجراءات معينة، يمكن التأكد بواسطة الحاسوب بأن من قام هو صاحب بطاقة السحب مثلاً.

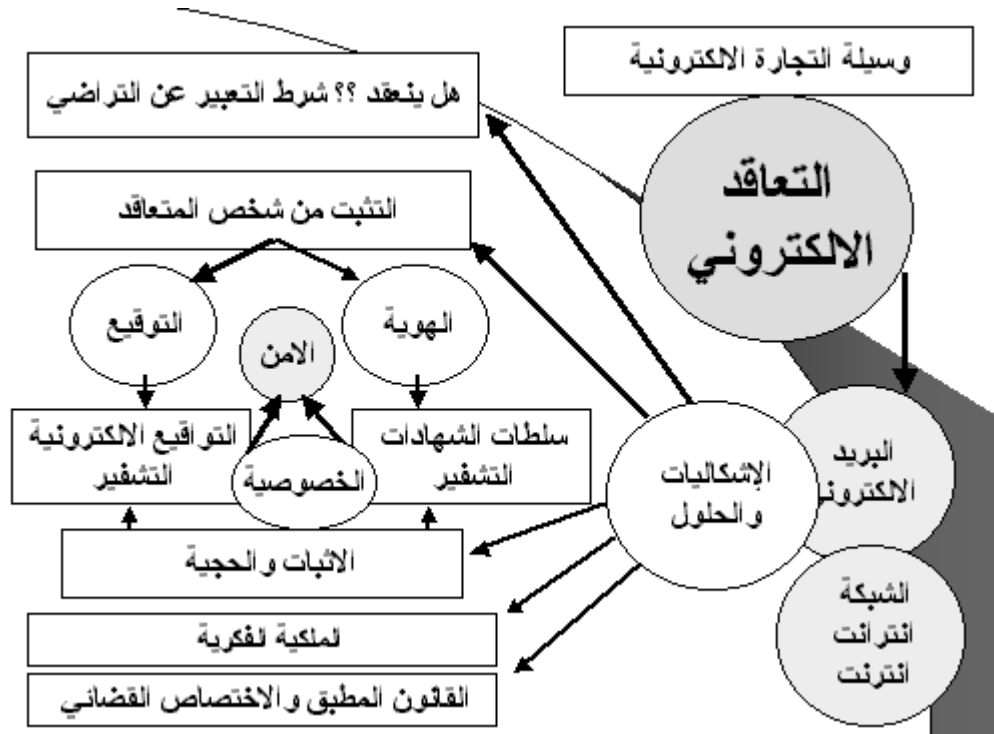
ويعنى آخر هو علامة شخصية يمكن عن طريقها تمييز هوية الموقع أو شخصيته، والعللة في الحاجة إلى التوقيع الإلكتروني، سببها اعتبارات الأمن والخصوصية على شبكة الانترنت، لاسيما في مجال التجارة الإلكترونية، والذي من خلاله كذلك يمكن التحقيق من أن صاحب الرسالة أو المعاملة هو الشخص الذي قام فعلاً بإرسالها أو تنفيذها،

إذن فالتوقيع الإلكتروني هو عبارة عن وحدة قصيرة من البيانات تحمل علامة رياضية مع تلك البيانات الموجودة في الوثيقة، والحقيقة أن التوقيع الإلكتروني له صورتان إحداهما:

التوقيع الرقمي أو الرمزي وذلك عن طريق استعمال عدة أرقام يتم تركيبها لتكون في النهاية رمزا يتم التوقيع به، ومن أنواع التوقيع الإلكتروني نجد: التوقيع المفتاحي، التوقيع البيومتري، ويسمى نظام التوقيع بطريقة القلم الإلكتروني، كما يحتوي هذا النظام على البصمة الإلكترونية كذلك.¹

¹ أسامة أبو الحسن مجاهد، نفس المرجع السابق، ص: 39.

الشكل رقم (1-3): طريقة التعاقد الالكتروني.



المصدر: www.net/arabic/news تاريخ الإطلاع 15 أفريل 2015.

2- وسائل الدفع الالكترونية : البطاقات الالكترونية:

تعتبر البطاقات الالكترونية احد وسائل الدفع الالكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية ، وهي ضمن مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع وتمثل في : البطاقة المصرفية ، النقود الالكترونية ، الشيكات الالكترونية و البطاقة الذكية.

1- البطاقات المصرفية : أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع

حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف.

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي:¹

● بطاقات الدفع : تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية

للمعيل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

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

- **البطاقات الائتمانية :** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.
 - **بطاقات الصرف الشهري :** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر) .
- تصدر البطاقات المصرفية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:
- بطاقة فيزا الدولية Visa card internationale : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر مصرف أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .
 - ماستر كارد Master card internationale : هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار .
 - أمريكيان إكسبريس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:
 - ✓ إكسبريس الخضراء : تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
 - ✓ إكسبريس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
 - ✓ إكسبريس الماسية : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها .
 - مؤسسة ديتير كلوب Deter Club : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل¹:
 - ✓ بطاقات الصرف المصرفي لكافة العملاء .
 - ✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال .
 - ✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران .
2. **النقود الإلكترونية :** بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت " النقود الإلكترونية " أو "النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد

¹فريد النجار، وليد النجار و آخرون،مرجع سبق ذكره،ص:117.

ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.¹ وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين :

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

● النقد الافتراضي La monnaie virtuelle : عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت .

3. الشيكات الالكترونية : وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (المصرف) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الالكتروني، من المصارف التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية مصرف بوسطن، سيتي مصرف.

4. البطاقات الذكية : تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية.²

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:³

*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 .

¹ فريد النجار، وليد النجار و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 118.

² طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

³ عبد المعمر راضي، فرح عزت، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

*إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

*يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالمصرف وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة.

1- مزاياها:

وتتمثل فيما يلي :

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

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

❖ **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار.¹

2- عيوبها:

وتتمثل فيما يلي :

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

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

❖ **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل المصرف المصدر نفقات ضياعها.²

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

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

3-التوزيع في التجارة الالكترونية:

هناك نوعين من المنتجات:منتجات الكترونية ومنتجات حقيقية.

أ-توزيع المنتجات الالكترونية:

تستطيع المؤسسات استغلال شبكة الانترنت من اجل إيصال المعلومات أو المنتجات إلى الزبائن، أي بإمكانها أن تقدم المنتج مباشرة عبر الانترنت دون اللجوء إلى وسطاء لتوصيل هذا المنتج إلى الزبون، حيث تقدم مؤسسات الإعلام طريقة يتمكن بها المشتركون عن طريق إدخال الاسم وكلمة السر من قراءة النسخة الالكترونية من الصفحة، وهو ما يوفر على الناشر تكاليف الطباعة والإرسال بالبريد.¹

ب-توزيع المنتجات الحقيقية:

على عكس المنتجات الالكترونية فان المنتجات المادية لا يمكن إرسالها إلى العملاء مباشرة عبر شبكة الانترنت، إننا نحتاج إلى أفكار موازية لإعطاء العميل كل شيء يريد مثل وجود طرف ثالث بين البائع والمشتري يقوم بتوصيل المنتجات إلى هذا الزبون أي يكون كوسيط، هذا الوسيط قد يكون المؤسسة نفسها أو أن تستعمل شبكة EDI من أجل أن تطلب من مؤسسة التوزيع القيام بمهمة إيصال السلعة إلى الزبون أو استعمال البريد الالكتروني للاتصال بمورد أو موزع سواء لتوزيع سلعة إلى عميل أو لتوريد مواد أولية إلى مؤسسة من مؤسسات التوزيع. إن التجارة الالكترونية رغم تطورها الملحوظ إلا أنها مازالت تعاني من بعض العقبات خاصة التلصص على المؤسسة وغيرها مما يجعلنا نتطرق إلى أمن المعاملات الالكترونية في المطلب الموالي.

المطلب الرابع:أمن المعاملات الالكترونية.

حملت لنا الانترنت التي تضم مجموعة كبيرة من الشبكات في العالم فوائد جمة،وأصبحت وسيلة سهلة وممتعة تتيح للملايين الولوج إلى كم هائل من المعلومات إضافة إلى التواصل وتبادل المعلومات والرسائل فيما بينهم، ولكن صاحب هذه الفوائد انتشار العديد من الجرائم والاختلافات عبر الشبكة مما أدى إلى ضعف الثقة لدى الأفراد، ل حيث هناك من الوسائل الحمائية والأساليب المستعملة في السرقة و الغش التي تؤدي إلى ارتكاب الجرائم للحصول عليه.

¹ رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره،ص:80.

والجرائم التي ترتكب في عالم الانترنت والتجارة الالكترونية لا تختلف كثيرا عن الجرائم التقليدية من حيث الهدف النهائي، وهو الإستلاء على المال بطريقة غير قانونية سواء بالغش أو السرقة.

ويوجد في عالم التجارة الالكترونية وسائل عديدة يتبعها المجرمون لسرقة العملاء كسرقة المعلومات المالية الشخصية للعميل مثل: رقم بطاقة الائتمان، اسم صاحبها، بالإضافة إلى موعد انتهاء صلاحيتها حيث يستخدم المجرمون هذه المعلومات في سداد سلع يشترونها لحسابهم،

ومن أمثلة الوسائل المستعملة للسرقة ما يلي:¹

1- محاكاة المواقع الأصلية:

حيث ينشئ المجرم موقعا مشابها للموقع الأصلي من حيث التصميم وال ألوان، نوع الخدمة التي يقدمها، بهدف الحصول على بيانات بطاقات الائتمان للعملاء الذين يترددون على الموقع الأصلي، ويكون الموقع المزور ماثلا تقريبا للموقع الأصلي، مع تغيير حرف واحد فقط مثلا شركة AMAZON.COM تم استبداله بموقع .AMAZIN.COM

2- التلصص:

ويتم ذلك من خلال قيام المجرمين بقراءة المعلومات والبيانات غير المحصنة ضد التلصص أثناء نقلها، وتغيير بياناتها ثم إرسالها لحساب شخص آخر، ويمكن أيضا تغيير العنوان الذي تشحن إليه البضاعة واستبداله بعنوان آخر، وهذه الإحصائيات تمثل هذه الأساليب بحيث بلغت قيمة الاحتيال لسنة 2001 حوالي 700 دولار، ونسبته من إجمالي المبيعات على الانترنت وصلت إلى 1.4 من القيمة الإجمالية التي بلغت 1.8 مليار دولار.²

¹ بحاء شاهين، مرجع سبق ذكره، ص: 143.

² إعداد رضوان فهمي، مجلة الإداري، "التجاه سلمي تصاعدي للعمالة العربية"، بيروت، العدد 04، 28، أبريل 2002، ص: 82.

المبحث الثالث: مزايا و جرائم التجارة الإلكترونية وآثارها الاقتصادية.

المطلب الأول: مزايا التجارة الإلكترونية و مخاطرها.

أحدث التطور التكنولوجي الذي شهده العالم مع دخول القرن الحادي و العشرين ثورة معلوماتية، أطلق عليها الثورة الصناعية الثالثة أو الموجة البشرية الثالثة، بعد الموجة الزراعية و الصناعية التي مرت بهما البشرية في تاريخها الطويل، ويتوقع أن تقود هذه الثورة المعلوماتية إلى قيام اقتصاد جديد يطلق عليه الاقتصاد التقليدي مما يؤدي إلى إضافة قطاع اقتصادي جديد بجانب القطاعات الاقتصادية التقليدية: الزراعة و الصناعية و الخدمية و توقعت دراسات قامت بها منظمة التعاون الاقتصادية أن يهيمن هذا الاقتصاد الجديد (اقتصاد المعلومات) على نحو 80% من حجم النشاط الاقتصادي الإجمالي بحلول عام 2012م.¹

1- فوائد التجارة الإلكترونية للشركات والمؤسسات:

1- التجارة الإلكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالمي، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف، فان بوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر وموردين أفضل وشركاء أكثر ملائمة وبصورة سريعة وسهلة، ذلك للمميزات التالية:

✓ سهولة الوصول إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية.

✓ إمكانيات لتسويق السلع والخدمات عالميا وبتكلفة محدودة.

✓ القدرة على تحليل الأسواق والاستجابة لتغير متطلبات المستهلكين.

✓ القدرة على سرعة عقد و إنهاء الصفقات.

2- التجارة الإلكترونية تساعد على إنشاء تجارة متخصصة جدا.

3- تحقيق التجارة الإلكترونية للمشروعات المتوسطة والصغيرة القدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية بفعالية وكفاءة بما تقدمه من خفض تكاليف التسويق و الدعاية وال إعلان بأقل جهد ووقت ممكنين في أداء المعاملات التجارية بما ينعكس ايجابيا على نشاط هذه المشروعات.

4- التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية".

2- فوائد التجارة الإلكترونية للمستهلكين:

1- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخيارات والآراء بخصوص المنتجات و الخدمات عبر المجتمعات الإلكترونية و المنتديات مثلا.

2- التجارة الإلكترونية تسمح للمستهلك بأن يتسوق أو ينهي معاملاته التجارية في أي وقت و في أي مكان.

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

3- في بعض المنتجات و خاصة المنتجات الرقمية مثل الكتب الإلكترونية فان التجارة الإلكترونية تمكن المشتري من الحصول على البضاعة بسرعة و بسهولة من البائع وباستطاعة الزبائن الحصول على كل المعلومات اللازمة عن منتج ما من خلال ثوان أو دقائق عبر الانترنت وفي المقابل قد يستغرق الأمر أياما أو أسابيع من اجل الحصول على رد إن قام الزبون بطلب معلومات من موقع ملموس .

4- التجارة الإلكترونية تقدم الكثير من الخيارات للمستهلكين بسبب قابلية الوصول إلى منتجات و شركات لم تكن متوفرة بالقرب من المستهلك.

5- في الكثير من الأحيان التجارة الإلكترونية عبر الانترنت تكون أرخص مكان أو أرخص وسيلة للتسوق لأن المشتري يستطيع أن يتسوق في الكثير من المواقع على الانترنت ومقارنة بضاعة كل شركة مع الأخرى بسهولة ، ولذلك في آخر الأمر سيتمكن من الحصول على أفضل عرض ممكن في حين أن الأمر صعب ومكلف إذا استلزم زيارة كل موقع جغرافي مختلف فقط من أجل مقارنة بضائع و خدمات كل شركة مع أخرى.¹

3-فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع:

1-التجارة الإلكترونية تسمح للناس أين يعيشون في دول العالم الثالث أن يحصلوا على منتجات و بضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية.

2-التجارة الإلكترونية تشجع المنافسة مما يعني زيادة الجودة وخفض الأسعار وبذلك يستطيع الأفراد الذين دخلهم المادي محدود لشراء هذه البضائع مما يؤدي إلى رفع مستوى المعيشة للمجتمع كل.

3- التجارة الإلكترونية تيسر توزيع الخدمات العامة مثل الصحة و التعليم و الخدمات الاجتماعية بسعر منخفض و بكفاءة عالية.

4- يعد أداء الأعمال الإلكترونية أحد الاتجاهات التي يمكن أن تسهم في زيادة نجاح الحكومات في تحقيق التواصل مع المواطنين حيث يمكن من فتح قناة اتصال جديدة بين المواطنين و الجهات الحكومية يمكن من خلالها النفاذ إلى مستويات الإدارة العليا لزيادة الشفافية في الأعمال الحكومية

توفير البيانات و المعلومات و إتاحتها للمستثمرين و رجال الأعمال و كافة فئات المجتمع بشفافية كاملة.

¹ رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص: 37.

عرض إجراءات و خطوات و نماذج الحصول على الخدمات الحكومية بصورة تحقق تسهيل التعامل مع الجهاز الإداري.

أداء الخدمات الكترونيا فيما يوصف بكونه توجهها نحو الحكومة الالكترونية و بصورة تضمن أعلى درجات أداء في أقل وقت ممكن.

مخاطر التجارة الالكترونية:

تتبع مخاطر التجارة الإلكترونية وبشكل رئيسي من مخاطر شبكة الانترنت، فكل تكنولوجيا حديثة ورغم إيجابياتها الكثيرة إلا أن سلبياتها كثيرة كذلك، وفي حالتنا هذه سلبيلتها تعد خطيرة جدا وفي حالة عدم التحكم من تحجيم ذلك ستكون النتائج مخيبة و بالتالي تضيق أرباح و فوائد جهة. للأسف أن مخاطر التجارة الإلكترونية كثيرة ومتعددة وليس من السهل حصرها، فتكنولوجيا التجارة الالكترونية سريعة التغيير و التطور، و كل تغير تصطحبه مخاطر جديدة، و يكمن الخطر الرئيسي في التجارة الالكترونية في إمكانية اختراق الغير للمعلومات لكل من المستهلك والتاجر.

تصنف مخاطر التجارة الالكترونية الى نوعين رئيسيين هما:

مخاطر يمكن اكتشافها: والمقصود هنا بأن الشركة وبوجود خبراء مختصين لديها قد تتمكن من اصطياد بعض الإختراقات في أنظمتها و التعامل معها، و من أشهر هذه الإختراقات:

- الفيروسات الرقمية: المعروفة بوجود نظام حماية مناسب، يستطيع نظام الشركة اصطياد هذه الفيروسات المعروفة له بشكل مسبق و القضاء عليها.

- قرصنة الانترنت الهواة: يعتمد قرصنة الانترنت في اختراقهم لنظام الشركة على المعلومات و رموز دخول معينة، و في حالة وجود أكثر من مستخدم لنظام الشركة قد يستطيع القرصان تتبع عملية الدخول و الحصول من ذاكرة النظام على تلك المعلومات و استخدامها، و لهذا فان كانت الشركة تستخدم آلية تغير تلك الرموز بشكل دوري و مسح الذاكرة المعنية بواسطة خبراءها فستتمكن من تحجيم الإختراقات.

مخاطر لا يمكن اكتشافها: : و المقصود هنا بأن بعض اختراقات قد تتم دون سابق دارية بها إما لحداتها أو جهل الشركة بها، والناعبة من الأسباب التالية:

فيروسات غير معروفة: رغم وجود أنظمة حماية من الفيروسات على أنظمة الشركة، إلا انه هناك فيروسات غير معروفة بعد للنظام، قد تتمكن من دخول نظام الشبكة و إحداث تلف كبير دون الشعور به إلا بعد فوات الأوان

، كما حدث عام 2000، عندما استطاع أحد الهواة اختراع فيروس الذي تمكن من إيقاع خسائر لم يمكن حصرها في ذلك الوقت، و لقد كان الفيروس يعمل كقنبلة موقوتة، و كان الحل الوحيد لتفاديه بعد أن عرفت آلية عمله إغلاق النظام بالكامل في ذلك التاريخ.

-قراصنة انترنت ذوي خبرة عالية : و هذه تعد من اكبر المشاكل التي تواجهها الشركات، فقراصنة الانترنت ليسوا دائما من الهواة، فبعضهم يملك خبرة و مهارة تفوق كثيرا من المتخصصين، تمكنهم و في الكثير من اختراق أنظمة الشركة دون أن يستشعر بهم، و قد تتم جريمتهم دون اكتشافها.

بعد التطرق لفوائد و مخاطر التجارة الالكترونية إلا أنها تواجه نوعا من المشاكل و العقبات التي تقف في وجهها و هذا ما سنتطرق إليه في مطلبنا الموالي الذي سيبرز نوعا ما هذه المشاكل.

المطلب الثاني: المشاكل و العقبات التي تواجه التجارة الالكترونية:

رغم ما تقدمه التجارة الالكترونية من محفزات للمؤسسات إلا انه نجد بعض العقبات التي تمنعها من التطور و النمو، و هذه العقبات تختلف درجة حدتها من دولة إلى أخرى، و إن كانت توجد الأخرى فإنها كلها عقبات يجب القضاء عليها من اجل فسح مجال لها، و إن أهم العقبات التي تواجه هذا النوع من التجارة هي أن 56 من المؤسسات التي لا تستعمل الانترنت ترى أن سلعتها و خدماتها غير مهيأة لهذه العمليات.¹

1-العقبات السياسية: و التي بدورها تنقسم إلى:

- **العقبات السياسية لأغراض سياسية:** بما أن التجارة الالكترونية تعتمد أساسا على الانترنت كوسيلة اتصال فان عدم التمكن من استعمال هذه الشبكة يمنع من وجود هذه التجارة، و انه يجد من انتشارها، و تعتمد بعض دول العالم على سياسة عدم استعمال بعض المواقع، وتفرض عليهم التسجيل مع موزع معين، و سواء كان السبب في ذلك هو الحفاظ على وحدة التراب أو احتراماً لأخلاق و معتقدات البلد، فان هذا يجد من انتشار الانترنت وبالتالي سيعيق من استخدامها.

بعدم حصولها على الرسوم الجمركية و الضرائب، خاصة و أن اغلب هذه الدول تعتمد على هذه العائدات.

2-العقبات التقنية: بعض العقبات التقنية تتمثل في:

¹ نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة(المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات)", الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2008، ص:36.

- **البنية التحتية:** إن التجارة الالكترونية و الانترنت تعتمد على البنية التحتية من وسائل تقنية كوسائل الاتصال، من اجل ضمان السير المستمر للنشاط التجاري الالكتروني، و الاتصال و الربط بين الأجهزة، فهذا المشكل قد يكون صعب العلاج حسب إمكانيات الدولة وحتى مساحتها.
- **وسائل الدفع الالكتروني:** من بين المشاكل التي تظهر بقوة خلال المعاملات التجارية الالكترونية عدم وجودها داخل الدولة و عدم استعمالها من المؤسسات و الأشخاص يجعل الحديث عن التجارة الإلكترونية شبه مستحيل.
- توجد عقبة أخرى تتمثل في مشكل اختلاف العملات، حيث قد يجد البعض مشكل الدفع، إذا كان البائع خارج نطاق عملته، و انه لا يمكنه معرفة السعر الحقيقي للسلعة أو الخدمة بسبب هذا الاختلاف.¹
- **الفجوة التكنولوجية:** لازالت تكنولوجيا المعلومات متأخرة في بعض الدول، فهي تتطور بسرعة مذهلة و لا يكاد يمر يوم دون أن نسمع عن اكتشاف جديد في عالم المعلوماتية وهي بهذا تخلق فجوة تكنولوجية بين العالم المتطور و الدول النامية.
- **تكاليف الانتقال إلى التجارة الالكترونية:** يكلف الانتقال إلى التجارة الالكترونية بعض النفقات التي يجب على المؤسسة تحملها، فعلى الأقل تحتاج إلى مجموعة من الحواسيب.
- من الأفضل أن تكون ذو ذاكرة واسعة أو قابلة للتوسع من أجل معالجة أحسن للمعلومات، والنقل و التحميل، ملقم(modem)، يقوم بتحويل المعلومات الرقمية، البرمجيات، وإنشاء مقر معلومات الشركة يقوم بمراقبة و تجديد الموقع كل مرة ، حيث ترجع 42% من المؤسسات التي لا تملك موقع على الشبكة بسبب عدم اقتحامها.
- **الأخطار الخاصة بعالم التكنولوجيا:** إن عالم الحاسوب عالم دقيق جدا وقد يؤدي بعض التغيير في الحاسوب إلى تغيير بعض محتوياته، أو قد ينقل العدوى إلى باقي الأجهزة، فعالم البرمجيات لا يسمح بالخطأ، ويفرض الصيانة التامة والدائمة، حيث 12% من الشركات الراضة للدخول إلى عالم الانترنت ترى أن تكاليف الصيانة و مسaire التكنولوجيا المالية باهظة ، فالقبلة الرقمية لسنة 2000 سببت هلعاً كبيراً في الأوساط الاقتصادية و السياسية، خوفاً من حدوث مشاكل لا تحمد عقبها، وكم من مرة انتقلت الحرب من الأسلحة و الرصاص إلى حرب الفيروسات، وهذا ما حدث في حرب البلقان في جوان 99، موقع OTAN حيث أن يومياً آلاف من الوسائل المفخخة تعمل على تدمير النظام المعلوماتية من طرف القوات الحربية، وفي سنة 1989 قام فيروس صنعه احد الطلبة بتسبب خسائر قدرت ب 15 مليون دولار، أما فيروس MELISSA فقد أصاب أكثر من 300.000 جهاز كومبيوتر.

¹ إعداد علاء تقشبندي، تحقيق بعنوان "التوقيع الإلكتروني - خطوة إلى الأمام" - جريدة الإتحاد، العدد الصادر في 2001/08/21.

3-العقبات القانونية: وتنقسم بدورها:

- **قوانين المعاملات الإلكترونية:** حيث لا توجد قوانين ناجحة و تشريعات كافية تمثل هذه التجارة لتأمين مختلف التبادلات والاعتراف بقانونية رسائل بيانات التجارة الإلكترونية كأداة إثبات عند الحاجة ، بالإضافة إلى تعارض بعض القواعد المنظم للتجارة مع آليات التجارة الإلكترونية ، وإلحاق، بعض الأضرار بالتجارة التقليدية، و الاستغناء عن العمالة، والقوانين الحالية قاصرة عن مجارة التقدم التقني السريع في الأوساط الإلكترونية، وعدم صلاحيتها لمعالجة المشاكل المصاحبة لهذا التقدم كمخالفات ما أصبح يعرف بجرائم الانترنت التي أصبحت تسبب خسائر كبيرة سنويا.
- **براءات الاختراع و الملكية الفردية:**أصبح من الصعب الاحتفاظ بالاختراع أو المنتجات الأدبية، فلم تعد توجد الضمانات و الإجراءات التي تحكم هذه وتحمي الملكية الفردية وبراءات الاختراع ، فقد أصبحتا مهددين من خلال هذه التجارة.¹

4-العقبات النفسية : و تنقسم إلى :

- **التخوف من المعاملات الجارية:** إن عدم قناعة الأطراف من جدوى التعامل بالوسائط الإلكترونية ، يعرقل مسيرة التجارة الإلكترونية ، و بما أن المستهلك طرف أساسي في هذه التجارة ، و من دونه لا يمكن أن تتم ، فسلوكه الذي لا زال سلوكا متخوفا من اقتحام العالم الجديد بالنسبة إليه يمنع المبادلات الإلكترونية ، و لعل أكبر حاجز نفسي اتجه التجارة الإلكترونية ، هو انعدام الثقة و عدم القناعة بأمان هذه المبادلات ، حيث 31 % من الأشخاص يرون أن السبب وراء عدم الدفع الإلكتروني هو قضية امن المعاملات الشخصية ، و 25% لا يثقون في الإنترنت إذ أن نسبة الغش الكبيرة تخلق من انعدام الثقة بين البائع و المشتري في المعاملات التقليدية ، فما بالك لو كان الشخصان لا يعرفان بعضهما و يتعاملان من وراء شاشتهم.
- **العادات الشرائية و المستوى الثقافي :** و بغض النظر عن عامل الثقة فان هناك بعض العوامل الثقافية و الاجتماعية التي تقف أيضا أمام هذه التجارة ، فالمستوى الثقافي يلعب دورا هاما في التسوق عبر الإنترنت ، فالأشخاص الذين يستعملون الإنترنت هم أشخاص يتمتعون على الأقل بمستوي ثقافي متوسط ، و إن التخوف من هذا العالم يجعل الناس يجربون عن اقتحام هذا المجال ، أما النظرة السيئة التي ألحقت بالانترنت فهي عائق يحد من وصولها إلى البيوت .

¹ طاهر سوكر، "كيفية تجنب مخاطر التجارة الإلكترونية"، www.net/arabic/news

هذه هي أهم العوائق التي تواجهها التجارة الالكترونية، و التي ينجم عنها آثار اقتصادية قد تكون وخيمة و سببا في نجاح أو فشل المؤسسة أو البلد و هذا ما سنتطرق إليه في المطلب الموالي.¹

المطلب الثالث: الآثار الاقتصادية للتجارة الالكترونية :

لاستخدام التجارة الالكترونية اثر كبير في طرق عمل الشركات، و لها تأثير واضح في أسعار البضائع و المنتجات، و يمكن تلخيص تأثيرها في النقاط التالية:

- * فتح أسواق جديدة أمام الشركات (و خاصة الصغيرة منها) و التوسع أعمالها.
- * تحسين طرق إدارة الشركات لسلاسل التوريد التي تربطها مع زبائنها و مورديها .
- * تخفيض كلفة المواد و توسيع الحصول عليها .
- * تخفيض تكاليف الإنتاج و رفع الكفاءة باستخدام برمجيات التسيير الذاتي .
- * إيجاد علاقة مباشرة بين المنتج و الزبون .²
- * تلاشي دور الوسطاء و ظهور وسطاء جدد كمقدمي الخدمات المعلوماتية.
- * القدرة على مخاطبة كل زبون على حدى و تقديم الخدمة المناسبة له.

ساعدت الانترنت على إدخال تقنيات المعلومات إلى المجتمع و استطاعت بعض الشركات المبتكرة الاستفادة من هذا الدخول لتؤمن للمستهلك احتياجاته و متطلباته بما يعود على الشركة بالربح و الفائدة ، و من ثم صار استخدام تقنيات المعلومات ضرورة حيوية للشركات لكي تبقى منافسة في الأسواق العالمية ، و حتى في الأسواق المحلية في بعض الدول.

إن انخفاض تكلفة تقانات المعلومات ولا سيما أسعار الولوج إلى الانترنت ساعات على زيادة التفاعل بين الشركات و المستهلك ، و بين الشركات مع بعضها ، مما أدى إلى نمو الأعمال ، و زيادة التفاعلات .

و في هذا العالم الشمولي فسحت للشركات فرص جديدة قد تكون ذهبية و لكن في الوقت نفسه قد يكون هذا العالم مصدرا للخطر إذا لم يجر تفهمه و معرفته و الدخول فيه على نحو واع.

¹ طاهر سوكار، مرجع سبق ذكره.

² روب سميس وآخرون، التجارة الالكترونية، دار الفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، سنة 2000، ص:43.

قد واكب ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التوسع في استخدام الإنترنت ظهور نوعية جديدة من الجرائم المستحدثة و التي يطلق عليها الجرائم المعلوماتية أو الجرائم الالكترونية و هذا ما سنتناوله في المطلب الموالي.

المطلب الرابع: الجريمة الالكترونية:

إن انتشار شبكة الانترنت و الحاسب فتح مجالات عديدة للاستفادة منها ، و لكن في نفس الوقت أدى إلى نشر ثقافة منافية لعادات و طبائع الكثير من المجتمعات و خصوصا العربية نتيجة للانفتاح الذي فرضته هذه التقنيات و أيضا نتيجة إلى توفيرها المعلومات التي يمكن استخدامها فيما يحقق مصلحة للبشرية و أيضا ما يحقق ضررا لها أدى إلى ظهور نوع جديد من الجريمة و هو الجريمة الالكترونية.

إن الجرائم الالكترونية تختلف اختلافا جذريا عن أنواع الجرائم الأخرى مع الأخذ بعين الاعتبار ان الضرر الناجم عنها لا يمكن الاستهانة به و لا بأية حال من الأحوال فصله عن الأضرار الناجمة عن مختلف الجرائم الأخرى مع اختلاف الأهداف.¹

مفهوم الجريمة الالكترونية :

الجريمة الالكترونية هي فعل إجرامي يستخدم الحاسب في ارتكابه الجرائم، و تعتبر كسلوك غير مشروع و غير أخلاقي أو مصرح به يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو غير مباشرة عن تدخل التقنية المعلوماتية.

أهداف الجريمة الالكترونية :

- * الوصول إلى المعلومات بشكل غير قانوني، كسرقة المعلومات أو حذفها أو تعديلها.
- * الوصول إلى الأجهزة الخادمة الموفرة للمعلومات و تعطيلها أو تخزينها.
- * الوصول إلى الأشخاص أو الجهات المستخدمة لتكنولوجيا بغرض الحصول على المعلومات تغيير عناوين مواقع الإنترنت بهدف تخريب المؤسسات العامة و ابتزازها كالبانوك و الدائرة الحكومية و الشركات .
- * الاستفادة من تقنية المعلومات من اجل كسب مادي أو معنوي أو سياسي غير مشروع كعملية تزوير بطاقات الائتمان و عمليات اختراق مواقع الكترونية على الشبكة العنكبوتية.
- * استخدام التكنولوجيا في دعم الإرهاب و الأفكار المتطرفة أو نشر الأفكار التي لا يمكن أن تؤسس إلى فكر تكفيري .

¹ حسام لطفي، أبعاد التجارة الالكترونية، الندوة الوطنية للتجارة الالكترونية، القاهرة، 5-6 أبريل 1998، ص: 90.

خصائص و سمات الجرائم الالكترونية :

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

أنواع الجرائم الالكترونية :

هناك ثلاثة أنواع واضحة تعتبر هدف جرائم الانترنت.¹

1-الجرائم ضد الأفراد : و التي يمكن أن تسمى جرائم الإنترنت الشخصية مثل سرقة الهوية و منها البريد الإلكتروني أو سرقة الاشتراك في موقع شبكة الإنترنت وإرسال رسالة تحتوي مثلا على فيروس عند فتح الملف ، و هي ما يطلق عليه "SPAM" ، و يندرج ذلك تحت انتهاك خصوصية الأفراد ، هذه الجريمة يمكن ان تتوسع و تسبب أذى للإنسانية من خلال تأثيرها على الأجيال.

2-الجرائم ضد الملكية : انتقال فيروسات أو غيرها من البرامج الضارة لتدمير الأجهزة أو البرامج المملوكة للشركات أو الأجهزة الحكومية أو البنوك أو حتى ممتلكات شخصية مثال على هذه الأفعال تدمير نظام التشغيل أو تعطيل شبكة الشركة أو سرقة هويات أو بيانات البنوك .

3-الجرائم ضد الحكومات : في الآونة الأخيرة بحكم نمو و تطور الانترنت ، أصبح من الواضح أن الحكومات مستهدفة من قبل الأفراد أو الجماعات المنضمة من المتطرفين أو القراصنة ، و يعتبر الإرهابيون مثال جيد على ذلك ، حيث يهاجمون المواقع الرسمية ، و أنظمة الشبكات الحكومية ، و تغطي تحركاتهم في بعض الأحيان المستوي المحلي و الدولي ،النموذج الأكثر وضوحا للجريمة ضد الحكومات هي الهجمات الإرهابية على شبكة الانترنت، و هي تتركز على تدمير الخدمات و البنية التحتية ، و مهاجمة شبكات الكمبيوتر² .

أسباب الجريمة الالكترونية و مدى سهولة و صعوبة اقترافها :

¹حسام لطفي،مرجع سبق ذكره،ص:92-93.

²ابراهيم بخي، مرجع سبق ذكره،ص:60.

جميع أجهزة الكمبيوتر و الشبكات المتصلة بالشبكة العنكبوتية الدولية ممكن الوصول إليها أو تصبح عرضة لقرصنة الإنترنت وأسباب ذلك :

1- تخزين البيانات في حيز صغير نسبيا: حيث تمتلك أجهزة الكمبيوتر خصائص فريدة لتخزين البيانات في مساحة صغيرة، وهذا المعلومات أو البيانات يمكن إزالتها أو بوسائل الكترونية عن طريق تكنولوجيا معقدة.

2- الأخطاء البشرية: مما يتيح سهولة الوصول إلى النظام وإمكانية انتهاكه ، ويمكن أن يقوم الدخلاء بزرع ما يسمى بالقنبلة المنطقية سرا ، و آلة تسجيل قوية و شبكة مصورة ، فتقوم هذه الأدوات بخداع نظام التحقق من الهوية ، و يحدث اختراق في الجدران النارية (جدران الحماية أو برامج أمن الانترنت).

3 - تعقيدات أنظمة التشغيل: حيث أنها على ملايين الشفرات، و بسبب كمال العقل البشري، فإنه من المستحيل تجنب الخطأ أو منع وصول الدخيلين إلى مواضع هي عرضة للخطر و استفادة المهاجمين من الثغرات البشرية و بالتالي فإنهم يستغلون جميع هذه الفرض و يخترقون أنظمة الحواسيب.

4-الإهمال: حيث انه من الممكن أن يحدث حتى في الوقت الذي تحمي فيه جهاز الكمبيوتر، و هذا الإهمال يعطي مجرمي الانترنت فرصة الدخول و السيطرة على الأنظمة الحاسوبية.

5- مشكلة عدم وجود أدلة:

كما هو معروف، فإن البيانات التي تدمر من قبل المجرمين قد لا يمكن العثور على دليل يشير إلى فاعلها، كذلك فان جميع البيانات خارج بيئة النطاق الجغرافي يؤدي إلى شلل نظام التحقيق من الجريمة الالكترونية.

طرق الحماية من الجريمة الالكترونية :

يقال إن الوقاية خير من العلاج، من الأفضل دائما أثناء تشغيل الانترنت أن نقوم باتخاذ إجراءات وقائية و يجب أن تكون الاحترازاات هذه جزء من العمل على الانترنت :

1-على مشغلي الانترنت تجنب الكشف عن أي معلومات تتعلق بهم مثل بطاقة الهوية، أو الهوية

على موقع الانترنت أو غيرها .

2-عدم إرسال الصور عبر الانترنت أثناء التحدث مع الغرباء .

3- حفظ نسخة احتياطية من ملفات ومجلدات بحيث انه لو فقدت بيانات أو معلومات نتيجة لابتلائها بالفيروسات يكون هناك نسخة منها.

4- عدم استخدام بطاقة الائتمان الخاصة في حالة عدم التأكد من أن الموقع امن فهذا الاحتياط قد يحمي من التحايل.

5- التحقق من المواقع التي يقوم الأطفال بحمايتها من اجل تجنب إساءة معاملة الأطفال و المضايقة و غيرها

6- استخدام برامج حماية امن " internet security "

و التي من السيطرة على ملفات تعريف الارتباط كلمة باللغة الفرنسية لمنع إرسال المعلومات إلى الموقع .

7- على أصحاب الموقع مراقبة الحركة و التأكيد من أن موقع الويب الخاص بهم آمن على النحو المطلوب وانه يمكن التردد للدخلاء خلال أجهزة الكشف و ذلك للحماية من الاختراق.

8- استخدام جدران الحماية أقصى حد ممكن.

9- الخادما ت" التي تدمر مواقع عامة يجب أن تكون محمية بشكل منفصل عن شبكة العمليات.

خلاصة:

تعد التجارة الالكترونية كما رأينا تجسيدا واقعيا و ديناميكيا للتطور العلمي و التكنولوجي و كذلك للتزايد الكبير للوزن النسبي للمعرفة و ذلك لخدمة الإنتاج و من تم خدمة الاقتصاديات الوطنية و العالمية من خلال المنظمة العالمية للتجارة. لدى يشبه البعض التجارة الالكترونية بالثورة و ذلك بالنظر لما ستحدثه من تأثيرات ليس فقط على حجم التدفقات التجارية و لكن على طبيعة و مكونات هذه التدفقات . غير أن مجموعة من العراقيل و التحديات تحد و تعيق من انتشار التجارة الالكترونية . خاصة المتعلقة بالجانب التشريعي و مما لاشك فيه أن النمو السريع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات نتج عنه آثار كبيرة سببها التجارة الإلكترونية.

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

تمهيد:

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

- المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية.
- المبحث الثاني: آلية البنوك الإلكترونية.
- المبحث الثالث: التحول إلى النظام الإلكتروني ومختلف أنظمة المعلومات.

المبحث الأول: ماهية البنوك الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم البنوك الالكترونية.

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

-تعريف البنوك الالكترونية:

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

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

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

تختلف التسميات حول مفهوم المصارف الالكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ويطلق عليها عدة مسميات مثل المصارف الالكترونية، مصارف الانترنت، المصارف الالكترونية عن بعد، المصرف المنزلي، المصرف على الخط، المصارف الخدمية الذاتية أو مصارف الويب، وعلى اختلاف المسميات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله

¹ محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت"، دار الثقافة، عمان، الطبعة الثانية، 2012، ص: 63.

² محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الالكترونية- المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 228.

المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان وفي أي وقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالمصرف مباشرة بالاشتراك العام، عبر شبكة المعلومات الدولية وإجراءاته لمختلف التعاملات على أساس أن يزود المصرف جهاز الحاسوب الشخصي للزبون بمجموعة البرمجيات الشخصية. إذا عمليات المصارف الالكترونية هي إجراءات الكترونية تتم عبر شبكة المعلومات الدولية ومن أهم أشكالها المصارف الافتراضية، التي تولدت لها مواقع الكترونية على الشبكة من اجل تقديم خدمات نفس خدمات المصرف لكي يقوم بالعمليات المصرفية العادية مثل السحب والدفق والتحويل دون انتقال الزبون إليها.

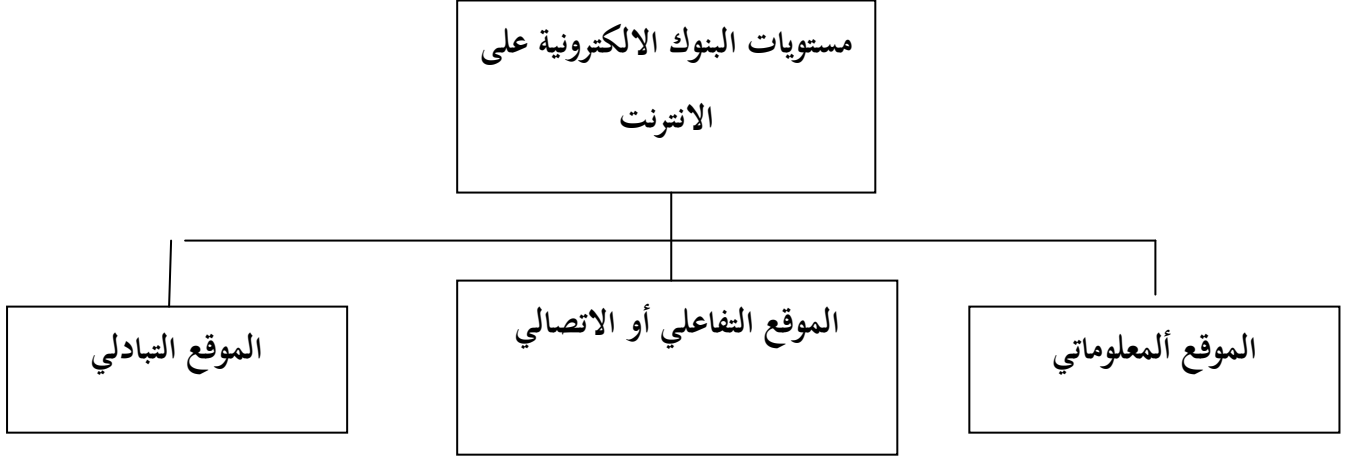
المطلب الثاني: مستويات البنوك الإلكترونية.

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

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

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

الشكل رقم (2-1): مستويات البنوك الالكترونية على الانترنت.



المصدر: من إعداد الطالبة، بالإعتماد على بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره.

المطلب الثالث: مزايا المصارف الالكترونية.

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

أ- 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 أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها¹.

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

¹ نحلة أحمد قنديل، التجارة الالكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004، ص: 86.

ج-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 العملاء.

د-زيادة كفاءة البنوك الالكترونية: مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة انجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، أضحى سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين ما يكونون منشغلين عنه.¹

هـ-خدمات البطاقات: توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال و العملاء ذوي المستوى المرموق، حيث تقدم بطاقات لفئة محددة منهم على شكل بطاقات ائتمانية بخصم خاص، وكذلك الإعفاء من الرسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الأخرى.²

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

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

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

¹ غملة أحمد فتدليل، مرجع سبق ذكره، ص: 87.

² أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك-تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص: 17.

المصدر: الهندي عدنان، "التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت"، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2000، ص: 11.

يبين الجدول أن نسبة التوفير مرتفعة في المعاملات والتي تصل إلى 69% بالنسبة لدفع الفواتير وحوالي 98% في توزيع البرمجيات و 89% بالنسبة للمعاملات البنكية، أما تذكرة الطيران فالطلب عليها عبر الانترنت يقدر ب 87%، وبالتالي نستنتج أن التعاملات عبر الانترنت أفضل بكثير من القنوات التقليدية حيث تتم بتكاليف أقل.

المبحث الثاني == آلية البنوك الإلكترونية.

المطلب الأول: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية.

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 وتأخذ كمثال لهذه الخدمة بنك ميلاند بأمریکا ومن خلال الاتصالات الهاتفية بالبنك عن طريق رقم سري خاص، يمكن العميل من سحب أو تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه مثل سداد فاتورة الهاتف أو الكهرباء كما يمكن الاستفسار عن جميع المعلومات التي يطلبها العميل.¹

2-التحويل الإلكتروني للأموال : تعمل المصارف الإلكترونية داخل شبكة المعلومات الدولية عن طريق المشاركة في شبكة حواسيب تتول التداول الإلكتروني لمجموعة من القيود المحاسبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف المصارف ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال من أجل تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين المصارف وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن، من خلال هذه العملية المصرفية تتميز المصارف بميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الإلكتروني يتيح للمصارف إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية، لدى المصارف المركزية توفير دفع فوري لعملائها كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.²

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

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

3-النظام المصرفي المباشر مع العميل: بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب.

ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى آخر.

في بريطانيا دخلت هذه الخدمة 1985 وكانت تعمل بواسطة شاشة متوفرة لدى العميل في المنزل يتصل مباشرة مع المصرف، تمكنه من معرفة كل المعلومات التي هو في حاجة إليه.

أما في عام 1987 تمت إضافة خدمة الصوت أي محادثة بين الزبون والمصرف مباشرة من خلال الحاسب الآلي الخاص بالزبون.

4-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 ونركز أشكاله فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم.

- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونياً.

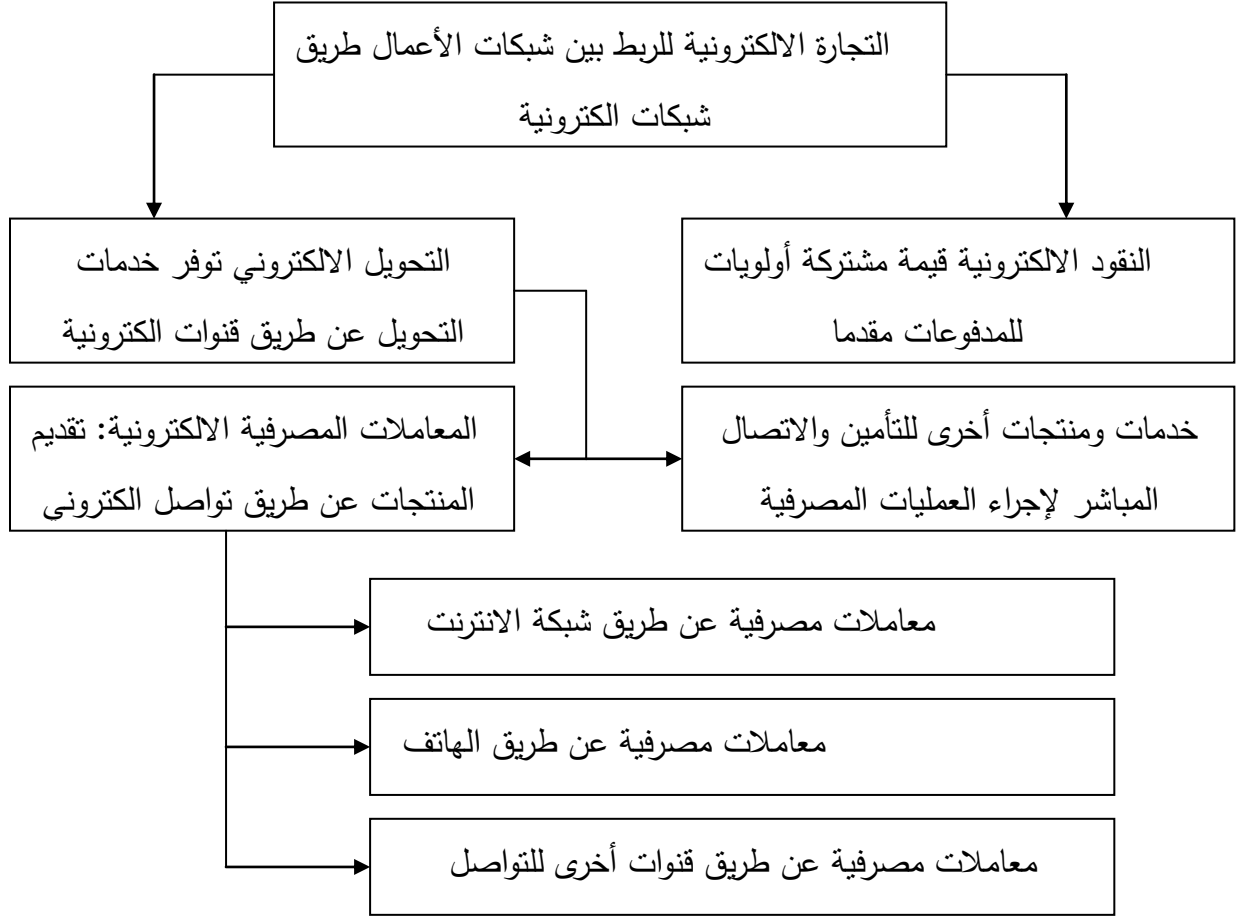
- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء.

- طرق تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

- تقديم نشرات إلكترونية إعلامية عن الخدمات المصرفية.¹

¹ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص.166.

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



المصدر: جاسم السنوسي، " المصارف الالكترونية "، مقال منشور على الانترنت على الموقع :

www.Bank.Of.cd.com.

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

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

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

المصدر : عز الدين كامل أمين مصطفى، " الصيرفة الإلكترونية "، مقال منشور على الإنترنت على الموقع :

www.bank.org/arabic/period

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

المطلب الثاني: : مخاطر المصارف الالكترونية.

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

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

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

المطلب الثالث: أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية:

1. **الأهمية العلمية والاقتصادية للصيرفة الإلكترونية :** إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر :

¹IBID. Jean - pierre Benghazi. P51.

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.

- تساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية .

- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك .¹

2. عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية : إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي :

وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة .

وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية وضع تنظيمات قياسية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية، إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية. تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل . العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

¹ طارق طه، "إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية"، دارالكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2000، ص: 65.

المبحث الثالث: التحول إلى النظام الالكتروني ومختلف أنظمة المعلومات.

المطلب الأول: عوامل انتقال النظام من التقليدي إلى الالكتروني.

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

1- تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

بالرغم من أنها كانت في السابق الحل الأمثل والبديل للنقود إلا أنها مع مرور الوقت ظهرت عليها بعض المشاكل منها:

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

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

-انعدام الأمان: وذلك إما من خلال تزوير التوقعات أو الضياع الكمبيالات والسندات لأمر والشيكات أو سرقتها وكذا لجوء التجار إلى الغش والاحتيال.

-ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغاً ثابتاً من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات للبنوك.¹

2- استخدام شبكة الانترنت في المجال البنكي: كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل

في حدوث ثورة في المعاملات البنكية، من خلال شبكة الانترنت، وأيضاً ظهور شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي.

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

ومن إيجابيات ومحاسن هذه الشبكات:

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

-تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات.

-ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان.¹

3-التوجه نحو التجارة الالكترونية:

منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق واسع، وهو ما أطلق عليه اصطلاحا بالتجارة الالكترونية،ومن هنا نستكشف أن طبيعة المبادلات الالكترونية والمعاملات في التجارة الالكترونية استوجبت بشكل كبير تحسين وتطوير وسائل الدفع وانتقالها من التقليدية إلى الالكترونية.²

المطلب الثاني:الوسائط البنكية الالكترونية.

إن التطور الحاصل في وسائل الدفع وشكلها الالكتروني في التداول أدى إلى ظهور وسائط بنكية تتلاءم مع طبيعة هذه الوسائل ومن أهمها:

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

¹ أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك-تقليدية الماضي والكترونية المستقبل-"،المكتبة العصرية،الطبعة الأولى،2008، ص:97.

² بريش عبد القادر، زيدان محمد. "دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية"، ملتقى دولي حول:التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ:15-16-17 مارس 2004.

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

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

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

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم.

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

- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.

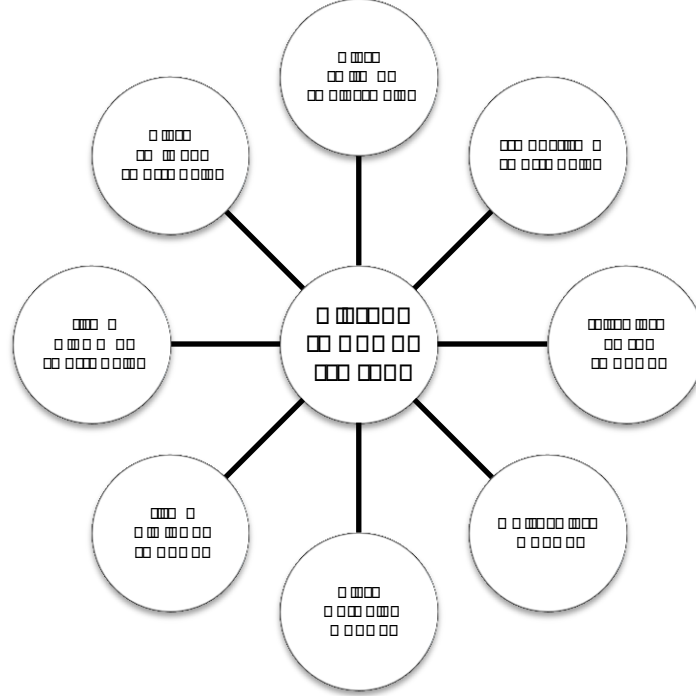
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء.

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

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

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

الشكل رقم (2-3): الخدمات البنكية الجديدة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على: أحمد محمد غنيم: نفس المرجع السابق، ص ص: 90-105.

المطلب الثالث: مختلف أنظمة المعلومات.

– الأسواق الالكترونية: Marchés Electroniques

السوق هو عبارة عن محل من التعاملات والمعاملات والعلاقات من أجل تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال. وعندما تكون هيئة السوق الكترونية فإن مركز التجارة ليس بناية أو ما شابه بل هو محل شبكي يحوي تعاملات تجارية. فالمشاركين في الأسواق الالكترونية من باعة ومشترين وسمسارين ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادرا ما يعرفون بعضهم البعض. طرق التواصل ما بين الأفراد في السوق الالكتروني تختلف من فرد لآخر ومن حالة لأخرى¹.

¹ www.bank.org/arabic/period

➤ أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الالكترونية :

إن أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات والأسواق الالكترونية تركز على تبادل وتدفق المعلومات ما بين منطمتين أو أكثر. غرضها الأساسي هو تخليص المعاملات بصورة فعالة كإرسال الحوالات المالية والفواتير والكمبيالات عبر الشبكات الخارجية. وفي هذه الأنظمة فإن كل العلاقات ما بين الأطراف المعنية قد تم الاتفاق عليها مسبقاً، فلا توجد مفاوضات أخرى ولكن مجرد تنفيذ ما تم الاتفاق عليه مسبقاً. في حين أن الباعة والمشتريين في الأسواق الالكترونية يتفاوضون يزايدون ويتناقصون في السعر ويتفقون على فاتورة معينة وينفذون الاتفاق وهم متصلين بالشبكة أو غير متصلين. أنظمة ما بين المؤسسات تُستخدم فقط في تطبيقات الشركات للشركات في حين أن الأسواق الالكترونية فتستخدم في تطبيقات الشركات للشركات وفي تطبيقات الشركات للمستهلكين.

➤ أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات:

أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات هي نظام يربط ما بين عدة جهات تجارية وغالباً ما تشمل شركة ما ومزودها ومستهلكها.

ومن خلال أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات يستطيع الباعة والمشترون تنظيم وترتيب المعاملات التجارية الروتينية، ويتم تبادل المعلومات من خلال شبكات اتصالات تم تهيئتها بصورة مناسبة لكي لا يتم استخدام الهواتف والوثائق الورقية والاتصالات التجارية. وسابقاً فإن أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات كانت تتم من خلال شبكات اتصالات خاصة ولكن الاتجاه الآن هو استخدام الانترنت لهذه الغايات.¹

➤ أنواع أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات:

- التبادل الالكتروني للبيانات: يوفر اتصال الشركات للشركات بصورة آمنة عبر شبكات القيمة المضافة .
- الشبكة الإضافية: والتي توفر اتصال الشركات للشركات بصورة آمنة عبر الانترنت
- التحويل الالكتروني للأموال.
- الاستثمارات الالكترونية.
- التواصل المتكامل: هو عملية إرسال الايميلات ووثائق الفاكس عبر نظام موحد للإرسال الالكتروني.

¹ www.Bank.Of.cd.com

قواعد البيانات المتقاسمة: وفيها أن المعلومات المخزنة في قواعد البيانات تكون قابلة للمعاينة من قبل جميع الأطراف المشاركين في التجارة.

والغرض من هذا التقاسم هو أن التقليل من الوقت اللازم لإرسال البيانات واستقبالها إذا لم تكن البيانات مفتوحة للجميع ، والمقاسمة تجري عبر الشبكات الإضافية.

المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

خلاصة:

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساساً لجذب العملاء. فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجاري الإلكترونية . وحتى تؤدي البنوك الإلكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

تمهيد:

لقد عرف الاقتصاد عدة فترات انتقالية ، تميزت كل فترة عن الأخرى بوسائل و أساليب و أفكار جديدة أدت إلى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة ، ثم مرحلة الصناعة ، أما الآن فمرحلة المعرفة بمختلف مصادرها و توجهاتها سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة و الاقتصاد الرقمي ، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه و لم يكن العمل المصرفي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا إلى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود ، و اعتمدها مختلف الأنظمة المصرفية و المالية على مستوى العالم ، أما في الجزائر فأهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة الاقتصاد بما يقوم به من عمليات التمويل و الدعم و تنشيط و تفعيل العمليات الاقتصادية ، و تسهيل عملية اندماج الاقتصاد في الاقتصاد العالمي و ذلك بمواكبة كل تطور يشهده و الاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها الصيرفة الإلكترونية و هذا ما سنتطرق فيه في هذا الفصل من خلال تقسيمه إلى ثلاث فصول كالتالي:

المبحث الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: واقع البطاقة البنكية في الجزائر.

المبحث الثالث: المقاصة الإلكترونية و تجربتها في الجزائر.

المبحث الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

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

المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري.

1- شبكة الاتصالات الإلكترونية:¹

بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع و التسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني ، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته و ذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة و غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية و كذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات ، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب) و رغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل :

✓ بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB)² لمؤسسة البريد.

✓ البطاقة المصرفية للسحب و الدفع للمصارف التالية : القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، بنك البركة الجزائري.

2- الانترنت و البنوك الجزائرية: إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت.

❖ فالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الانترنت www.bank-of-algeria.dz تظهر فيه مجموعة من المعطيات و البيانات عن السياسة النقدية و المالية و إحصائيات مختلفة و لكنها غير متجددة ، فمثلا آخر تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005 ، و هو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية ، بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم و التي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول انطلاقا من موقعه الإلكتروني .

¹ بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، البلدة، 2005 ، ص، ص: 164- 166.

² DAB: distributeurs automatique de billets.

❖ أما بالنسبة للمصارف التجارية، فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها و معظمها لم يحدد منذ مدة، إلا انه يجب أن نذكر أن هناك مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد (للزبائن المشتركين في النظام) و بعض العمليات الأخرى، ومن أمثلة مواقع تلك البنوك: موقع صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، و لكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها.

و لكن يجب تدارك هذا الأمر و تفعيل دور الانترنت لتقديم خدمة مصرفية متطورة و في هذا السياق لا ننسى تجربة " بريد الجزائر " بتقديمه خدمات عبر الشبكة مثل الإطلاع على كشف الحساب البريدي و طلب الصك البريدي بالإضافة إلى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع " موبيليس " عبر الحساب البريدي ، و إنشاء خدمة الموزع الصوتي (15.30) للاستعلام حول الحساب البريدي .

2³-3 استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية :

لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت أو المحمول رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية.

و على المصارف الاستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن .¹

المطلب الثاني: الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة و بالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى و ذلك من خلال إقامة أنظمة و اعتماد بطاقة الائتمان و تطوير شبكة الاتصالات و البريد في الجزائر .

في إطار تحديث و عصرنه النظام المصرفي الجزائري ، لا سيما من حيث أنظمة الدفع ، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS .²

أولا : نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS³

¹ بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، المرجع السابق،ص: 167-168.

² RTGS الكلمات الأولى من العبارة Real Time Gross Settlement System

³ بوعافية رشيد،"الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري"، مرجع سابق،ص: 170-171.

1- تقديم المشروع RTGS:

1-1 الأهداف : يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع و ذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي .

1-2 التعريف بالنظام RTGS: نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

- ✓ نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.
- ✓ كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

1-3 إقامة نظام RTGS : إن إمكانية إنجاز هذا النظام و توفير الوسائل لتحقيقه في التزام السلطات العمومية و السلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن و خارجه ، و إنشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الإنجاز و تميمس المشاركين من المصارف و مركز الصكوك البريدية و مؤسسات مالية ، و يتطلب دعم تقني من الخبراء و المشتركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من المصارف المركزية الأجنبية و دعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة و كفأه لتسيير المشروع ، و ذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع و إقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية و شركة " سايتيم " و إقامة شبكة اتصال بين المصارف و بنك الجزائر و إقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر¹.

1-4 أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

إقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية تهدف إلى تحقيق مايلي:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي ، وكل وسائل الدفع الأخرى .
- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني .
- تقليص آجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتائبية.
- ✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات .
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- ✓ تقوية العلاقات بين المصارف.

¹ فاسي ياسين، فادي كمال: "إسهامات_الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة الجزائر، بتاريخ: 26-27 أبريل 2011، ص: 09.

✓ تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

2- مبادئ تشغيل نظام RTGS:

نظام RTGS يقوم على مبادئ التالية:

1-2 المشاركين: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر ، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية و المالية ، الخزينة العمومية ، مراكز الصكوك البريدية .

2-2 العمليات التي يعالجها النظام:

يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية و المصرفية و المشاركين عامة، و ذلك على النحو التالي:

- عمليات ما بين المصارف : حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن و التي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة .
- عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه و إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية : إن المبالغ المدينة و الدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا و دينا في نفس الوقت و في حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " و في حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية و على الراغب أن يعيد العملية و في وقت لاحق .
- حساب التسوية : إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية ، تقسم إلى حسابات فرعية ، و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين و التي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة و في وقت حقيقي ، و بعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني ، يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج " مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي :¹
 - الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.
 - الأولوية الثانية : المبالغ المخصصة للمقاصة.
 - الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

¹ قاسي ياسين، فادي كمال، نفس المرجع السابق، ص:11.

➤ كما ان تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لارجعة فيها ، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن إلغاؤها لاحقا بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة و الذي يكون على النحو الآتي :

- ✓ من الساعة الثامنة و نصف صباحا من خلال معالجة عمليات " بنك الجزائر "
- ✓ عمليات السوق النقدي، عمليات الصرف.
- ✓ التاسعة و النصف صباحا بدء المبادلات .
- ✓ منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة .
- ✓ الساعة الثالثة: وقف المبادلات.
- ✓ من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، و تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار.

- ✓ الساعة الرابعة اختتام و غلق الحسابات و إرسال إخطارات حصيلة الحسابات و استخراج حسابات المشاركين و إفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

3- هندسة نظام RTGS:

إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز RTGS المتمركز بينك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة pate forme يمكن من إرسال و تلقي أوامر التحويل و كل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية.

إن النظام المركزي RTGS يقوم بالوظائف التالية :¹

- مراقبة أوامر الانتظار.
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها .
- تخصيص مبالغ المقاصة.
- المعالجة تتم في نهاية اليوم .
- إدارة و مراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام، أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:
- ❖ تلقي و مراقبة صفة الأوامر و ملاءمتها .
- ❖ إصدار و تلقي الأمر بنظام RTGS.
- ❖ متابعة خطوط انتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة (المستخدمين من خدمات النظام).

¹ قاسي ياسين، فادي كمال: نفس المرجع السابق:ص-ص:12،13.

ثانيا : نظام المقاصة عن بعد:

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI.

1-2 تعريف النظام:¹

هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام،² LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE

MASSE ، صكوك ، تحويل ، اقتطاع ، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية ، وذلك باستعمال

وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية (scanners) و البرمجيات المختلفة ، و يمثل هذا النظام القسم الثاني من

أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن .

دخل النظام حيز التنفيذ باشتراك: بنك الجزائر، كل البنوك، اتصالات الجزائر، بريد الجزائر SATIM، جمعية البنوك

و المؤسسات المالية (ABEF) مع كل فروعها و مكاتبها عبر كامل التراب الوطني.

و يعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية و الصور .

– لقد دخل حيز التنفيذ يوم 15 مايو 2006 في أول يوم للتبادلات و كانت البداية بمعالجة الصكوك على

أن تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 .

– عالج نظام ACTI 71933 عملية في شهر مايو بما قيمته 51.12 مليار دينار و 489436 عملية في

ديسمبر من نفس السنة (2006) بقيمة 303.17 مليار دينار.³

– 2-2 أهداف النظام: يهدف هذا النظام إلى:

1- التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية و الوطنية .

2- تقليص آجال المعالجة، قيم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3

أيام ثم 48 ساعة.

3- تأمين أنظمة الدفع العام .

4- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك .

5- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر .

لقد كانت سنة 2006 سنة عصرنة أنظمة الدفع و مانتج عنه من تطوير الوساطة البنكية الفعالة و المؤمنة لخدمات

بنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضمون و مضبوط.¹

¹ modernisation des systèmes de paiement, sur le site: www.bank-of-algeria.dz

² وسائل الدفع العام : les instruments de paiement de masse الوسائل المستخدمة في نظام الدفع العام.

³ modernisation des systèmes de paiement . op cit

المطلب الثالث: أوجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

إن احد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط ، و في إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري ، لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك ، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية " .

1- التعريف بـ " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية " :

تحت هذه الشركة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية ، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي : MAGACT MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية بإختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى ، مجموعات شركات ، تجار ، مهنيين ، خواص ..) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة في أداء العمليات . أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 ، في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرنه الخدمات البنكية و أنظمة الدفع الإلكترونية .

2- خدمات AEBS :

إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (DES PROGICIELS) و ذلك من خلال :
✓ إقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة .²

✓ تبسيط و تأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.

الخدمات المقدمة توجد علقسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي :

❖ الصنف الخاص بالبنك : DIAGRAM . E - BANKING

❖ صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الواجهات و الأقسام

DIAGRAM . E- FILES

و تضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي و وظيفي يعرفه القطاع .

و تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي :

¹ système de paiement de masse , flash info bulletin de la cneq banque N°2 mars 2006

² تم إعداد هذا الجزء بالاعتماد على :

- د.رحيم حسين ، أ.هوارى معراج ، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنه المصارف الجزائرية ، مرجع سابق .

- موقع الشركة على الأنترنت : www.aebs.com

- 1- التحليل الأولي : تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تناسب مع المؤسسة و مع محيطها .
- 2- التركيب : و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة .
- 3- المتابعة المستمرة : و تكون بتقديم خدمات الصيانة ، التكوين ، المساعدة ، المساعدة عن بعد ، لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات .

3- أهداف AEBS :

تهدف أساسا إلى :

- الإقتراح على الزبائن (بنوك مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات و فعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات .
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون و وفق رغباته .
- تسمح لزبائنها بإكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة و هذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم .
- لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الانترنت و ذلك من خلال إمضاء عقود ، نذكر منها :

➤ عقد مع القرض الشعبي الجزائري : في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات DIAGRAM EDI

➤ عقد مع البنك BNP باري باس الجزائر : في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص

بخدمات DIAGRAM . E - BANKING .

فمعظم الخدمات المقدمة عبر الانترنت (من طرف المصارف الجزائرية) عبارة عن خدمات الإطلاع على الرصيد و نطمح أن تتنوع هذه الخدمات في المستقبل القريب .

إن شركة AEBS تعتبر بحق أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية و هذا لتحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي و المالي و محاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال .

المبحث الثاني: واقع البطاقة البنكية في الجزائر.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

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

و ما نستطيع أن نتحدث عنه هو بطاقات السحب و تفعيل بعض الآليات الأخرى :

1- بطاقة السحب :¹

تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف ، فقد أنشأت شركة مابين المصارف الثمانية و هي : البنك

الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير و

الاحتياط ، القرض الشعبي الجزائري ، بنك التنمية المحلية ، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة

الجزائري هذه المصارف أنشأت في سنة 1995 هذه الشركة و هي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار

جزائري و ذلك من اجل :

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري .
- تطوير و تسيير التعاملات النقدية مابين المصارف .
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود .
- وضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة .

و تقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا و طبع

الإشارة السرية ، و تنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة SATIM² الذي يحدد التزام الطرفين

خاصة فيما يتعلق بآجال و إجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح SATIM

بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية او محولة بالإضافة إلى سجل

متصل ببيئة المقاصة لتصفية الحسابات مابين المصارف .

الشكل رقم (3-1): أشهر أنواع أجهزة قراءة البطاقات

¹ بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق، ص: 155.

² satim: société algérienne d automatisations des transactions interbancaires et de monétique.



المصدر: موقع <http://WWW.eal-bank.com>، تاريخ الإطلاع: 13 أفريل 2013.

2- الشبكة النقدية ما بين المصارف :

في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف ، و أول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر ، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا و بالتالي يمكن للمصارف الوطنية و الأجنبية الخاصة و العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي . كما تعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب و تكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف ، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين ، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين و المؤسسة المسؤولة عن المقاصة ، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة و كشف كل التلاعبات.¹

3- مركز معالجة النقدية ما بين المصارف :

¹ بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق ، ص:155 - 156 .

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

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب ، و في حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون ، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية ، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه ، بعد ذلك و على الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم و تنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز و جميع المصارف المشاركة و تسجل العمليات لدى جميع المصارف و يتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف ¹.

و لهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين المصارف و شركة ساتيم و هذا ما يخلق نوعا من المخاطر ، إضافة إلى إحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها كثرة الأعطاب و الأخطاء ، و الميلول للحرية و الإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس ، إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزعات الآلية .

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

المطلب الثاني: تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها و لا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد ، و لكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية ، و سعيها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت في تقديم و تبني بعض وسائل الدفع الحديثة و هذا ما سيتم عرضه في هذا المطلب .

أولا : البطاقة الائتمانية

إن هدف اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز و لذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال و نموذج موحد لاستعمالها (خط + الدفع + الإلكتروني) و وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة للحامل (بطاقة ذكية) و بها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة ، فضلا عن تزويد

¹ نفس المرجع السابق ص: 157 .

موزعات و معدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية ، بالإضافة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد و وضع دليل للدفع الإلكتروني و قواعد التعامل بين التجار و العاملين و معالجة قضايا عدم التسديد و النزاعات المختلفة ، و بعد هذه التهيئة الواسعة و رسم الهدف المنشود تقوم شركة " ساتيم " بالإشراف على العملية التقنية و ذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بين المصارف على ضمان المبادلات مع جهاز الموزع server و جهاز المعلومات لمختلف المصارف ، و يجب أن تشير هنا إلى ضرورة أن يصحب هذه العملية أو البرنامج حملة إعلامية تحسيسية موسعة و مكثفة و تكوين مهني و تطبيقي حتى تساعد و تسهم في تحقيق المشروع .

ثم تقوم شركة " ساتيم " بعد هذه المرحلة مع جميع المصارف المنخرطة إلى انضمام شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقة دفع master card أو visa card القابلة للاستعمال على المستوى الوطني و الدولي لعمليتي السحب أو الدفع¹ .

و كل ماسبق ذكره من إجراءات قد عملت الجزائر على تحقيقها ليس بصورة كاملة و شاملة و لكن نستطيع القول أنها تسير على خطوات منتظمة و متباعدة من أجل تحقيقها بشكل تام و هذا العمل كان أثناء قيامها بالإصلاح المصرفي من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية ، و ذلك بإصدار أول بطاقة هي " سي - بي - أي - فيزا - غولد " .

1-1 بطاقة " سي - بي - أي - فيزا - غولد " :

لقد بدأت تظهر بوادر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر عن طريق إصدار أول بطاقة ائتمانية و هي بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية " سي - بي - أي - فيزا - غولد " التي ترخصها هيئة عالمية " فيزا " حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغبها عبر الانترنت في أي مكان في العالم و تحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة اعتراضها غير أن مايعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك ، فحسب مستثمر سعودي فإن تحويل الأموال من وكالة بنكية في بسكرة إلى وكالة أخرى بالعاصمة تابعة لنفس البنك يتطلب 10 أيام كاملة . ناهيك عند تحويل الأموال إلى مصرف آخر خارج البلاد فهذا يتطلب وقتا أطول قد يتجاوز الشهرين ، غير أن وزير المالية مراد مدلسي أكد بأن الإصلاحات الجارية في القطاع المصرفي ستقلص مدة التحويلات .

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

إلى جانب الاتفاق مع " فيزا " صرحت غنية هوا درية المديرية العامة لبريد الجزائر عن مفاوضات تجريبها الجزائر مع " ماستركارد " للانضمام إلى نطاقها علما أن هاتين الهياتين (فيزا و ماستركارد " هما اللتان تصدران البطاقات الائتمانية ذات الاستعمال العالمي .¹

إلى جانب بطاقة " سي-بي-أي-فيزا-غولد " هناك بطاقة " كاش يو " **1-2 بطاقة كاش يو :²**

إن بطاقة " كاش يو " المنتشرة في منطقة الخليج العربي و الشرق الأوسط قد أبدت اهتماما خاصا بالسوق الجزائرية ، حيث نشرت عدة إعلانات في موقع مكتوب تبحث عن موزعين لبطاقتها الإلكترونية في الجزائر رغم أن المديرية العامة لبريد الجزائر نفت وجود أي اتفاق أو حتى مفاوضات مع إدارة " كاش يو " لتوزيعها في الجزائر رغم إبداء بعض الجزائريين رغبة في التعرف على التسوق الإلكتروني بواسطة بطاقة " كاش يو " التي تنظم عدة حملات إعلانية و مسابقات عبر الانترنت تقدم خلالها جوائز مغرية و لكنها تشترط مقابل ذلك شراء بطاقتها الإلكترونية .

2- شبكة الاتصالات و البريد :

إن إقامة نظام دفع إلكتروني حقيقي في الجزائر يستلزم تطوير كل من شبكات الاتصال و البريد و الانترنت و تعميمها على كل أنحاء القطر ، و قد بدأت الجزائر في السعي إلى تحقيق هذا التطور في مجال الاتصالات و البريد.

1-2 الاتصالات : نظام " وي - ماكس " :

لقد أكد الرئيس المدير العام لمجمع اتصالات الجزائر سليمان خير الدين ، الذي قال في حديثه لوكالة الأنباء الجزائرية أن هدف المجمع هو تعميم نظام النقد الإلكتروني في الجزائر ، و قد سبق لاتصالات الجزائر أن بدأت في عملية توزيع تلك البطاقات على زبائنها أصحاب الحسابات الجارية منذ حوالي شهرين ، و لم تنته العملية بعد ، إذ ينتظر آلاف الزبائن الحصول على تلك البطاقة التي ستخفف عليهم عناء الوقوف في طوابير لا تنتهي في مكاتب البريد من أجل سحب مبالغ نقدية للتعامل بها، بينما بلغ استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني مراحل متقدمة في سائر البلدان ، بل هناك من البلاد الغربية التي افتقدت فيها السيولة المالية إلى درجة اختصت بها البنوك دون غيرها .³

و من أهم المشاريع الجديدة التي ستطلق شهر مايو المقبل (2007) ، نظام الخط المشترك الرقمي بالسرعة جد الفائقة " وي - ماكس " (وولد انتيروبير إبيليتي فور ميكرووايف أكسس) ، حيث أكد المسؤول على مجمع اتصالات الجزائر " أخيرا سيتمكن مستعملو الانترنت من الاستفادة من خدمتي الهاتف و الانترنت بسرعة فائقة ،

¹ مصطفى دالع، "واقع التجارة الالكترونية في الجزائر"، مقالة نشرت بموقع: WWW.ialamtic.com

² نفس المرجع السابق.

³ غنية قمرأوي، "اتصالات الجزائر تطلق نظام "وي ماكس" مقالة بتاريخ 10-03-2007 بموقع WWW.echouroukonline.com

بفضل هذه التكنولوجيا الجديدة التي تعتمد على موجات لاسلكية ، و التي ستمكن في سابقة بالجزائر من استقبال التلفزيون عبر الانترنت و بأسعار تنافسية .

و ستمكن اتصالات الجزائر من ولوج السوق السمعي البصري من خلال تسويق بطاقات لقنوات التلفزيون في الجزائر .

و سيطبق المشروع ابتداء في الولايات : الجزائر، البليدة و بومرداس لتتوسع إلى وهران ، عنابة ، قسنطينة وورقلة قبل نهاية السنة ، و يدخل ذلك ضمن تدارك النقائص في مجال الخط المشترك الرقمي بالسرعة الفائقة .

و قد تطلب إنجاز هذا البرنامج وسائل ضخمة تمثلت في وضع كوابل بقدرة 80 جيجا بيت لربط الجزائر العاصمة بوهران و عنابة لتشغيل الشبكة متعددة الخدمات شهر مارس 2007 .

و أشار خير الدين إلى أن استعمال خدمة " وي - ماكس " لا تتطلب سوى وضع هوائيات صغيرة ، على سقف المنزل أو العمارة ، و بخصوص التعاون الدولي قال المسؤول إن اتصالات الجزائر تقوم باتصالات دائمة مع برتيش للاتصالات لتطوير خدمات "الهاتف الثابت و الشبكة متعددة الخدمات بالجزائر" كما هو مقرر أن يوقع المجمع مع كوريا للاتصالات اتفاق شراكة في مارس الجاري ، للتكفل بنظام إنترانيت بالمدينة الجديدة و نادي الانترانيت لسيدي عبد الله .

و أشار السيد خير الدين إلى أن مجمه ينظم أول ملتقى دولي للاتصالات السلكية و اللاسلكية في مطلع جوان بولاية وادي سوف حيث سيعرض حوالي 30 متعاملا و وطنيا و أجنبيا منتجاتهم و خدماتهم .

2-2 البريد:

تظهر جهود الجزائر و مساعيها من أجل تطوير الصيرفة الإلكترونية في مجال البريد من خلال ماصرح به نور الدين بوفنارة المكلف بالإعلام على مستوى بريد الجزائر .

أن الجزائر ستطلق إتفاقا للشراكة مع دولة أجنبية فرنسية في مجال البريد السريع قريبا و ذلك بهدف إعطاء البريد المستعجل أبعاد دولية حيث تضمنت هذه الشراكة اعتماد نوعية خدمات متطورة تتجاوز و متطلبات الزبون وفتح السوق الجزائرية ، و تطبيق البطاقات الممغنطة ، حيث قال مسؤول الإعلام ببريد الجزائر أن هناك مشروع أكثر من 4 ملايين بطاقة ، 600 ألف بطاقة جاهزة بمكاتب البريد توزيعها تدريجيا بالعاصمة عن طريق إرسال إشعار لأصحابها لإستلامها مجانا ، لتأتي ولايتا وهران و سطيف في المرحلة الثانية على أن تعمم العملية عبر كامل التراب الوطني قبل نهاية 2007، وفي هذا الإطار تم وضع 250 جهاز دفع عبر التراب الوطني على أن يتم تجاوز 500 جهاز آلي قبل نهاية السنة الجارية ، و بهدف حماية المواطنين من السرقة تم إعتماد رقم سري يسلم لأصحاب

البطاقات لإدخاله عند كل عملية استعمال لهذه البطاقة و لمواكبة هذا التطور في البرمجيات المعمول بها تم اعتماد دورات تكوينية " دائمة " ¹.

المطلب الثالث: أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الإقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري خصوصا .

1- تأثير الصيرفة الإلكترونية على الإقتصاد الجزائري :

1-1 تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية :

تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة و إقتصاد الوقت و التكلفة و الإستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل و ذلك من خلال:

✓ محاربة الإقتصاد الموازي :

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية ، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الإقتصاد الموازي (غير الرسمي) و تفشي ثقافة الإكتناز كلها عوامل ساعدت على إرتفاع السوق الموازية ، وهذا الأمر أصبح يهدد الإقتصاد الوطني الذي مازال هشاً ، و بالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الإقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك ².

✓ إيجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر : إن أساس ظهور و تطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية و فعالية الصيرفة الإلكترونية ، و لا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة .

✓ إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: ³ لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمراً لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الإقتصاد العالمي و تشجيعها للاستثمارات الأجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية ، و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية .

¹ أمال فيطس، " إتفاقات شراكة مع الأجانب لتطوير التسويق والبريد المستعمل"، مقالة نشرت بجريدة الخبر، بتاريخ 09 أبريل 2007.

² الإقتصاد الموازي هو مجموعة من النشاطات غير الشرعية التي تمارس على هامش الإقتصاد الرسمي من طرف أفراد و جماعات مختفة في الميدان الأساسي للبحث عن الربح السهل و التهرب من الضرائب و من المراقبة .

³ حميد عبد الهادي، الحكومة الإلكترونية هل تقضي على البيروقراطية في الجزائر ؟ إعلامتك اسبوعية وطنية متخصصة ، العدد 16 ، من 14 إلى 21 جانفي 2007 ، ص:07.

✓ بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر : إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى ، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي .

1-2 تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري :

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى ، و هي تمنح عدة امتيازات مثل :

✓ تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة ، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل ، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية ، فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية .

✓ إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الإعلام بالبنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر .

✓ تساهم ثورة الاتصالات و المعلومات في الشؤون الحياة اليومية و ذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة .

✓ تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها .

✓ مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية و هي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي¹ .

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية ، إلا أنه يجب علينا عدم إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم اعتماده بشكل متسرع و غير واعي .

¹ بوعافية رشيد ، "الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري " ، مرجع سابق ، ص:168 - 169 .

المبحث الثالث: المقاصة الالكترونية وتجربتها في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم المقاصة الالكترونية، الفوائد وأهم المبادئ.

✓ تعريف المقاصة الالكترونية:

للمقاصة الالكترونية عدة تعريفات أهمها:

هو نظام له علاقة بالإعلام الآلي عن بعد تستخدمه البنوك فيما بينها (مجموعة بمجموعة، وعملية بعملية، أو كل العمليات دفعة واحدة) لتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الزهيدة، وتكمن خاصيته في أنه يسحب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة البنكية الصافية التي تسمى أرصدة التسديد، ويقوم بإرسالها إلى نظام تسيير حسابات التسديد المفتوحة لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنوك.¹

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

✓ فوائد نظام المقاصة الالكترونية:

من فوائد هذا النظام نذكر:

- طرق متعددة للتعامل مع الشيكات إلكترونيا.
- تقليل النصب والاحتيايل.
- سرعة أكبر في تتبع الشيكات وإعادة طباعة الكشوفات حيث أن جميع الشيكات محفوظة إلكترونيا.
- تحسين إدارة رأس المال.
- تقليل التكلفة، الزمن والجهد.
- تقليل المخاطر.
-

¹ قاسي ياسين، فادي كمال، "إسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر، المنعقد يومي 26-27 أبريل 2011.

✓ المبادئ العامة لنظام المقاصة الالكترونية:

وتوجد أربعة مبادئ هامة ينبغي تعريفها:

1.3 المتدخلون: يمكن تحديد مستويات عدة أصناف من المشاركين الذين يطلق عليهم اسم مشاركين مباشرين، ومشاركين فرعيين، ومشاركين آخرين قد يسمح لهم بالتدخل في النظام. فنظام المقاصة الالكترونية نفسه يشكل أحد المتدخلين في المقاصة الالكترونية بين البنوك، كما يوجد العون المكلف بالتسوية الذي يدير نظام تسيير حسابات التسوية، أما ما يقصد بالمشاركين الآخرين، فهم المتدخلون غير المباشرين مثل أماكن المقاصة أو غرف المقاصة حيث يتم تبادل القيم المادية. تجدر الإشارة إلى أن تطبيق نظام المقاصة الالكترونية لا يستثني تبادل القيم المادية الممثلة لأدوات الدفع كما أنه نظام لتبادل العمليات، يهدف إلى تسهيل المبادلات وأتمت القيود المدينة والدائنة في حسابات البنوك أو الخواص غلى حد سواء.

2.3 العمليات المتبادلة: كل أنواع العمليات قد تكون شيكات، تحويلات، سندات، اقتطاعات، سندات لأمر وعمليات بواسطة البطاقات.

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

3.3 كيفية العمل: ليس هنالك نمط محدد فهذه العملية تخضع خاصة لعوامل تتعلق بحجم العمليات و أهمية النظام، وكذا العوامل القانونية وعليه يمكن مركزة نظام المقاصة الالكترونية، أي أن كل العمليات المتبادلة توجه بواسطة نظام معلوماتي عن بعد نحو النظام المركزي للمقاصة الالكترونية الذي يقوم بالفرز وتبادل العمليات إلى المرسل إليهم والتسويات إلى البنك المركزي.

ومن الممكن كذلك جعل نظام المقاصة الالكترونية يعمل بطريقة لا مركزية.¹

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

المطلب الثاني: عرض التجربة الجزائرية في المقاصة الالكترونية ومقوماتها.

تقوم الجزائر منذ مدة قصيرة باستعمال نظام المقاصة الالكترونية، وهي حاليا تغطي التسديدات عبر الصكوك و التحويلات فقط في انتظار أن يشمل ذلك الوسائل والقيم الأخرى.

فالجزائر تعتبر حديثة العهد في هذا المجال، أي أنه لا يمكننا أن نحكم على هذا النظام أو نتقده باعتبار أنه لم يستقر بعد على هيكل واضح، ولهذا الغرض اخترنا عرض الملامح الكبرى لهذه التجربة، وذلك لكي تتمكن من تحديد وضعية هذا المشروع مما هو عليه في البلدان الأخرى، وكذا لتصور أكثر كيفية لتطبيق هذا النظام الآلي.

✓ مقومات نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر:

تقوم التجربة الجزائرية على اختيارات جذرية للنظامين "النظام الإعلامي" و"معالجة الشيكات"، فاقتضت إتباع مقتضيات كثيرة، مرتبطة على حد ما بالظروف الجغرافية، والتزام السلطات العمومية إشراك كل النظام البنكي (البنك المركزي، البنوك التجارية، والمجموعة البنكية) الإدارة العمومية (وزارة المالية، وزارة البريد والمواصلات، وزارة العدل) على جميع مستويات المشروع، وفي إطار قانوني متفتح كلياً على النتائج الواجب تحقيقها.

وكان الغرض من ذلك إنجاز مقاصة إلكترونية ناجحة، لذا بادرت الجزائر إلى التأهيل الإستراتيجي من خلال عصرنه القطاع البنكي الجزائري وقد اقتضى الأمر إنشاء مراكز تفكير وتسيير مختلفة هي:¹

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

وقد تم تعيين عشرة لجان فرعية، وذلك لإنجاز مختلف المشاريع المتفق عليها وهي:

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

كما يمكننا تلخيص مبادئ هذا النظام الجديد في الجزائر كما يلي:

¹ قاسي ياسين، فادي كمال، مرجع سبق ذكره، ص:12.

- تجربة السندات من طابعها المادي.
- تسوية المقاصة على أساس تسجيلات إلكترونية.
- تبادل المعطيات المعلوماتية والقيم المعدة للمقاصة، وكذا صورها المحصل عليها عن طريق Scanner بواسطة الإرسال المالي.
- انعدام التبادل المادي لأن القيم يحتفظ بها البنك المسلم وبما أن غرفة المقاصة لن تجتمع، فإن البنوك تتبادل السندات المادية.
- الإطلاع على صور القيم بفضل نظام الأرشيف الإلكتروني الجاهز على المباشر، وقد أنشئت على مستوى النظام البنكي للمقاصة الالكترونية قاعدة بيانات تضمن تخزين صور القيم التي توضع تحت تصرف البنوك على المباشر لمدة ستة أشهر، علما أن هذه الفترة قابلة للتحديد.
- يعتبر المبدأ الأهم هو التعاون بين البنوك، لأن التعاون بين المؤسسات المتنافسة من أجل ضمان القبول لوسائل الدفع، وتوفير خدمة ذات نوعية جيدة للزبائن.

المطلب الثالث: استخدامات نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر، أهداف و مزايا.

لإنجاح هذا النظام لا بد من وجود بنية تحتية وهيئات إدارية وتنظيمية تسهر على ذلك:

- هيئات هذا النظام في الجزائر: نذكر منها هيئة متابعة أو لجنة قيادة يرأسها محافظ البنك المركزي، وتمثل فيها البنوك هيئات سامية، وتكفل بتنفيذ المشروع وفقا للتوجيهات الإستراتيجية وتشرف على الهياكل العلمية، وتتكون هذه الأخيرة من:
- لجنة التفكير: مكلفة بإعداد دفاتر الشروط، ودراسة الإصلاحات القانونية وتحديد الخصائص الوظيفية.
- لجنة التنظيم: تتولى مهمة تحديد الإجراءات التنظيمية وتحديد النظام الداخلي لمركز المقاصة الآلية.
- لجنة الفرز: وتعنى بدراسة العروض واختيار ممون البرامج والعتاد.
- لجنة الاختيار و الاستقبال: تهتم باختيار البرامج و التطبيقات، وكذا التحقق من تطابق الأجهزة.
- كما أنه وبصفة عامة يمكن تلخيص مهام كل اللجان السابقة والمنحدرة من لجنة القيادة في النقاط التالية:
- إنشاء نظام مقاصة إلكترونية بين البنوك.

- إنشاء وسائل التخزين الآلي للقيم.
 - تسير البرقيات الإلكترونية بين البنوك.
 - إرسال المعطيات ذات فعالية وفي وقت محدد.
 - التنظيم اليومي لتسوية العمليات وفي وقت محدد.
- وينبغي على كل بنك منخرط أن يكون نظامه الإعلامي متوافق مع نظام المقاصة الإلكترونية، وإلا فلا يمكنه الاتصال به، وأن يكون جاهزا للعمل في الآجال المحددة، والحصول على جهاز كمبيوتر مخصص لهذا الغرض.

✓ أهداف نظام المقاصة الإلكترونية:

تتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

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

✓ مزايا المقاصة الالكترونية بالنسبة للزبون:

تساهم المقاصة الالكترونية في تقديم عدة فوائد للزبون البنكي تتحلى فيما يلي:

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

❖ تقييم التجربة الجزائرية في تطبيق نظام المقاصة الالكترونية:

لقد دخل تطبيق نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر حيز التنفيذ يوم 15 مايو 2006، وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع. أكثر من 71933 عملية في الشهر، بما قيمته 51.12 مليار دينار، وتصل إلى أكثر من 489.436 عملية في نهاية السنة بقيمة 303.17 مليار دينار، وهي في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى ويعتبر نظام المقاصة الالكترونية نظام حديث في الجزائر مقارنة بالدول الأوروبية.

خلاصة:

كانت البنوك تتبادل الصكوك فيما بينها ثم تبدأ حركة المعالجة، وتأخذ هذه العملية نحو ثلاثة أشهر، لكن الآن تعالج عملية التبادل بطريقة إلكترونية حسب مبدأ "اللامادية"، ويتم عبر شبكة نقل المعلومات من خلال الربط الآلي لجميع البنوك مع البنك المركزي، فالمعلومات كانت تنتقل في أشهر لكنها اليوم أصبحت تنتقل في دقائق. رغم كل هذا إلا أن النظام مازال يعاني من نقائص أهمها الانقطاع المستمر في الشبكة ما بين البنوك، وحدوث خلل في النظام ينتج عنه تحويل مالي عشوائي في الأرصدة وهذا ما يؤثر سلبا على نجاح هذه العملية، كما أن المقاصة الالكترونية تقام بنسبة كبيرة للشيكات فقط ولا تشمل السفتحة والسند لأمر والتحويلات المالية الأخرى. يمكن القول أن هذا النظام في الجزائر يعتبر خطوة جيدة لعصرنه القطاع البنكي، ويعتبر كأساس لإيجاد صيرفة إلكترونية ناجحة في الجزائر.

تمهيد:

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

- **المبحث الأول:** نشأة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- **المبحث الثاني:** أهمية وآلية اعتماد الخدمات البنكية الالكترونية في بنك BADR.
- **المبحث الثالث:** الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك BADR وبطاقات الدفع المستعملة.

المبحث الأول: نشأة ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الأول: ظهور ومفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

✓ نبذة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

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

✓ مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

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

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

كما يتشكل البنك من 41 مديرية جهوية هي مجتمعات جهوية للاستغلال و 322 وكالة وهي وحدات إنتاج محلية للاستغلال موزعة على التراب الوطني.

المطلب الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1-وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

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

- العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.

- إعطاء الدعم الإعلامي.

ب- عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

- تصفية المشاكل المالية.
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا.
- تمويل التجارة الخارجية.
- الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجديّة.
- 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.
- مساهمة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

2- أهداف البنك:

وتتمثل أهدافه الرئيسية فيما يلي:

- تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع الزبائن وذلك بالرفع من الموارد وجعله يتمتع بمردودية القروض الإنتاجية ذات صحة متنوعة في احترام قواعد الحيطة.
- البقاء ضمن أكبر البنوك في البلد بالتسيير الصارم للخزينة سواء بالدينار أو العملة الصعبة مع الديناميكية في مجال التحليل المالي، تحقيق مردودية أكبر بتحسين الإنتاج على مستوى عمليات المعالجة اليومية، يمنح البنك لصالح زبائنه أفضل الخدمات، وخاصة بواسطة التكنولوجيا والوسيلة الإعلامية المتعددة الغايات مع الامتداد كالمحاماة، الطب..... الخ).

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

❖ وظيفة كل قسم من الأقسام الموجودة حسب الهيكل التنظيمي:

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

1 - **مدير الوكالة:** مهمته تسيير المؤسسة و المصادقة على كل المهام المحولة له، فكل عملية تجري في البنك يطلع عليها شخصي، ومهمته الرئيسية تكمن في توزيع الموارد أي القروض والعمل على جمع أكبر قيمة من الموارد فهو يسهر على السير الحسن للخدمات.

2- **الأمانة العامة:** أو ما يعرف بالسكرتارية مكلفة بكتابة كل الوسائل و الوثائق التي يطلبها المدير و رؤساء المصالح التي لها علاقة مع طبيعة عمل بنك الفلاحة .

3- **الاستقبال و التوجيه:** استقبال الزبائن و توجيه الزبائن إلى المصلحة المناسبة.

4- **البنك الواقف:** شبك خاص بالزبائن بغرض تقديم الخدمة السريعة (السحب أو الإيداع).

5- **أمين صندوق:** الصندوق الرئيسي وهو مسؤول عن الإيرادات و النفقات و الدفع للزبائن.

6- **مكلف بالزبائن:** التعامل مع المؤسسات باعتبارهم زبائن.

7- **مكلف بالزبائن (أفراد):** التعامل مع الزبائن العاديين باعتبارهم أفراد ونقل متطلباتهم و احتياجاتهم.

8- **محاسبة المدفوعات:** مقارنة قيم النقود الموجودة مع القيم المذكورة في الكمبيوتر.

9- **التأمين المصرفي:** عقد بين الوكالة و مؤسسة التأمينات للأشخاص المستفيدين من القروض بغية التأمين على الوسائل و الآلات المستفيدين منها من خلال القرض.

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

11- وظيفة الائتمان و القرض:

أ- رئيس مصلحة: منح القروض في حالة القبول.

ب- المكلف بالدراسات التقنية: دراسة القروض و المصادقة.

12- وظيفة التحويلات و التعويضات: تحويل الأموال في نفس البنك من حساب إلى حساب آخر.

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

14- وظيفة القانون و الدعوات و التحصيل: وهي الممثل عن البنك في حالة النزاعات القانونية يتم على مستواها معالجة عمليات التبرعات و التي تنقل في تسوية القضايا الإدارية فيها وهي مكلفة أيضاً بدراسة الشكاوي و إجراء التسوية الودية و التحقق من صيغة العقود التي تقدم من طرف الزبائن من الناحية القانونية و النظامية.

15- وظيفة المراقبة والمحاسبة: تقوم بتتبع و مراقبة الخطوات التي يقومون بها و مراقبة الوثائق من حيث تاريخ صلاحيتها بالإضافة إلى تقييم جميع الحسابات.

• عدد العمال حسب نوعية التوظيف و المناصب و المهام:

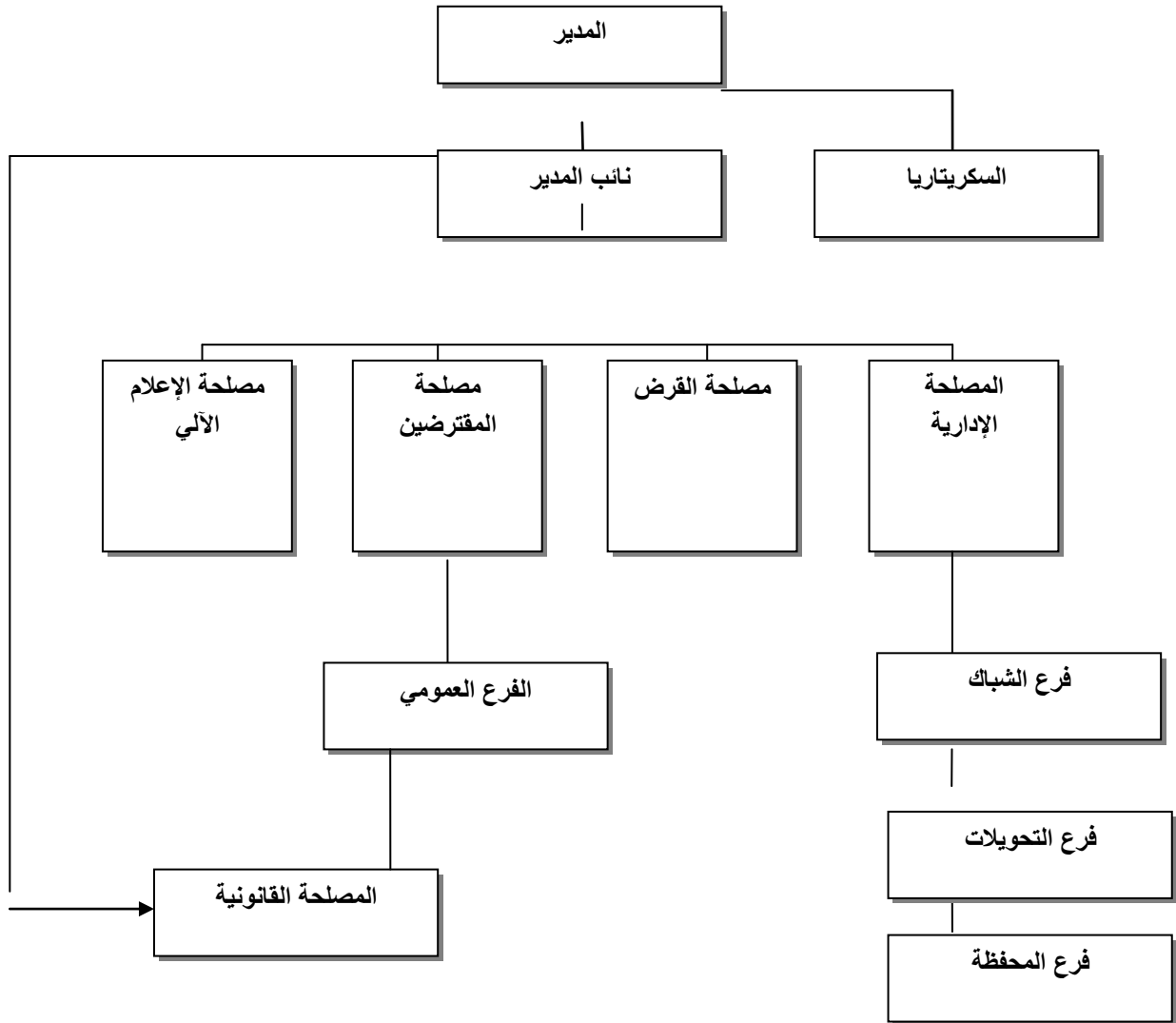
تضم الوكالة 19 عامل و موظف منهم 13 عمال دائمين و 6 عمال مؤقتين لمدة معينة، وهذه

الوكالة مكلفة بتوزيع وتنظيم المناصب و المسؤوليات على الموظفين حسب الجدول الأتي:

الجدول رقم(4-1): عدد العمال حسب نوعية التوظيف والمهام.

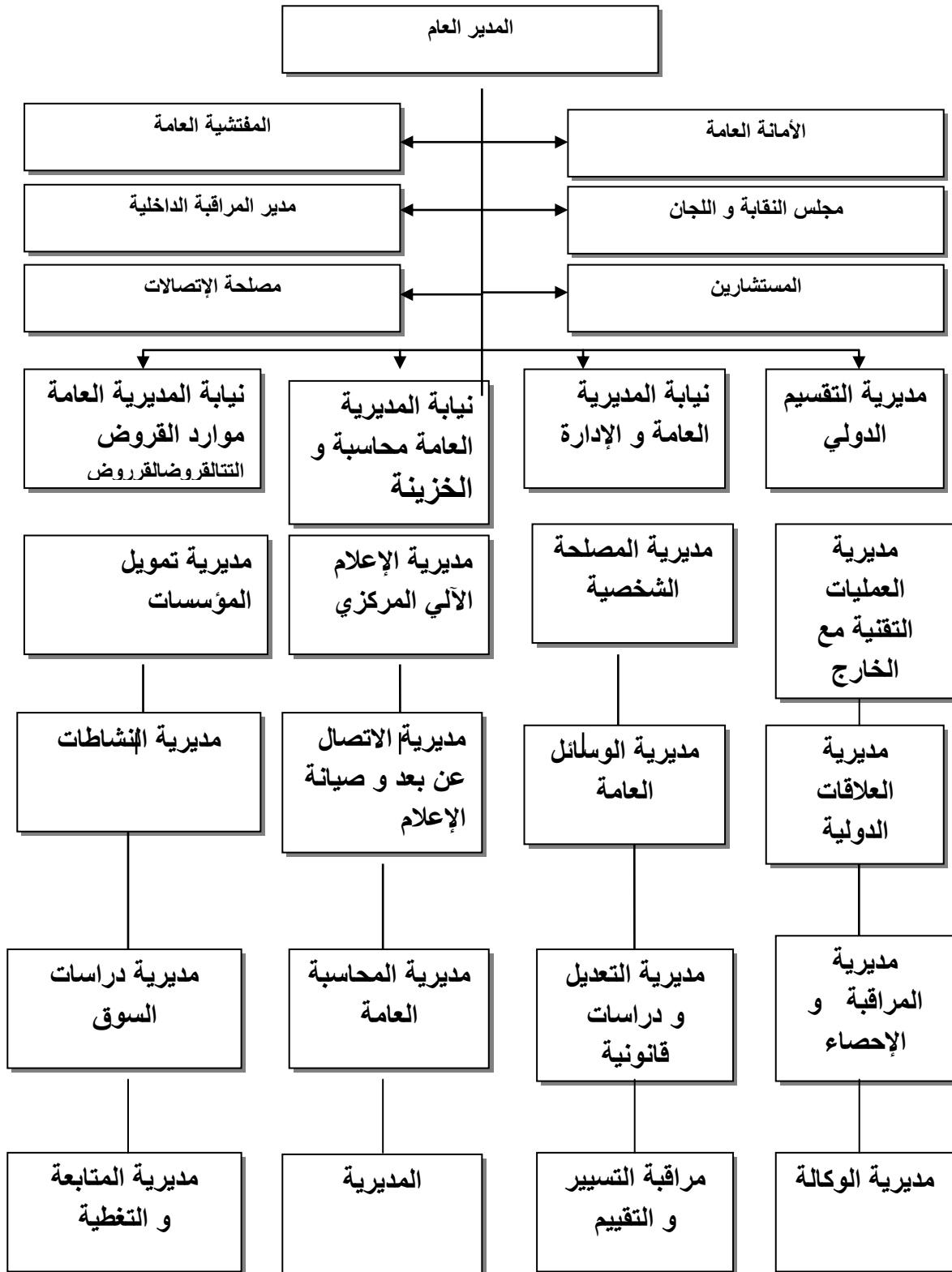
| عدد العمال | المناصب و المسؤوليات |
|------------|--|
| 01 | الإدارة: تسيير الوكالة |
| 01 | رئيس مصلحة: مراقبة العمل و العمال |
| 01 | القانون و الدعوات و التحصيلات: تمثيل البنك في النزاعات القانونية |
| 01 | سكرتارية: إستقبال المكالمات و طباعة الوثائق |
| 04 | أمين الصندوق: الإزادات و النفقات و الدفع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

الشكل رقم(4-1) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



المصدر : البريد الالكتروني لبنك الفلاحة و التنمية الريفية www.badr-bank.net

الشكل رقم (4-2) : الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة مستغانم



المصدر: المديرية العامة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة مستغانم

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

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

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

إن اعتماد الخدمة البنكية الالكترونية من طرف البنوك الجزائرية سمح لها بدخول العصرنة من أبوابها الواسعة بصفة عامة وبنك BADR بصفة خاصة فمنحت لهذا الأخير عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:¹

- إن قيام البنك بتسوية أنشطته و الخدمات البنكية الالكترونية يؤدي إلى تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها ويوفر إنشاء فروع جديدة لبنوك في المناطق العديدة، خاصة أن الجزائر بلد كبير المساحة، ولأن مثلا إنشاء موقع بنكي على شبكة الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع للبنوك بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة، حيث يمكن من خلال البنك الالكتروني تسويق مختلف خدماتها البنكية فضلا عن إجراء التعاونات البنكية، والتبادل الالكتروني للوثائق في مدة وجيزة.

- إن دخول البنوك شبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم ضرورة دخول البنوك بهذه الخدمة لمواجهة تحديات السوق البنكية الدولية، وبالتالي دخول سوق البنوك الجزائرية في المنافسة الداخلية والخارجية يجب في هذه الحالة تكيف المنظومة البنكية الجزائرية خدماتها البنكية وفقا لما يجري حاليا في الأسواق البنكية.

- الجزائر بمساحتها الكبيرة لا تستطيع من خلالها البنوك فتح فروع عند كل منطقة وبالتالي اعتماد الخدمة البنكية الالكترونية في النظام البنكي الجزائري إلى اختصار المساحة وتقليل تكلفة إنشاء الفروع الجديدة .

¹ اعتمادا على وثائق مقدمة من البنك.

- إن استعمال شبكة الانترنت في البنوك الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال البنوك و الترويج بخدماتها والإعلام بالنشر و التطورات والمؤشرات المالية بوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

-تساهم ثروة الاتصال المعلوماتية في شؤون الحياة اليومية ففي البلاد المتقدمة تقوم كل أسرة وكل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الانترنت بأغراض التسويق أو بتنفيذ بعض العمليات البنكية، ويمكن من خلال الخدمة البنكية الالكترونية تحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد.

-تفعيل دور البورصة للقيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية، وهي تستعد للمنافسة في ظل بداية تطبيق الأحرف الأولى من إتفاقية الشراكة الأورو الجزائرية والإنضمام المترقب إلى المنظمة العالمية للتجارة.

-المساهمة في جذب الإستثمارات لاسيما الإستثمار الأجنبي المباشر، من خلال توفير خدمة بنكية إلكترونية 24 ساعة على 24 ساعة و 7 أيام على 7 أيام، لكن هذا لا يعني أن للخدمة الإلكترونية في ظل اعتمادها في الجزائر ليس لها سلبيات بل هناك الكثير منها مثلا مخاطر القرصنة، تكلفة الصيانة للبنية التحتية، أمن وسرية التعاملات البنكية.

المطلب الثاني: آلية اعتماد الخدمات البنكية الالكترونية وتأثيرها على بنك BADR:

مع تزايد الخدمات البنكية الالكترونية في بنك بدر كانت الحاجة إلى آلية تحكم نشاط البنوك بطرق ووسائل إتصال إلكترونية، وهذه الآلية تهدف إلى إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها بنك BADR .

➤ العوامل المساعدة لتعزيز الخدمة البنكية الالكترونية:

إن قيام بنك بدر BADR بتقديم خدمات بنكية إلكترونية يقتضي الإلتزام بجملة من العوامل والتي هي

بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

-وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة

التأمين من تعميم هذه الشبكة.

-وضع خطط لبدأ في إدخال خدمات الخدمة البنكية الالكترونية بداية من وضع إستراتيجية على

مستوى البنك المركزي أو البلد.

-وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات.

-إختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.

-قيام علاقات مباشرة مع البائع و المشتري.

-إن استعمال الانترنت في لبنوك يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الثقافة، وذلك من خلال التعريف بهذه

البنوك و ترويج خدماتها والاعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية ووضعها بتصرف الباحثين

والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية ويبدو أن ثروة الإتصال والمعلومات أصبحت مؤثرة في شؤون

الحياة اليومية، ففي البلدان المتقدمة تقوم كل أسرة وكل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الانترنت

لأغراض التسوق أو لتنفيذ بعض العمليات البنكية.

➤ تأثير الخدمة البنكية الالكترونية على بنك BADR:

إن اعتماد الخدمة البنكية الالكترونية في البنوك سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك بصفة عامة أو بنك بدر بصفة خاصة وهي تمنح للبنك عدة إمتيازات مثل:

- تخفيض النفقات التي تتحملها البنوك في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها البنكية، فضلا عن التعاملات بين البنوك المبادلات الالكترونية.

- إن استخدام الانترنت في البنك BADR يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج لخدماتها والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

- تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.

المطلب الثالث: فوائد وعوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية.

-فوائد الخدمة الالكترونية:

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يحقق فوائد منها:

- تخفض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع البنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك، وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية.

- إن توجه البنوك نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك يقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنك بإختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافس قوي في جذب العملاء.
- إن الخدمة البنكية الالكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق البنكية.
- إستخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات و الإستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.
- **عوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية داخل BADR:**
- من أجل تبني نظام متطور في بلادنا لأي بنك إلكتروني فعال يجب:
 - العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا نقل المعلومات.
 - تحسين المستهلك الجزائري بمميزات البنك الإلكترونية وهذا من خلال إشهار أيام دراسية في هذا المجال وغيرها..... إلخ.
 - العمل على تطوير وتدعيم النظام البنكي فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية، وضد كل تجاوز محتمل.
 - تحسين أنظمة الإتصال والتحويل.
 - العمل على خلق شبكة الانترنت بين البنوك لتسهيل تسيير البنوك.

- العمل على تأمين كل الخدمات و التحويلات الإلكترونية ضد كل من أعمال القرصنة، أي بتحسين غير مرغوب فيه.

- تحسين فعالية تجهيزات ضد أي عجز طارئ.

إن تطبيق الخدمة البنكية الإلكترونية يبقى صعب الوصول إليه، في الواقع هذه الخدمة الجديدة في البنك تتطلب وسائل مهمة جداً، خصوصاً منها البشرية و المالية أي الوسائل التي هي صعبة المنال في بلادنا.

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

نظراً للتطور والتقدم التكنولوجي إستوجب على بنك BADR تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات البنكية الإلكترونية.

المطلب الأول: مختلف الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR:

❖ **الخدمات التقليدية المقدمة من طرف بنك BADR:**

. الحساب الجاري:

يكون مفتوح للأشخاص الطبيعيين و المعنويين الذين يمارسون نشاطاً تجارياً " تجار صناعيون، مؤسسات تجارية فلاحون"، و غالباً ما يكون هذا المنتج المصرفي بدون فائدة .

. حساب الصكوك (الشيكات):

تكون عبارة عن حسابات مفتوحة بجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري " جمعيات . إدارات " وذوي الأجور الراغبين في الإستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

. دفتر التوفير بدر livre d'epargne badr :

هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين في ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين و باستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام

بعمليات دفع و سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك لذا لا يجد هؤلاء أي صعوبات لنقل الأموال من مكان لآخر.

. دفتر توفير أشبال livre d'epargne junior:

هو دفتر توفير الشباب مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتدريب على الإدخار في بداية حياتهم الإدخارية حيث يفتح دفتر توفير للشباب الذين تتجاوز أعمارهم 19 سنة، من طرف ممثليهم الشرعيين ، ويحدد الدفع الأول بـ 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع نقداً أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أوتوماتيكية منتظمة ، كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات من القروض مصرفية قد تصل الى مليونين دينار جزائري.

. بطاقة بدر carte badr:

هذه البطاقة موجهة للزبائن بنك بدر حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع و السحب للأوراق النقدية "D.A.R" كما يمكن لأصحابها من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.

. أذونات الصندوق les bons de caisse:

عبارة عن تفويض لأجل و بعائد موجهة للأشخاص المعنويين و الطبيعيين ويمكن أن يكون اسما (باسم المكتتب) أو لحامله.

. الإيداعات لأجل les dépôts à terme:

هي وسيلة تسهل على الأشخاص إيداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم إلى أجل محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك، و قد حدد المبلغ الأدنى للإيداع بـ 10000 دج لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر، أما بالنسبة لعملية الإيداع بالعملة الصعبة فقد حدد المبلغ الأدنى بـ 76224 أورو أو ما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر.

. حساب بالعملة الصعبة les comptes devises:

منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.

-القروض الموجهة للسكن:

هو منتج مالي يسمح للأشخاص الطبيعيين ذوي الدخل الثابتة في بناء، ترميم، توسيع أو شراء سكنات فردية مقابل فترة تسديد تمتد لمدة 20 سنة بفوائد متفق عليها بين المستفيد و البنك تكون في العادة خاضعة للتعديل والتغيير.

-القروض الإستثمارية: هي موجهة إلى فئات معينة لتشجيعهم في تطوير أعمالهم كقروض الإستثمار في القطاع الصحي الموجهة للأطباء والصيدالدة، قروض الإستثمار في مجال الصيد البحري، قروض الإستثمار في القطاع الفلاحي والمهندسين في الزراعة.....الخ.

❖ الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR.

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

-الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت: تقدم البنوك عبر شبكة الانترنت خدمات تتمثل فيمل يلي:

-تمكين العملاء من التأكد من أرصده لدى البنوك .

-الحصول على إرشادات للإستخدام الأمثل للمحافظ المالية من أسهم أو سندات.

-عرض النشرات الإعلانية الخاصة بكل الخدمات البنكية.

-دمج ماكينات الصرف الآلي التابعة مع شبكة الانترنت لتمكن عملائها من المشاركة في كل أعمال ومعاملات التجارة الالكترونية.

-عرض الفواتير الالكترونية والقيام بتحصيلها إلكترونيا وتسليم الحسابات لأصحاب هذه الفواتير عن طريق إرسالها بالبريد الإلكتروني.

خدمات عن بعد: هذه الخدمة تسمح بمعالجة مختلف العمليات البنكية في وقت سريع وحقيقي حيث لقت قبولا كبيرا من طرف العملاء.

المطلب الثاني: البطاقات المستعملة من طرف بنك بدر.

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكتروني في العلم و توسع نطاق استخدامها ليشمل المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن

أنواع البطاقات المستعملة من طرف بنك BADR: من بين أهم البطاقات المتعامل بها في بنك BADR:

1- بطاقة السحب ما بين البنوك:

تسمح لعملاء البنك بسحب مبالغ نقدية من حسابه لحد أقصى متفق عليه عن طريق الموزعات الآلية التابعة للبنك أو الموزعات الآلية التابعة للبنوك الأخرى ، كما انها تصلح لدى مختلف البنوك من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك و الرمز الخاص ببنك BADR.

2- بطاقة GUICHET AUTOMATIQUE DE BILLERS:

تقترح على الزبائن ذوي المداخيل المرتفعة مثل فئة التجار و رجال الأعمال و يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل فهي تمكن العميل من حصول على خدمات السحب النقدي في حدود المبالغ المسموح بها يوميا، أو خدمات طلب دفتر الشيكات أو خدمة الإستعلام عن معلومات خاصة به لدى البنك.

3 - بطاقة التوفير:

هي بطاقة تابعة لحساب المتواجد لدى البنك تعطي لصاحبها الحق بإستعمال على مستوى الصراف الآلي بحيث يستطيع سحب أو إيداع المبالغ المالية و التي تسجل على مستوى حسابه للتوفير، هذه البطاقة صالحة لمدة سنتين و يمكن إستعمالها على مستوى جميع البنوك وتسمح لحاملها ب : إيداع أو تحويل المبالغ المالية من حساب الشخص الى حسابه للتوفير على مستوى الشبكة النقدية.

المطلب الثالث: إجراءات عملية التحويلات المالية الإلكترونية و منافعها.

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

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

حالتين:

1- وجود وسيط:

يقوم العميل ببناء و إرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط و بدون هذه الأخيرة يجمع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، ويقارن بنك العميل التحويل برصد العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل.

أما إذا كان الرصيد كافيًا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم إقتطاع قيمة التحويل منه و تحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد.

2- عدم وجود وسيط:

وفي حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط، يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة خاصة بالتاجر، وعندما يقوم العميل

بإعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم بإرسال الإعتماد إلى دار المقاصة الآلية، التي بدورها تقوم بالإعتماد إلى بنك لإقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندما لا حاجة لتحقيق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

➤ منافع عملية التحويلات المالية الإلكترونية:

يقدم نظام التحويلات المالية الإلكترونية منافع لكل من البنوك و العملاء و تجار التجزئة، ونوجزها فيما يلي:

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

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشبكات.
- **تقليل مصاريف معالجة الشيكات:** إلى الحد الأدنى نتيجة عدم إستخدام الشيكات الورقية، وإنخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل، نتيجة الإستغناء عن معالجة الشيكات الورقية، ولذلك تحقق البنوك من وراء ذلك نسبة عالية من الأرباح التشغيلية و تخفيض حجم العمالة.
- **تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك:** لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد، بما أن إدخال النظام الإلكتروني يحل محل إستخدام الشيكات الورقة من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى العملاء، وتقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار إستخدام النظم الآلية

2- **توفير النقدية بصورة فورية:** يؤدي نظام التحويلات المالية الإلكترونية إلى تحسين التدفق النقدي، من خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق، وكذا تسريع دورة النقد.

3- **تسيير العمل:** ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل و التاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يؤدي إلى رفع فعالية نظام العمل.

خلاصة :

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

فيظهر لنا حاليا من خلال قيامنا بدراسة ميدانية في بنك BADR أن الخدمة البنكية في النظام البنكي الجزائري لا تزال متخلفة وبطيئة وغير متنوعة، رغم الإصلاحات التي قامت بها السلطات الوصية والتي أهمل جانب الخدمات البنكية في برامج الإصلاحية، وفي ظل التوجه الجديد للإقتصاد الجزائري، برزت عمليات التحديث للخدمة البنكية، من خلال إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض البنوك شبكات إلكترونية خاصة بها، فضلا عن استعمال بعض التكنولوجيا الحديثة كاستعمال الإعلام الآلي مثلا، والاهتمام بالموارد البشرية، وتحريم القطاع البنكي، فضلا عن القفزة التي شهدتها قطاع الإعلام والاتصالات في الجزائر، من خلال انتشار شبكات الانترنت، الهاتف والثابت.

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

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

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

ولقد إستطاعت الخدمة البنكية من خلال ما تقدمه من خدمات متطورة في وقت وجيز وفي أي مكان دون إنقطاع إلى تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق، وتم تطوير وسائل الدفع الإلكترونية بمختلف أنواعها.

و نظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للإقتصاد و نظرا لمحاولة الجزائر النهوض بإقتصادها من حالة الركود المزرية و تسريع و تنشيط حركته رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي و مواكبة كل ما هو جديد ، فبادرت بإصلاحات عديدة لتهيئته إلى هذا الحدث إلا أن واقع المنظومة المصرفية الجزائرية يجد أن هناك سوء تسيير للموارد و عدم إتباع سياسة فعالة في تمويل الإقتصاد هذا من جهة و إنتشار الفضائح و الفساد من جهة أخرى ، الأمر الذي يتطلب إعادة دراسة للنظام ككل بسياسته و مؤسساته و وظائفه بإعتماد أساليب و وسائل مختلفة.

أما من جهة عصرنة هذا النظام فمازال في مرتبة متأخرة مقارنة بالأنظمة المصرفية الأخرى العربية و يظهر هذا في عدم إدخال الوسائل الإلكترونية في أنشطته و ذلك بإعتماد الصيرفة الإلكترونية التي مازالت مجرد مشروع يعرف العديد من التأخير و المماطلات رغم إعتماد الجزائر نظامين هما نظام التسوية الإجمالية الفورية و المقاصة عن بعد و إصدارها لبعض البطاقات الإلكترونية و تطويرها لشبكة الإتصالات و البريد تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في مجال القطاع المصرفي .

نتائج الدراسة:

- ما تزال الخدمات البنكية في النظام البنكي الجزائري متخلفة وبطيئة وغير متنوعة، رغم الإصلاحات التي قامت بها.

- في مجال إدخال الخدمة البنكية الإلكترونية من أجل تحديث الجهاز البنكي بالجزائر، فقد برزت عدة محاولات، من خلال إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض البنوك شبكات إلكترونية خاصة بها، فضلا عن إدخال بعض التكنولوجيات الحديثة كإستعمال الإعلام الآلي مثلا، والإهتمام بالموارد البشرية، وتحرير القطاع المالي والبنكي، فضلا عن القفزة التي شهدتها قطاع الإعلام والاتصالات في الجزائر، من خلال إنتشار شبكات الأنترنت، الهاتف النقال والثابت.... لكنها كلها خطوات تحتاج إلى تأكيد وإستمرار.

- ما يمكن ملاحظته كذلك هو أن إعتقاد الخدمة البنكية الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري مازال في البداية، رغم العدد الهائل من البرامج والمشاريع المعدة، بعضها فقط رأى النور، والباقي ما يزال حبرا على ورق.

- يتطلب إدخال الخدمة البنكية الإلكترونية المرور عبر خطوات عديدة، منها إنشاء شبكة إلكترونية بنكية وطنية من خلال إستخدام نظام التسوية الإجمالية الفورية مما له من فوائد وامتيازات، وتطور استخدام بطاقات الإئتمان بمختلف أنواعها، والنقود الإلكترونية، وتوسيع إستعمال شبكة الأنترنت مع إدخال نظام البت السريع ADSL، كما يجب أن تستعد البنوك الجزائرية لإستقبال هذه التقنية من خلال تحديث إدارتها، وتحديث خدماتها فضلا عن تطور الإعلام البنكي للمساهمة في نشر ثقافة بنكية في المجتمع، وضرورة تساهم المراكز التجارية والمؤسسات الأخرى في ذلك.

التوصيات:

إنطلاقا من نتائج الدراسة يمكن إقتراح التوصيات التالية:

— ضرورة تكوين شبكة مصرفية تكون بمثابة جسر إلكتروني بين البنوك.

الخاتمة

— التوسع في إستخدام الأنترنت لتقديم الخدمات البنكية الإلكترونية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل للإستعلام على أرصدة الحسابات.

— مواكبة التطور التكنولوجي، خاصة فيما يتعلق بأجهزة تقديم الخدمة.

— الإهتمام بتنويع الخدمات البنكية الإلكترونية والتعريف بها وخاصة الجديدة منها.

— ضرورة نشر الوعي المعلوماتي في الأوساط الجزائرية فيما يخص أهمية ومزايا الخدمة البنكية الإلكترونية.

— إرسال موظفي البنوك إلى بعثات تدريبية بالخارج لإستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها.

— الإسراع في تنفيذ شبكة الإتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وباقي فروعها بما يضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الإرتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

الكتب باللغة العربية:

- ابراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة -"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- أحمد محمد غنيم. "إدارة البنوك-تقليدية الماضي والكترونية المستقبل-"، المكتبة العصرية، الطبعة الأولى، 2008.
- أسامة أبو الحسن مجاهد، "التعاقد عبر الانترنت"، دار الكتب القانونية، مصر، 2002.
- بهاء شاهين، "العولمة والتجارة الإلكترونية"، دار الفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2000.
- حماد طارق عبد العالي، "التجارة الإلكترونية-المفاهيم، التجارب-"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- د. رحيم حسين ، أ. هواري معراج ، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية.
- د/ مدحت رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية ، القاهرة، 2001.
- رأفت رضوان ، "عالم التجارة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية "، القاهرة، الطبعة الأولى، 1999.
- روب سميس وآخرون 'تجارة الإلكترونية، دار الفاروق للطباعة والنشر، القاهرة، سنة 2000.
- السيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الإلكترونية والعولمة"، منشورات المنظمة، القاهرة، 2006.
- طارق طه، "إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية"، دارالكتب للطباعة والنشر، القاهرة، 2000.
- طاهر سوكار، "كيفية تجنب مخاطر التجارة الإلكترونية"، www.net/arabic/news.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، "النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2000.
- فريد النجار، وليد النجار و آخرون، " وسائل المدفوعات الإلكترونية - التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة -"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- محمد أحمد أبو قاسم، "التسويق عبر الإنترنت"، دار الأمين، القاهرة، 2000.
- محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الإلكترونية- المستقبل الواعد للأجيال القادمة-"، دار الثقافة، عملن، الطبعة الأولى، 2010.
- محمود عامر، "التجارة الإلكترونية"، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الطبعة الأولى ، 2006.
- محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت"، دار الثقافة، عمان، الطبعة الثانية، 2012.
- معالي فهمي حيدر، "نظم المعلومات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- نائل عبد الرحمن، ناجح داود، الطويل صالح، "الأعمال المصرفية والجرائم الواقعة عليها"، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى، 2000.

-نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة (المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات)"، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2008.

-نجم عبود، "الإدارة الإلكترونية - مفاهيم واستراتيجيات ووظائف والمشكلات -"، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.

-نحلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية ، بدون دار نشر، القاهرة، 2004،

-هاني مهدي الحمل، "المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية" مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003،.

الكتب باللغة الفرنسية:

-système de paiement de masse , flash info bulletin de la cnep banque N°2 mars 2006

النشرات الإقتصادية، المنتديات، الملتقيات والمؤتمرات:

-إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية، "التجارة الإلكترونية والاتصالات"، مجلس الغرف التجارية والصناعية -- السعودية، بحث مقدم في المؤتمر الثالث لرجال الأعمال السعوديين والمصريين، الإسكندرية، 08-10 نوفمبر 2000.

-إعداد رضوان فهمي، مجلة الإداري، "اتجاه سلمي تصاعدي للعمالة العربية"، بيروت، العدد 04، 28، أبريل 2002.

-إعداد علاء تقشبندى، تحقيق بعنوان "التوقيع الإلكتروني - خطوة إلى الأمام -" جريدة الإتحاد، العدد الصادر في 21/08/2001.

-الاقتصاد الموازي هو مجموعة من النشاطات غير الشرعية التي تمارس على هامش الاقتصاد الرسمي من طرف أفراد وجماعات محترفة في الميدان الأساسي للبحث عن الربح السهل و التهرب من الضرائب و المراقبة .
-أمال فيطس، "إتفاقات شراكة مع الأجانب لتطوير التسويق والبريد المستعجل"، مقالة نشرت بجريدة الخبر، بتاريخ 09 أبريل 2007.

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

-حسام لطفي، أبعاد التجارة الإلكترونية، الندوة الوطنية للتجارة الإلكترونية، القاهرة، 5-6 أبريل 1998

-حسن شحاذة الحسين، "العمليات المصرفية الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002،
-حميد عبد الهادي، الحكومة الإلكترونية هل تقضي على البيروقراطية في الجزائر؟ إعلامتك اسبوعية وطنية متخصصة ، العدد 16 ، من 14 إلى 21 جانفي 2007.
-خالد طويل، "الاقتصاد الجديد"، صحيفة الرياض، مؤسسة اليمامة الصحافية، في 24/10/2001.
-عبد الهادي نجار، "الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة.

-غنية قمرأوي، "اتصالات الجزائر تطلق نظام "وي ماكس" مقالة بتاريخ 10-03-2007.
-قاسي ياسين، فادي كمال، "إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-"، المركز الجامعي لخميس مليانة، الجزائر، المنعقد يومي 26-27 أبريل 2011.
-قاسي ياسين، فايد كمال: "إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة الجزائر، بتاريخ: 26-27 أبريل 2011

-قسم البحوث، "التجارة الإلكترونية وواقع العالم العربي"، مجلة الشؤون الخليجية، الإمارات، 1999.
-مصطفى دالع، "واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر"، مقالة نشرت بموقع: WWW.ialamtic.com
باللغة الإنجليزية:

- Barbara M.et al, "government statistivs,E-commerce and electronic economy"a paper prepard for economic statistic advisory committee (fesac),June 15,2000.
 - Roger Clarke"electronic commerce définitions" département of computer science, australian national université, 2000, p02.
 - Shaun lake"E-commerce and LDCS challeenges for entreprises and gouvernements"a paper prepared for UNCTAD régional meeting on electronic commerce and devlopment,kathmandu,nepal 30-31 May 2000.
- مذكرات تخرج:

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

-بو جعيط عمار، نجم عز الدين، "التجارة الإلكترونية والجوانب التسويقية في المؤسسة"، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس، تخصص تسويق، 2002.

-بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، البليلة، 2005.

مواقع شبكة الأنترنت:

-modernisation des systèmes de paiement, sur le site: www.bank-of-algeria.dz

-www.Bank.Of.cd.com

-www.aebs.com : موقع الشركة على الأنترنت :

- www.bank.org/arabic/period

ملخص

شهدت الساحة البنكية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار الخدمات الإلكترونية التي تعد اتجاهها حديثا ومختلفا عن الخدمات البنكية التقليدية.

إذن فالمقصود بالخدمة البنكية الإلكترونية أنها كل عمل بنكي يتم عبر قنوات إلكترونية ويعتمد على معالجة للبيانات يشمل التحويلات والتسويات المالية، الإقتراض التجاري والعقود، التبادل الإلكتروني للمعلومات و العمليات وتتصف الخدمة البنكية الإلكترونية بالمميزات التالية:

- تمكن من عمليات السحب والإيداع في أي وقت حتى وأن كان البنك مغلقا.
- خدمات تتم عن بعد وبدون إتصالا مباشرا بين أطراف الخدمة.
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.
- التخفيف من العمل الورقي.

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

Résumé

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

Service afin destinée monétique travail onhakl est effectuée par voie électronique de la banque et dépend de la transformation de la comprend les transferts et les établissements financiers , les emprunt commerciaux et les contrats de données , L'échange électronique d'informations et les opération et le service de banque électronique est caractérisé par les caractéristiques suivantes /

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

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