

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي

الشعبة: علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسة

بعنوان

وسائل الدفع الحديثة و ما مدى نجاعتها في المؤسسة المالية

دراسة حالة بريد الجزائر - وحدة غليزان -

تحت إشراف الدكتور :

من إعداد الطالب:

بوبكر محمد

لراشي مراد

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة
رئيسا	بوظراف الجيلالي	أستاذ محاضر	مستغانم
مقررا	بوبكر محمد	أستاذ محاضر	مستغانم
مناقشا	بن شني عبد القادر	أستاذ محاضر	مستغانم

السنة الجامعية 2017/ 2018

تَشْكُرَات

أول شكري لله رب العالمين الذي أنار لي درب العلم و المعرفة و منحني الإرادة على انجاز هذه المذكرة .

كما اشكر جزيل الشكر الأستاذ المشرف على إنهاء هذه المذكرة الدكتور : بوبكر محمد

و إلى السيدة محمدي سهيلة التي لم تبخل علي بمساعدتها و علمها و كل عمال بريد الجزائر غليزان

الذين ساعدوني بتوجيهاتهم القيمة .

الإهداء

إلى من بحياتهما فدياني , هما سبب و جودي و كياني , و إلى من بحبهما أغرقاني , إلى من احترقا لينيرا درب

حياتي , إلى الوالدين العزيزين

إلى عائلي الكريمة صغيرا و كبيرا : زوجتي , ابني محمد طه , إخوتي كريمة, فكري .

إلى كل عمال مكتب بريد وادي رهيو

إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر اقتصاد و تسيير مؤسسات

إلى كل من عرفني من قريب أو بعيد

كما اشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد .

فهرس الدراسة

فهرس الدراسة

	الإهداء:.....
	الشكر:.....
I.	فهرس الدراسة:.....
III.	قائمة الأشكال:.....
IV.	قائمة الجداول:.....
01	مقدمة عامة:.....
الفصل الأول:	
04	تمهيد :.....
05	المبحث الأول : مدخل إلى نظام الدفع.....
05	المطلب الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع المصرفية.....
07	المطلب الثاني: تعريف نظام الدفع :.....
07	المطلب الثالث: مفهوم وسائل الدفع التقليدية و أساليبها:.....
12	لمطلب الرابع : العوامل المساعدة على تطور نظام الدفع.....
15	المبحث الثاني: السياق النظري لوسائل الدفع الالكتروني.....
15	المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية.....
16	المطلب الثاني: الوسائط المصرفية الالكترونية.....
18	المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.....
26	المطلب الرابع : ايجابيات ومزايا وسائل الدفع الالكترونية :
32	خلاصة الفصل:.....
الفصل الثاني	
34	تمهيد:.....
35	المبحث الأول : التعريف بمؤسسة البريد:.....
35	المطلب الاول : إنشاء المؤسسة:.....
37	المطلب الثاني : البنية الهيكلية لبريد الجزائر.....
44	المطلب الثالث : الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر.....
46	المبحث الثاني : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر (وحدة غليزان) وخدماتها الالكترونية.....
46	المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد (وحدة غليزان) وفروعها.....
48	المطلب الثاني: الوسائط الالكترونية الموجودة ببريد غليزان.....
51	المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية المستعملة حديثا في بريد غليزان.....

54	المطلب الرابع:البطاقة الذهبية.....
57	المبحث الثالث: دراسة ميدانية
57	المطلب الأول: أداة جمع البيانات.....
57	المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة.....
57	المطلب الثالث :المعالجة الإحصائية.....
67	خلاصة الفصل:.....
69	الخاتمة العامة:.....
73	قائمة المراجع.....

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	دور استخدام الشبك الإلكتروني وإجراءاته	(1-1)
42	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزية	(1-2)
43	مخطط التنظيم الإقليمي والوحدات الولائية	(2-2)
58	يبين نسبة الذكور والإناث زبائن البريد محل الدراسة	(3-2)
59	نسب الفئة العمرية للزبائن محل الدراسة	(4-2)
60	دائرة نسبية تبين المستوى التعليمي لأفراد العينة	(5-2)
61	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب قطاع التوظيف	(6-2)
62	مدرج تكراري يبين ما مدى سهولة البطاقة الذهبية للاستعمال	(7-2)
63	مدرج تكراري يبين ما مدى وظيفية ومنفعة البطاقة الذهبية	(8-2)
64	مدرج تكراري يبين ما مدى شك الزبون في تأمين استعمال البطاقة الذهبية	(9-2)
65	دائرة نسبية تبين ما مدى ثقة الزبون في استعمال البطاقة الذهبية	(10-2)
66	أعمدة بيانية تبين الاستعمالات المفضلة للبطاقة الذهبية	(11-2)

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
49	الموزع الآلي للأوراق النقدية D.A.B	(1 - 2)
50	الشباك الآلي G.A.B	(2 - 2)
58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(3 - 2)
58	توزيع مفردات العينة وفقا للفئات العمرية	(4-2)
59	المستوى التعليمي لأفراد العينة	(5 - 2)
60	توزيع أفراد العينة حسب قطاع التوظيف	(6 - 2)
61	سهولة البطاقة الذهبية في الاستعمال	(7 - 2)
62	وظيفة ومنفعة البطاقة الذهبية	(8 - 2)
63	ما مدى شك الزبون في تأمين استعمال البطاقة الذهبية	(9 - 2)
64	ما مدى ثقة الزبون في استعمال البطاقة الذهبية	(10 - 2)
65	الاستعمالات المفضلة للبطاقة الذهبية	(11 - 2)

مقدمة عامة

تقديم

يعد التطور المتزايد لشبكة الانترنت وانتشارها سببا أساسيا في جعلها تلعب دور المسير الالكتروني لعصر المعلومات ,و مكنها ذلك من أن تكون القاعدة الرئيسية للبنوك الالكترونية والتي يقصد بها إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الجديدة ,سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان ,أو غير ذلك من الأعمال المصرفية وفي ظل هذا النمط من البنوك لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه .

و تماشيا مع التطورات التكنولوجية في مجال الاقتصاد كان لابد للجزائر الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع بما يتماشى مع التطور التكنولوجي والمسار للدول المتقدمة رغم صعوبة تبني هذه الأساليب المتطورة لكون المجتمع لا زال يرفض بشكل غير مباشر هذه الأنظمة إلا قليلا معطيا الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته ,مما دفع الجزائر إلى الدخول في بعض المشاريع التي دخلت حيز التنفيذ انطلاقا من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع الالكتروني .

و أمام سعي كل الدول لمواكبة هذه التطورات هذا ما دفعنا لطرح الإشكالية التالية

ما مدى نجاعة وسائل الدفع الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية حاولنا تقسيمها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية

- ما المقصود بوسائل الدفع التقليدية والحديثة منها؟
- ما هي وسائل الدفع الحديثة المستعملة في مؤسسة بريد الجزائر؟
- ما مدى رضا الزبون عن استعمال البطاقة الذهبية كوسيلة دفع حديثة في بريد الجزائر؟
- هل البطاقة الذهبية مؤمنة ما فيه الكفاية في استعمالها ؟

فرضيات البحث:

- وسائل الدفع الحديثة سهلة الاستعمال
- زبائن البريد راضون عن البطاقة الذهبية وهذا من خلال الثقة الكبيرة في استعمالها
- البطاقة الذهبية مؤمنة بشكل كافي

أهداف البحث:

هناك أهداف موضوعية تتمثل في ما يلي:

- الوقوف على أنواع وسائل الدفع الحديث وآليات عملها
- الوقوف على الآثار الجابية والسلبية لوسائل الدفع الحديثة
- التعريف بالبطاقة الذهبية كأداة دفع حديثة

كما للبحث أهداف ذاتية وهي كالآتي:

- التخصص في المجال الدراسي
- طبيعة عملي المصرفي
- زد على ذلك اهتمامي الشخصي

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في ضرورة مواكبة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي , فأصبح من الضروري اختيار التقنيات والأنظمة والوسائل التي نحقق رضا الزبون وراحته , كما أصبحت الأسر تستعمل الانترنت للتسوق وتنفيذ العمليات المصرفية , كما أن البنوك تحقق عوائد وأرباحا من جهة أخرى .

هيكل الدراسة:

على ضوء الفرضيات والأهداف الأساسية للدراسة , تم تقسيم البحث الى فصلين وهي على النحو التالي:

الفصل الأول الإطار النظري لوسائل الدفع وتفرع بدوره إلى مبحثين , حيث خصصنا المبحث الأول لمدخل لنظام الدفع فيما كان المبحث الثاني كسياق نظري لوسائل الدفع الحديثة .

إما الفصل الثاني فكان تطبيقي تطرقنا فيه إلى الإطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر , حيث قمنا بالتعريف بمؤسسة بريد الجزائر بشكل عام وبوحدة غليزان بشكل خاص , وهذا بتبيان أهم وسائل الدفع الالكترونية المستعملة بهذه المؤسسة , فيما خصصنا المبحث الأخير لاستبيان كان موجه لزيائن هذه المؤسسة حول نجاعة البطاقة الذهبية كنموذج لوسيلة دفع حديثة .

وفي الأخير تم الخروج بالخاتمة, وتتضمن اختبار صحة الفرضيات وأهم النتائج المتوصل إليها , وعلى إثرها تم وضع بعض الاقتراحات نراها مناسبة.

منهج البحث:

لمعالجة موضوع البحث تطلب منا استخدام المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية بصفة عامة وهو المنهج التحليلي الوصفي وذلك من خلال التطرق إلى الطرح النظري لوسائل الدفع التقليدية و الالكترونية , أما في الجانب التطبيقي فقد استعملنا منهج دراسة حالة من خلال توظيف الأساليب الإحصائية

الفصل الأول : الإطار النظري لوسائل الدفع

تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذلك تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات الغير مسبقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الإلكترونية والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية.

ولقد ارتأينا تجزئة الفصل الأول إلى مبحثين:

المبحث الأول: مدخل إلى نظام الدفع

المبحث الثاني: السياق النظري لوسائل الدفع الإلكتروني

المبحث الأول : مدخل إلى نظم الدفع

إن نظام الدفع يرتكز أساسا على النقد، باعتباره أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتسوية التزاماتهم فيما بينهم، ولقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن مع تطور الحياة الاقتصادية للأفراد وتغير حاجاتهم، لذلك سوف نتطرق إلى أهم المراحل التي مر بها نظام الدفع وأساليبه التقليدية والعوامل التي أدت إلى تطوره.

المطلب الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع المصرفية

شهد أو يشهد النشاط الاقتصادي والتجاري تطورا مستمرا ويشمل هذا التطور مفهوم النشاط وكذلك الوسائل اللازمة لإتمامه، حيث يعمل كل منهما على تطوير الآخر. فالتطور في المجال الاقتصادي يدفع إلى التطور في غيره من المجالات الأخرى، وهكذا تتكامل حلقات الأنشطة الاقتصادية مع بعضها البعض واستمرار التطور المادي من الوقت فانه يؤدي إلى حدوث تطور نوعي في وسائل التعامل بالتحويل من الوسائل التقليدية إلى وسائل أخرى أكثر تطورا وتقدما¹.

يعتبر اكتشاف الإنسان للنقود كما هو الحال بالنسبة لاكتشاف النار والكتابة من الخطوات الأساسية في تطور حضارته. وقد مكنه هذا الاكتشاف من تنفيذ سلوكه الاقتصادي إلى حد بعيد مما كان له أكبر الأثر على التقدم الذي حققته. وتطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات. فقد مرت النقود بثلاث مراحل هي²:

أولا : مرحلة الاكتفاء الذاتي (اقتصاد اللامبادلة)

ففي هذه المرحلة تكلف كل جماعة بإنتاج مجموعة من السلع والخدمات الكافية نسبيا لإشباع حاجاتها ولم تكن هناك ضرورة للدخول في علاقات اقتصادية مع الجماعات الأخرى أما التوزيع فقد كان يتم تلقائيا و داخليا طبقا للأنظمة الاجتماعية السائدة.

ثانيا: المبادلات على أساس المقايضة

مع تقدم الفنون الإنتاجية، تمكن الإنسان من أن يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته، وانتقل إلى مرحلة جديدة فيها إنتاج الفرد أكبر من ذلك القدر اللازم لسد حاجاته، فالمقايضة هي مبادلة سلعة بسلعة أخرى³ وتبين أن المقايضة هي التي مهدت لظهور النقود، وتعني أيضا

مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة بخدمة وذلك دون استخدام النقود¹. ولكن هذه المرحلة تميزت بظهور عيوب وصعوبات أدت الحاجة إلى وسيلة أكثر من المقايضة، وتمثلت هذه الصعوبات في ما يلي²:

¹ السيد احمد عبد الخالق ، التجارة الالكترونية والعولمة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات ، مصر ، الطبعة الثانية ، 2008 ، ص:03

² أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، اقتصاديات العقود والتمويل ، دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، مصر ، 2005 ، ص 05 .

³ أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، نفس المرجع ، ص 06 .

- صعوبة نقل السلع والخدمات
- صعوبة تحديد نسب التبادل
- صعوبة توافق رغبات المتبادلين.³
- كل هذه الصعوبات جعلت من المتعذر بقاء نظام المقايضة في المبادلات والتي رعت إلى ضرورة البحث عن وسيلة أخرى للتغلب على تلك المعوقات.⁴

ثالثاً: مرحلة المبادلة النقدية

اقتصاد المقايضة وأساسه إمكانية تبادل السلع فيما بينها مباشرة يترتب عليه تعدد معدلات المبادلة الحسابية كنتيجة لكثرة السلع الأمر الذي ينبغي معه إدخال وسيط ترد إليه قيم الأشياء المتبادلة. إما المهمة الرئيسية لهذا الوسيط فهي تقسيم عملية المبادلة إلى عمليتين منفصلتين ومتتاليتين. وقد أطلق على هذا الوسيط اسم النقود⁵ وتقوم هذه الأخيرة بالوظائف التالية.

- النقود كوحدة لقياس القيمة
- النقود كوسيلة للتبادل
- النقود كوسيلة للمدفوعات المؤجلة
- النقود كمخزن للقيمة.

فقد كانت النقود عبارة عن نقود سلعية (نظام المقايضة) ثم إلى نقود معدنية، نظام المعدن الواحد ونظام المعدنين، ثم دعت الحاجة إلى تطورها إلى نقود ورقية، وهكذا شهد العالم تطور مستمر في ماهية الأشياء التي ارتفعت إلى مرتبة النقود بغية التغلب على العقبات التي تواجه إتمام المبادلات والتخفيض قدر الإمكان من نفقات المعاملات، فمن السلع بصفة عامة استخدام المعادن ومن المعادن إلى التركيز على الذهب والفضة إلى النقود الورقية، ثم إلى نقود الودائع، وذلك قبل أن يشهد العالم هذا التحول الجذري نحو تعميم وسائل الدفع الالكترونية وهي أهم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع

¹ مجدي محمد شهاب، إقتصاد النقود والمال النظرية والمؤسسات النقدية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر 2000، ص: 03.

² أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، مرجع سبق ذكره، ص ص 08-09.

³ مجدي محمد شهاب، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

⁴ أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، نفس المرجع، ص: 10.

⁵ أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، نفس المرجع، ص ص 11-12.

المطلب الثاني: تعريف نظام الدفع

أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فان هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع.

أولاً: مفهوم نظام الدفع

1 - مفهوم النظام: إن أي نظام هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من اجل تحقيق هدف محدد , وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام , يتم المزج فيما بينها , على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات , قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام.¹

مفهوم الدفع: تدل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية التزام .

2 - مفهوم نظام الدفع : système de paiement

يعرف نظام الدفع على انه "مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية"²

ثانياً: خصائص أنظمة الدفع

تتميز أنظمة الدفع بالخصائص التالية:³

1. البساطة والوضوح : أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين .
 2. المرونة : وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد والمؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.
 3. السرعة : وهي إجراء الدفع في اقل زمن حقيقي ممكن.
 4. الأمان : يتعلق الأمر هنا أساساً بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع , كلما سادت الثقة بين المتعاملين .
- المطلب الثالث : مفهوم وسائل الدفع التقليدية وأساليبها
- أولاً- مفهوم وسائل الدفع

تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل¹

¹ أبو احمد أبو العز ، التجارة الالكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص: 10 .
² زهير زاوش ، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2010/2011 ، ص: 6.
³ زهير زاوش مرجع سبق ذكره ، ص: 6 .

ثانياً: أساليب الدفع التقليدية

توجد عدة أشكال من وسائل الدفع التقليدية تمكن الأفراد من إبرام الصفقات والتبادلات بسهولة ويسر وأمان وتمثل في ما يلي:

1- النقود :

تعتبر النقود أداة اقتصادية مهمة فهي المحرك أو المكبح لجميع المبادلات² وهي وسيلة دفع تامة السيولة والأكثر استعمالاً من بين كل وسائل الدفع ، بل إن هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود³. ويمكن تعريف النقود تاريخياً على أنها قطعة معدنية تستعمل كوسيلة دفع في عمليات التبادل ثم كوسيلة دفع عامة. يبقى أن النقود هي مجموع وسائل الدفع التي يمكن كل مدين من التحرر من ديونه اتجاه دائنيه النقود هي ما تقوم به النقود تتميز النقود كوسيلة دفع بثلاث خصائص هي : السيولة ، التماثل وعمومية الوحدة النقدية داخل الحدود الوطنية . وهي ظاهرة اجتماعية لأنها تستند على ثقة المجتمع في النظام الذي يخلقها⁴.

ويعرف بعض الاقتصاديين النقود على أنها سلعة تتميز عن غيرها في تبسيط المبادلات ، في حين آخرون يعتبرون النقود سلعة خاصة ، لها وظائف خاصة وليس لها قيمة ذاتية ، على الأقل في المعاصر ، ولا منفعة خاصة مقارنة بالسلع الأخرى. مع ذلك لها منفعة غير مباشرة ، كذلك النقود كانت كمؤشر قبل أن تكون في شكلها المادي ، لهذا نجد الطبيعة الأساسية المجردة والتمثيلية للنقود ، إذ شكلها في الواقع يمكن اعتبارها كمرآة للمجتمع. فان النقود عند الاقتصاديين يمكن أن تعرف بأكثر من زاوية⁵.

- من حيث الوظائف التي تؤديها: فهي أداة تستخدم كوسيلة للتبادل ومقياس للقيم.
- من حيث خصائصها : فهي أداة تلقى قبولاً عاماً من جانب الأفراد.
- من حيث القانونية : فهي أية أداة لها القدرة على إبرام الذمة من الديون.

بالجمع بين الخصائص والوظائف يستقي الاقتصاديون تعريفاً عاماً وهو أن النقود "أية أداة تستخدم عادة كوسيط للتبادل ، وكمعيار للقيمة ويلقى قبولاً عاماً من الأفراد " وفقاً لهذا التعريف ، فقد تم التفريق بين مفهومين :

- للعملة : وهي كل ما تعتبره السلطة نقوداً تمنحه صفة إبراء الذمة من الديون .
- للنقود : وهي أكثر شمولاً من ذلك فهي تشمل العملة ، كما تشمل كل ما يتراضى عليه الناس باختيارهم و يتخذونه وسيطاً للتبادل ومقياساً للقيم ، وهي مؤلفة من الأنواع الآتية

¹ أبو احمد أبو العز ، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي ، دار النفساء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص:10.

² عمار لوصيف ، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية - جامعة منتوري ، قسنطينة ، السنة الجامعية 2019/2008 ، ص:14.

³ الطاهر لطرش تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة السابعة ، الجزائر 2010 ، ص:37.

⁴ فريدة بخزار يعدل ، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة 2005 ، ص:34.

⁵ لوصيف عامر ، مرجع سبق ذكره ، ص : 15.

1-1 - النقود القانونية : وهي عبارة عن النقود الورقية ، و النقود المعدنية المساعدة التي تصدر من طرف البنك المركزي . وهي تعبر عن الشكل الأعلى للسيولة التامة و النهائية . وتمثل التزام البنك المركزي تجاه الاقتصاد ككل (حكومة ، مؤسسات و أفراد). وبما أن البنك المركزي هو الذي يصدرها ، لذلك تسمى النقود المركزية¹

1-2-النقود المصرفية : ظهرت النقود المصرفية أو الائتمانية و تطورت تطورا هائلا في عصر النقود الورقية و أصبح لها أهمية كبرى في كافة المجتمعات الحديثة . ولها خصائص تميزها عن العملات وهي نقود ائتمانية ويتم خلقها عن طريق البنوك التجارية ، و تتمثل في الودائع التي بها البنوك ويمكن التصرف فيها عن طريق استخدام الشيكات ، فالشيك المصرفي هو الوسيلة التي تستخدم في تحويل الوديعة من شخص لآخر و لذلك فان الشيك ليس نقدا إنما هو ببساطة أمر كتابي لتحويل النقود و الوديعة الموجودة بالبنك². و النقود المصرفية هي تلك النقود التي يكون فيها فرق واضح بين قيمتها السلعية و قيمتها النقدية ، على عكس النقود السلعية التي تكون فيها القيمة النقدية مساوية لقيمتها كسلعة ، فالقيمة النقدية للنقود الائتمانية تتجاوز بكثير قيمتها المادية السلعية المصنوعة منها ، بل وقد لا يكون للمادة المصنوعة منها قيمة تذكر . حيث قد تكون مجرد مسكوكات رمزية مصنوعة من النحاس و النيكل³ . الخ ، كما قد تكون نقود ورقية ، و قد تكون مجرد قيد كتابي مسجل في دفاتر بنك خارجي او داخلي ، لهذا فهي تسمى أيضا بالنقود الدفترية أو القيدية .

2- الحساب :

يمكن تعريف الحساب على انه عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق و الديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود في الحساب تتناقض فيما بينها بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء . و عقد الحساب عقد تابع ، بمعنى انه يفترض وجود عمليات أصلية متتابعة بين طرفين لا تسوى كل عملية منها على حدا بل تسوى جميعها دفعة واحدة بطريق المقاصة و للحساب مزايا عديدة :

فهو يسمح للاقتصاد في استعمال النقود ، إذ لا محل فيه للوفاء قبل إقفال الحساب . وهي أداة للائتمان و الضمان بفضل المقاصة الإجمالية عند قفل الحساب و ما تؤدي إليه من إعفاء كل طرف من الوفاء بديونه في الحدود التي يكون دائنا فيها ، فيدرك بذلك خطرا الإفلاس الطرف الآخر⁴ .
فالحساب هو أداة دفع سريعة و مكلفة نوعا ما و لا يمنح في المقابل أي ضمان في حالة عدم الدفع لأنه لا يستند إلى أي وثيقة أو مستند⁵

¹ الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص: 37 - 38 .

² عبد الرحمان يسري أحمد ، اقتصاديات النقود والبنوك ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص ص : 16-17 .

³ سحنون محمد ، دروس فالقتصاد النقدي والمصرفي ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004 ، ص: 16 .

⁴ البارودي علي ، مصطفى كمال طه ، القانون التجاري ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، لبنان 2001 ، ص: 83 .

⁵ Yves Simon Samir Mannai ; techniques financière – economica-7^{eme} édition –paris -2002-p36

3- الشيك

3-1- تعريف الشيك

هو عبارة عن محرر بموجبه يطلب الساحب من المسحوب عليه أن يدفع مبلغا للساحب نفسه أو لطرف ثالث . هذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب لدى المسحوب عليه يسمح بطلب هكذا . والشيك بحد ذاته ليس نقدا لأنه لا يتضمن تعهدا من البنك بأداء مبلغ معين لحامله , كما هو الحال في الورقة المصرفية , بل هو أمر موجه من قبل شخص إلى بنك¹ . وهو تعهد فوري يمكن المستفيد من أن يحصل على النقود من البنك يوم تحرير الشيك² وإعطاء الشيك يكون بتسليمه يدا بيد , فهو ليس أكثر من أداة لتسهيل التداول وتسوية المعاملات دون تحويل للأموال وهو أساس نقود الودائع , فلا يقتصر المجال في التعامل بنوع واحد من الشيك³ .

3-2- خصائص الشيك

الشيك ورقة تجارية تتضمن أمرا بأداء مبلغ معين من النقود ويمتاز بمجموعة من الخصائص تتمثل في :

أ- لا يمكن سحب الشيكات إلا على البنوك⁴

ب- يحتوي الشيك على ثلاث أطراف هي الساحب والمسحوب عليه والمستفيد

ت - الشيك أداة للوفاء ولنقل النقود ولا يصلح أن يكون أداة للانتماء

ث - وجود رصيد كاف للساحب لدى المصرف المسحوب عليه منذ تاريخ إنشاء الشيك , وذلك لتوفير الثقة الكافية بهذه الورقة

ج - لا حاجة لذكر المستفيد فيه , وبالتالي يمكن سحبه لحامله .

4- أوراق الدفع

تعني أوراق الدفع قيمة التسديدات التي تقوم بها المؤسسة اتجاه الموردين أو الدائنين الآخرين , فهي وسيلة دفع تعوض الشيكات , حيث تلتزم المؤسسة بدفع ديونها في أجل محدد (ميعاد الاستحقاق)⁵ وسنعرض بإيجاز أهم أنواع أوراق الدفع :

4-1- السفتجة أو الكمبيالة :

¹ مروان عطون ، النظريات النقدية ، دار البعث للطباعة والنشر ، قسنطينة ، الجزائر ، 1989 ، ص:48.

² منصور بن عوف عبد الكريم ، مدخل إلى الرياضيات المالية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة ، 2003 ، ص:25.

³ محمد محمود المصري ، أحكام الشيك مدنيا وجنائيا ، دار المطبوعات الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 1999 ، ص:258.

⁴ أكرم يا مكي ، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص:205.

⁵ نور الدين عياشي ، المحاسبة العامة ، مطبوعات جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004 ، ص:36

السفتجة مثلها في ذلك مثل السند لأمر هي عبارة عن ورقة تجارية ، ولكنها تختلف عنها في بعض الأمور الأساسية فهي تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد وتسمح بإثبات ذمتين ماليتين في نفس الوقت . وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو الأمر¹.

2-4- السند لأمر:

هو أصلا ورقة تجارية تتضمن تعهدا محررا بدفع مبلغ معين لأمر شخص آخر هو المستفيد بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين² ويكون فيه طرفان فقط : المحرر والمستفيد ، وعلى أساس هذا التعريف ، يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية حيث أن هناك انتظارا من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه ، وأمام حامل هذا السند طريقتان لاستعماله³ :

أ- إما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله ، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة مقابل حصول البنك على مبلغ للتنازل عن السيولة والحلول محل هذا الشخص في الدائنية وتحمل متاعب تحصيل السند .

ب - استعماله في إجراء معاملة أخرى مع شخص آخر ، في تسديد صفقة تجارية أو تسديد قرض ، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد ، عن طريق عملية التظهير شرط أن يتم قبوله من طرف هذا الأخير .

وعندما يتم قبوله يدخل في التداول ، وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير ، وتلعب هذا الدور قبل حلول التداول ، وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير ، وتلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق ، فإذا حل هذا أجل أمكن تحويل هذه الورقة إلى سيولة تامة أي إلى نقود قانونية . نادرا ما تقدم السفتجة أو السند لأمر للدفع من طرف المسحوب عليه والمكتتب ويتم الدفع مباشرة من طرف هذين الآخرين .

3-4- سند الرهن :

سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية كسابقه ، يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك . وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي⁴ فإذا وضع تاجر أو منشأة كمية من السلع في مخزن عمومي مثل المخازن التي توجد في الموانئ أو المخازن الباردة للحفاظ على السلع فيسلم له صاحب المخزن كتابا يشهد بوجود الكمية كذا من السلعة كذا بالمخزن كذا ، وهنا في حالة ما إذا كان التاجر لا يوجد لديه نقود بإمكانه الحصول على النقود في انتظار بيع سلعته وهذا بتسليم شهادة ملكية السلع إلى الذي يمنح له قرضا وهذه الشهادة تسمى سند السند⁵ .

¹ الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص ص : 33-34 .

² علي البارودي ، مصطفى كمال طه ، مرجع سبق ذكره ، ص : 15 .

³ منصور بن عوف عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره ، ص : 25 .

⁴ الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص : 35 .

⁵ الطاهر لطرش ، المرجع نفسه ، ص : 35 .

وهو وثيقة تسمح برهن البضاعة وتكون ملحقة بوصل إيداع البضاعة في المخازن العمومية¹ ، سند الرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى (السند لأمر والكمبيالة) يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم ، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات²

4-4- سند الصندوق :

ويعرف سند الصندوق بأنه : " التزام مكتوب من طرف بنك أو مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ القرض) في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق ، وقد يكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمر أو لحمل السند"³

5-4 - السندات العمومية قصيرة الأجل:

تلجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص النفقات الجارية ، وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن ، وعدم القدرة على الانتظار لإستعجالية النفقات . ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعماله في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها ، أي سندات غير اسمية⁴.

6-4- الدفع عن طريق التحويل:

التحويل هو أبسط العمليات التجارية ، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول له) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك ، أو مرسله (أي بنك آخر) في المكان المحول إليه ، فالتحويل آلية لتحويل الأموال – وليس من الأوراق التجارية – يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها من الحساب وتسليمها إلى شخص آخر ، ويتميز بسهولة استخدامه ، سرعة الدفع ، الأمن وقلة التكلفة يمكن أن يكون التحويل

باتفاق بين البنك وصاحب الحساب وعادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر أو الدوري كأجور العمال التي تحول إلى حساباتهم دوريا من حساب رب العمل⁵.

المطلب الرابع : العوامل المساعدة على تطور نظام الدفع

لقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحويلها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطريق مختلفة أكثر تطور، وأهم هذه العوامل نذكر مايلي :

أولا – تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدي:⁶

¹ الطاهر لطرش ، المرجع نفسه ، ص : 36 .
² محمد شكرين ، بطاقة الائتمان في الجزائر ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية ، جامعة الجزائر ، 2006 ص 14 .
³ الطاهر لطرش ، المرجع نفسه ، ص : 35
⁴ الطاهر لطرش ، المرجع نفسه ، ص : 35
⁵ محمد شكرين ، مرجع سبق ذكره ، ص 14 .
⁶ طارق عبد العال حمادة ، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية ، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر ، الطبعة الثانية ، 2008 ص : 145-146 .
محمد حسين منصور ، المسؤولية الالكترونية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص : 128 .

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود ، كالسرقة والضياع وثقل عبئ حملها إن كانت بمبالغ كبيرة ، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود ، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارة .

ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا ، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة منها :

- 1- انعدام الملائمة : فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية ، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها .
- 2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ، ويتوقف الأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع .
- 3- انعدام الأمن : فالتوقعات يمكن أن تزول والشيكات والكمبيالات والسند لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع ، والتجاري يمكن أن يلجئوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله .
- 4- ارتفاع تكلفة المدفوعات : إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال ، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات .

وأكبر مشكل يواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية ، وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها .

ثانيا - استخدام شبك الانترنت في المجال المصرفي :

كان التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في العملات المصرفية ، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (www-world wide web) ، حيث ما يشبه الميلاد الجديد للانترنت حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت مما أتاح للمستخدمين أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع الكتروني يكتسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه ، وهكذا استقرت الانترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم¹

وقد أتاح انتشار استخدامات الانترنت للبنوك وسمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين ، أو الانتظار لساعات طويلة لأجل قضاء مصلحة مصرفية ، وذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي (home bankin) ، حيث تم إنشاء مقر لها على الانترنت بدلا من المقر العقاري ، ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت وهو في منزله ، وإجراء كل عملياته المصرفية².

ثالثا - التوجه نحو التجارة الالكترونية :

¹ أعمار لوصيف ، مرجع سبق ذكره ، ص: 27

² محمد حسين منصور ، مرجع سبق ذكره ، ص: 128 .

إن إنشاء التجارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام والانترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات وخدمات ، والتجارة الالكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض تكلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية وتعظيم عوالة الشركات¹ ومن الدوافع التي أحق إلى ظهور التجارة الالكترونية هي²:

- 1 - تسيير المعاملات التجاري : سمحت التجارة الالكترونية بدمج واختزال جزء كبير من المراحل المختلفة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري ، فضرورة التسيير الفعالة والناجح يشكل 1 الداخلية بالنسبة للمؤسسات واحدا من الاهتمامات الأساسية للدافعة للتجارة الالكترونية .
- 2 - الفعالية التجارية : الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعها مهما ، يمكن التجارة الالكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها وحفظها بطريقة آلية .
- 3 - تطوير أسواق جديدة : اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد منافذ وأسواق تجارية جديدة .

رابعا – الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت :

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل كالتوقيع الالكتروني والتشفير والجدارية النارية وغيرها³.

خامسا – ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات :

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط مختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي أصبحت تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي⁴:

1 - المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات :

لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي ، حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف ، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي فيزا كارد والماستر كارد ويطلق عليهما اسم راعي البطاقات .

2 - المؤسسات المالية العامة:

وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها : أميركان اكسبريس ، ليدفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى GCB .

¹ محمد إبراهيم عبد الرحيم ، الاقتصاد الصناعي ، التجارة الالكترونية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، 2007 ، ص ص : 151-150 .

² إبراهيم بختي ، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص ص : 45-46 .

وهبة عبد الرحيم ، أحلام وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، دراسة حالة الجزائر ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي ، فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر ، 2006/2005 ، ص 47 .

³ أبو سليمان عبد الوهاب إبراهيم ، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد ، دار القلم ، دمشق ، سوريا ، 2003 ، ص ص : 34-33 .

المبحث الثاني: السياق النظري لوسائل الدفع الالكتروني

كانت التجارة الالكترونية الحديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكترونية ، مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الالكترونيات المحفوظة في البطاقات الذكية أو قرص صلب للكمبيوتر أو على الفضاء المعلوماتي لشبكة الانترنت .

المطلب الأول : عموميات حول وسائل الدفع الالكتروني

وسائل الدفع المتطورة في الانترنت هي عبارة عن صورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية ، الفرق الأساسي بين الوسيطتين هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم وتسير كل عملياتها الكترونيا ، ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية¹.

أولا – تعريف وسائل الدفع الالكتروني

يعرف الدفع الالكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات "².

ثانيا – أهمية وسائل الدفع الالكتروني :

إن إتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الالكتروني ، حيث كانت النقود الوسيلة بديلة كاشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية ، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية ن كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت ، حيث تتوارى المعاملات الورقية ، من هنا تظهر أهمية إبتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية ، لهذا كان الدفع الالكتروني .

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتابعة في التعاقد بين غائبين ، مثل إرسال شيك ، عن طريق البريد أو من خلال فاكس ، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ، ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها ، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب (télématic) .

ثالثا – خصائص وسائل الدفع الالكتروني :

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخاصة التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

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

¹ بن رجدال جوهرة : الانترنت والتجارة الالكترونية - رسالة ماجستير - قسم علوم التسيير - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر - 2002 - ص 83 .

² حيدر أمير : الدفع الالكتروني من يحميه - تاريخ الاطلاع : 27 جوان 2007 - على الموقع الالكتروني :

www.islamonline.net

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

3 - يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد : حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان ، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت ، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية ، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين :

3-1- الأسلوب الأول : من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت ، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية) ، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود ، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة ، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن مدفوعا مقدما.

3-2- الأسلوب الثاني : من خلال البطاقات البنكية العادية ، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض ، بل إن البالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية .

و يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات

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

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

المطلب الثاني: الوسائط المصرفية الالكترونية :

هي صور للوفاء للتعامل عبر الانترنت ¹ وهنا العديد من الوسائط الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني ، حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال المصرفية مايلي:

اولا- الهاتف المصرفي (phone Bank) :

مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي ، أنشأت البنوك خدمة " الهاتف المصرفي " لتفادي طوابير العلماء في الاستفسار عن حساباتهم أو بعض الخدمات الأخرى ² ، حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا

خلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضا ، كما تمكنهم هذه الخدمة من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل : دفع فواتير التلفون والغاز والكهرباء ، فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية ¹.

¹ محمد حسين منصور ، مرجع سبق ذكره ، ص ص: 120-129

² زيدان محمد : دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – رسالة دكتوراه – قسم العلوم الاقتصادية – فرع تخطيط – كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير – جامعة الجزائر -2004/2005 ص88.

هكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التليفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ، ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي¹.

ثانيا - خدمات المقاصة² المصرفية الالكترونية (BACS "Bankers Automated clearing services") : حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية ، وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) (real time gross settlement systes) الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الالكتروني للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصاريف ، وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة (clearing house) (automated paymen system) (CHAPS) ، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير ، ونفس قيمة اليوم³.

ثالثا - الانترنت المصرفي :

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

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها ، حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فرع فيها .
- يمكن للعملاء أيضا من التأكد من أرصدهم لدى المصارف.
- تقدم ويسر لهم طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا .
- يساعد أيضا ويرشدهم إلى الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات .
- كما يوضح للعملاء أشكال النشرات الالكترونية العلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية .
- يحدد طريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلف
- واستقبال الردود والنصائح المالية من الخبراء المتخصصين في ذلك⁴.
- يعمل الانترنت المصرفي على تبادل المعلومات في المؤسسة ، حيث يدفع كل مساهم مبلغ معين عن استخدامه الانترنت⁵.
- كما يعمل الانترنت على تحسين استخدام التقنيات التجارية مثل التسويق المباشر⁶.

رابعا - القابض :

عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة⁷ ، كما تستخدم

¹ أحمد محمد غنيم : الادارة الالكترونية – كلية التجارة – جامعة منصور - 2004 - ص 304-305.

² المقاصة : هي عبارة عن عملية تسوية الحقوق والديون بين البنوك بسبب عملياتها المصرفية .

³ محمد حسين منصور ، مرجع سبق ذكره ، ص: 127 .

⁴ أحمد محمد غنيم ، مرجع سبق ذكره ، ص: 305 .

⁵ Lakhdar Lalle : Systèmes d'information et Banques de données dans la nouvelle réalité économique , l'expérience Algérienne – Thèse doctorat – Département sciences économiques – Institut des sciences économiques d'Alger – université d'Alger -1998 – p226.

⁶ Michel Badoc , Bertrand Lavayssière Emmanuel Copin : e-marketing de la banque et de l'assurances, innovations technologiques et mutations marketing -2^{ème} édition d'organisation – paris -2000 – p 164 .

⁷ محمد حسين منصور ، مرجع سبق ذكره ، ص: 128 .

البنوك وسائل نقل الكترونية للمعلومات ذات السرعة الفائقة¹ ، والتي تساعد على أداء مهامها بكفاءة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال المصرفي .

المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

نتيجة للتطورات التي عرفت التجارة الالكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع الكترونية وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت ، وكانت أولها البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقة ذات الشريط المغنطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل دفع أخرى الكترونية ونظر للدور الفعال الذي أصبحت تلعبه وسائل الدفع الالكترونية فسوف نسلط الضوء على الأنواع المختلفة لوسائل الدفع الالكترونية ، إيجابياتها وخصائصها.

اولا- البطاقة البنكية والبطاقات الذكية :

تعتبر البطاقات البنكية والبطاقات الذكية كبديل عن النقد العادي إذ أن التوقعات تشير بأنها ستحتل مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية في المدى الطويل .

1 - البطاقات البنكية وأنواعها :

تعريف البطاقات البنكية على أنها " عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية ، والتي تسمح لحامله بتسديد ثمن المشتريات أو سحب أموال من الماكينات الالكترونية " ² ، فهي بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة بصعب العبث بها تصدرها جهة ما – بنك - ، أو شركة استثمار ، يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ، ورقم حسابه ³ .

وهي التي يتم صرف الأموال من البنوك بواسطتها من خلال ماكينات الصرف الآلية ⁴ . وللبطاقة البنكية عدة تسميات إلا أن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعاً وذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها ائتماناً قصراً لأجل ⁵ ، وهناك عدة أنواع من هذه البطاقات لعل أهمها مايلي :

1-1- بطاقة الدفع :

وخول حامله سداد مقابل السلع والخدمات ، حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر ⁶ ، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ⁷ ، ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان ، إذا انه يمكن العميل الوفاء بقيمة السلع والمشتريات والخدمات بدلا من الوفاء النقدي حيث يقدم العميل البطاقة

¹ ومثل هذه الوسائل نجد التللكس – télex (وهو أقدم الوسائل التكنولوجية لنقل المعلومات يساهم في طبع الرسائل المستلمة على أوراق بحيث يعمل على تحويل النصوص الالكترونية إلى حروف مكتوبة) ، والفكسميل – Fac- simile (وهو جهاز إستنساخ بالهاتف يمكن به نقل الرسائل والمستندات المخطوطة باليد أو المطبوعة بكامل محتوياتها وتسلمها عن طريق شبكة

² -Ahmed Silem . jean – Marie Albert : Lexique d'économie –Daloz –Paris -8^{ème} édition -2004- P116

³ محمد توفيق سعودي : بطاقات الائتمانات والاسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها – دار الامين للنشر – 2001 – ص 260

⁴ عبد المطلب عبد المجيد : العولمة واقتصاديات البنوك - الدار الجامعية - 2001 - ص 260 ،

⁵ نادر شعبان ، ابراهيم السواح : النقود البلاستيكية واثار المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية - الدار الجامعية - الاسكندرية - 2006 - ص 16

⁶ محمد حسين منصور - مرجع سبق ذكره - ص 125

⁷ عبد الحميد بسيوني ، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني : أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية - دور السحاب للنشر والتوزيع - مصر - 1997 - ص 72

إلى التاجر أو مقدم الخدمة ، ويوجد لدى التاجر جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة .

تمرر البطاقة في هذا الجهاز فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة ويتم الاتصال بمركز البطاقات آلياً ثم يتم الاتصال بالفرع المفتوح لديه الحساب ويتم الاطلاع على رصيد العميل فإن كان يسمح بالخصم يتم آلياً وتضاف القيمة لحساب التاجر ، وبذلك تتم عملية الشراء أما إذا كان الرصيد لا يسمح فسيتم ظهور ذلك على الجهاز بما يفيد عدم إتمام العملية فيتم إلغاؤها¹.

2-1- بطاقة السحب الآلي :

يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه² ، وهي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبايك الالكترونية والأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن ان تتضمن خدمات أخرى: الاطلاع على الرصيد ، إجراء تحويلات ، طلب كشف الحساب ، طلب دفتر الشيكات واستلامه ، الخ³ .

3-1- بطاقة الخصم :

يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمان ، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة لبطاقات الصراف الآلية . يلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن أن يستخدم على نفس شبكة الآلات السابقة ، ويعود ارتفاع معدل استخدامها إلى :

- أ - القبول المتزايد من قبل العملاء والتجار لزيادة تعودهم عليها .
- ب - التزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك .
- ت - الجمع بين نظام " ATM " ⁴ والاستخدام عند نقطة البيع " POS " ⁵ في بطاقة واحد لعب دورا كبيرا في ذلك

4-1- البطاقات المدفوعة مقدما:

يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شراءها من فئات ذات قيم مختلفة ، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة ، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات التليفونات الخ . وبعض هذه البطاقات قد يكون محدد الاستخدام أو لعملية واحدة ، مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة التليفون⁶ .

¹ سميحة القليوبي : وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية) - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية - الجزء الاول - الجديد في التقنيات المصرفية - لبنان - 2002 - ص ص 66- 67 .

² محمد حسين منصور ، مرجع سابق ، ص : 125

³ محمد شكريين ، مرجع سبق ذكره ، ص : 63

⁴ ATM :Automated Teller Machines

⁵ POS : points of sale

⁶ احمد عبد الخالق : البنوك والتجارة الالكترونية - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية - الجزء الثاني - الجديد في التمويل المصرفي - لبنان - 2002 - ص ص 490 - 492 .

1-5- البطاقات المدنية :

هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر استخداما وقبولاً في أوروبا عكس الولايات المتحدة الأمريكية ، وكما هو واضح فإن هذه البطاقات تتضمن رقم البطاقة الشخصية للعميل " PIN (Personal Identification Number) وتتمر البطاقة في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة¹

1-6- بطاقة الدفع الآجل :

الأصل في بطاقة الائتمان على أساس الدفع الشهري بأن يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبتها بها دورياً مرة كل شهر في تاريخ معين ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر ، ويتم هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات ، وذلك ابتداءً من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو - في بعض الأحيان الأخرى - من تاريخ إرسال البنك المصدر لكشف الحساب ومطالبة العميل بالسداد ، وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجاناً دون احتساب أي فوائد عليها²

2 - البطاقة الذكية :

البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الائتمان المعروفة ، مثبت بداخلها ذاكرة الكترونية أو دائرة الكترونية متكاملة ، ويسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية كما يجري تسجيل العمليات وخصم المسحوبات من هذه القيمة وحساب الرصيد المتبقي³ ، فهي كمبيوتر متنقل ، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام ، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها⁴ ، ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات⁵ . كما يثبت عليها شريط ممغنط يحمل شريحة الكترونية أو أكثر ، أي حساب صغير مزود بذاكرة مصاحبة ، حيث يكون قادراً على أن يخزن ويسترجع ويعالج البيانات كما يمكن استخدامه في مجالات عديدة ، مثل الصحة والأمن ، ويلاحظ أنه يمكن إعادة شحنها عند أي منفذ إلكتروني . يمكن القول ان البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية وغيرها بالسمات الآتية :

أ- فهي في حقيقة الأمر عبارة عن محفظة رقمية (Digital Wallet) تضم أرقاماً رمزية تعبر عنها أرقام معينة توجد على شريحة المشار إليها ، مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على نقود ورقية من فئات وقيم معينة تعبر عنها أيضاً الأرقام المدونة على كل ورقة من هذه الأوراق النقدية .

ب- هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان ، وبطاقات الصرف الآلي ، وكذلك البطاقات المدفوعة مقدماً .

¹- Daniel Amor : R évolution E – B usiness –Compupress – Paris – 2002 – P453

²- محمد شكرين ، مرجع سبق ذكره ، ص:64

³سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلاق : الأعمال الالكترونية - دار المناهج للنشر والتوزيع - الاردن - 2006 - ص 29

⁴ابراهيم العيسوي : التجارة الالكترونية - المكتبة الأكاديمية للنشر - مصر - 2003 - ص88

⁵محمد حسين منصور - مرجع سبق ذكره - ص 126

ت- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الالكتروني ، ومراكز البيع التجارية ، والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي .
ويعلق البعض قائلا : إن هذه البطاقات الذكية قد تصبح دفتريشيكات المستقبل ، حيث تعكس كل تعاملات العميل المالية ومدفوعا ته ¹ .

ثانيا - النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية :

كذلك من أدوات الدفع الالكترونية والتي بدا صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم نجد النقود الالكترونية ، المحافظ الالكترونية والشيكات الالكترونية ، والتي يتوقع لها احتلال مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية في المدى الطويل .

1 - النقود الالكترونية (النقود الرقمية) :

تعد النقود الالكترونية من أهم العوامل التي ساعدت على انتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم نظرا لسهولة الدفع والسداد وإجراءات التحويلات البنكية بمقتضاها وعليه فسوف نتعرض لمفهوم النقود الالكترونية وأشكالها ، خصائصها وطبيعتها .

1-1- مفهوم النقود الالكترونية (النقود الرقمية) :

يمكن تعريف النقود الالكترونية على أنها " قيمة مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي ، وتستعمل كأداة للدفع " ² .

تعرف كذلك على انها " مستودع للقيمة النقدية يحتفظ بها على شكل الكتروني ، وتستعمل كأداة للدفع " ³ فهي إذن نقود يتم تخزينها بواسطة الخوارزميات في المعالجات ، وأجهزة كمبيوتر أخرى ⁴ .
والنقود الالكترونية ⁵ تتجسد في حامل النقد الالكتروني (Le Porte Monnaie électronique) والذي يسمح بإجراءات الدفع خاصة في المشتريات الصغيرة ، من احتياطي نقدي معد سلفا مجسد في بطاقة والنقد الافتراضي (La Monnaie Virtuelle) والذي يتمثل في برامج تسمح بإجراءات الدفع عبر شبكات مفتوحة لا سيما الانترنت ، وهنا يكون الاحتياطي النقدي المعد سلفا مخزن في الكمبيوتر دون ان يكون مجسد في حامل ما ⁶ .

ولفهم كيفية استعمال حاملات النقد الالكترونية يجدر التمييز بين نظامين :

أ- نظام على الخط (On Line) :

هو نظام مكون من منظمات شبكية تربط عبر الخط المفتوح (On Line) مع زبائها ومستفيديها ⁷ ، ويعني أن المستهلك لا يحوز شخصيا النقد الالكتروني ، وإنما يعهد بالمدفوعات إلى طرف ثالث وهو البنك المنوط به

¹ محمد نظير بسيوني ، أحمد منور : كلية التجارة - جامعة عين شمس - مصر - 2005 - ص 107

² السيد احمد عبد الخالق: التجارة الالكترونية والعولمة- منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية- مصر الجديدة- القاهرة- 2006 - ص 182-184 .

³ الشافعي محمد ابراهيم محمود : النقود الالكترونية - الهيئة العليا لتطوير الرياض - المال والاقتصاد - تاريخ الاطلاع 04 جويلية 2007 - على الموقع الالكتروني : www.arriyadh.com .

⁴ Michel Aglietta et Laurence Scialom: second génération de monnaie electronique: nouveaux defis-problemes economiques - monnaie et finance-France -2002-p 26 .

⁵ نور بسام : " النقد الالكتروني والبطاقات الذكية والنقد الرقمي : ما هي قصتهم ؟ - تاريخ الاطلاع : 4 جويلية 2007- على الموقع الالكتروني : www.c4arab.com .

⁶ عبد الرحيم وهيب- مرجع سبق ذكره- ص 33 .

⁷ سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق: التجارة الالكترونية - دار المناهج للنشر والتوزيع - الاردن - 2004- ص 16 .

حيث يتولى البنك كل التحويلات الخاصة بالنقد الالكتروني ، ويمسك الحسابات النقدية للمستهلك بحيث يطلب إلى التجار الاتصال ببنك المستهلك لتلقي السداد عن المشتريات المستهلك¹ ، ويتم ذلك بوجود آلة لدى التاجر تقوم بقراءة بطاقات الدفع وتكون موصولة بحاسوب الموجود لدى البنك او مركز التسويات أو مركز الترخيص .

ب نظام خارج الخط (Off Line) :

في هذا النظام تتم قراءة بطاقة العميل عن طريق حاسوب منصب لدى التاجر ، ويتم خصم مبلغ المشتريات من خلال هذه البطاقة مباشرة ، حيث أنها تحتوي إما على ذاكرة تخزن معلومات عن حساب العميل أو مدارج مغناطيسية يسجل فيها المبلغ الأقصى الذي لا يمكن تجاوزه (خلال أسبوع مثلا) وهو محدد من طرف البنك².

2-1- أشكال النقود الالكترونية :

الصورتين الأساسيتين للنقود الالكترونية هما :

أ - محفظة النقود الالكترونية :

(électronique purses) تسمى كذلك ببطاقات مختزنة القيمة (Stored Value) وهي بطاقة سابقة الدفع معدة للاستخدام في أغراض متعددة ، تحتوي على دائرة الكترونية (puce) يتم استعمالها عن طريق الموزع الآلي أو الآلات الخاصة بها الموجودة عند التجار لشراء مشتريات صغيرة كالخبز ، الجرائد الخ .

ب - محفظة النقود التقديرية :

تسمى كذلك بنقود الشبكة (net money) أو النقود السائلة الرقمية (digital cash) وهي آلة للدفع مختزنة القيمة في شكل بطاقات مدفوعة سلفا تستخدم للدفع عبر الانترنت ، وغيرها من الشيكات وكذلك يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية (Pointy of Sale) (POS)³.

3-1- طبيعة النقود الالكترونية :

يرى بعض الاقتصاديين ان النقود الالكترونية تستوفي الوظائف التقليدية الرئيسية للنقود وأنها وسيط للتبادل ومقياس للقيم ومستودع للقيمة ، فإن البعض الآخر يرى عدم اعتبارها " نقودا أو شيكات أو قروضا وإنما هي تماثل الشيكات السياحية ، وثم لا تعد أداة نقدية خالصة "⁴.

بالإضافة إلى هذين الرأيين هناك آراء أخرى اقل تباينا هي:

أ - الرأي الأول : النقود الالكترونية صيغة غير مادية للنقود الورقية

ب - الرأي الثاني : النقود الالكترونية أداة تبادل وليس أداة دفع

ت - الرأي الثالث : النقود الالكترونية أداة ائتمان

ث - الرأي الرابع : النقود الالكترونية صور افتراضية لتدفق ثلاثي الأقطاب

2 - المحافظ الالكترونية :

¹ طارق عبد العال حماد- مرجع سبق ذكره- ص 110

² عبد الرحيم وهيبة- مرجع سابق- ص 34 .

³ سماح ميهوب: الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية – قسم العلوم الاقتصادية – فرع البنوك وتأمينات – كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- جامعة منتوري – قسنطينة – 2005 - ص 121 .

⁴ أحمد جمال الدين موسى- مرجع سبق ذكره- ص ص 129-134 .

بعض أنظمة الدفع تسمح لقيمة مالية أن تنتقل من خلال الحسابات الآلي وتسمى بالمحافظ الالكترونية ، ويمكن استخدام المحفظة الالكترونية لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات أو طلبات الوجبات الجاهزة ، وعند الشراء من خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما يتم شراءه ، ويمكن استخدام المحفظة عن طريق القيمة المخزنة أو عن طريق الدخول لحساب مصرفي عبر الانترنت¹ .

ثالثا- الشيكات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية :

أيضا من وسائل الدفع الالكترونية التي ظهرت حديثا نجد التحويلات المالية الالكترونية والشيكات الالكترونية ، هذه الأخيرة تعتبر مكافئة للشيكات الورقية التقليدية ، وهناك من يتوقع ان تحل محلها على مدى البعيد ، أما التحويلات المالية الالكترونية فقد أصبحت ضرورية سواء للبنوك التقليدية أو الالكترونية لما تقدمه من مزايا .

1 - الشيكات الالكترونية :

إن الشيك الالكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات التقليدية التي اعتدنا تداولها ، وفيما يلي سنتعرض لمفهوم الشيكات الالكترونية ، إجراءات استخدامها ، كما يلي :

1-1- مفهوم الشيكات الالكترونية :

الشيك الالكتروني عبارة عن وثيقة إلكترونية تحمل إلزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية ، ويحمل نفس البيانات الأساسية ، ولكن يكتب بطريقة الكترونية كحساب او المساعد الرقمي الشخصي ، أو المحمول ، ويتم التوقيع الكتروني² والشيك الالكتروني يحتوي على المعلومات التالية : رقم الشيك ، اسم الدافع ، رقم حساب الدافع ، اسم البنك ، اسم المستفيد ، القيمة التي ستدفع ، وحدة العملة المستعملة ، تاريخ الصلاحية والتوقيع الالكتروني للدافع³.

1-2- إجراءات استخدام الشيك الالكتروني :

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات الآتية :

أ - الخطوة الأولى : اشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون البنك حيث تم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري أو يتم الإنفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص .

ب - الخطوة الثانية : اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة البيانات جهة التخليص .

ت - الخطوة الثالثة : فيها يقوم المشتري باختيار السلعة أو السلع التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى شركة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع .

ث - الخطوة الرابعة : يقوم المشترك بتحرير شيك الكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر ، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن غلى البائع .

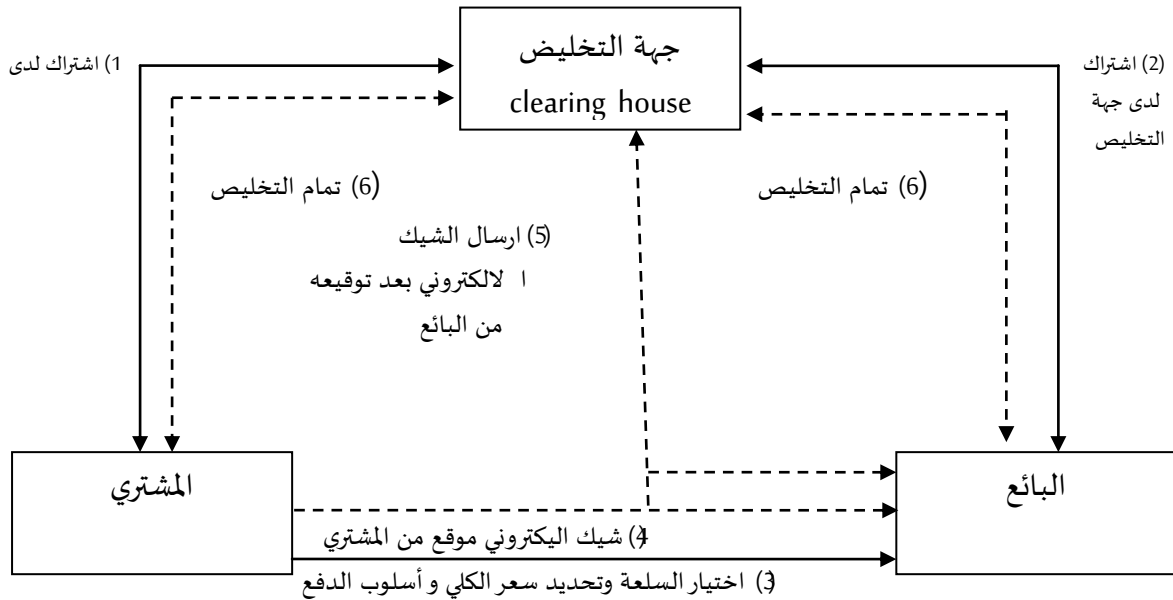
¹ نهلة أحمد قنديل: التجارة الالكترونية - جامعة قنا السويس- مصر - 2006 - ص 84.

² السيد أحمد عبد الخالق - مرجع سبق ذكره - ص 181 .

³ سماح ميهوب - مرجع سبق ذكره - ص 113 .

- ج-الخطوة الخامسة : يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفرويقوم بإرساله على جهة التخليص .
- ح-الخطوة السادسة : تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعيات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراءات المعاملة المالية .
- ويمكن تخليص دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني في الشكل الآلي :

الشكل رقم (1-1)
دور استخدام الشيك الالكتروني وإجراءاته



المصدر: رأفت رضوان: عالم التجارة الالكترونية - المنظمة العربية للتنمية الادارية- مصر الجديدة- القاهرة1999- ص ص (70-71) .

3-1-حاليا هناك نظامين يتم الاعتماد عليهما في الشيكات الالكترونية هما :

- أ-نظام (FSIC) (File System Integrity Cheks) : وهو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك والهيئات المصرفية الأمريكية ، وهو يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الالكترونية أهمها الشيك الالكتروني القياسي (chèque électronique standard) ، والشيك الالكتروني المؤكد (chèque électronique certifié) والآلات الصرف الالكتروني ، وذلك باستعمال دفتر الشيكات الذي يصدر كل المعاملات على مستوى نفس الحساب البنكي .
- ب -نظام الدفع النقود بواسطة الشيكات الالكترونية (Cyber Cash) : هو عبارة عن نظام دفع يعتمد على الشيكات لشركة (Cyber Cash) أو بطاقات الائتمان الأمريكية ، التي تتعامل به مجموعة من البنوك والمؤسسات التجارية المشتركة بهذا النظام ، ومن سلبيات هذا النظام أنه لا يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الالكتروني كالنظام الأول .

2 - : التحويلات المالية الالكترونية :

نظام التحويلات المالية الالكترونية (EFT)¹ هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت (ON LINE BANK) ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية او الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر ، وعلى هذا الاساس سنحاول التعرف على مفهوم نظام التحويلات المالية وكيف تتم عملية التحويل المالي الالكتروني وبروتوكول الحركات المالية الآمنة وإجراءات الحركة المالية وفقا لهذا البرتوكول .

1-2- مفهوم نظام التحويلات المالية الالكترونية :

نظام التحويلات المالية الالكترونية هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي إن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق .

تنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية (Automated Clearing House) (ACH) وهي شبكة تعود ملكيتها وحق تشغيلها على البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية ومنذ عام 1978 أصبحت (EFT) (corporation) تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية الكترونيا عبر المقاصة الآلية (ACH) وتميزت هذه الخدمة عن النظام القديم (أي النظام الورقي) بأنها أسرع واقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات (Direct Deposit Of paychecks) لتحصيلها عند استحقاقها وخدمة تحصيل الأقساط (Seheduled payments) .

أ - عملية التحويل المالي الالكتروني :

يتوقع العميل نموذج معقدا واحد (One time authorization form) لمنفعة الجهة المستفيدة التاجر مثلا و يتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وق ترتيب زمني معين (يوميا أو أسبوعيا أو شهرية) ويختلف نموذج التحويل المالي الالكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة وفي العادة يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة ويمكن إيجاد العديد منهم على الانترنت .

يقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق الصراف الآلي إلى الوسيط (Mediator) ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية (ACH) التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل ويقارن هذا الأخير التحويل المالي (الوارد من دار المقاصة) برصيد العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد (non – sufficient Fund) إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل أما إن كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج .

أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية (ACH) دون المرور بوسيط فعندها يتوجب على التاجر نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية وتكون هذه

¹ EFT: ELECTRONIC , FINANCIEL, TRANSACTIONS

البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصادق لصالح التاجر تم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كافة رصيد العميل لأن الشيك المصادق عليه يضمن ذلك¹.

المطلب الرابع: إيجابيات ومزايا وسائل الدفع الالكترونية :

ان الانتشار الواسع لانظمة الدفع الالكترونية يترجم المزايا التي توفرها للعملاء ، فلهذه الانظمة ايجابيات وخصائص تميزها عن الانظمة التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، والتي يمكن تلخيصها كما يلي :

أولاً: مزايا بطاقات الدفع : باعتبارها اهم واشهر الوسائل الالكترونية للدفع لها ما يميزها عن تلك الوسائل التقليدية ، واهم هذه المزايا ما يلي :

1 - بطاقات الدفع الالكترونية تقوم على ثلاثية الأطراف :

لا يحتاج الوفاء بالوسائل التقليدية إلا لطرفين ، فمنذ أن فكر الإنسان في خلق أداة وسيطة للمبادلة والوفاء كان فكره يتجه دوماً إلى المهنيين هما دوماً فريقان فريق يأخذ وفريق يعطي، فريق دائن وفريق مدين ، وفي الوفاء بالنقد لا يمكن اعتبار المصرف المركزي الذي يصدر الأوراق النقدية القانونية طرفاً ثالثاً في عملية الوفاء، ذلك إن دوره يقتصر على إصدار الأداة التي يضمن القانون قبولها في الوفاء ليس بين طرفي علاقة المديونية، بل بين أطراف المديونيات الأخرى في المجتمع ولا يتدخل في الوفاء ذاته بطريقة مباشرة .

أما الوفاء بواسطة " بطاقة الوفاء " فان الأمر يتطلب ثلاثة أشخاص يرتبط كل طرف منهم بعقد يتضمن حقوق والتزامات أصيلة متميزة وخاصة بهذا العقد ، فكل طرف يرتبط بعقد مستقل يترتب عليها التزامات معينة².

2- بطاقة الدفع الالكترونية ترتب التزامات حقيقية في ذمة أطرافها :

كما سبق وذكرنا بعض وسائل الدفع التقليدية تدخل فيها ثلاثة أطراف ، إلا أنها لا ترتب التزامات حقيقية إلا في ذمة طرفين فقط وهما الدائن والمدين ، أما الطرف الثالث المتمثل في البنك فان دوره يقتصر على اعتباره وكيلاً عن المدين في الوفاء للدائن ، بل أن بعض وسائل الدفع التقليدية أصبح دور البنك فيها هامشياً للغاية حيث يتم نقل الأموال من حساب المدين إلى حساب الدائن الكترونياً باستخدام التكنولوجيا الحديثة كعملية تحويل الأموال .

أما في مجال بطاقات الوفاء فصدور البطاقة بالرغم من عدم التحديد الواضح لهذا الدور في العقود المختلفة التي يتم الاطلاع عليها ، فانه يعد أكثر وضوحاً من دور البنك في وسائل الدفع التقليدية³ ، لان البنك مصدر البطاقة يلتزم الوفاء بقيمة الشيك أو قيمة البضاعة إلى الفرع أو إلى التاجر⁴ ، حيث لا يوجد

¹ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي- مرجع سبق ذكره - ص ص 16-17 .

² توفيق شنبور - مرجع سبق ذكره- ص ص 88-89 .

³ عبد الرحيم وهيب- مرجع سبق ذكره- ص 22.

⁴ عبد القادر الفهوجي: الجرائم المتعلقة باستخدام البطاقات المغنطة- الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية- الجرائم المتعلقة باعمال المصارف - لبنان- 2002- ص 369 .

تسخير لأحد أطراف البطاقة لمصلحة الآخرين ، فكل طرف من أطراف بطاقات الدفع الالكترونية يرتبط بالآخرين بعقود مستقلة ترتب عليها التزامات في ذمة أطرافها .

1-1- تنظيم العلاقات بين أطراف بطاقات الدفع الالكترونية :

بما أن هناك عقوداً مستقلة تربط بين أطراف البطاقات فهذا يعني وجود عقد يربط بين مصدر البطاقة والتاجر ، وعقد آخر يربط بين مصدر البطاقة وحاملها ، وعقد ثالث يربط بين حامل البطاقة والتاجر . إذا ما أجرينا مقارنة بين نظام الوفاء "بالبطاقات" فإن م¹ صدر البطاقة يلتزم بصفة أصلية بالوفاء لمورد السلعة (أو الخدمة) التي حصل عليها صاحب البطاقة منه ، وهذا ما يميز بطاقة الوفاء عن غيرها من وسائل وأدوات تقليدية فهي من طبيعة مختلفة ولا تدخل تحت أي نوع من وسائل وأدوات الوفاء السابقة¹.

2-2- عدم قابلية البطاقات الانتقال عن طريق التظهير: فعكس وسائل الدفع التقليدية (السفتجة ، الشيك ، السند لأمر) فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي².

1-3- عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية :

يمكن القول أن البطاقات لا تخضع للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الوفاء الأخرى والتي تتسم بجمود وعدم المرونة وعدم ملاحقة التطور الهائل في البيئة التجارية ، ولكنها تخضع للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء ، وكذلك القواعد العامة في النظام المصرفي والمطبقة على الائتمان بالإضافة للقواعد العامة في العقود³.

ثانياً – مزايا بطاقات البنكية :

مما لا شك أن البطاقات البنكية تمنح عدة مزايا سواء لحاملها أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر والاقتصاد الوطني وذلك كما يلي :

1 - بالنسبة لحامل البطاقة :

تحقق هذه البطاقة مزايا كثيرة لحاملها ، ولعل أوضح مزايا هذه البطاقة بوجه عام هو سهولة ويسر الاستخدام بالنسبة لحامله ، ويكفي أنه لا تستخدم معها النقود ، فضلاً عن ذلك فإن هذه البطاقات تتمتع بأمان كبير بالنسبة للنقود الورقية ، يؤدي استخدامها إلى تقليل الفواتير والاتصالات الورقية المختلفة في كل شؤون الفرد والأسرة ، كذلك فإن حامل البطاقة يمكن له أن يتم صفقة شراء فورية عن طريق الهاتف بمجرد ذكر رقم البطاقة .

من المزايا الأخرى لحامل هذه البطاقة أنه يتمكن من إعطاء حق استخدام بطاقة ائتمان أخرى لمن يريد كالزوج والابن وذلك على نفس الحساب الائتماني ، وهذه الميزة هامة في بعض الظروف كالسفر الطارئ ، وهي ميزة سهلة الإنشاء والإلغاء في نفس الوقت .

ميزة أخرى لهذه البطاقة أنها تعطي حامله الفرصة للحصول على بعض السلع والخدمات بأسعار منخفضة ، كأسعار السكن في الفنادق العالمية الكبرى وغير ذلك من الخدمات ، فضلاً عن أن وجود الصورة الشخصية في البطاقة الائتمانية يمكن من استخدامها كبطاقة إثبات شخصية لحاملها خاصة في حالات السفر .

¹¹ توفيق شنبور – مرجع سبق ذكره – ص 90

² عبد الرحيم وهيبه – مرجع سابق – ص 22

³ محمد توفيق سعودي - مرجع سبق ذكره – ص 13 .

إن ضياع هذه البطاقة لا يمثل مشكلة لحاملها بخلاف كثير من الوسائل المالية الأخرى كالنقود الورقية ، إذ ما عليه أن يقوم بإبلاغ الجهة التي أصدرتها وفي أي مكان في العالم حيث تقوم هذه الجهة بصرف بطاقة جديدة وإبلاغ المحلات التجارية برقم البطاقة الضائعة حتى لا يساء استخدامه¹. ومن البطاقات ما يتمتع حاملها بتمويل مجاني يتراوح ما بين 25 و55 يوم وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود وما يتبع ذلك من راحته من أخطارها ومتاعبها².

2 - بالنسبة لمصدر البطاقة :

تحقق البطاقة للجهة المصدرة فائدة تتمثل في الحصول على أرباح من الغرامات والفوائد ومن ذلك غرامات التأخير في السداد ، وغرامة ضياع البطاقة .

بالإضافة إلى ذلك فإن مصدر البطاقة يحقق ربحاً من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة ومن المحلات التجارية التي تقابلها ومن البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها ، وتجدر الإشارة إلى أن استخدام البطاقات يقلل من كتابة الشيكات الشخصية التي تكلف البنوك مبالغ كبيرة من جراء متابعة أمورها المختلفة ومن ثم ذلك يقلل من مخاطر العروض الشخصية وبالتالي تزيد من عدد عملاء البنوك³ ، كما تحقق للبنك عدداً آخر من المزايا :

1-1-الارتفاع برقم توظيف البنك لأمواله إلى حدود كبيرة وإلى المدى الذي تسمح به موارده .

2-1-ضمان جزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كمتعاملين دائمين للمصرف حيث يشجعون على التعامل معه والاستفادة من خدماته الأخرى .

3-1-اضطرار المحلات التجارية ومحلات الخدمات المشتركة في النظام إلى فتح حسابات ودائع من المصرف لتسهيل أعمالها وغالباً ما تلجأ إلى الاستفادة من خدماته الأخرى .

4-1-كبر حجم عائد هذا النظام بالقياس على أعبائه .

5-1-يعتبر هذا النظام في حد ذاته أداة جيدة من أدوات الإعلان عن المصرف .

3 - بالنسبة للتجار :

ترحب غالبية المحلات التجارية ومحلات الخدمات باستعمال البطاقات لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها ومن أمثلتها الصيدليات . الأطباء ، المطاعم ، الفنادق ، محطات البنزين ... الخ .

بالإضافة إلى أن المحلات التجارية تستطيع تحقيق مزايا البيع الأجل مع الحصول على قيمة مبيعاتها نقداً وفور تقديم ما يثبت البيع إلى أقرب فرع من فروع المصرف ومن ناحية أخرى فإن أسعار هذه العمولة تقل عن أسعار الخصم إذا رغب ببيع بضاعته بالتقسيط وخصم الكمبيالات لدى المصرف لتحصيل قيمتها نقداً ، بالإضافة إلى ذلك التاجر لا يتحمل مخاطر الائتمان في حالة البيع بالبطاقة عندما يرفض حاملها دفع ما عليه إذ أن الذي يتحملها هو المصرف⁴.

4 - بالنسبة للإقتصاد الوطني :

عبد الهادي النجار - : بطاقات الائتمان و المصرفية الالكترونية - الجديد في أعمال المصاريف من الوجهتين القانونية والاقتصادية - الجزء الأول - الجديد في التقنيات المصرفية - مرجع سبق ذكره - ص ص 46- 47 .

زيد سليم رمضان ، محفوظ احمد جودة : الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك - وائل للنشر والتوزيع - الأردن - الطبعة الثانية - 2003 ص 20 .

³ عبد الهادي النجار - مرجع سبق ذكره - ص 49 .

⁴ زيد سليم رمضان ، محفوظ احمد جودة - مرجع سبق ذكره - ص ص 20- 21 .

تتلخص أهم المزايا التي تلحق بالمجتمع من جراء استخدام البطاقة فيما يلي :

- 1-4- خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية وحمايتها وصيانتها ومراقبتها من التزوير على أساس أن جانباً من نفقات مراقبة التزوير انتقل إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات .
- 2-4- يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني قدرة السلطات النقدية على التحكم بسهولة في المتغيرات النقدية ، وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسات النقدية التوسعية حيث يحصل الأفراد على السيولة التي يريدونها ، ويزداد النشاط الاقتصادي بالتالي¹.

ثالثاً – مزايا البطاقات الذكية :

- تعد هذه البطاقة أكثر أماناً من البطاقات البنكية العادية ، وهو ما جعل العديد من البنوك تستخدمها بدلاً منها ، وتحقق هذه البطاقة العديد من الفوائد لما تتسم به من مزايا :
- 1 - نعد أفضل من الشريط المغناطيسي وذلك لأن هذا الأخير نسبة الخطأ فيه تصل إلى 250 لكل مليون معاملة²، بينما نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة .
 - 2 - انخفاض تكلفة البطاقات الذكية حيث أصبحت تكلفة الوحدة الواحدة منها بحدود 1-25 دولاراً³.
 - 3 - قدرتها على تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات أكثر من بطاقة شريط مغناطيسي⁴.
 - 4 - توفير اليسر والسهولة في التعامل .
 - 5 - تقلل فرص التحايل والتلاعب من خلال تضمين البطاقة بيانات أكثر وأدق تحديدا للعميل .
 - 6 - هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم ، وبطاقات الصرف الآلي وكذلك البطاقات المدفوعة القيمة مقدما العادية .
 - 7 - سهولة دور النقود مما تضفي عليها الكثير من المرونة⁵.

رابعاً : مزايا النقود الالكترونية :

يمكن تلخيص أهم المزايا التي تميز وسيلة الدفع هذه كما يلي :

- 1 - تكلفة تداولها زهيدة :
- تحويل النقود الالكترونية (أي الرقمية) (electronic cash) عبر الانترنت أو الشيكات الأخرى أرخص كثيراً من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية .
- 2 - بساطة وسهولة الاستخدام :
- تسهل النقود الالكترونية (electronic cash) التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف .
- 3 - تسرع عملية الدفع :

¹ عبد الهادي النجار – مرجع سبق ذكره – ص ص 51- 52 .

² نسبة الخطأ هي عدد الأخطاء أثناء تمرير كل معاملة .

³ عبد الرحيم وهبية – مرجع سابق – ص 24 .

⁴ حماد عبد العال طارق – مرجع سبق ذكره – ص 123 .

⁵ احمد عبد الخالق – مرجع سبق ذكره – ص ص 493 – 494 .

تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل المعلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم قبال ذلك الطرق التقليدية .

4 - تشجيع عمليات الدفع الآمنة :

تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الامنية (set) (secure electronic transactions) ، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الامنية (secure socket) مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر اماناً.

5 - لا تخضع للحدود :

يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان ، وفي أي وقت ، كونها تعتمد على شبكة الانترنت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسية ، وذلك دون أن تؤثر في التكلفة².

خامساً – مزايا التحويلات المالية الالكترونية :

تتميز عملية تحيل الأموال الكترونياً بما يلي :

1. تنظيم الدفعات on time payment :

يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع دون أي رغبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.

2. تيسير العمل convenient :

ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

3. السلامة والأمن safety and sécurité :

ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى التنقل الأموال السائلة

4. تحسين التدفق النقدي improve cash flow :

رفع انجاز التحويلات المالية الكترونياً موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد

5. تقليل الأعمال الورقية reduce paper work :

يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية

6. توفير المصاريف money saving :

قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عملية المقاصة

7. زيادة رضى العملاء promotes customers satisfaction :

تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضى العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة³

¹ منير محمد الجنبهي ممدوح محمد الجنبهي - النقود الالكترونية - دار الفكر الجامع للنشر - الاسكندرية - 2005 - ص ص 14-15

² مقبيل محمد : " اليوم الالكتروني - الاقتصاد العالمي والعربي " - العدد 10937 - السنة 39 - تاريخ الاطلاع : 05 جويلية 2007 - على الموقع الالكتروني : www.alyam.com

³ منير محمد الجنبهي ممدوح محمد الجنبهي - مرجع سبق ذكره - ص ص 17-18

سادسا: مزايا الشيكات الالكترونية

يمتاز الشيك الالكتروني بالعديد من المزايا يمكن تلخيصها فيما يلي :

يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50 من رسوم التشغيل بالمقارنة مع بطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات كما أن عملية الدفع بالشيكات الالكترونية منخفضة التكاليف بالمقارنة مع الشيك العادي حيث أوضحت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من 500 مليون شيك ورقي وتكلف إجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتا .

لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية التي تتم عن طريق الانترنت بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات الورقية

يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة و البنوك تعمل جاهدة على تقليص هذه المدة يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشبكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع التأخر...الخ

بالرغم من المزايا العديدة التي يحققها التعامل بالشيك الالكتروني إلا أن التعاملات به مازالت محدودة وهذا لكونه وسيلة حديثة لم يدرك المتعاملين أهميتها بالإضافة إلى التخوف من المخاطر التي تنتج عنه¹.

¹ سماح ميهوب - مرجع سبق ذكره - ص 114 .

خاتمة الفصل :

ومنه نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون .

مع مرور الزمن ابتكرت البنوك وسائل دفع متعددة فظهرت السفتجة التي تعتبر أهم هذه الوسائل نظرا للاستعمال الكبير لها

لكن الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن نقائص لهذه الوسائل ولعل أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها فأصبحت هذه الوسائل التقليدية عبئا ثقيلا على البنوك لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي والبشري واستنزافها للوقت.

من جهة أخرى فأن التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت جاء بالحل البديل لهذه المشاكل حيث أفرز التطور وسائل دفع الكترونية كبديل عن تلك التقليدية حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها كما شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية ووسع الأفق أمام التجارة الالكترونية وفتح مجال لظهور سوق خاص بها يتضمن شركات عملاقة حققت أرباحا طائلة

بالتخصيص في هذه الوسائل حديثة النشأة واتخذت وسائل الدفع الالكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية الشيكات الالكترونية النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية

لكن السؤال المطروح والذي سنجيب عليه في الفصل الموالي هل وسائل الدفع الالكترونية الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع الالكترونية أم أن هناك الكثير من العوائق التي تحد من انتشارها

الفصل الثاني :

الإطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

تمهيد:

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدماته , بحيث تقف عائقا أمام تطوره و حاجزا في وجه الاستثمار , وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة و السرعة في الأداء حتى على المستوى المحلي مما يتطلب إيجاد حلول جديدة ن شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع كاستخدام وسائل الدفع الحديثة التي تسهل مختلف المعاملات المصرفية .

ومن هنا بادرت بعض المؤسسات المالية الجزائرية إلى تطوير شبكتها الالكترونية للدفع و السداد و هذا ما سنقوم بتوضيحه من خلال الفصل الثاني في دراستنا .

بما في ذلك مؤسسة بريد الجزائر (وحدة غليزان) محل دراستنا التي أطلقت البطاقة الذهبية مؤخرا و هي بطاقة دفع تعول عليها كثيرا , حيث سنحاول دراسة ما مدى نجاعتها في مؤسسة بريد الجزائر كأداة دفع حديثة .

المبحث الأول : التعريف بمؤسسة البريد

المطلب الأول: إنشاء المؤسسة

اولا - اللوغو: من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع البريد، أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري «EPIG». حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غذى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمز "بريد" فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل كل خصائص الهوية لبريد الجزائر. لهذا الغرض قامت باختيار الاسم التجاري " بريد الجزائر في تقريـب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري (اللوغو) وتوقيعا يختصر أهداف المؤسسة. أما اللوغو فانصب الاهتمام على الألوان فالأصفر الفاقع كلون التذكير وجلب الانتباه، ولون أزرق داكن دلالة على خاصية الإعلام.

يتشكل اللوغو من قسمين: قسم بالرسم الكاليفرافي يسمح بقراءة الحرف " ب" والحرف " ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعجلة (جو ، البر والبحر) ، وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية .

أما التوقيع وهي الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الاشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي كل مكان من خلال الجملة التالية .

«Pour être près de vous nous engageons à être partout »

ثانيا- الإطار القانوني:

إلى غاية سنة 2002 كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 89/75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمن قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، تتمتع بميزانية ملحقة ، يخضع تنفيذه إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية إلى مزايا نظام الاحتكار وفق المادة 01 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون تماشيا مع التوجه الجديد في السياسة الاقتصادية للبلاد من اقتصاد موجه إلى اقتصاد حر، وبسبب تغيير الظروف الاقتصادية والسياسية العامة الداخلية والعالمية ونتيجة أيضا للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات فترجمت هذه النقلة بصدور قانون رقم 03-2000 بتاريخ 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

1 - تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية ، وفي ظروف موضوعية وفي

مناخ تنافسي ، مع ضمان المصلحة العامة.

2 - تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف

المتعاملين.

3 - تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية

تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى : مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد (EPIC) ، وإلى متعامل للمواصلات السلكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين .
أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر:

1-1-المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 ، ويهدف إلى منح ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى " اتصالات الجزائر " كشركة مساهمة من أجل إقامة استغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية ، تمنح بعدها للمتعامل رخصة تسوية نهائية في أجل أقصاه نهاية سنة 2004 .
1-2-المرسوم التنفيذي رقم 01/418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد.

فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد الحوالات البريدية ، الصكوك البريدية إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخصيص (Régime d'exclusivité) ، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فاخضع لنظام (Régime d'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط (Régime de la simple déclaration) .
أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء نذكر:

1-3-المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 يناير 2002 ، والمتضمن إنشاء مؤسسة « EPIC » "بريد الجزائر". فبموجب هذا المرسوم أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري ، تحمل صفة الشخص الاعتباري وتتمتع بالاستقلالية المالية ، وتخضع في علاقتها مع الدولة إلى قواعد القانون العام ، وتعد تاجر في علاقاتها مع الغير .

توضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها مدينة الجزائر ، يسير المؤسسة مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد ويديرها مدير عام يعين بمرسوم بناء على اقتراح من الوزير ، وتنهى مهامه بالشكل نفسه .

ثالثا- مهام المؤسسة :

إن هذا الإطار القانوني (كمؤسسة عمومية) وكمؤسسة تجارية واقتصادية ، يؤدي إلى إطلاعها بالعديد من مهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق .

1-باعتبارها خدمة عمومية : يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات ، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها .

2-باعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري : يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج إيجابية لتتبع تطورها .

3-باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة : يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات الإقلاع الاقتصادي الشامل .

فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء فالاضطلاع بها كلها وبشكل مرضي يمثل أهم الانشغالات .

أما عن موضوع هذه المهام فيمكن تلخيصها فيما يلي :

- 1 1 - استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر (Exclusivité) حسب المادة 63
- 1 2 - قانون 03- 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل ، الطرود البريدية ، الإمدادات والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير .
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية .
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها .
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها .
- الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تتماشى مع عقد النجاعة المصادق عليه بقرار من وزير المكلف بالبريد .

- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضى مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات .

المطلب الثاني : البنية الهيكلية لبريد الجزائر

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالإنشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري و بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

- المديرية العامة و الهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛
- المديريات الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي؛
- الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الإستغلال على المستوى الولائي.

اولا - الهياكل المركزية :

1-المديرية العامة : يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يحوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة و التسيير الإداري و التقني و المالي للمؤسسة حيث يقوم ب :

- إعداد وإقترح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة.
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والإتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية؛

- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.

- يسهر على إحترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.
- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة. كما يقترح على مجلس الإدارة : البرامج العامة للإستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الإستثمارية، الميزانية التقديرية، إستعمالات و توزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور و مشاريع توسيع النشاط.
- تنقسم مديرية العامة إلى قسمين : مديريات مكلفة بالبحث والدراسات و مديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ. (أنظر إلى الشكل رقم (1-2)
- 1-1- مديريات الدراسات :**
- مديريات الدراسات لتحسين النوعية : ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي :
- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة و تقييم مستوى الرضا لدى الزبون.
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، إستعمال و تحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان :
- زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية.
- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.
- تحسين مستوى الإستقبال.
- ب - مديريات الدراسات الإستراتيجية، التخطيط و التنظيم :** تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية و تحضير مشاريع مخططات التنمية و تقوم بتسيير عقد النجاعة و العمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.
- ت - مديرية الدراسات في مجال الاتصال :** تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة و المحيط حيث تقوم بـ :
- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.
- توزيع و نشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.
- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة و إستراتيجياتها.
- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة .
- ث - مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والإشراف الداخلي :** تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة و المساهمة الفعالة و الدائمة في خلق القيمة المضافة، كما

تساعدها أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات وتتكفل هذه المديرية بما يلي :

- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية).
- المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.
- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال.
- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمية والمحلي.
- ج - مديريات الدراسات لشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية : تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب :
 - تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
 - تسير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
 - إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
 - تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية¹.
- ح - مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات : تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية أيضا ب :
 - الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر وإتصالات الجزائر.
 - صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة إهلاكاتها.
 - المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديد المكتسبة حديثا.
 - إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
 - إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحضيرة بسبب التقادم).
- 1-2- المديريات المركزية :
 - أ- مديريات المصالح البريدية : تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
 - تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
 - تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
 - إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.

¹ وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 106-108.

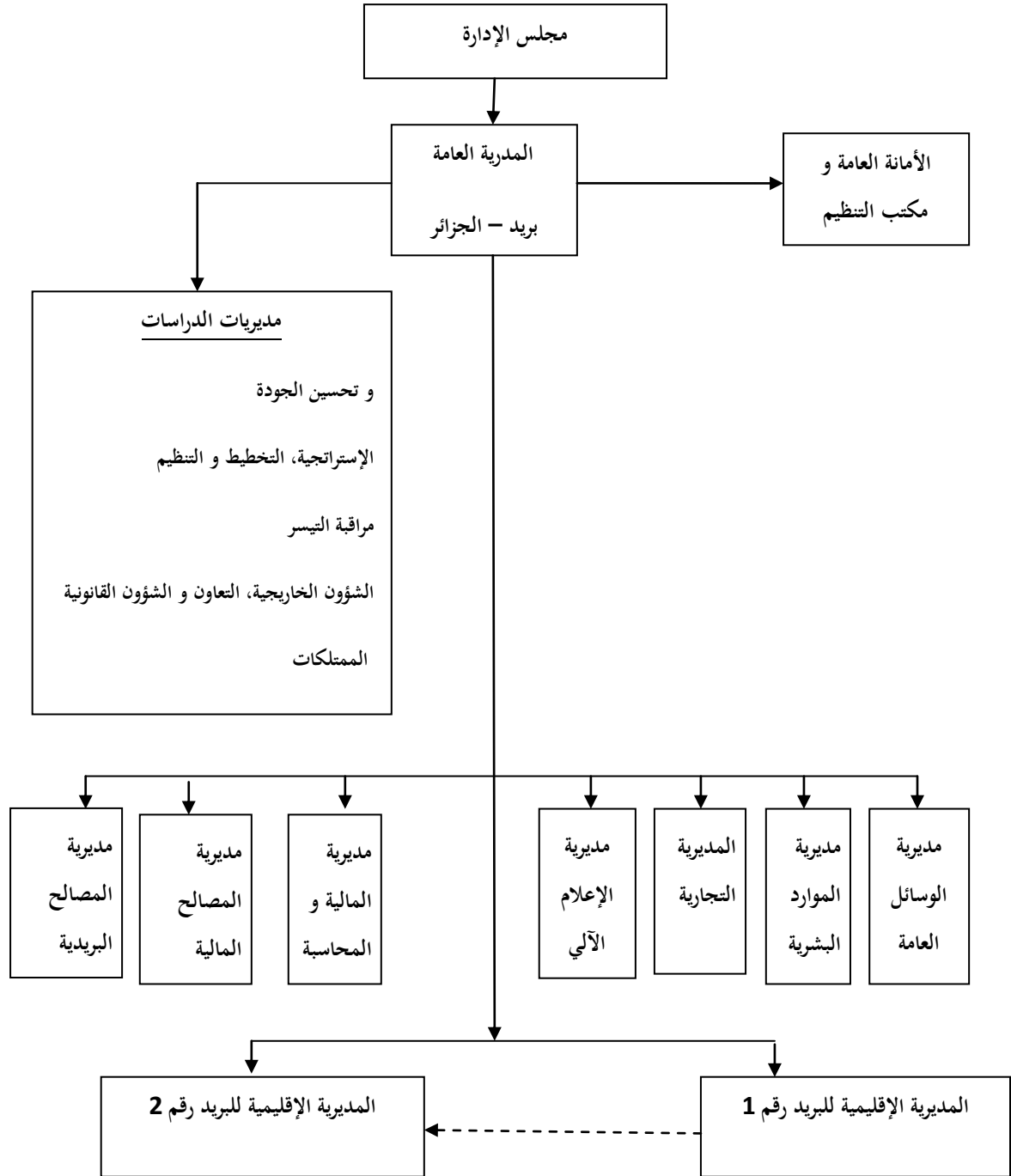
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع:
- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع .
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج .
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- الخلية المكلفة بالبريد السريع.
- ب - مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية ب :
 - التنظيم والسهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
 - العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
 - تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
 - معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.
- ت - مديرية المالية والمحاسبة : وتتكفل هذه المديرية ب :
 - إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
 - تأطير مختلف الهياكل والميادين الحاسبي والمالي.
 - توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.
 - توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع المختلف الهياكل.
 - متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة¹.
- ث-مديرية الوسائل العامة :
 - وتتكفل هذه المديرية ب : إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن.
- ج - مديرية الموارد البشرية : وتتكفل المديرية ب :
 - إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الإجتماعية.
 - السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11).
 - المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
 - إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.
- ح - المديرية التجارية : تتكفل هذه المديرية بما يلي :
 - التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب إحتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

¹ وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 109-110.

- إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية و لخدمات المصالح المالية.
- إعداد و توزيع الدعائم و الوثائق الإعلامية على الزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار و اقتراح التعديلات اللازمة.
- خ - مديرية الإعلام الآلي : و تتكفل هذه المديرية بما يلي :
 - إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي.
 - إنجاز و وضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
 - إنجاز برامج الإستغلال و صيانة الأنظمة المعلوماتية و العمل على تخزينها و حمايتها.
 - الإشراف على تسيير و مراقبة مراكز الإعلام و العمل على تطوير البرامج.
 - مراقبة التطور التكنولوجي و ترقية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال المستعملة¹.

¹ المجمع الصابق، ص ص 103-104.

الشكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المصدر: وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 104.

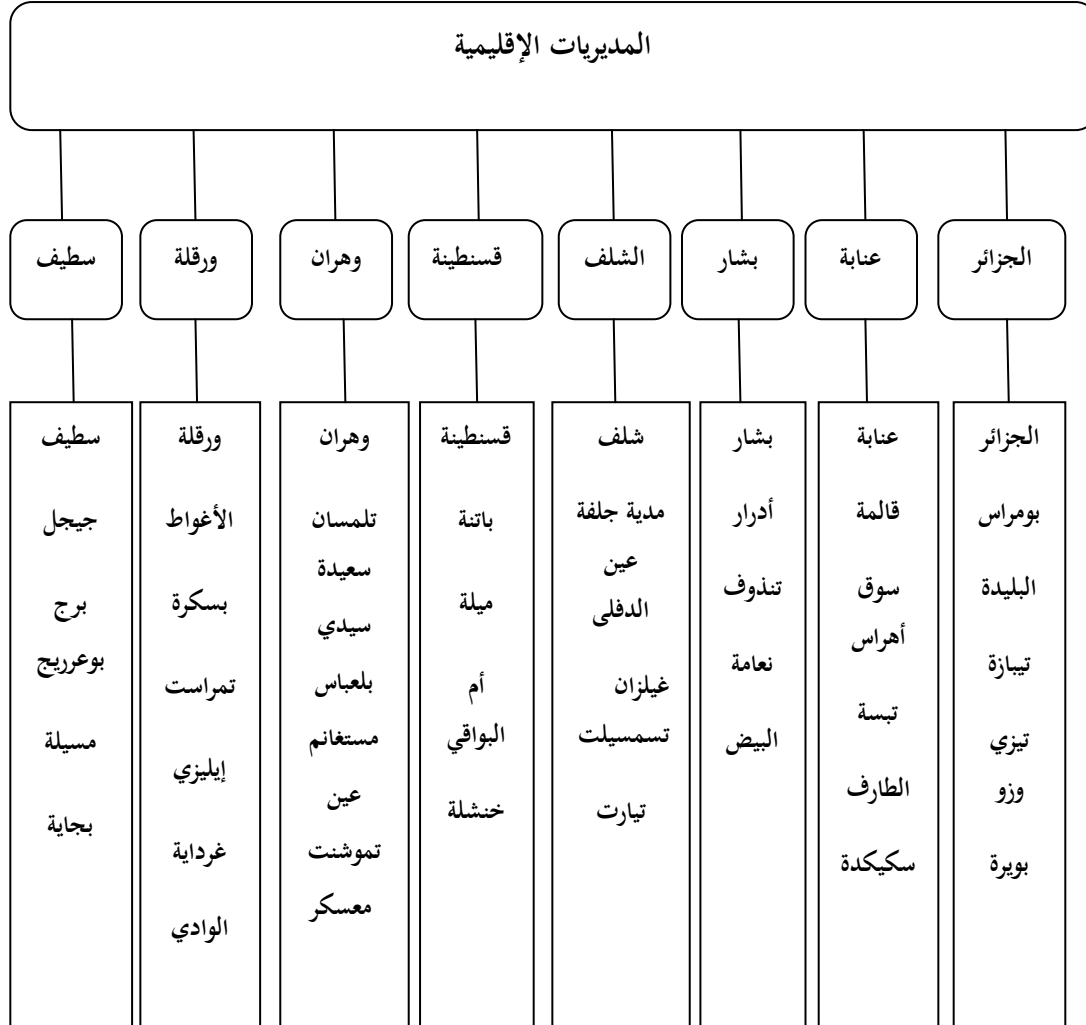
ثانيا- الهياكل الإقليمية

يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم و هذا ما يوضحه الشكل الموالي. وتتكفل هذه المديريات بما يلي :

- تنظيم و مراقبة إستغلال البريد على مستوى الإقليم.

- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة.
- إعداد الميزانيات وإعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها.
- توحيد وإعداد الميزانيات التقديرية.
- إعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها¹.

الشكل رقم (2-2) : مخطط التنظيم الإقليمي والوحدات الولائية



المصدر: الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006/2005، ص 116.

¹ الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006/2005، ص 116.

المطلب الثالث : الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى :

أولاً-خدمات مالية

1- خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp) : وهي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني و هذا لوجود شبكة الواسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد و تتم عملية السحب وفق شروط معين :

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000.00 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب.

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 30.000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين

لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في ch25 الذي فتح به الحساب لأول مرة.

- إذا كان قيمة السحب أكثر 30.000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق

الإمضاء على ch25 وهذه عملية تسمى بسحب على منظر، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام على

الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك و كل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة الأكثر سرعة و حداثة هي

استعمال الشبايك الآلية باستخدام البطاقة ccp وهذا لتوفير الوقت و الجهد.

2- خدمة الحوالات : وهي عدة أنواع :

1-2- الحوالات البطاقية : تحمل الرقم (1406): ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص

آخر مبلغ مالي معين و غير محدود عبر كامل التراب الوطني.

2-2- الحوالات التلغرافية : تحمل الرقم (1412) : وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث

يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.

2-3- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية : تحمل رقم (1418): وهي تسمح للزبون بتزويد

حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل

عن طرق البريد ومنها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى ب (VAQ).

2-4- الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF : وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز

بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة إعلامية¹

2-5- خدمة "وسترن يونيون" (الإستلام السريع للأموال) : بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على

مستوى 46 مكتب بريدي، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح هذه

الخدمة للزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى

مكاتب البريد في أجل قريب.

3- خدمات التوفير : توفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والإحتياط عبر جميع مكاتب البريد

العمليات التالية :

¹ محمد سيدي، مسؤولة الأمانة، بالمؤسسة، يوم 14 مارس 2018، (مقابلة شخصية).

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
 - دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
 - سحب الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
 - سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج في باقي مكاتب البريد.
 - تسوية الفوائد.
- و بالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والإحتياط وذلك بتحريض طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 01 مكرر بالنسبة للأطفال ثم يحدد نوع الدفتر LEP أو LEL يسلم له فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة الأولى فيه على 5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2% . أما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى 10.000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5% .
- ثانيا- الخدمات البريدية : وهي خدمات متنوعة تتكون من :
- 1- خدمة الطرود البريدية : حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني و البلاد الأجنبية.
 - 2- خدمة كراء صناديق البريد و الخدمات البريدية : حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ إشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين و المعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الإشتراك للأفراد 1000 دج أما المؤسسات 2400 دج.
- ثالثا- الخدمات المؤدية لفائدة الغير :
- تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل و دفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.
- 1- وزارة المالية : دفع المعاشات الجزائرية و الأجنبية و بيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغريمية و بيع قسيمة السيارات.
 - 2- تحصيل لفائدة الزبائن الكبار : تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراسكوم، إتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.
 - 3- خدمة racimo : هي عبارة عن تحميل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس و هذا ما يسمى بالتعبئة الأتوماتكية.
 - 4- خدمة أرسلني : توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم¹.
- رابعا - الخدمة عن بعد :
- 1- الموزع الصوتي "30-15" : هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "30-15" :
- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري.

¹ محمد سي سهيلا، مسؤولة الأمانة، بالمؤسسة، يوم 14 مارس 2018، (مقابلة شخصية).

- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.
- 2- الموزع الصوتي "30-90": تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبليس أو حساب آخر من حسابكم الجاري ccp بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت.
- تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكد له عضوية الإنضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي.
- التمن للتحميل هو 100 دج و الثمن الأعلى هو 2000 دج يوميا.
- يخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.
- 3- خدمة الإنترنت : موقع الإنترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر بـ :
- الإطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري أو تغييره.
- طلب بيان على الحساب.
- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرعة.
- الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجود¹.
- خامسا- خدمات الأخرى :

خدمة رصيدي (طلب رقم السري): بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان 2011 وتسمح هذه الخدمة لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت أو الهاتف النقال وذلك بالتقدم إلى إحدى المكاتب البريدية المزودة بشبكة الإعلام الآلي بطلب خطي متضمنة رقم الحساب البريدي الجاري ورقم الهاتف النقال بالإضافة إلى نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف².

المبحث الثاني : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر (وحدة غليزان) وخدماتها الالكترونية

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من مجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بريد الجزائر.

المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد (وحدة غليزان) وفروعها.

نشأة مؤسسة بريد الجزائر (وحدة غليزان) نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد ، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي و الاجتماعي للدولة.

اولا: نشأة مؤسسة بريد (وحدة غليزان):

كانت مؤسسة بريد (وحدة غليزان) تسير على قانون البريد و الذي يجعل من قطاع البريد مؤسسة واحدة

¹ وثائق المؤسسة

² محمدي سهيلة، مسؤولو الأمانة، بالمؤسسة، يوم 14 مارس 2018، (مقابلة شخصية).

عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد ، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة وتتمتع أيضا في إستغلالها لمختلف نشاطات البريد و نتيجة للتطور التكنولوجي كان قطاع البريد يساير هذه التحولات، فترجمت هذه النقلة بصدر القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والذي يهدف إلى :

- تطوير وتقديم خدمات البريد بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.

- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد .
- تحويل على التوالي نشاطات إستغلال البريد التي تمارسها وزارة البريد إلى مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي وتجاري للبريد.

و تنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي :

1- المرسوم التنفيذي 418-01 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : ويهدف إلى تحديد نظام الإستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحولات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (régime d'exclusivité).

2- أما إستغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régime d'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

ثانيا: البنية الهيكلية لبريد غليزان

-مديريات بريد غليزان

مديرية بريد الجزائر غليزان وما جاورها (348) عدد العمال مقسمين داخل مديريات فرعية و مكاتب موزعين حسب الهيكل التنظيمي..

مديرية بريد الجزائر هي المسؤول الأول لديه سلطة تنظيم العمل و تقسيمه داخل المديريات الفرعية مع وضع نقاط و ملاحظات للأمانة في نهاية توزيع المهام و على كل مديرية فرعية.

تتكون مديرية ولاية غليزان من أربع مديريات فرعية كالتالي:

1-المديرية الفرعية للمحاسبة و الميزانية :

المديرية الفرعية للمحاسبة و الميزانية: وهي مسؤولة عن تقسيم الأموال داخل المكاتب باستخدام جدول زمني.

حيث أن محاسبة المؤسسة مقسم إلى مكتبين:

1-1-مكتب المحاسبة و الميزانية: دوره التحقيق ملفات المحاسبة العامة مشتريات ، مستلزمات

التخطيط) تسلم المديريات الفرعية الوسائل العامة .

2-1 - مكتب المحاسبة البريدية:

المحاسبة البريدية هي المسؤولة عن التحقيق في جميع العمليات التي أجريت في الطواوير واستعادة الوضع العام من الأرباح و الطوايع في البريد الإلكتروني للمديرية العامة.

2-المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة: وتنقسم إلى مكتبين:

2-1- مكتب الموارد البشرية: مسؤول عن التوظيف وتنظيم العمل والعمال أو العطل أو المنح، الغيابات المرضية.

2-2- مكتب الوسائل العامة: مقسم إلى ثلاث وحدات:

أ- وحدة البناء و التهيئة: مسؤول عن شراء التموين للمؤسسة و ذلك التنسيق بين مدير المخزن والمحلات التجارية (المتعاملين).

- يجعل من تطوير مكاتب البريد و جميع أعمال البناء.

-تكنولوجيات المعلومات مسؤول عن تحسين وتطوير الشبكات المعلوماتية.

-خدمات النقل.

ب- مصلحة النقل:ضمان السير الحسن لبريد الجزائر و ذلك لتوزيع المهام و صيانة السيارات المكلفة بنقل البريد و النقود.

3- المديرية الفرعية لمصالح البريد: وهذه المصلحة موكلة لها ضمان السير الحسن للتوزيع السليم عبر الولاية و لهذا الغرض يتوجب استعمال الطرق و وسائل النقل المتوفرة لدى المصلحة المكلفة بذلك.

- متابعة فإنه ليتم توزيع البريد عبر الولاية و ذلك بتنظيم الدورات اليومية و ذلك بالدرجات والسيارات التابعة للمصلحة.

-ضمان وصول الطرود البريدية السريعة و التليغراف إلى أصحابها في أقرب وقت ممكن، ولتطبيق هذا البند يتوجب السرعة و السرية و الحفاظ عليها

المطلب الثاني : الوسائل الإلكترونية الموجودة ببريد الجزائر (وحدة غليزان)

تضع مؤسسة بريد الجزائر نظاما خاص بالنقد الآلي، حيث أبرمت إتفاقية مع شركة النقد الآلي و العلاقات بين البنوك لتزويد جميع مكاتبها بالشبائيك الآلية للبنوك و أجهزة الدفع الإلكتروني.

اولا- تعريف بشركة النقد الآلي و العلاقات بين البنوك " SATIM "

شركة ساتيم هي فرع لثمانية بنوك تجارية جزائرية (البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفي، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للإدخار و التوفير، الصندوق الوطني لتعاون الفلاحي، بنك البركة).نشأت سنة 1995 و هي شركة ذات أسهم رأسمالها مليون دينار، تكمن مهمتها في تحديث التقنيات البنكية و تطوير نظام النقد و عصنة وسائل الدفع أما الأعمال التي تتطلع إليها فهي إدماج الموزعات الآلية في البنوك و التي تشرف عليها، صناعة البطاقات البنكية خاصة بالدفع و السحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا و منح الرمز السري¹.

ثانيا- أجهزة الصرف الآلي : تتمثل فيما يلي :

¹ عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود و تمويل، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005، ص 167.

1- الموزع الآلي : Distributeur Automatique de Billets

هو آلة أوتوماتيكية تم إستخدامها في المؤسسة منذ سنة 2002، تسمح لزبائن البريد القيام بعملية السحب من حساباتهم البريدية الجارية عن طريق البطاقة المغناطيسية ccp على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد أي (24/24 سا). و الجدول الموالي يوضح أهم مميزاتة :

الجدول رقم (1-2) : الموزع الآلي للأوراق النقدية D.A.B

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب.	-جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.	تخفيض نشاط السحب في المؤسسة.

المصدر: تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007/2008 ص 38.

2- الشباك الآلي : Guichet Automatique de Banque

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا وتطورا من السابقة، بدأ إستخدامه في المؤسسة سنة 2005، حيث يقدم خدمات أخرى بالإضافة إلى خدمة السحب.¹ وهي كما هو موضح في الجدول الموالي

الجدول رقم (2-2): الشباك الآلي G.A.B

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات هي: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيك، تسديد الفواتير، التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس لتحميل آلي لهواتفهم.	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للمؤسسة يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	يستعمل من طرف الزبائن في جميع الأوقات.

المصدر: تومي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 39.

¹ تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007/2008 ص 38-39.

ثالثا- أجهزة الدفع الإلكتروني

1- بطاقة ccp : تسلم هذه البطاقة تلقائيا لمجمل زبائن الحساب البريدي الجاري مجانا وذلك لإستخدامها في أجهزة الصرف الآلي التابعة لبريد الجزائر أو البنوك.

كما تسمح هذه البطاقة القيام بـ :

- التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية؛
- سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) و الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر و البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية البنكية.
- الخدمة البنكية الحرة من خلال (LSB) الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر.
- الإطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الشيكات.
- الإشتراك و التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس .

2- بطاقة الدفع CIB : تسلم هذه البطاقة وفقا لطلب الزبون ذو الحساب البريدي و يستجيب للمعايير المتمثلة في العائد و الرصيد. وهي نوعان كلاسيكية و تسمح هذه البطاقات بـ :

- تلقي نفس الخدمات المقدمة من بطاقة ccp مع التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية.

- تسديد المشتريات و الخدمات لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) و المنخرطين في نظام الدفع الآلي حاملي شعار (CIB).¹

المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية المستعملة حديثا في بريد غليزان

اولا- المقاصة الآلية :

وقد حل مكان أوامر الدفع المصرفية , كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الالكتروني للتسوية الالكترونية بين المؤسسات المالية و البنكية , حيث يتم الدفع في نفس اليوم دون تأجيل , و اعتمد هذا النظام في مؤسس بريد الجزائر سنة 2006 و من مزايا هذا النظام نذكر :

- يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد
- ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.
- ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى التناقل الأموال السائلة

¹ وثائق المؤسسة

- رفع انجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد
 - قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عملية المقاصة
 - تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضى العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة¹
- ثانيا- بطاقات السحب أو البطاقات المغناطيسية :

وهي بطاقات أصدرتها مؤسسة بريد الجزائر سنة 2005 وهي بطاقات تخول لصاحبها سحب مبالغ مالية من حسابه بحد يومي أقصى متفق عليه ,بين مؤسسة البريد و الزبون و ذلك من خلال أجهزة خاصة وهي الموزعات الأتوماتيكية و الشبائيك الآلية, وتسمح هذه البطاقة للزبون السحب فقط , ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى :الاطلاع على الرصيد , إجراء تحويلات , طلب كشف الحساب , طلب دفتر الشيكات واستلامه

ثالثا- خدمة خلاص Epyement:

هي خدمة تقدم لفائدة تسهيل عملية تعبئة الانترنت و الفواتير التلفونية وذلك لكونها عملية تتعلق بريد الجزائر واتصالات الجزائر حيث يقوم الزبون بتعبئة فاتورة epayment وتقديمها لأحد شبائيك بريد الجزائر لتقوم هذه الأخيرة بإدخال معلومات الزبون الموجودة في الفاتورة المقدمة فيحصل الزبون على رقم سري ليتوجه الى موقع اتصالات الجزائر على شبكة الانترنت ليقوم بإدخال الرقم السري متبوعا برقم هاتفه و بإتمام العملية يتمكن الزبون بتعبئة رصيده ADSL الالكتروني وفي هذه الفاتورة يمكن تسديد حتى 05 أرقام هواتف مع انترنت بالرغم من سلاسة هذه الخدمة و كونها عملية و فورية إلا أنها حديثة بالنسبة للمؤسسة فلم تقدم اي تسويق أو إعلان يضمن لها الانطلاق والاستمرارية والرواج والتطور بالرغم من وجود هذه الخدمة قرابة السنة إلا أنها توقفت نهائيا عن العمل وهذا لكون أن زبائن لاقوا استياءنا من جراء عدم حصول عملية السداد بالرغم من الاقتطاع المالي من رصيد حسابهم فعجزت كل من مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر من تغطية هذا الخلل والمشكل الذي أدى بها إلى عزوف المواطن و غياب ثقته في التخليص الالكتروني .

رابعاً- استعمال آلة TPE : هي عبارة عن عملية تخليص بطريقة آلية أوتوماتكية وقد حدث ذلك ببريد غليزان على مستوى الشباك عن طريق آلة TPE الزبون لبطاقته الذهبية في آلة TPE وإدخال الرقم السري للزبون بمفرده و يقطع المال آلياً من حسابه البريدي وذلك لتخليص فاتورة سون لغاز أدرجت هذه العملية سنة 2011 إلا أنهم لم يتمكنوا من الحصول على وصل العملية ولم يجدوا حلاً لسير هذه الخدمة وتملك بريد غليزان 07 آلات TPE موزعة على شبائيكها بجميع مكاتب البريد وقد تتعاده هذه الآلة بتخليص فواتير الماء والكهرباء والهاتف بالنسبة tpe فهذه العملية التي أحدثت في بريد غليزان سنة 2011 وبالرغم من وجود 07 آلات في كل من قبضة غليزان ،يلل،وادرهيو،مازونة ، سيدي امحمد بن علي ،عمي موسى إلا أنه قد تم القيام بعملية واحدة ووحيدة ببريد قبضة غليزان إلا أن هذه العملية متوقفة حالياً وهذا يعكس سوء التسيير والترويج لهذه المادة الإنتاجية مما أدى إلى عدم استغلال هذه الخدمة نهائياً

خامساً- خدمة RACIMO : كما ذكرناه سابقاً هو عملية اقتطاع الية حيث ان الزبون بتقديمه الى شباك البريد ليحصل على الوثيقة الخاصة رسيمو حيث يملئ الاستمارة ليقوم العون البريدي بتلقها و ادخالها اليا للحصول على الرقم السري الذي يحصل عليه الزبون حيث ان هذا لا خير يقوم بعملية تعبئة رصيده موبيليس من هاتفه النقال بوضع الرقم السري فيقتطع من حسابه الجاري قيمة ما يود تعبئته إلا أن هذه العملية لقيت تقهقرا فبالرغم من تواجد هذه العملية من 2006 ببريد غليزان إلا أن البيانات تظهر التراجع الملحوظ وانعدام المشتركين من 88 مشترك في قبضة غليزان من 2006-2013 ليصل عدد المشتركين الى 02 مشترك في ديسمبر 2014 فهي نسبة ضئيلة جدا

وهذا يدل على أن العملية لم تلقى رواجاً ولا تسويقاً فعلاً حيث أن بريد كمؤسسة تجارية بالرغم من وجود مصلحة التسويق لديها إلا أنها لا تدعمه ولا تقوم على تطوير أهدافه بل تقتصر على خدمات لا تقدم إلا كحبر على ورق وهذا للغياب الثقافي والعلمي للمسيرين حيث أن خدمة رسيمو أدرجت دون وجود معلومات كافية للزبون ولا وجود لمكتب خاص يتلقى انشغالات الزبائن وتساؤلاتهم ففي هذه الحالة عانى المستخدمون لرسيمو غياب مصلحة لتوجههم وتجب عن تساؤلاتهم وعن مشاكلهم فعلى سبيل

المثال الاقترطع الآلي الذي عانى منه الزبائن بسبب عطل في الشبكة ولم يكن لديهم أي خيار إلا توقيف الاستعمال نهائيا .

سادسا- عملية التصفح الآلي balayage :

تتضمن هذه العملية اتفاقية بين بريد الجزائر والتجار حيث تضمن بريد الجزائر اقتطاع مالي من حساب زبائن التاجر بصفة دورية وذلك يكون بملاء التاجر لاتفاقية ثم توجه إلى المدير العام لبريد الجزائر بولاية الجزائر العاصمة والذي بدوره يمضي قبول الاتفاقية بين بريد الجزائر والتاجر لتعاد إلى مصلحة التسويق لتعاد ملؤها ببقية البيانات لتوجه من جديد الى مركز الصكوك البريدية الجزائر العاصمة لتقوم بعملية الاقتطاع مبلغ معين الذي يحدده التاجر بمصادقته من قبل الزبون لمدة محددة على حسب الطلب في الاتفاقية

إن الزبون الذي يتسم بالمواطبة على إبقاء المبلغ المتفق بخصمه من جراء شراء غرض معين من قبل التاجر لا تكون نسبة ربح البريد كبيرة إما في حالة الزبون غير المواظب على إبقاء المبلغ المتفق عليه فتقوم بريد الجزائر ومن تدخل مركز الصكوك البريدية بتحفظ على المبلغ بحساب الزبون لحين دخول مبلغ إلى ذلك الحساب ليقطع آليا في هذه الحالة تكون نسبة ربح البريد 5% تتحصل عليها من قبل التاجر إلا أن هذه العملية والتي أدرجت في بريد غليزان سنة 2011 لتشهد هي الأخرى شللا ملحوظا ويتضمن عدم إقبال التجار عليها في كون أن التاجر ملزم أن يقوم بعملية التصريح من وثائق يصادق عليها الديوان الوطني للإحصاء المتواجد بوهان إلا أن التهرب الضريبي للتاجر يمنعه من الإدلاء ببياناته الحقيقية والتي لابد له من جمعها وتوجه إلى المديرية العامة للبريد بالجزائر العاصمة لفحصها وبرقم أعماله وذلك بإحضار ملف NIS numéro d'identification statistique

حيث ان التجاري تراجعون للإدلاء بأرقام أعمالهم بسبب التهرب الضريبي ففي بريد غليزان هناك تاجر وحيد واصل العملية واستكمل إجراءات الاتفاقية ، سنة 2008 أما في سنة 2014 هناك تاجران لشركة كهرومنزلية للبيع بالتقسيط تقدما من مصلحة البريد لإجراء هذه الاتفاقية بالرغم من تواجد هذه العملية في كل من وهران ، تيارت، وهران الا انها اقل رواجاً في ولاية غليزان نظرا للتهرب الضريبي لتجارها إضافة إلى رفض الزبائن عملية الاقتطاع الشهري والآلي وهذا لغياب الثقة والتوعية لدى الجمهور .

المطلب الرابع: البطاقة الذهبية

اولا- تعريف البطاقة الذهبية : هي بطاقة سحب ودفع إلكترونية مصممة ومؤمنة وفقا لأحدث المعايير الدولية ، تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب و الدفع الإلكتروني عبر: الأنترنت أو الشبائيك النقدية لـ"بريد الجزائر أو نهائيات الدفع الإلكتروني

و تتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام (EMV) لحاملها، زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، الهاتف الثابت، الانترنت

وستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نפטال وشراء تذاكر الطائرات وستشعر بريد الجزائر قريبا في عملية تركيب أجهزة TPE للدفع الإلكتروني عبر مختلف المساحات التجارية في كل الولايات، خاصة تلك المتواجدة في المدن الكبرى، وهي التي ستشهد تركيب 50 ألف جهاز TPE في المرحلة الأولى، والتي ستخص الشركات العمومية والخاصة والفضاءات التجارية، فيما سيكون هنالك مراحل أخرى لتعميم التقنية أكثر.

كما يمكن لحاملي هذه البطاقة استخراج الأموال عبر الموزع الآلي (GAB) البنكية والشبائيك داخل المكاتب البريدية الجزائرية.

وتعمل هذه البطاقة بمعياري حامي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.

ويهدف الإجابة على استفسارات وانشغالات المواطنين، تم توفير مركز للإتصالات والإرشادات يعمل على مدار 24 ساعة ويقدم خدماته بثلاث لغات (العربية والأمازيغية والفرنسية) وذلك عبر الرقم (1530).

ثانيا-خدمات البطاقة الذهبية :

بالنسبة للخدمات التي تقدمها الطاقة فهي:

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع أو السحب من خلال التطبيق notificatin par sms الذي أطلقه بريد الجزائر.
- تحويل الأموال من حساب لآخر وهذا باستعمال تطبيق بريدي موب الذي أطلق حديثا
- سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك وتسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50000 دينار جزائري من الموزع الآلي GAB بعدما كان المبلغ المسموح 20000 دينار جزائري في السابق باستعمال البطاقة المغناطيسية السابقة فيما يمكن للزبون سحب مبلغ يصل إلى 200 ألف دينار جزائري باستعمال البطاقة الذهبية في الشبائيك
- دفع الفواتير عبر الانترنت

• تعبئة الهاتف النقال

• تعبئة الحساب من البنك

ثالثا: تكاليف البطاقة الذهبية

تكلفة البطاقة هي 350 دينار جزائري لسنتين وهي نفس القيمة لتجديد و تبديل البطاقة تغيير كود (Pin) تكلفته 200 دينار جزائري السحب من ماكينات بريد الجزائر 30 دينار السحب من ماكينات البنوك مقابل 35 دينار الدفع عبر الانترنت مجاني، تعبئة الرصيد 10 دينار + ثمن SMS، كشف العمليات العشرة الأخيرة مقابل 10 دينار جزائري.

رابعا: طلب البطاقة الذهبية

يمكن لكل شخص له حساب بريدي جاري طلب البطاقة إلكترونيا من الموقع الرسمي www.poste.dz ، و إتباع الخطوات المحددة لذلك.

بالنسبة لرقم (RIP) تجده مكتوبا في الشيك الخاص بحسابك البريدي.

يمكن حاليا إستخدام جميع متعاملي الهاتف المحمول موبيليس، أوريدو أو جازي ويمكن إستخدام رقم شخص آخر.

بعد التصديق على المعلومات يرسل الموقع رمزا خاصا على رقم الهاتف الذي سجلتم به و يطلب كتابته.

بعد التصديق على الرقم يتم أخذ طلبكم بعين الإعتبار و يمنحكم الموقع وصلا لإستلام البطاقة يمكنكم الإحتفاظ به على الحاسوب أو تحميله لاحقا من عنوان البريد الإلكتروني (من المستحسن الإحتفاظ به في الحاسوب أو طباعته مباشرة لأنه هناك من لم يصله الوصل عبر الإيميل)، وسيتم إخبار الزبون لاحقا عن جاهزية بطاقته لإستلامها في مركز بريد. وهذا عبر رسالة قصيرة SMS أو إشعار بالوصول مرسل من طرف مركز البريد .

خامسا- بعض التوصيات من أجل تأمين العمليات المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية "

تحلّوا بالحيطة

احتفظوا ببطاقتكم بعناية عند حملها معكم، أو ضعوها في مكان آمن.

لا تتركوا أبدا ببطاقتكم بداخل السيارة حينما تغادرونها، أو بداخل غرفتكم بالفندق عند الخروج منها،...إلخ

لا تضعوا أبدا ببطاقتكم ورقمكم السري مع بعضهم البعض عند حملها معكم أو عند حفظهما في المنزل.

لا تحفظوا أبدا ببطاقتكم وهاتفكم النقال مع بعضهم البعض.

لا تخبروا أحدا برقمكم السري ولا تسجلوه على ببطاقتكم أو على أي وثيقة أخرى.

تأكدوا من كون الموقع الإلكتروني مؤمنا من خلال التحقق من وجود رمز قفل مغلق على الصفحة

الإلكترونية، يليه عنوان محدّد <https://> وليس العبارة <http://>.

لا تقوموا أبدا بحفظ وتوثيق رقم ببطاقتكم على موقع خدمة الدفع الإلكتروني.

تأكدوا من كونكم تبحرون في شبكة الإنترنت عبر مواقع إلكترونية آمنة وموثوقة، حتى تتفادوا تحميل البرمجيات الخبيثة دون علم منكم، والتي من شأنها أن تضرّ بخصوصيتكم وتسرق بياناتكم. وأنتم تلجون مواقع إلكترونية أخرى، لا تستعملوا أبدا كلمات السر ذاتها التي تستخدمونها في الدخول لخدمات بريد الجزائر.

قبل الشروع في إدخال رقمكم السري عبر لوحة الشباك البنكي الآلي أو عبر لوحة نهائي الدفع الإلكتروني، تحققوا من كونكم في منأى عن أنظار الفضوليين

هامّ

في حال تسجيل أي خلل كان أو أي استعمال غير عادي لبطاعتكم "الذهبية" الخاصة بالدفع الإلكتروني، وفي حال تسجيل أي خلل كان بحسابكم البريدي الجاري، فإنه يتوجب عليكم إعلام بريد الجزائر بذلك، عن طريق الاتصال بالرقم " 15 30 " و/أو بالتقدم إلى أي مكتب بريد، دون أدنى تأخير .

المبحث الثالث : دراسة إحصائية لما مدى نجاعة البطاقة الذهبية في بريد الجزائر
من اجل الوقوف على ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية كوسيلة دفع حديثة في مؤسسة بريد الجزائر ,
قمت بالاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على زبائن مؤسسة بريد الجزائر ,
وعن طريق استعمال الإحصاء الوصفي واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان .
المطلب الأول : أداة جمع البيانات
لقد اعتمدت على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات اللازمة للدراسة وهذا من خلال تصميم استمارة
أسئلة أو ما يعرف بالاستبيان موجه لزبائن مؤسسة بريد الجزائر للإجابة عليه .
وكان الهدف من هذه الاستمارة معرفة ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية كوسيلة دفع حديثة في مؤسسة
بريد الجزائر وذلك للوصول إلى النقاط التالي :

- سهولة الاستعمال
- الوظيفية و المنفعة
- تامين الاستعمال
- الثقة في الاستعمال
- الاستعمالات المفضلة

المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة
أولاً : تحديد مجتمع الدراسة
بما أن الهدف من هذا الاستبيان هو معرفة ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية , و معرفة ما مدى رضا الزبون
عن استعمال هذه الأداة . كان لابد علينا أن يشمل مجتمع الدراسة
زبائن يترددون على مكاتب البريد خلال سنة 2017/2018.
ثانياً : اختيار العينة
تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات , حيث شملت الدراسة 60 زبون (حجم
العينة 60 مفردة).

المطلب الثالث : المعالجة الإحصائية
سنقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة لزبائن بريد الجزائر , و باستعمال
الإحصاء الوصفي و الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة , و الوصول إلى
نتائج لتوضيح ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية في بريد الجزائر
أولاً : وصف خصائص العينة
من خلال الإجابات المقدمة من طرف الزبائن فان العينة المدروسة تتميز بالخصائص الآتية :

1 - الجنس :

من خلال الجدول رقم (2-3) سنتعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر، أنثى)

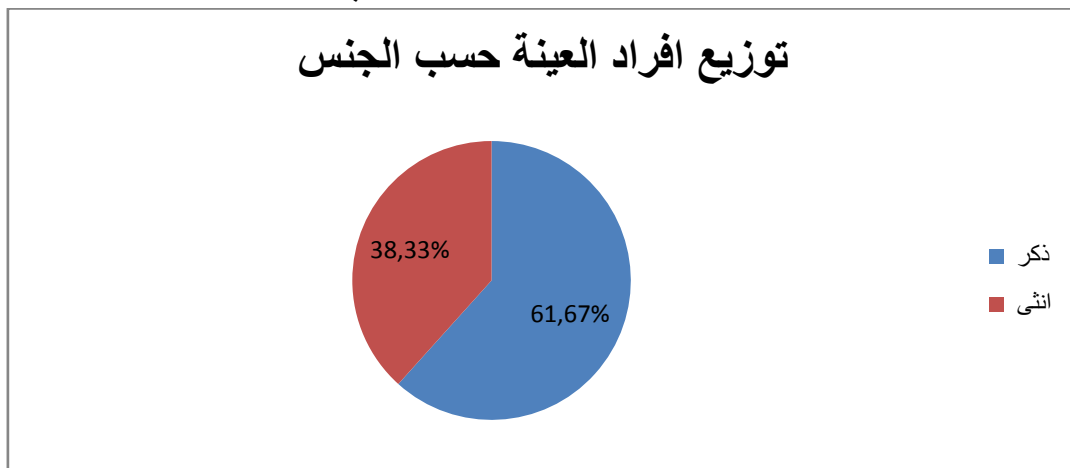
الجدول رقم (2 - 3) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	37	61,67%
أنثى	23	38,33%
المجموع	60	100%

المصدر : من إعداد الطالب

نلاحظ من خلال الجدول (2 - 3) أن أغلبية الزبائن ذكور بنسبة 61,67% إما الإناث فبنسبة 38,33% من مفردات العينة . ويمكن إرجاع ذلك لكون الزبائن المترددون على الرجال اغلبيهم ذكور على عكس الإناث، ولتوضيح الرؤية أكثر استعنا بالدائرة النسبية التالية :

الشكل (2-3) يبين نسبة الذكور والإناث زبائن البريد محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول (2-3)

2 - الفئة العمرية :

من خلال الجدول رقم (2-4) سنتعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للفئات العمرية

الجدول رقم (2-4) يبين توزيع مفردات العينة وفقا للفئات العمرية

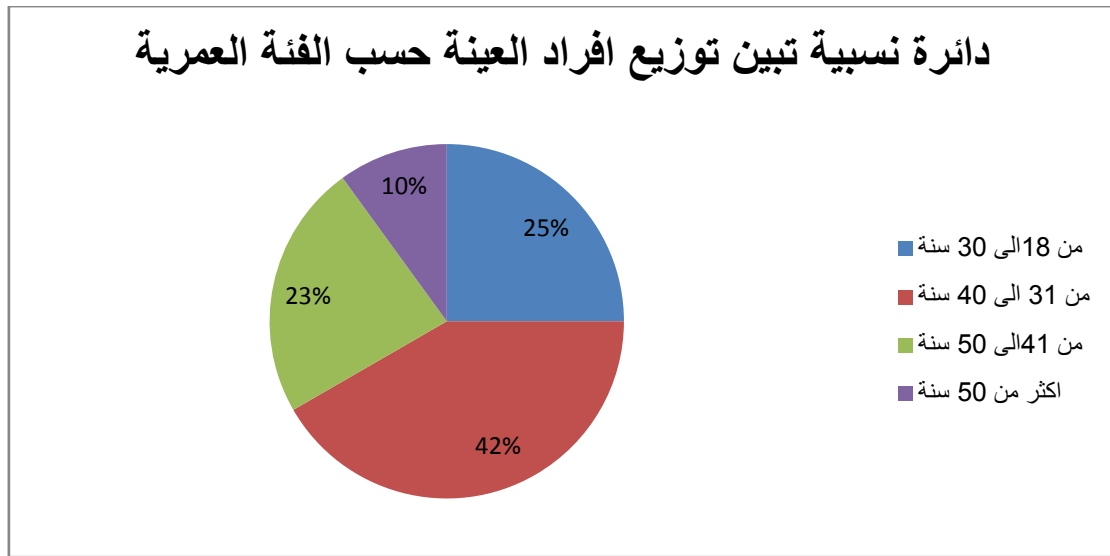
الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
من 18 الى 30 سنة	15	25%
من 31 إلى 40 سنة	25	42%
من 41 الى 50 سنة	14	23%
أكثر من 50 سنة	6	10%
المجموع	60	100%

المصدر : من إعداد الطالب

نلاحظ من خلال الجدول (2-4) أن الزبائن الذين تتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة و 40 سنة يمثلون أكبر نسبة تقدر ب 42 %، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارها بين 18 سنة و 30 سنة بنسبة تقدر ب 25 %، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارها بين من 41 سنة إلى 50 سنة بنسبة 23 %، أما أقل نسبة فكانت لفئة أكثر من 50 سنة مقدرة ب 10 %،

وهذا يدل على أن معظم الزبائن الذين يترددون على بريد الجزائر هم من فئات شابة أكثر من الفئات الأخرى، والدائرة النسبية الآتية توضح ذلك :

الشكل (2-4): نسب الفئة العمرية للزبائن محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول (2-4)

3 - المستوى التعليمي : من خلال الجدول (2-5) سنتعرف على المستوى التعليمي لأفراد العينة

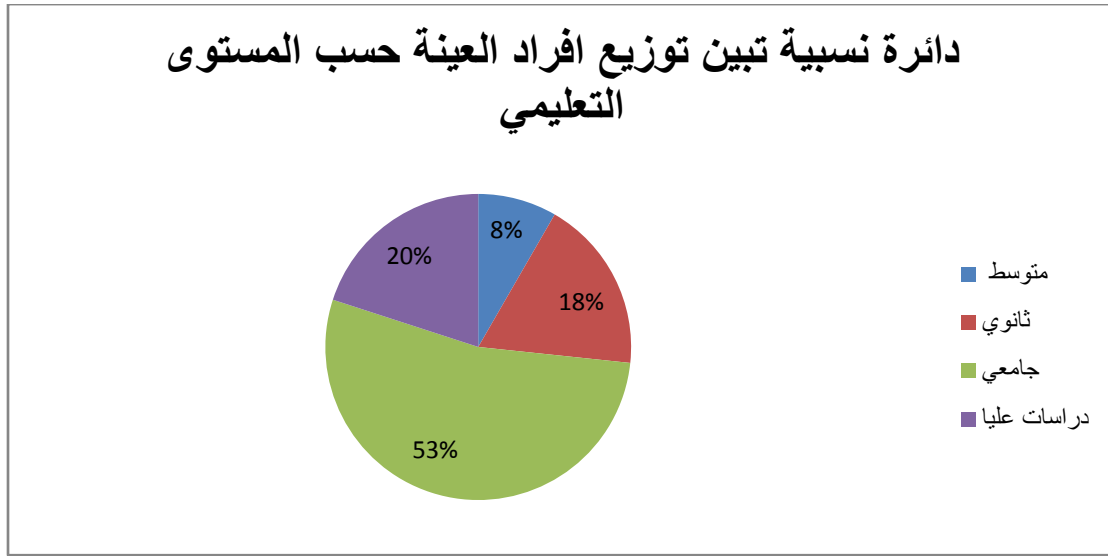
الجدول رقم (2-5) يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
8%	5	متوسط
18%	11	ثانوي
53%	32	جامعي
20%	12	دراسات عليا
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال الجدول رقم (2-5) نلاحظ أن أغلب زبائن البريد لهم مستوى جامعي بنسبة 53% تليها فئة الزبائن الذين لديهم دراسات عليا بنسبة 20% , ثم تليها فئة الزبائن الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 18% , بينما الذين يملكون مستوى متوسط بنسبة اقل تتمثل في 8% . هذا يدل أن أغلب الزبائن والموظفين المترددين على مكتب البريد يملكون مستوى جامعي , وهذا ما يعطيهم دافع لاستعمال أدوات الدفع الحديثة وبالأخص البطاقة الذهبية , ولتبيان ذلك أكثر إليكم الدائرة النسبية الآتية :

الشكل رقم (2-5) : دائرة نسبية تبين المستوى التعليمي لأفراد العينة



المصدر : من إعداد الطالب بناء على الجدول رقم (2-5)

4 - قطاع التوظيف : من خلال الجدول (2-6) سنتعرف على قطاع توظيف أفراد العينة

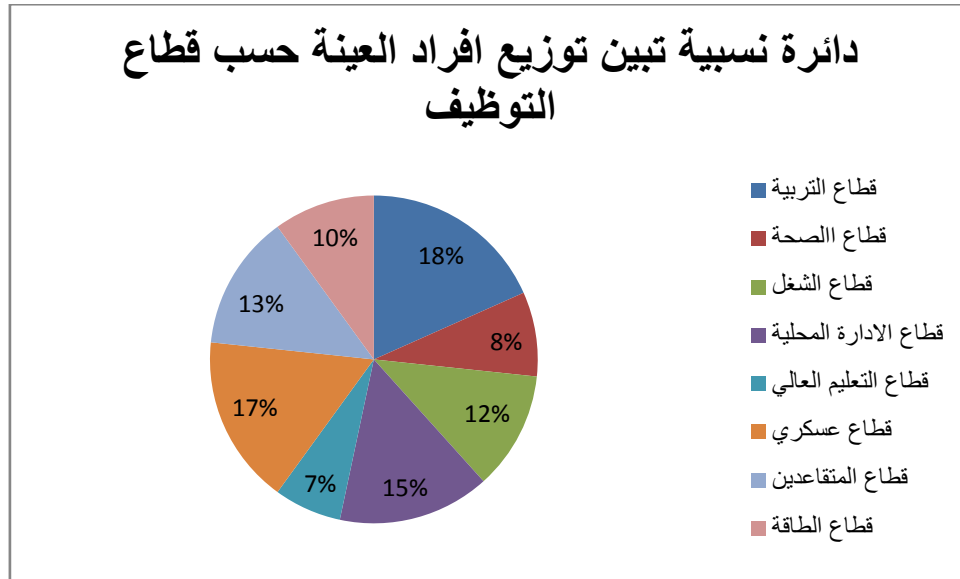
الجدول رقم (2-6) يبين توزيع أفراد العينة حسب قطاع التوظيف

النسبة المئوية	التكرارات	قطاع التوظيف
18%	11	قطاع التربية
8%	5	قطاع الصحة
12%	7	قطاع الشغل
15%	9	قطاع الإدارة المحلية
7%	4	قطاع التعليم العالي
17%	10	قطاع عسكري
13%	8	قطاع المتقاعدين
10%	6	قطاع الطاقة
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

نلاحظ من خلال الجدول (6-2) أن زبائن البريد عبارة عن مزيج من مختلف القطاعات , كما نلاحظ تقارب نسب قطاعات التوظيف , حيث كان أعلاها قطاع التربية بنسبة 18 % , ثم يليه القطاع العسكري بنسبة 17 % , ثم يليه قطاع الإدارة المحلية ب 15 % , ثم يليه قطاع المتقاعدين بنسبة 13 % , ثم قطاع التشغيل بنسبة 12 % , ثم يأتي قطاع الطاقة بنسبة 10 % , بينما قطاعي الصحة والتعليم العالي ف بنسب اقل تتراوح بين 8 % و 7 % على التوالي . و الدائرة النسبية الآتية توضح ذلك :

الشكل رقم (6-2) دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب قطاع التوظيف



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (2 – 6)

ثانيا : التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان

بعد تفريغ معلومات الاستمارة , لقد قمنا بتقسيمها إلى سبعة محاور لمعرفة ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية في بريد الجزائر

المحور الأول : سهولة الاستعمال

الجدول رقم (7-2) يبين لنا ما مدى سهولة استعمال البطاقة الذهبية بالنسبة لزبون البريد

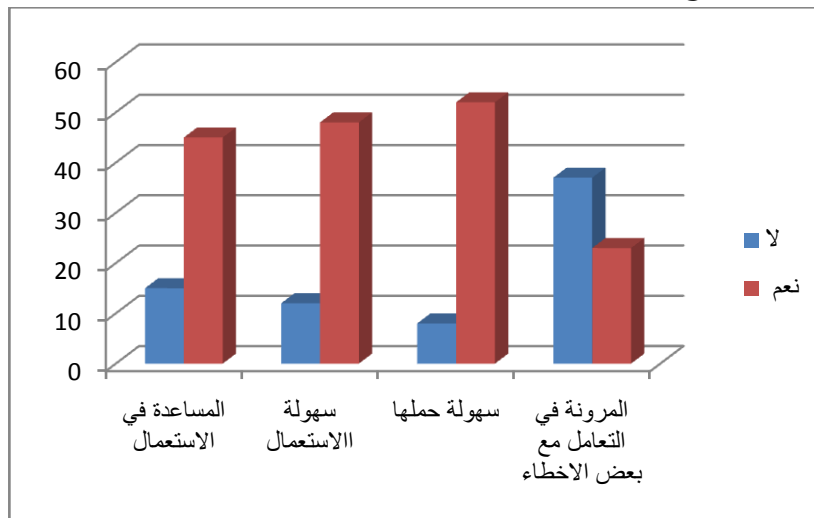
الجدول رقم (7-2) يبين ما مدى سهولة البطاقة الذهبية في الاستعمال

النسب المئوية		التكرارات		العبارة
لا	نعم	لا	نعم	
25%	75%	15	45	المساعدة في الاستعمال
20%	80%	12	48	سهولة الاستعمال
13%	87%	8	52	سهولة حملها
62%	38%	37	23	المرونة في التعامل مع بعض الأخطاء

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال المدرج التكراري رقم (2-7) نلاحظ أن اغلب أفراد العينة يقرون بسهولة استعمال البطاقة الذهبية , إذ أن نسب الإجابة بنعم تراوحت ما بين 75 % , و 80 % , و 87 % فيما يخص الأسئلة حول المساعدة في الاستعمال , و سهولة الاستعمال , و سهول حملها على التوالي , فيما كانت الإجابة ب لا بنسب تقدر ب 25 % , و 20 % , و 13 % على التوالي أيضا , فيما كان للزبائن إشكال واحد في سهولة الاستعمال و هو مرونة التعامل مع بعض الأخطاء , كنسيان كلمة السرحيث كانت الإجابة بنعم تقدر ب 38 % , و الإجابة بلا بلغت نسبة 62 % . و المدرج التكراري التالي يوضح ذلك :

الشكل (2-7) مدرج تكراري يبين ما مدى سهولة البطاقة الذهبية فالاستعمال



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (2 - 7)

المحور الثاني : وظيفية و منفعة البطاقة الذهبية

الجدول رقم (2-8) يبين لنا ما مدى وظيفية و منفعة البطاقة الذهبية بالنسبة لزبائن العينة

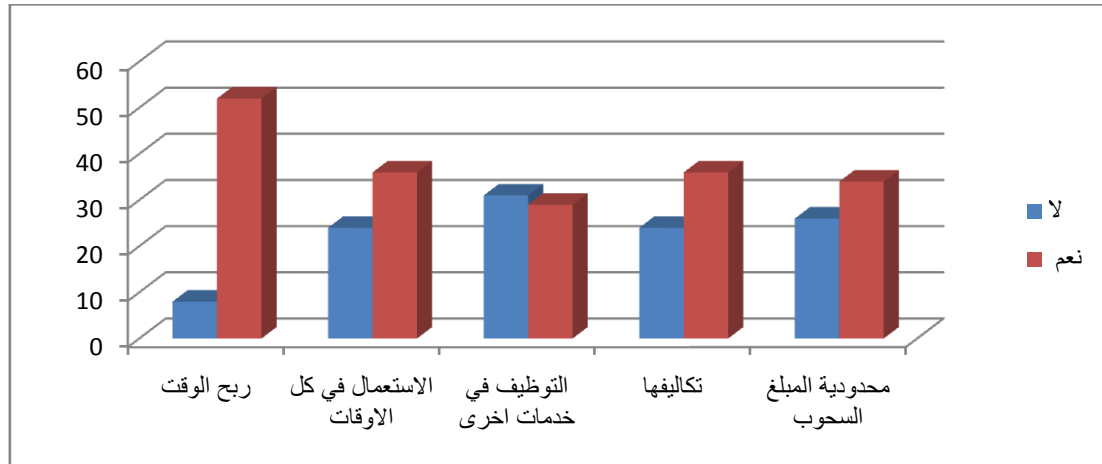
العبارة	التكرارات		النسب المئوية	
	نعم	لا	نعم	لا
ريح الوقت	52	8	87%	13%
الاستعمال في كل الأوقات	36	24	60%	40%
التوظيف في خدمات أخرى	29	31	48%	52%
تكاليفها	36	24	60%	40%
محدودية المبلغ المسحوب	34	26	57%	43%

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول رقم (2-8) نلاحظ اغلب أفراد العينة يرو أن البطاقة الذهبية مربحة للوقت إذ كانت الإجابة ب نعم بنسبة 87 % بينما كانت الإجابة بلا بنسبة 13 % , فيما كانت الإجابة على الاستعمال في

كل الأوقات بنعم بنسبة 60 % , بينما بلا فكان بنسبة 40 % وهذا نظرا لتعطل بعض الموزعات الآلية , إما فيما يخص توظيفها في خدمات أخرى غير السحب فلا يزال محتشما إذ كانت للإجابة عن هذا السؤال بلا تقدر بنسبة 52 % بينما بنعم فكان بنسبة 48 % , فيما يتعلق بالتكاليف فأفراد العينة يرون أن تكاليفها معقولة إذ كانت الإجابة بنعم فكانت بنسبة 60 % , إما 40 % الآخرون يظنون إنها غير معقولة , أما فيما يخص المبلغ المسحوب فإن 57 % من العينة يلبي رغباتهم فيما 43 % الآخرون حذبوا لو كان المبلغ المسموح بالسحب مفتوح . ولتبيان ذلك استعنا بالمدرج التكراري التالي :

الشكل رقم (2-8) مدرج تكراري يبين ما مدى وظيفية ومنفعة البطاقة الذهبية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول (2-8)

المحور الثالث : مخاطر وما مدى تامين استعمال البطاقة الذهبية

الجدول رقم (2-9) يبين مخاطر وما مدى تامين استعمال البطاقة الذهبية في رأي زبائن بريد الجزائر

جدول رقم (2-9) يبين ما مدى شك الزبون في تامين استعمال البطاقة الذهبية

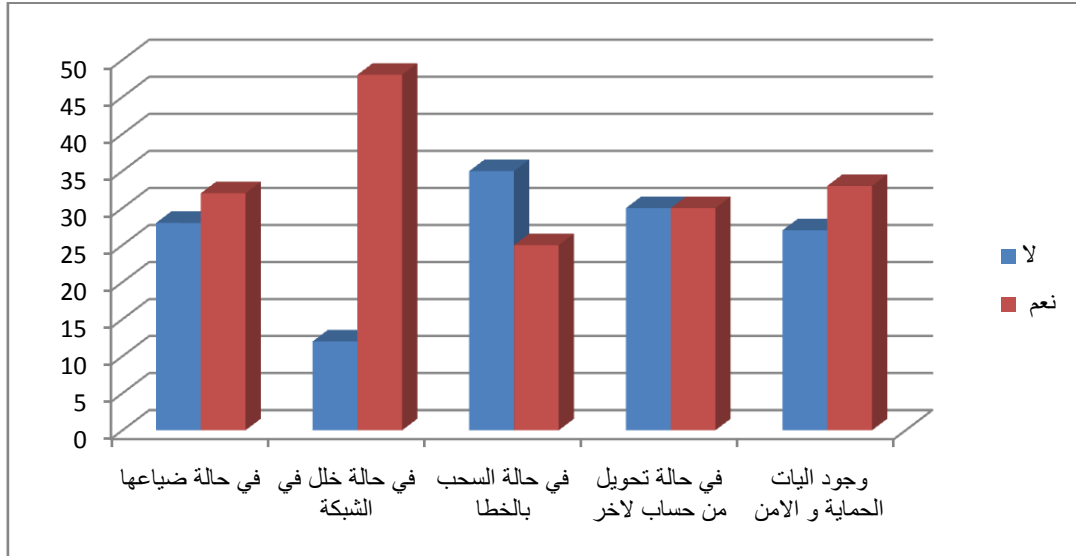
العبارة	التكرارات		النسب المئوية	
	نعم	لا	نعم	لا
في حالة ضياعها	32	28	53 %	47 %
في حالة خلل في الشبكة	48	12	80 %	20 %
في حالة السحب بالخطأ	25	35	42 %	58 %
في حالة تحويل من حساب لآخر	30	30	50 %	50 %
وجود آليات الحماية والأمن	33	27	55 %	45 %

المصدر: من إعداد الطالب

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-9) أن نسبة كبيرة ممن أفراد العينة يشكون في عدم تامين حسيهم في حالة خلل في الشبكة , إذ الإجابة بنعم بلغت نسبة 80 % بينما كانت بلا بنسبة 20 % , أما في حالة ضياع البطاقة فكان اعتقاد الزبون في تامين حسابه متقارب بنسبة 53 % بنعم ونسبة 47 % كانت بلا , وفي حالة السحب بالخطأ فإن 42 % من أفراد العينة يعتقدون أن إدارة البريد لا تعيد لهم أموالهم المسحوبة , فيما 58 % منهم يرون أن أموالهم ستعود إليهم , وكذلك 55 % من زبائن العينة لا يظنون أن هناك آليات

الحماية والأمن في حالة التشغيل , بينما 45 % يعتقدون أن هناك آليات الأمن والحماية , أما فيما يخص تأمين الحساب في حالة التحويل من حساب إلى حساب فإن الإجابات كانت متساوية ب 50 % بنعم و يمثلها بلا , وهذا لأن هذه الخدمة حديثة .و المدرج التكراري التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (2-9) مدرج تكراري يبين ما مدى شك الزبون في تأمين استعمال البطاقة الذهبية



المصدر : من إعداد الطالب وبناء على معطيات الجدول رقم (2-9)

المحور الرابع : ما مدى ثقة الزبون في استعمالها

الجدول رقم (2-10) يبين لنا ما هي نسبة ثقة الزبون في استعمال البطاقة الذهبية

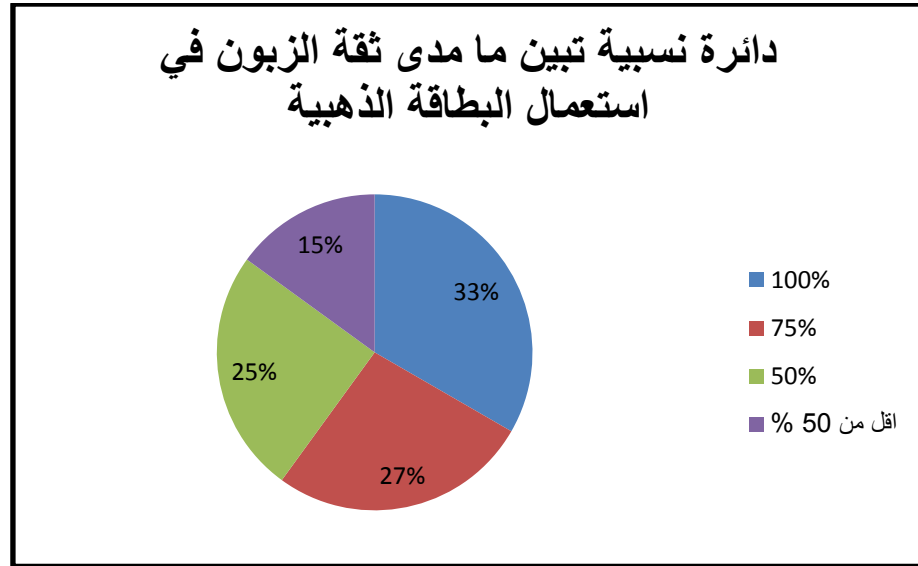
جدول رقم (2-10) : ما مدى ثقة الزبون في استعمال البطاقة الذهبية

النسبة المئوية	التكرارات	ما مدى ثقتك في استعمالها
33%	20	100%
27%	16	75%
25%	15	50%
15%	9	اقل من 50 %
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال الجدول رقم (2-10) نلاحظ أن 33% من أفراد العينة عندهم ثقة ب 100% في استعمال البطاقة الذهبية , أما 27 % فثقتهم في استعمال البطاقة الذهبية تقدر ب 75 % , و 25 % ثقتهم في استعمالها تقدر ب 50 % , فيما تقدر نسبة أفراد العينة الذين ثقتهم اقل من 50 % ب 15 % . والدائرة النسبية التالية توضح ذلك :

الشكل رقم (10-2) دائرة نسبية تبين ما مدى ثقة الزبون في استعمال البطاقة الذهبية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول (10-2)

المحور الخامس : فيما تفضل استعمال البطاقة الذهبية

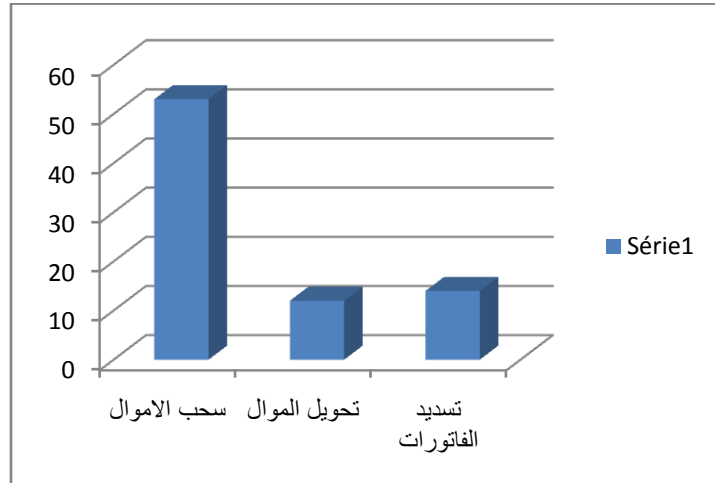
الجدول رقم (11-2) يبين فيما يفضل أفراد العينة استعمال البطاقة الذهبية عادة

الاستعمالات المفضلة	التكرارات	النسبة المئوية
سحب الأموال	53	88%
تحويل الموال	12	20%
تسديد الفاتورات	14	23%

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول رقم (11-2) نلاحظ أن معظم أفراد العينة يفضلون استعمال البطاقة الذهبية في سحب الأموال بنسبة 88%، فيما 20% يستعملونها في تحويل الأموال، بينما 23% يفضلون استعمالها في تسديد الفاتورات. والأعمدة البيانية التالية توضح ذلك:

الشكل رقم (11-2) أعمدة بيانية تبين الاستعمالات المفضلة للبطاقة الذهبية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (11-2)

المحور السادس : السلبيات والايجابيات

من خلال أجوبة الزبائن كانت الايجابيات هي تسهيل كافة العمليات و ربح الوقت , ويمكنك السحب 24/24 سا وتنقص في استعمال السيولة المالية , إما في ما يخص السلبيات فكانت عدم وجود موزعات الآلية في كل مكاتب البريد , أو عدم وجود السيولة فيها , في حالة سرقتها مع الرقم السري توجد خطورة على حساب صاحبها , حدوث أخطاء في السحب بسبب خلل في الشبكة , صعوبة استرجاعها في حالة ضياعها ا ضياع الرقم السري , المبلغ المسموح بالسحب لا يلبي رغبات جميع الزبائن .

المحور السابع : اقتراحات

من بين اقتراحات زبائن العينة نذكر :

- تعميم استعمالها في جميع المكاتب
- توعية الزبائن بالإعلانات و الملصقات الاشهارية
- أن يجعل المبلغ المسموح به للسحب مفتوح
- استعمالها في المراكز التجارية
- تعميم استعمالها عالميا و خاصة في المواقع التجارية العالمية
- تسهيل تصحيح الأخطاء
- الإكثار من الموزعات الآلية
- تطبيق برمجة الكترونية جد متطورة تمكن من تفادي الأخطاء لبعث الثقة بين الساحب م محول الأموال .

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال هذا الفصل حاولت معرفة ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية كوسيلة دفع حديثة بمؤسسة بريد الجزائر, حيث قمت بإعداد استبيان موجه لعينة مكونة من 60 زبون من زبائن هذه المؤسسة , ويحتوي على فقرات تتوافق و أبعاد نجاعة هذه البطاقة في بريد الجزائر.

الخاتمة العامة

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات التجارية وكذلك تسديد الديون ، فظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك والسند لأمر ، والسفتجة ، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا لكن درجات هذا النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش والاحتيال ، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر ، لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك وعملائه ، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت توفر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك .

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة ، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية ، فبدورها اتخذت أشكالا متعددة منها : البطاقة البنكية ، الشيكات الالكترونية النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية .

في ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة وفي غياب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية ، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات ، واعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال إلى اقتصاد السوق ، وكان لازما على البنوك والمؤسسات المالية مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم ، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع ، و من خلال هذه التغيرات زدنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر (وحدة غليزان) وذلك لمعرفة ما مدى نجاعتها في المؤسسات المالية ؟.

أولا اختبار الفرضيات :

من خلال طريقة معالجتنا لموضوع الدراسة ، توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى مايلي :

بخصوص الفرضية الأولى المتضمنة أنه من أسباب نجاعة البطاقة الذهبية كأداة دفع حديثة بريد الجزائر هو سهولة استعمالها فقد تبين صحتها وذلك بسبب سهولة حملها وسهولة استعمالها ومساعدتها في الاستعمال .

الفرضية الثانية : التي نصرت على رضا زبائن مؤسسة بريد الجزائر عن البطاقة الذهبية كأداة دفع حديثة في المؤسسة من خلال ثقتهم الكبيرة في استعمالها فقد تبين صحتها بسبب رضاهم عن المبلغ المسحوب وعن تكاليفها وإدراكهم لما مدى ربحهم للوقت باستعمالها ، وتأكد هذا كون نسبة كبيرة من زبائن كانت لهم ثقة في استعمالها بنسبة 100 %.

أما بخصوص الفرضية الثالثة والأخيرة والتي كانت حول تامين استعمالها فلم يتبين لنا صحتها من خطئها نظرا لان نصف الفئة مازلت تشك في التامين الكافي لاستعمال البطاقة الذهبية .

ثانيا : نتائج الدراسة

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة بما مدي نجاعة وسائل الدفع في المؤسسات المالية ، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية :

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على المؤسسات المالية لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتوزيع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على الزبائن و جذب زبائن جدد .

أ - كانت وسائل الدفع الالكتروني الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية , إذ كانت في مستوى التوقعات ، حيث خلقت مزايا كسهولة الاستعمال وربحية الوقت وقضاء مختلف الخدمات بسهولة .

ب - مزال هناك تحفظ من طرف بعض الزبائن من مدى تامين هذه الوسائل نظرا لبعض الأخطاء السابقة, خاصة في ظل الخدمات المطروحة حديثا .

ت - كان للبطاقة الذهبية النجاعة المرجوة من طرف مؤسسة بريد الجزائر نظرا للإقبال المتزايد عليها من طرف الزبائن .

ث - إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر ، أصبحت تساعد موظفي بريد الجزائر من أجل إقناع الزبائن بجدوى استخدام البطاقة, وبالتالي إدخال ثقافة جديدة .

ج - مازال هناك ضعف في الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة الذهبية واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات البريد ، حيث لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد المتبقي من الزبائن

ح - ان اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر من أكبر العوامل التي ستساعد في لنجاح وسائل الدفع الالكترونية خاصة البطاقة الذهبية.

ثالثا : الاقتراحات

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

- يجب على المؤسسة المالية مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك ، ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم .

- ضرورة توفر الدعم البنية الأساسية لشبكة الاتصالات ,و الموزعات الآلية , بالإضافة إلى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات .
- لابد من توضيح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني ، وذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكتروني وتنفيذها .
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة بمؤسسات الخبرة والاستشارات الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم وكذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي .
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل إدارة البريد ، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين ، من اجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار ، وبالتالي دفع هؤلاء التجار إلى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم وتلبية لرغباتهم .
- على مؤسسة البريد أن تجد سبيلا لتخفيض المخاطر وتأمين اكبر لعمليات وسائل الدفع الالكتروني

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

01 - الكتب:

- 01 - ابراهيم العيسوي : التجارة الالكترونية . المكتبة الاكاديمية للنشر . مصر . 2003 .
- 02- إبراهيم بخي ، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 .
- 03- أبو احمد أبو العز ، التجارة الالكترونية واحكامها في الفقه الاسلامي ، دار النفساء للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2008 .
- 04- أبو احمد أبو العز ، التجارة الالكترونية واحكامها في الفقه الاسلامي ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2008 .
- 05- أبو سليمان عبد الوهاب إبراهيم ، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد ، دار القلم ، دمشق ، سوريا ، 2003 ،
- 06- احمد عبد الخالق : البنوك والتجارة الالكترونية . الجديد في أعمال المصارف من الوجهين القانونية والاقتصادية . الجزء الثاني . الجديد في التمويل المصرفي . لبنان . 2002 .
- 07- أحمد محمد غنيم : الادارة الالكترونية – كلية التجارة – جامعة منصوره 2004 .
- 08- أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، إقتصاديات العقود والتمويل ، دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، مصر ، 2005 .
- 09- أكرم يا مكي ، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 .
- 10- البارودي علي ، مصطفى كمال طه ، القانون التجاري ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، لبنان 2001 .
- 11- رشاد العصار ، رياض الحابي ، النقود والبنك ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 12- زياد سليم رمضان ، محفوظ احمد جودة :الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك – وائل للنشر والتوزيع – الأردن – الطبعة الثانية – 2003 .
- 13- سحنون محمد ، دروس فالإقتصاد النقدي والمصرفي ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004 .
- 14- سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلاق : الأعمال الالكترونية . دار المناهج للنشر والتوزيع الاردن . 2006 .
- 15- سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلاق : التجارة الالكترونية - دار المناهج للنشر والتوزيع – الاردن – 2004 .
- 16- سماح ميهوب :الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية – قسم العلوم الاقتصادية – فرع البنوك وتأمينات – كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- جامعة منتوري – قسنطينة – 2005 .
- 17- سميحة القليوبي : وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية) . الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية . الجزء الاول . الجديد في التقنيات المصرفية . لبنان . 2002 .

- 18- السيد احمد عبد الخالق ، التجارة الالكترونية والعملة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات ، مصر ، الطبعة الثانية ، 2008 .
- 19- السيد احمد عبد الخالق: التجارة الالكترونية والعملة- منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية- مصر الجديدة- القاهرة- 2006 .
- 20- طارق عبد العال حمادة ، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية ، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر ، الطبعة الثانية ، 2008 .
- 21- الطاهر لطرش تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة السابعة ، الجزائر 2010.
- 22- عبد الحميد بسيوني ، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني : أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية دور السحاب للنشر والتوزيع . مصر. 1997 .
- 23- عبد الرحمان يسري أحمد ، اقتصاديات النقود والبنوك ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 .
- 24- عبد القادر الفهوجي: الجرائم المتعلقة باستخدام البطاقات الممغنطة- الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية- الجرائم المتعلقة باعمال المصارف – لبنان- 2002.
- 25- عبد المطلب عبد المجيد : العملة واقتصاديات البنوك . الدار الجامعية . 2001 .
- 26- فريدة بخزاريعدل ، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة ، 2005 .
- 27- مجدي محمد شهاب ، إقتصاد النقود والمال النظرية والمؤسسات النقدية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2000 .
- 28- محمد إبراهيم عبد الرحيم ، الاقتصاد الصناعي ، التجارة الالكترونية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، 2007 .
- 29- محمد توفيق سعودي : بطاقات الائتمان والاسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها – دار الامين للنشر – 2001 .
- 30- محمد حسين منصور ، المسؤولية الالكترونية – دار الجامعة الجديدة للنشر – الاسكندرية - 2003 .
- 31- محمد محمود المصري ، أحكام الشيك مدنيا وجنائيا ، دار المطبوعات الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 1999 .
- 32- محمد نظير بسيوني ، أحمد منور : كلية التجارة . جامعة عين شمس . مصر. 2005 .
- 33- مروان عطون ، النظريات النقدية ، دار البعث للطباعة والنشر ، قسنطينة ، الجزائر ، 1989 .
- 34- منصور بن عوف عبد الكريم ، مدخل إلى الرياضيات المالية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة ، 2003 .
- 35- منير محمد الجنبهي ممدوح محمد الجنبهي –النقود الالكترونية . دار الفكر الجامع للنشر . الاسكندرية . 2005 .

- 36- نادر شعبان ، ابراهيم السواح : النقود البلاستيكية واثار المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية . الدار الجامعية . الاسكندرية . 2006 .
- 37- نهلة أحمد قنديل: التجارة الالكترونية – جامعة قنا السويس- مصر – 2006 .
- 38- نور الدين عياشي ، المحاسبة العامة ، مطبوعات جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004 .

02- الرسائل الجامعية:

- 01 - الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي(دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006/2005.
- 02 - بن رجدال جوهرة ، الانترنت والتجارة الالكترونية . رسالة ماجستير . قسم علوم التسيير . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . جامعة الجزائر . 2002 .
- 03- تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008/2007 .
- 04- زهير زواش ، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2010/2011 .
- 05 - زيدان محمد : دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – رسالة دكتوراه – قسم العلوم الاقتصادية – فرع تخطيط – كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير – جامعة الجزائر - 2005/2004 .
- 06- عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005 .
- 07 - عمار لوصيف ، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية . جامعة منتوري ، قسنطينة ، السنة الجامعية 2019/2008 .
- 08 - محمد شكري ، بطاقة الائتمان في الجزائر ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية ، جامعة الجزائر ، 2006 .
- 09- وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2005 .

- 10 - وهيبة عبد الرحيم ، أحلام وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، دراسة حالة الجزائر ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي ، فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر ، 2006/2005 .

03 - المواقع الإلكترونية:

- 01 - الشافعي محمد ابراهيم محمود : النقود الالكترونية – الهيئة العليا لتطوير الرياض – المال والاقتصاد – تاريخ الاطلاع 04 جويلية 2007 – على الموقع الالكتروني : www.arriyadh.com
- 02 - الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض : " النقود الالكترونية " – 2003 – تاريخ الاطلاع : 19 جويلية 2007- على الموقع الالكتروني :
- 03 - أنور بسام : " النقد الالكتروني والبطاقات الذكية والنقد الرقمي : ما هي قصتهم ؟ - تاريخ الاطلاع : 4 جويلية 2007- على الموقع الالكتروني : www.c4arab.com .
- 04 - حيدر أمير: الدفع الالكتروني من يحميه . تاريخ الاطلاع : 27 جوان 2007 . على الموقع الالكتروني : www.islamonline.net
- 05 - مقيبيل محمد : " اليوم الالكتروني – الاقتصاد العالمي والعربي – العدد 10937 – السنة 39 – تاريخ الاطلاع : 05 جويلية 2007 – على الموقع الالكتروني : www.alyam.com www.arriyadh.com/economic/leftbar/researches/....doc-cvt.asp

04- المقابلات الشخصية:

- 01 بورقعة هواري، مسؤول الأمانة، بالمؤسسة، يوم 28 جويلية 2011، (مقابلة شخصية).
- 02 مقابلة مع السيد مسؤول الأمانة بالمؤسسة

المراجع باللغة الفرنسية:

- 01- Ahmed Silem . jean – Marie Albert: Lexique d'économie –Dalloz –Paris -8ème édition - 2004- .

02- Claude Dragon .jean –François Susbielle :Systèmes et instruments de Paiements en ligne – Revue d'économie Financière –N°69 –Les métiers financiers face àInternet –imprimerie du lion –France -2002 .

Daniel Amor : R évolution E – B usiness –Compupress – Paris – 2002 .

03- EFT: ELECTRONIC , FINANCIEL, TRANSACTIONS

04- Jérôme Baumgarten Nicolas Descamp – la care à pure-2002-p 7 consulté le: 19 juillet 2007
site [http://: tpe.camarades.free.fr/tpe.pdf](http://tpe.camarades.free.fr/tpe.pdf)

05-Lakhdar Lalleem :S ystèmes diformation et Banques de données dans la nouvelle réalité éconmique ,l exprérience Algérienne – Thèse doctorat –Département sciencent économiques – Institut des sciences économiques dAlger – université dAlger -1998 .

06-Michel Aglietta et Laurence Scialom: second génération de monnaie electronique: nouveaux defi- problemes economiques – monnaie et finance-France -2002.

07- Michel Badoc , Bertrande Lavayssière Emmanuel Copin : e-marketing de la danque et de l assurances, innovations technologiques et mutations marketing -2 éme édition dorganisation – paris -2000 . .

08- Yves Simon Samir Mannai ; techniques financière – economica-7eme édition –paris -2002.