



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إقتصاد نقدي و بنكي

شعبة: العلوم الاقتصادية

دور البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية
-دراسة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر-

إشراف الأستاذ:

- الدكتور: بن طراد أسماء

من إعداد الطالبين:

- بن زائدة مصطفى

- حاليس مصطفى

لجنة المناقشة

اللقب و الإسم	الرتبة العلمية	الصفة
عزيرو راشدة	أستاذ محاضر ب	رئيسا
بن حليلة هوارية	أستاذ محاضر ب	مناقشا
بن قطيب علي	أستاذ محاضر أ	مناقشا
بن طراد أسماء	أستاذ محاضر ب	مشرفا و مقرر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

السنة الجامعية: 2022/2021



شكر وتقدير

قال تعالي {رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ} سورة النمل

الآية 19

لا يسعنا في هذا المقال إلا أن نتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير

إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة " بن طراد أسماء " على إشرافها

على هذه المذكرة وعلى كل ملاحظاته القيمة

التي أضاءت أمامنا سبل البحث جزاه الله كل ذلك خير

والذي كان لنا شرف أن يكون مشرفا علينا



إلى كل من يؤمن بالله ربا وبالإسلام ديناً، وبمحمد صلى الله
عليه وسلم رسولا إلى من حملتني وهنا على وهن، وسهرت على راحتي، ولم تبخل عليا بالعطاء

المستمر أُمي الغالية

من علمني ان الدنيا مسؤولية واعتماد على

النفس أبي العزيز

إلى سندي في هذه الدنيا اخوتي واخواتي الاعزاء أسأل الله لهم السداد والنجاح

إلى جميع اساتذة قسم التسيير وجميع المقيمين على المؤسسة

وكل طلبة السنة النهائية

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكري

إلى كل من ساعدني من قريب وبعيد ولو بكلمة طيبة

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي



الفهرس

	شكر وتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
01	مقدمة:
25-06	الفصل الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني
9	المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني
9	المطلب الأول: نشأة الدفع الإلكتروني
11	المطلب الثاني: تعريف الدفع الإلكتروني
11	المطلب الثالث: أهمية الدفع الإلكتروني
13	المبحث الثاني: نظام الادفع الإلكتروني والبطاقة الإلكترونية
13	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع وسائل الدفع الإلكتروني
14	المطلب الثاني: بطاقات الدفع الإلكتروني
21	المطلب الثالث: التمييز بين بطاقات الائتمان عما يشابهها
44-27	الفصل الثاني: عموميات حول الخدمة المالية
27	المبحث الأول: الإطار العام للخدمة المالية
27	المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية
30	المطلب الثاني: الخدمات المالية التقليدية
32	المطلب الثالث: طرق توفير الخدمات المالية
36	المبحث الثاني: الخدمات المالية الإلكترونية
36	المطلب الأول: تعريف الخدمة المالية الإلكترونية والفرق بينهما وبين الخدمات المالية التقليدية
37	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية ومزاياها
42	المطلب الثالث: بطاقات خدمات المالية الإلكترونية
74-46	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر
47	المبحث الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر
47	المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر
54	المطلب الثاني: تعريف بمؤسسة محل الدراسة (مديرية بريد الجزائر وحدة تيارت)
56	المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر
58	المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية
58	المطلب الأول: ماهية البطاقة الذهبية
60	المطلب الثاني: طلب البطاقة الذهبية

66	المطلب الثالث: الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية
70	المبحث الثالث: احصائيات حول البطاقة الذهبية
70	المطلب الأول:
71	المطلب الثاني:
73	المطلب الثالث:
76	خاتمة:
	قائمة المصادر والمراجع



مقدمة

مقدمة

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية و ذلك نظرا للتحديات الكبيرة التي يواجهها القطاع المصرفي لغالبية دول العالم، وهذا في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة، حيث يعتبر النظام المصرفي بمثابة الجهاز العصبي المسير للنظام الاقتصادي، هذه التغيرات الاقتصادية فرضت ضغوطات متزايدة على المصارف العالمية الكبرى، فقد وجد القطاع المصرفي نفسه يواجه تحديات كبيرة حيث البنوك ألزمت على تبني أفكار و سبل جديدة تمكنه من استيعاب هذه التطورات ورفع التحديات بتقديم الحديد والأفضل و كذلك القيام بعصرنة جديدة لأنشطته لتتماشى مع المستجدات وتكون أكثر استجابة لعصر المعلوماتية ولقد صاحب هذه التغيرات والتطورات في المجال الاقتصادي، التقدم المذهل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، التي تعد بمثابة أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية، و كذا باعتبارها أهم المؤثرات لتعزيز الفعالية التشغيلية في المصارف بالإضافة إلى النمو الاقتصادي هذا ما دفع بالبنوك والمؤسسات المالية إلى اقتراح بعض الإصلاحات الواجب القيام و إتباعها بهدف تطوير و تحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفاعلية والأمان والسرعة ومن أهم هذه التطورات التي شهدها القطاع المصرفي هو استخدام الانترنت كنقطة تحول من حيث استعملت في التقنيات الروتينية الحديثة المستخدمة من طرف البنوك خاصة تلك المتعلقة بأنظمة الدفع الالكترونية التي كان لها الدور بالترفع عن الأعمال للبنك والاهتمام بالاستراتيجيات والسياسات التي تساعده على استمراره وتقدمه، فحسرت البنوك على استخدام وسائل الدفع الالكترونية لتحل محل وسائل الدفع التقليدية ومحاولة تأقلمها وفرضها على المجتمع من أجل سيرورة جيدة وأداء متكافئ للبنوك وبالتالي أصبحت تقدم خدمات مصرفية جديدة، أو ما يعرف "بالصيرفة الاللكترونية " بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات الالكترونية والصفقات الإلكترونية وذلك عبر عدة قنوات، إلا محاطة بالعديد من المخاطر التي تقف عائق أمام تطورها لابد من لها ومحاربتها من أجل تنفيذ المبادلات والصفقات الإلكترونية بفاعلية ونجاح.

حيث شهد النظام المصرفي الجزائري إصلاحات من أجل تحسين نشاطه، سنة 2005 عرفت وضع برنامج هام خاص بإصلاح نظام الدفع في الجزائر وهذا بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي لإنجاز نظام دفع إلكتروني متطور يهدف إلى مواكبة التطورات الحديثة.

مقدمة

الإشكالية العامة:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم بطاقة الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المالية المقدمة من طرف بريد الجزائر لوحدة تيارت؟.

وتبسيطا لهذه الإشكالية، سنطرح جملة أسئلة تكون أكثر تحديدا لما يراد معالجته من خلال الآتي:

- ما هو المقصود بأنظمة الدفع الإلكتروني وكيف تطورت؟؛
- ما هي الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر لوحدة تيارت؟ وما هي وسائل الدفع التي يستعملها؟؛
- هل يمكن اعتبار البطاقة الذهبية كوسيلة دفع ذات أهمية كبيرة وناجحة في بريد الجزائر (وحدة تيارت)؟.

فرضيات البحث

- ساهمت نظم الدفع الإلكترونية في تسهيل الخدمات المالية، ومعالجتها بسرعة وبأقل تكلفة؛
- تعتبر البطاقة الذهبية من أفضل وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في هذا الوقت؛
- ساهم خدمة البطاقة الذهبية التي أطلقتها الجزائر في تحسين وتسهيل معظم الخدمات المالية التي يقدمها لزيائته.

أسباب اختيار الموضوع:

ثمة عدة أسباب متعددة دفعتنا لاختيار البحث في هذا الموضوع دون غيره من المواضيع، نلخصها فيما يلي:

- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية؛
- الإطلاع المسبق عمال في الموضوع أعطت الباحث نظرة عامة شجعت على اختيار الموضوع كذاكرة للتخرج؛
- الكشف عن أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني؛
- ميول ورغبة الباحث في دراسة هذا الموضوع؛
- التعرف على وسائل الدفع الحديثة في الجزائر.

أهداف البحث:

- التعرف على نظام الدفع الإلكتروني؛
- الوقوف على البطاقة الإلكترونية والتعرف على أهم مميزاتا وعيوبها؛
- التعرف بالخدمة المالية وخصائصها؛

مقدمة

- التعرف على مكانة بريد الجزائر وإبراز الخدمات التي يقدمها؛
- التعريف بالبطاقة الذهبية كأداة دفع حديثة؛
- التخصص في المجال الدراسي.

أهمية البحث:

- ضرورة مواكبة التطور.
- القطاع الذي تتناوله الدراسة هو القطاع العمومي للبريد، والذي يعد من القطاعات الاقتصادية العامة في جميع الدول خاصة الجزائر الأمر الذي يستلزم دراسة حول الموضوع؛
- باعتبار الموضوع لم يتناوله الكثير من الباحثين من قبل؛
- تحديد أهمية وسائل الدفع الحديثة (البطاقة الذهبية) في بريد الجزائر لوحدة تيارت.

حدود الدراسة:

يمكن تحديد مجال الدراسة من خلال:

- أ. الإطار المكاني: لقد قمنا باختيار الجزائر كموضوع للدراسة نظرا لانتمائنا لها وتحديدنا في بريد الجزائر لوحدة تيارت.
- ب. الإطار المكاني: تحديد الإطار المكاني المعتمد على المعلومات كان ما بين 2018-2020 وذلك حسب المعلومات المتوفرة.

أدوات ومنهج الدراسة:

من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، يظهر المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في تحليل كلا الجزئين.

الدراسات السابقة:

إعتمدنا في بحثنا هذا على العديد من الدراسات وهي كالتالي:

دراسة (حمد سحنون) بعنوان " النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية" 2003 يتناول هذا الموضوع الصورة الاخيرة التطور انواع النقود حيث يوضح اهمية النقود الآلية (الالكترونية) كشكل حديد في الحياة النقابية والمصرفية باعتباره الشبحة الحتمية للتطور الهائل الذي عرفه النظام النقدي الورقي، كما يتعرض لأهم أنواع هذه النقود وإلى اساليب استخدامها في الاقتصاديات الحديثة انطلاقا من البطاقات الائتمانية وصولا الى شبكة الدفع الآلي " الانترنت".

مقدمة

دراسة (حوالف عبد الصمد) بعنوان " النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني " تلمسان، السنة الجامعية 2014-2016

تناول حوالف عبد الصمد في هذا الموضوع الدفع الالكتروني كتقنية معقدة لتحقيق اهداف وتنفيذ التزامات مستعمليها، ما يستوجب تدخل اطراف اخرى لخصوصية هذه التقنية التي تتم عمر دعامات الكترونية ,وكذلك وسائل الدفع الالكتروني من حيث كونها وسيلة تستخدم الاجراء الدفعات خلال عمليات الشراء فبين مفهوم وسال الدفع بالمعنى التقليدي، ووسائل الدفع الالكتروني للتعامل بها كديف للوسائ الدفع العادية، فهي صيغة جديدة للتعامل بين الناس تستوفي الخصائص العامة للوسائل الدفع العادية، وتختلف عنها في كيفية التي تتم من خلافا الصفقات.

ناقشت هذه الدراسة نظم الصيرفة الالكترونية وكيفية التعامل مع اطراف المختلفة تهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين، حيث الزم الجزائر في نهايات الأخيرة على تطوير الخدمات والية عمل المصارف بما يتوافق وسلم العطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى ارقى النظم المصرفية وتوفير افضل الخدمات للزبائن، من اجل تحقيق منافسة قوية.

دراسة (عبد الرحيم وهمسة) بعنوان "احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر "2005-2006 : في هذه الدراسة وضحت هية ان الاقتصاد العالمي شهد تحولات أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكسها هذه التطورات التي تسمح بتحديدتها، هذه الأفكار امتدت إلى الجهاز المصري الذي استغلها كحلول لوسائل الدفع الكلاسيكية التي لم تعد تدر عليه ربحاً في غالب الأحيان و تكيده خسائر فادحة، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة و تطورات العصر لا من حيث السرعة و لا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك و عماله، فكان من المنطقي أن اعتبر الحل إيجاد بدائل عنها في ظل تطورات توفر كل الأدوات و الإمكانيات لتحقيق ذلك.

صعوبات البحث:

- اتساع الموضوع وكثرة معطياته وأبعاده مما سبب لنا صعوبة التحكم بمعلوماته والإلمام بكل جوانبه؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية بوسائل الدفع الحديثة؛
- عدم توفر المراجع المتخصصة والمرتبطة مباشرة بالموضوع.

هيكل البحث:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا تقسيم البحث إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي: بالنسبة للفصل الأول جاء بعنوان "الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني" قسم هذا الفصل إلى مبحثين تطرقنا فيهما إلى نظم الدفع الإلكتروني من خلال (تعريف وخصائص ومميزات....) وبطاقة الدفع الإلكتروني. الفصل الثاني جاء بعنوان "الإطار العام للخدمات" تطرقنا فيه الخدمات المالية والخدمات المالية الإلكترونية، من تعريف وخصائص وأنواع وكذا دورة حياة الخدمة المالية. أما الفصل الثالث بعنوان "الإطار التطبيقي لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة حالة وحدة البريد لولاية تيارت" تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف بمؤسسة بريد الجزائر من خلال (نشأتها والبنية الهيكلية لها والخدمات التي تقدمها المؤسسة)، والمبحثين الثاني والثالث يتمثل في فصل تطبيقي تناولنا فيه عموميات حول البطاقة الذهبية والأجهزة المساعدة لها، إحصائيات حول البطاقة الذهبية في الجزائر (مديرية البريد لولاية تيارت)، تقديم مدى نجاعة استخدام البطاقة الذهبية.



الفصل الأول

تمهيد:

أنظمة الدفع تعبر عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات التي تتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية، غير أن التطورات الاقتصادية لم تسمح لأنظمة الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالاً معروفة لأزمة معينة، بدأت بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة، وبسبب محدودية هذين النظامين كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى، فبدأ المجتمع في استعمال النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون وبإيداع هذه الأخيرة لدى الصيارفة ظهر نوع جديد من النقود الكتابية وأصبحت تعرف هذه الأشكال بنظم الدفع التقليدية، ومع التطورات التكنولوجية وزيادة تطبيقها تم استخدام أنظمة دفع حديثة تختلف عن سابقتها والتي تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

وسائل الدفع تعبر عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تباعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك نظام المعدنين وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل دفع إلكترونية والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات.

المطلب الأول: نشأة الدفع الإلكتروني.

"عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى".¹ "مباشرة دون استخدام أي وسيط، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل"² وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزاً عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل.³

إذ اكتنفه ثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة.

فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وشمولاً للجوء إلى استخدام المعادن كمنقود واحتلت المعادن الثمينة الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها. ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

✓ غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.

✓ نظراً لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.

✓ الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

¹ - صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983، ص 13.

² - عبد الحق بو عتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص 2.

³ - مروان عطون، النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989، ص 9-12.

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي¹ وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية² فقيام النقود بوظيفتها كقياس للقيمة ذلك صعوبة تقدير نسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين. لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع التجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء.³

أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الأنترنت⁴ التي ارتبطت بتكنولوجيا الإلكترونيات والحاسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الإلكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الأنترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بات أمرا مسلما به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثرا خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني إستراتيجية وما أدى بها إلى تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة⁵ وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع النظام المدفوعات بوسائل دفع الإلكترونية مما يقلل من الاستخدام النقود بشكل كامل.

¹ - موسى آدم عيسى، آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993، ص 21.

² - حرفوش مدي، الكامل في الاقتصاد، دار الآفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000، ص 33.

³ - صبحي تادرس قريصة، النقود والبنوك، دار النهضة للطباعة والنشر والتوزيع، مرجع سابق، ص 22.

⁴ - عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 7.

⁵ - علي محمد أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 10.

المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع

إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحضي بالقبول الاجتماعي لها، وهذا ما سنبرزه من خلال تعريف نظام الدفع وتحديد خصائصه.

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

ثانياً: مفهوم الدفع: "تدل كلمة الدفع عن إطفاء دين أو تسوية التزام".

ثالثاً: مفهوم نظام الدفع (système de paiement): "يعبر عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية".¹ "ومنه فإن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع".²

المطلب الثالث: أهمية وخصائص الدفع الإلكتروني.

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية والفرق الجوهرية بين سابقتها هي أن كل عملياتها وتسييرها يكون إلكترونياً ولا وجود للأوراق النقدية أو للأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

أولاً: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية³ أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الأنترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية⁴ حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية فظهرت

¹ - حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بقاء الدين للنشر والتوزيع منشورات افراً، قسنطينة، 2009، ص 40-132.

² - حمزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 14.

³ - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص 38-39.

⁴ - محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ص 120.

وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني¹، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب (télématique).²

ثانيا: خصائص الدفع الإلكتروني.

– تتميز أنظمة الدفع بالخصائص الآتية:

- ✓ البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.
 - ✓ المرونة: وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.
 - ✓ السرعة: وهي إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن. د- الأمان: يتعلق الأمر هنا أساسا بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملين.³
- كما تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص الآتية:

- ✓ يتسم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- ✓ يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- ✓ يستخدم هذا الأسلوب التسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.

¹ - عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مرجع سابق، ص 76.

² - محمود حسين منصور، مرجع سابق، ص 120.

³ - رحيم حسين، النقد والسياسة النقدية مرجع سابق، ص 133.

✓ يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الإلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد. - يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- **الأسلوب الأول:** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

- **الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض.

- **يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:**

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

✓ **النوع الثاني:** شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.¹

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

تمثل وسائل الدفع أهم مكونات نظام الدفع، وتعد من أبرز مؤشرات قياس كفاءته سواء من حيث حجمها ومدى تنوعها، أو من ناحية طبيعتها.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع ووسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: **تعريف وسائل الدفع:** (*) "وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم"² والتي يمكن من خلالها إجراء أي

¹ - محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، المرجع السابق، ص 120-122.

* تعتر وسيلة دفع كل الأدوات التي تمكن شخص من تحويل أمواله مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل، المادة 69 من الأمر 03 - 11 المؤرخ في 26/08/2003 المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 52 الصادرة بتاريخ 27/08/2003، ص 11.

² - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2001، ص 31.

تسوية بين الدائن والمدين سواء أكانوا أشخاصا طبيعيين أم اعتباريين¹ ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار وعليه فإن اختيار وسيلة ما للدفع يجب أن تحظى بالقبول الاجتماعي لها، ويمكن أن يؤدي رفض المجتمع لها إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع وعادة ما تحدد الأنظمة النقدية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع.

ثانيا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترو مغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها.²

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

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

المطلب الثاني: بطاقات الدفع الإلكتروني

نتيجة التطورات التي حدثت في مجال التجارة الإلكترونية، الذي تمخض عنها وسائل دفع الإلكترونية حديثة يتم بواسطتها تسوية المدفوعات في التجارة الإلكترونية بشكل عام وتسوية المعاملات المصرفية بشكل خاص والتي تتميز بطابعها الإلكتروني مسايرة بذلك التطور الاقتصادي في هذا العصر الرقمي، وتعددت هذه الوسائل الإلكترونية واتخذت أشكالا مختلفة تتلاءم مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات حيث كان أول ظهور لها في شكل بطاقات بنكية ومع التطور في مجال تكنولوجيا الاتصالات أخذت أشكالاً جديدة متطورة ومتنوعة.

¹ - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 62.

² - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مرجع سابق، ص 44.

³ - رحيم حسين، النقد والسياسة النقدية، مرجع سابق، ص 150-161.

أولاً: تعريف بطاقات الدفع الإلكتروني

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود¹، التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف²، وتكون مصنوعة من مادة يصعب العبث بها يذكر عليها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه³، حيث يتم صرف هذه الأموال من البنوك من خلال ماكينات الصرف الآلية المنتشرة⁴.
ثانياً: أنواع البطاقات البنكية: وهناك عدة أصناف لهذه البطاقات من أهمها:

1- البطاقات الائتمانية (Carte de Crédit): وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان"⁵، يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شراؤه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين⁶، وتنقسم إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة وبطاقات ائتمان غير متجددة.

■ **بطاقات الائتمان المتجددة (ravelin crédit card):** هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد دينا متجددا على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة إلى البنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في الموعد المحدد أو يدعه معلقاً بذمته، ويكون ملزماً بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية⁷. وتلجأ بعض البنوك المطالبة العميل بمبلغ مالي تبقية رهنا مقابل عمليات البطاقة.

¹ - فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيعي، المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 362.

² - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 18.

³ - محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين للنشر، 2001، ص 260.

⁴ - عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، 2001، ص 260.

⁵ - نادر شعبان، إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 19.

⁶ - المراكز المالية المصرفية، دليل المصارف الاستعمال البطاقات البلاستيكية من قبل المستهلك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 3، العدد 3، الأكاديمية العربية المصرفية، الأردن، 1995، ص 19.

⁷ - علي محمد أبو العز، معايير فحص التمويلات المتعثرة، مرجع سابق، ص 234-235.

تسمى بطاقة الائتمان المضمونة بودائع توفير ذات فوائد، حيث تستعمل هذه الأخيرة الضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للعميل وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير مؤهلين أو لأنهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب المشكلات المالية.¹

ومن الأمثلة على هذا النوع من البطاقات الائتمانية المتجددة:

○ **بطاقة الأنترنت (Internet card):** وهي بطاقة بلاستيكية تلزم بها شركة (card Visa) و (Master card) المصارف بإصدار هذه البطاقات إذ يكون عليها رقم شخصي افتراضي (Virtual Numbers) يسلم إلى حامل البطاقة وهي بطاقة الائتمان الخاصة بالتسوق عبر الأنترنت أو عبر وسائل إلكترونية بوجه عام ويعين فيها حد السحب بشكل منخفض قياسي على غيرها من البطاقات 2000 دولار أمريكي تقريبا من أجل الحد من مخاطر الغش والاحتيال وكذلك من أجل زيادة عامل الاطمئنان للحامل عند تعيين رقم بطاقته خلال إجراء عملياته عبر الشبكة لأن السحب من بطاقة الائتمان يكون في العادة مرتفعا كما يمكن لحامل البطاقة أن يطلب تعديل سقف السحب للبطاقة في العملية الواحدة أو بشكل دائم إذا كانت عملياته تتطلب ذلك شرط موافقة المصرف.²

■ **بطاقة الائتمان غير المتجددة:** تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها انه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض (ائتمان) مساو لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان. ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها. وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه،³

- ومن أهم هذه البطاقات:

○ **بطاقة الصرف البنكي:** تعرف هذه البطاقة أيضا ببطاقات الصرف الشهري، لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة

¹ - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع نفسه، ص 19.

² - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص 96-97.

³ - علي محمد أبو العز، معايير فحص التمويلات المتعثرة، مرجع سابق، ص 233-234.

لا تتجاوز الشهر الواحد،¹ ومن ثم لا يتحمل العميل جراء ذلك أية فوائد وتقع في مقدمتها البطاقة الخضراء و² (American Express).

2- البطاقات غير الائتمانية:

هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان³، ويمكن تقسيم هذه البطاقات كما يلي:

▪ البطاقات المدينة (Debit card):

تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية المقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة.⁴

إذ تسمح لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباته الجارية في المصرف مباشرة. أي أنه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا كما هو الحال في البطاقة الائتمانية فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الأموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء أما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط فإن التحويل يتم خلال عدة أيام لاحقة⁵، أو يمكن أن نميز هذه البطاقات من خلال عدة معايير:

○ معيار إقليم قبول البطاقة (قبول البطاقة): وفقا لهذا المعيار هناك نوعان من البطاقات:

- البطاقة الدولية: مثل فيزا، ماستر كارد، أمكس، دينز كلوب، ويمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها.

- البطاقة المحلية: وتستخدم داخل البلاد المصدرة فيها بالعملة المحلية.⁶

○ معيار العمليات المنجزة بالبطاقة: ونجد فيه:

- بطاقة الخصم الفوري: يستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء فقط،⁷ إذ يشترط الإصدار هذه البطاقات أن يكون للعميل له حساب في البنك فيه رصيد إذ يستطيع البنك المصدر لهذه البطاقة أن يخصم منه ما يحصل عليه

¹ - أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 307-308.

² - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19.

³ - سميحة القيلوني، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002، ص 66.

⁴ - عبد الحميد بسيوني، عبد الكرم عبد الحميد بسيوني: أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997، ص 72.

⁵ - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19.

⁶ - أنطوان خليل الهندي، العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، 1998، ص 160.

⁷ - عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مرجع سابق، ص 82.

حامل البطاقة عند استعمالها ويجب أن لا ينقص رصيد حسابه من المبلغ الذي يمكن أن تؤمنه بطاقة الائتمان أي أن الحد الأعلى للائتمان هو رصيد الحساب الموجود في البنك. وبذلك يكون رصيد الحساب البنكي أشبه ما يكون بضمان نقدي فالبنك لا يقدم لحامل البطاقة قرضاً ولا يسمح له باستعمالها إلا في حدود رصيده وكلما قام حامل البطاقة باستخدامها يقوم المصدر لها بالبنك بالسحب مباشرة من حسابه لتسديد قيمة فاتورة مشترياته التي تصل إلى البنك من طرف التاجر ومن الواضح أن هذه البطاقة تشبه كثيراً الشيك الذي يستحق الدفع بمجرد الاطلاع عليه والتاجر يقبل قيمة البضائع أو الخدمات بمجرد الاطلاع على البطاقة.¹ وقد يتعدى حامل البطاقة الحد المسموح به فيجب أن تؤخذ موافقة من قسم الائتمان الخاص بالبنك المصدر وإذا تمت الموافقة يتم حساب باقي المبلغ على نظام بطاقة الائتمان.²

- **بطاقة الشيكات (Cheque guarantee card):** تتضمن هذه البطاقة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها وعندما يرغب العميل في استخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم التاجر بتدوين رقمها على ظهر الشيك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على الشيك مع توقيعه على البطاقة، والتأكد من صلاحية البطاقة وبهذه العملية يكون البنك ضامناً دفع قيمة الشيك للمستفيد في حدود المبلغ المحدد بالبطاقة³، ومن ثم فإن هذه البطاقة لا تستخدم باستقلال عن الشيك، وإنما تعمل إلى جانبه والسبب في إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقات الضمان.⁴

- **بطاقة السحب الآلي (Cash card):** لقد عرفت أجهزة الصرف الآلي تطورا كبيرا للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية حيث تم إنشاء محطات صرف آلي⁵، لتمكن العميل بمقتضاها من سحب مبالغ نقدية من حسابه في حد أقصى متفق عليه وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من

¹ - علي محمد أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، مرجع سابق، ص 233.

² - عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مرجع نفسه، ص 82-83.

³ - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مرجع سابق، ص 464.

⁴ - سميحة القليوبي، مرجع سابق، ص 68.

⁵ - المراكز المالية والمصرفية، أجهزة الصرف الآلي الضخمة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 7، العدد 3، الأكاديمية العربية المالية المصرفية الأردن، 1999، ص 44.

الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى منها الإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات واستلامه.¹

- **بطاقة الخصم (Discount card):** 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 للبطاقات الصراف الآلية، ويلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن أن يستخدم على نفس شبكات الآلات السابقة ويعود ارتفاع معدل استخدامها إلى ما يلي:

- الإقبال المتزايد من قبل العملاء والتجار وازدياد تعودهم عليها.
- تزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك.
- الجمع بين نظام (Automated Teller Machines) واستخدام نقطة البيع Pointy of Sale في بطاقة واحدة لعب دور كبير في ذلك.²

- **البطاقة المدفوعة مسبقا (Stoked value card):** تقوم هذه البطاقة على أساس تثبيت مبلغ محدد.³ ويتم استخدامها بمعاملات لدى المحلات المختلفة وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات التليفونات ووسائل النقل... الخ، وبعض هذه البطاقات قد يكون محدود الاستخدام بعملية واحدة مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة التليفون⁴ وبسبب الإصدارات المتزايدة والمتعاقبة لأنواع هذه البطاقات فإنه ليس من السهل التوصل إلى إحصاء دقيق لحجمها الحالي.⁵

- **بطاقة الدفع الآجل:** الأصل في بطاقات الائتمان على أساس أن الدفع الشهري يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين ويقوم العميل بدفع ما عليه بالمستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات وذلك ابتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو في بعض الأحيان الأخرى من تاريخ الإرسال البنكي المصدر لكشف الحساب، ومطالبة العميل بالسداد

¹ - محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005، ص 63.

² - أحمد عبد الخالق، البنوك والتجارة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، لبنان، 2002، ص 490.

³ - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19.

⁴ - أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص 92.

⁵ - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع نفسه، ص 19.

وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجاناً دون احتساب فوائد عليها ويتضح من هذا الأسلوب أنه لا يلزم أن يكون لحامل هذا النوع من البطاقات رصيد سابق باستخدام البطاقة لأنه يحصل عن كل استخدام على قروض بدون فوائد بقيمة مشترياته.¹

■ بطاقات حسب معيار الخدمة المقدمة:

- بطاقة الائتلاف الانتماء (Affinity card):

بطاقة مصممة خصيصاً لجلب جماعات محددة إلى الانتماء لجمعيات أو روابط أو منظمات اجتماعية، تشجع على استعمالها ومقابل تشجيع الأعضاء اقتناء هذا النوع من البطاقات فإن الجمعية تحصل على عمولة بنسبة مئوية من الدخل المتحقق من خلال استعمال البطاقة.²

- بطاقات السماحات: المكافآت البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة: هي بطاقة بلاستيكية تصدر عن مصارف أو مؤسسات مالية بإتخاذ مع مؤسسات تجارية أو خدماتية إلى زبائنها أو زبائن مرتقبين لتشجيعهم على التعامل مع هذه المصارف أو المؤسسات³ كما أنها تمنح للعملاء مكافآت مقابل استعمالها في حين تمنح البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة نفس هذه السماحات، ولكنها تعرض من قبل المصدر بالتعاون مع منشأة التجزئة يحقق المصدر من ذلك تخفيض تكاليف تسويق البطاقة وزيادة عدد حملتها في حين تستفيد الجهة المتعاملة معه من تثبيت اسمها على البطاقة كوسيلة ترويج.⁴

¹ - محمد شكرين، مرجع سابق، ص 64.

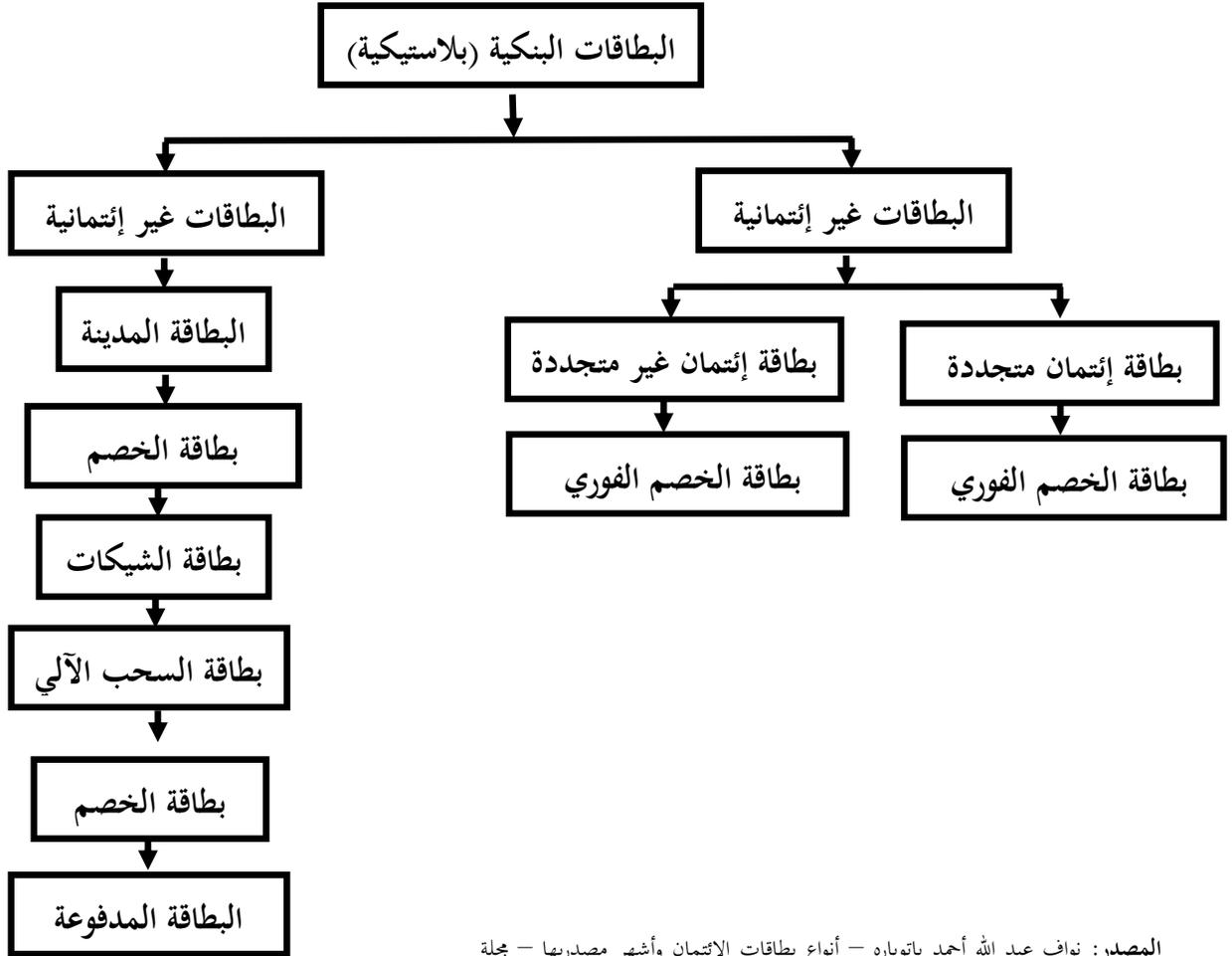
² - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19.

³ - أحمد سفر، مرجع سابق، ص 94.

⁴ - مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع نفسه، ص 19.

- والشكل الموالي يبين معايير وأنواع البطاقات البنكية:

الشكل رقم (1-1): التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية



المصدر: نواف عبد الله أحمد باتويار - أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها - مجلة الدراسات المالية والمصرفية - المجلد السادس - العدد الرابع - الأردن - ديسمبر 1998 - ص 47.

المطلب الثالث: تمييز بطاقات الائتمان عما يشابهها: تصدر البنوك والمؤسسات المالية المختلفة العديد من البطاقات الإلكترونية المتشابهة في شكلها الخارجي، إلا أنها تتنوع وتختلف فيما بينها بحسب الغرض المبتغي من وراء استخدامها. ويمكننا القول إن عنصر الائتمان هو المعيار المميز لبطاقة الائتمان عن غيرها من البطاقات المصرفية الأخرى، كبطاقة ضمان الشيكات وبطاقة السحب الآلي للنقود وبطاقة الدفع أو الوفاء. وستناول فيما يلي كل نوع من هذه الأنواع على حدة وما تتميز به بطاقة الائتمان عنها. وذلك كالآتي:

أولاً: التمييز بين بطاقة الائتمان و بطاقة ضمان الشيكات: تعرف بطاقة ضمان الشيكات على أنها " بطاقة بموجبها يتعهد البنك لعميله حامل البطاقة بضمان سداد الشيكات المسحوبة من قبله على هذا البنك وفقاً لشروط

البطاقة وتحتوي هذه البطاقة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يجره العميل، وإذا تم تحرير الشيك ضمن الشروط وخاصة أن يكون وفقاً للحد الأقصى المسموح به وكتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب فإن البنك المسحوب عليه يلتزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود أو عدم وجود رصيد كاف لديه، ففي بريطانيا الحد الأقصى للوفاء يكون بمبلغ 50 ألف جنيه إسترليني.¹

مما سبق يتبين أن الاختلاف بين بطاقة الائتمان وبطاقة الشيكات يتمثل فيما يلي:

1- أن حامل بطاقة الشيكات يستطيع سحب الشيك لأي شخص كان، بينما بطاقة الائتمان لا يتم التعامل بها إلا مع التجار الذين يتعاقدون مع الجهة المصدرة لها.²

2- بطاقة ضمان الشيكات تضمن الوفاء بقيمة شيك مسحوب على البنك من قبل حاملها، أما بطاقة الائتمان فتضمن الوفاء بقيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها الحامل من التاجر.

3- من حق البنك أن يرفض وفاء بطاقة ضمان الشيكات عند تجاوز الحد الأقصى المتفق عليه أو عدم وجود رصيد أو وجود رصيد غير كافي، بينما بطاقة الائتمان يقوم المصدر بسداد المبالغ المطالب بها في حدود الاتفاق أما المبالغ الزائدة فيتم استيفاءها من الحامل.³

4- إن استخدام بطاقة ضمان الشيكات في حالة عدم وجود رصيد من شأنها أن تشكل جريمة إصدار شيك بدون رصيد عند توافر أركانها، وهذا لا يمكن تطبيقه على بطاقة الائتمان لأنه يتعارض مع مبدأ شرعية الجرائم والعقوبات الذي يحظر اللجوء إلى القياس في مجال التجريم والعقاب.

ثانياً: التمييز بين بطاقة الائتمان وبطاقة السحب الآلي للنقود: بطاقة السحب الآلي (الصرف الآلي) تخول حاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة، حيث يقوم العميل بإدخال البطاقة في فتحه خاصة بالجهاز ثم إدخال رقمه السري وتحديد المبلغ المطلوب سحبه بالضغط على لوحه مفاتيح الجهاز ويقوم الجهاز بعد ذلك بصرف المبلغ آلياً وإعادة البطاقة له، ويسجل هذا المبلغ في الجانب المدين من حساب العميل مباشرة (on line). والهدف من وجود هذا النوع من البطاقات هو التسهيل على العملاء وتوفير احتياجاتهم من النقود المودعة لدي البنك.

¹ - هدى غازي عطا الله، مرجع سابق، ص 28.

² - معادي أسعد صوالحة، مرجع سابق، ص 59.

³ - فتحي شوكت مصطفى، بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2007 م، ص 52.

- ومن خلال هذا التعريف يتبين لنا أن هذه البطاقة تختلف عن بطاقة الائتمان ويتجلى الفرق بينهما فيما يلي:¹
- 1- إن بطاقة السحب الآلي لا تمنح حاملها أي ائتمان، حيث تتمثل وظيفتها الأساسية في تمكين الحامل من سحب النقود من حساباته وأرصده المودعة لدى البنك، أي إذا لم يكن لديه رصيد كافٍ لدى البنك فإن الجهاز سوف يرفض الصرف له، فهي بطاقة مرتبطة برصيد حاملها في البنك المصدر لها. أما بطاقة الائتمان فإنها لا ترتبط برصيد حاملها بل تمكنه من السحب النقدي من الاعتماد أو الائتمان المفتوح لدى البنك ولو لم يكن للحامل رصيد مودع في البنك وإنما تعتمد على ثقة مصدر البطاقة بحاملها وقدرة على السداد عند استحقاق الدفع.
 - 2- إن بطاقة الائتمان تمكن حاملها وظيفتي سحب النقود من الأجهزة المتخصصة لذلك والتعامل بها مع التجار لوفاء قيمة السلع والخدمات، بينما بطاقة السحب الآلي تسمح لحاملها بوظيفة واحدة وهي سحب النقود من خلال الأجهزة التابعة للبنك المصدر للبطاقة، أي أن بطاقة الائتمان أداة وفاء وائتمان بينما بطاقة الصراف الآلي هي بطاقة سحب.
 - 3- انه وفقاً لبطاقة الائتمان تكون هناك ثلاث علاقات تعاقدية تنشأ بين البنك والحامل والتاجر بينما في بطاقة السحب الآلي يوجد هناك علاقة تعاقدية واحدة وهي بين البنك والحامل.
 - 4- في بطاقة الائتمان إن البنك المصدر لها يكون مانحاً ائتمان لحامل البطاقة، بينما في بطاقة السحب الآلي البنك يكون موفياً لالتزامه برد المبالغ المودعة لديه إلى العميل عن طريق الأجهزة الآلية، فعندما يدخل العميل بطاقته في الجهاز مع رقمه السري يعد بمثابة أمر للبنك بدفع المبلغ المطلوب، وفي الوقت نفسه تخويله بقيد هذا المبلغ في حسابه المدين.
 - 5- عند السحب النقدي ببطاقة الائتمان تخضم نسبة مئوية من المبلغ المسحوب، أما السحب النقدي ببطاقة الصرف الآلي فهو مجاني وقد يكون بحسم مبلغ بسيط دون أن يشعر به الحامل.²
 - 6- إن الهدف من إصدار بطاقة الائتمان هو الربح المباشر للبنك المصدر لها، بخلاف بطاقة السحب الآلي التي وجدت أساساً لخدمة حاملها.
 - 7- يمكن استخدام بطاقة الصرف الآلي للإيداع في الحساب ولكن لا يمكن استخدام بطاقة الائتمان في ذلك.
 - 8- إن بطاقة السحب الآلي تصدر على حساب التوفير أو الحساب الجاري أو حساب تحت الطلب، في حين إن بطاقة الائتمان تصدر فقط على الحساب الجاري.

¹ - خالد إبراهيم التلاحمة، مرجع سابق، ص 184.

² - نائلة عادل محمد فريد قورة، جرائم الحاسب الآلي الاقتصادية (دراسة نظرية تطبيقية)، منشورات الحلبي القانونية، بيروت، لبنان، 2005 م، ص 509.

ثالثاً: التمييز بين بطاقة الائتمان وبطاقة الوفاء: تخول بطاقة الوفاء "debit card" لحاملها دفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية المتعاقدة مع الجهة المصدرة لها، وذلك بتحويل قيمة البضائع والخدمات من حساب حامل البطاقة إلى حساب التاجر البائع بصورتين أحدهما مباشرة on line وتتم لحظة الشراء لدي التاجر عن طريق التحويل المباشر من حساب الحامل إلى حساب التاجر أما الصورة الأخرى غير مباشرة off line حيث تقوم الجهة المصدرة بسداد الإيصالات للتاجر بعد وصولها إليها ويطلق على هذه البطاقة تسمية "بطاقات الوفاء المؤجلة".¹

ومن خلال تعريف بطاقة الوفاء نجد أن هناك فرق بينها وبين بطاقة الائتمان من حيث:

- 1- أن بطاقة الوفاء لا تعطي حاملها ائتماناً لأن الجهة المصدرة لها تقوم بتسوية الدين بين حامل البطاقة والتاجر إن وجد هناك رصيد دائن للحامل دون أن تقدم تسهيلات ائتمانية، أي إن استخدامها مرهون بوجود رصيد كافي لحاملها. بينما في بطاقة الائتمان فان الجهة المصدرة لها تتعهد بتقديم تسهيلات ائتمانية للحامل في حدود مبلغ معين متفق عليه مسبقاً، وبالسداد للتاجر حتى في حالة عدم وجود رصيد في حساب الحامل.
- 2- أن حامل بطاقة الوفاء لا يملك أجلاً للوفاء إلا في حالة الوفاء غير المباشر (بطاقة الوفاء المؤجلة) ومع ذلك انه يلتزم بسداد المبلغ كاملاً عند استلام كشف الحساب من البنك، أما حامل بطاقة الائتمان فإنه يتعهد بمقتضى العقد المبرم مع الجهة المصدرة بالوفاء بالمبلغ ضمن أجل ممنوح له منها والذي قد يصل إلى (30 أو 55 يوم) ولكنه لا يسدد المبلغ بالكامل وإنما يكون على شكل دفعات متتالية (أقساط).²
- 3- إن بطاقة الوفاء تستخدم لوفاء قيمة السلع والخدمات فقط، بينما بطاقة الائتمان تستخدم لوفاء قيمة السلع والخدمات ولل سحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي.

رابعاً: التمييز بين بطاقة الائتمان وبطاقة الحساب

بطاقة الحساب "charge card" ترخص لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم السداد لاحقاً، فهي لا تقدم ائتمان لحاملها ولكن عليه سداد قيمة مشترياته بمجرد إرسال الفاتورة إليه مع عدم تحمله من جراء ذلك أي فوائد وبذلك نلاحظ أن بطاقة الحساب تعتمد على الشراء بدين يتم سداده كله لاحقاً، ولكن في بطاقة الائتمان يتم السداد خلال مدة معينة ومتعاقبة من الاعتماد المسموح به للحامل والذي يتم السحب على أساسه مضافاً إلى السداد فائدة معينة مقابل إدارة العملية المصرفية.³

¹ - كيلايني عبد الراضي محمود، النظام القانوني لبطاقة الوفاء والضمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998 م، ص 44.

² - أحمد سفر، مرجع سابق، ص 93.

³ - عماد علي إبراهيم الخليل، الحماية الجزائرية لبطاقات الوفاء، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000 م، ص 10.

خلاصة:

ومنه نستخلص أن نظام الدفع هو مجموعة من التنظيمات والقواعد والوسائل والقنوات التي تتم من خلالها عملية الدفع وقد مرت أنظمة الدفع بأشكال متعددة ظهر استعمالها في صورتها المتداولة بأنواع مختلفة سواء المعدنية أو الورقية ومع ظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر منها الشيك السند لأمر السفتجة والتحويلات البسيطة للأموال وقد حققت وسائل الدفع التقليدية في هذه المرحلة نجاحا وقبولا عاما لدى المجتمع لكن الوتيرة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشف عن نقائص لهذه الوسائل ولعل من أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها، فأصبحت هذه الوسائل والنظم عبئا ثقيلا على البنوك لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي والبشري، وتستغرق وقتا طويلا في تسوية المعاملات المالية والتجارية لكن مع التطور التكنولوجي وظهر شبكة الأنترنت حيث أفرزت هذه الأخيرة نوع جديد من التجارة الإلكترونية، أصبح الدفع الإلكتروني فيها يمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة ويعتبر الحل البديل، حيث سمحت وسائل الدفع الإلكترونية باختصار للوقت في تداولها ومعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بات أمرا مسلما به فتم استحداث وسائل ونظم دفع إلكترونية ذات القبول الواسع عالميا تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات هذه المستجدات المالية وقد اتخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية.



الفصل الثاني

تمهيد:

تعتبر الأعمال الإلكترونية الأساس الذي تركز عليه الصناعة المعرفية في وقتنا الراهن ومع التطور التكنولوجي أصبحت المصارف تتسابق بالبحث عما يقدم زبائنها بصورة أفضل وكان حلها الوحيد إنشاء خدمات متنوعة تقدم من قبل نظام مصرفي من خلال الوسائط الإلكترونية ألا وهي الخدمات المصرفية وتزداد أهمية هذه الخدمات يوما بعد يوم و يترسخ دورها كواحد من الانجازات التي تظهر في المجال المصرفي والمالي حيث أصبحت العمليات الإلكترونية اليوم وسيلة لا غنى عنها في المجتمعات المتطورة اقتصاديا وتقنيا إلى جانب خدمات أخرى يمكن تقديمها من خلال ثلاثة مباحث، أين بينا في الأول الإطار العام للخدمة المالية، لنتطرق في الثاني إلى التعرف على الخدمة المالية الإلكترونية، وأخيرا إلى طرق توفير الخدمة المالية وأهم بطاقتها المستعملة عالميا.

المبحث الأول: الإطار العام للخدمة المالية.

قطاع الخدمات المالية الذي يشمل الخدمات المصرفية والأسواق المالية والتأمين ويعتبر من أهم الخدمات المقدمة حيث تظهر أهميته في أنه الأداة المعتمد عليها في الإشباع رغبات العملاء وفي تحقيق أهدافه، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية.

من أجل معرفة و فهم الخدمات المالية بوضوح نقدم مجموعة من العناصر و المتمثلة في مفهوم الخدمات المالية و التي سنعرضها فيما يلي:

أولا: تعريف الخدمة المالي: قبل التطرق لتعريف الخدمة المالية سنحاول أن نقدم تعريفا للخدمة عامة ومن التعريفات المقدمة لها: لقد التفت¹ Judd 1964 إلى التفرع الموجود بين السلعة و الخدمة حيث عرف الخدمة على أنها: صفقة تحققها المؤسسة أو شيء محل المبادلة يساهم في انتقال ملكية السلعة الملموسة. وكما عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق² AMA الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تكون مرتبطة مع السلع المباعة.

¹ - Béatrice Bréchnignac-Roubaud "le marketing des service: du projet au plan marketing", édition d'organisation, Paris, 1998.p71.

² - محمود جاسم محمد صاميدعي، مداخل التسويق المقدم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000 ص: 236.

ومن غير المتوقع أن يكون تعريف شامل أو موحد للخدمات المالية ولكن على الرغم من ذلك فإنه يجب أن نحدد بعض التعريفات التي يمكن تقديمها للخدمات المالية التي ندرسها و من هذه التعريفات¹ التي قدمها (1996,Meiden) والذي سلط فيه الضوء على بعض الجوانب الخاصة بالخدمات المالية فقد عرف الخدمات المالية أنها: الأنشطة و المنافع و الرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين Users و العملاء Customers قيمة متعلقة بالأموال.

وفي تعريف آخر للخدمات المالية هو أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية يقدمه طرف لطرف آخر و يخضع إلى تشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحة لها بموجب القوانين المعمول بما في دولة معينة.

ثانيا: خصائص الخدمات المالية: إن من أهم خصائص الخدمات المالية ما يلي :

1- الخدمات غير الملموسة: بما أن الخدمات ليس لها وجود مادي فإنه لا يمكن لمسها أو رؤيتها قبل شرائها وهذا أهم ما يميزها عن السلعة وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازم للمنتجات الخدمية بحيث أن المستفيد من الخدمة قد لا يجد ما كان يتوقعه من الخدمة ذلك لأنه في الكثير من الحالات ما تكون عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة تحدثان في آن واحد وعليه يكون من الصعب على الزبون معاينة و تجربة الخدمة قبل شرائها، في هذه الحالة قد يلجأ مسوقو الخدمة إلى إضفاء رموز ملموسة على منتجاتهم لإبراز منافعها و التعبير عن جودتها.²

2-المسؤولية الائتمانية: بعد الأمان safety أي انخفاض احتمال الفشل من أهم المزايا التي تذكر للمؤسسات المالية و عليه فإن المسؤولية الائتمانية التي تتمثل في حماية أموال العميل و الالتزام بتقديم النصيحة الموضوعية و الموثوق بها، تعكس الانطباع السائد الذي يتسم به العاملون في مؤسسات الخدمات المالية وهو التحلي بالحياد وعدم التحيز و توافر الثقة المتبادلة بينهم و بين عملائهم أثناء قيامهم بتأدية واجباتهم، هذا الدور المناط بالعاملين في المؤسسات المالية يستوجب منهم أن يكونوا دائما أهلا لهذه الثقة و أن تكون توقعات العملاء فيما يتعلق بحماية أموالهم من خلال حيادية هؤلاء العاملين ونصائحهم الموضوعية في محلها.³

¹ - سليمان شكيب الجيوسي، محمود حاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص28.

² - زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص: 46.

³ - سليمان شكيب الجيوسي، محمود حاسم الصاعدي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، مرجع سبق ذكره، ص: 32-33.

3- التلازمية: ونعني بها عدم انفصال الخدمة عن مقدميها فهي تعبر عن درجة ارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها وهذا بخلاف ما عليه المنتجات الملموسة، بما أن الخدمة تنتج و تستهلك في نفس الوقت فإنه من الصعب فصلها عن مصدرها سواء كانت إنسان أو آلة فمن يقوم بتقديم الخدمات يتكامل العملية المقدمة و يصبح طرف في تكوين جودة و نوعية الخدمة.¹

4-عدم التجانس: تعاني العديد من المؤسسات المالية مشكلة الحفاظ على المعايير المحددة الثابتة أثناء تقديمها لخدماتها تساعدها على تنميط تلك الخدمات و خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على العنصر البشري بشكل كبير وواضح، إن التبادل في نوعية الخدمة المالية المقدمة أمر من الصعب تجنبه، فإن المؤسسات المالية لا تستطيع ضمان مستوى جودة معين بشكل دائم يفعل مصنع السلع نتيجة لذلك فإن من الضروري أن تقوم هذه المؤسسات برصد ردود أفعال العملاء باستمرار و المحافظة على ثقافة تأكد و تشجع على التحلي بالاستمرارية و المحافظة على درجة معينة من الرقابة على نوعية الخدمات المقدمة، وكذا التأكد من النوعية المتميزة للخدمة المالية المقدمة للعميل و استمرار القيام باختيار موظفين من ذوي الكفاءة يتم تدريبهم و توفير الحوافز المناسبة لهم لتنفيذ ما يعهد لهم من واجبات بقدر عالي من المهنية، إضافة إلى وضع معايير واضحة للجودة.²

5-القابلية للتخزين: إن العديد من الخدمات ذات طبيعة غنائية غير قابلة للتخزين من أجل استخدامها في أوقات أخرى مثل السلع، وهذا راجع لأن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى آخر أنه كلما زادت درجة الملموسية انخفضت فرصة تخزينها و نتيجة لهذه الخاصية فإن الكثير من المنظمات الخدمية تحقق خسائر لعدم الاستغلال الكامل من إمكانياتها فمثلا عدم تمكن من ملأ القاعة أو فندق أو طائرة كلها تصبح أنشطة أعمال فقدت إلى الأبد.³

6- قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام السريع: ربما من بين جميع سمات الخدمات المالية هذه السعة أكثرها صعوبة من الفهم و التميز و يعود ذلك إلى حقيقة أن معظم الخدمات المالية لا يمكن تخزينها و لتوضيح ذلك ننظر للمثال التالي: رغب أحد العملاء بشراء عملة أجنبية تحدث إلى أحد موظفي المؤسسة

¹ - زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

² - سليمان شكيب الجيوسي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، مرجع سبق ذكره، ص: 36.

³ - محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، المطبعة الأولى، 2003، ص: 56.

المالية التي يتعامل معها (بنك تجاري، مكتب صيرفة أو غيرها) برغبته تلك في الساعة العاشرة صباحا طالبا تحديد سعر الصرف Exchange Rate بحيث لم يتخذ قرار بشراء العملة في حينها، وعندما عاد إلى المؤسسة التي يتعامل معها ثانية في الساعة 12 ظهرا لشراء العملة وجد أن سعر الصرف قد تغير لهذا نقول أن الخدمة المالية لا يمكن تخزينها على عكس ما قد يحصل في حالة شراء المنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية.¹

المطلب الثاني: الخدمات المالية التقليدية: من المعروف إن البنوك التقليدية تعتمد في توزيع منتجاتها وتقديم خدماتها عن طريق الاتصال المباشر مع العملاء ، بحيث يستطيع العميل إنجاز مهامه بالذهاب إلى أقرب فرع للبنك ومقابلة الموظف لإنجاز خدمته وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا: تعريف الخدمات المالية التقليدية: يوجد مداخلات لتحديد مفهوم الخدمة البنكية في البنوك التقليدية حيث يعتبر المدخل الأول "أن كل الأعمال التي تقوم بها البنوك هي خدمات مالية، أما المدخل الثاني فيقوم على تقسيم أعمال البنوك إلى عمليات اقراض إقراض، إلى جانب ممارستها لخدمة مصرفية أخرى بعيدا عن هاذين الوظيفتين".²

- كما تعرف على أنها مجموعة الأعمال التي تقوم بها البنوك مثل التعامل بالأوراق المالية و الأوراق التجارية وقبول الودائع من المودعين و دفع عوائد عنها ، وكذلك عمليات التسبيق و التسهيلات الائتمانية المختلفة مثل فتح الاعتمادات المستندية لتسهيل التجارة الدولية ، و شراء و بيع العمولات المختلفة وغير ذلك من الخدمات المتنوعة التي تؤديها البنوك.

فالبنوك هي مؤسسات مالية تقدم محالا واسعا من الخدمات المالية خصوصا خدمات الائتمان و الادخار كما أنها توفر محالا واسعا من الوظائف المالية لأي منظمة تعمل في ميدان الاقتصاد، ما أدى إلى وجود بنوك وخدمات مالية عالمية ذات جودة عالية.³

¹ - سليمان شكيب الحيوسي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، مرجع سبق ذكره، ص: 37.

² - لعامرة، المصارف الإسلامية، دار النبأ للنشر و التوزيع، الجزائر، ص 62.

³ - رعد حسن، بتصرف، عمولة جودة الخدمة المصرفية، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص80-81.

ثانيا: أنواع الخدمات المالية التقليدية

1- تلقي وقبول الودائع بمختلف أنواعها (الودائع التجارية، الودائع لأجل، الودائع الادخارية) من مختلف الجهات.

2- تقديم القروض: تقدم البنوك خدمات مالية تقليدية متمثلة في القروض المتعامل بها وهي نوعان:

أ- قروض بدون ضمان: تمنح للمتعاملين الرئيسيين مع البنك كونه متأكد من مركزهم المالي، لأنه في الأصل بنك تجاري ليقدم قروض بدون ضمان .

ب- قروض بضمانات مختلفة منها:

- قروض بضمان سلع مختلفة.

- قروض بضمان أوراق مالية.

- قروض بضمان شخصي.

3- التعامل بالاعتمادات المستندية: يعتبر الاعتماد المستندي من الوسائل العامة في نطاق التجارة الدولية، وينجم عن استخدامه في المعاملات الدولية تحقق العديد من المنافع التي تتعلق بالتسهيلات التمويلية و الائتمانية.¹

ويعرف على أنه ترتيب بنكي بين بنكين أو أكثر في شكل تعهد مكتوب تعمل فيه البنوك مصدرة الإعتمادات المستندية بناء على تعليمات وتلزم بموجبه البنوك القابلة له والمتدخلة فيه بالدفع إلى المستفيدين من هذه الإعتمادات مقابل مستندات تنفيذ، أو أداء ، خدمة منصوص عليها في الإعتمادات ومطابقة تماما الشروط أو قبول كمبيالات مستندية مرتبطة بهذه الإعتمادات أو تداول مستندات شحن مطابقة لشروط هذه الإعتمادات.

4- التعامل في الأوراق المالية التجارية: أن البنوك التجارية في السوق المالي بحسابها أو لحساب متعاملها كما يمكن أن تقوم بخصم الأوراق التجارية وتحصيلها لصالح زبائنها.

5- بيع وشراء العملات الأجنبية: ويكون ذلك بالأسعار المحددة من قبل البنك المركزي أو حسب التنظيم الساري المعمول به في مجال السوق وكل ذلك مقابل عمولة. تأجير خزائن حديدية للأفراد مقابل عمولة محددة،

¹ - عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، عمليات و تقنيات و تطبيقات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2000، ص16.

تقوم البنوك باقتناء أو صنع خزائن حديدية يكون الهدف منها: حفظ وثائق العملاء حيث يكون لكل خزانة مفتاحان يسلم احدهما للعميل ويحتفظ البنك بالآخر.

6- تقديم مختلف أنواع الخدمات للمتعاملين وطالبيها ونذكر منها:

فتح الحسابات الجارية وما يتعلق بها من إصدار الشيكات والبطاقات الائتمانية، أو الحسابات الادخارية والاستثمارية. - التحويلات الداخلية والخارجية.

- بيع وشراء العملات الأجنبية.

- عمليات الأوراق المالية (بيع أسهم وسندات لصالح البنك والعملاء).

- تقديم الاستثمارات ودراسات الجدوى الاقتصادية.

المطلب الثالث: طرق توفير الخدمة المالية وأهم بطاقتها المستعملة عالميا

قطاع الخدمات المالية الذي يشمل الخدمات المصرفية والأسواق المالية والتأمين ويعتبر من أهم الخدمات المقدمة، حيث تظهر أهميته في انه الأداة المعتمد عليها في إشباع رغبات العملاء وفي تحقيق أهدافه وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال مجموعة من العناصر متمثلة في دورة حياة الخدمة المالية وأهم بطاقتها العالمية.

أولا: دورة حياة الخدمة المالية

تفترض دورة حياة المنتج أن أي منتج أو خدمة مالية، تمر عبر مراحل معينة خلال فترة حياتها وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب من خلال التفصيل في دورة حياة الخدمة المالية وطرق توفيرها. الفرع الأول: دورة حياة الخدمة المالية

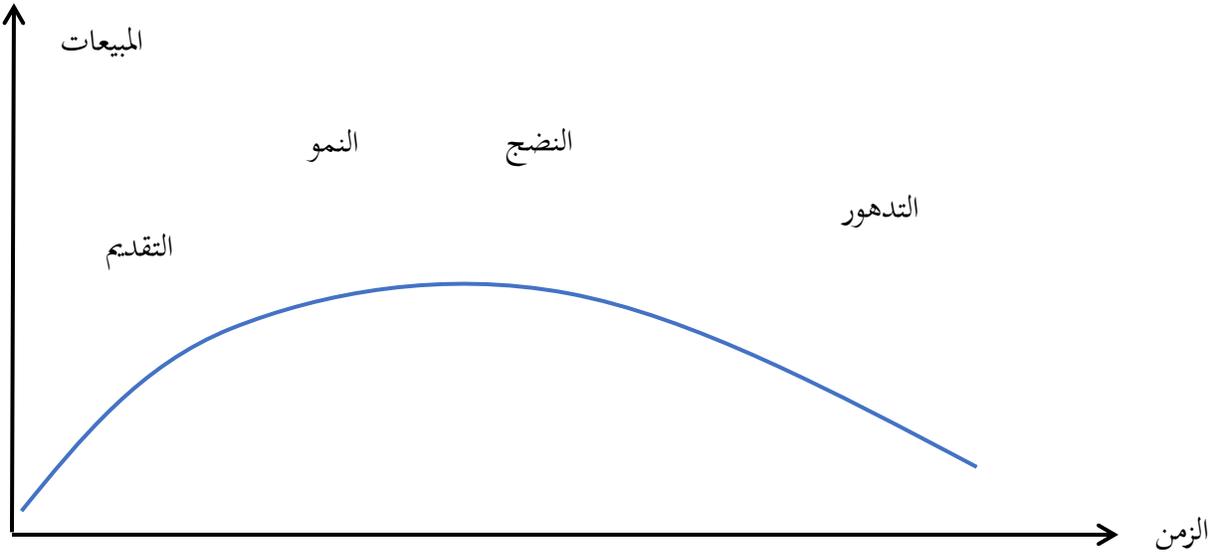
إن مراحل دورة حياة الخدمة المالية لا تختلف عن مراحل دورة حياة السلع أو الخدمات بشكل عام إذ تمر معظم المنتجات ب 4 مراحل أساسية هي:

1- مرحلة التقديم : خلال هذه المرحلة يكون الطلب على المنتج المالي ضعيفا نظرا لعدم معرفة العملاء به وغالبا ما تكون التكاليف أكثر من الإيرادات التي يحققها هذا المنتج وليست تقليدا لمنتجات مالية متواجدة في أسواق أخرى أو حتى في نفس الأسواق ولكن كانت معروضة من قبل المنافسين ويكون النمو خلال هذه المرحلة بطيء وعدد قليل من العملاء.

2- مرحلة النمو: في هذه المرحلة يزداد حجم المبيعات والأرباح تكون بمعدلات مقبولة، زيادة المنافسة من المنظمات الأخرى في هذه الحالة تركز على تحسين الجودة وإضافة مزايا جديدة، البحث عن قطاعات سوقية مربحة، الدخول بأسعار منخفضة في حالة مرونة الطلب.¹

3- مرحلة النضج: إن زيادة الأرباح المتولدة عن بيع المنتجات المالية في مرحلة النمو تستميل عدد كبير من المؤسسات المالية المنافسة إلى الدخول إلى السوق وتشتد المنافسة إذ تحاول كل مؤسسة مالية للحفاظ على حصتها السوقية والدفاع عنها والعمل على جذب عملاء منافسين من خلال تقديم الحوافز لهم.

4- مرحلة التدهور: تتميز هذه المرحلة بالانخفاض الشديد في المبيعات مما ينعكس على مستوى الأرباح انخفاض الأرباح في هذه الحالة قد تلجأ المؤسسة إلى تخفيض عدد تشكيلات السلعة أو التخلي عنها نهائياً. الشكل رقم (1-2): منحنى بياني يوضح دورة حياة الخدمة المالية.



المصدر: P.kotler et B.dubois , 11°Edition, OP. cit, P355:

¹ - محمد فريد صحن، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، دار الجامعة الإبراهيمية، مصر 1998، ص: 243- 246.

ثالثا: طرق توفير الخدمات المالية

إن امتلاك حساب للمعاملات يفتح الباب للخدمات مالية رسمية أخرى، كالتوفير والمدفوعات والائتمان و التأمين. ويمكن لتوفير الخدمات المالية المناسبة وتيسير استخدامها أن يساعد الناس على تحسين إدارة المخاطر، والخلاص من براثن الفقر وبناء حياة أفضل.

1- سيتمكن الناس من الادخار بشكل أكثر أمنا وارتياح: فادخار بعض المال لوقت العسرة مهم للجميع، لاسيما الفقراء الذين لا يمكن التنبؤ بظروفهم المالية. ويجعل امتلاك حساب للمعاملات من السهل على المرء تناول غذاء أكثر وأفضل، كما يجعله أكثر استعدادا لمواجهة الأزمات الصحية، وحينما يبدأ الادخار في مرحلة الشباب، فإنه يسلك عادات مالية سليمة ويحصل على التعليم، ومع توفير الخدمات المالية للجميع، يتمكن الناس من ادخار مبالغ صغيرة من المال بطريقة سليمة وآمنة.

2- يصبح من الأيسر على الفقراء أن يحصلوا على المزايا الحكومية بطريقة آمنة: فعلى مستوى العالم، يزداد عدد الحكومات التي تحول برامج تحويلاتها الاجتماعية - المعاشات، والمعونات والبرامج الاجتماعية - من النقد (أو المساهمات العينية إلى الدفع الإلكتروني الأكثر أمنا ويسرا. والآن، بات المستفيدون يحصلون في أغلب الأحوال على المبالغ كاملة بعد استبعاد الوسطاء من العملية. ومع هذا، ما تزال هناك عقبات تتعلق بمستوى الرسوم التي يتم فرضها فضلا عن معاناة العملاء، وهو ما يمكن علاجه جزئيا من خلال التوعية بالأمور المالية وحماية المستهلك.

3- يمكن لرواد الأعمال أن يحصلوا على الخدمات المالية التي يحتاجون إليها لإقامة مشاريعهم الصغيرة ودخول أسواق جديدة: وفي الوقت الحالي، هناك العديد من المشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة لا تستطيع الحصول على التمويل الكافي لإدارة أنشطتها. ويمكن لحسابات المعاملات أن توفر البيانات عن أصحاب الأعمال الحرة والأنشطة، والمساعدة في تحمل التكاليف والمخاطر المصاحبة لتقديم الخدمات المالية للمشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة. فعلى سبيل المثال، أتاح ضم الشركات الصغيرة في سلاسل القيمة الإلكترونية وبرامج التجارة الإلكترونية، مثل علي بابا في الصين وبرنامجها تاو باو، حصول 16 مليون نشاط تجاري على خدمات الائتمان والدفع 90 في المائة منها تقريبا من الشركات الصغرى أو الصغيرة.

4- يمكن للعملاء الأقل خبرة أن يصبحوا أكثر قدرة على استخدام الخدمات المالية الرسمية: ثمة معوقات جسمانية وحواجر اجتماعية تعوق الحصول على الخدمات المالية التي يمكن لحسابات المعاملات أن تساعد في

التغلب عليها. ففتح حساب معاملات عبر متاجر التجزئة أو محلات الهاتف المحمول يمكن أن يكون أكثر سهولة من الدخول إلى البنك. وقد أظهر بحث أجري في المكسيك أن موظفي البنوك قد يميزون بين الزبائن في المعاملة بسبب مظهرهم أو وعيهم المالي. ومع هذا، ينبغي أن تقترن سهولة الحصول على حساب للمعاملات بالوعي المالي والتعليم وحماية المستهلك لمنع وقوع الناس ضحايا للاحتيال، والأعيب البيع وإساءة الممارسات في الأسواق.

5- يمكن لسكان المناطق النائية الاستفادة من الخدمات المالية وغيرها من خلال الهاتف المحمول: منذ إطلاق برنامج الأموال المحمولة M-PESA في كينيا عام 2007، ظهرت 255 خدمة مالية عبر الهاتف المحمول في مختلف أنحاء العالم، لتقدم خدمات تتجاوز القيام بعمليات الدفع أو التحويلات المالية. فالأجهزة المحمولة باتت تستخدم في تيسير الحصول على التأمين والائتمان، والادخار، ودفع رسوم استهلاك المياه النظيفة، والطاقة الشمسية ومع توفير الخدمات المالية للجميع، يمكن للفقراء أن ينجزوا الكثير باستخدام هواتف رخيصة الثمن.¹

¹ مدونات البنك الدولي، خمس طرق لتوفير الخدمات المالية للجميع يمكنها مساعدة الناس على بناء حياة أفضل، الموقع الإلكتروني المطلع عليه في 25/06/2021.

المبحث الثاني: الخدمات المالية الإلكترونية.

يعد قطاع الخدمات المالية من أكثر القطاعات تأثراً بالعمولة والتي تظهر ملامحها في التطورات المتتالية التي يشهدها القطاع وذلك للسعي نحو الاستمرار والنمو في السوق من أجل تقديم كل جديد وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث. المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية.

من المعروف أن البنوك التقليدية تعتمد في توزيع منتجاتها وتقديم خدماتها عن طريق الاتصال المباشر مع العملاء، بحيث يستطيع العميل إنجاز مهامه بالذهاب إلى اقرب فرع للبنك ومقابلة الموظف لإنجاز خدمته وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

المطلب الأول: تعريف الخدمة المالية الإلكترونية والفرق بينها وبين الخدمات المالية التقليدية

أولاً: تعريف الخدمة المالية الإلكترونية: تعرف الخدمة المالية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت (Past & Lemon) ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط وتأسيساً على ما تقدم فإن مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية يركز بالدرجة الأساس على العميل (Customer centrine) أو أنه بعبارة أخرى مفهوم موجه للعميل أساساً (Customer-Orientated).¹

كما تعرف الخدمة المالية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني من مقدم للخدمة ومستفيد منها، إضافة إلى ذلك فإن للخدمة المالية الإلكترونية مجموعة من الخصائص تتمثل في:²

- القدرة على الوصول، القدرة على التنبيه، القدرة على التثبيت.

ويتضح من التعريفات السابقة للخدمة المالية الإلكترونية أنها عبارة عن أفعال وجهود وأداء ينتقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمة الزبائن، خدمات البيع، وخدمات التوصيل.¹

¹ - بشير الحلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 99.

² - علي محمد العضاية، نمي خالد المحارب أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطالبات، جامعة الأميرة بالملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، 2017، ص:310.

ثانيا: الفرق بين الخدمات المالية الإلكترونية والتقليدية:

من الضروري أن نتكلم عن الخدمة التقليدية مع الأخذ بالاعتبار الخدمة الإلكترونية، فالخدمة عموما هي كافة الفعاليات المتعلقة بشراء أو بيع المنتجات، وتوزع هذه الفعاليات ضمن الفئات التالية:²

1- التسويق: وهو الفعاليات المتعلقة بالوصول إلى الزبائن الفعليين والمحتملين، لتزويدهم بالمعلومات عن الشركة والعلامة التجارية والمنتجات والخدمات).

2- المبيعات: وهي الفعاليات المتعلقة بمعاملة المبيعات الفعلية، بما في ذلك المعاملة نفسها.

3- الدفع: وهو الفعاليات المتعلقة بتنفيذ المشتري (المستفيد) لالتزاماته في عملية البيع.

4- تلبية الطلبات: وهي الفعاليات المتعلقة بتنفيذ البائع لالتزاماته في عملية البيع.

5- خدمة العميل: وهي فعاليات المتابعة بعد تلبية الطلبات، من أجل حل المشاكل والتساؤلات وتعلق أيضا بعملية دعم ما قبل البيع والتساؤلات العامة وغير ذلك.

ونلاحظ مما سبق أن الخدمة التقليدية لا تختلف عن الخدمة الإلكترونية إلا في تنفيذ تلك الفعاليات، إذ أن للخدمة الإلكترونية أسلوبا غير تقليدي في الوصول إلى المستهلكين في كافة أنحاء العالم، أي أنها تحقق عائدات ضخمة يقابلها انخفاض كبير في التكاليف مقارنة بالتجارة التقليدية، كما يمكن للشركات من خلال الخدمة الإلكترونية القيام بإدارة أفضل لعمليات الشراء، البيع، النقل، التأمين، ومراقبة المخزون كذلك.

يمكن من خلال الخدمة الإلكترونية توفير معلومات يومية عن العملاء وهي بلا شك تؤدي إلى خفض تكلفة المعاملات التجارية لأنها تلغي دور الوسطاء بين البائع والمشتري.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية ومزاياها:

تقدم الخدمة الإلكترونية في إطار ما يسمى بنظام التحويلات الإلكترونية الذي يحقق البساطة والفعالية وما يحققه من مزايا وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب الفرع الأول: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية

تنقسم الخدمات المالية الإلكترونية إلى مجموعة من الخدمات وهي على النحو التالي:

¹ - غاتم نذير، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة الجزائر، 2010، ص 197.

² - أحمد غنيم، الاعتماد المستندي و التحصيل المستندي، الطبعة 6 ، 1998، القاهرة، الإسكندرية، ص 10.

1- أجهزة الصراف الآلي (ATM) وهو أكثر الخدمات الالكترونية انتشارا وقد طهرت أجهزة الصراف الآلي في الثمانينات كبديل لموظفي الصرافة للفروع المصرفية بهدف تقليل المعاملات داخل البنك، فهي تعتمد على وجود أجهزة متخصصة للزبائن من أجل قيامهم بمختلف المعاملات المالية آليا دون اللجوء إلى مقر البنك، وتعتمد هذه الأجهزة على شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك¹، ويمكن تعريف آلة الصراف الآلي على أنها تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للحصول على خدمات متنوعة كالسحب النقدي والإيداع النقدي².

2- الصيرفة عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) إن انتشار الهواتف النقالة أدى إلى تطور الخدمات التي يمكن أن تقدمها بسرعة فائقة، خاصة منها الصيرفة والخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول وتشبه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف الثابت ولكنها تمتاز عنها بأنها تكون عبر بيانات ونص مكتوب، فتقوم هذه القناة بتزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت من خلال:

أ- أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب منها:

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية.
- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن.
- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصري حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن وإشباع احتياجاتهم. ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM ونظم التحول الالكتروني للأحوال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الانترنت³.

¹ - عبد الرحمان وهيب، إحلال وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر 2006، ص 50.

² - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2008، ص 30.

³ - محمد حمد عبد الهادي الرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس جمهورية مصر، 2002 ص 55 (W.W.W al Maktaba.net/vd) أطلع عليه في 23 مارس 2013 02-30.

- ب- استخدام العميل لرقمه السري الذي يتيح له الدخول إلى حسابه والاستفادة من الخدمات التالية:
- الاستعلام عن الأرصدة، الإطلاع على عروض المصارف الأخرى، الاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات، تحويل الأرصدة من حساب لآخر، الاستعلام عن أسعار العملات والفوائد.¹
- 3- خدمة الهاتف المصرفي (Phone Banking)** تستخدم البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي صفوف العملاء في الاستفسار عن حساباتهم ومختلف الخدمات المصرفية الأخرى. وتتيح هذه الخدمة للعميل إجراء عمليات متعددة، منها: الخدمات الاستعلامية، تحويل المبالغ المالية من حساب لآخر عبر الانترنت، طلب كشف الحساب، شراء الأوراق المالية، متابعة سوق الأسهم.
- وتستمر هذه الخدمة يومياً لمدة 24 ساعة، وتعتمد على شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل والاتصال بفروع البنك يكون برقم موحد بينهما.²
- 4- الصيرفة المنزلية (Home Banking)** وتمثل تلك الخدمات المصرفية التي تتم من خلال الحاسوب الشخصي المتواجد في المنزل أو مقر العمل أو في أي مكان آخر يتواجد به العميل ويتصل حاسوب المصرف يتمكن من خلاله العميل الحصول على الخدمات تقريبا نفسها التي يحصل عليها من خلال الهاتف المحمول.³
- 5- خدمات نقاط البيع الإلكترونية (Point of sale services)** ويشمل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل: ضمان الصكوك والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.⁴
- **خدمة المقاصة الإلكترونية:** وهي عبارة عن نظام ما بين البنوك وهو عبارة عن مجموعة من الإجراءات والقواعد المعتمدة في تحويل الأموال ما بين البنوك إلكترونياً ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول، ومن بين الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الآلية نذكر:

¹ - رشيد بوعافية، "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة البليدة 2005 ن ص 75.

² - عبد الرحيم وهبية، إحلال وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، مرجع سابق ص 27.

³ - عبد الرحيم الشحات، "المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية"، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة مالك عبد العزيز 2008، ص 18.

⁴ - نبيل دانون حاسم، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، العدد 25، جامعة العراق 2010، ص 7.

- تسيير المبادلات بين البنوك بوسائل دفع غير مادية.
- تسيير المقاصة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة متعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع.
- الحفاظ على أرشيف للمعطيات الإلكترونية.¹
- أ- خصائص نظام المقاصة الآلية: يتميز هذا النظام بالعديد من الخصائص منها:
 - يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، والتي يتم مراقبتها باستمرار .
 - يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة من خلال القيام بإرسال إنذار إلكتروني للمدير في حالة اقتراب الحد المسموح به.
 - نظام مؤمن ضد مخاطر الاحتيال والغش باعتبار أن المبادلات تتم من خلال تبادل الملفات المختومة وبالاعتماد على طرق مؤمنة ومشفرة.
- ب- تسيير نظام المقاصة الآلية:
 - يتم تسيير نظام المقاصة الإلكترونية من قبل البنك المركزي وذلك من خلال قيامه بـ:
 - تسيير المبادلات للمقاصة الإلكترونية وتدوين البيانات.
 - تسيير نفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة.
 - الإشراف على عمل النظام.
 - التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك.
- ثانيا: مزايا وعيوب الخدمات المالية الإلكترونية: إن قيام المصارف بتسوية انشطتها وخدماتها المالية عبر شبكة المعلومات الدولية يحقق مزايا وعيوب نذكر منها:

المزايا:

- 1- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف يجعل تكلفة انشاء موقع المصرف عبر شبكة المعلومات الدولية لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للمصرف و ما يتطلبه من مباني و أجهزة وكفاءة ادارية، اضافة إلى أن تسويق

¹ - كون فنيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، محلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة المدينة، العدد 07، أبريل 2017، ص 386-387.

المصرف لخدماته من موقعه على شبكة المعلومات الدولية يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية و تؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

2- إن توجه المصارف العالمية نحو شبكة المعلومات الدولية وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم المصارف الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم العلماء بالمقارنة بين خدمات المصارف لاختيار الأنسب وبذلك تكون شبكة المعلومات الدولية عامل منافسة قوي في جذب العملاء.

3- تساهم شبكة معلومات دولية في التعريف بالمصارف و الترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.¹

- العيوب :

1- اتساع الهوة في علاقة المصرف بالعميل وما يمكن أن يترتب عليها من عمليات اقتراض دون ضمانات كافية وتعرض مصرف لعمليات نصب.

2- صعوبة مراقبة المصرف المركزي لحجم السيولة، حيث إن نظام المصرف الإلكتروني ينتج للعميل أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطه على زر الكمبيوتر أو الهاتف خارج حدود الدولة إلى دولة أخرى أو العكس، مما يجعل الدولة عرضة للتأثر بالازمات السيولة سواء بالزيادة أو بالنقصان.

3- إن إنحياز الأعمال المصرفية على شبكة ويب مازال معقدا جدا وإن الكثير من العملاء ما زالوا متخوفين من الناحية الأمنية.

4- ظهور المخاطر التنظيمية فنظرا لان الشبكة تقدم خدمات من أي مكان بالعالم ، فغن هناك خطأ في أن تحاول المصارف التهرب من الإشراف و التنظيم مما يضع المصارف المركزية في وضع يصعب عليها فيه فرض رقابتها الكاملة على هذه المصارف.

5- ظهور المخاطر القانونية حيث تنطوي المعاملات المصرفية الالكترونية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية كعدم معرفتها الكاملة بالقوانين و التنظيمات المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه.

6- من الشائع وطبقا لمصطلحات الانترنت يطلق على المهاجمين لقب المدمرين (هاكرز) حيث انه من المفترض وحسب ما هو معروف عن هؤلاء أنهم يسعون إلى تدمير الشبكة المعلوماتية حيث أن بعض مواقع

¹ - فريد النجار، وليد النجار، وآخرون، وسائل المدفوعات الالكترونية، التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص

التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية فقد تعرضت لهجمات عديدة نظرا للتغيرات في برامج لم يتم تحديثها، كما إن التصنت الإلكتروني هو الآخر محتمل جدا من قبل أولئك الأشخاص نتيجة أنه يمكن الحصول على بعض البيانات والمعلومات الإلكترونية متسربة من جهاز الكمبيوتر والبعض الآخر من توصيلات الشبكة تم كشفها وتجميعها لتصبح بيانات ومعلومات ذات فائدة، هذه الاختراقات قد تكوم خارجية كما قد تكون داخلية، كموظفي المصرف، والتي كان لها الأثر سلبي على تطور ونمو العمليات الإلكترونية المصرفية وبالتالي التجارة الإلكترونية.¹

المطلب الثالث: بطاقات الخدمات المالية الإلكترونية العالمية:

تعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظرا لما توفره من سرعة وسهولة، في التعامل بها وبذلك تم استحداث أسلوب تقني أكثر تطورا وهو التعامل بالبطاقات المالية .

أولا: بطاقة الخدمة المالية العالمية بايسيرا: تعرف بطاقة الفيزا بايسيرا والتي يصدرها البنك البنك الليتواني خدمات جديدة ورسوم جديدة في كل مرة، وتعتبر من افضل بطاقات الفيزا في العالم لعدة اعتبارات أهمها:²

1- بطاقة بايسيرا صالحة لمدة اربع سنوات كاملة.

2- تسمح بإجراء مختلف التعاملات البنكية الدولية.

3- رسوم إصدار البطاقة والرسوم الشهرية منخفضة جدا باقي بطاقات الفيزا في العالم.

وتتمثل المشكلة الوحيدة في بطاقة بايسيرا هي: التوصيل إذ يجب أن يكون لدى طالب البطاقة عنوان أوروبي للتوصل بالبطاقة.

لكن يمكن التغلب على هذا المشكل بالبحث عن وسيط أو شخص من العائلة يستقبل الرسالة في أوروبا ثم يرسلها لصاحب الطلب في بلده.

وستعرف رسوم بطاقة فيزا بايسيرا زيادة ابتداء من افريل 2021، حيث كانت الرسوم الشهرية سابقا هي 0.50 اورو.

¹ - يونس عرب، البنوك الإلكترونية، شركة كنانة لتكنولوجيا المعلومات، مصر، 2012، ص 65.

² - <https://immigrantdiaries.info/2021/02/paysera-new>.

خدمات بطاقة بايسيرا:

- 1- تتمثل الخدمات والرسوم الجديدة لبطاقة بايسيرا فيما يلي:
ستبلغ رسوم بطاقة بايسيرا الشهرية 0.75 أورو بدل 0.50 أورو شهريا في السابق.
- 2- رسوم البطاقة الثانية واللاحقة تبقى مجانية.
- 3- ادراج رسوم لرسالة الهاتف عند تسجيل الدخول عبر رسالة الهاتف القصيرة SMS.
- 4- كل من لديه 50000 أورو سوف يخضع حسابه لاقتطاع سنوي بـ: 0.5 بالمئة.

ثانيا: بطاقة الخدمة المالية العالمية كاش يو

هي بطاقة دفع مسبقة على شبكة الأنترنت، تحتوي على رقم حساب وكلمة سر بإمكان صاحب الحساب استخدام البطاقة لشراء سلع وخدمات من أي مكان على شبكة الأنترنت بأمان ودون أي قلق، إن تطور بطاقات كاش يو قد منح المنطقة فكرة لأحد حلول التجارة الإلكترونية، حيث قللت من احتمال المخاطرة في العمليات الشرائية عبر شبكة الأنترنت، وسمحت لمشاركة أكبر وأكثر أمنا وأسرع للمستخدم في التجارة الإلكترونية وذلك من خلال منصة للدفع أنشأت اعتمادا على أكثر الأنظمة تعقيدا وأحدثها لمنع أية عمليات سرقة، حيث توفر كاش يو حلولاً تمكن التجار من بيع بضائعهم وخدماتهم على شبكة الأنترنت حتى تلك التي تتطلب دفعات صغيرة.¹

تتوفر كاش يو حاليا في 28 دولة حول العالم، وأن شبكة كاش يو التي تصل كلا من حاملي بطاقات كاش يو و الموزعين وتجار شبكة الأنترنت تنمو وتتطور بشكل مستمر وسريع.

وتتوفر بطاقة كاش يو على خدمات عديدة منها:

1- التحويل بين المحافظ الإلكترونية: تمكن هذه الخدمة مستخدمي كاش يو من ارسال واستلام الارصدة بين محافظهم الإلكترونية محليا ودوليا.

2- الحوالات المالية: هذه الخدمة تسمح للمستخدمين بتحويل الأموال من محافظهم الإلكترونية إلى أي شخص، مع امكانية استلام هذه الحوالات بشكل نقدي عبر شركات الصرافة المعتمدة.

¹ - كاش يو، ويكيبيديا الموقع الإلكتروني المطع عليه في 30/06/2021، <https://ar.m.wikipedia.org>

3- دفع الفواتير: خدمة متاحة على محفظة كاش يو الالكترونية تمكن المستخدمين من دفع فواتيرهم محليا ودوليا، بالتعاون مع شركات فوترة محلية في دول مختلفة حول العالم.
خلاصة:

يعد قطاع الخدمات المالية من أكثر القطاعات تأثرا بالعملة والتي تظهر ملامحها في التطورات والتحولات المتتالية التي شهدتها القطاع، وذلك للسعي نحو الاستمرار والنمو في السوق من أجل تقديم كل جديد من أجل هذا عمدت العديد من المصارف في الوقت الحاضر إلى تبني مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية والذي من شأنها أن تكسب المصرف ميزة تنافسية وحصص سوقية في البيئة المصرفية المتميزة بشدة المنافسة، وذلك للمحافظة على زبائنه وكسب رضاهم، وبناء على هذا قمنا في هذا الفصل بالتعرف على مفهوم الخدمات المالية عامة والخدمات المالية الإلكترونية خاصة، كما قمنا بتسليط الضوء على أنواع الخدمات الإلكترونية المتمثلة في الصراف الآلي، الصيرفة الإلكترونية والهاتف المصرفي... إلخ. هذا كله من أجل تحقيق البساطة والفعالية في شؤون الإدارة المالية، وتوفير الجهد والوقت وبأقل التكاليف، وهذا ما يجعل العميل يركز اهتمامه في التعرف على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة، كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها وممارسة نشاطه في أي وقت وفي أي مكان .

تمهيد:

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر الطرف الأول المعني بعملية تحديث وسائل الدفع في الجزائر، وقد إلتزمت هذه الأخيرة بالتحضير والتخطيط لتنفيذ المشروع من طرفها وذلك بالتعاون مع بنك الجزائر وباقي البنوك التجارية وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تحديث وسائل الدفع من خلال وضع نظام يسمح للزبون سواء كان فردا أو مؤسسة، باستعمال وسائل الدفع الالكترونية ،بمعنى النجاح في إلغاء وسائل الدفع الحالية التي هي الشيك اليدوي، السيولة، ووثائق السحب، ووثائق التحويل، حيث سيتلقى الزبائن اللذين يملكون حسابات جارية بريدية CCP بعد تقديم طلب بطاقات تحمل أرقام سرية وتسمح لهم بالدخول مباشرة إلى حساباتهم انطلاقا من الموزعات الآلية التابعة، لبريد الجزائر أو من الموزعات المرتبطة بنظام الشبكة النقدية بين البنوك كما تسمح بإجراء عدد من العمليات البنكية كالتحويل من حساب لأخر دفع الفواتير والمشتريات، طلب دفتر الشيكات.

وهذا ما سنقوم بتوضيحه من خلال الفصل 3 بما في ذلك مؤسسة بريد الجزائر (وحدة تيارت) محل دراستنا والتي أطلقت البطاقة الذهبية حيث سنحاول دراسة هذه البطاقة من كافة جوانبها وذلك من خلال ثلاث مباحث :

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

المبحث الثاني: ماهية البطاقة الذهبية.

المبحث الثالث: إحصائيات عامة حول البطاقة الذهبية.

المبحث الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي، للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: نشأة مؤسسة بريد الجزائر: كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات حيث تتمتع بميزانية ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضاً في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

وفقاً للمادة 1 و39 من ذات القانون ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال كان على قطاع البريد والمواصلات، أن يساير هذه التحولات بصدور القانون رقم 2000-3 المؤرخ في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، والذي يهدف إلى تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية في ظروف موضوعية مع ضمان المصلحة العامة.

تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تحويل على التوالي نشاطات استغلال بريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد والى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية

وتنفيذاً لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل، ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين اما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيها ما يلي:

1- المرسوم التنفيذي رقم 1-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 يهدف إلى منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى اتصالات الجزائر كشركة مساهمة من اجل إقامة واستغلال شبكات عمومية لمواصلات سلكية واللاسلكية

2- المرسوم التنفيذي رقم 1-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد و بموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد حوالات البريدية الصكوك البريدية إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص régime d'exclusivité أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فإخضع لنظام régime

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

d'autorisatio وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى لنظام التصريح البسيط أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء نذكر منها¹ :

- المرسوم التنفيذي رقم 43-2000 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر.

ثانيا: البنية الهيكلية لبريد الجزائر

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على مستويين :

المديرية العامة والهيكل المركزية: وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.

الوحدات الولائية: وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

- الهياكل المركزية :

1- المديرية العامة: يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بمرسوم يحوز المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم بـ² :

2- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير للمصادقة.

3- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.

4- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.

5- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة على مستوى مركز الصكوك البريدية.

6- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.

7- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

8- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.

تنقسم المديرية العامة إلى قسمين مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

¹ - وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و أثرها على سلوك المستهلك، دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم

التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2005 - 2006، ص ص، 101-103.

² -livret d'accueils, D.G algerie post, septembre,2014.

- مديريات الدراسات :

أ- مديريات الدراسات لتحسين النوعية: ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون ولبلوغ ذلك فان هذه المديرية مكلفة بما يلي:

1- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.

2- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.

3- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون المعاهد المتخصصة في هذا المجال.

4- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.

5- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص بريد الجزائر في الميدان.

6- تحسين مستوى الاستقبال.

ب- مديريات الدراسات الاستراتيجية التخطيط والتنظيم: تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية¹.

ج- مديرية الدراسات في مجال الاتصال: تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم بـ :

1- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

2- توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.

3- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجياتها.

4- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

د- مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والإشراف الداخلي: تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة كما تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات وتكفل هذه المديرية بما يلي :

1- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

2- المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج النوعية).

¹ - وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 101.

3- المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

4- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات و اختلاس الأموال.

5- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

هـ- **مديريات الدراسات لشؤون الدولية التعاون والشؤون القضائية:** تكمن مهامها في تمثل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل بـ:

1- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.

2- تسير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.

3- إعداد و متابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.

4- تحضير الإمكانيات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية و المالية¹.

و- **مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات:** تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية بـ:

1- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.

2- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة إهلاكها.

3- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.

4- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة بريد الجزائر.

5- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الاستثمارات تحويلها إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم).

2- **المديريات المركزية:**

أ- **مديريات المصالح البريدية:** تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء للمصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقاتها 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، 103 - 104.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك تتشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع :

1- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.

2- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية.

3- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.

4- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.

5- الخلية المكلفة بالبريد السريع

ب- مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية بـ:

1- التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك مركز التوفير مركز الحوالات).

2- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.

3- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.

4- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

ج- مديرية المالية و المحاسبة: و تتكفل هذه المديرية بـ:

1- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.

2- تأطير مختلف الهياكل والميادين المحاسبي والمالي.

3- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

4- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة¹.

د- مديرية الوسائل العامة: و تتكفل هذه المديرية بإنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات النقل التموين الصيانة الحماية والأمن.

هـ- مديرية الموارد البشرية: و تتكفل المديرية بـ:

1- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية تكوين والشؤون الاجتماعية

2- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85—59 والقانون 90-11)

3- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

4- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي .

¹ - وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص، 105 - 106.

3- المديرية التجارية: تتكفل هذه المديرية بما يلي:

1- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

2- إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية والخدمات المالح المالية.

3- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن

4- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

ج- مديرية الإعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي :

1- إعداد برامج التجهيز النظام الإعلامي.

2- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.

3- إنجاز مصالح الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.

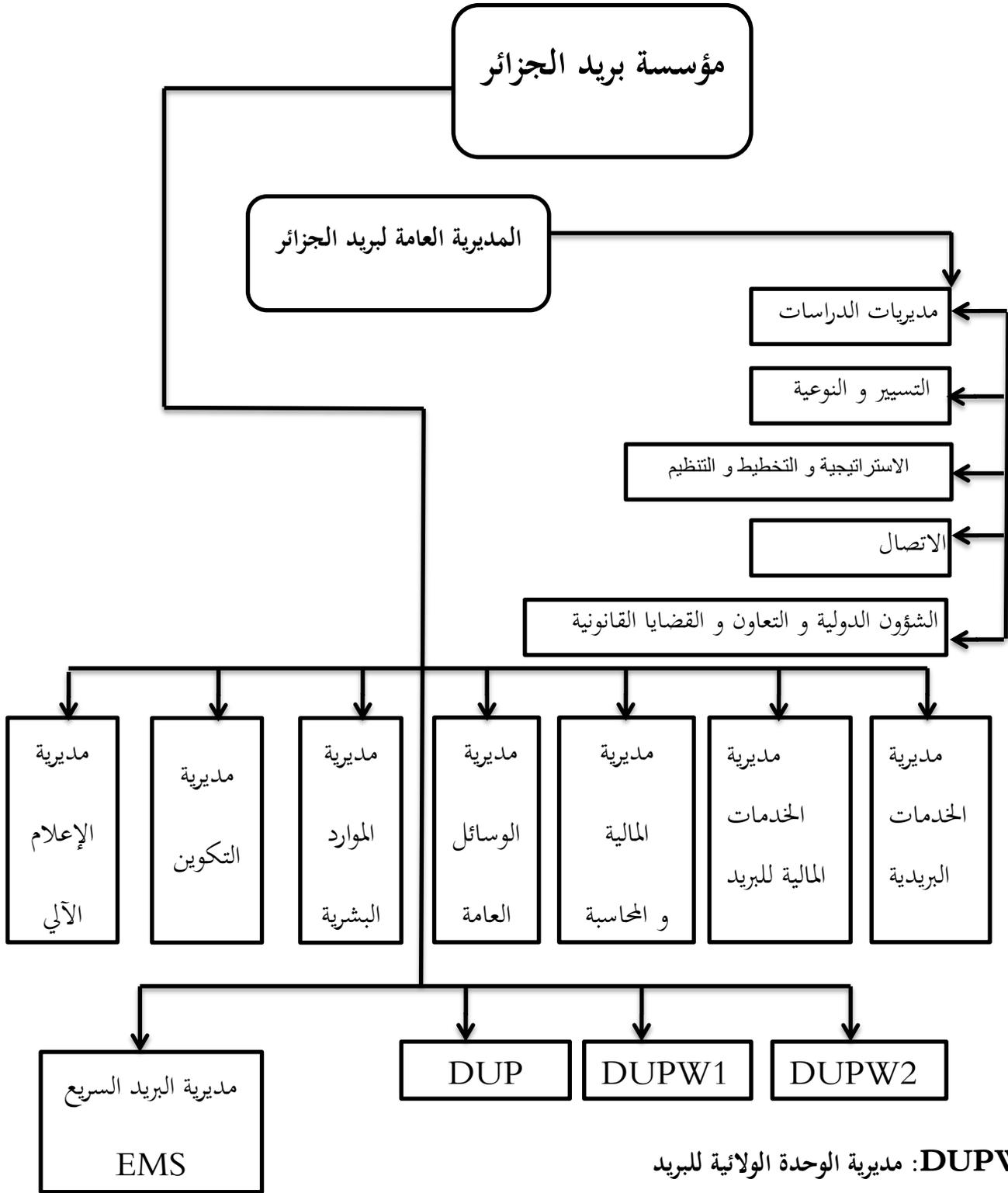
4- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.

5- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة¹.

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

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

الشكل رقم (1-1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية



المصدر : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لسنة 2010.

2- الوحدات الولائية :

تشرف هذه الوحدة على مختلف المؤسسات البريدية والمراكز على مستوى الولاية وتتكفل بـ:

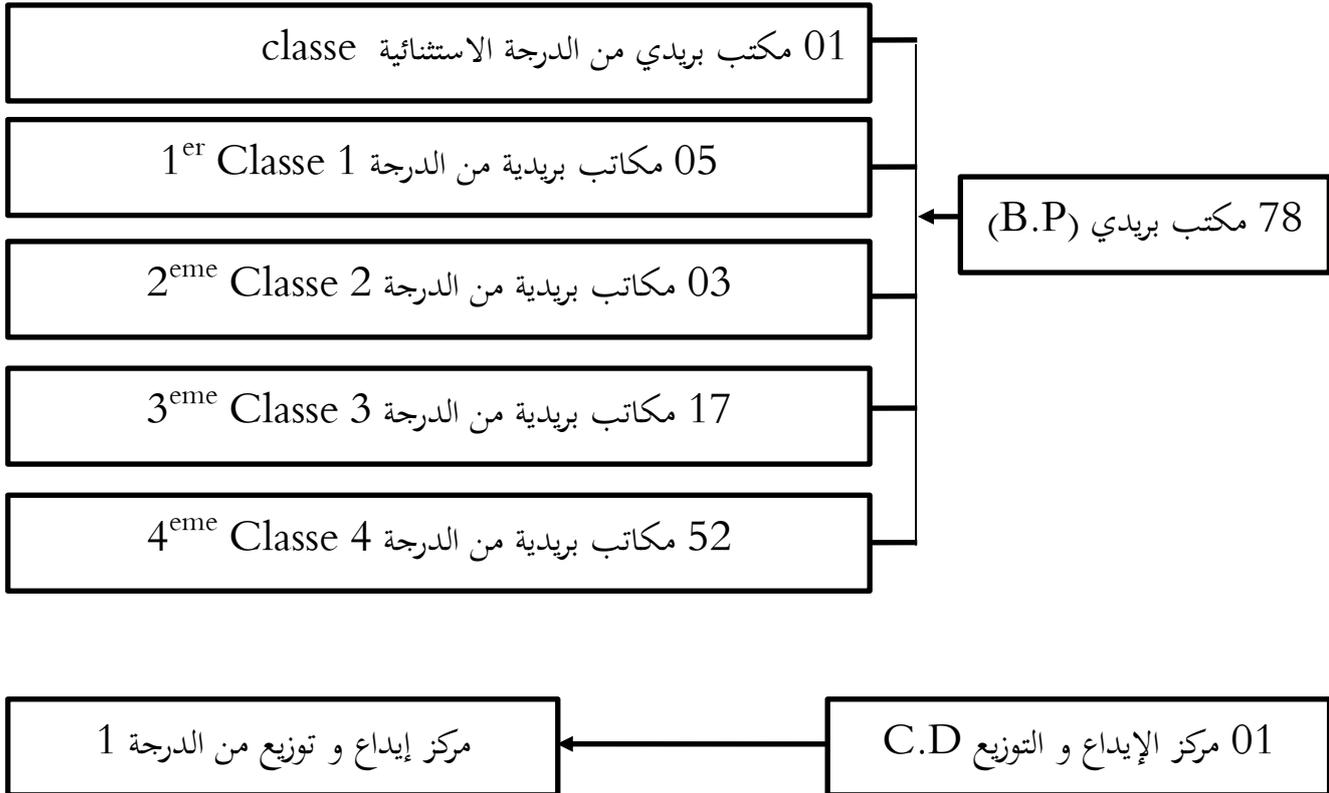
1- تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها.

2- تسيير الهياكل القاعدية واستغلالها في المجال البريدي.

3- تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

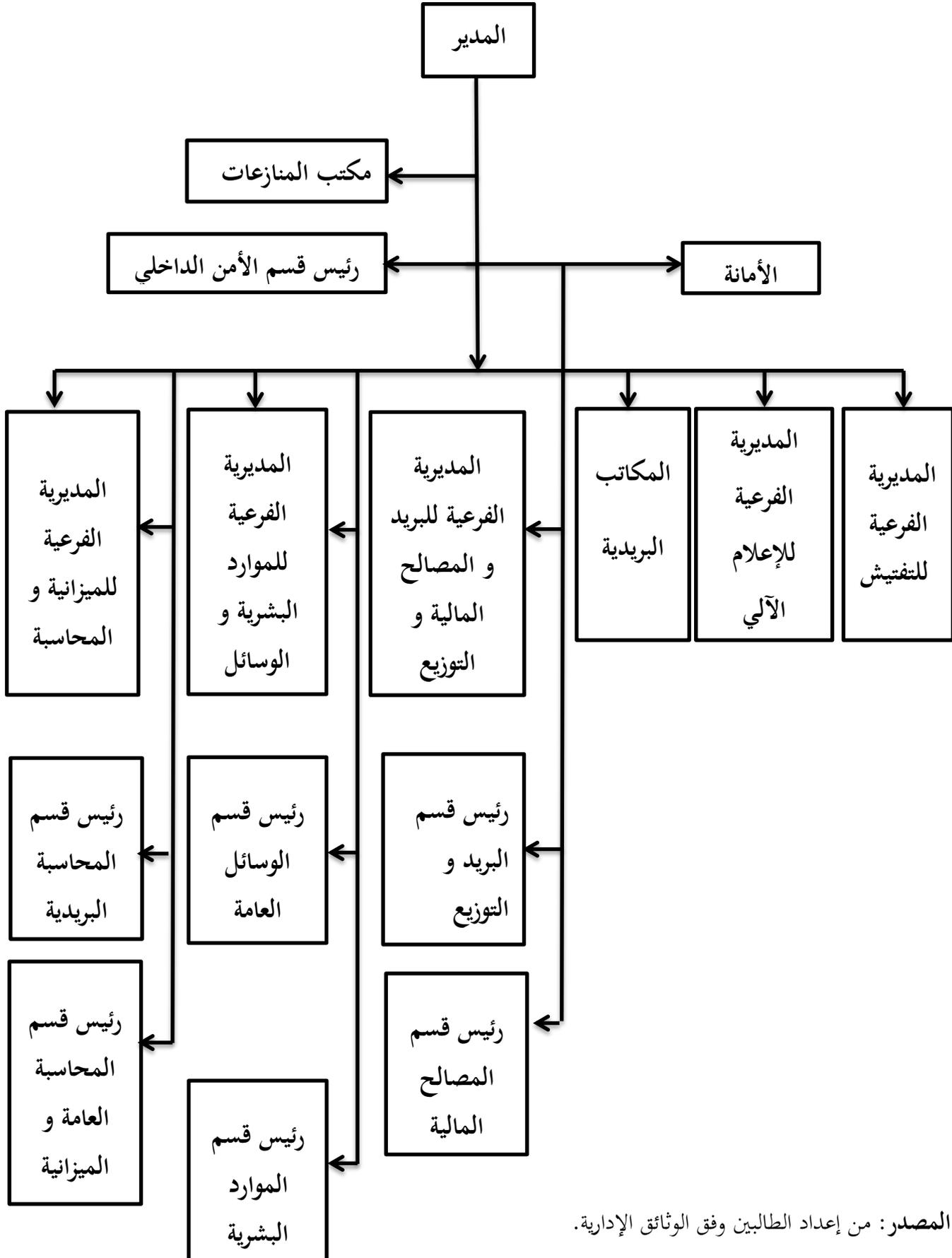
المطلب الثاني: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة (مديرية بريد الجزائر وحدة تيارت)

بموجب المرسوم التنفيذي 43/02 انشأت مؤسسة بريد الجزائر وبعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات ، تم استحداث الوحدة الولائية للبريد تيارت ، تحتوي الوحدة على طاقة بشرية هامة تعمل على تحقيق أهداف الوحدة ومكاتبها عبر الولاية ، تشغل 486 عامل بما فيها عمال المكاتب البريدية وسعاة البريد ، كما لها 78 مكتبا بريديا على اختلاف درجاتها بالإضافة إلى مركز الإيداع والتوزيع للبعثات البريدية توزيع مكاتب البريد لولاية تيارت تقسيم المكاتب البريدية كما يلي : الشكل رقم (1-2): تقسيمات المكاتب البريدية



المصدر : الوحدة الولائية لبريد الجزائر (تيارت)

الشكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية تيارت



المصدر: من إعداد الطالبين وفق الوثائق الإدارية.

المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر- تيارت-

يقدم بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى:¹

الفرع الأول: خدمات مالية

أولاً: خدمة الحساب البريد 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 وهذا لوجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

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

2- يجب ألا تتعدى قيمة السحب 20.000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في ch25 الذي فتح به الحساب لأول مرة.

3- إذا كانت قيمة السحب أكثر من 20.000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على ch25 وهذه العملية تسمى بالسحب على المنظور، بالإضافة إلى خدمة السحب و الاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة أكثر سرعة وحادثة هي استعمال الشبايك الآلية باستخدام بطاقة ccp وهذا لتوفير الوقت والجهد.

ثانياً: خدمة الحوالات لبريد الجزائر: وهي عدة أنواع:

1- الحوالات البطاقية : تحمل الرقم (1406) ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.

2- الحوالات التلغرافية: تحمل الرقم (1412) وهذا النوع من الحوالات أصبح نادرا الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.

3- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم (1418) وهي تسمح للزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبلغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد ومنها التي ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى ب(VAC) .

4- الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF: وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية.

5- خدمات التوفير: يوفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع المكاتب البريدية العمليات التالية:

¹ 18/12/2020 arabtechnologie.com

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

- ✓ فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- ✓ دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- ✓ سحب الأموال آتيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
- ✓ تسوية الفوائد.

وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 02 مكرر بالنسبة للأطفال ثم يحدد نوع الدفتر LPE أو LGL يسلم له فالدفتر هو الذي لا تقل الدفعة الأولى فيه على 5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2%. أما دفتر LPE هو الذي يتحصل على فوائد بنسبة 2.5%.

ثالثا: الخدمات البريدية الجزائرية:

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 والبلاد الأجنبية.

2- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين و المعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 800 دج أما المؤسسات 1600 دج.

رابعا: الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة بريد الجزائر بإجراء عمليات تحميل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

1-وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية و الأجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغيرمية وبيع قسيمة السيارات.

2-تحصيل لفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراكسوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، موسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

3-خدمة racimo: هي عبارة عن تحميل الكتروني يوفر للزبائن خدمة الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الأوتوماتيكية.

4-خدمة أرسلني: توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد الهاتف المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

رابعا: الخدمة عن بعد لبريد الجزائر:

1-الموزع الصوتي "30-15" هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر بالاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "30-15" ل :

- ✓ الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- ✓ طلب دفتر الصكوك.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

✓ طلب الرقم السري.

✓ طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

2-الموزع الصوتي "30-90": تسمح هذه الخدمة لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم مسبقا الدفع لموبيليس أو حساب آخر من حسابهم الجاري CCP بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت حيث:

✓ تصل الزبون رسالة قصيرة (SMS) لتأكد له عضوية الانضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي.

✓ ثمن التحميل يكون من 100دج إلى 2000دج يوميا.

✓ يخصم من الحساب الجاري الدفع الخاص بالزبون قيمة التعبئة دون اقتطاع الرسوم.

خامسا: خدمات بريد الجزائر 2022.¹

أعلن بريد الجزائر عن تقديم خدمات جديدة مفيدة للزبائن، وهذه الخدمات التي سوف يتم تطبيقها في بداية عام 2022 وتتمثل في:

1- **خدمة سبقي**: أي تسبيق الدخول الشهري للزبون، وتتيح هذه الميزة لأصحاب الحسابات البريدية الجارية من الحصول على راتبهم قبل صبه في الحساب أي أن بريد الجزائر يقوم بالدفع لهم مسبقا. ويشترط على صاحب الحساب أن يكون لديه دخل منتظم وشهري حتى يتم اقتطاع المبلغ المستلف بعد دخوله لحساب الزبون.

2- **خدمة "في دارك"**: هي خدمة خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة والطاعنين في السن والتي ستمكنهم من سحب أموالهم من منازلهم دون عناء التنقل للمراكز البريدية وهذا عن طريق وسائل الدفع الالكترونية.

3- **خدمة "أمانتك"**: وتتمثل هذه الخدمة في توصيل الطرود والسلع بطريقة احترافية وبسرعة فائقة. وتسعى مؤسسة بريد الجزائر لتطبيق خدمة رمز الاستجابة السريعة QR code المستعمل بكثرة في العالم وهو خاص بالتبضع وشراء الحاجيات من مراكز السوق.

المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية

بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية)، هي خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها، تعتمد على الوسائط الالكترونية المتمثلة أساسا في الانترنت والشبائيك النقدية لبريد الجزائر gab ونهائيات الدفع الالكتروني (TPE).

المطلب الأول: ماهية البطاقة الذهبية

أولا: تعريف البطاقة الذهبية: اعتمادا على الموقع الالكتروني تحصلنا على المعلومات التالية²:

إن إطلاق مؤسسة بريد الجزائر لبطاقتها الجديدة وهي البطاقة الذهبية كان في ديسمبر 2016 والتي جاءت من أجل الانتقال من سحب الأموال إلى خاصيات أوسع وانفع للمواطنين.

¹ 24/01/2020 immigrantdiaries.info

² - الموقع الالكتروني: <https://edcarte.poste.dz/ar/terms/htm>، تاريخ الاطلاع 26 أبريل 2022، التوقيت 14:30.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

وهي بطاقة سحب ودفع الكترونية مصممة ومؤمنة وفقا لأحداث المعايير الدولية تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب والدفع الالكتروني عبر الانترنت أو الشبايبك النقدية لبريد الجزائر أو نهائيات الدفع الالكتروني، وتتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام env. لحاملها، زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء الهاتف الثابت.

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

كما يمكن لحاملي هذه البطاقة استخراج الأموال عبر الموزع الآلي gab البنكية والشبايبك داخل المكاتب البريدية الجزائرية وتعمل هذه البطاقة بمعيار يحمي 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 من خلاله التأكد من هوية مستعمل البطاقة.

وبهدف الإجابة على الاستفسارات وانشغالات المواطنين، تم توفير مركز الاتصالات والإرشادات يعمل على مدار 24 ساعة ويقدم خدماته بثلاث لغات العربية، الامازيغية، والفرنسية وذلك عبر الرقم 1530.



ثانيا: خدمات البطاقة الذهبية: بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة :

- 1- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل للزبون خلال الدفع أو السحب من خلال التطبيق notification par sms الذي أطلقه بريد الجزائر.
- 2- تحويل الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

3- تسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50000 دينار جزائري من الموزع الآلي gab بعدما كان المبلغ المسموح 20000 دينار جزائري.

4- يمكن للزبون سحب مبلغ يصل إلى 200 ألف دينار جزائري باستعمال البطاقة الذهبية في الشبايك.

5- دفع الفواتير عبر الانترنت.

المطلب الثاني: طلب البطاقة الذهبية

للحصول على البطاقة الذهبية على المواطن ان يقوم بطلبها عن طريق الأنترنت حيث يمكن لكل شخص له حساب جاري بريدي الحصول عليها وذلك بإتباع الخطوات التالية¹:

- الولوج إلى الموقع الالكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي www.poste.dz.

- الولوج إلى المكتب البريدي الافتراضي.

- اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية.

- الضغط على ادخل enter لطلب البطاقة.

- ملاً الاستمارة الخاصة بالمعلومات الشخصية (الاسم، اللقب، العنوان الالكتروني، رقم الهاتف النقال) كما هو موضح في الشكل التالي:

¹ -www.poste.dz 25/04/2022.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

بالنسبة لرقم (RIP) تجده مكتوبا في الشيك الخاص بحسابك البريدي، كما هو موضح في الشيك التالي:



و يكمل المواطن ملاً الاستمارة بالمعلومات الباقية (الولاية، الدائرة، البلدية، الرمز البريدي الخاص بمنطقته، حيث أن لكل بريد رمز خاص به مثلا رمز البريد المركزي لولاية تيارت هو 14000، و العنوان البريدي و الالكتروني و رقم الهاتف كما هو موضح في الشكل ادناه¹:

وفي نهاية الاستمارة الموجودة في الموقع نجد خانة موضوع فيها عدد معين من الاسئلة فتقوم باختيار ما يناسبك منها، و تقوم بالإجابة عليه في الخانة الثانية، وبعد يقوم طالب الاستمارة بإدخال الرمز الذي يظهر في الصورة و يقوم بالضغط على زر الموافقة و الخطوات موضحة في الشكل التالي:

¹ - www.poste.dz 25/04/2022.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر



و بمجرد قبول الطلب بعد التأكد من المعلومات الشخصية يصل المواطن رقم سري ذو استعمال واحد على هاتفه النقال عبر رسالة قصيرة، و يقوم بإدخال رمز الرسالة الواردة بسرعة في خانة طلب التأكيد ليتم التأكد من هوية الشخص كما هو موضح في الشكل¹:



بعد إدخال الرقم السري و تأكيد العملية يؤكد له عبر الأنترنت قبول الطلب و يطمئن صاحب الطلب باستلامه للبطاقة عبر المكتب البريدي لمكان إقامته كما هو موضح في الشكل:

¹ - www.poste .dz 25/04/2022

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

Madame/ Monsieur: [REDACTED] نجاح العلية
N° commande: [REDACTED]

Votre demande a été bien enregistrée, un SMS vous sera envoyé dès que votre carte est prête, vous allez la récupérer au niveau de l'établissement postal [REDACTED] code postal [REDACTED].
Veuillez imprimer votre reçu et le présenter signé au charge de la clientèle lorsque vous allez récupérer votre carte.
Une copie de votre reçu vous est envoyée par mail dans votre boîte électronique: [REDACTED] Renvoyer

Algérie Poste vous remercie de votre confiance.
Pour plus d'informations, veuillez appeler le numéro d'appel 1530

طابعة الوصل
Retour au site officiel Imprimer votre reçu

يحصل طالب البطاقة الذهبية على الوصل الذي يؤكد له قيامه بعملية الطلب الكاملة و يقوم بطباعته، حيث تحتوي هذه الاستمارة على التاريخ الذي تمت فيه عملية الطلب للبطاقة و المعلومات الشخصية الخاصة بطالب البطاقة، وهذه المعلومات موضحة في الشكل أدناه:

REÇU DEMANDE DE CARTE EDAHABIA
D'ALGÉRIE POSTE

Date: 06-12-2016

Titulaire du Compte Courant Postal (CCP)
REP: 007999990 [REDACTED]
Numéro de commune: CH [REDACTED]

Nom: [REDACTED]
Prénom: HOUSSEM
Numéro de la pièce d'identité: [REDACTED]
Adresse: C [REDACTED]
Établissement postal: [REDACTED]
Nationalité: Algérienne
E-Mail: [REDACTED]
Téléphone mobile: [REDACTED]

Je déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières.

Houssem Media Signature

Tous droits réservés. Algérie Poste © 2016

- ثم بعد الانتهاء من جميع هذه الخطوات ينتظر المواطن تلقي رسالة قصيرة عبر هاتفه النقال تعلمه بالتقدم للمكتب البريدي من أجل استلام البطاقة الذهبية.
- ينتقل المواطن إلى المكتب البريدي لمكان إقامته مصحوبا ببطاقة التعريف الوطنية ليستلم البطاقة الذهبية و كذا الرقم السري لاستعمالها الذي سيتطلب منه إدخاله في العديد من العمليات المجرى عن طريق البطاقة¹.

¹ -www.poste.dz 25/04/2022.

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

بعض التوصيات من أجل تأمين العمليات المنجزة بواسطة البطاقة الذهبية:

- 1- تحلو بالحيلة.
- 2- احتفظوا ببطاقتكم بعناية عند حملها معكم أوضعوها في مكان امن.
- 3- لا تتركوا أبدا ببطاقتكم بداخل السيارة حينما تغادرونها، أو بداخل غرفتكم بالفندق عند الخروج منها.
- 4- لا تحفظوا أبدا ببطاقتكم وهاتفكم النقال مع بعضهم البعض.
- 5- لا تخبروا أحدا برقمكم السري ولا تسجلوه على ببطاقتكم أو على أي وثيقة أخرى.
- 6- تأكدوا من كون الموقع الالكتروني مؤمنا من خلال التحقق من وجود رمز قفل مغلق على الصفحة الالكترونية.
- 7- لا تقوموا أبدا بحفظ وتوثيق رقم ببطاقتكم على موقع خدمة الدفع الالكتروني.

وبناء على هذه التوصيات يتم الاطلاع على الشروط العامة المعروضة من طرف التجار عبر المواقع الالكترونية للتأكد من انجاز كل عملية من عمليات الدفع عبر شبكة الانترنت، مع تحمل المسؤولية الكاملة عن كون المواقع الالكترونية المستخدمة مؤمنة، ويتم التعرف على المواقع المؤمنة من خلال العنوان الالكتروني عوضا عن العنوان وان يكون العنوان مسبوqa برمز على شكل قفل مغلق.

التأكد بشكل مسبق عن انجاز عمليات الدفع، مع تحمل المسؤولية الكاملة، عن توفر رصيد كاف بالحساب، والاحتفاظ بهذا الرصيد الكافي إلى غاية إجراء الاقتطاعات المواتية على الحساب.

ويتم تحديد الشروط الخاصة كالاتي :

جدول رقم 3-1 رسوم وأسعار استعمال البطاقة الذهبية

الرسم / السعر	التعريف المطبقة (دج)
صناعة البطاقة، تجديدها و استبدالها	350.00
إعادة إعداد الرقم السري (PIN)	200.00
الشكاوى غير ثابتة الصحة	100.00
الاعتراض المؤقت و النهائي عن البطاقة	30.00
تجميد البطاقة	30.00
إشعار برسالة قصيرة	10.00 الإبلاغ / السحب

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

جدول 3-2 العمليات المنجزة بواسطة البطاقة " الذهبية ".

التعريف المطبقة	العمليات المنجزة
30.00	سحب الأموال عبر الشبايك البنكية الآلية لبريد الجزائر
35.00	سحب الأموال عبر الشبايك البنكية الآلية للبنوك
تسعيرة ثابتة بقيمة 18 دج يضاف إليه: 2 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج وحتى 18.000 دج ما يفوق 18.000 دج، 3 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج، وحتى 1000.000 دج ما يفوق 1000.000 دج، 6 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج تضاف إلى التعريف الخاصة بـ 1000.000 دج الأولى.	سحب الأموال عبر جهاز إدخال الرقم السري PINPAD
مجانا	الدفع عبر نمائيات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر
مجانا	الدفع عبر شبكة الإنترنت
- سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS) 5.00 دج	
10.00 دج + سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS)	تعبئة رصيد الهاتف النقال
إضافة 12 دج وحتى 10.000 دج، ما يفوق 10.000 دج و كسر 10.000 دج، تضاف 3 دج إلى التعريف الخاصة بـ 10.000 دج الأولى.	تحويل الأموال

جدول 3-3 عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة البطاقة " الذهبية "

التعريف المطبقة (دج)	نوع العملية
10.00 دج	إعداد الكشف الخاص بالعمليات العشر (10) الأخيرة المنجزة على الحساب
10.00 دج	الإطلاع على الرصيد
مجانا	إعداد كشف التعريف البريدي RIP
مجانا	طلب دفتر الصكوك

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

جدول 3-4 الحد من قيمة العمليات المالية المنجزة بواسطة البطاقة

نوع العملية	التردد
سحب الأموال عبر الشبايبك البنكية الآلية لبريد الجزائر	يومية
سحب الأموال عبر الشبايبك البنكية الآلية للبنوك	يومية
الدفع عبر نفايات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر	يومية
الدفع عبر نفايات الدفع الإلكتروني للبنوك	يومية
الدفع عبر شبكة الانترنت	يومية

المطلب الثالث: الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية

أولاً: جهاز الدفع الإلكتروني TPE:¹

- تعريفه: هو جهاز يتمتع بعدد أكثر من الامتيازات وبقدرة على التشغيل مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) وهو موضوع تحت تصرف المؤسسات، والتجار، والحرفيين، وكل ممثل عن المهن الحرة سواء تعلق الأمر بالقطاع العمومي أو الخاص.

كيفية الحصول على الجهاز: من أجل الحصول على الجهاز يجب على التاجر التقرب من مديرية الوحدة

البريدية الولائية مرفوقا بالملف التالي:

- نسخة من السجل التجاري.
- نسخة من بطاقة التعريف الجبائي.
- نسخة من بطاقة الهوية المسير أو المخول.
- صك مشطوب للحساب الجاري البريدي معنوي الخاص بالتاجر.

ب- مكونات الجهاز: يتكون الجهاز من :

- ✓ جهاز الدفع الإلكتروني.
- ✓ البطارية.
- ✓ مولد التزويد بالطاقة (الشاحن).
- ✓ شريحة التواصل GSM خاصة بالهاتف النقال موبيليس اربط الجهاز بالانترنت.
- ✓ لفافة من ورق التذاكر.

¹- سردو عبد الله، دحماني كمال، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة جيلالي بونعامه خميس مليانة، سنة 2019-2020 ص55.

- طريقة استخدام جهاز الدفع الالكتروني:

أ- كيفية المعاملة:

- ✓ تقديم الجهاز للزبون لإدخال البطاقة.
- ✓ إدخال قيمة المعاملات التي سيقوم الزبون بتسديدها.
- ✓ تقديم قيمة الجهاز للزبون من أجل إدخال الرقم السري لإتمام العملية
- ✓ طباعة نسختين من الوصول واحدة للزبون والأخرى يحتفظ بها التاجر.

ب- الحالات التي يتم فيها رفض الدفع الالكتروني:

- ✓ رصيد حامل البطاقة غير كافي.
- ✓ الحساب الجاري البريدي مغلق.
- ✓ البطاقة الذهبية متوقفة عن التشغيل أو منتهية الصلاحية.
- ✓ سحب البطاقة من الجهاز قبل إتمام العملية.
- ✓ عطب تقني في الاتصال.
- ✓ تجاوز الحد الأقصى المسموح به لحامل البطاقة.
- ✓ الرقم السري خاطئ.
- ✓ خلل في قارئ البطاقة.¹

ثالثا: نسبة الرسوم المطبقة على العمليات.

- يعفى التاجر من تسديد أقساط جهاز الدفع الإلكتروني وتكاليف شريحة الاتصال خلال الشهرين الأولين، وتبدأ عملية الاقتطاع من الشهر الثالث حيث يتم الاقتطاع المباشر من حساب التاجر ابتداء بمبلغ يقدر ب 800 دج لكل شهر.
- يتحمل التاجر تكاليف الاتصال الشهرية الخاصة بشريحة موبيليس والمقدرة ب 300.00 دج للصيانة و 200.00 دج تكاليف انخراط في الأرضية النقدية لبريد الجزائر.
- يمنح التاجر 20 لفة ورقية خاصة بالفواتير والتذاكر.
- يمنح للمتعامل الاقتصادي تكوينا في كل ما يتعلق بجهاز وطريقة استعماله.

¹ <https://baridinet.poste.dz>

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

جدول رقم (3- 5): نسبة الرسوم المطبقة على العمليات

من 60000 دج	من 30001	من 5001 دج	من 100 دج	مبلغ العملية
إلى 200000 دج	إلى 60000 دج	إلى 30000 دج	إلى 5000 دج	
0.10 HC %	0.15 HC %	0.20 HT %	0.25 (HC)	معدل العمولة
				مبلغ الحساب
01 DA/HT %	01 DA/HT %	01 DA/HT %	01 DA /HT %	عمولة ثابتة لكل العمليات

المصدر: من وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر

- المبلغ الأقصى للرسوم على العملية يقدر ب: 200.00 دج بدون رسوم.

- المبلغ الأدنى لأي عملية يقدر ب: 100.00 دج.

- المبلغ الأقصى لأي عملية يقدر ب: 200000.00 دج

ملاحظة: يحدد أقصى عدد للمحاولات المتتالية التي يجربها صاحب البطاقة وهو يشكل كلمة السر الخاصة بعملية الدفع بثلاث محاولات، حيث وبعد المحاولة الثالثة غير المجدية يتسبب صاحب البطاقة في توقيف بطاقته بالنسبة لجميع المواقع الإلكترونية.

ثانيا: الصراف الآلي: هو ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، ويستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في حساب صاحب البطاقة كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، حيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الآلة، حيث يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

في تعريف آخر¹ هو جهاز الكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الالكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية، وبكمية محددة من العملات لتسهيل إجراء عمليات السحب النقدي، يحمل هذا الجهاز رقم سري يمكن للعميل من الحصول على بعض الخدمات مثل: طلب دفتر الشيكات وتوفير الجهد في الحصول على هذه الخدمات حتى في أوقات العمل الرسمية¹.

¹ سردو عبد الله، دهماني كمال، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، مرجع سابق ص 53.

- الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي GAB:

- السحب النقدي.
- طلب دفتر الشيكات.
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الانترنت.
- الاستفسار عن الأرصدة.
- التحويل من الحسابات.
- طلب كشف الحساب.
- تغيير الرقم السري.
- تحويل من حساب إلى حساب.
- تعبئة جهاز الهاتف النقال للمتعاملين الثلاثة (موبيليس، جيزي وأوريدو).

- مكونات جهاز الصراف الآلي GAB

يتكون الجهاز مما يلي :

- 1- خزانة النقود: معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من قبل أشخاص مسؤولين يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة.
- 2- طابعة صغيرة: تطبع الإيصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها والمعلومات التي يطلبها.
- 3- شاشة ملونة: صغيرة الحجم بواسطتها يتم تسهيل إجراء العملية أو الباقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
- 4- قارئ البطاقة: فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
- 5- لوحة أزرار: وهي لوحة أرقام وعبارات العميل لإتمام عملياته المالية.
- 6- فتحة النقود: هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بعد إجراء العملية الصحيحة وإذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.
- 7- صندوق البطاقات المصادر: وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة ، تفاديا للتلاعب بالماكينة ، أو نتيجة خلل في البطاقة.
- 8- كاميرا: في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات، حيث تحدد شخصيتهم وتحتفظ بصورهم وتاريخ إجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل أجهزة . ATM
- 9- شبكة الكترونية: لتشغيل الصراف الآلي وربطه بالنظام المصرفي وشبكة الاتصالات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.¹

¹ سردو عبد الله، دحماني كمال مرجع سابق ص55.

المبحث الثالث: إحصائيات حول البطاقة الذهبية

من أجل تطوير و عصرنه نوعية الخدمات المتوفرة للمواطن الجزائري، تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى تعميم استعمال البطاقة الذهبية، وبالفعل فإن عدد حاملي هذه البطاقة شهد تزايد ملحوظ منذ ظهورها وحتى يومنا هذا، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث بداية منذ ظهورها إلى السنوات الأخيرة.

المطلب الأول: إحصائيات حول البطاقة الذهبية في الجزائر

أفادت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في بيان لها ، أن مؤشرات الدفع الإلكتروني عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر عرفت تحسنا ملحوظا خلال سنة 2021، حيث نمت بمعدل 406 بالمائة مقارنة بالسنة الماضية 2021.

وجاء في البيان أن إجمالي عدد عمليات الدفع على الخط عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر من جانفي إلى نوفمبر من السنة الجارية، "بلغ 3.396.787 عملية بمعدل نمو يقدر ب 406 بالمائة مقارنة بالسنة الماضية". وأوضحت الوزارة أن هذا العدد يمثل 85.09 بالمائة من مجموع العمليات الإجمالية المسجلة في الجزائر خلال نفس الفترة، والتي بلغت 3.991.913 عملية¹.

وفي السياق ذاته قالت الوزيرة إن إجمالي المبالغ المالية المترتبة عن العمليات المنفذة عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر بلغ ما يفوق 2.7 مليار دينار جزائري، بمعدل نمو يتجاوز 155 بالمائة مقارنة بالسنة الماضية، وهو ما يمثل 57.75 بالمائة من المبالغ المالية الإجمالية لعمليات الدفع الإلكتروني الإجمالية في الجزائر خلال نفس الفترة. وأشارت إلى أن هذه الأرقام تأتي وفقا لإحصائيات مؤشرات الدفع الإلكتروني الصادرة عن تجمع النقد الآلي GIE MONETIQUE وهي الجهة المخولة بالإشراف على مراقبة وتسيير عمليات الدفع الآلي، وكذا الأرقام المرصودة لدى مؤسسة بريد الجزائر.

من جهة أخرى أفادت الوزارة بأن العمليات المنفذة في قطاع الاتصالات لوحدة (اتصالات الجزائر، موبيليس، جيزي و أوريدو) تشكل نسبة 91.55 بالمائة، ما يعادل 3.654.949 عملية . وحسب المصدر ذاته فإن هذه العمليات تمثلت في خدمات شحن الرصيد ودفع فواتير الهاتف واشتراكات الإنترنت.

من جانب آخر، بلغ إجمالي عدد العمليات الدفع المسجلة عن طريق نهائي الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر منذ بداية سنة 2021 إلى غاية شهر نوفمبر من نفس السنة بلغ 187.482 عملية بمعدل نمو يقدر ب 720 بالمائة مقارنة بسنة 2019، حسب ذات المصدر كما أعلن بريد الجزائر اليوم السبت أنه تمكن من تحقيق نسبة قدرت بحوالي 97.3 بالمائة من الخدمات خلال شهر رمضان الكريم وذلك رغم الصعوبات التي مر بها الموظفون بسبب جائحة الكورونا، وفي بيان أوضح بريد الجزائر أن النشاط البريدي تميز خلال الشهر الكريم بزيادة وتركيز المعاملات المالية وتزايد ملحوظ لطلب الزبائن على السيولة، حيث بلغ إجمالي عدد المعاملات بكل أنواعها

¹-29/12/2020 www.echoroukonline.com

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

860.817.12 بمتوسط 344.326.8 معاملة في اليوم الواحد وبذروة 627.716.1 معاملة مسجلة خلال يوم 20 مايو 2021.

وأكد ذات المصدر أن الشبكة البريدية خلال فترة الكورونا أداء حالة استثنائية جراء التدابير الوقائية للحجر الصحي المتخذ من قبل السلطات العمومية والتي تهدف إلى الحد من انتشار الوباء COVID-19 والتي اقتضت تخفيض عدد الموظفين وتقليص ساعات العمل في المكاتب البريدية مع استحداث خطة عمل خاصة لضمان استمرارية النشاط البريدي . كما أفاد البيان أيضا أنه تم تنفيذ ثلاث عمليات توجيه وتوصيل استثنائية خلال شهر رمضان لصالح الولايات الحدودية بما في ذلك بشار وأدرار وتدوف وتمنراست، وقد سمحت هذه العمليات بتوصيل، يشير البيان 292.298 دفتر شيكات و 190.144 بطاقة ذهبية ورمز سري.

وفي الأخير أشار بريد الجزائر أن " ما لا يقل عن 1.678.777 مستفيد بمبلغ إجمالي يقدر ب 16.615.880.231.90 دج من المساعدات المالية" التي تدخل في إطار عملية التضامن 2021.¹

المطلب الثاني: إحصائيات البطاقة الذهبية بولاية تيارت

جدول رقم (3-6) : يوضح تطور حاملي البطاقة الذهبية بولاية تيارت

المجموع	2021	2019	2018	/
34			34	عدد الشبابيك الآلية
131	100	19	12	عدد
186337	139822	31768	14747	عدد البطاقات الجاهزة
140474	98725	28117	13632	عدد البطاقات الموزعة
3767152	2000000	1256629	510523	عدد العمليات على الصراف الآلي

المصدر: من إعداد الطالبين حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرية البريد بتيارت

حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرية البريد لولاية تيارت فإنه قد تم وضع 34 شبك آلي بديلا للشبابيك الآلية الخاصة بالبطاقة المغناطيسية القديمة منذ 2018 وحتى 2021، وتم تجهيز 14747 في سنة 2018 تم توزيع 13632 بطاقة منها كما تم تجهيز 12 جهاز من أجهزة TPE ليصل إلى 100 جهاز خلال سنة 2021 ، أما عدد العمليات على الصرافات الآلية على مستوى الولاية بلغ 510523 سنة 2018 ، في سنة 2019 كان عدد البطاقات الجاهزة يقدر ب 31768 بطاقة تم تصنيعها ويرتفع بشكل ملحوظ سنة 2021 ليلعب 139822 بطاقة وهذا راجع إلى أنه في سنة 2021 ظهر وباء الكورونا والذي زاد من طلب المواطن الجزائري على البطاقة إذ كان لابد من إنتاج هذا العدد لتلبية حاجات الزبائن حيث قدرت البطاقات الموزعة خلال هذه السنة ب 98725 بينما عدد العمليات على الصرافات الآلية 2000000 فنلاحظ أن عدد العمليات

01: 16 نوفمبر 2019 30 السبت يوم أدرج algérie presse services الجزائرية الأنباء وكالة www.aps.dz -¹

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

في تزايد، في 2021 تم تجهيز 139822 بطاقة وهذا الارتفاع راجع إلى تزايد عدد طلبات الزبائن بسبب انتشار المرض في الولاية كما أن أغلب سكان الولاية لديهم ثقافة حول هاته البطاقة، وقد قدر عدد البطاقات الموزعة ب 98725 بطاقة وتعد هذه القيمة أكبر من قيمة البطاقات المصنعة خلال السنتين 2018 و 2019 ، وقد قدر عدد العمليات على الصرافات الآلية بـ 2000000 حيث نلاحظ أن عدد العمليات في تزايد منذ 2018 إلى 2021 أي أن أصحاب البطاقات يقومون باستخدامها بشكل مستمر وقد قدر مجموع عدد العمليات على الصرافات الآلية 3767152 ومجموع البطاقات المصنعة خلال السنوات الثلاث 186337 والموزعة 140474 وعدد أجهزة الدفع الإلكتروني 131.

يوجد بولاية تيارت حوالي 34 صراف آلي عبر كامل الولاية ، وفيما يلي سنوضح عدد العمليات على الصرافات الآلية الموجودة على مستوى الولاية خلال شهر أبريل 2022:

جدول رقم (3-7) : عدد العمليات المجرأة على الصرافات الآلية لولاية تيارت خلال شهر أبريل 2022

الصرافات الآلية	عدد العمليات	الصرافات الآلية	عدد العمليات
تيارت بوخاري	9884	تاخمرت	1275
السوقر	6525	تيارت بوضياف محمد	621
فرندة	15899	قصر الشلالة الوثام	681
تيارت م ر	4524	عين الحديد	871
مهدية	3848	عين كرمس	876
الرحوية	4962	عين دزاريت	894
تيارت بن عمارة	2401	قصر الشلالة	320
فرندة ابن خلدون	1501	السوقر عميروش	587
تيارت زعرورة	1030	عين بوشقيف	469
عين الذهب	1185	الدهموني	300
السوقر صافا	1235	سيدي الحسني	321
واد ليلي	1250	سيدي عبد الرحمان	59
فرندة الأمير عبد القادر	825	حمادية	50

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية بريد تيارت

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن عدد العمليات المجرأة في بريد تيارت بوخاري 9884 عملية بالبطاقة الذهبية بينما في المديرية المركزية لولاية تيارت سجلت 4962 عملية فقط وهذا الرقم راجع إلى نقص السيولة في المنطقة ، أما بمنطقة السوقر فقدرت العمليات على الصراف الآلي 6525 عملية ورحوية 4962 عملية بينما نلاحظ أن أكبر عدد للعمليات المجرأة على مستوى الصراف الآلي كانت في فرندة 15899 عملية ،

الفصل الثالث:.....الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

ومهدية وتيارت بن عمارة ، فرندة ابن خلدون، تيارت زعرورة ، عين الذهب، السوقر صافا، واد ليلي، كانت عدد العمليات الحجرية خلال هذا الشهر 3838، 2401، 1501، 1030، 1185، 1235، 1250، 825 على التوالي، ونجد 1275 عملية تمت بتاخمارت، و 621، 681، 871، 876، 894، 320، 587، 469، 300، 321، 59، 50 عدد العمليات الحجرية على الصرافات الآلية الموجودة بتيارت بوضياف، قصر الشلالة الوئام، عين الحديد، عين كرمس، عين دزاريت، قصر الشلالة، سوقر عميروش، عين بوشقيف، الدحموني، سيدي الحسني، سيدي عبد الرحمان، حمادية على التوالي.

المطلب الثالث: تقييم مدى نجاعة استخدام البطاقة الذهبية

أولا: مزايا البطاقة الذهبية

سنحاول إبراز نقاط قوة البطاقة الذهبية والتي تكمن في ¹ :

- 1- إمكانية استخدام البطاقة 24/24 سا و 7/7 أيام.
- 2- إمكانية استخدامها في أي مكان يتم فيه قبول هذه البطاقات.
- 3- سهولة ومرونة وسرعة التعامل بالبطاقة الذهبية.
- 4- تفادي مشكل التصريح بالعمولات عند السفر إلى الخارج.
- 5- إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الانترنت.
- 6- السرعة والسهولة في القيام بالعمليات التجارية.
- 7- تفادي خطر إبقاء السيولة في الخزينة.

ثانيا: عيوب البطاقة الذهبية

بالرغم من أن للبطاقة الذهبية مزايا إلا أن لها عيوب نذكر منها ما يلي ² :

- عدم وجود موزعات آلية في كل مكاتب البريد والموزعات الآلية الموجودة اغلب الوقت لا يوجد بها سيولة كافية.
- في حالة سرقتها مع الرقم السري توجد خطورة على صاحب الحساب حيث أنها تمكن سارقها من سحب أقصى مبلغ من الموزع الآلي وقدره 5000000 دج وهذا ما يشكل خطورة كبيرة على صاحبها
- 1- حدوث أخطاء في السحب بسبب خلل في الشبكة.
 - 2- صعوبة استرجاعها في حالة ضياع الرقم السري.
 - 3- بعض الزبائن تصلهم البطاقة الذهبية بدون رقم سري.

¹ - تم تلخيص مزايا البطاقة الذهبية بناء على معلومات مستقاة من: www.poste.dz 13/04/2022، دباب خالد، مكلف بمصلحة

الحسابات بالمؤسسة، مقابلة شخصية بتاريخ: 2022/04/13

² - تم تلخيص عيوب البطاقة الذهبية بناء على معلومات مقدمة من دباب خالد، مكلف بمصلحة حسابات المؤسسات، مقابلة شخصية بتاريخ:

2022/04/18.

عطية خضرة، مكلف بالزبائن في المؤسسة، مقابلة شخصية بتاريخ: 2022/04/18

خلاصة :

لقد قمنا في هذا الفصل بتقييم جودة الخدمة البريدية من وجهة نظر الزبون، ثم حاولنا دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة بريد الجزائر بتيارت و انعكاساته على جودة الخدمة المقدمة وتم توصل إلى أن وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماتها، غير أن هذا المستوى من تحسين لم يرقى إلى مستوى مرغوب من الزبون.

وأظهرت الدراسة أن السبب هذا المستوى المتأخر يرجع إلى الزبائن و الموظفين معا، فالموظفين في المؤسسة يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة و لديهم قناعة كبيرة بهذا، إلا أنهم عمليا لا يستخدمونها بشكل كلي، و هذا لغياب عنصر تدريب على استعمال هذه التكنولوجيات و الدورات التكوينية الخاصة بذلك كما نلاحظ غياب عنصر التحفيز و نقص اليد العاملة المؤهلة و المتخصصة.

أما من جهة الزبائن فلا يزال مستوي الاستيعاب الزبائن لهذه التكنولوجيا ضعيف جدا و نقص إدراك أهمية استخدامها و كذلك تدني مستوى الاستخدام و التحكم في الإنترنت لدى زبائن المؤسسة، بالإضافة إلى نقص عنصر الترويج.

من خلال ما تقدم يتوجب على مؤسسة بريد الجزائر تشكيل دورات تكوينية للموظفيها خاصة باستعمال هذه التكنولوجيات و توظيف إطارات كفأة و متخصصة و إهتمام بعنصر التحفيز و تهيئة الظروف الملائمة للعمل بالإضافة إلى ضرورة وضع ومضات الإشهارية لتعريف الزبون بخدماتها الإلكترونية و كيفية التجاوب معها.

الخاتمة

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية غير مكلفة و مجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية يتطلب تنظيماً و درجة امان عالية حيث اتخذت عدة أشكال منها: البطاقة الالكترونية، الشيك الالكتروني و النقود الالكترونية، حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لاكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية.

الدفع الالكتروني نظام جديد يسمح الوفاء بالدين الكترونياً، حيث يمكن لأي شخص تسديد لقيمة المبالغ الكترونياً دون حمل النقود كل هذا يتم عن طريق وسائل الدفع الالكترونية الحديثة التي غزت العالم نتيجة استعمال التكنولوجيا وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحمل مجموعة من المعلومات الخاصة بحامل البطاقة و المصدر، ولقد شكلت بطاقة الدفع باعتبارها وسيلة وفاء لما لها من أهمية كبيرة لأطرافها الثلاثة لما حققته لكل واحد منهم من منافع، وكان انتشارها في السنوات الأخيرة دليل على أهميتها و تزايد إقبال الأفراد على استخدامها حيث لا يمكن لأي مؤسسة مهما كانت قدرتها الذاتية، العيش بعيداً عن محيطها الخارجي فتفاعل مع جميع متغيراته بالشكل الذي يتيح لها البقاء و التطور وهذا ما جعل بريد الجزائر يتبع أساليب جديدة و وسائل دفع حديثة تتمثل في البطاقة الذهبية.

اختبار الفرضيات:

من خلال طريقة معالجة لموضوع الدراسة توصلنا إلى ما يلي:

ما يخص الفرضية الأولى القائلة: أنه قد قامت نظم الدفع الالكترونية في تسهيل الخدمات المالية و معالجتها بسرعة فائقة بأقل تكلفة أثبتنا صحتها.

و الفرضية الثانية التي نصت على أن البطاقة الذهبية من أفضل وسائل الدفع الالكترونية فقد أثبتنا صحتها، حيث أن هذه البطاقة لاقت إقبالا واسعاً عليها و استعمالها بكثرة.

اما الفرضية الثالثة المتضمنة: ساهمت خدمة البطاقة الذهبية التي اطلقها بريد الجزائر في تحسين الخدمات المالية التي يقدمها لزيائنه فقد اثبتنا صحة هذه الفرضية.

نتائج الدراسة:

لقد قمنا من خلال هذه الدراسة بالإجابة على هذه الاشكالية و يمكن حصر أهم نتائج هذه الدراسة في النقاط التالية:

✓ كانت وسائل الدفع الالكترونية الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية.

الخاتمة

- ✓ بظهور البطاقة الالكترونية أصبح الفرد بحاجة إلا للبطاقة لتسديد مشترياته أو الحجز في الفنادق.
- ✓ مازال هناك ضعف في الدعاية و الإعلان بخصوص البطاقة الذهبية.

الاقتراحات و التوصيات:

على الجزائر أن تكون لها تجارب في مجال انظمة الدفع الالكتروني، فإن أصابت تم اعتمادها و إن خابت تظل تجربة.

توضيح المفهوم العام لمؤسسة بريد الجزائر، على مختلف المستويات.

ضرورة القيام بالدعم المادي و البشري لقيام المؤسسة بالمهام و الخدمات.

وضع سياسة إعلامية و تسويقية من قبل إدارة البريد.

الحرص على المتابعة الجيدة لخدمة البطاقة الذهبية.

آفاق الدراسة:

إن انتهاء الباحث للدراسة عند هذا الحد لا يعني ذلك نهاية البحث بل هو العكس و هو انطلاقة جديدة و دافع قوي لدراسات مستقبلية أكثر عمقا و بالتل نأمل مواصلة هذا الموضوع من خلال معرفة:

1- وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة؟

2- مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تحسين المعاملات النقدية؟

3- الدراسة الدقيقة لمستقبل البطاقة الذهبية في تيارت و ما ستؤول إليه خلال السنوات المقبلة؟



قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: قائمة الكتب:

1. أحمد عبد الخالق، البنوك والتجارة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، لبنان، 2002.
2. أحمد غنيم، الاعتماد المستندي و التحصيل المستندي، الطبعة 6 ، 1998، القاهرة، الإسكندرية.
3. أنطوان خليل الهندي، العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، 1998.
4. بشير الحلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019.
5. حروفش مدبي، الكامل في الاقتصاد، دار الآفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000.
6. حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع منشورات اقرأ، قسنطينة، 2009.
7. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999.
8. رعد حسن، بتصرف، عولمة جودة الخدمة المصرفية، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 80-81.
9. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2003.
10. سليمان شكيب الجيوسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
11. سميحة القيلوني، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002.
12. صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983.
13. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2001.
14. عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، عمليات و تقنيات و تطبيقات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2000.
15. عبد الحق بو عتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003 .
16. عبد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني: أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997.
17. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، 2001.
18. عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009.

19. علي محمد أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
20. عماد علي إبراهيم الخليل، الحماية الجزائية لبطاقات الوفاء، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000 م.
21. فريد النجار، وليد النجار، وآخرون، وسائل المدفوعات الإلكترونية، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
22. فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيعي، المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008.
23. كيلاني عبد الراضي محمود، النظام القانوني لبطاقة الوفاء والضمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998 م.
24. لعمارة، المصارف الإسلامية، دار النبأ للنشر و التوزيع، الجزائر، ص 62.
25. محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين للنشر، 2001.
26. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية .
27. محمد فريد صحن، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، دار الجامعة الإبراهيمية، مصر 1998.
28. محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، المطبعة الأولى، 2003.
29. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
30. محمود جاسم محمد صاميدعى، مداخل التسويق المقدم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000.
31. مروان عطون، النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989.
32. موسى آدم عيسى، آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993 .
33. نادر شعبان، إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
34. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2008.

35. نائلة عادل محمد فريد قورة، جرائم الحاسب الآلي الاقتصادية (دراسة نظرية تطبيقية)، منشورات الحلبي القانونية، بيروت، لبنان، 2005 م.

36. يونس عرب، البنوك الإلكترونية، شركة كنانة لتكنولوجيا المعلومات، مصر، 2012.

قائمة الرسائل الجامعية:

1. حمزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
2. عبد الرحمان وهبية، إحلال وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر 2006.
3. غانم نذير، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة الجزائر، 2010.
4. فتحي شوكت مصطفى، بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2007 م.
5. محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005.

قائمة المجلات:

1. علي محمد العضاليلة، نمي خالد المحارب أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا الطالبات، جامعة الأميرة بالمملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، 2017.
2. مدونات البنك الدولي، خمس طرق لتوفير الخدمات المالية للجميع يمكنها مساعدة الناس على بناء حياة أفضل، الموقع الإلكتروني المطع عليه في 25/06/2021.
3. المراكز المالية المصرفية، دليل المصارف الاستعمال البطاقات البلاستيكية من قبل المستهلك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 3، العدد 3، الأكاديمية العربية المصرفية، الأردن، 1995.
4. المراكز المالية والمصرفية، أجهزة الصرف الآلي الضخمة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 7، العدد 3، الأكاديمية العربية المالية المصرفية الأردن، 1999.

ملخص:

يهدف البحث في الموضوع الحالي إلى دراسة موضوع دور البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإقتصادية والكشف عن أهميتها وذلك بدراسة أدبيات هذا الموضوع في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمتجددة والتي تزامنت والجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتحسين وترقية التجارة الإلكترونية من جهة وتسهيل المعاملات التجارية من جهة ثانية. فلقد كان للتقنيات التكنولوجية الحديثة دورا بارزا في تطوير أداء الإقتصاد الإلكتروني.

لكن في المقابل لا يمكن أن يتحقق ذلك إلا في إطار تعاون بين جميع القطاعات بما في ذلك القطاع المصرفي والخدمات الذي يعتبر حلقة مهمة في ترقية التجارة الإلكترونية عبر تفعيل دوره في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية الحديث.

كلمات مفتاحية: بطاقات إلكترونية، الخدمات المالية، القطاع المصرفي.

Summary:

The research in the current topic aims to study the topic of the role of electronic cards in improving economic services and revealing its importance by studying the literature of this topic in light of the successive and renewable technological developments that coincided with the efforts made by the Algerian state to improve and upgrade electronic commerce on the one hand and facilitate commercial transactions on the other hand. Modern technological technologies have played a prominent role in developing the performance of the electronic economy.

On the other hand, this can only be achieved within the framework of cooperation between all sectors, including the banking and service sector, which is an important link in promoting e-commerce by activating its role in the development of modern electronic payment methods.

Keywords: electronic cards, financial services, banking sector.