جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ما ستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: مالية و بنوك

من إعداد الطالبة : بن يحي فاطمة الزهراء

بعنوان:

دور نظام الدفع الالكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA(2011-2015)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:2016/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / بركة محمد	(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور / علاوي لحسن	(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور / كودية يوسف	(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2015-2016

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الإهـــــــداء :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

اهدي هذا الجهد و العمل المتواضع إلى أغلى ما عندي في الوجود

إلى من قال فيهما عز و جل:

(و قضى ربك أن لا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين إحسانا)

إلى أمي صاحبة القلب الحنون التي غمرتني بعطفها و حنانها و تعبت

من اجل راحتي وأعانتني بالصلوات و الدعوات و التي سعت إلى أن

أصل إلى هذا المستوى

و إلى أعظم قدوة في حياتي الرجل الذي بعث في قلبي روح

التحدي و المثابرة و لم يبخل عليا بتقديم معونته المادية و المعنوية

و أنار لي طريق المستقبل أبي الغالي حفظه الله

و إلى إخوتي الأعزاء: عبير و رويصاء و خليدة و رجاء

و سلسبيل و محمد اسحاق

وباسم صلة الرحم أهديها لكل عائلتي و الى

كل من يكن لي المحبة و الإحترام

إلى كل من ساهم لإنجاح هذا العمل المتواضع

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل

عملنا هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة

المتربصين المقبلين على التخرّج.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

شـكـــر وعـــرفـــان:

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على اشرف

المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحابته أزكى الصلاة والتسليم.

لا يسعنا في نهاية هذا العمل المتواضع إلا أن نشكر الله ونحمده على

توفيقه لنا فإن أصبنا فبفضله وأن أخطانا فمن أنفسنا.

ونتقدم بالشكر والعرفان للأستاذ علاوي محمد لحسن الذي قبل

الإشراف علينا ووضع هذا العمل على المسار الصحيح،

وكانت له يد المساعدة الأولى في مشوارنا لانجاز هذه المذكرة.

كما لا ننسى أن نتقدم بوافر شكري وجزيل امتناننا إلى كل القائمين
على رأس مديرية مؤسسة « القرض الشعبي الجزائري وكالة حاسي مسعود »

الذين أحاطونا بكامل الرعاية و المعاملة الطيبة ونخص بالذكر

مؤطرتي صياد سليمة التي لم تبخل علي بمعلوماتها طيلة فترة التربص.

كما لا يفوتنا أن نعطر ونزكي عبارات الشكر والصدق لكل

الأساتذة الكرام وإدارة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

بجامعة قاصدي مرباح ورقلة
وكذا الأخوات والصديقات اللواتي كن سندا لنا بتقديم

المساعدة عند الحاجة والعون الكثير منه واليسير
ولو بالسؤال عن مصير هذا البحث.

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن نقول لمن ساعدنا أو نصحنا

أو وجهنا ولو برأي أو كلمة
جزاكم الله خيرا وبارك الله فيكم جميعا.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملخص باللغة العربية:

إن البنوك ليست كأي مؤسسة تجارية يتوقف دورها في إيجاد شكل جديد لها يتناسب مع طبيعة التجارة الالكترونية فحسب، بل إن لها دورا وسيطا في تفعيل هذه التجارة، فكل عملية تجارية سواء تعلقت بتبادل منتجات أو خدمات أو أفكار تنتهي في آخر المطاف بعملية تسوية، ويجري فيها تحويل للأموال بين أطرافها المتعاملة، فليس من الطبيعي أن يتم إنجاز الصفقة إلكترونيا بينما تحدث عملية التسوية مباشرة بالتقاء أطرافها وبالوسائل التقليدية في الدفع، من هنا يبرز الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكترونية المستحدثة ودور البنوك فيها من خلال تحويل الأموال إلكترونيا.

في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة تحديث نظام الدفع و إدخال وسائل الدفع الالكترونية، و خلص هذا الادراك بتبني عدة مشاريع و ذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للحسب و الدفع، ثم نظام الدفع الفوري للمبالغ الإجمالية ، مرورا بالسعي إلى تطبيق مشروع الجزائر للصيرفة الالكترونية، لكنها مع ذلك للأسف مازالت تسجل تأخر في التنفيذ .

➢ الكلمات الأساسية : التجارة الالكترونية ، وسائل الدفع الالكتروني ، البطاقات البنكية ، الإنترنت

English Abstract:

In reality, the banks are not like any firm, which their business role does not depend only on a new form commensurate with the nature of e-commerce, even the banks have a role as a mediator in the activation of this trade, however, whether for a commercial exchange of products, services or ideas ultimately ending in the process of settlements where the transfer of funds between its dealers takes place. It isn't natural that transaction settlements process be accomplished electronically, while meeting directly about confluence parties and the traditional ways of payments, from here highlight the role played by a new electronic payment and the role of commercial banks through electronic transfer of funds.

In this context, Algeria has grown aware of the need to update the payment system and introduce the e-payment methods. This led to adopting several projects and first the cash and payment bank cards project, then the prompt payment system for important amounts and the global payment system for small

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

amounts , And also seeking to apply the Algiers project for electronic banking, but with that, unfortunately, still recorded a delay in implementation.

Key words: Electronic banking e-commerce, and electronic means of payment, bank cards, Internet

Résumé Français :

En réalité les banques ne sont pas comme touts autre entreprise ; dont son rôle n'est uniquement de trouvé une nouvelle forme adapté avec la nature du commerce électronique; mais leur rôle en tant que médiateur est d'activé ce commerce ; chaque opération commercial quelque soit sa dépendance à l'échange des produits; des services ou des idées; se termine finalement par une opération d'ajustement où le transfert des fonds se passe entre ses revendeur. il n'est pas normal de compléter la transaction électroniquement cependant l'opération d'ajustement se passe directement par la rencontre de ces membres selon les méthodes traditionnelles de paiement ; d'ici se dessine le rôle que joue les nouveaux moyens de paiement et le rôle des banques commerciale par le transfert électronique des fonds.

Vu ces évolutions, l'Algérie a compris la nécessité de moderniser le système de paiement et d'introduire des moyens de paiement électroniques en adoptant plusieurs projets, le premier est celui des cartes de retrait et de paiement. Le second est celui du système de paiement en temps réel des gros montants, Et aussi chercher à appliquer le projet d'Alger pour des opérations bancaires électroniques, mais avec qui, malheureusement, encore enregistré un retard dans la mise en œuvre.

Mots clés: e-commerce, et des moyens électroniques de paiement, cartes bancaires, Internet .

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

قائمة الأشكال :

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	انواع البطاقات الالكترونية	11
2	سحوبات الصراف الآلي الإلكتروني لبنك CPA حاسي مسعود	34
3	التطور في إستخراج عدد البطاقات البنكية لدى CPA	37
4	حصة الدفع باستخدام البطاقات من اجمالي وسائل الدفع لدى CPA	39
5	مشتركي الشبكات الهاتفية و النقالة في الجزائر	42
6	البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM	44

قائمة الجداول :

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	إحصائيات حول البطاقات البنكية المستخدمة في القرض الشعبي الجزائري	37
2	التطور السكاني و عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة 2009-2014	40
3	أجهزة الحاسوب المستعلمة في الجزائر	41
4	مشتركي الشبكات الهاتفية و النقالة في الجزائر	42

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

قائمة الملاحق

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	تقديم للقرض الشعبي الجزائري CPA	65
02	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	65
03	البطاقات الائتمانية المتوفرة في بنكCPA	66
04	بطاقة الدفع البين بنكية CIB	67
05	بطاقة الفيزا كارد VISA CARTE	67
06	عقد حامل بطاقة البين بنكية CIB	68
07	عقد حامل بطاقة VISA CARTE الدولية	69
08	الشروط العامة بطاقة VISA CARTE الدولية	70
09	اشتراك الخدمات البنكية الالكترونية	71

قائمة الإختصرات و الرموز:

الرمز/ الاختصار	المعنى بالفرنسية	المعنى بالعربية
SATIM	Société D'automatisation Des Transaction Interbancaire Et Monétique	شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك
RMI	Réseau Monétique Interbancaire.	الشبكة النقدية مابين البنوك
EMV	Europay Mastercard VISA	المعيار الاوربي الدولي للبطاقات
RTGS	Instant systéme de réglement brut	نظام التسوية الإجمالية الفورية
ADSL	Asymétrique digital subscriber line	خط المشترك الرقمي الذي يوفر خدمة الانترنت فائقة السرعة
ACTI	Les instruments de paiement de masse	المقاصة الآلية: المعالجة الآلية لوسائل الدفع العام

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الفهرس

الإهداء..... I
الشكر..... II
الملخص..... III
قائمة الأشكال و الجداول..... IV
قائمة الملاحق و الإختصارات..... V
الفهرس.....
المقدمة العامة..... أ–و

الفصل الأول: الأسس النظرية للتجارة الالكترونية و أنظمة الدفع في البنوك

تمهيد الفصل..... 02
المبحث الأول: مدخل عام حول التجارة الالكترونية وأنظمة الدفع في البنوك..... 03
المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك..... 03
المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الصيرفة الالكترونية..... 12
المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للتجارة الالكترونية..... 17
المبحث الثاني: دراسات سابقة حول نظام الدفع الالكتروني و التجارة الالكترونية..... 22
المطلب الأول: دراسات عربية..... 22
المطلب الثاني: دراسات بالغة الاجنبية..... 24
خاتمة الفصل..... 26

الفصل الثاني: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائريCPA

تمهيد الفصل..... 27
المبحث الأول: طريقة و أدوات الدراسة..... 28
المطلب الأول: الطرق المستخدمة..... 28
المطلب الثاني: الأدوات و البرامج المستخدمة..... 30
المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها..... 31
المطلب الأول: عرض النتائج..... 31
المطلب الثاني: مناقشة النتائج..... 50
خاتمة الفصل..... 58
الخاتمة..... 60
الملاحق..... 65
قائمة المراجع..... 73

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

مـقدمـة :

لقد لعب التطور التكنولوجي دورا كبيرا في جميع نواحي الحياة ، و خاصة منها الاقتصادية حيث حدثت تطورات كبيرة في مجال الأجهزة و البرمجيات الخاصة باستعمال أدوات الدفع الحديثة، هذا التطور أدى الى زيادة سرعة المعاملات و سهولة تسوق الافراد من خلال الانترنت، و بلا شك أن اقتصاد المعرفة أصبح يشكل الجزء الأكبر في اقتصاد العالم الحديث هذه التطورات التكنولوجية أدت إلى ظهور مايعرف بالتجارة الالكترونية .

حيث تعتبر التجارة الإلكترونية من أهم ملامح العصر الحديث الذي يعتمد على استخدام الحواسيب الآلية و الانترنت ، وعرض السلع و الخدمات و التوسع من الحدود الإقليمية إلى الحدود العالمية ، وساهم التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى سهولة وسرعة تسوية المدفوعات مما ينعكس بالتأكيد على انتشار التجارة الإلكترونية .

و في الجزائر و بهدف تطوير النظام المصرفي و تحديث كافة وسائل الدفع فيه ، طرحت عدة مشاريع و صدرت الكثير من الإصلاحات و التي من شأنها عصرنة العمل المصرفي و الارتقاء به الى المستوى الدولي.

السؤال الرئيسي:

و على ضوء مما سبق تبرز ملامح إشكالية البحث و التي يمكن صياغتها على النحو التالي :

- **ما مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تطوير التجارة الالكترونية في الجزائر ؟**

و حتى يتسنى لنا تحليل و مناقشة الإشكالية المطروحة إرتئينا تقسيمها على النحو التالي:

- ✓ ما المقصود بأنظمة الدفع الالكتروني و كيف تساهم في تطوير التجارة الالكترونية ؟
- ✓ ماهي الابتكارات المستحدثة للتعاملات الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA و ما مدى انتشار وسائل الدفع الالكترونية على حساب وسائل الدفع التقليدية ؟
- ✓ كيف تساهم الانترنت و الاتصالات في البنية التحتية للتجارة الالكترونية ، و ما مدى استجابة الجزائر لهذه التكنولوجيا ؟
- ✓ ماهي تحديات الجزائر نحو تعميم نظام الدفع الالكتروني في تطبيق التجارة الالكترونية و ما مدى استعداد القطاع المصرفي لهذا التغيير ؟

فرضيات البحث : و بغية تسهيل دراسة الموضوع و الإجابة على التساؤلات السابقة ، يمكن وضع فرضيات نوجزها فيما يلي:

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- أنظمة الدفع الالكتروني ما هي إلا أنظمة متكاملة لعدة وسائل تستخدم في ترقية البنوك، كما انها تساهم بشكل كبير في انتشار و تطوير التجارة الالكترونية.
- يسعى بنك القرض الشعبي CPA إلى استحداث العديد من وسائل الدفع من بينها بطاقات الدفع الالكترونية و انتشار أجهزة الصرف لآلي حيث تسبب ظهور وسائل الدفع الالكتروني في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية ، لكنه لا يؤدي الى اختفائها و زوالها .
- تمثل تكنولوجيا الاتصالات و الانترنت البنية الأساسية و القاعدة لتحقيق التجارة الالكترونية، كما تسعى الجزائر إلى مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة ، الا أنها تحتل موقع ضعيف في هذا المجال بسبب هشاشة البنية التحتية و غياب القاعدة التشريعية التي تحمي هاذا النوع من التجارة.
- تسعى الجزائر جاهدة من خلال إطلاق بعض المشاريع المستحدثة في الصيرفة الالكترونية نحو عصرنة نظام الدفع في البنوك و تطوير التجارة الالكترونية .

أسباب اختيار الموضوع :

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع دون غيره لجملة من الأسباب الذاتية والموضوعية نوردها في النقاط التالية :

- الرغبة الذاتية في فهم المصطلحات حديثة النشأة ، و تكوين فكرة عامة عنها و التي بدأ ذكرها يتكرر في الآونة الاخيرة : كالصيرفة الالكترونية و التعرف على أساليب الدفع الحديثة و كيفية عملها ، و التجارة الالكترونية.
- الرغبة في معرفة المكانة التي توليها الجزائر للتجارة الالكترونية ، حيث يعد مشروع تطوير وسائل الدفع الالكتروني تجربة جديدة في الجزائر و هي الآن تباشر تطبيقها ، لذلك من المهم التعرف على الجديد فيها في كل لحظة ، و التعرف على اهم السبل و المشاريع لتطويرها.
- حداثة الموضوع و احتلاله الصدارة على المستوى الدولي ، سواء كان في التقارير او الملتقيات الدولية.
- قلة الأبحاث والدراسات، ونقص الاهتمام بالتجارة الإلكترونية في الجزائر، مما افترض عناية الباحثة بها بغية توفير دراسة تساهم في تكوين تصور واضح عن واقع هذه التجارة ، وتساهم كذلك في تقديم النتائج البحثية والحلول العلمية الكفيلة بمساعدة المسؤولين الجزائريين على تجسيد مشروع التجارة الإلكترونية.
- إثراء المكتبة بمرجع جديد قد يكون في متناول باحثين آخرين في المستقبل لانجاز دراسات اخرى مكملة.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

اهمية البحث :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تطرقت إليه، فهي تعالج ظاهرة وسائل الدفع الالكتروني و مدى مساهمته في انتشار التجارة الإلكترونية، حيث تعد هذه الاخيرة إحدى سمات الاقتصاد القائم على المعرفة، ومن أبرز ما حققته الثورة التقنية والمعلوماتية في الاقتصاد المعاصر.

وقد أسال هذا الموضوع حبر الكثير من المفكرين ورجال الأعمال، ولا تزال العديد من الدراسات والنقاشات متواصلة بشأنه خاصة على مستوى الهيئات والمنظمات الإقليمية والعالمية، وهذا نظرا لما له من أهمية قيمة كونه من المداخل المهمة ذات العلاقة بالتنمية الاقتصادية، فالتجارة الإلكترونية تلعب دورا فعالا في زيادة النمو الاقتصادي للدول وتعزيز تجارتها الخارجية والنهوض بالعديد من القطاعات المحلية، وتأهيل المؤسسات للخوض في عالم العولمة وضمان بقائها ومقدرتها على المنافسة، كما فتحت الأبواب أمام الأفراد للاندماج ضمن الاقتصاد الجديد واختبار عملية التسوق على الخط.

وتعتبر الجزائر من الدول المتأخرة في مجال التجارة الإلكترونية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبرز التحديات الكبيرة التي تواجه هذه التجارة، ولتوضيح أهمية وضرورة استعمال تقنية المعلومات والاتصالات للأغراض التجارية . وكذلك تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها مرجعا للمهتمين بالأمر، يوضح لهم الإجراءات المناسبة الواجب اتخاذها للخروج من بوتقة الانغلاق والتهميش، وتسريع عملية التحول إلى الاقتصاد الرقمي من خلال تطبيق التجارة الإلكترونية و عصرنة نظام الدفع في البنوك.

أهداف البحث:

إن البحث أو الخوض في أي موضوع يهدف إلى تحقيق أغراض عديدة كالكشف عن حقوق ، أو توضيح غموض أو إقرار حقائق، ونحن إذ نقوم بهذه الدراسة فمن أجل تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- ❖ إلقاء الضوء على وسائل الدفع الالكتروني و الصيرفة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الجديدة في العالم الاقتصادي.
- ❖ تبيان دور البنوك التجارية باعتبارها وسيطا وطرفا فاعلا في التجارة الكترونية، خصوصا أن لها الفضل في استحداث نوع جديد من وسائل الدفع التي تعرف بوسائل الدفع الإلكترونية؛
- ❖ التعرف على ظاهرة حديثة انتشرت بسرعة في العالم بأسره و هي التجارة الالكترونية.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

❖ محاولة إعطاء نظرة ولو عامة و سطحية على واقع استخدام البنوك الجزائرية للتجارة الالكترونية ، و الكشف عن أهم التحديات و العقبات و المشاريع لتطويرها في الجزائر.

حدود الدراسة :

تتحدد هذه الدراسة في الاطار المكاني و الزمني حيث :

في الجانب المكاني : من اجل الاحاطة بالموضوع و الالمام به، و قصد الإجابة على الاشكالية المطروحة ، ارتأينا ان تكون حدود دراستنا المكانية على مستوى بلدية حاسي مسعود ، من خلال جمع الوثائق و المقابلة مع موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA.

بالنسبة للإطار الزماني : فكان ممتدا و موازيا للدراسة النظرية، فقد استعنا بإحصائيات قديمة وحديثة وصولا لسنة 2015 لإعطاء موضوع الدراسة صبغة من الحداثة و المصداقية.

✓ و أما في حالة الجزائر فقد تناولنا الدراسة منذ إصدار أول بطاقة دفع سنة 1989 إلى غاية التجربة الحالية.

منهج و أدوات الدراسة :

مما لا شك فيه أن بناء أي بحث يحتاج إلى منهج يكون الوسيلة التي تحدد للباحث مجالات البحث، ومنه تسهل له عملية الإجابة عن التساؤلات التي ينطلق منها في بحثه.

و قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي:

- فيكون وصفيا: عند التعرض إلى المفاهيم النظرية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية و أنظمة الدفع في البنوك ، وعند تشريح وتقييم وضع ومكانة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و مشاريع تطويرها، و هذا من اجل الوصول الى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر البحث .
- وتحليليا لنتائج الدراسات والأبحاث التي تعرضت لهذا الموضوع و ترجمتها ، و قد اعتمدنا في هذا بجمع المعطيات و البيانات الكمية ، و استعراض الجداول و الأرقام المتعلقة بالموضوع.
- وتتجسد الاستعانة بالمنهج الإحصائي من خلال توظيف بعض مقاييس ومؤشرات التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات، وترجمة الإحصائيات المتعلقة بالبحث.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة ، لأنه الأنسب لجميع البيانات التي يتم انتقاءها ، حيث درسنا فيه جانب محددا من البنك ، عن طريق زيارات ميدانية لوكالة القرض الشعبي حاسي مسعود ، حيث تم اعتماد أسلوب المقابلة الشخصية من خلال طرح مجموعة من الأسئلة للإجابة عن التساؤلات مباشرة من أصحاب الميدان.

✓ ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على مجموعة من أدوات الدراسة تجسدت في: البحث المكتبي القائم على الاستعانة بالمراجع المتنوعة كالكتب والمجلات الاقتصادية والبحوث الأكاديمية، والتقارير المستقاة من المنظمات والمراكز ذات العلاقة بالموضوع ، ومن أجل إعطاء هذا الموضوع صبغة منفردة تتماشى مع المستجدات الراهنة، تم اللجوء إلى مواقع الإنترنيت للحصول على المعلومات والمعطيات الرقمية ذات الصلة بالموضوع.

صعوبات البحث :

- صعوبة الدخول الى البنوك وعدم تعاونهم مع الباحثين، إذ أن أغلب البنوك ترفض استقبال الباحثين وتلبية رغباتهم العلمية ، و ذلك بحجة السرية في عمل البنوك، مما يؤدي إلى حدوث نقص في دراسة الموضوع و هذا بسبب عدم الحصول على الوثائق و المعلومات المطلوبة.
- قلة المراجع المتخصصة في التجارة الإلكترونية سواء كتب أو دراسات أكاديمية والتي تحتوي على معطيات حديثة، وبالتالي اضطررنا إلى الاعتماد بشكل كبير على المقالات والدراسات المتوفر ة على شبكة الإنترنيت خاصة باللغات الأجنبية، وما تطلّبت ترجمتها من جهد ووقت.
- فضلا عن صعوبة تحديد مجال الدراسة نظرا لتشعب موضوع التجارة الالكترونية وجوانبه المتعددة المتعلقة بقضايا عديدة كالأمن، القوانين والتشريعات، الضرائب والرسوم الجمركية وغيرها من القضايا المتشعبة التي يصعب فصلها.
- أغلبية مواقع المؤسسات الجزائرية هي مواقع ساكنة، لا تُستعمل كوسيلة للتفاعل مع الجمهور الواسع، فقد باءت كل محاولاتنا بالفشل للحصول على إجابات عن مختلف انشغالاتنا المتعلقة بمدى تطبيقها للتجارة الإلكترونية و وسائل الدفع الالكتروني ، كما أنها مواقع إشهارية فقط و المعلومات المتوفرة فيها غير متجددة.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- عدم توفر بيانات ومعلومات دقيقة وحديثة بشأن حالة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر، وغياب مؤشرات واضحة لقياس مدى تقدم الجزائر في تبني هذه التكنولوجيات.
- تأخر عملية تبني وتطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائر، بالنظر الى التأخر الكبير الذي تشهده وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية ، مما يجعل السلسلة الزمنية للمعطيات قصيرة وغير كافية لإجراء تحليل عميق للظاهرة ومعرفة اتجاهاتها العامة ، و بالتالي صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بالموضوع .

تقسيمات البحث : و قد تم تقسيم البحث الى فصلان :

الفصل الاول : الأسس النظرية للتجارة الالكترونية و أنظمة الدفع في البنوك

و تناولنا فيه مفهوم الصيرفة الالكترونية و قنوات التوزيع الالكتربي ، بالإضافة إلى التطرق إلى أشكال التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها ومزاياها ، ووسائل الدفع الالكتروني التي يمكن اعتمادها في هذا النوع من المبادلات ، فضلا عن الإشارة إلى أهم الحلول والطرق التكنولوجية المستخدمة لتأمين الحماية اللازمة لهذه المبادلات.

الفصل الثاني : دراسة حالة البنك الشعبي الجزائري CPA

و يمثل الجزء التطبيقي دراسة ميدانية و تطبيقية حيث قمنا لمحة بسيطة و ملخصة عل بنك القرض الشعبي باعتباره من أول بنك يدخل العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر.

و تطرقنا لأنظمة الدفع الالكتروني المستحدثة في البنك لترقية و تطوير التجارة الالكترونية ، كما اشرنا الى حالة الصيرفة الالكترونية في الجزائر وآفاقها وتاثيرها على القطاع الصرفي و الاقتصادي ، و محاولات الجزائر تطويرها من خلال عدة مشاريع مستحدثة لتطوير الدفع الالكتروني و الارتقاء بالتجارة الالكترونية.

و في الأخير لخصنا عملنا بخاتمة عامة تحتوي على نتائج البحث بتأكيد او رفض الفرضيات المطروحة ، كما تحتوي آفاقا تسمح للتعمق اكثر في هذا المجال.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

تمهيد الفصل:

إن إتساع نطاق المصارف الإلكترونية و التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة رقمية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، ومن هنا تظهر أهمية إبتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة هذه البيئة الرقمية، ولهذا يتم الدفع إلكترونيا عبر قنوات الصيرفة الالكترونية.

وإستنادا على ما سبق ذكره سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى: أهم الخدمات البنكية المقدمة من طرف الصيرفة الإلكترونية، كما سنتعرض لأهم أنظمة ووسائل الدفع المستخدمة فيها، والمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية، وكيفية التعامل معها، كما سنتطرق إلى التجارة الالكترونية من حيث اشكالها و متطلبات ارساءها.

لذلك إرتئينا أن تكون خطة الفصل كالتالي:

- المبحث الاول: مدخل عام حول التجارة و الصيرفة الالكترونية و أنظمة الدفع في البنوك.
- المبحث الثاني: دراسات سابقة حول نظم الدفع الالكتروني و التجارة الالكترونية

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

المبحث الاول: مدخل عام حول التجارة و الصيرفة الالكترونية و أنظمة الدفع في البنوك

المطلب الاول: أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها، وقد تطورت وسائل الدفع على مّر الزمان تبعا لتطور الحياة الإقتصادية وظروف السوق، فقد بدأت أول مرة بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة، وقد أثبت هذا النظام فشله، وبدأ إستخدام النقود الورقية وتطورت بعد ذلك نتيجة التطورات التقنية في مجالات الحاسب الآلي وثورة المعلومات،ونتيجة النمو السريع في إستخدام شبكة الإنترنت الدولية، فظهرت من خلال هذه التطورات المتلاحقة البنوك الإلكترونية ومادامت بنوك جديدة وحديثة تعمل وفق طرق إلكترونية، تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية.

فيعرف الدفع الإلكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي بإستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط هاتفي أو شبكة ما أو بأي طريقة إلكترونية أخرى لإرسال البيانات " [1]

كما يقصد به مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية.

الفرع الاول: وسائل الدفع الالكتروني

اولا: البطاقات البنكية:

أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف .

[1]– عبد الرحيم وهيبة، "**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية** "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر،2006، ص 25

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى أربع أنواع هي:[1]

أ – بطاقات الدفع:

تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناءا على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.

ب – البطاقات الائتمانية:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

ج – البطاقات الذكية:

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

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية،

ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:

- ❖ يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل .
- ❖ سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لايمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.
- ❖ إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

[1]- نادر إبراهيم السواح، "**النقود البلاستكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك** "، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 29

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

❖ يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

د – بطاقات الصرف الشهري :

تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر.

➢ **تصدر البطاقات البنكية من طرف مجوعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية نذكر منها:**[1]

1) Visa internationale فيزا كارد:

تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاءو الذهبية.

2) Master carde internationale ماستر كارد:

هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.

3) American Express اميريكا اكسبرس:

هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

✓ **إكسبرس الخضراء :**تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية

✓ **إكسبرس الذهبية:** تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي لملاءة المالية العالية.

[1]- سليمان ناصر، " **النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة** "،، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية – واقع وتحديات–، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، الشلف ص 03

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

✓ **إكسبرس الماسية:** تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها.

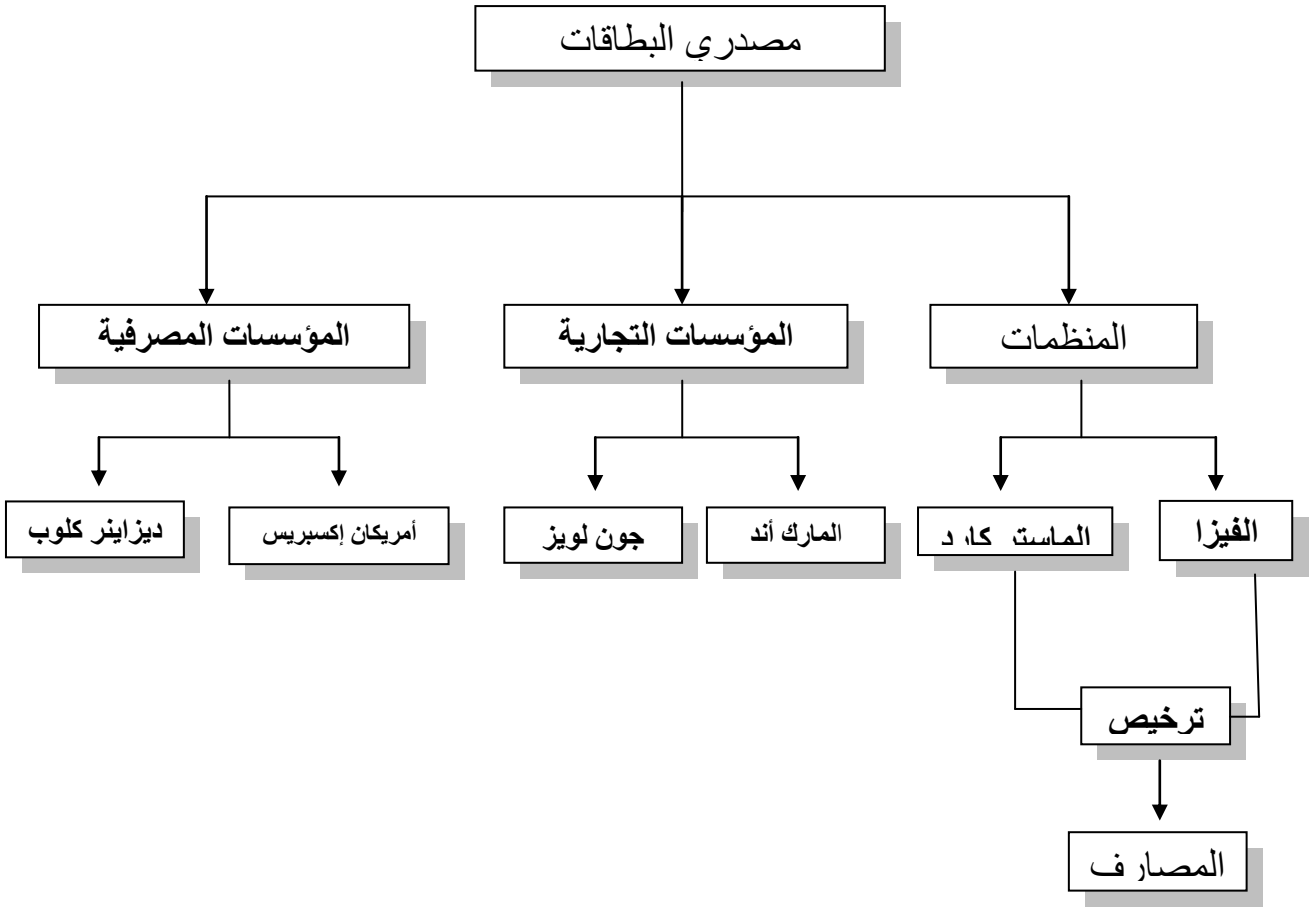
4) Diter Club ديتر كلوب:

من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقاتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل:

✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء،بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال .

✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران .

➢ **الشكل رقم (1) أنواع البطاقات الإلكترونية**



المصدر: مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **وسائل الدفع الالكترونية**، مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ثانيا: النقود الالكترونية:

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت" النقود الالكترونية "أو" النقود الرقمية "والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.[1]

تعرف للنقود الإلكترونية على أنها: " وسيلة دفع إفتراضية تستخدم لسداد المبالغ أو تحويلها إلكترونيًا، وهي عبارة عن حامل إلكتروني (Un Support électronique)، ينطوي على قيمة تمثل حقًا لصاحبها على مُصدر هذا النقد، أي أن النقد الإلكتروني قائم على مبدأ "الدفع المسبق" (Le Principe de prepayment)، وحتى يكتسب هذا الحامل الإلكتروني صفة النقدية يجب أن يحظى بالقبول كوسيلة دفع لدى المؤسسات، فضلا عن أداء وظائف النقد المعروفة ".[2]

أ- خصائص النقود الإلكترونية:

تتمتع النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها كالتالي:

- ❖ تسمح النقود الإلكترونية بتحويل الأموال من شخص لأخر عن طريق التحويلات المالية الإلكترونية
- ❖ تحتفظ النقود الإلكترونية بقيمتها المادية في صورة معلومات إلكترونية غير مرتبطة بأي حساب مصرفي ؛
- ❖ يمكن تقسيم النقود الإلكترونية إلى وحدات نقدية صغيرة و ذلك لتسهيل إجراء المعاملات ذات القيم المحدودة ؛
- ❖ يعتبر النقد الإلكتروني سهل الإستخدام مقارنة مع وسائل الدفع الأخرى بالإضافة لسهولة تخزينه و إستخراجه ؛
- ❖ تحقق النقود الإلكترونية الثقة في التعامل بحيث يصبح غير ممكنًا للمتعامل بها إنكار قيامه بالدفع بعد إتمامه.

[1]- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق" الأوراق التجارية(وسائل الدفع الالكتروني الحديثة)، دار الفكر . الجامعي، الإسكندرية سنة 2005

[2]- رحيم حسين، هواري معراج، " **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية** "، ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الإقتصادية، جامعة الشلف، 2004، ص 320 .

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ثالثا: تعريف الشيك الإلكتروني:

– يمكننا تعريف الشيك الإلكتروني بأنه: "رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصّدر الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الإنترنت أو شبكات الإتصال الأخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيًا غلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه تم صرف الشيك فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيًا من أنه قدتم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه ."[1]

– و الشيك الالكتروني هو "عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الالكتروني المؤمن، و تتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك و اسم المستفيد و اسم من أصدر الشيك و توقيعه، و يكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة"

رابعا: المقاصة الإلكترونية:

يمكن تعريف المقاصة الإلكترونية على أنها: " نظام لتسوية مدفوعات الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة، وتسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط ".[2]

➢ وتقدم المقاصة الإلكترونية فوائد عديدة نذكر منها:

- تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة والمعادة أكثر من مرة.
- تعزيز وزيادة الثقة في التعامل بالشيكات ؛
- زيادة الدقة في تحصيل الشيكات لأن معظم بيانات الشيكات وصورها تسجل عن طريق قارئ مغناطيسي.

خامسا: التحويل المالي الإلكتروني: يعد التحويل المالي الإلكتروني جزءًا بالغًا الأهمية للبنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة، نقل التحويلات أو الدفعات النقدية من حساب بنكي لأخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.

[1] – حميد فشيت، حكيم بناولة، " **واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر** "، الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية – جامعة خميس مليانة .

[2] -Abdelkrim sade,le system bancaire,« la nouvelle réglementation », Alger ,2004, p59-60.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ويمكن تعريف نظام التحويلات المالية الإلكترونية "**EFT**"، **Electronic Funds Transfer** على أنه: " عملية منح الصلاحية (**Permission**) لبنك ما، من أجل القيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي أخر ؛ أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة المودم (**Modems**) بدلا من إستخدام الأوراق، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية،وهي شبكة تعود ملكية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية " .

الفرع الثاني :مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكتروني

أولا: مزايا وسائل الدفع الالكتروني:[1]

أ- بالنسبة لحاملها:

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

ب – بالنسبة للتاجر:

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

ت – بالنسبة لمصدرها:

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

[1]- عبد الرزاق خليل، عادل نقموش، **السلطات الاشرافية و العمليات المصرفية الالكترونية**– مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة الأغواط.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

أ–بالنسبة لحاملها:

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

ب–بالنسبة للتاجر:

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

ج– بالنسبة لمصدرها:

أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

الفرع الثالث: أثر عامل الثقة في تطور الدفع الالكتروني:[1]

كل نظام أمن يجب أن يستجيب لأربعة اهداف:

- هدف السرية (confidentialité) ؛ ويعني أن كل البيانات المرسلة لا ينبغي أن تقرأ إلا من الطرف الموجهة إليه؛
- هدف الشمولية (l'intégrité) ؛ ويعني أن محتوى الإرسال ينبغي أن يصل كاملا، أي بمجموعه؛
- هدف الهوية (l'identité)؛ أي التأكد من هوية الشخص أو الهيئة التي نتعامل معها؛
- هدف السلامة (l'authentification)؛ والذي يعني التأكد من أن الشخص المتعامل معه هو نفسه المقصود.

[1]- رحيم حسين، هواري معراج، نفس المرجع السابق، ص 324

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ويمكن أن يضاف إلى هذه الأهداف هدف ضمان عدم التراجع أو التنكر من قبل أحد أطراف التعامل، والذي ينتج عنه التخلي عن تبعات الصفقة المبرمة بينهما.

ومن ناحية أخرى، يتوقف مصير الدفع الإلكتروني على مدى تنمية وسلامة وسائل الدفع الإلكترونية. ذلك أن المتعاملين بالإنترنت (les internautes) ما يزالون يفتقدون إلى الثقة في هذه الأداة الجديدة، سواء من حيث تقديم المعلومات الخاصة بهم، أو تخوفهم من سرقة أرقام بطاقاتهم واستعمالها من قبل غيرهم.

وعلى الرغم من أن الاحتيال موجود فعلا، إلا أن المبالغة في التخوف إنما ترتبط أساسا بالمعاملات الظرفية، وهي تخص غالبا المدفوعات الصغيرة الحجم. أما المعاملات الكبيرة فتتم عادة ما بين مؤسسات لها تعاملات سابقة ويعرف بعضها البعض، وهو ما يعني أن عنصر الثقة موجود أصلا. كما إن معظم مثل هذه المبادلات يتم الدفع فيها خارج نطاق الإنترنت، أي عن التحويل ما بين البنوك كنظام سويفت (SWIFT)، مع الإشارة هنا إلى أن هذه الأخيرة أيضا بصدد إعداد استراتيجية للجوء إلى استعمال أداة الإنترنت (SWIFTNet) . ومع ذلك فإن الزمن، بما ينطوي عليه من التطوير والتجديد، كفيل برفع تلك المخاوف.

فعدم الاطمئنان إلى توفر دفع آمن يعد بالفعل أهم كابح لنمو عمليات البيع عبر الإنترنت، على الرغم من كل الجهود الرامية إلى تأمين أكبر لعمليات الدفع على الخط. فحسب دراسة لمجموعة (groupe Taylor Nelson Sofres) يمثل الأمن الانشغال الأول للمشترين على الويب: 43% من مستعملي الإنترنت أكدوا عدم رغبتهم في تقديم رقم بطاقتهم بسبب اعتقادهم بأن وسائل الدفع لا تتوفر على السلامة الكافية، كما أشارت دراسة أخرى في هذا الصدد أيضا، إلى أن حوالي 67 % من المشترين عبر الإنترنت يتوقفون عن عملياتهم قبل نهايتها، إما بسبب نقص في الاختيار أو نقص في الثقة، أو بسبب مخاوف الدفع على الخط.[1]

[1] – ح. رحيم، " **التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية ومحاولات علاجها**" المقدمة في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية الذي نظم بالتعاون ما بين جامعة ورقلة وجامعة التكوين المتواصل، جامعة ورقلة: 15-16-2004/03/17

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الصيرفة الالكترونية

تعريف الصيرفة الالكترونية:[1]

يقصد بها كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أوالترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونيا.

– ويقصد بها كذلك " إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني ومن أهم أشكاله شبكة الإنترنت، سواء تعلق الأمر بالسحب،أو الدفع، أو الإئتمان، أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان أو في أي وقت يريد."

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن: الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة، بإستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وذلك بإستخدام أدوات إلكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي والهواتف النقالة والحواسيب الشخصية ...وغيرها، والتي تمكن العملاء من الإستفادة منها في أي وقت ومكان وبسرعة فائقة وتكلفة أقل ودون أي عناء.

الفرع الاول: مراحل العمل الالي في البنوك

ان العمل الالي في البنوك مر بمراحل عديدة حتى وصل الى البنوك الالكترونية،و هذه المراحل هي:

1) مرحلة استخدام الالات الميكانيكية المساعدة: و كانت استجابة طبيعية لزيادة حجم العمل اليدوي وكانت تمثل ميكنة لبعض المراحل عملية تشغيل البيانات يدويا .

2) مرحلة استخدام الات البطاقات المثقبة: و تعتبر الباب الرئيسي الذي قاد لمرحلة الالات الالكترونية, و فكرتها تقوم على استحداث وسيلة يتم بواسطتها اختزان البيانات و المعلومات على بطاقة مثقبة ثم قراءة هده البيانات و تشغيلها بواسطة الة .

[1]- عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، " **تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق**"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة،11-12 -2008،ص03

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

3) مرحلة استخدام الالات الشبه الكترونية: و هي مرحلة تم فيها عمليات تطوير واسعة للآلات المساعدة بهدف تشغيلها الكترونيا لزيادة سرعتها و رفع طاقتها الانتاجية .

4) مرحلة ظهور الحساب الالكتروني و هي اهم مراحل التحول الكيميائي و التي ظهر فيها الحساب الالي و حدث تطور هائل في مكوناته من حيث السرعة و الحجم و الكفاءة و السعة

5) مرحلة ظهور البنوك الالكترونية, و يمكن تقسيم التطور الذي حدث الى ثلاث مراحل حسب التطور التكنولوجي لقنوات الخدمات الالكترونية:[1]

- **المرحلة الاولى**: و هي التي ظهرت بها آلات الصرف الالي, و نقاط البيع و الكمبيوتر المنزلي و البنك المحمول, و البنوك الهاتفية, و قد حققت هده المرحلة العديد من الاهداف للبنوك, و اهمها: خفض الضغط على على الفروع و تحسين الخدمة و تخفيض التكاليف و زيادة الارباح

- **المرحلة الثانية**: و هي مرحلة ظهور بنوك الانترنت و هي اهم مرحلة من مراحل البنوك الالكترونية, و بموجبها تم الانتقال من مرحلة البنوك التقليدية التي لها واقع مادي ممثلا في فروع و مستندات, الى وجود افتراضي على شبكة الانترنت ...

- **المرحلة الثالثة**: و هي تلك المرحلة التي ظهرت بها توجهات الدمج ما بين قنوات تقديم الخدمة المصرفية المذكورة بالمرحلة الاولى, و تقنية الانترنت المذكورة بالمرحلة الثانية .

الفرع الثاني: قنوات التوزيع الالكترنية

اولا: جهاز الصراف الآلي: "Automatic Teller Machine"(A.T.M)

وهو أكثر الخدمات الإلكترونية إنتشار، وقد ظهرت أجهزة الصراف الآلي في الثمانينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية وذلك بهدف تقليل المعاملات داخل البنك، فهي تعتمد على وجود أجهزة مخصصة لزبائن من أجل قيامهم بمختلف المعاملات المالية آليا دون اللجوء إلى مقر البنك، وتعتمد هذه الأجهزة على شبكة من الإتصالات تربط فروع البنك الواحد في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك .[2]

[1]- د/ صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية و الصيرفة الالكترونية، (النظريات و السياسات)**، دار الكتاب الحديث الطبعة الاولى القاهرة 2014، ص 133

[2]- عبد الرحيم وهيبة، نفس المرجع سابق، ص 50.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

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 بإستخدام البطاقات البلاستكية أو البطاقات الذكية للحصول خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها ".

ولقد أصبحت هذه الأجهزة ومنذ بدء تشغيلها من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد،وتتيح لهم مجموعة من الخدمات كالسحب النقدي؛ إيداع النقد ؛ إيداع الشيكات ؛ دفع الفواتير طلب كشف الحساب ... وغيرها من الخدمات .

أ- الصيرفة عبر الهاتف المحمول (الصيرفة المحمولة): " Mobile Banking"

تستخدم البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي صفوف العملاء في الإستفسار عن حساباتهم و مختلف الخدمات المصرفية الأخرى، وتتيح هذه الخدمة للعميل إجراء عمليات متعددة منها: الخدمات الإستعلامية ؛ تحويل المبالغ المالية من حساب إلى حساب أخر عبر الإنترنت ؛ طلب كشف الحساب ؛ شراء الأوراق المالية؛ متابعة سوق الأسهم .

تستمر هذه الخدمة يوميا ولمدة 24ساعة، وتعتمد على شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل ؛ والإتصال بفروع البنك يكون برقم موحد بينهما.[1]

والخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول تشبه 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 إستخدام العميل لرقمه السري الذي يتيح له الدخول إلى حسابه والإستفادة من الخدمات التالية:[2]

الإستعلام عن الأرصدة ؛ الإطلاع على عروض المصارف الأخرى ؛ الإستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات ؛ تحويل الأرصدة من حساب إلى أخر؛ الإستعلام عن أسعار العملات و الفوائد.

[1]- عبد الرحيم وهيبة، نفس المرجع السابق، ص27.

[2]- رشيد بوعافية،" **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري**"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة البليدة، 2005، ص73.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

وقد إستفادت البنوك وكذلك العملاء من هذه الخدمة، فأصبحت هناك مراكز متخصصة للإتصال لخدمة العملاء، مما يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتا كبيرا، زيادة على الإقتصاد في التكلفة ؛ وتطورت هذه الخدمات لاسيما في الدول المتقدمة وأصبح العميل يشعر بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه، فساعدت هذه المراكز على نمو علاقة خاصة بين العميل والمصرف، وازدادت هذه الخدمات تطورا وذلك بإدخال البريد التلقائي لردّ على مكالمات العملاء.

ب- الصيرفة عبر الإنترنت (بنوك الإنترنت):" Internet Banks"

تعد بنوك الإنترنت الأعم والأشمل والأيسر،والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك بفضل إتساع شبكة الإنترنت والزيادة اليومية لعدد مستخدميها .

- وتقدم بنوك الإنترنت جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف التقليدية مثل: الإطلاع على الرصيد ؛ تحويل الأموال تسديد الفواتير،وغيره من النشاطات
- كما تقدم خدمات أخرى متقدمة مثل:

(- عمليات الدفع الإلكتروني ؛ - الإطلاع على صور الشيكات والفواتير؛ - التأمين على الحياة وعلى الممتلكات الشخصية والتجارية؛ - تجارة الأوراق المالية).

ومن خلال ماسبق نرى أن الصيرفة عبر الإنترنت توفر خدمات حديثة ومتنوعة للعميل، وتتيح له الحصول عليها حيثما يريد ومتى يريد ذلك، وهي بالتالي توفر له الراحة والأموال، كما أن للزبون قدرة أوسع في إختيار البنك والخدمات المناسبة له نظرا لتوفر المعلومات،وسهولة الحصول عليها.

ثانيا: خدمات نقاط البيع الإلكترونية:" Point of sale Services"

وتشمل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل: [1]

ضمان الصكوك والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر بإستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.

[1]- عبد الرزاق خليل - عادل نقموش، **السلطات الاستشرافية و العمليات المصرفية الالكترونية –** مرجع سابق.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الفرع الثالث: مخاطر الصيرفية الالكترونية: [1]

أدّت الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد الإنترنت كقناة توزيع جديدة إلى إحداث تغيير في بنية مخاطر البنوك، ونجم عنها تحديات جديدة أمام التحكم في هذه المخاطر وإدارتها، نظرا للجرائم السابقة الذكر التي تمس نظم معلومات البنوك، وهو الأمر الذي إنعكس على بنية المخاطر المصرفية وإستراتجيات إدارتها، وفيما يلي نورد بعض المخاطر التي تعترض عمل البنوك في بيئة الإنترنت:

أ- مخاطر السيولة:

وتُعرف بأنها المخاطر التي تؤثر على ربحية ورأسمال البنك جراء عدم المقدرة على الوفاء بإلتزماته عند إستحقاقها، وتشمل مخاطر السيولة:

- عدم قدرة البنك على إدارة التغيرات الطارئة في تركيبة مصادر الأموال؛
- عدم مقدرة البنك على التأقلم مع ظروف السوق وتغيراته المؤثرة على قدرته بتسييل بعض موجوداته بأقل خسائر ممكنة وتزيد الإنترنت (وسيلة الإتصال بين العميل والمصرف) من إحتمالات تغير حجم الودائع لدى البنك بإستمرار، الأمر الذي يتطلب من المصرف المتعامل عبر الإنترنت إيجاد نظام ملائم لإدارة الموجودات والمطلوبات والرقابة على وضع السيولة لديه بشكل دائم .

ب- المخاطر العلمية الإستراتجية:

إن الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد الإنترنت من أجل توفير المعلومات لعملائها وأيضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها معرضة أكثر لمخاطر القرصنة والإختراقات، ولا شك أن التطورات السريعة في التكنولوجيا وإزدياد حدة المنافسة بين البنوك ذاتها وبين المؤسسات غير المصرفية وإختلاف طبيعة إستراتجيات المواكبة، قد تعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة في حال عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لإستراتجية الصيرفة الإلكترونية، ومن حيث الجوهر فإن إدارة البنوك بحاجة إلى درس متأن لمدى مساهمة إستراتجية الإنترنت في الحفاظ على تنافسية المؤسسة وربحيتها مع التأكد من عدم حصول زيادة غير مرغوبة بها في بنية المخاطر.

[1]- نسرين دبة، " **تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية** "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ورقلة،2009 /2010 ص 53 .

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ت– المخاطر القانونية:

تنشأ المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد والتشريعات النافذة والأعراف المصرفية والتجارية، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الجديدة، وينطبق ذلك على الأعمال المصرفية الإلكترونية في غياب التشريعات المواكبة.

ث– مخاطر تتعلق بسمعة البنك:

تتعلق هذه المخاطر بالتطورات غير الملائمة التي يمكن أن تتعرض لها البنوك في تقديم خدماتها من خلال قنوات التوزيع المصرفية، وهذا في غياب شبكة موثوق بها لدعم نشاطاتها وحمايتها في بيئة الإنترنت، حيث يمكن أن تتعرض سمعة البنوك لأضرار في حالة عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة و الإستمرارية والإستجابة الفورية لمتطلبات عملائها .[1]

المطلب الثالث: الإيطار المفاهيمي للتجارة الالكترونية

الفرع الاول: ماهية التجارة الالكترونية

اولا: تعريف التجارة الإلكترونية :

التجارة الالكترونية **هو** مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الانترنت، **هناك** عدة وجهات نظر من أجل تعريف هذه الكلمة:

- **فعالم الاتصالات** يعرّف التجارة الالكترونية بأنها وسيلة من أجل ايصال المعلومات أو الخدمات أوالمنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية.
- في حين أن **الخدمات** تعرف التجارة الالكترونية بأنها أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءاتها والعمل على تسريع ايصال الخدمة.

[1] - يدو محمد – قاشي خالد، **استراتيجية مخاطر الصيرفة الالكترونية** - مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

التجارة الإلكترونية :هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الإنترنت بصفة إجمالية أو جزئية، كالتزود بمعلومات تخص خدمة أو سلعة معينة لإقتنائها لاحقا، ويتم التسديد إلكترونيا سواء، بصك ورقي عند التسليم، أو بطرق أخرى[1] .

ثانيا: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية

يشيع لدى الكثيرين استخدام اصطلاح التجارة الإلكترونية**E- COMMARCE** رديفا لاصطلاح الأعمال الإلكترونية E-BUSINESS غير ان هذا خطأ شائع لا يراعي الفرق بينهما، فالأعمال الالكترونية أوسع نطاقا واشمل من التجارة الالكترونية، وتقوم الإعمال الإلكترونية على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، وتمتد لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع او المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة المنشأة بوكلائها وموظفيها وعملائها، كما تمتد إلى أنماط أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه، وضمن مفهوم الأعمال الالكترونية، يوجد المصنع الالكتروني المؤتمت، والبنك الالكتروني، وشركة التأمين الالكترونية، والخدمات الحكومية المؤتمتة والتي تتطور مفاهيمها في الوقت الحاضر نحو مفهوم أكثر شمولا هو الحكومة الالكترونية وأية منشأة قد تقيم شبكة (انترانت مثلا) لإدارة أعمالها وأداء موظفيها والربط بينهم، في حين ان التجارة الالكترونية نشاط تجاري وبشكل خاص تعاقدات البيع والشراء وطلب الخدمة وتلقيها بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية.

الفرع الثاني: اشكال ومتطلبات إقامة التجارة الإلكترونية

أولا متطلبات اقامة التجارة الالكترنية:

يجب توفر عدة أدوات لدخول التجارة الإلكترونية للمؤسسة نذكر منها:

- **استخدام البريد الإلكتروني EMAIL**: بكثافة لتبادل المراسلات
- **استخدام الإنترنت** : التي توفر معلومات من مصادر مختلفة كالمكتبات و المراجع مصادر حكومية و مؤسسات و منظمات و معلومات أسواق و بورصة و السلع و المنتجات و المعدات و طرق الإنتاج و غيرها من المعلومات المتخصصة

[1] – بسام نور، التجارة الالكترونية، **كيف متى و اين**، فريق بيكوم للتكنولوجيا، الموسوعة العربية للكمبيوتر و الانترنت، 2003، ص 06.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- **انشاء صفحات او مواقع معلومات:** وهي مرحلة التواجد الفعلي على شبكة الانترنت, وتستخدم للدعاية و الإعلان و تعريف العملاء بالشركة و إنتاجها و خدماتها ومكانها و سياستها العامة و أنشطة الشركة وتفاعل الشركة مع عملائها و مورديها وموزعيها .

المتجر الإلكتروني: يحقق إمكانية إجراء كافة العمليات التجارية بين الشركة وعملائها يتضمن (كتالوجات المنتجات أو الخدمات، قوائم الأصناف و الأسعار و نماذج طلبات الشراء و أسباب السداد و التحويلات المالية، لذلك فهو بحاجة لبرمجيات و أدوات تامين و الحماية و نظم الارتباط المالي للسداد و استثمارات .

موقع التجارة الالكترونية المتكامل FILL LOOP.EC: يتحقق التكامل للتجارة الالكترونية بربط معلومات شبكة ويب WEB بالنظم الداخلية للمؤسسة و تحقيق الارتباط الكامل من الشركة و عملاءها على مستوى نظم المعلومات الداخلية, وهذا يتطلب توفير أعلى درجات التأمين و استخدام جدران النار .(استخدام شبكة EXTRANET), تخزين احتياطي لنسخ من الملفات المؤسسة مثلا: حسابات الزبائن, سجلات الموظفين, سجل النظام الحاسوبي .

ثانيا:أشكال التجارة الإلكترونية:[1]

بامكاننا ان نقوم بتلخيص أشكال التجارة الالكترونية في العناصر التالية:

- التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال وو حدة أعمال Business to Business:

تستعمل هذا النوع في التجارة الإلكترونية مؤسسات أعمال مع بعضها البعض، فتقوم منشأة الأعمال باجراء الإتصالات لتقديم طلبيات الشراء إلى مورديها باستخدام شبكة الإتصالات و تكنولوجيات المعلومات كما يمكنها أن تسلم الفواتير و القيام بعمليات الدفع عبر هذه الشبكة باستعمال هذه النكنولوجيا، هذا الشكل من التجارة هو الأكثر شيوعا في الوقت الحالي سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي .

- التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال و مستهلك Business to Customers:

بظهور التسوق على الأنترنت أو ما يسمى بالمراكز التجارية على الأنترنت، أصبح للمستهلك إمكانية للقيام بشراء السلع المتاحة و دفع قيمتها عن طريق بطاقات الإئتمان أو المصارف الإلكترونية .

[1]- صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية**، مرجع سابق، ص 79

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

•التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال و الإدارة المحلية الحكومية Business to Administration:

بتوسع النشاط التجاري لوحدات الأعمال، أصبحت لا تستطيع أن تغطي كل معاملاتها الإدارية في وقتها و لهذا فإنه جرى إستخدام التجارة الإلكترونية في تغطية معضم التحويلات، كدفع الضرائب و مختلف المعاملات التي تتم بين الشركات و الهيئات المحلية و الحكومية.

•التجارة الإلكترونية بين المستهلكين و الإدارة المحلية و الحكومية:Administration to Customer

و هذا الشكل من أشكال التجارة الإلكترونية حديث النشأة و غير موسع و هو ينظم العديد من الأنشطة من بينها دفع الضرائب إلكترونيا .

الفرع الثالث: التهديدات الأمنية للتجارة الالكترونية ومقاومتها بنظم التشفير

من أهم قضايا التجارة الالكترونية هي تأمين المعاملات التجارية، فالصفقات تتم عن طريق شبكات، وتعتمد البيع عن بعد وأحيانا عبر الحدود الدولية،و تتعاقد أطراف العملية دون لقاء في مكان واحد مما يؤدي إلى مخاطر للبائع وللمشتري، متمثلة في أخطار تمس الأجهزة،البرامج، ملفات البيانات، بالإضافة إلى أخطار ارتباط الموقع بالنظم الداخلية للشركة .

اولا: الصعوبات التي تواجه التجارة الالكترونية

على الرغم من الانتشار الواسع على نحو مستمر لأنشطة التجارة الإلكترونية إلا أنها لا تزال تواجه الكثير من العوائق المتمثلة في انتشار الفيروسات وسرقة أرقام بطاقات الائتمان وعدم كفاية القوانين والتشريعات لحل النزاعات التجارية الناشئة بسبب التعامل التجاري عبر الإنترنت، وكذلك معاقبة مرتكبي الجرائم الذين يقومون باقتحام المواقع والسطو على المعلومات أو نشر الفيروسات أو تدمير قواعد البيانات أو ابتزاز المشروعات التجارية.

ومن ضمن المشاكل الأكثر بروزاً على الساحة الإلكترونية تلك المشكلة المتصلة بالتقاضي، حيث إنه يكون في كثير من الأحيان من المستحيل تحديد الجهة التي تمتلك السيادة أو السلطة لمحاكمة القائمين بانتهاك القوانين أوارتكاب الجرائم عبر الإنترنت، حيث إن ذلك يرتبط بمكان وقوع الجريمة ومكان وجود المتهم ومكان وجود الضحية وهذه يمكن أن تتم في دول مختلفة مما يؤدي إلى تنازع القوانين والاختصاصات .

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

وهناك مشاكل أخرى تتصل بمدى حجية المستندات الإلكترونية والتوقيعـات الإلكترونية والعقود الإلكترونية ومدى صلاحيتها من الناحية القانونية وكيفية ضمان صحة بياناتها والحفاظ عليها ووصولها إلى الشخص المطلوب وصولها إليه.

ثانيا: بعض وسائل تحقيق التأمين والسرية:[1]

1- تشفير البيانات: يعتمد على تحويل البيانات إلى رموز، لحمايتها من الاطلاع الغير مرخص به .

2- تقنية طبقة الفتحات الآمنة: هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات و المعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة.

كما تقوم المواقع بخطوات إضافية لحماية عملاءها بعد فك التشفير، كوضع بيانات العميل في بنك معلومات خاص، وحفظ أرقام بطاقات الائتمان مشفرة بأجهزة غير مرتبطة بالانترنت.

3- التوقيع الالكتروني: هو ملف رقمي (شهادة رقمية) تصدر غن هيئة متخصصة مستقلة معترف بها مثل مكاتب التوثيق القانونية، ويوفر درجة عالية من التأمين والخصوصية والتأكد من شخصية المرسل.

أشكال التوقيع الالكتروني:

- ✓ التوقيع باستخدام القلم الالكتروني (جهاز سكانار)إلا أن لها عدة معوقات وذلك لسهولة التزوير.
- ✓ التوقيع باستخدام الخواص الذاتية: وهذا النوع من التوقيع يعتمد على الخواص الطبيعية للفرد ويشمل:

(البصمة الشخصية – مسح العين – التحقق من مستوى ونبرة الصوت – خواص اليد البشرية).

4- نظام المعاملات الالكترونية الآمنة: تم تطويره بالتعاون بين شركات بطاقات الائتمان (فيزا كارد و ماستر كارد) بغرض تامين المعاملات المالية على شبكة الانترنت باستخدام بطاقات الائتمان بتوفيره لدرجة تشفير عالية يصعب فكها .

5- هيئة الاعتماد: تقوم بإصدار شهادة تحقيق الشخصية الالكترونية، مع كل معاملة رسالة تتضمن بيانات عن المرسل منه و نسخة من مفتاحه العام وتاريخ انتهاء صلاحية شهادة تحقيق الشخصية الالكترونية.

[1]- محمد ابراهيم ابو الهجاء، **عقود التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر ط 2،عمان الاردن 2011، ص 129

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

المبحث الثاني: دراسات سابقة حول نظام الدفع الالكتروني و التجارة الالكترونية

المطلب الاول: الدراسات العربية

الدراسة الاولى:

د- منصوري الزين، **وسائل و انظمة الدفع و السداد الالكترونية –عوامل الانتشار و شروط النجاح–** مداخلة في الملتقى الدوللي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة

كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات وسائل أنظمة الدفع و السداد الالكترونية التي توفرها البنوك، و تحليل أهم معيقاتها و مزاياها و مخاطرها،، بالتالي الوقوف على مقومات و عوامل نجاحها

تكمن مشكلة الدراسة في معرفة نوعية مقومات و محددات وسائل و أنظمت الدفع الالكترونية خاصة و أنها يمكن تحقيقها من خلال توفر البنية التحتية التكنولوجية المتاحة في الجزائر و لدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص، و خلصت نتائج هذا الملتقى إلى أن درجة انتشار وسائل و أنظمة الدفع و السداد الالكترونية و استخدامها بين زبائن البنوك التجارية في الجزائر مازال أقل من المستوى المناسب مع هذه الإمكانيات المتاحة.

- بالرغم من أن هذه الدراسة تناولت وسائل الدفع و السداد الالكترونية من حيث مزاياها و مخاطرها و معيقاتها، كما عرجت على العوامل الانتشار، إلا أنها لم تعطي نظرة على واقعها و معيقاتها في الجزائر، و هذا ما سنعالجه في بحثنا...

الدراسة الثانية :

سليمة عبد الله **"تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري "**رسالة ماجستير جامعة الجزائر كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية قسم علوم إقتصادية السنة الجامعية :2008-2009

تناولت هذه الدراسة إنفتاح البنوك على العالم التكنولوجي المتطور، لم يكن اختيارا منها وإنما كان مفروضا عليها من باب البقاء للأقوى فسرعة التغيير جعلتها تقف وقفة مراجعة للذات والإختيار بين البقاء في الظل والعزلة عن التحولات العالمية أو الخروج إلى دائرة الضوء البهيج المشع بالإنفتاح على كل التحديات إذا كان لابد على كل

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

البنوك مواكبة مثل هذه التطورات التكنولوجية والمعلوماتية بإستخدام تقنيات حديثة في تلبية حاجات ورغبات زبائنهم بإعتبارهم هم محور إهتمام البنوك في تحقيق أهدافها.

- بالرغم من أن هذه الدراسة احتوت على موضوع وسائل الدفع الدولية إلا أن الدراسة المبدئية أجريت في البنك الخارجي الجزائري مما ادى الى محاولة اسقاط الدراسة الحالية على مؤسسة مصرفية بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى أن دراسة قامت بها الأليات التي توفرها البنوك لعملائها لدفع ثمن صفقات الإسترد والتصدير بينما في هذه الدراسة سيتم دراسة أنظمة الدفع الحديثة في البنوك و دورها في التجارة الالكترونية.

الدراسة الثالثة:

ابتهاج فضل الله الخضر حمودة،**اثر تطبيق نظام المقاصة الالكترونية في زيادة ربحية البنوك**، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي السوداني، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في المحاسبه، جامعة شندى السودان.

تناول البحث اثر تطبيق المقاصة الالكترونية على زيادة ربحية البنوك، حيث هدف البحث الي التعرف على وسائل الدفع الالكترونية في البنوك ودورها في زيادة الارباح اضافة الي بيان اثر تطبيق المقاصة الالكترونية في البنوك الاسلامية ومقارنتها بالنظام التقليدي ودورها في إتمام العمليات الحسابية، تكمن مشكلة البحث في المخاطر التي تتعرض لها نظم التشغيل الالكترونية والمتمثلة في استخدام المقاصة الالكترونية في زيادة ربحية البنوك، واستخدم الباحث المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات البحث باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية .توصل البحث الي عدد من النتائج اهمها ان وسائل الدفع الالكترونية توفر قدر كبير من الامان والسرعة والدقة للعملاء، إضافة الي إن إدخال المقاصة الالكترونية في البنوك السودانية ساهم في تقليل مصروفات العميل كما انها لها اثر إيجابي في زيادة ربحية البنوك .

كما أوصى البحث بعدد من التوصيات أهمها ضرورة استخدام نظام المقاصة الالكترونية في البنوك بالإضافة الي تكثيف الدورات التدريبية علي نظام المقاصة الالكترونية لكافة موظفي البنوك مع ضرورة إنشاء قسم خاص للمقاصة الالكترونية بالبنوك.

- يعود التوافق بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية في ابراز اهمية المقاصة الالكترونية في البنوك مع ضرورة انشاء قسم خاص بالاضافة الى تكثيف الدورات التكوينية

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

اما الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية يكمن في: الحدود المكانية للدراسة، حيث كانت في السودان

المطلب الثاني: الدراسات بالغة الاجنبية

الدراسة الاولى:

Newal Benkritly, **Le Système de Paiement par carte en Algérie**, Séminaire de Tunis, rencontre sur la carte bancaire au Maghreb, 08et09 février 2007.

عالج هذا الاجتماع المغاربي نظم الدفع الالكتروني في الجزائر، حيث تطرق الى الخدمات المصرفية الالكترونية، و ميزات تحديث القطاع المصرفي، و اهم تجارب البنوك التجارية في المجال، و ابرز تعاملاتها المصرفية.

- رغم ان هذا المقال عالج نظم الدفع الالكتروني في الجزائر، الا أنه لم يتطرق الى واقع التجارة الالكترونية في الجزائر و هذا ما نضيفه و نعالجه في دراستنا.

الدراسة الثانية:

Abdelouahab Makhloufi,Matouk Belattaf: LE COMMERCE ELECTRONIQ en ALGERIE: **VERS dE NOuVELLES FORMES dE VENTE EN LIGNE**, Université de Béjaïa, Algérie

تكلمت هذه المذكرة على التجارة الالكترونية في الجزائر، (خدمات الصيرفة على الخط)، حيث ركزت على اهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نظام الدفع الالكتروني، فوسائل الدفع الالكترونية تساهم في توفير الوقت والتكلفة وقلة المخاطر وتقليل العمالة الورقية وكانت من أهم نتائجها أن وسائل الدفع الالكترونية تساهم في توفير قدر كبير من الأمان والدقة والسرعة للعملاء ووصت بوجوب تعميم فكرة الدفع الالكتروني علي جميع المصارف.

- هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية في ضرورة الاهتمام بالعمليات الالكترونية المصرفية بأنواعها المختلفة لما تحققه من كفاءة في عمل البنوك ولكنها اختلفت مع الدراسة االحالية في أن الأولي وصت بضرورة إعادة النظر في التشريعات التي تنظم العمل الالكتروني المصرفي د ون الحث علي ضرورة الاهتمام بالتدريب علي التقنية وتأهيل الكوادر وتوفير الخبرة.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

خاتمة الفصل:

أدّى النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى آثار كبيرة على المصارف، إما من ناحية أشكال هذه المصارف أو تسويق خدماتها، لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية لكي لا تبقى المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والمصارف الشاملة والتكتلات الإقتصادية.

وبالتالي وجب على البنوك حتى لا تخرج من المنافسة العالمية،مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، وذلك بتبنيها الصيرفة الإلكترونية التي جاءت بوسائل إلكترونية متطورة كالبطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، وكذا الشيكات الإلكترونية ....الخ.

غير أن وسائل الدفع تختلف من جهاز مصرفي إلى أخر حسب تطور الدول فهناك دول تطورت وسائل الدفع فيها، في حين لا يزال بعضها يتخبط في متاهة التعاملات الورقية، و لإعتماد التجارة الالكترونية وجب على هذه الدول تحديث القطاع المصرفي بالقيام بمشاريع مستحدثة تخدم هذا النوع من التجارة، وتعتبر الجزائر من بين الدول السائرة في تحديث جهازها المصرفي وتطويره، و هذا ماسنحاول معالجته في الفصل الثاني.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

تمهيد الفصل:

ان التعامل التجاري الالكتروني يستلزم إلى جانب توفر تكنولوجيا متقدمة، و نظم اتصالات حديثة، ايضا توفر القدرة التشغيلية للازمة لأداء الخدمة و المصرفية و اجراء المدفوعات، فقد ادى التطور السريع و المتتابع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تطور النظام النقدي و ادوات الدفع في معاملات تجارية و على كل المستويات من خلال ما يسمى بالنظام النقدي الالكتروني للأموال، و الذي تتم فيه كل المدفوعات باستخدام وسائل الاتصالات الالكترونية.

فتطور التجارة الالكترونية و انتشارها تطلب إيجاد وسيلة للدفع مقابل السلع و الخدمات، استحدثت وسائل حديثة ملائمة لمتطلبات هذه التجارة ومساهمة في زيادة فعاليتها.

إن تحول النظام البنكي في الجزائر إلى استعمال نظم حديثة، هو خطوة أول خطوة في رفع أداء العمليات المنجزة بين البنوك وسرعة انجازها وحمايتها من مخاطر الغش والتزوير، وهو دليل استعدادها لتبني وسائل الدفع الالكترونية التي تشكل أساسا يدعم قيام التجارة الالكترونية.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

المبحث الأول: طريقة و أدوات الدراسة

يتناول هذا المبحث وصفا لمجتمع الدراسة و عينتها، و كذلك أداة الدراسة الستخدمة و طرق إعدادها اختبار صدقها و ثباتها، كما يتضمن وصفا لبعض الإجراءات التي تمت في اختيار أدوات الدراسة و تطبيقها، و أخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة.

المطلب الأول: الطرق المستخدمة

سيتم في هذا المطلب شرح عينة مجتمع الدراسة والتي اعتمدناها لحل اشكالية بحثنا عن طريق استخدام أدوات البحث جمع الوثائق والمقابلة، إضافة إلى جميع الأدوات والبرامج المستخدمة في هاته الدراسة.

قبل التطرق الى الطريقة و الأدوات المستخدمة، سوف نقوم بتقديم لمحة بسيطة عن القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة حاسي مسعود كونه ميدان الدراسة.

تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA :

تأسس القرض الشعبي الجزائري بموجب المرسوم رقم 66-366 بتاريخ **1966/12/26** برأسمال يقدر بـ 15 مليون دينار جزائري، و يعد ثاني بنك جزائري من حيث النشأة، تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر (وهران-قسنطينة و عنابة)، و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي و المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك و أخيرا البنك المختلط (الجزائر-مصر).

بنك القرض الشعبي الجزائري CPA متفتح على النشاط الاقتصادي بصفة عامة وخاصة على مستوى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة حيث أصبح يمنح القروض المتوسطة ابتداء من 1971. (**أنظر الملحق رقم 1**)

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة سيتم في هذا الجزء بعرض مجتمع و عينة الدراسة كطريقة لتسهيل إشكالية الدراسة.

أولا: مجتمع الدراسة (المؤسسات المصرفية)

المصرف هو تلك المؤسسة التي يكون من اختصاصها وأغراضها قبول الودائع من العملاء وتنفيذ أوامرهم المتعلقة بحساباتهم وصرف و تحصيل وإصدار الشيكات وكذلك منح القروض وفهم الأوراق التجارية وفتح الحسابات

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الجارية وتشغيلها، وهو منشأة مالية تتاجر بالنقود ولها غرض رئيسي هو العمل كوسيط بين رؤوس الأموال التي تسعى للبحث عن مجالات الاستثمار وبين مجالات الاستثمار التي تسعى للبحث عن رؤوس الأموال.

ثانيا:عينة الدراسة (القرض الشعبي الوطني وكالة حاسي مسعود)

من خلال مجموعة البنوك المتواجدة في حاسي مسعود فإن وكالة القرض الشعبي الجزائري تحتل مكانة مهمة بين بنوك هذه المجموعة لدوافع الإختيار عليها؛

وقد ساهم الموقع الجغرافي للوكالة، (و هي موجودة على مستوى ساحة الأمير عبد القادر)، في تسهيل التعامل المباشر مع الزبائن و استقطاب آخرين جدد، من خلال سهولة الوصول الى الموزعات الآلية و توفرها على مدار 24 ساعة، و كذلك ماتعرضه الوكالة من خدمات و حسن معاملة من طرف موظفيها سواء الدائمين منهم او الموزعين على مختلف مصالح الوكالة، للاطلاع على الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري (**الملحق رقم 2**).

حيث يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك يتعامل مع شركة SATIM[1]، و بالتالي فهو أول بنك يدخل العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر، و ذلك بطرحه بطاقة سحب سنة 1989، كما انه أول بنك يتعامل مع المنظات الدولية الصادرة للبطاقات العالمية كالفيزا كارد و الماستر كارد، لهذا سنحاول اعطاء نظرة عن أنواع البطاقات المتوفرة لديه و مختلف التعاملات الالكترونية المستحدثة التي يستخدمها، و دورها في تطوير التجارة الالكترونية. (**الملحق رقم 3**)

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

أولا: تحديد متغيرات الدراسة

- يعتبر و سائل الدفع الالكتروني متغير مستقل حيث سنحاول دراسة مدى الترابط بين نظام الدفع الالكتروني و التجارة الالكترونية، من خلال التعرف على نظم الدفع المستخدمة في التجارة الالكترونية، عن طريق متغيرات الدراسة التي تتمثل في: نظام الصراف الالي، البطاقات الالكترونية، المقاصة الالكترونية.

[1]- :**satim** شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك (تقوم بصناعة البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب، وطبع الإشارة السرية فيها وفقا للمقاييس الدولية).

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- تعتبر مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر متغير تابع في دراستنا، حيث سنسلط الضوء على واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر و مدى استعداد القطاع المصرفي لهذا التغيير

ثانيا: قياس وطريقة جمع متغيرات الدراسة

سيتم في هذا البحث بقياس وتحديد طريقة جمع متغيرات الدراسة من خلال الوقوف على مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة للمتغير المستقل من خلال إستعمال المقابلة كأداة من أدوات البحث والتي من خلالها سيتم تحليل جميع العناصر الخاصة بكل متطلب من متطلبات أنظمة الدفع الحديثة ومدى تطبيقها على مستوى البنك.

المطلب الثاني : الأدوات والبرامج المستخدمة

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على مجموعة من أدوات الدراسة تجسدت في البحث المكتبي القائم على الاستعانة بالمراجع المتنوعة كالكتب والمجلات الاقتصادية والبحوث الأكاديمية، والتقارير المستقاة من المنظمات والمراكز ذات العلاقة بالموضوع حيث تمثلت هذه الادوات في:

أولا: جمع الوثائق

اعتمادنا على عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي قصد تحليل الوضعية لمعرفة مدى تأثرها بالإجراءات التي يطبقها البنك، حيث تمكنا من الحصول على الوثائق المطلوبة لتحليل اشكالية الدراسة من طرف المكلف في مصلحة الدفع.

وقد اعتمدنا على عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي قصد التعرف على كيفية العمل وتمكننا من الحصول على الوثائق الخاصة لتحليل اشكالية الدراسة من طرف موظف في مصلحة وسائل الدفع.

ثانيا: المقابلة

كانت المقابلة عبارة عن أسئلة فيما يخص مجال الدراسة، وهي أسئلة مباشرة تحتمل إجابة واحدة، وذلك لضمان السهولة والدقة في الاجابة بالنسبة لكل للمستجوبين على اختلاف مهامهم، حيث كانت الأسئلة سهلة ومحددة بغية تسهيل الدراسة.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

وقد اعتمدنا على عملية المقابلة مع موظفة في وكالة القرض الشعبي الوطني ليمكننا التعرف على وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في البنك و كيفية استخدامها، و ايضا كيف تتم عملية المقاصة الآلية للشيكات فيما بين البنوك.

الفرع الثاني :البرامج

بغية تسهيل عملية التحليل و عقب التحصيل النهائي للوثائق المطلوبة، تم تجميع البيانات من جداول ووثائق المحصلة من طرف البنك و تجميعها في برنامج Excel

المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها

المطلب الأول: عرض النتائج

الفرع الاول:مدى استخدام نظام الدفع الإلكتروني في بنك cpa

بدأ نشاط النقد الآلي في القرض الشعبي الجزائري سنة 1989 ، من خلال الانخراط في شبكة VISA الدولية كعضو أساسي مصدر وقابل للتعامل بهذه البطاقات بعد ذلك وفي سنة 1990 إنخرط هذا البنك في شبكة Mastercard، كقابل فقط للتعامل بهذه البطاقة دون إصدارها، وقد وصل اليوم إلى إصدار بطاقات VISA الدولية ذات الرقاقة الإلكترونية، وهي آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا البطاقات وفق المعيار الدولي EMV.(Europay Mastercard VISA)

اولا: عرض حول المديرية النقدية للقرض الشعبي الجزائري:

تهتم المديرية النقدية بإصدار نظام دفع بالبطاقات البنكية الوطنية و الدولية، بالموازاة مع تركيب الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB، ونهائيات الدفع الإلكتروني TPE، كما تقوم بعمليات إنشاء وإستغلال الأنظمة، إنجاز الإجراءات المعلوماتية، والحوامل والبرامج النقدية، وكذا تسيير الوظائف الأساسية لتطوير عمل الأنظمة المعلوماتية والآلية.

ونذكر من المهام الرئيسية للمديرية النقدية للقرض الشعبي الجزائري:

- تطوير الجوانب التقنية التي تسمح بتعميم وسائل الدفع بواسطة البطاقات البنكية الوطنية والدولية.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- ❖ وكذلك تعمل على تطوير الخدمات الشبه بنكية التي تسمح بالسير الحسن للعمليات الخاصة بالتعاملات بواسطة البطاقات البنكية المصدرة، والتي يتم قبولها من قبل الشبكة الخاصة بالبنك.
- ❖ كما تهتم المديرية النقدية بتسيير المعلومات المرسلة من قبل الوكالات البنكية والخاصة بطالبي البطاقات لغرض تشخيص بطاقاتهم البنكية، وبالتالي العمل على تسيير العلاقات مع الأنظمة الدولية القابلة للتعامل بهذه البطاقات وفقا للمعلومات المستقاة والخاصة بكل حامل بطاقة والعملية التي تم إجراؤها، عن طريق عمليات تقنية وبنكية، وذلك يكون دوما وبصفة متكررة
- ❖ القيام بعمليات المتابعة التقنية للموزعات الآلية للأوراق النقدية ونهائيات الدفع الإلكتروني وإستغلال المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تمت بواسطة البطاقات البنكية.[1]

ثانيا: الانظمة الحديثة المستخدمة في بنك CPA

لمواجهة التحديات التي فرضها انفتاح السوق المصرفية و التي فرضتها العولمة المالية، فإن القرض الشعبي يستجيب لها من خلال تطوير منتجاته و خدماته المصرفية خاصة في مجال الإعلام الآلي، ووسائل الدفع كالبطاقات الإلكترونية سواء على المستوى المحلي او الدولي، و ذلك بدفع و سحب النقود لإجراء معاملات التجارة الالكترونية اللازمة، و توفير أجهزة الصراف الالي، و هذا تبعا لبرنامج الإصلاحات المالية الذي يتضمن تطوير نظم الدفع الجماعي و تأمينه، و تعميم الصك المؤمن و إدماج وسائل دفع اخرى.

1-المودم modem:

تم وضع هذا النوع من الاستخدام للتكفل بالمعاملات ما بين الوكالات و يتم على مستوى كل من الوكالات و المراكز، و يعمل هذا النظام على حماية العمليات و البرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

2- نظام سوفيت swift :

شبكة سوفيت للتحول الالي للمدفوعات الدولية:كانت التحويلات الخارجية تتم من الخارجية خلال اعطاء العميل تعليمات للبنك الذي يتعامل معه بإصدار التحويل الخارجي لصالح العميل الخارجي وتتم ذلك بضم

[1]- بورزق ابراهيم، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة الجزائر 2007-2008 ص 164

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية، وإضافة العميل الخارجي للعملة بلده على ان يتحمل المعني بالأمر بطبيعة الحال عمولة التحويل التي يحتسبها البنك.

ثالثا: أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في التجارة الالكترونية لبنك CPA

ان ظهور التجارة الالكترونية و إنتشارها تطلب إيجاد وسيلة للدفع مقابل السلع والخدمات، لهذا استحدثت وسائل دفع جديدة ملائمة لمتطلبات هذه التجارة و مساهمة في زيادة فعاليتها.

و هنا تبرز أهمية تطور نظم الدفع الالكتروني و هذا لخدمة التجارة الالكترونية.

ومن خلال إجراء دراسة على مستوى البنك الشعبي الجزائري - وكالة حاسي مسعود - سجّلنا نسبة إستخدام ضعيفة نوعا ما في هذا البنك، فهي تنحصر أساسًا في: أجهزة الصراف الآلي وبطاقات السحب والدفع ؛ اشتراك للخدمات البنكية الالكترونية ؛ المقاصة الإلكترونية، وتشرف على كل منها المؤسسة الوطنية المالية الإلكترونية" SATIM"، وأما عن تعاملها عبر الإنترنت فهو محصور في موقع إعلامي فقط

1- الصيرفة الإلكترونية من خلال أجهزة الصراف الآلي:

تعتبر هذه الخدمة آلية من آليات إتمام العمل المصرفي، فهي تعتمد على وجود أجهزة طرحت للزبائن لتلبية حاجياتهم آليا دون الإتصال بالبنك مباشرة، وهناك نوعين من الأجهزة:

-الموزعات الآلية النقدية **DAB**

- الشبابيك الآلية البنكية **GAB**[1]

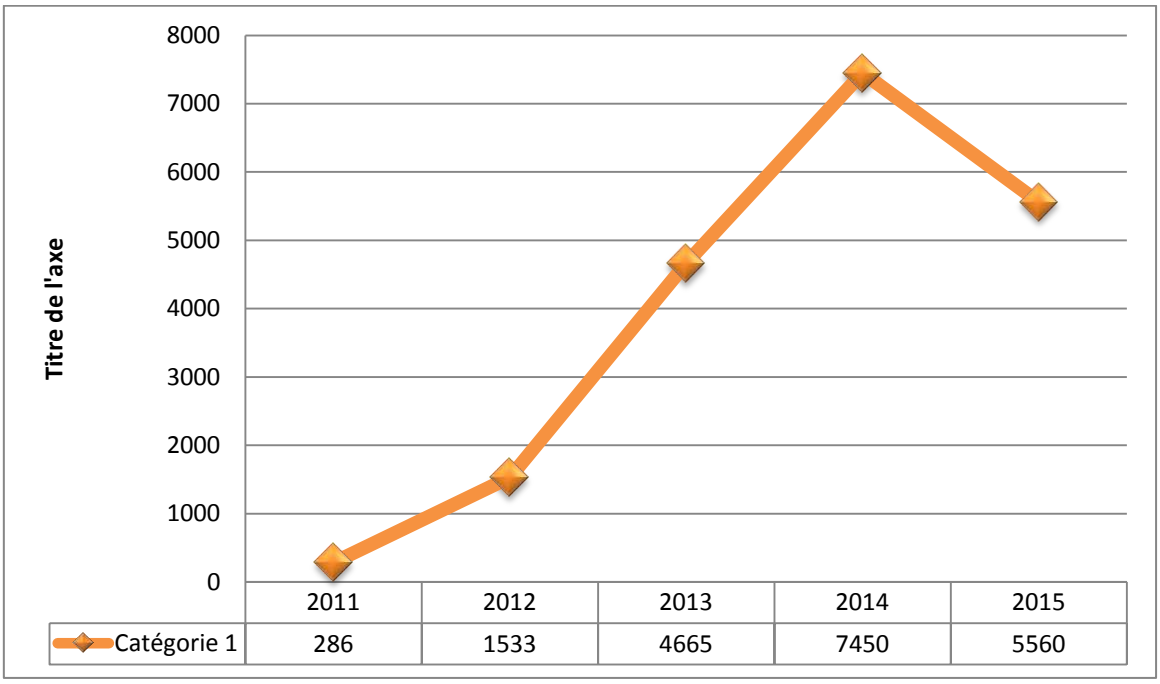
و بالنسبة لبنك القرض الشعبي وكالة حاسي مسعود وجدنا انها تستخدم الموزعات الآلية **DAB** فقط، والذي يسمح بعملية سحب النقود وفق سقف معين، حيث بدأ إستخدامها سنة 2003، ويتم تغذيته بالنقديات اللازمة خاصة أيام العطل والإجازات الرسمية على أن تكون هذه النقديات جيدة ومفّرزة في أربعة طوابق بما يسمح بأداء الخدمة على أكمل وجه.

[1]- تجدر الإشارة بأن الموزعات الآلية للنقود "DAB" يسمح بعملية سحب النقود وفق سقف معين، أما الشبابيك الآلية للنقود "GAB" بالإضافة لعملية سحب النقود فهو يسمح بتقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر، التعرف على الرصيد...الخ.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

وفيما يلي الشكل رقم (02) يمثل السرعة في السحوبات التي مرت على مستوى الصراف الآلي، و ذلك بين السنوات (**2011– 2015**).

➢ **الشكل رقم (02): سحوبات الصراف الآلي الإلكتروني لبنك CPA حاسي مسعود**



المصدر: وكالة حاسي مسعود CPA – مقابلة مع:موظفة في الوكالة

أما البطاقات المتعامل بها في الوكالة هي:

أ- **بطاقات محلية**: وهي بطاقات غير ائتمانية بمعنى بطاقة السحب، وتعرف بـ **la carte de retre**، و تتمثل بطاقات السحب المستخدمة في وكالة القرض الشعبي في:

1-بطاقة CIB كلاسيك:

ويطلق عليها كذلك إسم البطاقات الزرقاء، وهي بطاقات دفع بين البنوك، تستطيع من خلالها إجراء عملية السحب من الموزعات الآلية النقدية والشبابيك الآلية البنكية لدى بنوك ومؤسسات مالية أخرى، وفق سقف لا يتجاوز 5000 دج، مع عمولة تقدر بـ 25 دج، وكذلك نستطيع إستعمالها في تخليص خدمات أو مشتريات عن طريق جهاز **TPE** او مايعرف بـ جهاز الدفع الإلكتروني.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

2-البطاقة CIB غولد (GOLD):

ظهرت البطاقة البنكية الذهبية في2009 ، وتمنح هذه البطاقات لأصحاب الدخول المرتفعة والتجار، أي أصحاب الملاءة المالية، سقف السحب مابين **60000 دج 70000 دج**، وفق إشتراك سنوي يقدر ب **1200دج**.

- ✓ بالنسبة للشروط التي يجب ان تتوفر لحامل بطاقة CIB تتمثل في:
- ملأ طلب البطاقة **CIB** من طرف العميل.(**الملحق رقم 6**)
- يجب أن يكون للعميل حساب جاري، أو حساب صكي لدى البنك.
- أن يكون للعميل رصيد لايقّل عن 5000 دج.
- أن تكون مدة تعامله مع البنك لا تقل عن 03 أشهر.

وهذا لغرض قيامهم مجموعة من عمليات السحب عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية الخاصة بالقرض الشعبي الجزائري أو بالبنوك الأخرى، وكذا القيام بعمليات دفع مقابل مشتريات من عند مجموعة معينة من التجار الذين تم تزويدهم بنهائيات الدفع الإلكتروني.

اما شكل البطاقة البن بنكية CIB فهي مصنوعة من مادة بلاستيكية موافقة للمقاييس العالمية، و تحتوي على شريط مغناطيسي خاص بعمليات السحب، وخلية الكترونية خاصة بعمليات الدفع. (**الملحق رقم 04**)

ب- بطاقات دولية: هناك بطاقتين معروفتين عالميا هما:

بطاقة فيزا و ماستر كار الدولية، الا أن هذه الأخيرة تم إعتمادها حديثا كبطاقة قابلة للتعامل بها فقط دون اصدارها في وكالة CPA، لذا فإن بطاقة فيزا الدولية هي الاكثر استخداما.[1]

وهي بطاقات إئتمانية، تستخدم في الخارج وتعرف بـ **visa carte**، وفي إطار برنامج تحديث نظام الدفع وفر القرض الشعبي الجزائري بطاقتين واحدة عادية والأخرى ذهبية بالإشتراك مع منظمة فيزا العالمية، كلتا البطاقتين

[1] - سليمان ناصر، " **النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة** "،، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية – واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004. ص 03.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

تتضمن شعار منظمة فيزا وشعار البنك المصدر كما تحتوي شريطا مغناطيسيا وشريحة لعمليات السحب، كما تحتوي أيضا على اسم العميل ومدة الصلاحية. (**الملحق رقم 5**)

وعموما فإن البنك يأخذ عادة ماقدره 25 أورو كعمولة لأي عملية سحب أو دفع، و هي صالحة لمدة سنة قابلة للتجديد تلقائيا، في حالة الضياع او السرقة او نسيان الرقم السري يتحمل العميل جميع التكاليف لاستخراج بطاقة جديدة.

- عقد حامل بطاقة فيزا الدولية (**أنظر الملحق رقم 07**)
- وللحصول على البطاقة الدولية يشترط نفس الشروط المطلوبة في البطاقة المحلية إلا أن الإختلاف يكون في مبلغ الرصيد وهو **1000أورو.** (**الملحق رقم 08**)

علما أن هاته البطاقات الدولية قليلة الإستعمال والطلب عليها يكاد ينعدم، حيث أنه مثلا في بنك القرض الشعبي الجزائري في وكالة حاسي مسعود على وجه الخصوص لاتتجاوز 59 بطاقة سنة 2015.

فيا يلي **الجدول رقم (01)** الذي يبين بعض الإحصائيات حول البطاقات البنكية المستخدمة في القرض الشعبي الجزائري وكالة حاسي مسعود و ذلك من الفترة 2011- 2015

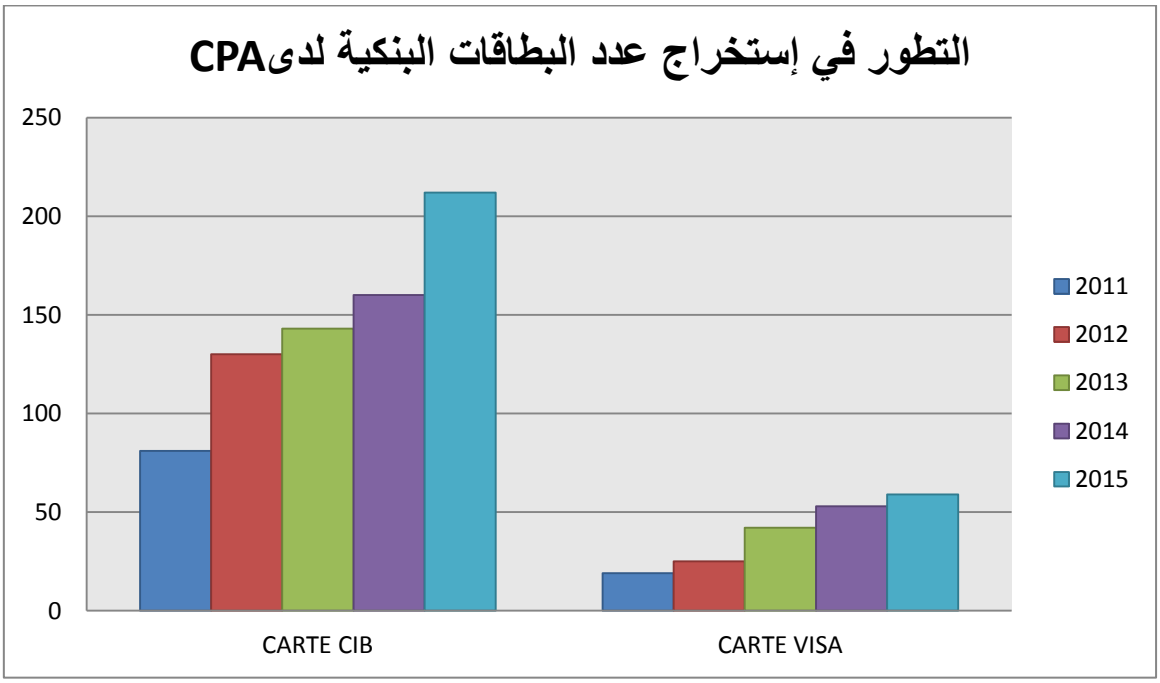
نوع البطاقة	2011	2012	2013	2014	2015
CARTE CIB	81	130	147	160	212
CARTE VISA	19	25	42	53	59

المصدر: إحصائيات مقدمة من طرف CPA وكالة حاسي مسعود

كما ان الشكل التالي يبين تطور استخدام نوعية البطاقات البنكية المستحدثة في CPA

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

➢ **الشكل رقم (03): يمثل التطور في إستخراج عدد البطاقات البنكية لدى CPA**



المصدر: من اعداد الباحثة حسب الإحصائيات المقدمة من بنك CPA

2- فضاء الخدمات الالكترونية لـ CPA (بنك عن بعد)

من خلال موقع البنك على الشبكة الجديدة لـ CPA (l'univers banque à distance) تمكن هذه الخدمة زبائن بنك CPA من القيام بمجموعة من العمليات.[1]

و يكون هذا عن طريق الإشتراك في عقد يقدمه بنك CPA لعملاءه يسمى عقد اشتراك للخدمات البنكية الالكترونية، و يمكن ان يستفيد من هذا العقد سواء التجار او الاشخاص المعنوية، حيث يقوم العميل بملأ طلب العقد (**الملحق رقم 09**)، ثم يصرح بطبيعة الخدمة المراد الاستفادة منها:

- ❖ الإطلاع على رصيد حسابه الجاري على الانترنت
- ❖ تحميل كشوف حساباته المفضلة
- ❖ تلقي رصيد حسابه الجاري عبر الرسائل القصيرة.
- ❖ تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس.

[1]- www.ebanking.cpa-bank.dz

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

و يتم زيارة الموقع بإستخدام جهاز الحاسوب او الهاتف الحمول،في أي وقت و أي مكان يشاء، و هذا يجنبه من الانتظار في صفوف العملاء لمجرد الاطلاع على الرصيد فقط. (**الملحق رقم 10**)

3- نظام المقاصة الآلية:[1]

هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE، صكوك، تحويل، إقتطاع، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية، وذلك بأستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) و البرمجيات المختلفة، و يمثل هذا النظام القسم الثاني من انظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

دخل النظام حيز التنفيذ بإشتراك: بنك الجزائر، كل البنوك، إتصالات الجزائر، بريد الجزائر SATIM، جمعية البنوك و المؤسسات المالية (ABEF) مع كل فروعها و مكاتبها عبر كامل التراب الوطني، و يعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية و الصور.

و تجدر الإشارة أن بنك القرض الشعبي الجزائري بدأ بالتعامل في هذا النظام سنة 2006، حيث كانت البداية بمعالجة الصكوك على ان تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006.

لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الإسمية عن مليون دينار، ويجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.

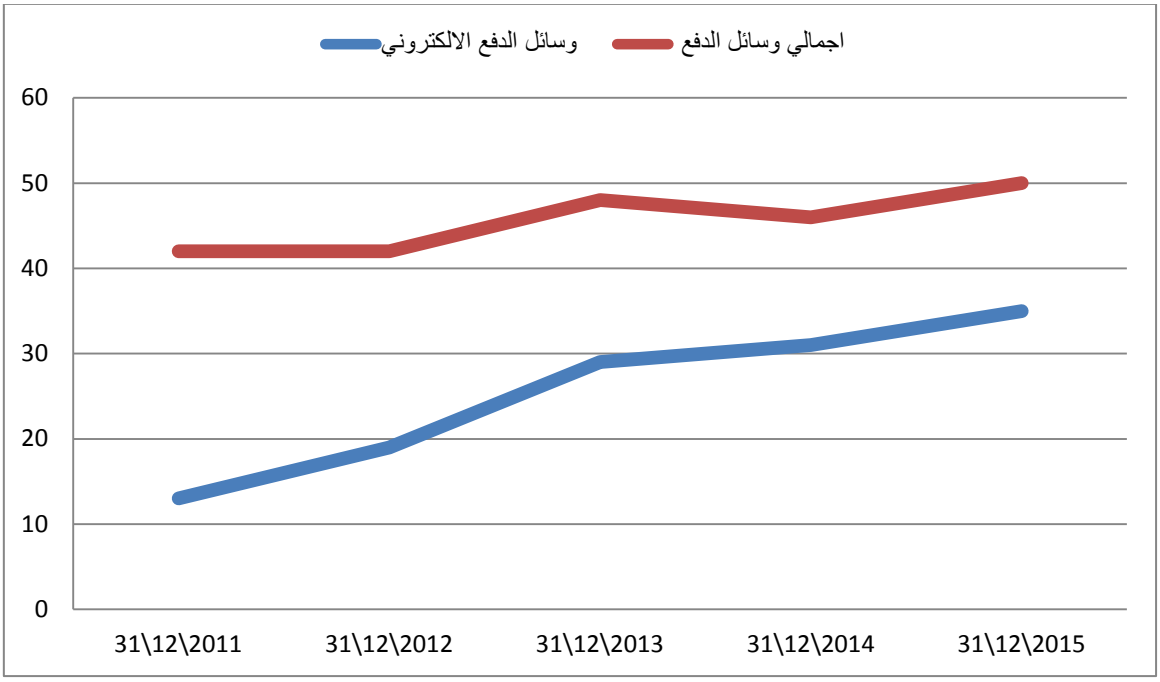
رابعا: نسبة استخدام وسائل الدفع الالكترونية مقارنة بإجمالي وسائل الدفع

للإحاطة بمدى تطور وسائل الدفع الالكترونية في بنك القرض الشعبي CPA و كمية الإقبال عليها ارتأينا ان نقارنها مع وسائل الدفع الإجمالية حتى يتسنى لنا معرفة نسبة واستخدام وسائل الدفع الالكترونية

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

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

➢ **الشكل رقم (04) يمثل حصة الدفع باستخدام البطاقات من اجمالي وسائل الدفع لدى CPA**



المصدر: من اعداد الباحثة حسب الإحصائيات المقدمة من بنك CPA

الفرع الثاني: واقع التجارة الالكترونية في الجزائر

إن أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الوجود الفعلي للتجارة الإلكترونية لم تعد اليوم محلا للجدل في أي منطقة من مناطق العالم، فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت أن السبيل الوحيد لتحقيق تقدم في مجال تطبيق التجارة الإلكترونية وافتكاك مكانة في السباق العلمي والمعلوماتي الحالي هو توفير بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

و للحديث عن التجارة الالكترونية في الجزائر لابد من الاطلاع أولا على البنية التحتية الرقمية والمعلوماتية لهذا البلد، باعتبارها أهم عنصر يخص التجارة الإلكترونية، و تتمثل البنية التحتية من (شبكة الإنترنت، و الهاتف الثابت و الهاتف النقال و أجهزة الحاسوب و غيرها).

و تتمثل البنية التحتية في التجارة الالكترونية بالنسبة للجزائر في:

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

1- شبكة الإنترنت وعدد مستخدميها

ان ظهور شبكة الانترنت و انتشار استعمالها في كل القطاعات ادى الى ارتفاع و توسيع التجارة الالكترونية، حيث اصبحت من بين الركائز الرئيسية لنمو هذا النوع من التجارة، و الجزائر كباقي الدول ادركت اهمية الانترنت، و هذا مايؤكده التزايد في عدد مشتركي الانترنت، كما يوضحه الجدول التالي:

➢ **الجدول رقم 02: التطور السكاني و عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر للفترة 2009-2014**

السنة	عدد مستخدمي الانترنت	عدد السكان	معدل التغلغل %	معدل تغلغل النطاق العريض %
2009	4000000	34178179	12.0	2.34
2010	4100000	34586184	13.6	2.54
2011	4700000	34994937	13.4	2.78
2012	5230000	37367226	14.0	—
2014	6669927	38813722	17.2	—

La Source: Internet World Statats, Algerian internet and population growth, date available: 11/05/2016, on http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm.

نلاحظ من الجدول أن نسبة زيادة مستخدمي الإنترنت في الجزائر خلال الفترة 2009-2014 كانت نسبة ضئيلة جدا مقارنة بعدد السكان و بالجهود المبذولة في هذا المجال حيث لم تتجاوز سنة 2014 نسبة 17.2%

2- أجهزة الحاسوب المستعملة في الجزائر

إن من بين أهم مستلزمات تطبيق التجارة الإلكترونية هي توفر أجهزة الحاسوب التي تتيح النفاذ إلى شبكة الإنترنيت، فالإنترنيت بشكل مبسط عبارة عن مجموعة من الحاسبات المشبوكة ببعضها البعض والتي لها قدرة عظيمة على إنتاج وتخزين المعلومات وبناء جسر للتواصل المعرفي والتجاري بين مختلف المتعاملين، وإن هذه الفوائد المتحصل عليها من استعمال أجهزة الكمبيوتر أدت إلى حصول ثورة في هذا المجال،

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

إذا لأجهزة الحاسوب ايضا دور في ابراز البنية التحتية للتجارة الالكترونية، حيث لا يمكن ان نتصور العمل بالإنترنت دون وجود اجهزة الحاسوب التي تربطها بالشبكة.

و الجدول رقم (03): التالي يمثل عدد اجهزة الحاسوب المستعملة في الجزائر

عدد أجهزة الحاسوب المستعملة	2009	2010	2011	2012	2013
	1482000	2000700	2434168	2961551	3163607

المصدر: وزارة بريد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مؤشرات TIC متوفرة على الرابط:

www.mptic.dz\counsulte

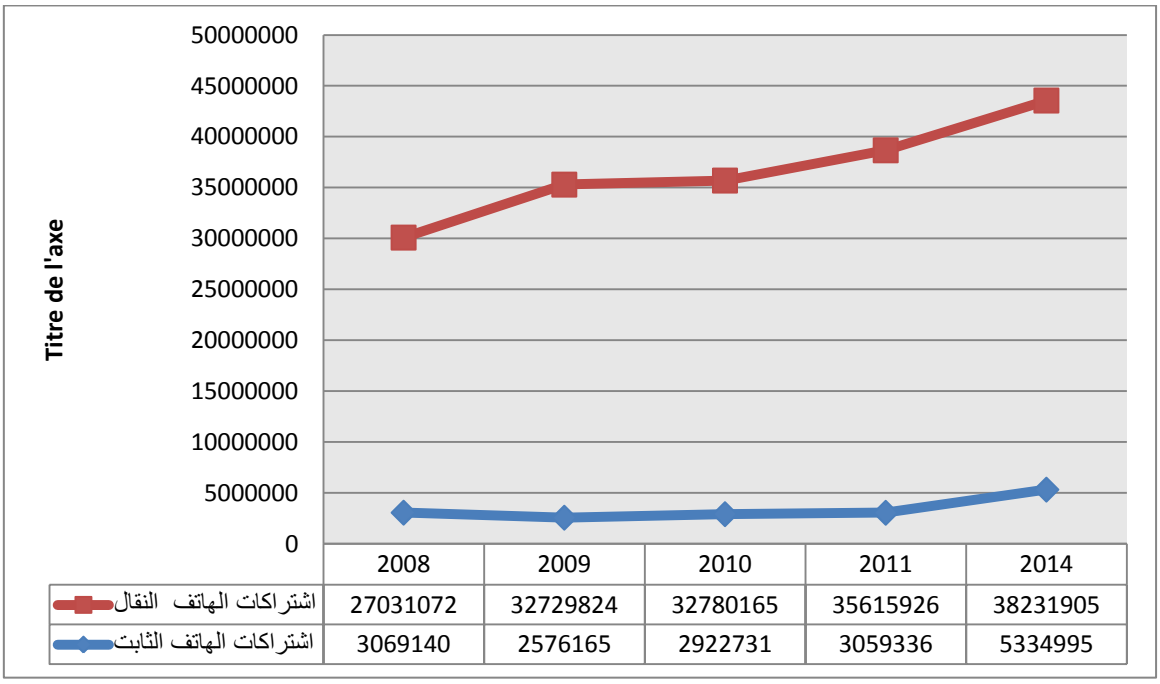
ثالثا: الشبكات الهاتفية و النقالة

إن الحديث عن قاعدة تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتي عمادها الإنترنت، تجرنا حتما إلى الحديث عن شبكة الهاتف (السلكي أو اللاسلكي)، ذلك أن الهاتف هو وسيلة الاتصال بالإنترنت. وهذه الأخيرة أصبحت المتغير الحاسم في مجال التجارة الإلكترونية.

كما إن من أهم الدلائل على زيادة توجه أي مجتمع نحو التجارة الإلكترونية هو توفر شبكات الاتصالات الهاتفية والتي يتم من خلالها النفاذ إلى الإنترنت وممارسة التجارة الإلكترونية، فضعف هذه الشبكات الثابتة والنقالة، لا يقدم أي دعم فعال لشبكات الأعمال ولا يلبي متطلبات الأعمال الإلكترونية حيث يمكن القول أن الجزائر عموما متأخرة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الذي يختص في كل من الهواتف النقالة والثابتة رغم الجهود المبذولة، و ستم المقارنة بين خطوط الهاتف الثابت و الهاتف النقال حسب الشكل التالي:

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

➢ **شكل رقم 05: يمثل مشتركي الشبكات الهاتفية و النقالة في الجزائر**



	2008	2009	2010	2011	2014
اشتراكات الهاتف النقال	27031072	32729824	32780165	35615926	38231905
اشتراكات الهاتف الثابت	3069140	2576165	2922731	3059336	5334995

La Source: Internet World Statats, Algerian internet and population growth, date available: 11/05/2016, on http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm.

الفرع الثالث: بعض مشاريع الجزائر المستحدثة في الصيرفة الالكترونية

قامت البنوك الجزائرية بتبني فكرة النظام النقدي الإلكتروني تماشيا والمتغيرات المستجدة على الساحة المصرفية، و ومحاولة منها تدارك التأخر الحاصل في المجال المصرفي، ولهذا السبب قامت بمجموعة من الإجراءات الضرورية وكان من أهمها إنشاء شركة تألية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة " **SATIM**"،والتي بدورها قامت بإنشاء الشبكة النقدية مابين البنوك " **RMI**"، لتسوية المعاملات مابين البنوك، بالإضافة إلى مشروع البطاقة البنكية المشتركة " **CIB**"،والبطاقات البنكية الدولية" **VISA** "وكذلك قامت المصارف الجزائرية بإحداث نظام تسوية المدفوعات "**ARTS**"، وكذا تفعيل نظام للمقاصة المسافية ما بين البنوك "**ATCI**.

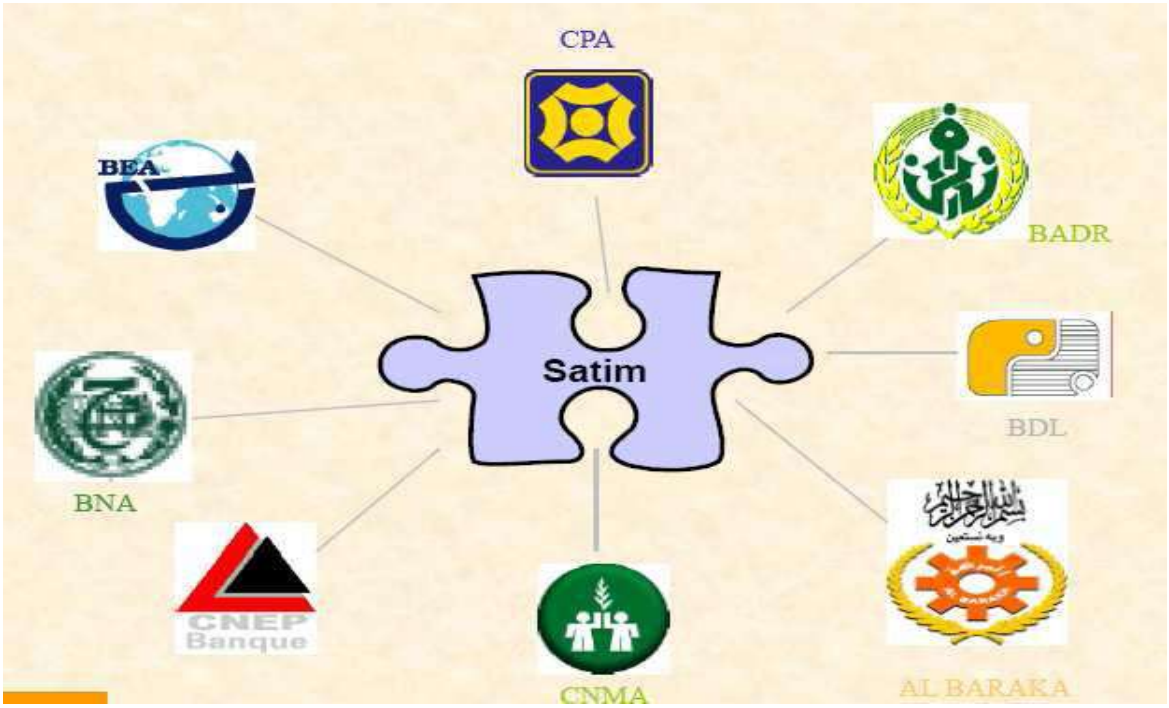
➢ وفيما يلي سنستعرض أهم هذه الإجراءات:

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

اولا: **شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك " SATIM"**:

وهي شركة تابعة لثمانية (8) بنوك جزائرية (**CPA, BNA, BEA, BDL, AL BARKA, BADR, CNEP, CNMA**) تأسست في **25مارس 1995** على ضوء القانون رقم **95/103**، وهي مسؤولة عن تشغيل نظم المدفوعات بين البنوك في الجزائر للبطاقات، كما تعمل على تطوير البرامج وتحديث المصارف وتعزيزها لاسيما بوسائل الدفع عن طريق البطاقة، وتشكل **SATIM** مع سبع (**7**) بنوك عمومية، وتسعة (9) خاصة، وبريد الجزائر شبكة الدفع الإلكتروني[1].

➢ **الشكل رقم (4)** يوضح البنوك المساهمة في رأسمال شركة **SATIM**:



Source: Newal Benkritly, Le Système de Paiement par carte en Algérie, Séminaire de Tunis, rencontre sur la carte bancaire au Maghreb, 08et09 février 2007.

[1]- بن الشيخ سهام،" **التطورات العالمية في العمل المصرفي وأثارها على النظام المصرفي الجزائري** "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 97.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ثانيا: الشبكة النقدية مابين البنوك" RMI":

في سنة **1996** قامت شركة **SATIM** [1] بإحداث مشروع لإيجاد حّل للنقد بين البنوك [2] **RMI**، وأول مرحلة من هذا المشروع تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر والتي تضمنت حضيرة الموزعات الآلية النقدية **DAB**' تتوزع على كامل الشبكات البنكية والبريدية التي تستعمل شبكة الإتصالات **DZ.PAC** (شبكة إرسال المعطيات)

- وتهدف شركة **SATIM** من خلال إنشاء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة، ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية إلى تحقيق هدفين أساسين:

✓ عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديات الإلكترونية ؛

✓ وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة.

ثالثا: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS [2]

➢ **التعريف بالنظام RTGS:**

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

➢ **إقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:**

إن إمكانية انجاز هذا النظام و توفير الوسائل لتحقيقه في إلتزام السلطات العمومية و السلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن و خارجه، و إنشاء ورشات عمل لتنظيم إجتماعات مع المشرفين على الإنجاز و تحميس المشاركين من المصارف و مركز الصكوك البريدية و مؤسسات مالية، و يتطلب دعم تقني من الخبراء و المشتركين

SATIM: Société D'automatisation Des Transaction Interbancaire Et Monétique
RMI - :Réseau Monétique Interbancaire.

[2] بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق، ص 170-171-170.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الذين يتمتعون بخبرة واسعة من المصارف المركزية الأجنبية و دعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة و كفأة لتسيير المشروع، و ذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع و إقامة شبكة إتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية و شركة " سايتم " و إقامة شبكة إتصال بين المصارف و بنك الجزائر و إقامة شبكة إتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر .

- **أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:**

لإقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية تهدف إلى تحقيق مايلي:

- ✓ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.
- ✓ تلبية مختلف إحتياجات المستعملين بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني.
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- ✓ تقوية العلاقات بين المصارف و تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

- **مبادئ تشغيل نظام التسوية الإجمالية RTGS:**

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

2-2 العمليات التي يعالجها النظام: يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية و المصرفية و المشاركين عامة، و ذلك كالتالي:

- عمليات مابين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن و التي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.
- عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود إختصاصاته توجيه و إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ المدينة و الدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا و دينا في نفس الوقت و في حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " و في حالة إستحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية و على الراغب أن يعيد العملية و في وقت لاحق.

- حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين و التي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة و في وقت حقيقي، و بعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج " مع الأخذ بعين الإعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:

  - الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.
  - الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.
  - الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

كما ان تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لارجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن إلغاؤها لاحقا بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة هندسة نظام RTGS.

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

رابعا: **الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية "AEBS"** :

نتجت هذه الشركة عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية،و ثلاث مؤسسات جزائرية هي: MAGACT

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية بإختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى، مجموعات شركات، تجار، مهنيين، خواص) .

أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004، في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرنة الخدمات البنكية و أنظمة الدفع الإلكترونية.

➢ **خدمات الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS:**

إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (DES PROGICIELS) و ذلك من خلال:

✓ إقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة.

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

الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

❖ الصنف الخاص بالبنك: DIAGRAM. E - BANKING

❖ صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الوجهات و الأقسام DIAGRAM E- FILES

و تضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي و وظيفي يعرفه القطاع، و تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي:

1- التحليل الأولي: تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة و مع محيطها.

2- التركيب: و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة.

3- المتابعة المستمرة: و تكون بتقديم خدمات الصيانة، التكوين، المساعدة، المساعدة عن بعد، لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

➢ **أهداف الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS:**

✓ الإقتراح على الزبائن (بنوك مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات و فعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.

✓ تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون و وفق رغباته.

✓ تسمح لزبائنها بإكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة و هذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

✓ لقد إعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الأنترنت و ذلك من خلال إمضاء عقود، نذكر منها:

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

➢ عقد مع البنك BNP باري باس الجزائر: في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات DIAGRAM، E - BANKING .

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

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

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

المطلب الثاني: مناقشة النتائج:

الفرع الاول:تحليل تجربة القرض الشعبي في اصدار البطاقات البنكية

اولا: بالنسبة للسحوبات التي مرت بالصراف الالي

نلاحظ من خلال المنحنى ان هناك تزايد بنسبة قليلة في مستوى السحوبات التي مرت على الصراف الآلي، و عن الوصول الى سنة 2012 تزايدت السحوبات بنسبة كبيرة و هذا راجع الى تزايد نسبة الاقبال على البطاقات الالكترونية و تزايد مستوى الوعي للمواطنين، ليبلغ المنحنى ذروته في سنة 2014 و هذا نتيجة وقوع ازمة في السيولة بالنسبة لمكاتب البريد، فلم تعد النقود السائلة متوفرة لديهم بما يكفي متطلبات المواطنين، (حسب تصريحات موظفة في الوكالة)، حيث اتجه المواطنين لأجهزة الصراف الالي بالطوابير من اجل استخراج النقود، ليعود المنحنى للتطور النسبي في سنة 2015.

ثانيا: بالنسبة الاعمدة البيانية الخاصة بتطور البطاقات

يمثل هذا الشكل التطور في استخراج عدد البطاقات البنكية لدى وكالة CPA حاسي مسعود و هذا من سنة (2011-2015)، حيث من ملاحظة الشكل نلاحظ التطور الواضح في اصدار القرض الشعبي للبطاقة البين بنكية CIB خلال هذه السنوات، و ذلك يرجع الى ما لاقته هذه البطاقة من القبول و الاقبال النسبيين لدى المواطنين، أما بالنسبة للبطاقة الدولية VISA CARTE رغم أنها هي الأخرى قد زاد عدد إصداراتها الا أنه لم يكن بالقدر الذي كانت عليه بطاقة الCIB ، و هذا الامر الذي أرجعه المسؤولون الى نقص عامل الثقة و الامان للتعامل بهذه البطاقة.

ثالثا: نسبة استخدام وسائل الدفع الالكترونية مقارنة بإجمالي وسائل الدفع

اذا نظرنا إلى اجمالي وسائل الدفع نلاحظ ارتفاعها من سنة 2011 الى 2013 مقارنة بوسائل الدفع الالكتروني، نظرا لقلة إستخدامها كوسيلة دفع، و الاعتماد الكبير على وسائل الدفع التقليدية، و من سنة 2013 نلاحظ ارتفاعا محسوسا في وسائل الدفع الالكترونية حيث يبقى في ارتفاع مستمر الى غاية 2015.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

كما نلاحظ الفرق الواضح بين إجمالي وسائل الدفع ووسائل الدفع الالكترونية، حيث في سنة 2011 كان الفرق شاسع بينهما نظرا لعدم إقبال العملاء على وسائل الدفع الالكترونية نتيجة عاملي الثقة و الأمان، و بدأ يتقلص نسبيا حتى سنة 2015 أين اصبح الفرق ضئيل بينهما.

و يرجع السبب الرئيسي الى ذلك الى النقلة النوعية في مجال الدفع الالكتروني، اجتهادات بنك القرض الشعبي الجزائري في تحقيق الأفضل، و هذا بتوعية العملاء بمزايا الدفع الالكتروني، كما يرجع هذا الى سعي الدولة الى تطوير و ترقية التجارة الالكترونية، و مواكبة التطورات العصرية العالمية في هذا المجال.

الفرع الثاني: تحليل البنية التحتية للتجارة الالكترونية في الجزائر

اولا: تحليل جدول عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر:

من الملاحظ حسب الجدول أن عدد مستخدمي الانترنت في تزايد مستمر عبر السنوات، فقد كان معدل التغلغل لسنة 2009 لا يتجاوز 12% ثم بدأ بالزيادة لترتفع ابتدءا من 2010 لتصل إلى 13,6% ثم تواصل في الارتفاع، و هذا دليل نمو وعي الجزائر بمدى أهمية الانترنت في جميع النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية، تستأثر مجموعة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات الانترنت العريض لخط المشترك الرقمي في الجزائر.

ان التوسع في استخدام الانترنت من قبل الجزائريين سيفتح المجال أمام التجارة الالكترونية بلا شك، خاصة اذا زادت الجزائر من سرعة تدفق الانترنت وفتحت المجال أمام المنافسة، باعتبار أن اتصالات الجزائر هي المهيمنة في سوق خدمات الانترنت.

- **الأنترنت و البنوك الجزائرية:** إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الأنترنت.

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

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

❖ اما بالنسبة للمصارف التجارية، فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها و معظمها لم يجدد منذ مدة، إلا انه يجب أن نذكر ان هناك مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد (للزبائن المشتركين في النظام) و بعض العمليات الأخرى.

ومن أمثلة مواقع تلك البنوك: موقع صندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، و لكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة او نوعيتها.

و لكن يجب تدارك هذا الأمر و تفعيل دور الأنترنت لتقديم خدمة مصرفية متطورة و في هذا السياق لا ننسى تجربة " بريد الجزائر " حيث قام بوضع شبكة وطنية وربطها بالإنترنت، فمن خلالها يتمكن العملاء الذين يملكون حسابات بريدية جارية **"CCP"**، بتقديم طلبات بطاقات تحمل أرقام سرية و تسمح لهم بالدخول مباشرة إلى حساباتهم انطلاقاً من الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر أو من الموزعات أو الشبابيك الآلية الأخرى المرتبطة بنظام الشبكة النقدية ما بين البنوك، كما تسمح بإجراء عدد من العمليات البنكية كالتحويل من حساب إلى آخر، دفع الفواتير أو المشتريات، طلب دفتر الشيكات..الخ.[1]

كما يتميز بتقديمه خدمات عبر الشبكة مثل الإطلاع على كشف الحساب البريدي، و طلب الصك البريدي بالإضافة إلى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع " موبيليس " عبر الحساب البريدي، و إنشاء خدمة الموزع الصوتي (15.30) للإستعلام حول الحساب البريدي.

❖ وتعرف الجزائر حاليًا فترة من النمو المتسارع في عدد مستخدمي الإنترنت خاصة مع إزدياد الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال (**TIC**)، وفي هذا الصدد صدر مشروع **"أسرتك Ousratic"**، الذي يهدف إلى تعميم أجهزة الحواسيب المصغرة وخدمة الإنترنت في المنازل الجزائرية، العائلات المهتمة بهذا المشروع وذلك من خلال إقتناء قرض بنكي إبتداء من3600 دينار جزائري للشهر، من أجل شراء حاسوب مكتبي **Micro-ordinateur** وإشتراك إنترنت **ADSL**[2]

[1]- عبد الرحيم وهيبة، "**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية** "، نفس المرجع السابق، ص 97.

[2]- كلمة ADSL هي اختصار لعبارة **Asymétrique Digital Subscriber Line** أو خط المشترك الرقمي الذي يوفر خدمة الإنترنت فائقة السرعة، و على مدار 24 الساعة، و من خلال هذه الخدمة يمكن استخدام تطبيقات متعددة على الشبكة بشكل أيسر، منها البث المرئي المباشر الخدمات الصوتية عبر الإنترنت، خدمات البريد الإلكتروني، والعديد من وسائل الإتصال الآنية.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

ثانيا: تحليل جدول اجهزة الكمبيوتر في الجزائر:

من الجدول نلاحظ ان استعمال أجهزة الحاسوب يشهد نموا في الجزائر فقد بلغ عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة لسنة 2009 حوالي (1482000) جهاز مقارنة ب 3763607 جهاز سنة 2011 بمعدل نمو 145% و يقدر عدد أجهزة الكمبيوتر التي تباع سنويا ب 200.000، رغم هذا لازال شراء الحاسوب لجزء من سكان الجزائر صعبا نوعا ما، لأن السعر الرسمي 1,8 الأجر الوطني الأدنى المضمون، لذلك وضعت وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال برنامج يعرف ب " أسرنك "، يهدف لتوفير حاسوب لكل عائلة جزائرية في آفاق 2012 من خلال التمويل البنكي، وقد سعى هذا البرنامج لتزويد 06 ملايين أسرة جزائرية بحواسيب مربوطة بالإنترنت، لكن لم يبلغ هذا المشروع الأهداف المرجوة منه، و قد اعيد صياغته بشكل جديد.

ثالثا: عدد مستخدمي الهاتف الثابت و الهاتف المحمول:

من الشكل يتضح أن اشتراكات الهاتف الثابت تنمو ببطئ شديد فبالرغم من أن عدد الاشتراكات ارتفعت من 1,6 مليون مشترك سنة 2010 إلى 3,10 مليون مشترك سنة 2011، إلا أنه يتضح لنا جليا أن تكنولوجيا الهاتف الثابت تنمو ببطئ ثابت و هذا بالنظر إلى معدل الاختراق فهو لا يتجاوز 10% و هذا معناه أن حوالي 90% لا يملكون هاتف ثابت، و هذا ما يعرقل نفاذ الأسر الجزائرية الى التجارة الالكترونية باعتبار الهاتف الثابت نافذة على شبكة الانترنت.

و هذا البطئ يفسر الى ضعف البنية التحتية للخطوط الجزائرية و تعرضها المتكرر للأعطال، إضافة إلى طول مدة الانتظار للحصول على خط هاتفي، هذا النمو البطيئ يقابله نمو سريع للهاتف النقال خاصة منذ سنة 2007 من 2,7 مليون مشترك الى 8,2 مليون مشترك سنة 2014 خلال 06 سنوات، و هذه قفزة نوعية للجزائر في مجال الهاتف المحمول، و هذا التطور سيفتح المجال كذلك للتجارة الالكترونية خاصة اذا زودت بالإنترنت.

- **بالنسبة لشبكة الإتصالات:**

فنلاحظ غياب شبكات محلية تربط مختلف الهيئات المالية وتنسق العمل بينهما، إن هذه الحالة تفرض إيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع، وفي هذا الصدد باشرت بعض المؤسسات بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد،منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها، جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها، لكن مع الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

والدفع والمعاملات المالية شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها، مثل بطاقة الدفع المقدم لخدمات الهاتف وبطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد والمواصلات، البطاقات البنكية للسحب والدفع.

الفرع الثالث: آفاق و تحديات الجزائر نحو تعميم نظام الدفع الالكتروني في تطبيق التجارة الالكترونية

اولا: آفاق و محاولات الجزائر لتطوير نظم الدفع الالكتروني للإرتقاء بالتجارة الالكترونية

إن إمكانية قيام التجارة الالكترونية في الجزائر مرهونة بتوفير مقومات انبعاثها وانتشارها، ولعل من أهم ما يجب عمله في هذا المجال هو:

1-توفير البنية التحتية الداعمة للتجارة الالكترونية وعقد الصفقات التجارية على الانترنيت المكونة أساسا من شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي وأجهزة الاتصالات المختلفة والحواسب الآلية والبرامج التطبيقية والتشغيل، وكل هذا بتوفير القطاعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

2-وضع الإطار القانوني والتنظيمي الضروري لقيام التجارة الالكترونية الذي يضمن استمرارها وحماية حقوق الأطراف المتعاملة بها الذي يضم:

- ❖ تحديد وتفصيل العلاقات التعاقدية الناشئة في بيئة التجارة الالكترونية وتحديد أطراف العلاقة في العقود الالكترونية وتحديد شروطها؛
- ❖ فض النزاعات التجارية الالكترونية التي قد تنشأ سواء كانت داخلية أو مع أطراف خارجية؛
- ❖ تحديد التشريعات المتعلقة بقضايا حقوق الملكية الفكرية، الجرائم الالكترونية والتعامل بالتواقيع الالكترونية.

3-دعم الاستعداد الالكتروني بِحثِّ المجتمع القادر الذي لديه رغبة في استخدام وممارسة التجارة الالكترونية، ورفع معدل هذا الاستخدام من خلال:

- ❖ تطوير الأنظمة التعليمية وتوسيع دائرة الفرص لأفراد المجتمع للاستفادة من التكنولوجيا المتاحة؛
- ❖ توفير الفرص للمؤسسات التجارية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاهتمام بالقيام بدورات تدريبية للإطارات على استخدام التقنيات المتطورة لإدماجها في العمليات التجارية.
- ❖ تعميم استخدام الانترنيت بالنسبة للأفراد والمؤسسات لأغراض المعاملات التجارية

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

4-تطوير النظام المصرفي بما يتناسب مع بيئة التجارة الالكترونية من خلال:

- ❖ إدخال التقنيات الالكترونية العالية في النشاط البنكي والتدريب على استعمالها سواء تعلق الأمر بالعمليات التي تتم مابين البنوك أو عند تقديم الخدمات إلى العملاء.
- ❖ تحسيس عملاء البنوك بفائدة استخدام التقنيات الحديثة المتطورة في سرعة انجاز عملياتهم المصرفية وتوفيرها لهم كل وسائل الأمن والسرية وحماية خصوصيتهم وذلك باستخدام الأساليب الترويجية لتشجيعهم على الإقبال على استعمالها مثل: الموزعات الآلية
- ❖ تطوير وسائل الدفع الالكترونية التي تعتبر أول خطوة في تبني التجارة الالكترونية وعاملا أساسيا لقيامها.
- ❖ إدخال الانترنيت ضمن اهتمامات البنوك والبدء بإنشاء مواقع إلكترونية عبر هذه الشبكة تكون من قبيل الوسائل الإعلانية للبنوك التجارية ولخدماتها كمرحلة أولى للتحول إلى تقديم الخدمات الاتصالية أو التفاعلية عبر الانترنيت.

ثانيا: تأثير الصيرفة الالكترونية على النظام الاقتصادي والمصرفي الجزائري

1-تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام الاقتصادي

تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة و إقتصاد الوقت و التكلفة و الإستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل، حيث إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الإقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري وذلك من خلال:

- ➢ **محاربة الإقتصاد الموازي**

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الإقتصاد الموازي (غير الرسمي) و تفشي ثقافة الإكتناز كلها عوامل ساعدت على إرتفاع السوق الموازية، وهذا الأمر أصبح يهدد الإقتصاد الوطني الذي مازال هشا، و بالتالي فإن إعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الإقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.[1]

- **إيجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر:**

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

- **إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر :**

لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لابد منه في ظل إنفتاح الجزائر على الإقتصاد العالمي و تشجيعها للإستثمارات الأجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية،و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للإنطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية.

- **بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر:**

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الإنطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الإقتصاد الوطني نحو إقتصاد رقمي.

2- تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري:

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

- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية،فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية.[2]

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

[2] - بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، مرجع سابق.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- إن إستخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الإعلام بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
- تساهم ثورة الإتصالات و المعلومات في الشؤون الحياة اليومية و ذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها.
- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية و هي تستعد للإندماج في الإقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الإستثمار الأجنبي.[1]

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

[1]- بورزق ابراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الماستر، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2007- 2008.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

خاتمة الفصل:

فتحت وسائل الدفع الالكترونية و مجال الصيرفة الالكترونية آفاقا واسعة لتطوير و ترقية التجارة الالكترونية، فكان هدفها مواكبة التطورات العصرية و دفع عجلة التنمية الاقتصادية فان كانت لها افاق و مستقبل الا انها واجهت عراقيل و تعثرات حالت دون تعميمها و انتشارها في الجزائر أهمها عامل الثقة الامان لدى الجمهور.

إلاّ أن إلقاء هذه التجارة لظلالها على كثير من الدول التي من بينها الجزائر وتحولها إلى واقع ملموس، أكّد أن التجارة الإلكترونية صارت ضرورة ملحة لهذا البلد ومتطلبا تنمويا لتطوير قطاعاتها الإنتاجية المحلية والتسويقية، وتوفير فرص واسعة لدفع نموه الاقتصادي ومساهمتها في التجارة الخارجية، وهذا ما يفرض على الجزائر أن تسعى إلى تعظيم الاستفادة من هذه التجارة وتسريع عملية الانتقال نحوها من خلال تذليل العقبات التي تواجه تطبيقها، وتوفير كافة أسباب النجاح لها، والتي من بينها متطلبات البنية التحتية التكنولوجية والتشريعات المتعلقة بتطبيقها.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الـخـاتمـــة :

إن فعالية الأنظمة المصرفية مرتبطة أساسا بمدى قدرتها على التطور المستمر و الدائم في الهياكل المالية، و بالتالي حداثتها، فبإرساء قاعدة مصرفية عصرية من خلال حداثة أدوات الدفع الالكتروني يسمح هذا بشكل مباشر في توسيع استخدام التجارة الالكترونية، التي تعد الآن من القطاعات الهامة في الاقتصاد، و التي تقرب بشكل او بآخر المستهلك من المنتج تحت تسهيلات ممنوحة تسمح بربح الوقت و التكاليف.

لقد تطورت وسائل الدفع الالكتروني على المستوى الدولي بشكل كبير، حيث أنها لم تعد تقتصر على بطاقات الائتمان بل توسعت لتشمل وسائل دفع الكترونية دولية أخرى مثل: الشيك الالكتروني، الكمبيالة الالكترونية ونظام التحولات المالية الالكترونية، ولقد ساهمت هذه الوسائل في التقريب بين البائعين والمشترين من مختلف الدول، كما ساهمت في زيادة نمو حجم التجارة الالكترونية و ذلك باستخدام بطاقات الإئتمان في دفع قيمة البضاعة عبر الإنترنت.

ففي ظل التغيرات التي شهدها العالم إثر توسع استخدام التكنولوجيا الحديثة نشأت التجارة الالكترونية، و التي تعتبر أهم الآثار البارزة للثورة المعلوماتية، غير انه و من اجل تفعيل دور التجارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستديمة كان من الضروري تحديث و تطوير نظم الدفع التقليدية باعتبارها البنية الأساسية للمعاملات التجارية الالكترونية، و في هذا الإطار ظهرت وسائل الدفع الالكترونية من اجل تسهيل المعاملات و المبادلات التجارية و خلق حلقة الوصل بين الافراد و المؤسسات المتعاملة بالتجارة الالكترونية و المؤسسات المصرفية و المالية.

و بالتالي فعصرنة و تطور نظام الدفع الالكتروني ضرورة حتمية لابد من إعادة النظر فيها في الاقتصاد الجزائري، و ذلك بإعطاء أهمية كبيرة لها، حتى يتسنى توسيع التجارة الالكترونية التي تتطلب استخدام آليات حديثة ذو تكنولوجيا عالية بما يتلاءم و المحيط المعلوماتي للنظام.

إلا انه و بالرغم من وجود نية التطوير للنظام المصرفي الجزائري، لم تكن مجهوداتها فاعلة و لم تصل الى النتائج التي كان مرجوا تحقيقها، فمعظم الأنظمة المصرفية و البنوك الجزائرية لا تزال تتعامل بنظم الدفع التقليدية، وان وجدت النظم الالكترونية يكون التعامل بها محدود و شبه معدوم، و هذا راجع بشكل اساسي الى ضعف الجهاز المصرفي الجزائري في حماية هذا النوع من التعاملات، و الى عامل الثقة و الامان بالنسبة للمواطن الجزائري.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

نتائج البحث : من خلال هذه الدراسة أمكننا الوصول الى النتائج التالية:

- ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية جديدة ووسع الآفاق أمام التجارة الالكترونية.
- أنظمة الدفع الالكتروني ما هي إلا مجموعة من الوسائل الالكترونية التي تساهم في تطوير المعاملات البنكية و تسريع التحول نحو التجارة الالكترونية، فبتطورها تتطور و تزدهر التجارة الالكترونية.
- تلعب البنوك دورا رئيسيا في خدمة التجارة الالكترونية من خلال إستحداث وسائل دفع جديدة و تحويل الأموال الكترونيا بين أطراف العلاقة بينها.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- يسعى بنك القرض الشعبي الى تقديم خدمات حديثة ارتبطت بالتطورات التكنولوجية الجديدة تلبية لحاجات عملائه وتكييف خدماته مع متطلباتهم المتجددة، ونظرا لكونه لا تستطيع التأثير فيها يحاول إيجاد طرق الدفع المناسبة والبحث عن قنوات التوزيع، فالاهتمام بحاجات العملاء، هو سلاح البنك لمواجهة تحديات ومتطلبات هذه البيئة.
- تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية لكنه لم يؤدي إلى اختفاءها ولا زوالها، و يعود ذلك لأسباب التالية:

1) غياب ثقافة مصرفية في المجتمع الذي يتعامل بالشيك و هذا يعود الى صغر الحملة الإعلانية المخصصة للتعريف بنظام الدفع الالكتروني و عدم الإقبال الواسع لاستخدام شبكة الانترنت .
2) إهمال المناخ التشريعي الذي يلائم وسائل الدفع الالكترونية و المتعلق تنظيمها.
3) افراز وسائل الدفع الالكترونية لعيوب و عراقيل لا تؤهلها لاحتلال مكان الوسائل التقليدية بل تمكنها من التعايش معها.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

- التجارة الالكترونية عبارة عن منهج حديث للأعمال يعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة الانترنت، لانجاز كافة العمليات المتصلة بعقد الصفقات بين أطراف متعددة، سواء كانوا مؤسسات أو هيئات حكومية أو أفراد، حيث تتحدد تصنيفات هذه التجارة بناء على العلاقة بين هؤلاء الأطراف.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

- يرجع الفضل الكبير في تحقيق وجود التجارة الالكترونية وانتشارها إلى الأدوات المختلفة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي وفرت البيئة التقنية اللازمة لقيام هذه التجارة والتي ما هي إلا استخدام مكثف للتكنولوجيا الحديثة من أجهزة حاسوب وسائل وشبكات الاتصالات في المجال.

- ترتبط عصرنة المصارف، فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال، بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات، وهو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك، بل واستحداث وظيفة بحث وتطوير في هذه المؤسسات؛
- رغم تعدد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن شبكة الانترنت برزت كركيزة أساسية للتجارة الالكترونية، فقد ساعدت خدمات هذه الشبكة التعاملات التجارية على الامتداد الإقليمي إلى مختلف القارات ولأكبر عدد من العملاء في أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة.
- ضعف واضح في المؤشرات غير المباشرة للتجارة الالكترونية في الجزائر، والمتعلقة أساسا بالبنية التقنية للاتصالات والمعلومات، فرغم أن هذه البنية شهدت تطورات كبيرة خلال الفترة الأخيرة، لكنها مازالت دون المستوى المطلوب والكافي لتطبيق التجارة الالكترونية، سواء من حيث معدلات الانتشار أو الجودة والتكاليف.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة

- الانطلاق الحديث لبعض المبادرات المحتشمة والمتواضعة لتطبيق التجارة الالكترونية في الجزائر و هذا بإطلاق مشاريع مستحدثة لخدمتها و تطويرها، فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني تتمثل هذه الجهود في إصدار بعض البطاقات الإلكترونية المصرفية و تطوير شبكة الإتصالات و البريد.
- بالرغم من هذا فقد تحولت البنوك في الجزائر إلى اعتماد إصلاحات لأنظمة الدفع والتي تمخض عنها نظام التسويات الإجمالية الفورية كنظام لإجراء التسوية الفورية بين البنوك التجارية إلكترونيا.
- إن تحول النظام البنكي في الجزائر إلى استعمال هذا النظام هو خطوة أولى في تبني التقنيات الحديثة والتفكير في رفع أداء العمليات المنجزة بين البنوك وسرعة انجازها وحمايتها من مخاطر الغش والتزوير، وهو دليل استعدادها لتبني وسائل الدفع الالكترونية التي تشكل أساسا يدعم قيام التجارة الالكترونية.
- ان تحديث النظام المصرفي الجزائري ليس مرهون فقط بتغيير و تحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور الجزائري بل أيضا القضاء على السوق الموازية و على جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

الاقتراحات و التوصيات :

- ✓ إن النية الحسنة لا يمكنها أن تعطينا ثمرة طيبة ما لم تكن مدعمة بعمل جاد، حيث الإندماج في الإقتصاد الجديد يقتضي السرعة في التنفيذ، و مع الأسف نريد الدخول في هذا السباق بسير السلحفاة .
- ✓ اعتماد التجارة الالكترونية في الصفقات العمومية في الحالات الممكنة هذا لتشجيع المؤسسات الخاصة و الافراد إلى استعمال منظومة الدفع الالكتروني .
- ✓ يجب الإشراك المبادرات الخاصة بما فيها المصارف المتواجدة في الجزائر في هذا المشروع، ذلك أن رهان الدولة وحده أثبت فشله فيما سبق .
- ✓ تخصيص الدولة الجزائرية لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الغلاف المالي اللازم لتشجيع البحث العلمي لإرساء البني التحتية الازمة لخلق محيط الكتروني متفاعل و مطور
- ✓ تحديث برنامج التعليم العالي على مستوى التخصصات المتعلقة بمجال البنوك و المالية بما يتوافق و الصيرفة الالكترونية

و بالنظر إلى مجمل هذه المشاريع فإننا نجزم أن الجزائر لها نوايا من اجل إرساء قواعد التجارة الالكترونية في الجزائر، لكن تبقى أحيانا تصريحات فقط، و تأخذ وقتا طويلا من اجل تنفيذها الأمر الذي يعرقل من تطور هذه المشاريع .

و هذا في رأيي راجع إلى سوء التسيير و التنظيم وعدم التنسيق بين مختلف المصالح و الوزارات إضافة الى عدم وجود هيئات مستقلة تتكفل بمراقبة سير المشاريع، و هو أمر تحتاجه الجزائر بشدة نظرا لكم المشاريع المبرمجة لكن للأسف غير منفذة و هذا ما يعكس سلبا على نمو الاقتصاد الجزائري.

و في الاخير تجدر الاشارة الى ان التوصيات المقدمة تعتبر كجزء بسيط من الحلول الواجب اتباعها للنهوض بهذا القطاع النقدي في الجزائر، او كإجراءات عجلة يجب القيام بها لتجنب فشل العملية،كون الإشهار السلبي هو اكبر ما يواجه هذا المشروع نظرا لبعض المشاكل التي تظهر من حين الى آخر مما قد يؤدي بالزبون الى فقدان الثقة في هذه الوسيلة من وسائل الدفع الالكتروني، و التي تعتبر في دول اخرى كمحرك أساسي للقطاع البنكي.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 01: تقديم للقرض الشعبي الجزائري CPA

CPA

Solidité et Fiabilité

Le CPA est créé en 1966 par l'ordonnance n° 66/366 du 29 Décembre, ses statuts ont été arrêtés par l'ordonnance n° 67/78 du 11 Mars 1967. Dans les dispositions générales de ses statuts, le CPA est conçu comme banque générale et universelle. Il est réputé commerçant dans ses relations avec les tiers.

Le CPA a hérité des activités gérées auparavant par les banques populaires (Banque Populaire Commerciale et Industrielle à Alger, Oran, Annaba, Constantine) ainsi que d'autres banques étrangères, Banque Alger Mer, Société Marseillaise du Crédit et Compagnie Française de Crédit et de Banque (CFCB).

En 1985, le CPA a donné naissance à la Banque de Développement Local (BDL), après cession de 40 agences, le transfert de 330 employés et cadres et de 89 000 comptes clientèle.

En 1989, il est érigé en Entreprise Publique Economique (EPE), juridiquement structuré en société par actions. Cette période marque ainsi son engagement sur la voie de la commercialité, fort d'une situation financière saine.

Une banque à votre écoute

Une réputation attestée

Le modèle de banque universelle que s'approprie pleinement le CPA, fondé sur la diversification de son portefeuille garantit, sur le long terme, une assise de croissance solide.

La résilience de la Banque est attestée par des indicateurs en amélioration constante. Ce qui constitue un gage de pérennité du label CPA.

Les facteurs de création de valeur témoignent chaque année de l'augmentation de la part de marché de la Banque.

Les prestations multi-canal, bénéficiant à un cercle de plus en plus large de la clientèle, contribuent à asseoir davantage de proximité entre la Banque et ses clients, au moyen d'une plus grande diversification de l'offre de services et une meilleure écoute.

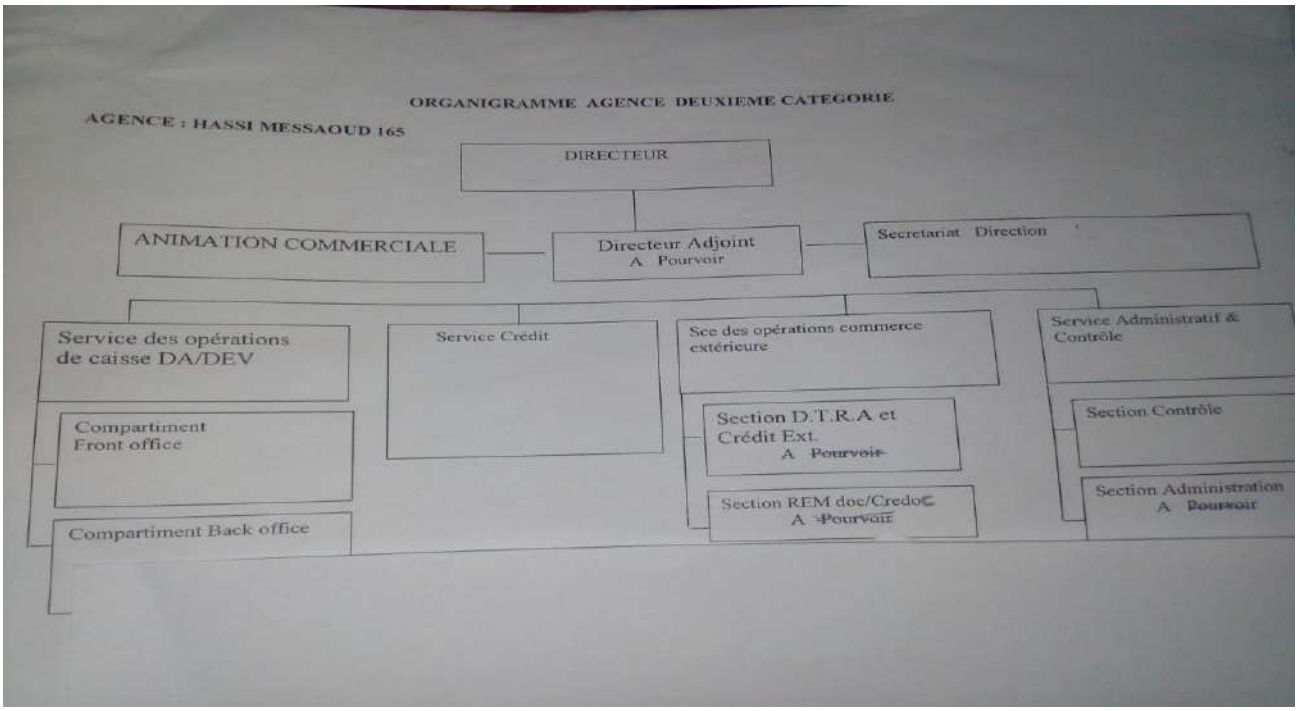
En 2015, le CPA poursuit les efforts visant à ancrer davantage la confiance de ses clients, afin de justifier sa réputation de banque solide et fiable, aux structures pérennes.

Évolution du capital de La Banque depuis sa création

1966	1983	1992	1994	1996
15 millions DA	800 millions DA	5,6 milliards DA	9,31 milliards DA	13,6 milliards DA

2000	2004	2006	2010
21,6 milliards DA	25,3 milliards DA	29,3 milliards DA	48 milliards DA

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري



ORGANIGRAMME AGENCE DEUXIEME CATEGORIE

AGENCE : HASSI MESSAOUD 165

DIRECTEUR

ANIMATION COMMERCIALE

Directeur Adjoint
A Pourvoir

Secretariat Direction

Service des opérations de caisse DA/DEV

Compartiment Front office

Compartiment Back office

Service Crédit

Sce des opérations commerce extérieure

Section D.T.R.A et Crédit Ext.
A ~~Pourvoir~~

Section REM doc/Credoc
A ~~Pourvoir~~

Service Administratif & Contrôle

Section Contrôle

Section Administration
A ~~Pourvoir~~

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 3: البطاقات الائتمانية المتوفرة في بنك CPA

	gold	classique	EL AMANE
Type de carte	Nominative	Nominative	anonyme
Délai moyen de remise de la carte	Consultation de solde Paiement distance	Consultation de solde	Consultation de solde
Durée de validité	2 ans	2 ans	A échéance (2 ans a la production)
Renouvellement	Automatique	Automatique	Non renouvelable
Conditions financières d'octroi	Solde moyen au compte 5000 Eur	Solde moyen au compte 500 Eur	aucune
Cout de la carte	60 EUR	40 EUR	50 $
Commission Trx	Variable entre 2 et 5 eur	Variable entre 2 et 5 eur	Fixe 5 eur
Plafond journalier (paiement et retrait)	1500 EUR	700 EUR	500 EUR
Plafond journalier retrait uniquement	550 EUR	500 EUR	300 EUR

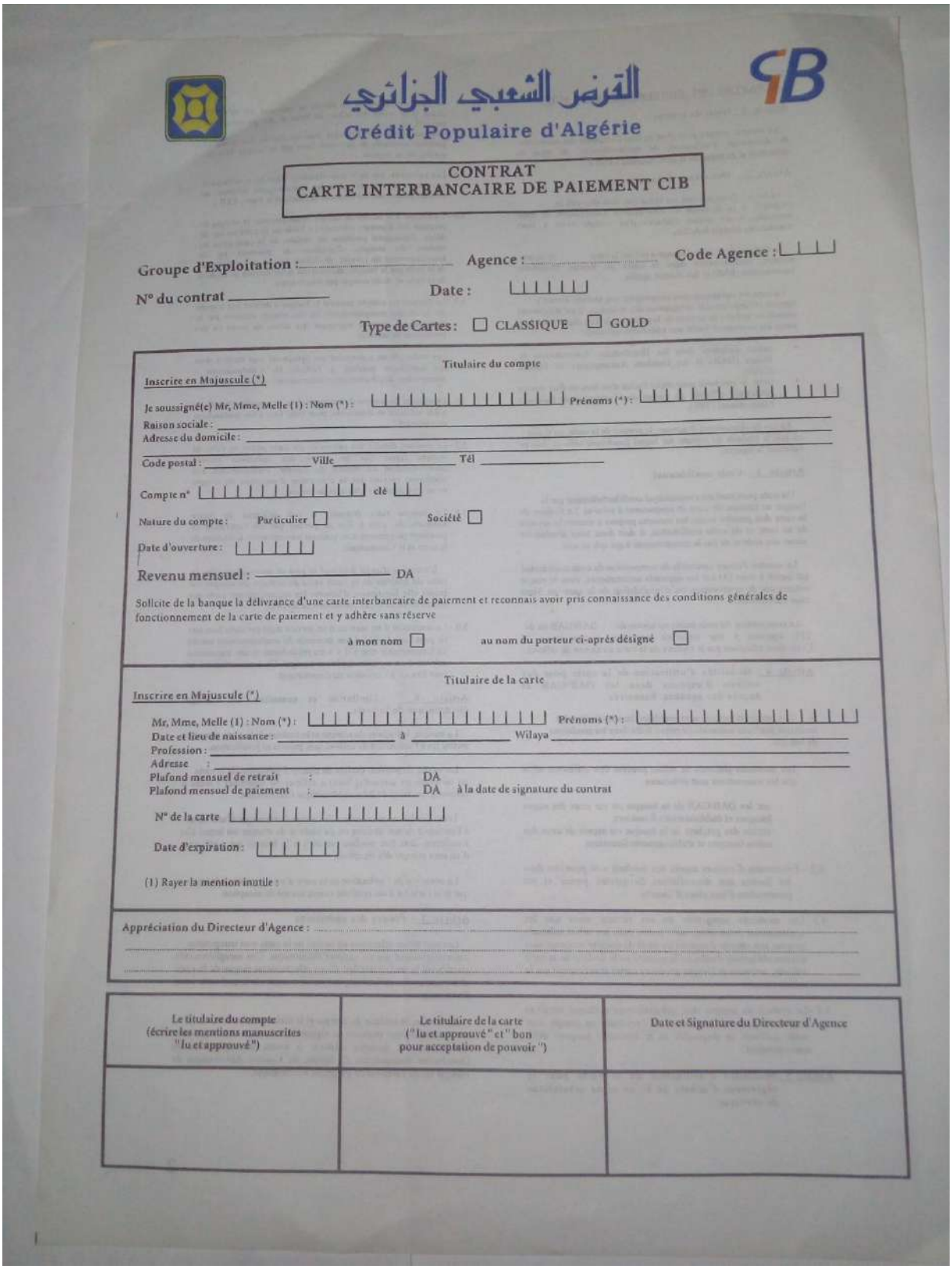
PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 4 : بطاقة الدفع البين بنكية CIB

الملحق رقم 5 : بطاقة الفيزا كارد VISA CARTE

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 06: عقد حامل بطاقة البين بنكية CIB



القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT CIB

Groupe d'Exploitation : ..... Agence : ..... Code Agence : ⌊⌊⌊⌋

N° du contrat _____ Date : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋

Type de Cartes : ☐ CLASSIQUE ☐ GOLD

Titulaire du compte

Inscrire en Majuscule (*)

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom (*) : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋ Prénoms (*) : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋

Raison sociale : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋ clé ⌊⌊⌋

Nature du compte : Particulier ☐ Société ☐

Date d'ouverture : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋

Revenu mensuel : _____ DA

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve

à mon nom ☐ au nom du porteur ci-après désigné ☐

Titulaire de la carte

Inscrire en Majuscule (*)

Mr, Mme, Melle (1) : Nom (*) : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋ Prénoms (*) : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Profession : _____

Adresse : _____

Plafond mensuel de retrait : DA

Plafond mensuel de paiement : _____ DA à la date de signature du contrat

N° de la carte ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋

Date d'expiration : ⌊⌊⌊⌊⌊⌊⌋

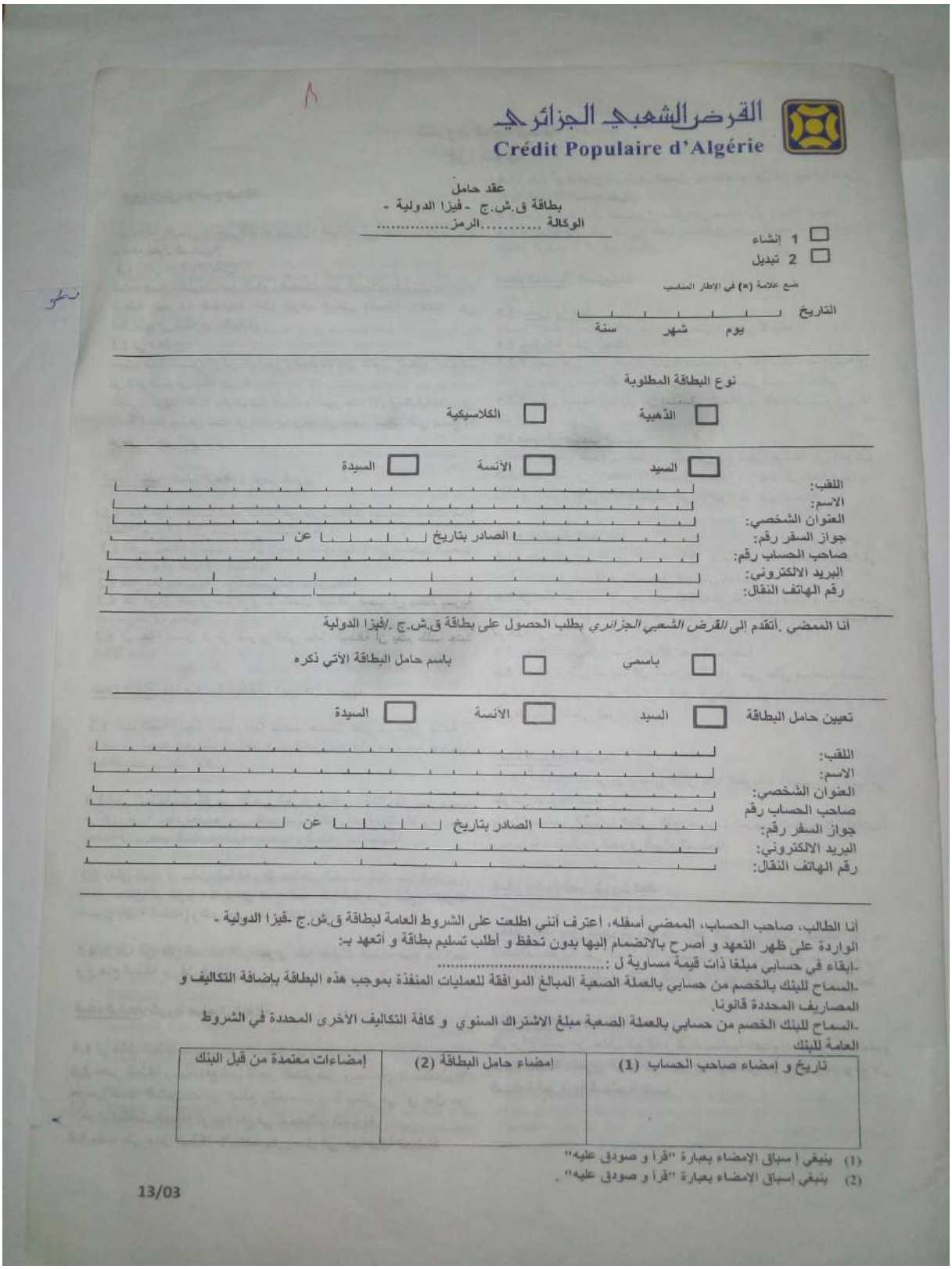
(1) Rayer la mention inutile

Appréciation du Directeur d'Agence : .....

Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites "lu et approuvé")	Le titulaire de la carte ("lu et approuvé" et "bon pour acceptation de pouvoir")	Date et Signature du Directeur d'Agence

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 07: عقد حامل بطاقة VISA CARTE الدولية



القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

عقد حامل
بطاقة ق.ش.ج - فيزا الدولية -
الوكالة .....الرمز.....

☐ 1 انشاء
☐ 2 تبديل

ضع علامة (×) في الاطار المناسب

التاريخ ___ ___ ___
يوم شهر سنة

نوع البطاقة المطلوبة

☐ الذهبية ☐ الكلاسيكية

☐ السيد ☐ الآنسة ☐ السيدة

اللقب:
الاسم:
العنوان الشخصي:
جواز السفر رقم: الصادر بتاريخ ___ ___ ___ عن
صاحب الحساب رقم:
البريد الالكتروني:
رقم الهاتف النقال:

أنا الممضي .أتقدم إلى *القرض الشعبي الجزائري* بطلب الحصول على بطاقة ق.ش.ج ./فيزا الدولية

☐ باسمي ☐ باسم حامل البطاقة الآتي ذكره

تعيين حامل البطاقة ☐ السيد ☐ الآنسة ☐ السيدة

اللقب:
الاسم:
العنوان الشخصي:
صاحب الحساب رقم
جواز السفر رقم: الصادر بتاريخ ___ ___ ___ عن
البريد الالكتروني:
رقم الهاتف النقال:

أنا الطالب، صاحب الحساب، الممضي أسفله، أعترف أنني اطلعت على الشروط العامة لبطاقة ق.ش.ج -فيزا الدولية - الواردة على ظهر التعهد و أصرح بالانضمام إليها بدون تحفظ و أطلب تسليم بطاقة و أتعهد بـ:

-ابقاء في حسابي مبلغا ذات قيمة مساوية لـ :.....
-السماح للبنك بالخصم من حسابي بالعملة الصعبة المبالغ الموافقة للعمليات المنفذة بموجب هذه البطاقة باضافة التكاليف و المصاريف المحددة قانونا.
-السماح للبنك الخصم من حسابي بالعملة الصعبة مبلغ الاشتراك السنوي و كافة التكاليف الأخرى المحددة في الشروط العامة للبنك

تاريخ و إمضاء صاحب الحساب (1)	إمضاء حامل البطاقة (2)	إمضاءات معتمدة من قبل البنك

(1) ينبغي إسباق الإمضاء بعبارة "قرأ و صودق عليه"
(2) ينبغي إسباق الإمضاء بعبارة "قرأ و صودق عليه".

13/03

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 08: الشروط العامة بطاقة VISA CARTE الدولية

الشروط العامة لبطاقة
"فيزا الدولية "

المادة الأولى:موضوع البطاقة

إن بطاقة القرض الشعبي الجزائري– فيزا الدولية- هي بطاقة دولية للسحب والدفع تخول لصاحبها:

1.1 داخل التراب الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من السلع والخدمات لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الحمركية المتواجدة داخل التراب الوطني (المعلنة بالاقتات عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية).

2.1 في الخارج:

-تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات لدى التجار المعلنين بالاقتات عن انخراطهم في شبكة فيزا الدولية،

-القيام بسحوبات نقدية أمام شبابيك البنوك و الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية وذلك في حدود السقف الذي يسمح به القرض الشعبي الجزائري.

المادة الثانية: تسليم البطاقة و الرمز السري

1.2 عند قبول الطلب، تسلم البطاقة من طرف البنك لصاحب حساب معبا بالعملة الصعبة أو لكل حامل معين اسميا من طرفه.

2.2 تكون البطاقة شخصية بحتة ولا يجوز استعمالها إلا من صاحبها شخصيا و يجب أن يوقع عليها فور استلامها.

3.2 يمنح بطريقة سرية رمز شخصي لكل حامل بطاقة.

4.2 هذا الرمز السري ضروري لاستعمال البطاقة. فيجب أن يحفظ بسرية تامة من طرف حاملها.

5.2 في حالة نسيان الرمز السري فعلى حامل البطاقة أن يقدم طلب جديد لبطاقة جديدة.

المادة الثالثة: مدة صلاحية البطاقة - تجديدها – سحبها

1.3 تسلم البطاقة لمدة سنتين قابلة للتجديد ضمنيا. على كل حامل بطاقة لا يرغب في تجديد انخراطه أن يعلم البنك كتابيا وذلك قبل انتهاء مدة صلاحية البطاقة بشهرين على الأقل.

2.3 تبقى البطاقة ملك للقرض الشعبي الجزائري الذي يحتفظ بحق استرجاعها في أي وقت أو عدم تجديدها دون تقديم سبب لذلك. ونتيجة لذلك يلتزم صاحب البطاقة أن يرجعها للبنك بعد تبليغه بسحبها بواسطة رسالة بسيطة.

3.3 يمكن للبنك أو حامل البطاقة و/أو صاحب الحساب إنهاء هذا العقد دون إشعار مسبق أو تبرير. لا يؤدي فسخ العقد إلى استرجاع مبلغ الاشتراك السنوي (قيمة البطاقة) والذي يبقى حقا مكتسبا للبنك.

4.3 يترتب عن غلق الحساب الذي تجري عليه عمليات البطاقة فسخ هذا العقد إرجاع البطاقة من قبل الحامل.

المادة الرابعة: شروط استعمال البطاقة

1. ان حامل البطاقة مسؤول عن الاحتفاظ بها و استعمالها.

2. تعتبر البطاقة وسيلة دفع لدى التجار المنخرطين ويجب أن لا تستعمل إلا رض تسديد المشتريات من السلع والخدمات و لا يمكن في أي حال من حوال استعمال البطاقة كوسيلة دفع في المعاملات التجارية.

3 يجب على حامل البطاقة الاحتفاظ بكل وصل إلى غاية نهاية المعاملة.

4.4لا يقبل أي احتجاج من طرف الحامل، بعد انقضاء أجل 30 يوم ابتداءا من تاريخ المعاملة المحتج عليها.

5.4 يجب على صاحب الحساب أن يطلع على حسابه، بأي وسيلة، تناسبه.

6.4 توقى العمليات التي يجريها حامل البطاقة في حدود السقف الذي يسمح به البنك و الرصيد الكافي في الحساب.

المادة الخامسة: المسؤوليات

1.5: مسؤولية البنك

لا يحمل البنك أي مسؤولية في حالة الاستعمال التدليسي للبطاقة.

2.5 مسؤولية حامل البطاقة

1.2.5 يجب على حامل البطاقة قبل كل سحب و/أو دفع وتحت مسؤوليته أن يتأكد من وجود رصيد كاف ومتوفر في حسابه إلى حين الخصم المقابل.

2.2.5 حامل البطاقة مسؤول عن استعمال البطاقة و الاحتفاظ بها و رمزها السري.

3.5 مسؤولية صاحب الحساب

صاحب الحساب مسؤول بالتكافل والتضامن مع حامل البطاقة عن العواقب المالية المترتبة عن الاحتفاظ والاستعمال للبطاقة ، و ذلك إلى غاية إرجاعها للبنك و الانتهاء الكلي لكافة العمليات التي تم اجراؤها على البطاقة

المادة السادسة: المعارضة

1.6لا يقبل القرض الشعبي الجزائري إلا المعارضة المرفوعة صراحة في حالة الضياع أو السرقة أو الاستعمال التدليسي للبطاقة.

2.6 في هذه الحالات، على صاحب البطاقة أن يقوم فورا وبأية وسيلة بوضع البطاقة تحت المعارضة و أن يؤكد ذلك في أقرب أجل برسالة مضمونة موجهة إلى الوكالة.

3.6 يحفظ البنك بحق وضع البطاقة تحت المعارضة.

4.6 العمليات التي أجريت قبل المعارضة ،تقع على عاتق صاحب الحساب. العمليات التي أجريت بعد المعارضة تقيد في الحساب و لا يمكن الاحتجاج بها أمام القرض الشعبي الجزائري.

المادة السابعة: العقوبات

إن كل استعمال تعسفي أو تدليسي تطبق عليه العقوبات المنصوص عليها في القوانين السارية المفعول.

يتحمل صاحب الحساب البنكي الذي صدرت بموجبه البطاقة كل التكاليف ومصاريف الاسترداد الجبري للمبالغ المستحقة.

المادة الثامنة:تعديل شروط العقد

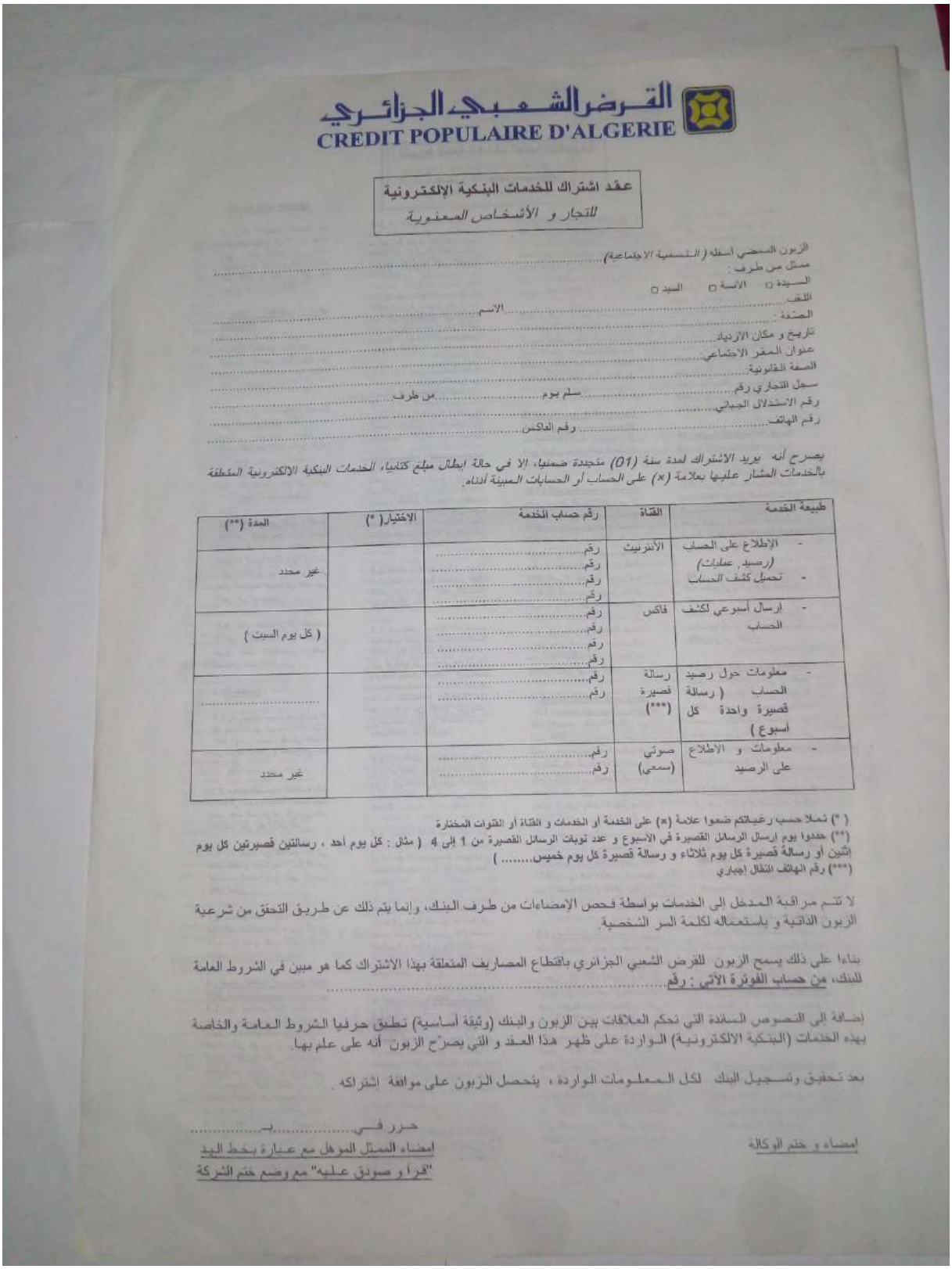
يتحفظ البنك بحق تعديل شروط هذا العقد التي تبلغ لحامل البطاقة. تعد هذه التعديلات ملزمة على الحامل إذا استعملت البطاقة بعد تاريخ هذا التبليغ و إذا لم يتم استرجاعها للبنك في الشهر الموالي لتاريخ تبليغ الشروط الجديدة العقد.

المادة التاسعة:تسوية النزاعات

كل نزاع ينشب بين حامل البطاقة و البنك بمناسبة تنفيذ و/أو تفسير هذا العقد و لم يتم تسويته بالطرق الودية في اجل 30 يوما من تاريخ حدوثه، يرفع إلى المحكمة الجزائرية المختصة إقليميا.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

الملحق رقم 09: اشتراك الخدمات البنكية الالكترونية



القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية
للتجار و الأشخاص المعنوية

الزبون المسمى أسفله (التسمية الاجتماعية)
ممثل من طرف :
السيدة ☐ الانسة ☐ السيد ☐
اللقب الاسم
الصفة :
تاريخ و مكان الازدياد
عنوان المقر الاجتماعي
الصفة القانونية
سجل التجاري رقم سلم يوم من طرف
رقم الاستدلال الجبائي
رقم الهاتف رقم الفاكس

يصرح أنه يريد الاشتراك لمدة سنة (01) متجددة ضمنيا، الا في حالة ابطال مبلغ كتابيا، الخدمات البنكية الالكترونية المتعلقة بالخدمات المشار عليها بعلامة (×) على الحساب أو الحسابات المبينة أدناه.

طبيعة الخدمة	القناة	رقم حساب الخدمة	الاختيار (*)	المدة (**)
- الاطلاع على الحساب (رصيد، عمليات) - تحميل كشف الحساب	الأنترنيت	رقم..... رقم..... رقم..... رقم.....		غير محدد
- ارسال أسبوعي لكشف الحساب	فاكس	رقم..... رقم..... رقم..... رقم.....		(كل يوم السبت)
- معلومات حول رصيد الحساب (رسالة قصيرة واحدة كل اسبوع)	رسالة قصيرة (***)	رقم..... رقم.....		.....
- معلومات و الاطلاع على الرصيد	صوتي (سمعي)	رقم..... رقم.....		غير محدد

(*) تملأ حسب رغباتكم ضعوا علامة (×) على الخدمة أو الخدمات و القناة أو القنوات المختارة
(**) حددوا يوم ارسال الرسائل القصيرة في الاسبوع و عدد تنويات الرسائل القصيرة من 1 إلى 4 (مثال : كل يوم احد ، رسالتين قصيرتين كل يوم اثنين أو رسالة قصيرة كل يوم ثلاثاء و رسالة قصيرة كل يوم خميس.....)
(***) رقم الهاتف المتنقل إجباري

لا تتم مراقبة المدخل إلى الخدمات بواسطة فحص الامضاءات من طرف البنك، وإنما يتم ذلك عن طريق التحقق من شرعية الزبون الذاتية و باستعماله لكلمة السر الشخصية.

بناءا على ذلك يسمح الزبون للقرض الشعبي الجزائري باقتطاع المصاريف المتعلقة بهذا الأشتراك كما هو مبين في الشروط العامة للبنك، من حساب الفوترة الآتي : رقم.....

إضافة إلى النصوص السائدة التي تحكم العلاقات بين الزبون والبنك (وثيقة أساسية) تطبق حرفيا الشروط العامة والخاصة بهذه الخدمات (البنكية الالكترونية) الواردة على ظهر هذا العقد و التي يصرّح الزبون أنه على علم بها.

بعد تحقيق وتسجيل البنك لكل المعلومات الواردة ، يتحصل الزبون على موافقة إشتراكه.

حرر في.....بـ.....

إمضاء و ختم الوكالة

إمضاء الممثل المؤهل مع عبارة بخط اليد "قرأ و صودق عليه" مع وضع ختم الشركة

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

المراجع:

أولا الكتب و المجلات:

1. إبراهيم بختي، " **الإنترنت في الجزائر** "، مجلة الباحث، العدد (01)، جامعة ورقلة، 2002.
2. بسام نور، **التجار الالكترونية (كيف– متى– اين)**، الموسوعة العربية للكمبيوتر/ قسم الدورات التعليمية، دمشق، 2000- 2003.
3. حميزي سيد احمد: الجهاز المصري الجزائري و محاولة تقييم آداء السياسة النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
4. صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية و الصيرفة الالكترونية**،(النظريات و السياسات)، دار الكتاب الحديث الطبعة الاولى القاهرة 2014.
5. محمد ابراهيم ابو الهجاء، **عقود التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر ط 2،عمان الاردن 2011.
6. مصطفى كمال طه، وائل انور بندق، **الاوراق التجارية– وسائل الدفع الالكتروني الحديثة**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، سنة 2005.
7. نادر إبراهيم السواح، "**النقود البلاستكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك** "، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005

ثانيا: المذكرات الاطروحات:

1. ابتهاج فضل الله الخضر حمودة،**اثر تطبيق نظام المقاصة الالكترونية في زيادة ربحية البنوك**، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي السوداني، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في المحاسبه، جامعة شندى السودان.
2. بن الشيخ سهام،" **التطورات العالمية في العمل المصرفي وأثارها على النظام المصرفي الجزائري** "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2010/2009.
3. بورزق ابراهيم، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة الجزائر 2007-2008.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

4. رشيد بوعافية،" **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري**"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة البليدة، 2005.

5. سليمة عبد الله "**تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري** "رسالة ماجستير جامعة الجزائر كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية قسم علوم إقتصادية السنة الجامعية :2008-2009.

6. عبد الرحيم وهيبة، "**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية** "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر،2006.

7. نسرين دبة، " **تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية** "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ورقلة،2009 /2010.

ثالثا: الملتقيات و المداخلات:

1. ح. رحيم، " **التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية ومحاولات علاجها**" المقدمة في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية الذي نظم بالتعاون ما بين جامعة ورقلة وجامعة التكوين المتواصل، جامعة ورقلة: 15-16-2004/03/17

2. حميد فشيت، حكيم بناولة، " **واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر** "، الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية – جامعة خميس مليانة.

3. رحيم حسين، هواري معراج ، " **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية** "، ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الإقتصادية، جامعة الشلف ، 2004.

4. سليمان ناصر، " **النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة** "،، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية – واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004.

5. عبد الرزاق خليل، عادل نقموش، **السلطات الاشرافية و العمليات المصرفية الالكترونية–** مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة الأغواط.

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr

6. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، " **تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق**"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، 11-12-2008.

7. منصوري الزين، **وسائل و انظمة الدفع و السداد الالكترونية –عوامل الانتشار و شروط النجاح–** مداخلة في الملتقى الدوللي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة.

8. مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **وسائل الدفع الالكترونية**، مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة.

رابعا: المواقع الإلكترونية:

1. جواني محمد، التجارة الالكترونية بين الواقع و الافاق، نشر في: جريدة الشعب يوم: 16-07-2011، متوفرة على الرابط: http://www.ech-chaab.net/ يوم الاطلاع: 26-04-2016

2. عبلة عيساتي، **هل تنتعش التجارة الالكترونية في الجزائر**، نشر في جريدة اخبار اليوم، يوم: 11-10-2015 متوفرة على الرابط: http://www.djazairess.com/ يوم الاطلاع: 27-04-2016

3. مقال نشر في جريدة أخبار اليوم يوم 29 – 03 – بعنوان: نحو تقنين التجارة الإلكترونية في الجزائر متوفر على الرابط: http://www.akhbarelyoum.dz/

4. WWW. Bank – of- Algeria.dz

خامسا: المراجع بالغة الاجنبية:

1. Abdelouahab Makhloufi, Matouk Belattaf: LE COMMERCE ELECTRONIQ en ALGERIE: VERS dE NOuVELLES FORMES dE VENTE EN LIGNE, Université de Béjaïa, Algérie
2. Newal Benkritly, **Le Système de Paiement par carte en Algérie**, Séminaire de Tunis, rencontre sur la carte bancaire au Maghreb, 08et09 février 2007.
3. Benhalima Ammour, Le système bancaire algérien- textes et réalité- .Dahleb, Alger, 1997.
4. Modernisation des système de paiement, sur le site: www.bank-of-algeria.dz.
5. www.ebanking.cpa-bank.dz

PdfMerger 3.0.0.6 - Version de dØmonstration - http://www.pdfeditor.fr