



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: العلوم الاقتصادية  
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

**دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين  
الخدمات المالية**  
- دراسة حالة بريد الجزائر- وكالة الوادي-

تحت إشراف الدكتور:

د. مصعب بالي

إعداد الطلبة:

- حنان التجاني
- رملة اللاحق
- سارة خالد
- عباس طالبي

لجنة المناقشة:

رئيسا

أ/ شريف بوقصبة

مناقشا

أ/ خليفة عزي

مشرفا

أ/ مصعب بالي

السنة الجامعية: 2018/2019

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ❁

وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا

كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

الآية {105} من سورة التوبة

## شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم « من لم يشكر الناس لم يشكر الله، و من أسدى إليكم

معروفا فكافئوه فان لم تستطيعوا فأدعوه له »

على اثر انهاء هذا العمل نتقدم بالشكر . . .

لله عز وجل قبل كل شيء ، نحمده حمدا كبيرا على توفيقه وعونه لنا، كما نتوجه بالشكر والامتنان

للأستاذ المشرف ” بالي مصعب ” الذي شرفنا بقبوله الإشراف على هذا البحث ولم

يبخل بالنصائح .

كما نشكر جميع الأساتذة على طول مشوارنا الدراسي لسنة 2019، كذلك نشكر موظفي البريد

المركزي بولاية الوادي خاصة السيد ” خالد دباب ” و”الآنسة ” عطية خضرة ” اللذان أعطيانا مساحة

كبيرة من وقتها من اجل هذا البحث وفي الأخير شكر عام لكل من منح يد العون حتى

ولو بكلمة.

” فشكرا جزيللا ”

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

”قل اعمالو فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون“

صدق الله العظيم

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات الا  
بذكرك.. ولا تطيب الاخرة الا بعفوك.. ولا تطيب الجنة الا برويتك.

الى من بلغ الرسالة وادى الامانة.. الى نبي الرحمة ونور العالمين

”سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم“

يا جسر احب الصاعد بي الى الجنة، وينبوع الصبر والتفائل والامل، الى كل من في الوجود بعد الله ورسوله،

الى القلب الناصح بالبياض واختي وصديقتي وحبيبتي ”امي الغالية“.

الى من وهبني الامان، ومهد لي طريق العلم، الى القلب الكبير ”ابي العزيز“.

الى من اظهر لي ماهو اجمل في هذه الحياة اخوتي الاعزاء: الحاج علي، عبيد محمد بهاء الدين.

الى احن واروع اخوات في الدنيا: سميرة وزوجها كمال والكتكوتة صابر ينال، وصبرينة وزوجها عبد الرزاق

وكتاكيتهما سراج وزياد.

والى من كانوا ملاذي وسر بستتي، الى من ثروقت معهم اجمل اللحظات: فاطمة الزهراء، ابتسام، ماجدة،

وسارة..... راجية من الله ان يذهب احزانهم ويسعد قلوبهم ويعطيهم حياة هنيئة.

”حنان التجاني“

# إهداء

أحمد والشكر لله الذي يسر لنا السبيل لإتمام هذا العمل

أهدي ثمرت عملنا هذا :

إلى من أناروا دربي وأعانوني بالصلاة والدعاء والداي العزيزان .

إلى من استمد منه كل القوة والعزيمة رفيق دربي زوجي ” بشير”.

إلى رباحين حياتي اخوتي واخواتي .

إلى زميلاتي في العمل المتواضعات .

إلى ونسال الله عز وجل ان يبارك لنا في هذا العمل ويرقينا الى اعلى مراتب العلم .

”اللاحق رملته”

## إهداء

أهدي ثمرة تعبى وإنجازى هذا خلال المرحلة الجامعية:

إلى أبى معلى الأول ورمز التضحية والصبر

إلى أمى رمز الكنان والعطاء

حفظهما ربى عنز وجل وأطال فى عمرهما

إلى من هم سندی فى الحیاة إخوتى وأخواتى

إلى كل زملائى وزميلاتى خاصة " خالد وباب وعباس، حنان وشوقر منال "

إلى كل من يؤمن بأن بدور النجاح والتطور فى تراثنا

وحضارتنا وفى أنفسنا قبل أن تكون عند الغير

إلى كل هؤلاء

والى من يتذكرهم قلبى ونسيهم قلبى

أهدي هذا العمل المتواضع

" خالد سارة "

## إهداء

لله الحمد والشكر على توفيقتي لإتمام هذا العمل المتواضع، فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه في علاه.

أهدي تخرجي إلى من جرع الكأس الفارغ ليسقينني قطرة حبي، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليسهد لي طريق العلم

أبي وأمي

إلى أخوتي وأخواتي حفظهم الله عز وجل

إلى كل العائلة الكريمة، وأصدقائي وزملائي متمنيا لهم التوفيق

إلى كل من ساعدني في إعداد هذه المذكرة، إلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم كل المحبة

والتقدير

”طالبتي عباس“

## الملخص

يعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الاقتصاديات ما دام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فاعلية في معالجة المعاملات لاسيما بظهور المصارف الإلكترونية، فالتطور التكنولوجي ساعد كثيرا في إنشاء وسائل دفع جديدة كبطاقات الائتمان، الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية ( محفظة النقد الإلكتروني) والتي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات المالية.

الجزائر لم تشذ عن هذه القاعدة، فقد شهد بريد الجزائر تطورات تتماشى وهذه التكنولوجيا الحديثة فكان لا بد لها من الإرتقاء بنظامها الى مستوى تلك التطورات وبالتالي تحديث نظام الدفع وذلك لتحسين الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر عن طريق إصدار وسائل دفع حديثة تمثلت بداية في البطاقة المغناطيسية (الكلاسيكية) التي لم تلقى إقبالا كبيرا عليها من طرف الزبائن ومن أجل تقديم خدمات تلي رغبات العملاء قام بريد الجزائر بإصدار البطاقة الذهبية والتي تقدم خدمات جديدة لم تكن متوفرة في البطاقة القديمة ( التحويل من حساب لآخر، تسديد الفواتير ...) فقد ساهمت هاته البطاقة بصفة كبيرة في تحسين الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر.

### الكلمات المفتاحية:

البطاقة الالكترونية، الدفع الالكتروني، خدمات مالية، الصراف الآلي، البطاقة الذهبية، بريد الجزائر (وكالة الوادي)

The modernization of the payment system is an important priority for all economies as long as the traditional means of payment are less effective in dealing with transactions, especially with the advent of electronic banks, technological development has greatly helped to create new payment methods such as credit cards, electronic cheques and cash electronic (e-cash wallet) that facilitates the task of settling financial transactions.

Algeria did not deviate from this rule, Algeria's poste witnessed development in line with this modern technology, and it had to upgrade its system to the level of those developments and thus modernize the payment system to improve the financial services provided by the poste of Algeria through the issuance of modern means of payment, which was the beginning in the magnetic card (classical), which has not received a great turnout by the customers and in order to provide services to meet the wishes of the customers, the poste of the gold card, which offers new service that were not available on the old card (transfer from one account to another, payment of invoices...), lost this card contributed significantly to the improvement of the financial services provided by the post of Algeria.

### Keywords:

E-card, electronic payment, financial services, ATM, gold card, Algeria post (eloued Agency).

الفهرس

المحتوى

شكر وتقدير

الإهداء

الملخص

الفهرس

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

قائمة الملاحق

مقدمة

## الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني

07	تمهيد.....
08	المبحث الأول: ماهية نظم الدفع الالكتروني.....
08	المطلب الأول: نشأة الدفع الالكتروني.....
12	المطلب الثاني: مفهوم نظم الدفع الالكتروني وخصائصه.....
12	الفرع الأول: تعريف نظم الدفع الالكتروني.....
14	الفرع الثاني: أهمية نظم الدفع الالكتروني.....
14	الفرع الثالث: خصائص نظم الدفع الالكتروني.....
16	المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكتروني.....
16	الفرع الأول: النقود البلاستيكية.....
17	الفرع الثاني: البطاقة الذكية.....
18	الفرع الثالث: النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية.....
20	الفرع الرابع: الشيكات الالكترونية و التحويلات المالية.....
22	المطلب الرابع: مزايا وعيوب الدفع الالكتروني.....
22	الفرع الأول: مزايا الدفع الالكتروني.....
25	الفرع الثاني: عيوب الدفع الالكتروني.....
27	المبحث الثاني: ماهية البطاقات الالكترونية.....

27	.....المطلب الأول: مفهوم البطاقة الالكترونية
27	.....الفرع الأول: نشأة البطاقة الالكترونية
28	.....الفرع الثاني: تعريف البطاقة الالكترونية
30	.....المطلب الثاني: التمييز بين بطاقة الدفع الالكتروني ووسائل الدفع الحديثة
30	.....الفرع الأول: التمييز بين البطاقة الالكترونية و النقود الالكترونية
31	.....الفرع الثاني: تمييز البطاقة الالكترونية و الشيك الالكتروني
32	.....المطلب الثالث: مزايا وعيوب استخدام البطاقة الالكترونية
32	.....الفرع الأول: مزايا البطاقة الالكترونية
34	.....الفرع الثاني: عيوب البطاقة الالكترونية
36	.....المبحث الثالث: الإطار العام للخدمة المالية
36	.....المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية وخصائصها
36	.....الفرع الأول: تعريف الخدمة المالية
37	.....الفرع الثاني: خصائص الخدمة المالية
38	.....المطلب الثاني: أنواع الخدمة المالية
41	.....المطلب الثالث: الخدمات المالية الالكترونية
41	.....الفرع الأول: مفهوم الخدمة المالية الالكترونية
42	.....الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية الالكترونية
45	.....المطلب الرابع: دورة حياة الخدمة المالية
47	.....خلاصة الفصل الأول

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لوسائل الدفع الالكترونية في بريد الجزائر

48	.....تمهيد
49	.....المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر
49	.....المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر
49	.....الفرع الأول: نشأة بريد الجزائر
51	.....الفرع الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر
58	.....المطلب الثاني: مؤسسة بريد الجزائر -الوادي-

62	المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر -الوادي-.....
63	الفرع الثاني: الخدمات البريدية.....
64	الفرع الثالث: الخدمات المؤدية لفائدة الغير.....
64	الفرع الرابع: الخدمة عن بعد.....
65	المطلب الرابع: مقارنة بين الخدمة التقليدية والالكترونية.....
66	المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية.....
66	المطلب الأول: ماهية البطاقة الذهبية.....
68	المطلب الثاني: طلب البطاقة الذهبية.....
77	المطلب الثالث: الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية.....
78	الفرع الأول: جهاز الدفع الالكتروني TPE.....
81	الفرع الثاني: الصراف الآلي.....
84	المبحث الثالث:
84	المطلب الأول: احصائيات حول البطاقة الذهبية.....
87	المطلب الثاني: احصائيات حول البطاقة الذهبية بولاية الوادي.....
88	المطلب الثالث: تقييم مدى نجاعة استخدام البطاقة الذهبية.....
88	الفرع الأول: مزايا البطاقة الذهبية.....
89	الفرع الثاني: عيوب البطاقة الذهبية.....
90	خلاصة الفصل الثاني.....

الخاتمة

قائمة المراجع

قائمة اجد اول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
64	رسوم وأسعار استعمال البطاقة الذهبية	(1-2)
64	العمليات المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"	(2-2)
65	عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"	(3-2)
65	الحدّ من قيمة العمليات المالية المنجزة بواسطة البطاقة	(4-2)
68	نسبة الرسوم المطبقة على العمليات	(5-2)
74	تطور عدد حاملي البطاقة المغناطيسية	(6-2)
76	تطور عدد حاملي البطاقة المغناطيسية بولاية الوادي	(7-2)
77	عدد العمليات المجرة على الصرافات الألية بولاية الوادي خلال شهر أفريل 2019	(7-2)

# قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
45	الهيكمل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي	(1-2)
46	مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية	(2-2)
50	الهيكمل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر بالوادي	(3-2)
74	منحى يوضح تطور عدد حاملي البطاقة الذهبية	(4-2)

مقدمة

على مر العصور والتعاملات المالية في المبادلات التجارية وحتى اليومية تستحوذ فيها النقود على حصة الأسد من مجمل العمليات، فقيم الأشياء يعبر عنها تعبيراً نقدياً، ومعظم ما يدور داخل مجتمع ما من معاملات يتم تسويته بالنقود. لكن مع التطور الزمني أصبح يتم يومياً إجراء ملايين المعاملات والصفقات والقروض باستخدام النقود، مما أدى إلى ظهور عدة مشاكل أهمها العمليات الحسابية المعقدة، حوادث السرقة والضياع، ثقل حمل النقود عند إجراء صفقات ضخمة... الخ، ولحل مثل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمنة وأمكنة مختلفة، على اتخاذ شكل معين يتصف بالقبول العام وله قيمة معروفة تسمح بقيام مقام النقود، ويطلق عليها عموماً باسم وسيلة الدفع، غير أن التطور الاقتصادي لم يسمح لوسائل الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالاً معروفة لأزمنة معينة، أصبحت تعرف الآن بوسائل و نظم الدفع التقليدية، وفرض التطور التكنولوجي في الوقت الحاضر و زيادة تطبيقه في جميع مناحي الحياة ومنها العمل المصرفي، استخدام وسائل دفع تختلف عن تلك الوسائل التقليدية، والتي تعرف بوسائل الدفع الالكترونية.

يعرف عن الجمهور الجزائري اعتماده في الصفقات التجارية و المالية الكبيرة منها و الصغيرة على السيولة النقود، وبالتالي عدم ثقته في وسائل الدفع البديلة عنها، و اختيار وسيلة الدفع هذه عن غيرها ( الشيك، التحويل، بطاقات الدفع...) منذ القديم له مبرراته، و لعل أقوى هذه المبررات اكتظاظ المحاكم الجزائرية بالشكاوى المتعلقة بإصدار شيكات بدون رصيد، كذلك المجتمع في حد ذاته لا يفهم سوى لغة السيولة النقدية لغياب الثقافة المصرفية و لعل للأمية دور في ذلك، و بطبيعة الحال الدور الأكبر يعود للجهاز المصرفي الذي ساهم بتردي الخدمات التي يقدمها في انتشار هذه الظاهرة، والنظام المصرفي الجزائري يدرك السمعة السيئة التي نسبت إليه بشأن نوعية الخدمات و عدم وجود ثقة تامة بينه وبين عملائه، وهي أخطر مشكلة قد يواجهها البنك الذي يعتبر مؤسسة تسعى لتحقيق الربح، لهذا فإن النظام المصرفي الجزائري بدأ يشهد منذ سنة 2005 تكافل في الجهود الوطنية و الدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير خدماته وتحديثها، ولعل أهم البرامج المسطرة و التي دخلت حيز التنفيذ في سنة 2006 مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع، وقد تضمن هذا المشروع البطاقات البنكية كوسيلة دفع الكترونية كما شمل وسائل الدفع التقليدية بإدخال المقاصة الالكترونية من أجل معالجتها الكترونياً والتخلص من الطريقة اليدوية التي أثقلت كاهل المؤسسات والعملاء و حتى البنوك، وضم أيضاً المشروع محاولة إعادة الاعتبار للشيكات والتحويلات، ولم يقتصر المشروع على البنوك فقط بل شمل أيضاً مؤسسات النظام التي تتكون من البنك المركزي والخزينة العمومية ومؤسسة بريد الجزائر لدورها الفعال في عمليات الدفع، وفي إطار مشروع تحديث وسائل الدفع في الجزائر تعتبر مؤسسة بريد الجزائر طرفاً معنياً بهذه العملية، وبالفعل فإن هذه المؤسسة التزمت بالتخصيص والتخطيط لتنفيذ المشروع من طرفها وذلك بالتعاون مع بنك الجزائر و باقي البنوك التجارية.

## ❖ الإشكالية

- إلى أي مدى يمكن أن تساهم بطاقة الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المالية المقدمة في بريد الجزائر (وكالة الوادي)؟.

وتبرز التساؤلات الفرعية التالية لتوضيح أكثر للإشكالية:

- 1- ما المقصود بأنظمة الدفع ووسائل الدفع وكيف تطورت؟.
- 2- ما هي الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر (وكالة الوادي)؟ وما هي وسائل الدفع التي يستعملها؟
- 3- هل تعتبر البطاقة الذهبية وسيلة دفع ذات أهمية كبيرة وناجحة في بريد الجزائر (وكالة الوادي)؟.

## ❖ فرضيات الدراسة

- ✓ ساهمت نظم الدفع الإلكترونية في تسهيل الخدمات المالية، ومعالجتها بسرعة فائقة وبأقل تكلفة؛
- ✓ تعتبر البطاقة الذهبية من أفضل وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة اليوم؛
- ✓ ساهمت خدمة البطاقة الذهبية التي أطلقتها بريد الجزائر في تحسين وتسهيل مجمل الخدمات المالية التي يقدمها لزيائنه.

## ❖ أهداف الدراسة

- ✓ التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني؛
- ✓ الوقوف على أنواع البطاقات الإلكترونية ومعرفة أهم مميزاتا وعيوبها؛
- ✓ التعريف بالخدمة المالية وخصائصها؛
- ✓ التعرف على مكانة مؤسسة بريد الجزائر وابرار الخدمات التي يقدمها؛
- ✓ التعريف بالبطاقة الذهبية كأداة دفع حديثة؛
- ✓ التخصص في المجال الدراسي؛
- ✓ زد على ذلك اهتمامنا الشخصي.

## ❖ أهمية الدراسة

- ✓ ضرورة مواكبة التطور؛
- ✓ ان القطاع الذي تتناوله الدراسة وهو القطاع العمومي للبريد، يعد من القطاعات الاقتصادية الهامة في جميع دول العالم بما فيها الجزائر، الأمر الذي يستلزم دراسة بعض العوامل التي تساهم في الارتقاء بمستوى أداء هذا القطاع؛

- ✓ أن هذا الموضوع لم يتناوله الكثير من الباحثين من قبل بالدراسة و البحث؛
- ✓ إبراز أهمية وسائل الدفع الحديثة (البطاقة الذهبية) في بريد الجزائر (وكالة الوادي).

## ❖ الدراسات السابقة

اعتمدنا في بحثنا هذا على العديد من الدراسات نذكر منها:

✓ دراسة (عبد الرحيم وهيبية) بعنوان "احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر" 2005-2006:

في هذه الدراسة وضحت هبة ان الاقتصاد العالمي شهد تحولات أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكسها هذه التطورات التي تسمح بتجديدها، هذه الأفكار امتدت إلى الجهاز المصرفي الذي استغلها كحلول لوسائل الدفع الكلاسيكية التي لم تعد تدر عليه ربحاً في غالب الأحيان و تكبده خسائر فادحة، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة و تطورات العصر لا من حيث السرعة و لا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك و عملائه، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد بدائل عنها في ظل تطورات توفر كل الأدوات و الإمكانيات لتحقيق ذلك.

✓ دراسة (محمد سحنون) بعنوان " النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية" 2003:

يتناول هذا الموضوع الصورة الاخيرة لتطور انواع النقود حيث يوضح اهمية النقود الالية (الالكترونية) كشكل جديد في الحياة النقدية والمصرفية باعتباره النتيجة الحتمية للتطور الهائل الذي عرفه النظام النقدي الورقي، كما يتعرض لأهم أنواع هذه النقود والى اساليب استخدامها في الاقتصاديات الحديثة انطلاقاً من البطاقات الائتمانية وصولاً الى شبكة الدفع الآلي " الانترنت".

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

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

✓ (بالعاش ميادة) بعنوان (أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا) بسكرة، 2014-2015:

ناقشت هذه الدراسة نظم الصيرفة الالكترونية وكيفية التعامل مع اطراف المختلفة بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين، حيث الزم الجزائر في نهايات الاخيرة على تطوير الخدمات والية عمل المصارف بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا الى ارقى النظم المصرفية وتوفير افضل الخدمات للزبائن، من اجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات وجلب الزبائن وتقديم افضل العروض.

### ❖ أسباب اختيار الموضوع

- ✓ دراسة هذا الموضوع تدخل ضمن عملي الشخصي، لذا يكون من الموضوعي أن أختار دراسة تتماشى وهذا العمل؛
- ✓ ميول و رغبة الباحث في دراسة هذا الموضوع؛
- ✓ حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية؛
- ✓ الكشف عن أهمية أنظمة الدفع الالكتروني؛
- ✓ التعرف على وسائل الدفع الحديثة ببريد الجزائر.

### ❖ منهج الدراسة

من أجل دراسة هذا الموضوع اتبعت المنهج الوصفي والتحليلي المناسب لسرد مختلف المفاهيم و الحقائق التي تدور حول الموضوع في الجانب النظري، ثم انتقلنا الى منهج دراسة حالة على مستوى بريد الجزائر (وكالة الوادي) و توضيح أهم الخدمات التي يقدمها.

### ❖ حدود الدراسة

يمكن تحديد مجال وحدود الدراسة من خلال:

أ-الإطار المكاني:

اخترنا لدراسة الموضوع الجزائر نظرا لانتمائنا لها وتحديدنا في بريد الجزائر وكالة الوادي

ب-الإطار الزمني:

تحديد الاطار الزمني المعتمد على المعلومات في رأينا ما بين 2017-2019 حسب المعلومات المتوفرة لدينا.

### ❖ صعوبات الدراسة

- ✓ افتقار المكتبة الجامعية للمراجع المتخصصة في موضوع البحث؛
- ✓ اتساع الموضوع و كثرة معطياته وأبعاده مما سبب لنا صعوبة التحكم بمعلوماته و الإلمام بكل جوانبيه؛

✓ نقص التخصص في الموضوع؛

✓ صعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة والكافية خاصة بالموضوع.

### ❖ محتويات الدراسة

من خلال المنهجية قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين:

في الفصل الأول تطرقنا الى مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الالكترونية وذلك من تعريف وأنواع وخصائص وتطرقنا كذلك الى البطاقات الالكترونية والخدمة المالية الالكترونية بشكل عام.

أما الفصل الثاني قمنا بدراسة حالة بريد الجزائر وكالة الوادي حيث حاولنا أولاً تعريف البريد ونشأته ثم انتقلنا الى البريد المركزي بالوادي و ابراز أهم الخدمات التي يقدمها أولها خدمة الصراف الآلي وخدمة البطاقات الالكترونية والتي تتمثل خدمة البطاقة الذهبية وخدماتها وتكاليفها وكل ضوابطها.

# الفصل الأول

الإطار النظري لوسائل الدفع

الإلكترونية

### تمهيد

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي, و كحل للمشاكل و العراقيل التي فزرتها وسائل الدفع التقليدية, وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة, وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك والمؤسسات لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة. ولقد شهد العالم في نهاية القرن العشرين تحولات كبيرة في كل مناحي الحياة، الاقتصادية منها والسياسية، الثقافية والاجتماعية، لا بل وحتى الجوانب الأخلاقية شهدت الكثير من التحولات في اتجاه الانحلال والتفسخ وتعزز هذا الانحلال بسبب الثورة التكنولوجية في ميدان الاتصال والمعلوماتية والمواصلات التي جعلت من العالم المترامي الأطراف قرية صغيرة أضحى من الصعب على أثرها أن تقفل الدول حدودها أمام المنتجات والأفكار والقيم الأخرى ، لأن هذه المنتجات وهذه الأفكار دخلت البيوت دون إذن عن طريق القنوات الفضائية والأقمار الصناعية وشبكات الانترنت.. وتعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظرا لما توفره من سرعة وسهولة في التعامل بها، وبذلك تم استحداث أسلوب تقني أكثر تطورا وهو الدفع بواسطة بطاقات الوفاء أو الدفع، هاته البطاقات بدورها ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة و هذا ما سنتطرق له في هذا الفصل عبر ثلاث مراحل وهي:

المبحث الأول: حول ماهية نظم الدفع الالكتروني

المبحث الثاني: حول ماهية البطاقات الالكترونية

المبحث الثالث: حول الإطار العام للخدمة المالية.

### المبحث الأول: ماهية نظم الدفع الالكتروني

مزامنة للتطور التكنولوجي الحادث وجد الاقتصاديين أنفسهم أمام إلزامية خلق وسائل دفع حديثة تمكن من تأدية نفس وظائف الوسائل التقليدية إضافة إلى إعطائها ميزات تجعلها أسرع و اضمن هذا ما أدى إلى خلق ما يسمى بوسائل الدفع الالكتروني هذا ما سنتطرق له في هذا المبحث .

### المطلب الأول: نشأة نظم الدفع الالكتروني

يشهد النشاط الاقتصادي والتجاري تطورا مستمرا ويشمل هذا التطور مفهوم النشاط وكذلك الوسائل اللازمة لإتمامه، حيث يعمل كل منهما على تطوير الآخر. فالتطور في مجال الاقتصادي يدفع إلى التطور في غيره من المجالات الأخرى، وهكذا تتكامل حلقات الأنشطة الاقتصادية مع بعضها البعض و استمرار التطور المادي لفترة من الوقت فإنه يؤدي إلى حدوث تطور في نوعية السلع والخدمات التي يتم إنتاجها والتعامل فيها، وإلى حدوث تطور في وسائل التعامل بالتحويل من الوسائل التقليدية إلى وسائل أخرى أكثر تطورا وتقدما<sup>1</sup>.

نتيجة لتزايد المستمر لنسبة مستخدمي الانترنت، إضافة إلى معقولية المقابل المادي لاقتناء تكنولوجيات العالية الأداء مع انخفاض تكاليف التشغيل والمعالجة نتيجة للتحسينات المستمرة التي تشهدها التكنولوجيا ذلك ما حفز إلى وجود شبكة اتصالات عالمية شاملة ما بين المتعاملين سواء كانوا مؤسسات مالية، منتجين، مستوردين وحتى المستهلكين لترتبط بينهم فاعتمدت شبكة الانترنت العالمية في جميع المجالات على البيانات لتبادل المعلومات كوسيلة ذات طبيعة غير مادية ربحا للوقت و تقليصا لتكلفة المعاملات هذا ما ساعد كثيرا في التطور في المجال التجاري عموما و في نظم الدفع خصوصا، بعد أن كانت المقايضة هي الوسيلة المستعملة لعمليات البيع و الشراء في القديم والتي تبعثها النقود السلعية والمعدنية والورقية وصولا إلى الأساليب الجديد التي تزامنت مع التكنولوجيا الحديثة وهي النقود الائتمانية والدفع الالكتروني التي أصبحت تحل محل الوسائل التقليدية وسرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة لما حققته من مزايا وتسهيلات .

فأول عملية دفع تمت الكترونيا عن طريق الانترنت **online** ودفع مقابلها مستخدما بطاقته الائتمانية وكانت سنة 1998 من طرف مارك فنويك عندما أرسل بطاقة معايدة لأمه دون مغادرته لمكتبه حيث قام بعملية الشراء ببطاقة بلاستيكية تحتوي على نقود الكترونية ومالكي مثل هذه البطاقات يمكنهم سداد قيمة مشترياتهم مباشرة وعليه فان اقتصاد الانترنت احتل جزء كبير في هيكل الاقتصاد العالمي حيث أصبح لا يستوجب على الفرد حمل نقود ورقية لقضاء مختلف حاجاته بل أصبحت مجموع البطاقات الالكترونية هي البديل لقضاء مختلف العمليات في أي مكان و أي زمان<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> سماح شعيب، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني - واقع و تحديات-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي التسيبي، تبسة، السنة الجامعية 2015-2016، ص: 3.

<sup>2</sup> لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009، ص: 13.

و قد كانت وراء ظهور نظم الدفع الالكتروني عدة عوامل نذكرها كالآتي<sup>1</sup>:

أولاً : تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: و ذلك نتيجة العديد من المشاكل التي تعاني منها مثل:

1- انعدام الملائمة :فالحاجة للوجود الشخصي سواء عينياً أو عبر الهاتف لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية و بالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج مع تكلفة اعلى و بالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات؛

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي :لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي و يتوقف التأخير في التحقيق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى الأسبوعين؛

3- انعدام الأمن : فالتوقيعات يمكن أن تزور أو يمكن أن يقوم التاجر أو المشتري بعمليات الغش و الاحتيال؛

ثانياً :استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي

كن للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الانترنت العالمية وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الإنترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي و هو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين أو الانتظار لساعات طويلة في الطوابير، كما يستطيع العميل من خلال الشبكة أن يراجع حساباته و يفحصها و يسدد الفواتير الخاصة به

ثالثاً :التوجه نحو التجارة الالكترونية

يجمع المتبعون للنشاط التجاري و الراصدين لتغير الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة لإدارة التجارة بين البلدان حيث اقروا أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج و بروتوكولات جديدة و اعتماد إجراءات أمنية و تشريعات قانونية من اجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية، التي تعرف بمعناها الشامل بأنها عمليات البيع و الشراء للسلع و الخدمات عبر الإنترنت

<sup>1</sup> سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الموسم الجامعي 2012-2013، ص ص: 35-38.

### المطلب الثاني: مفهوم نظم الدفع الالكتروني

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

### الفرع الأول: تعريف نظم الدفع الالكتروني

نظام الدفع الالكتروني عن مجموعة وسائل الدفع التقليدية و لكن بشكل متطور، والتي نستعملها في حياتنا اليومية حيث الفرق بينهما هو أن نظم الدفع الالكتروني تتم كل عملياته الكترونيا فلا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية. وقليلة هي المصادر التي احتوت و بصراحة تعريف الدفع الالكتروني حيث اتجهت أغلبها الى تعريف وسائل الدفع الالكتروني وسنذكر هنا بعض التعاريف التي وردت :

وردت تعريفات عدة لانظمة الدفع الالكتروني تتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظم التقليدية، من هنا يمكن تعريف نظم الدفع الالكترونية على أنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وامنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن<sup>1</sup>.

ويمكن تعريفه على أنه نظام يقوم بالربط بين المصارف و شركات بطاقات الائتمان التي تقوم بأعمالها عبر الانترنت وهذا النظام يتحقق من صحة التحويلات و يتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل و فاعلية الأمن المعلوماتي<sup>2</sup>. كانت التجارة الالكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة، وتعرف على أنها "عملية يتم من خلالها إستبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيط لتسهيل عميلة التبادل. ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال في الأساس ثمن لسلعة أو لخدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، سنة 2010م-1431هـ، ص: 178.

<sup>2</sup> فريدة قفلول، أهمية أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012-2013، ص: 37.

<sup>3</sup> السعيد بريكة، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية،

جامعة أم البواقي، العدد الثاني، ديسمبر 2014، ص: 57.

ومنه يمكن تعريف الدفع الالكتروني بأنه عبارة عن خدمة تمكن الأفراد والشركات والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة...، أو أي كيان قانوني بتسديد مستحقاتهم الكترونيا للجهات المشتركة في خدمات الدفع الالكتروني<sup>1</sup>.

### تعريف وسائل الدفع الالكتروني:

يعرفها الأستاذ أيمن قديح على أنها: "عملية تحويل الأموال في الأساس كئمن لسلعة أو لخدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وارسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"<sup>2</sup>. تمثل وسائل الدفع الحديثة أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل الدفع ويقصد بوسائل الدفع الالكتروني أنها على مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشبكات الالكترونية والبطاقات البنكية"<sup>3</sup>. كما عرفها جون بول فويار على "أنها تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات البنكية أو المالية أن تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية بدون الحصول على الإعتماد الصادر عن لجنة المؤسسات القرضية أو المؤسسات الإستثمارية"<sup>4</sup>.

كما تعرف أيضا بأنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها تتضمن عملية الدفع الالكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع) وشبكة البطاقات. كما يعرفها البنك المركزي الأوربي: "بأنها كل عملية دفع صدرت وعلجت بطريقة الكترونية".

وهذا يعني أن وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان<sup>5</sup>.

أما Duclos Thierry عرفها أنها "جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المستعملة أو التقنية المستخدمة، تسمح لكل شخص، بتحويل الأموال"<sup>6</sup>

ومصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الإلكترونية للأموال، الشيك الإلكتروني والدفع بالنقود الإلكترونية<sup>7</sup>

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص: 73.

<sup>2</sup> سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

<sup>3</sup> يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم تسيير، جامعة مولاي، سعيدة، السنة الجامعية 2016-2017، ص: 32.

<sup>4</sup> Jean Paul Foyart: << Monitique rt moyens de paiement>>, séminaire et formation unicom, hotel mercur Alger; le 26/07/2006, sans numéro de page

<sup>5</sup> زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية -دراسة حالة الجزائر- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، عبة علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تسيير، جامعة مولاي، سعيدة، السنة الجامعية 2010-2011، ص: 17-18.

<sup>6</sup> Duclos Thierry: << Dictionnaire de la banque >>, 2ème édition, edition Sefi, Bibliothèque national du canada, 1999, P: 308.

<sup>7</sup> عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص: 25.

### الفرع الثاني: أهمية نظم الدفع الالكتروني

إن إتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني 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 غير مادية كالعقود الالكترونية التي ترم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا كان الدفع الكترونياً<sup>1</sup>. و يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك، عن طريق البريد أو من خلال فاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب<sup>2</sup>.

### الفرع الثالث: خصائص نظم الدفع الالكتروني

وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن تلك الوسائل التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>3</sup>:

أولاً: يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً و دولياً، و بذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع و النقل.

ثانياً: يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل،

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

1- من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، و من ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، و لا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً.

<sup>1</sup> لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص: 29-30.

<sup>2</sup> زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015، ص: 18.

<sup>3</sup> عبد الرحيم وهيب، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير فرع نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006، ص: 31.

- 2- من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.
- خامسا: يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم<sup>1</sup>.
- سادسا: يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات<sup>2</sup>:
- 1- شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- 2- شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة قبل ذلك.

### المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكتروني

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص: 31.

<sup>2</sup> شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية-، ماذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، السنة الجامعية 2014-2015، ص: 28.

إن وسائل الدفع التقليدية بأنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع، وبانتشارها الواسع أدى إلى ظهور العديد من المشاكل كالتزوير مثلا، ولكن مع التطور التكنولوجي الحاصل أجبر الاقتصاديين إلى خلق وسائل جديدة تتلائم والتطور التكنولوجي وتقوم بنفس الدور والوظائف للوسائل التقليدية وتدعى وسائل الدفع الالكترونية

### الفرع الأول: النقود البلاستيكية

إن أبسط نوع من أنظمة النقد الالكتروني هو نظام القيمة المخزنة المغلق، حيث أن القيمة المالية المخزونة سابقا في هذه البطاقة تحوّل صاحبها شراء سلع أو خدمات مقدّمة من قبل مصدر البطاقة، فعلى سبيل المثال، إن الكثير من المكتبات في الجامعات الغربية تحوي آلات لنسخ الأوراق من أجل راحة الطلبة والمدرسين، بحيث أن هذه الآلات تعمل من خلال ادخال بطاقات بلاستيكية تحوي شريطا مغناطيسيا، وفي كل مرة يقوم الطالب أو المدرس بنسخ ورقة، فإن آلة النسخ تقتطع كلة النسخ بصورة تلقائية، فإذا قاربت قيمة البطاقة من الانتهاء، فإن بوسع الطالب أن يدخل هذه البطاقة في آلة أخرى ويضع عملات نقدية أو ورقية في تلك الآلة من أجل زيادة رصيده في البطاقة، و الآلة تخزن قيمة ذلك النقد في البطاقة.

لكن بعض بطاقات القيمة المخزنة المغلقة قابلة للرمي، بحيث أن صاحب البطاقة يتخلص منها بالقائها في سلة المهملات أو ما شابه، بعد أن تنتهي القيمة النقدية المخزنة في تلك البطاقة، لكن حاليا يصدر بعض البنوك و المصدرين بطاقات قابلة للاستعمال أكثر من مرة وتسمى بأنظمة القيمة المخزنة المفتوحة، على اعتبار أن هناك أكثر من جهة مصدرة ومستهلكة.

وهناك نوع اخر كبطاقة السحب وهي بطاقة بلاستيكية تحوّل صاحب البطاقة تحويل قيمة مالية معينة من حسابه الى حساب البائع من خلال تقديم دليل إثبات الهوية، لكن كيفية عمل هذه البطاقات تتمثل في أن البنك (أ) يصدر هذه البطاقة لأحد المستهلكين، وصاحب البطاقة يستطيع أن يستعمل هذه البطاقة من أجل نقل النقد والمال من حسابه الشخصي في البنك (أ) الى بنك البائع، وعند الشراء فإن مسجل النقد الإلكتروني يقوم بتسجيل قيمة البيع و تخزينها مع تسجيل إسم الجهة المصدرة للبطاقة، إنما يمكن في نفس الوقت أو في وقت متأخر من اليوم البيع، أن يقوم بنك البائع بارسال بيانات المعاملات المسجلة الى بنكه الذي أودعه حسابه، ومن ثم يقوم بنك البائع بمطالبة المستحقات من بنك المستهلك أو صاحب البطاقة، وعندها يرسل بنك المستهلك موافقته لرد المستحقات بحيث أن بنك البائع يزيد رصيد الحساب للبائع، وعليه فان الطريقة التي تتبعها أنظمة بطاقات السحب أكثر صعوبة من التعاملات الورقية والمعدنية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص: 185-186.

### الفرع الثاني: البطاقة الذكية

تعرف البطاقة الذكية بأنها بطاقة بلاستيكية ذات ميكروسوفت مدمج يحتوي على معلومات عن شخص ما أي محفظة الكترونية، وفي الوقت الحرجالي فإن فإن بطاقات الائتمان **credit** و **debit** و **charge** تخزن معلومات محدودة عنك على شريط مغناطيسي، و على خلاف البطاقة الذكية **SC** فإن بطاقات الائتمان **CC** لا تحتوي نقدا فهي تحتوي فقط رقم حساب يمكن تحميله، و البطاقة الذكية **SC** يمكنها تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات أكثر من بطاقة بلاستيكية بشريط مغناطيسي، و تحتوي البطاقة الذكية للمستخدم على المعلومات الخاصة له مثل الحقائق المالية و مفتاح الشفرة الخاصة و معلومات الحساب و أرقام بطاقة الائتمان و معلومات التأمين الصحي و ما إلى ذلك و ما إلى ذلك، و تمثل البطاقة الذكية أفضل حماية ضد إساءة الاستخدام—مثلا—بطاقة الائتمان التقليدية و ذلك لأن المعلومات التي توجد عليها مشفرة، فمثلا تظهر بطاقة الائتمان بوضوح رقم حسابك على وجه البطاقة، و رقم البطاقة مع توقيع مزور و هو كل ما يحتاجه اللص لشراء أصناف و تحميلها على بطاقتك و لكن بالبطاقة الذكية فإن سرقة الائتمان غير ممكنة عمليا لأن مفتاح فتح المعلومات المشفرة مطلوب؟ و لا يوجد رقم خارجي يمكن اللص من التعرف و لا يوجد توقيع مادي يمكن للص أن يزوره—بالإضافة إلى هذا—فإن البطاقات الذكية توفر ميزة حملها و ملائمتها<sup>1</sup>.

و كمثال على البطاقات الذكية، بطاقة موندكس (**Mondex Smart Card**) و هي منتج لمؤسسة ماستركارد العالمية و تكتسب القبول على الانترنت و في موقع السوق العام، و قد ظهرت سنة 1990، ليظهر برنامج هونج كونج "موندكس" الرائدة سنة 1996، و في ربيع 1997 فإن أكثر من 45000 عميل في هونج كونج كانوا يحملون بطاقات موندكس، و ما يقارب 400 تاجر في هونج كونج أيدوا النظام، فهو البرنامج الأكبر الرائد لمنتج نقد الكتروني حتى اليوم، و قد سعت المنظمات الدولية إلى دعمها، ففي النصف الثاني من عام 1997 شاركت منظمة ماستركارد بحصة (51%) من رأسمالها<sup>2</sup>.

و نسبة (49%) المتبقية موزعة بين 27 شركة أوروبية و أمريكية في تطوير بطاقة موندكس، الأمر الذي أدى إلى انتشار استخدامها على نطاق واسع حيث سجلت في نهاية عام 1998 حوالي 5 ملايين بطاقة، لكن هذه البطاقة تواجه عدة تحديات، فهي تتطلب تجهيزات خاصة، و التجار الذين يقبلون موندكس يجب أن يكون لديهم قارئ البطاقة في موقع الفحص لديهم، و يمكن لمستخدمي الانترنت أن يحولوا النقد عبر الانترنت باستخدام موندكس، لكنهم يجب أن يرفقوا قارئ موندكس للكمبيوتر الشخصي الخاص بهم و ذلك من أجل استخدام البطاقة، و هذه المتطلبات أثبتت أنها حواجز للانتشار الواسع لاستخدام و نجاح موندكس، و باحتواء

<sup>1</sup> طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية المفاهيم-التحارب-التحديات-الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية و القانونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003-2004، ص: 122-123.

<sup>2</sup> عبد الرحيم وهيب، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

هذه البطاقة على رقائق ميكروكمبيوتر فإن بطاقات موندكس يمكنها قبول النقد الالكتروني مباشرة من حساب البنك المستخدم، و يمكن لحملة البطاقات صرف نقدهم الالكتروني مع أي تاجر لديه قارئ بطاقة موندكس، و يمكن لاثنين من حاملي هذه البطاقة أن يحولوا النقد فيما بينهم (بين بطاقتيهما) عبر خط التليفون، وهذه ميزة لموندكس كما لها ميزة أخرى تتمثل في احتوائها دائما على المبالغ الصغيرة و الصحيحة لآلات البيع من مختلف الأنواع، فقد صرح على سبيل المثال تقرير لشركة كوكاكولا أن حوالي 25% من مبيعات آلات البيع لها يهتمل أن تضيع بسبب عدم وجود الفكة و النقد الالكتروني لموندكس يساند المدفوعات الصغيرة حتى 3 سنت. و لهذه البطاقة بعض العيوب أبرزها أنها تحمل نقدا حقيقيا في شكل نقد الكتروني، و مخاطر السرقة تمنع حاملها من تحميلها بمبالغ كبيرة، و نظرا لمعدلات الأمان الكبيرة في التعامل بالبطاقات الذكية مقارنة بالبطاقات البنكية، فقد أكبر شركتين في إصدار البطاقات البنكية في العالم شركتا (visa و master card) أنهما لن تتحملا مخاطر أي عملية شراء بطريقة غير قانونية مادامت البطاقات التي يتم التعامل بها غير ذكية، و كان لهذا القرار أثر في تحول العديد من الشركات و البنوك في جميع أنحاء العالم إلى تغيير نظم عملها لتكون مستعدة للعمل بالبطاقات الذكية، بل إن دولة مثل ماليزيا انتهت من التحول إلى استخدام البطاقات الذكية في جميع تحولاتها مع نهاية عام 2002<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية

#### أولا: النقود الالكترونية

وهي عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية، و بسبب تنوع هذه المنتجات و التطور المستمر لها يصعب تعريفها تعريفا جامعا مانعا متضمنا جميع النظم القانونية و التقنية و الاقتصادية للنقود الرقمية بشكل يميزها عن غيرها، فمصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية<sup>2</sup>:

1- الصورة الأولى: هي البطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، و يطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية.

2- الصورة الثانية: هي نليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية (الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة net money او النقود السائلة الرقمية digital cash و عليه يمكن القول أن النقود الرقمية تعبير يستخدم في الاساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة، و أهم ما يميزها هو أن قيمتها مسددة مسبقا prepaid أو أن قيمتها مختزنة في داخلها value-stored.

أنواع النقود الإلكترونية : يوجد نوعين من النقود الإلكترونية<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص:47.

<sup>2</sup> جلال عابدة شورة، وسائل الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى الاصدار الثاني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2009، ص ص: 57-58.

<sup>3</sup> زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص: 53.

1-النقود الإلكترونية الاسمية : حيث يحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بمهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقة الائتمان ، حيث لا يستطيع المصرف أن يقتني آية وحدة نقد التي أصدرها أثناء تحولها .

2-النقود الإلكترونية الغير اسمية : حيث تتم تداول وحدة النقد دون إفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة.

وهناك نوعان قامت عمليات تداول النقود الإلكترونية :

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تبادل وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن تتدخل

المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم : **Online .E- Cash**

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن تتدخل

المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم : **On .Line.E-cash**

- عمليات تفرق باسم **off E-cash** حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي .

3-أنواع أخرى من النقود الإلكترونية :

توجد أنواع أخرى من النقود الإلكترونية المستخدمة، حيث ظهرت تقنيات نقد الإنترنت ( **Cash Internet**) تسمح لمستخدم الإنترنت بالدفع عبر الإنترنت ممثل شركة ( **Flood**) التي تصدر نقود الإنترنت المتخصصة في شراء الهدايا ، وتسمح لمستخدم بدفع قيمة معينة لشراء نقد افتراضي من الشركة ثم إرساله عبر البريد الإلكتروني إلى شخص يمكنه أن يشتري بالقيمة عدد من مواقع الإنترنت.

تقدم شركة ( **Internet Cash**) نوعا آخر من نقد الإنترنت تمثل بديلا مناسباً لبطاقات الائتمان فهي تباع بطاقات مسبقة الدفع يمكن أن يستخدم الزبائن لشراء سلع من مواقع الإنترنت وقد استخدمت شركة **American Express** وشركة ( **Visa**) وشركة ( **Master card**) بطاقات مسبقة الدفع ، وتعرف الشركة إلى جعل المتعاملين بالنقود الإلكترونية عبر الإنترنت يشعرون به وقت التعامل بنقود حقيقية

ثانيا: المحافظ الإلكترونية

قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغطاة ( مزودة بشريحة رقاقة حوسبة **Chip**) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة برامج معينة ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الإنترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني. يمكن تعريفها على أنها : وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر. ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية أيضا لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات أو طلبات الوجبات الجاهزة وعند الشراء خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما يتم شرائه.

كما يمكن تعريفها أيضا : " برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الشخصي ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية عند التسوق عبر الانترنت"<sup>1</sup>.

محفظة النقود الالكترونية **Electronic purse** وسيلة تستخدم للدفع أو تسوية المعاملات عبر شبكة الانترنت، و تتكون هذه الوسيلة من كارت بلاستيك مثبت عليه من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين معلومات وقوى شرائية في صورة وحدات إلكترونية تصلح للوفاء بالديون قليلة القيمة، و يتضح من هذا التعريف المبسط أن محفظة النقود الالكترونية تقوم على دعائم ثلاث هي<sup>2</sup>:

1- كارت مزودة بذاكرة إلكترونية تسمح بالتخزين والاستدعاء، و هو ما يسمى الكارت الذكي **Smart card**.

2- الوحدات التي يتم شحنها على الكارت و تسمى بالوحدات الإلكترونية **Electronik Unites**.

3- شحن الوحدات على الكارت بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع و يسمى الدفع المقدم أو المسبق.

### الفرع الرابع: الشيكات الالكترونية و التحويلات المالية

#### أولا: الشيكات الالكترونية

يوجد لدى شركتين و هما مؤسسة تكنولوجيا الخدمات الحالية (ESTC) و ساير كاش، نظم تسمح للعملاء باستخدام الشيكات الإلكترونية كوسيلة للسداد للتجار، و تستخدم ESTC نموذجا كالشيك الورقي، هذه الشيكات التي يتم بدأها إلكترونيا يتم التوقيع عليها بتوقيع رقمي، و تسمح ESTC بأليات تعليمات مختلفة مثل الشيك المصدق عليه و قسيمة الرسوم الإلكترونية **Electronic charge slip** التي يحددها العميل وقت إجراء الشراء و تستخدم ساير كاش إمتدادا لتطبيق **wallet** الخاص بها، و لا تتعامل ساير كاش مع دفع الشيك ذاته بل يتم تمرير الشيك الى معالج خاص بالمدفوعات الالكترونية<sup>3</sup>.

ويعرف الشيك الإلكتروني على أنه رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك. وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله)، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه. و بالتالي تستخدم الشيكات الإلكترونية لإتمام عمليات السداد بين طرفين من خلال وسيط، و يختلف شكلها من شيك لآخر وتتضمن البيانات التالية<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> سلطاني حديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص:78.

<sup>2</sup> شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصوري، ص: 106.

<sup>3</sup> طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية المفاهيم-التحارب-التحديات-الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية والقانونية، مرجع سبق ذكره، ص: 148.

<sup>4</sup> بالعايش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية،

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015، ص: 58-59.

- 1-رقم الشيك.
- 2-اسم الدافع.
- 3-اسم المستفيد.
- 4-القيمة التي ستدفع.
- 5-التوقيع الالكتروني للدفع.
- 6-وحدة العملة المستعملة.

### ثانيا: التحويلات المالية

التحويل المالي الالكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد، سواء أنيم نذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين فهذه الطريقة تتم بعمل تحويل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر فالمشترى هذا ليس لديه وسيلة (بطاقة) يتم من خلالها بطريقة مباشرة إلى الشبكة الالكترونية التي يتم من خلالها الدفع الالكتروني. ولإتمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين<sup>1</sup>:

حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم اشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج .

ب-حالة عدم وجود وسيط: في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يمتلك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج مدفوع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك .

<sup>1</sup> أبو فروة محمود محمد، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص56.

### المطلب الرابع: مزايا و عيوب الدفع الالكتروني

إن الانتشار الواسع لأنظمة الدفع الالكترونية يترجم المزايا التي توفرها للعملاء، فلهذه الأنظمة إيجابيات وسلبيات وخصائص تميزها عن الأنظمة التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

#### الفرع الأول: مزايا الدفع الالكتروني

**أولاً- بطاقات الدفع الالكترونية تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف:** لا يحتاج الوفاء بالوسائل التقليدية إلا إلى طرفين، فمنذ أن بادر الإنسان في خلق وسيلة للوفاء و هي المبادلة، و يتم هذا الوفاء بتدخل شخصين فقط. كذلك الدفع بالنقود لا يتدخل فيها إلا شخصان: هما المدين و الدائن ففي الحقيقة أن النقود لا تكون إلا مقابل القيمة الحقيقية للأشياء المباعة و يمكن أن تكون مقابل نقد آخر (دولار مقابل دينار أو غير ذلك)، و لا يمكن اعتبار البنك المركزي الذي يصدر هذه النقود طرفاً ثالثاً في عملية الدفع (الوفاء) حيث يقتصر دوره على توفير ضمان قبول هذه النقود في الوفاء و يتدخل بطريقة غير مباشرة، حتى بالنسبة للدفع بطريق الوسائل التقليدية ففي الظاهر يتصور وجود علاقة ثلاثية الأطراف سواء في الكمبيالة (السفتحة) أو في الشيك، و لكن في الحقيقة إن الدفع بهذه الوسائل لا يخرج عن كونه من الوسائل التقليدية التي تقوم على علاقة ثنائية: أما الطرف الثالث فيقتصر دوره على تنفيذ الأمر الصادر إليه من الساحب للمستفيد أي يقوم بدور الوكيل عن المدين في الدفع. و عكس ذلك فان الدفع عن طريق استخدام بطاقات الدفع الالكترونية يستوجب ثلاثة أشخاص: مصدر البطاقة - حامل البطاقة- التاجر، وكل طرف من هذه الأطراف يترتب له حقوق وعليه التزامات ويرتبط مع الآخرين بعقود مستقلة<sup>1</sup>.

#### ثانياً-بطاقات الدفع الالكترونية ترتب التزامات حقيقية في ذمة أطرافها:

كما سبق وذكرنا بعض وسائل الدفع التقليدية تدخل فيها ثلاثة أطراف، إلا أنها لا ترتب التزامات حقيقية إلا في ذمة طرفين فقط وهما الدائن والمدين، أما الطرف الثالث المتمثل في البنك فإن دوره يقتصر على اعتباره وكيلا عن المدين في الوفاء للدائن، بل أن بعض وسائل الدفع التقليدية أصبح دور البنك فيها هامشياً للغاية حيث يتم نقل الأموال من حساب المدين إلى حسب الدائن الكترونياً باستخدام التكنولوجيا الحديثة كعملية تحويل الأموال. أما في مجال بطاقات الوفاء فصدور البطاقة بالرغم من عدم التحديد الواضح لهذا الدور في العقود المختلفة التي يتم

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهيب، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص:37.

الاطلاع عليها، فإنه يعد أكثر وضوحا من دور البنك في وسائل الدفع التقليدية، لأن البنك مصدر البطاقة يلتزم الوفاء بقيمة الشيك أو قيمة البضاعة إلى الفرع أو إلى التاجر، حيث لا يوجد تسخير لأحد أطراف البطاقة لمصلحة الآخرين فكل طرف من أطراف بطاقات الدفع الالكترونية يرتبط بالآخرين بعقود مستقلة ترتب عليها التزامات في ذمة أطرافها<sup>1</sup>.

**ثالثا- تنظيم العلاقة بين أطراف بطاقات الدفع الالكترونية:** بما أن هناك عقودا مستقلة تربط بين أطراف البطاقات فهذا يعني وجود عقد يربط بين مصدر البطاقة و التاجر، و عقد آخر يربط بين مصدر البطاقة و حاملها، و عقد ثالث يربط بين حامل البطاقة و التاجر، و عليه عكس وسائل الدفع التقليدية كالشيك و التحويلات المصرفية، فلا نجد عقد يربط بين البنك و الدائنين، و لكن البنك يقوم بدوره كوكيل عن المدين في الدفع أو الوفاء أما في حالة البطاقات فإن العلاقة الثلاثية تهدف إلى قيام احد الأطراف بالوفاء بدلا من تسخيره في الوفاء نيابة عن طرف آخر و بوجه خاص تهدف إلى قيام مصدر البطاقة بالوفاء للتاجر بقيمة المشتريات التي نفذها حامل البطاقة، و هذا ما يميز البطاقات عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى فهي من طبيعة مختلفة و لا تدخل تحت أي نوع من وسائل الدفع التقليدية<sup>2</sup>.

**رابعا- عدم قابلية البطاقات للانتقال عن طريق التظهير:** فعكس وسائل الدفع التقليدية (السفتجة، الشيك، السند لأمر) فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي<sup>3</sup>.

**خامسا- عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية:** لم يتدخل المشرع لوضع نصوص تشريعية بشأن البطاقات المصرفية، من أجل ذلك تخضع البطاقات للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء، و كذلك القواعد العامة في النظام المصرفي و القواعد العامة في العقود، و هذا عكس السفتجة و الشيك على سبيل المثال التي تميزت بتدخل المشرع الذي نظمها بنصوص قانونية آمرة من الصعب مخالفتها و بذلك فان غياب نصوص تشريعية لتنظيم البطاقات البنكية سيعرضها للكثير من المشاكل القانونية و هو ما بدأت بالفعل تشهد الساحة المصرفية بخصوص هذه الوسائل حديثة النشأة<sup>4</sup>.

أما المزايا التي تتمتع بها وسائل الدفع الالكترونية، فيمكن تلخيص أهمها كما يلي:

### أولاً: البطاقات البنكية<sup>5</sup>

<sup>1</sup> لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص: 69.

<sup>2</sup> هاجر حمدي باشا، عصنة وسائل الدفع في البنوك التجارية و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الموسم الجامعي 2013-2014، ص: 17.

<sup>3</sup> عبد الرحيم وهيب، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

<sup>4</sup> هاجر حمدي باشا، عصنة وسائل الدفع في البنوك التجارية و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

<sup>5</sup> بالعايش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا، نفس المرجع السابق، ص: 52.

بالنسبة لحاملها: سهولة ويسر الإستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الإئتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.  
بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

### ثانيا: النقود الإلكترونية<sup>1</sup>

1- الكفاءة: حيث أن تكلفة تداولها فتحويل النقود الإلكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من إستخدام الأنظمة البنكية التقليدية، وهذا ما يشجع على زيادة أنشطة الأعمال، علما أن تحويل النقد الإلكتروني يكلف أقل من إجراءات عمليات بطاقات الإئتمان، لأن التحويل يتم عبر بنية أساسية متواجدة و هي الانترنت، و من خلال نظم الكمبيوتر الموجودة لذلك فإن التكلفة الثابتة للعناصر المادية للقيام بعملية النقد الإلكتروني تكاد تكون صفرا و لأن الانترنت ذات مجال عالمي فإن المسافة التي على العملية الإلكترونية قطعها لا تؤثر في التكلفة.

2- سهولة الحياة: يستطيع كل فرد إستخدام النقود الإلكترونية، فهي لا تستلزم أن يكون لدى العميل ترخيص خاص مثلما يلزم في الصفقات التي تتم ببطاقات الإئتمان.

3- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان وإلى أي مكان في العالم وفي أي وقت.

4- بسيطة وسهلة الإستخدام.

5- توفر السرعة في إتمام المعاملات.

6- تشجع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة، مما يجعل إستخدام النقود الإلكترونية أكثر أمانا.

### ثالثا: مزايا التحويلات المالية الالكترونية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص: 110.

<sup>2</sup> عبد الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص: 41.

في القدم كانت عملية تحويل الأموال جد مرهقة لتطلبها وقتا كبيرا و إجراءات بنكية لا حدود لها خاصة فيما يتعلق بالعمليات الدولية، لكن مع التطور التكنولوجي أصبحت عملية تحويل الأموال تتم الكترونيا لذلك فهي تتميز بما يلي:

- 1- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات،
- 2- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، و تستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل و تنخفض حجم العمالة،
- 3- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى و من الشركة إلى العملاء، و تقل طبعا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.
- 4- توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي و كذا تسريع دورة النقد.

### رابعا: الشيكات الالكترونية

يتميز الشيك الالكتروني بالعديد من المزايا، يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>1</sup>:

1- يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة مع بطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات، كما أن عملية الدفع بالشيكات الالكترونية منخفضة التكاليف بالمقارنة مع الشيك العادي، حيث أوضحت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من 500 مليون شيك ورقي وتكلف إجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتا للشيك و تتزايد أعداد الشيكات بنسبة 3% سنويا وأكدت الدراسة أن استخدام الشيكات الالكترونية يمكن أن يخفض التكلفة إلى 25 سنتا

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

3- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة، والبنوك تعمل جاهدة على تقليص هذه المدة .

يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع، التأخر... الخ.

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

### الفرع الثاني: عيوب الدفع الالكتروني

<sup>1</sup> لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص: 78-79.

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي<sup>1</sup>:

### أولاً: بالنسبة لحاملها

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

### ثانياً: بالنسبة للتاجر

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

### ثالثاً: بالنسبة لمصدرها<sup>2</sup>

تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

- 1- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة
- 2- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك؛
- 3- في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة(البنك) هو الذي يتحمل النفقات

<sup>1</sup>سماع شعور،مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني - واقع و تحديات-،مرجع سبق ذكره، ص ص: 38-39.

<sup>2</sup>سماع شعور،مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني - واقع و تحديات-،مرجع سبق ذكره، ص ص: 39.

### المبحث الثاني: ماهية البطاقة الالكترونية

تعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظرا لما توفره من سرعة وسيولة في التعامل بها، وبذلك تم استحداث أسلوب تقني أكثر تطوراً وهو الدفع بواسطة بطاقات الوفاء أو الدفع، وتعد هذه البطاقة من أوسع البطاقات انتشاراً في العالم، وهي تمكن العميل من الوفاء بقيمة السمع والخدمات بدلا من الوفاء النقدي.

### المطلب الأول: مفهوم البطاقة الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب إلى تبيان مختلف التعاريف التي تناولت موضوع بطاقات الدفع الإلكتروني وذلك بالتعرض إلى التعريف الشكلي و المصرفي هذا من جهة و من جهة أخرى سنتطرق الى نشأتها و تطورها في العالم.

### الفرع الأول: نشأة البطاقة الالكترونية<sup>1</sup>

تعتبر البطاقات البنكية وسيلة جديدة من وسائل الدفع، ظهرت نتيجة استخدام الحاسبات الآلية وانتشارها في جميع مجالات الحياة خاصة في القطاع المصرفي، وتتميز هذه الوسيلة المستحدثة بأنها أداة دفع الكترونية، تقوم بتسوية المعاملات التجارية والبنكية بين الأفراد والبنوك، طبقاً لنظام التحويل الآلي للنقود.

إن فكرة بطاقة الائتمان بدأت بالظهور عام 1914 في الولايات المتحدة الأمريكية، وأصدرتها بعض المتاجر الكبرى والفنادق وشركات البترول وكانت تصدر في شكل بطاقات معدنية للعملاء، وكان الهدف من إصدارها هو ضمان استمرار العملاء في التعامل مع هذه المنشآت والشركات و ذلك عن طريق منح تسهيلات ليهم غير أن المفهوم الحديث للبطاقات الإلكترونية ظهر عام 1950 عندما قامت البنوك الأمريكية بإصدار هذه البطاقات والتوسع في دائرة استخدامها، ويعد بنك ناشيونال فرانكلين 1952 وتم إصدارها بعد ذلك من قبل البنك الأمريكي عام 1958 ثم ظهرت بطاقة أميريكان اكسبرس عام 1958 لتتمكن حاملها من الاستفادة بها في الحصول على السلع والخدمات من الفنادق والشركات على أن تحصل عملاؤها ما يضمن استرداد ما يقوم بدفعه لحساب فواتيرهم.

وقد تم استخدام هذه البطاقة في فرنسا عام 1954 بظهور بطاقة cartes de diners club ثم انتشرت بطاقات ائتمان أخرى عام 1967 سميت بالكارت الذهبي والبطاقة الزرقاء الأولى صدرت عن اتحاد الفنادق والثانية عن مجموعة البنوك الفرنسية.

أما في العالم العربي فقد ظهرت بطاقة الائتمان لأول مرة في الثمانينات على شكل بطاقة الدفع الفوري، وقد عرفت باسم "فيزا كارد المصرف العربي"، ثم أصدر بعد ذلك بنك البتراء في الأردن بترخيص من شركة فيزا الدولية سنة 1982 بطاقة "petra.card"، كما طرحت المجموعة الوطنية السريعة للبطاقات بطاقة ذات منشأ أردني سميت National Express وذلك سنة 1992.

<sup>1</sup> محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين، مصر، 2009، ص: 17-18.

### الفرع الثاني: تعريف البطاقة الالكترونية

يمكن تعريف البطاقة الالكترونية من خلال عدة جوانب، وهذا ما تطرقنا له في هذا الفرع من خلال تعريفها شكليا، ومن حيث المضمون، وكذلك تعريف فقهي للبطاقة.

#### أولا: التعريف الشكلي

هي بطاقة بلاستيكية مصنوعة من مادة خاصة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها مطبوع على أحد وجهيها وبشكل بارز رقمها و اسم حاملها ورقم حسابه واسم الشركة العالمية للبطاقة و شعارها و المصرف المصدر لها و تاريخ انتهاء صلاحيتها، وعلى الوجه الاخر شريط معلوماتي الكترومغناطيسي مكتوب عليه أن البطاقة ملك البنك المصدر لها، يليه شريط ورقي مخصص لتوقيع حاملها، وبعضها تطبع عليها بطريقة خاصة صورة حاملها و توقيعه<sup>1</sup>.

#### ثانيا: تعريف بطاقة الدفع من حيث المضمون

يختلف تعريفها من خلال عدة جوانب، حيث تعرف مصرفيا بأنها<sup>2</sup>: عبارة عن صك اسمي يصدره البنك لمصلحة عملية يعطيه الحق في الحصول على ما يلزمه من سلع أو خدمات تجاه هذه المشروعات، مقابل الوفاء بقيمة السلع والخدمات التي حصل عليها العميل حامل البطاقة استنادا على الشروط المتفق عليها بينهما " لكن يعيب على هذا التعريف أنه حصر اصدارها على البنوك فقط لأن اصدارها لا يقتصر فقط على البنوك فقد تصدرها الشركات أو المجموعات الاقتصادية أو المحلات التجارية الكبيرة أو المنظمات المختصة.

و تعرف أيضا " أداة مصرفية بلاستيكية كبديل للنقد والائتمان في نفس الوقت وتعطي لحاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدر هذه البطاقة، و ذلك للوفاء بقيمة مشترياته من سلع وخدمات لدى التجار المتعاقد معهم المصدر بقبول الوفاء بالبطاقات مقابل توقيع الحامل للتاجر على إيصال بقيمة التزاماته على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك مصدر البطاقة ويتعين على حامل البطاقة سداد القيمة لمصدرها خلال أجل معين معتمد على متفق عليه

ولا تمنح هذه البطاقات إلا بعد تأكد مصدرها من وجود ضمانات كافية (شخصية أو عينية) تتناسب مع الحد المصرح به للبطاقة".

أما في علم الحاسب الآلي تعرف على أنها " بطاقة مغطى سطحها بمادة قابلة للمغنطة يمكن تسجيل البيانات عليها، وبالتالي يمكن استخدامها كوسيلة من وسائل تخزين البيانات.

<sup>1</sup> رشاد نعمان شابع العامري، الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الاسلامية دراسة مقارنة في القانون والفقہ الاسلامي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2013، ص: 234.

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص: 47.

### ثالثا: التعريف الفقهي<sup>1</sup>

من بين التعريفات الصارده بشأن بطاقة الدفع الإلكتروني نجد: "البطاقات التي ينحصر ذكرها في كونها أداة الوفاء بثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل البطاقة من بعض التجار المقبولين لدى الجهة المصدرة للبطاقة"

و في تعريف آخر: " بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة وتسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصورا بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط".

أيضا عرفت على أنها: "عقد تتعهد بمقتضاه الجهة المصدرة للبطاقة و هي في الغالب أحد البنوك بفتح اعتماد في حدود مبلغ معين لمصلحة شخص يسمى حامل البطاقة (العميل) الأمر الذم يمكنه من الوفاء كسداد قيمة مشترياته لدى المحال التجارية التي ترتبط في ذات الوقت بالجهة مصدرة البطاقة بعقد يلزمها بقبول الكفاء بمقتضى هذه البطاقات لمبيعاتها أو خدماتها كذلك من خلال مدة معينة".

يلاحظ على التعاريف السابقة ما يلي:

1- حصر التعريف الأول وظيفة بطاقة الدفع في وفاء ثمن المشتريات التي نفذها الحامل سواء كانت سلع أو خدمات.

2- أضاف التعريف الثاني وظيفة أخرى لبطاقة الدفع وهي سحب النقود كما أنه لم يحصر قبولها لدى الجهة المصدرة لها.

3- في حين نجد أن التعريف الثالث بين أن التعامل ببطاقة الدفع يكون على أساس عقدين: العقد الأول يبرم بين البنك المصدر و الحامل بهدف تسديد قيمة المشتريات التي قام بها هذا الأخير كالمسمى "بعقد الحامل"، أما العقد الثاني فيربط بين البنك المصدر و التاجر كالمسمى "بعقد التاجر"، حيث يلتزم المصدر بموجبه بضمان الوفاء للتاجر بالفواتير المنفذة عن طريق حامل البطاقة، مقابل قيام التاجر بقبولها في الوفاء و تنفيذ التزاماته المتعلقة بسير عمليات الوفاء.

وفي تعريف آخر: "بطاقات تصدر بواسطة مؤسسة مالية باسم أحد الأشخاص و تقوم تلك البطاقة بوظيفتي الوفاء والائتمان، أي أن حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة"

<sup>1</sup> صونية مقرى، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2014-2015، ص ص: 23-24.

### المطلب الثاني: التمييز بين بطاقات الدفع الالكتروني و وسائل الدفع الحديثة الاخرى

تتميز بطاقات الدفع الالكتروني بجملة من الخصوصيات التي تميزها عن باقي وسائل الدفع الاخرى لكن نلاحظ في الواقع العملي أنه لا يزال يجري الخلط بينها و بين باقي الوسائل التي تعتمد التكنولوجيا الحديثة في اتمام عمليات الدفع، و يرجع السبب الرئيسي في هذا الخلط الى حداثة هذه الوسائل والتداخل الحاصل في مواضيع التجارة الالكترونية.

لذلك برزت الحاجة الى تمييزها عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى التي قد تتشابه معها كما يلي:

#### الفرع الأول: التمييز بين البطاقة الالكترونية و الالنقود الالكترونية<sup>1</sup>

رغم التشابه بين بطاقة الائتمان و النقود الالكترونية المخزنة على البطاقات الذكية سواء من حيث الشكل: اذ أنهما يتميزان بأن لهما نفس الحجم مع الفارق في أن الأخيرة تكون مزودة بكمبيوتر صغير أو معالج الكتروني "Micro-processeur" به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات.

أو من حيث الاستعمال: اذ أنهما تستعملان على السواء في العالم المادي، أي في نقاط البيع (POS)، وفي العالم الافتراضي، أي عبر شبكة الانترنت، مع الاختلاف في كيفية استخدامها لاتمام عملية الدفع. الا أنهما يختلفان في عدة أمور لعل أهمها:

1- ترتبط الدفع ببطاقات الائتمان بحساب مصرفي لاتمام عملية الدفع عكس الدفع بالنقود الالكترونية التي لا ترتبط بحساب مصرفي، و لا تتطلب تدخل المصدر لاتمام عملية الدفع.

2- يتم الاحتفاظ بوحدات النقد الالكتروني -باعتبارها قيمة نقدية غير ملموسة- على البطاقة الذكية التي تمثل الوسيط الذي يعطي تلك الوحدات الشكل المادي الملموس، بحيث تندمج تلك الوحدات في البطاقة، و تصبح الأخيرة الأداة التي تسمح بتداولها و نقلها، أما بطاقات الائتمان فلا تحمل بالقيم النقدية، و لا تخرج عن كونها مجرد أداة يوفرها البنك باجراء تسوية لهذه المدفوعات مع التاجر فيما بعد.

<sup>1</sup> حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية: 2014-2016، ص ص: 160-161.

- 3- يمكن استخدام النقود الالكترونية من قبل الكافة، و يستطيع كل من يدفع قيمتها مقدما للحصول عليها و استعمالها، ولا يمكن استعمال بطاقات الائتمان الا من قبل الأشخاص المرخص لهم في ذلك، وفي حدود سقف الائتمان الممنوح لهم.
- 4- تبرأ ذمة المدين بمجرد تحويل وحدات النقد الالكتروني الى الدائن، اما في حالة الدفع ببطاقات الائتمان فلا تبرأ ذمة المدين الا بقيام البنك بإجراء تسوية لاحقة للمعاملات التي تمت باستخدام البطاقة، و قيد المبلغ في الجانب الدائن من حساب التاجر.
- 5- في الدفع بالنقود الالكترونية هناك اعتماد على نظام تشفير معقد و هذه الوسيلة أنشأت خصيصا لتسوية معاملات التجارة الالكترونية، و هي أكثر أمانا اذا ما قارناها ببطاقات الائتمان التي تنتقل بشكل غير مشفر مما يجعلها عرضة للسرقة عبر شبكة الانترنت.

### الفرع الثاني: تمييز البطاقة الالكترونية و الشيك الالكتروني

- يقوم التشابه بين بطاقات الدفع الالكتروني و الشيك الالكتروني في كونهما وسيلة نقل مديونية من شخص لآخر وكذلك يتم تعامل المصرف بهذين النوعين من وسائل الدفع يكون عبر شبكة الانترنت، وذلك من خلال التوقيع الالكتروني ومع ذلك تبقى الفروقات أو الاختلاف بينهما في العديد من النقاط منها<sup>1</sup>:
- 1- البيانات الواردة في الشيك الالكتروني و بقية الأوراق التجارية الزامية، ينبغي أن يتضمنها السند حتى يكون ورقة تجارية خاضعة لقانون الصرف في حين لا يوجد مثل تلك البيانات في بطاقات الدفع الالكتروني و لذلك تكون هذه الاخيرة غير خاضعة لأحكام الأوراق التجارية (قانون الصرف).
- 2- بطاقات الدفع الالكتروني تقوم على ثلاثة أطراف هي: التاجر وحامل البطاقة والمصرف، فمصدر البطاقة (المصرف) يلتزم بالدفع للتاجر في الحدود المتفق عليها مع حامل البطاقة، بمعنى التزام المصرف (مصدر البطاقة) بصفة أصلية بالوفاء للتاجر عما نفذه حامل البطاقة من مشتريات، أما في الشيك الالكتروني يوجد طرفان رئيسيان هما: المستفيد و المدين وهو الساحب، وينحصر دور الطرف الثالث المسحوب عليه (المصرف) في كونه وكيلًا عن المدين دون أن يكون ملتزما بالدفع عنه، اذ يكون الساحب دائئا للمصرف دائما، الا في حالة اعتماد السحب المكشوف مقابل ضمانات يقدمها الساحب للمصرف.
- 3- تصدر بطاقات الدفع الالكتروني عادة من المصارف (البنوك) و المؤسسات المالية الكبيرة المرخص لها قانون، كما تصدر أيضا من المؤسسات التجارية الكبرى اذ يستخدمها العملاء في تسوية مشترياتهم من هذه المؤسسات و فروعها، في حين أن الشيك الالكتروني لا يصدر الا من مصرف مرخص له بإصدار مثل هذه الشيكات و هذا

<sup>1</sup> زرقان هشام، النظام القانوني لبطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة مكملة نت متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الموسم الجامعي 2015-2016، ص ص: 24-25.

ما استقر عليه العرف المصرفي والتشريعات المختلفة بأن يكون المسحوب عليه في الشيك بمختلف أنواعه هو المصرف.

4-تعدد أنواع بطاقات الدفع الالكتروني تبعا لطبيعة علاقة المديونية بين حامل البطاقة والجهة المصدرة لها، فمنها بطاقة الائتمان و بطاقة ضمان الشيكات و بطاقة الخصم الشهري والبطاقة الذكية، في حين أنه مهما تعدد أنواع الشيك الالكتروني فإن حامل الشيك الالكتروني يكون دائما دائن للمصرف مصدر الشيك من خلال فتح حساب للعميل مع تزويده بدفتر الشيكات.

### المطلب الثالث: مزايا و عيوب استخدام البطاقة الالكترونية

بالرغم من حداثة العمل بنظام بطاقات الدفع الإلكتروني، والذي لا يتجاوز عمره أربعين عاما، إلا أنه لقي نجاحا متميزا حيث ذاع استخدامه في معظم دول العالم، والأکید أن هذا النجاح لم يكن ليتحقق لولا اكتشاف المتعاملين به مزاياه و التي عجز التعامل بالعملات النقدية أو الشيكات عن تحقيقها لهم، ومع ذلك نجد في نفس الوقت أن التعامل بهذه البطاقات يشكل مخاطر عدة بالنسبة لكل من طرف من أطرافها بالإضافة إلى المجتمع.

### الفرع الأول: مزايا البطاقة الالكترونية

#### أولا: مزايا البطاقة بالنسبة للحامل<sup>1</sup>

إن المزايا التي تقدمها بطاقة الدفع الإلكتروني كما و كيف فاقت كل التطورات فقد ضمنت عددا من الوظائف الأساسية كالتكميلية كما و خاطبت جميع الفئات لما لها من مرونة كيفا، و تتمثل هذه المزايا في الأمور التالية:

- 1-تمكن البطاقة حاملها من التسوق بسهولة و يسر أثناء سفره، لسهولة حملها و قلة تعرضها للسرقة أو الضياع، فيستطيع الحامل شراء السلع و تلقي الخدمات المختلفة في شتى أنحاء العالم بمجرد تقديمها ودون حاجة للدفع النقدي الفوري.

- 2-يمكن أن توفر له بعض البطاقات الحصول على الائتمان، واتساع فترة التسديد تتراوح ما بين 25 و 55 يوم
- 3-تعد وسيلة للتعرف و للإثبات الشخصي، و يمكن أن تكون إحساسا بالمكانة الاجتماعية لأنها لا تعطى إلا لمن تتوافر فيه شروط معينة.

<sup>1</sup> أحمد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الإستخدام الغير مشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، 45-46.

4- تعطي البطاقة كشفا تفصيليا بعمليات الشراء و أماكن البيع و ساعاته ويسمى هذا الكشف "بكشف حساب البطاقة"، وبالتالي بإمكان الحامل مراقبة نفقاته وضبطها، وتجاوز المصاريف غير الضرورية التي قد تؤثر على دخله الشهري. 5- تسمح البطاقة لحاملها بالانفاق أكثر مما لديه، وبالتالي فإنها تجعل الاقتصاد يعمل بشكل أعلى وأسرع مما كان عليه وهذا عندما يتعلق الأمر بالنقد السائل.

6- يمكن استخدام البطاقة بالدفع عن طريق التليفون، أو عن طريق الانترنت بإعطاء رقم البطاقة أو البريد الإلكتروني، والتسوق من المنزل .

7- وفي سبيل جذب أكبر عدد من مستعملي البطاقات من باب المنافسة، أصبحت الجهات المصدرة تفرض على زبائنها عدة خدمات كالحصول على تخفيضات معينة عند شراء بعض السلع أو تلقي بعض الخدمات كتقديم تأمين عند السفر جوا، وتعويض إذا تأخرت حقائبه عند وصوله و غيرها من الخدمات

8- نظرا للتنوع بين فئات المجتمع و لإختلاف حاجات الموظفين، وتباين مقدراتهم المالية، فقد تم إصدار عدة فئات من البطاقات، فمنها المحلية، والدولية، والذهبية، و يختلف السقف الأعلى لكل فئة.

9- لا تشغل البطاقة حيزا فهي سهلة الاستعمال وتحظى بالقبول العام، حتى أنها أسرع من عد النقود إذا كان المبلغ المشتري به كبيرا.

10- كما أن البطاقة خفيفة الوزن، صغيرة الحجم، لها مظهر جميل، كلا تشغل حيزا في المحفظة، أو داخل الجيب، بعكس دفتر الشيكات الذي يكون في العادة متوسط الحجم، وكذلك بعكس النقود إذا كانت من فئات العملات الورقية القليلة

11- توفر البطاقة الحصول على تخفيض حقيقي في قيمة المشتريات - خصم من التاجر - عن سعر السوق، بنسبة معينة تتراوح ما بين 5% إلى 30% حسب السلعة، والمنشأة التجارية، وكذلك ضمان الجهة المصدرة لها من شخص آخر بشكل غير نظامي، وإذا لم يستطع التاجر الحصول على حقه من مصدر البطاقة فإنه لا يستطيع الرجوع إلى حاملها، فهو يطالب مصدرها، ومصدرها يطالب حاملها<sup>1</sup>.

### ثانيا: مزايا البطاقات البنكية بالنسبة للتاجر<sup>2</sup>

يستفيد التاجر الذي يقبل الوفاء عن طريق بطاقة الوفاء بعدة مزايا منها:

1- تعد بطاقة الوفاء وسيلة مشجعة لتاجر الذي يقبل التعامل بها، فهي تجنب مخاطر إصدار شيكات بدون رصيد من طرف زبائنه أو قبول عملات نقدية، قد تكون مزورة، أو على الأقل لن يكون مضطرا لقبول الوفاء بعملة أجنبية.

2- يوفر نظام الدفع بالبطاقة الكثير من الوقت والإجراءات التي يقتضيها صرف الشيكات وتحصيلها وإيداع النقود في البنك، وما ينجر عن ذلك من كلفة وخطورة، إضافة إلى ذلك فإن المؤسسات التجارية الكبرى تقبل العمل

<sup>1</sup> صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص ص: 43.

<sup>2</sup> جهاد رضا الحباشنة، الحماية الجزائية لبطاقة الوفاء، لطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 32.

بهذا النظام بسهولة تامة، لأنها ترى أن التعامل بهذه البطاقات سبيل إلى زيادة الزبائن والعملاء مما يحقق ربحاً أوفر لها.

- 3- تشكل بطاقة الوفاء حماية للتاجر من تعرض آلات الحساب لديه للسرقة والسطو، مما يوفر له عامل الثقة والاطمئنان، كون المبالغ التي تشكل قيمة الخدمات تودع مباشرة في حسابه المصرفي
- 4- يمكن العمل بالبطاقة ضماناً بالنسبة للتاجر أو المورد في الوفاء من طرف المؤسسة المصدرة سواء نقداً أو قيماً في الجانب الدائن لحسابه.

### ثالثاً: مزايا البطاقة بالنسبة للمصدر

هناك فوائد عديدة دفعت البنوك لإصدار بطاقات الدفع الإلكتروني نذكر منها<sup>1</sup>:

- 1- يعتبر الوفاء الإلكتروني بواسطة البطاقة، وسيلة لخفض نفقاتها العامة، بداية من الاقتصاد في استخدام الورق بما يؤدي تبعاً إلى الاقتصاد في الأيدي العاملة، فالعمليات التي كانت من اختصاص موظفي البنك، سوف يقوم التجار بجزء منها، وهو إجراء التعامل بالبطاقة، أما الجزء الأخير فسوف يسند إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات المنفذة بالبطاقة، وادخال البيانات إلى الحاسب بطريقة الكترونية.
- 2- إن الوفاء بواسطة البطاقة الإلكترونية وسيلة آمنة عن غيرها من النقود الورقية أو المعدنية حيث أنها معرضة للسرقة سواء من الحامل أو التاجر، كما أن استخدام الشيك في الوفاء قد لا يقابله رصيد قائم ومعد للدفع، أو كأن يكون مزوراً أو مسروقاً، لذا فإن الوفاء بواسطة البطاقة يعد حاجزاً قوياً من كل سرقة وتزوير وأكثر أمناً من الشيك.
- 3- البطاقة وسيلة لتقديم الائتمان للزبائن، يطلق عميه "الاعتماد المتجدد" كصيغة بسيطة ومرنة لتلبية احتياجات الزبائن، سواء عند صدورهما كوسيلة للحصول على الاعتماد الممنوح من المصدر، أو بعد صدورهما، إذ تصدر من أجل الوفاء أو الدفع، ثم يرتبط بها الائتمان فيما بعد.
- 4- تعتبر البطاقة وسيلة لتحقيق الربح، وهذا من خلال العمولة التي يتم استيفائها من التاجر، إضافة إلى رسم سنوي من حملة البطاقة، كما يتقاضى المصدر فائدة شهرية، وهي أعلى بكثير من الفوائد المأخوذة على القروض بسبب ارتفاع نسبة المخاطر.
- 5- اجتذاب زبائن جدد للبنك كالتجار المتعاقدين على التعامل بالبطاقة في محلاتهم، وكذا حملة البطاقات.
- 6- سهولة تسوية المعاملات البنكية والمصرفية عن طريق الحاسب الآلي، الأمر الذي يتسم بالدقة واختصار الإجراءات الإدارية.
- 7- الدعاية القوية للبنك، خاصة وأن البطاقة تتعامل بشكل دوري، مما يساعد على انتشار اسم البنك خارج قطره<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

<sup>2</sup> صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، نفس المرجع السابق، ص: 47.

### الفرع الثاني: عيوب البطاقة الالكترونية

يترتب على استخدام البطاقة الالكترونية مشاكل جمة نلخصها فيما يلي<sup>1</sup>:

1- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير و مع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك و العميل.

2- سرقة البطاقات الائتمانية أو ضياعها او استعمالها من طرف الغير.

3- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات و طبعها و منح قروض بدون فائدة لمدة 55 يوم.

4- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من قبل المتعاملين، فالتماذي في استعمال البطاقة من قلة الايداعات لدى البنك التجاري ووجود صعوبة في رفع سعر الخصم من طرف البنك المركزي، يصبح الفرق موجود في العملة غير مؤثر و يؤدي ذلك الى وقوع البنك في مشكلة السيولة خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها.

5- المنافسة من قبل البنوك التجارية و المؤسسات المالية، لانه في أي عمل تجاري هناك منافسة وبتعدد البنوك العارضة لخدمات البطاقة الالكترونية و تحسينها يزداد خطر المنافسة بين البنوك التجارية.

كما تنطوي البطاقة على عدة مخاطر أخرى تنجم عن استخدامها منها:

- عدم اعتراف البنك ببعض القسائم المقدمة للصرف، جراء استخدام بطاقات منتهية الصلاحية او مسروقة.

- محاولة التاجر زيادة اسعار السلع و الخدمات المباعة بالبطاقة.

- إعداد التاجر لفواتير بيع لعمليات لم يقيم بها حامل البطاقة.

- عدم تمكن البنك من تحصيل بعض المبالغ المستحقة من حملة البطاقات.

- نقص الكفاءة لدى بعض العاملين في قسم البطاقات مما يخلق متاعب للبنك.

- حدوث مشاكل فنية تؤدي الى زعزعة ثقة العملاء بالبطاقة.

و لمواجهة الأخطار الناجمة عن البطاقة ينبغي وضع ضوابط رقابية للحد و التقليل من هذه المخاطر يهدف حماية العملاء و تسهيل التعامل بها، و يمكن أن نلخص أهم هذه الضوابط الرقابية فيما يلي<sup>2</sup>:

1- بالنسبة للبنك:

- حسن اختيار العملاء الذين يقرر البنك إصدار بطاقات لهم.

- حسن اختيار التجار الذين يتمتعون بسمعة جيدة.

- التسويق المناسب للبطاقات من خلال البيع الشخصي و الاعلانات.

2- بالنسبة للتاجر:

- التحقق من صحة البطاقة و من هوية صاحبها و من صلاحيتها.

<sup>1</sup> محمد سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الرابع، جامعة بسكرة، الجزائر، 2003، ص: 69.

<sup>2</sup> محمد سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية، نفس المرجع السابق، ص: 69.

- التأكد من أن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى.
- الاتصال بالبنك هاتفيا في حالة الشك.
- التقيد بينود الاتفاق المبرم مع البنك و بخاصة مواعيد إرسال الكشوف.
- 3-بالنسبة لحاملها
- المحافظة على الطاقة و الابلاغ عنها عند الضياع فورا.
- التقيد باستعمال البطاقة لاغراض المخصصة لها.
- التقيد بينود الاتفاق المبرم بينه و بين البنك، وخاصة مواعيد تسديد المبالغ المترتبة عليه.
- الابلاغ عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة.

### المبحث الثالث: الإطار العام للخدمة المالية

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

#### المطلب الأول: مفهوم الخدمة المالية

من أجل معرفة وفهم الخدمات المالية بوضوح، يجب توضيح مجموعة من العناصر و المتمثلة في مفهوم الخدمات المالية، وخصائصها، و التي سنعرضها فيما يلي:

#### الفرع الأول: تعريف الخدمة المالية

قبل التطرق لتعريف الخدمة المالية سنحاول ان نقدم تعريفا للخدمة عامة ومن التعاريف المقدمة لها: جاء تعريف C.Gronroos كما يلي: الخدمة هي مجموع النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة، والهيكل الموارد البشرية، السلع والأساليب المهينة للاستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى<sup>1</sup>. تفتقر الخدمات المالية الى تعريف واضح و دقيق و شامل بالمقارنة مع التعريفات السائدة للمنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية مما جعل من الصعب حصر الخصائص والسلوكيات ذات الصلة المباشرة بالخدمات المالية، إلا أن هذه الحقيقة لا تنفي اطلاقا وجود محاولات جادة لفهم قطاع الخدمات المالية من خلال العديد من البحوث و الدراسات التي قام بها الأكاديميون و الممارسون، و لكن على الرغم من ذلك فان القليل منها الذي يتوقف عند تعريف الخدمات المالية كمصطلح يعبر عن قطاع متنام مهم، و أن غموضا ما لا يزال يحيط بمفهوم هذه الخدمات، إذ أن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن أو تتحاشى تقديم تعريف محدد لهذه الخدمات، و قد يكون وراء ذلك أسباب ومبررات عديدة نرى أن من أهمها ما يلي<sup>2</sup>:

1- أن الخدمات المالية تخضع للقوانين و التشريعات المالية المعمول بها في كل دولة على حدة، و التي تتناسب مع بيئة الأعمال الخاصة بتلك الدولة.

2- ان تعدد و تنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات مالية تجعل من الصعب وضع تعريف موحد و شامل.

3- ان أي تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة و الوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، و هذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظرا للنطاق الواسع و العدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية.

ولكن على الرغم من ذلك فانه يجب أن نحدد بعض التعريفات منها التعريف الذي قدمه ( meidan ) والذي سلط فيه الضوء على بعض الجوانب الخاصة بالخدمات المالية، فقد عرف الخدمات المالية بأنها الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الاموال و التي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالاموال.

<sup>1</sup> عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006-2007، ص: 36.

<sup>2</sup> سليمان الجبوشي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2010، ص ص: 8-9.

وتعرف أيضا<sup>1</sup>: أنها أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف الى طرف اخر، و يخضع الى او محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.

### الفرع الثاني: خصائص الخدمة المالية

ان من أهم خصائص الخدمات المالية<sup>2</sup>:

- 1-المسؤولية الائتمانية: و نقصد بها الالتزام مقدم الخدمة باعطاء الاهتمام الكافي و العناية اللازمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته و تحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة.
- 2-اللاملموسية: تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى و لا يمكن لمسها قبل شرائها، و هذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، فمثلا ترغب بعض المصارف في ايصال معلومات الى جمهورها المهتم بخدماتها مفادها أن تقدم خدماتها يتسم بالسرعة والفاعلية، وقد تضيف منتجات ملموسة تضفي المصدقية اللازمة للخدمة والتي تساعد على التقليل من عنصر المخاطرة، مثال ذلك تهيئة المكان المناسب للعملاء الذي يتسم بالجمال والراحة لاستقبالهم و للمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة والفاعلية للخدمات.
- 3-التلازمية( تكامل الخدمة المالية): بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة المصرفية ووقت استهلاكها.
- 4-عدم التجانس: بمعنى عدم امكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد لآخر و من وقت لآخر.
- 5-قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام بسرعة: بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، و من ثم عدم امكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى.
- 6-التأكد من تقديم ما يطلبه العميل.
- 7-الاعتماد على الودائع: حيث تعتمد هذه المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض و إعادة اقراضها لأصحاب العجز.
- 8-تنوع و تعدد الخدمات: ينبغي تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلي الاحتياجات المتنوعة من الرغبات والاحتياجات التمويلية و الائتمانية و الخدمات الاخرى.
- 9-التدريب و التطوير للعمالة.

<sup>1</sup> طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، قدمت هذه المادة من متطلبات الفصل الثاني ماجستير التسويق، كلية الإدارة و الإقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة، 2011، ص: 10.

<sup>2</sup> أسماء دردور، أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر -وكالة قسنطينة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن لمهيدي، أم البواقي، السنة الدراسية 2015-2016، ص ص: 33-34.

10- الحاجة الى هوية.

11- استخدام احدث التقنيات.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة المالية

تنوعت الخدمة المصرفية وذلك بتنوع حاجات ورغبات العملاء، إذ نجد هناك العديد من التقسيمات لها وسوف نأخذ بتقسيم واحد وهو كما يلي:

**عمليات الوساطة المالية:** هذه العمليات تشمل ثلاث أنواع من الخدمات المالية وهي: تلقي الودائع، منح القروض، الحسابات الجارية، وفيما يلي نشرح كل نوع على حدى:

1- قبول الودائع<sup>1</sup>:

و تتمثل في مختلف الحسابات و الودائع التي تترك لدى المصارف و هي:

الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب).

الودائع الادخارية: و هي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، وشهادات الايداع.

2-منح القروض:

في هذه الخدمة يتم تزويد الأفراد و المؤسسات بالأموال اللازمة على أن يتعهد المقترض بسداد هذه الأموال و فوائدها وعمولاتها المستحقة عليها و المصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة، و يتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تتكفل للبنك استرداد أمواله في حالة توقف المقترض عن السداد بدون أية خسائر، و هناك أنواع عديدة للقروض.

و يمكن تقسيم القروض حسب عدة معايير تتمثل في ما يلي<sup>2</sup>:

أ-من حيث الآجال: و يتميز فيه نوعين

\*القروض قصيرة الأجل: في قروض مدتها لا تتجاوز سنة لتمويل النشاط الاستغلالي للمنشآت و يتم تسديدها في نهاية العملية الممولة و لها عدة أشكال (خصم الأوراق المالية، اعتمادات الصندوق).

\*القروض طويلة الأجل (قروض الاستثمار): و تعرف بأنها قروض تمنحها مؤسسات متخصصة و تتجاوز مدتها

07 سنوات، هدفها الرئيسي هو المساهمة في تغطية احتياجات المشاريع الاستراتيجية الكبيرة و تمويل الأصول

الثابتة التي تزيد مدة اهتلاكها عن سبع سنوات، مثل تجهيزات البناء، هياكل المصانع، إن القروض طويلة الأجل

هي عبارة عن عقد يتم بين المؤسسات المالية و الشركة الطالبة للقرض، ز يتم تحديد بنود و شروط العقد على

أساس التفاوض بين الطرفين، وتشمل بنود العقد النقاط التالية<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2011-2012، ص: 12.

<sup>2</sup> ميهوب سماح، الاتجاهات تالديثة للخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماحستير في البنوك والتأمينات، فرع بنوك و تأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2004-2005، ص: 20-21.

<sup>3</sup> زواوي فضيلة، تمويل المؤسسات الاقتصادية وفق الميكانيزمات الجديدة في الجزائر - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز -، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماحستير في علوم التسيير، فرع مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009-2009، ص: 63.

قيمة القرض، مدة القرض وميعاد استحقاقه، معدل الفائدة و كيقية تسديد الفوائد، ضمانات العقد ان وجدت في حالة القروض المكفولة بضمانات.

ب- من حيث النشاط الممول:

أي حسب الغرض الذي يرغب المستثمر في تحويله و هي<sup>1</sup>:

\*قروض استهلاكية:

و تستخدم للحصول على سلع استهلاكية من خلال تعبئة بطاقة الائتمان أو لمواجهة مصروفات مفاجئة أو استثنائية كالمرض، الوفاة، الدراسة... الخ.

\*القروض الانتاجية:

توجه هذه الخدمة لتمويل كل أوجه النشاط التجاري كالزراعة، الصناعة و الخدمات بهدف توفير رأس المال العامل لأغراض التشغيل.

ج- من حيث الضمان: يعتبر الضمان تأميناً للبنك ضد الأخطار التي قد تنتج عن عمليات الاقراض حيث أنه يمكنه من استرجاع قرضه أو على الأقل جزء منه و يمكن تقسيمها ( القروض غير المكفولة بضمان، القروض المكفولة بضمان ).

### 3- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية

و تتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، ادارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستثمارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء، و هي جد محدودة في البنوك الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية و ضعف السوق المالي<sup>2</sup>.

4- الخدمات المصرفية الحديثة: ان استخدام البطاقات بدل النقد بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا، فمثلا تم استخدام بطاقة كوتونيه في الهاتف، وفي الولايات المتحدة الأمريكية ثم استخدام البطاقة المعدنية، التي تستعمل في تعريف العميل على مستوى البريد، و مع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات من القرن الماضي حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة AMERICAN EXPRES في عام 1958 بطاقة بلاستيكية، و في سنة 1968 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة BANK AMERICARD و التي تحولت فيما بعد الى بطاقة VISA المشهورة عالميا، بالاضافة الى اصدار البطاقة الزرقاء من قبل ستة مصارف فرنسية، و قد أثارت ثورة الانترنت و تطور التجارة الالكترونية تحولا كبيرا في مجالات

<sup>1</sup> ميهوبي سماح، الاتجاهات تالحدينة للخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص: 22، 23.

<sup>2</sup> جهاد صيفي، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك دراسة حالة بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2013-2014، ص: 12.

الصيرفة الإلكترونية، بظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت، وظهور وسائل الدفع الإلكترونية، مثل الشيك الإلكتروني ولنقود إلكترونية<sup>1</sup>.

إضافة إلى بنك لهاتف النقال (WAP) تعتبر خدمة الواب المصرفي من أحدث التقنيات التي تقدمها البنوك، وهي تتيح لعملاء البنك الوصول إلى حساباتهم المصرفية، إجراء معاملاتهم عبر أجهزة الهاتف الخليوي بيسر وأمان، في أي مكان على مدار 24 ساعة كما تتيح لهم المجال للاستفادة من خدمات عديدة مثل: التحويل المالي ما بين حسابات داخل البنك، التحويل المالي إلى عميل آخر في البنك، تسديد الفواتير، معرفة العمليات تمت على الحساب، الاستفسار عن أرصدة حساباتهم الجارية و التوفير الودائع، الحصول على كشف حساب ملخص، طلب دفتر الشيكات، و طلب بطاقة الائتمان، إضافة إلى الخدمات التي تقدمها المصارف الإلكترونية من خلال خدمة الرسائل القصيرة، خدمة الصراف الآلي، و خدمة البنك الناطق من خلال هاتف البنك المصرفي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أسماء دردور، أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر -وكالة قسنطينة-، مرجع سبق ذكره، ص: 35.

<sup>2</sup> أسماء دردور، أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر -وكالة قسنطينة-، نفس لمرجع السابق ص: 36.

### المطلب الثالث: الخدمات المالية الإلكترونية

يعد قطاع الخدمات المالية من أكثر القطاعات تأثراً بالعملة و التي تظهر ملامحها في التطورات والتحويلات المتتالية التي شهدتها القطاع، وذلك للسعي نحو الاستمرار والنمو في السوق من أجل تقديم كل جديد، وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث.

### الفرع الأول: مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية

يجدر بنا أولاً التطرق لمفهوم الخدمة الإلكترونية حيث أنها تعرف في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه، فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط<sup>1</sup>.

ظهر لنا مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية حيث عرفه بأنه مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين و المتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات و الأفراد والشركات ومن اجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف.

عرفها (RUST&LEMON) بأنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل: الانترنت، الهاتف الجوال، الرسائل القصيرة، و يتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين و عليه فإن مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية واسع الاطار ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساساً<sup>2</sup>.

كذلك تعرف الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف و المؤسسات المالية واسطة الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف والحاسب و الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها، وإلى جانب العمليات التي يقوم بها مصدرها البطاقات الإلكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية الكترونياً، ومن هذه الخدمات المصرفية الصراف الآلي، الصيرفة عبر الهاتف، الصيرفة عبر الانترنت، واستخدام نقاط البيع الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف الجوال، وخدمة مراسل، وغيرها من الأدوات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق مدخل تسويقي استراتيجي، دابنك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004، ص:64.

<sup>2</sup> ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، حزيران 2012، ص: 14.

<sup>3</sup> رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن (دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الاردنية و المصارف الاجنبية في مدينة عمان، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الكترونية، كلية

الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، يوليو 2011، ص: 21.

ويمكن تعريفها أنها تسخير البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالحها، وذلك من بتقديمها خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال أدوات و قنوات اتصال إلكترونية، ونتيجة لإستفادة البنوك من تلك التكنولوجيا أصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة الربحية و تخفيض تكاليف الإستغلال وكذا رفع الكفاءة العملية ومستويات الجودة<sup>1</sup>.

و تتميز الخدمات المالية الإلكترونية بالخصائص التالية<sup>2</sup>:

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.

- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.

- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.

يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.

### الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية

تقدم الخدمة الإلكترونية في إطار ما يسمى الدوائر المصرفية باسم نظام التحويل الإلكتروني (EFT) وهو نظام يحقق البساطة والفعالية في شؤون الإدارة المالية، ويوفر الوقت والجهد، وهذا ما يجعل العميل يركز اهتمامه في التعرف على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة، كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها و ممارسة نشاطه في أي وقت و في أي مكان.

ومن بين أهم أنواع الخدمات المالية الإلكترونية<sup>3</sup>:

1- أجهزة الصراف الآلي (ATM): أدت الثورة العلمية و التطور السريع و المتوالي في مجال الإلكترونيات و الحسابات الآلية و أجهزة الكمبيوتر الى ظهور آلات السحب الآلي و أجهزة التحويل الآلي في نقاط البيع و التي يطلق عليها نقاط البيع الإلكترونية، و يكن تعريف الصراف الآلي على أنه " نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها و من خلال الاجازات و العطلات على مدار 24 ساعة".

2- بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع (EFTPOS): و يسمى أيضا هذا النوع من الخدمات باسم نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.V) أصبح من الممكن في بعض الدول الصناعية لبطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أو لبطاقة الائتمان (رغم الاختلاف الموجود بينهما)، أن تتحولا الى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع، أي أن بطاقة الخصم لن تكون مجرد بطاقة ائتمان مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب، بل يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات و كذا محطات البنزين و غيرها، ويتم

<sup>1</sup> بن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة بسكرة- و بنك الخليج الجزائر -وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستري العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، الموسم الجامعي 2016-2017، ص: 13.

<sup>2</sup> أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2008-2013، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة-، السنة الجامعية 2014-2015، ص: 5.

<sup>3</sup> مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، 295.

ذلك بادخال البطاقة في الجهاز الإلكتروني الموصول بشبكة تجمع بنوكا مختلفة، بحيث يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري PIN يدخله بسرية تامة على لوحة مفاتيح خاصة تابعة للجهاز، و تخصم قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل في البنك و تضاف لحساب موقع البيع، و يتم هذا كله في ثواني قبل مغادرة العميل للموقع، لذا سمي هذا النظام بنظام تحويل الأموال الكترونيا.

3-البطاقة الذكية (SMART CARD/CHIP CARD): عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها و مقاييسها م قبل منظمة ISO، و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية تعمل بواسطة ميكروكومبيوتر (شبه حاسب آلي) يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائح المغنطة كما تتيح لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى<sup>1</sup>.

4-مراكز الاتصال call centers: و هي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة وعلى مدار الاسبوع، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية والاستفسارات العامة لدى العملاء، وهي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد، والتي يحصل العميل من خلالها على العديد من الخدمات التي يحتاج اليها، وقد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بها عبرها والحصول على الخدمة المطلوبة بعد ادخال رقم الحساب والرقم السري للتحدث مع الموظف المسؤول<sup>2</sup>.

5-خدمات نقاط البيع Point of sale services: تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم الكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات و خاصة اذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الالي متصل بشبكة الكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل (المشتري) الى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية، حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات و البضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و الجمعيات و محطات الوقود وغيرها.

6-الصيرفة الهاتفية: تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات و خدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري، و من مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم و الأسبوع (24 ساعة يوميا، 7 أيام بالاسبوع) و هناك العديد من التقنيات المستعملة في مراكز الاتصال من أهمها<sup>3</sup>:

- نظام توزيع الاتصال الآلي لتحويل الاتصال الى الموظف المسؤول عبر تحليل لفحوى الإتصال.

<sup>1</sup> رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، نفس المرجع السابق، ص: 38-39.

<sup>22</sup> نشرة توعوية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، معهد لدراسات المصرفية، الكويت، يوليو 2013، السلسلة الخامسة، العدد 12.

<sup>3</sup> بن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة بسكرة- و بنك الخليج الجزائر -وكالة بسكرة-، مرجع

سبق ذكره، ص: 15.

- نظام البريد الإلكتروني عبر الإنترنت، فالإنترنت هو الذي يوجه خطاب العملاء مباشرة إلى مركز التخاطب من كمبيوتر الزبون و يتحارب من مركز التخاطب و يكون بذلك عبر بريد أو اتصال تلفوني.

- نظام إدارة مباشرة يوفر اقدرة على التسجيل لمعالجة الاتصالات المباشرة و تقدم أجوبة محددة سلفا للزبائن و هو مجموع تقنية الكمبيوتر و الهاتف ( caller id technology )، أو الجمع بين نظام مؤسسة الهاتف و نظام معالجة المعطيات

كما نذكر من أنواع الخدمة المالية الإلكترونية<sup>1</sup>:

7-البطاقة المدفوعة مقدما(Pre-paid card) وهذه الطاقة تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبلغ محدد بحيث تمكن حاملها من شراء السلع و الخدمات في حدود المبلغ المزودة به، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، وهي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالمته الهاتفية بواسطتها.

8-نظام الایداع المباشر(Direct Diposites) تتم من خلال هذا النظام عملية إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة وبشكل آلي كمدفوعات الأجور و الرواتب، المعاش، شيكات المعونة الحكومية، التأمين الاجتماعي، ارباح الأسهم، وكل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية.

9-نظام السحب الای المباشر/ المدفوعات الإلكترونية ( Direct withdrawals & automatic payments):

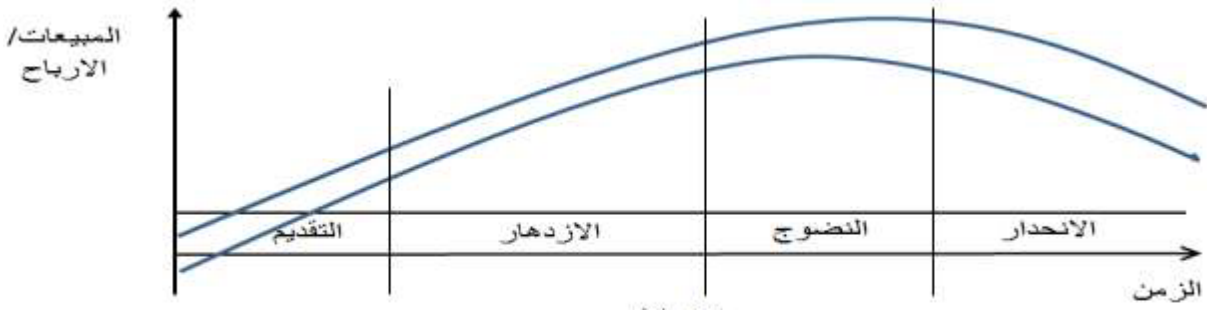
يفوض عميل البنك الذي يتعامل معه مقدما على اجراء هذه المدفوعات بصفة دورية، و حسب التعليمات الصادرة اليه، حيث يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مسبقا، و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا و في موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد و النفقة و يجنب العميل الغرامات التي تقع عليه نتيجة التأخير في سداد هذه الالتزامات في موعدها المحدد و مثالها أقساط الرهن العقاري، أقساط التأمين، سداد رواتب العاملين لدى العميل... الخ.

<sup>1</sup> رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص: 40.

### المطلب الرابع: دورة حياة الخدمة المالية

يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية من المفاهيم العامة في التسويق المصرفي و يستمد مبادئه النظرية بتفسير سلوك مبيعات الخدمات و أرباحها خلال مراحل حياتها من التفسير البيولوجي لحياة الكائنات الحية، حيث تبدأ دورة حياة الخدمة المصرفية بتقديمها الى السوق و تمر بمراحل ثم تنتهي بانحدارها و زوالها، و تعبر دورة حياة الخدمة المصرفية عن التطور في حجم المبيعات و الأرباح عبر مراحل حياتها، و تمر الخدمات المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج أو خدمة أخرى و هذه المراحل هي مرحلة التقديم ثم النمو و مرحلة النضج ثم مرحلة الانحدار، و يعتبر تحليل دورة حياة الخدمة المصرفية أداة هامة بالنسبة للمصرف في وضع الاستراتيجية التسويقية الملائمة لكل مرحلة، كما يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية مفهوم له أهميته في تقييم و تحليل متطلبات السوق المصرفية و الأخذ في الحسبان ظروف المنافسة السائدة.

و الشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية:



المصدر: بتول عبد علي غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية و خصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثنى للعلوم الادارية و الاقتصادية، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة القادسية، سنة 2017، ص 1

و يتضح من الشكل أعلاه أن الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل أساسية وهي<sup>1</sup>:

أولاً-مرحلة التقديم

في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة المصرفية ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة و تطرح لأول مرة في السوق، لذلك يجب التركيز على الاعلان بشكل مكثف بهدف تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية المقدمة و فوائدها.

ثانياً-مرحلة النمو

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة المصرفية، حيث يعبر نها بمرحلة جني الأرباح، و من أبرز مميزاتا الزيادة الملموسة في حجم التعامل بها و مقدار الأرباح المحققة، و بالتالي تقود البنوك الى زيادة درجة التنوع

<sup>1</sup> حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، نفس المرجع السابق، ص: 13-14.

في تشكيلة<sup>1</sup> الخدمات، و تستمر هذه المرحلة ما دام حجم التعامل لم يصل الى أعلى مستوياته الموضوعية من طرف ادارة البنك والعائد من الخدمة لم يصل كذلك الى المستوى المرغو، و هذا يعني انها لا تزال في مرحلة النمو، توجد مجموعة من المؤشرات تدل على أن الخدمة المصرفية ي مرحلة النمو نذكر منها<sup>2</sup>:

-التزايد في حجم المبيعات و الارباح.

-اشتداد المنافسة بين البنوك، و بالتالي يجب على البنوك الحفاظ على نهج تنافسي تبرز من خلاله الميزة التنافسية للخدمة و ذلك عن طريق:

\*تطور خصائص الخدمة وتحسين جودتها.

\*الوصول الى اسواق مرتقبة بعد الاسواق الحالية.

\*الاهتمام بشبكة التوزيع و تطويرها.

ثالثا-مرحلة الانحدار

و تتصف هذه المرحلة بتراجع مستويات الارباح بسبب تراجع المبيعات و في ظل ثبات التكاليف الثابتة، و هنا يجب لبحث في اسباب هذا التراجع في المبيعات هل لأن الخدمة لم تعد تلبي حاجات و رغبات العملاء و تحوز على رضاهم ام ان هناك خدمات جديدة يتم تقديمها لدى المنافسين ذات مزايا و منافع أفضل أم أن هناك خللا في سياسات التوزيع بمعنى أنه من الضروري البحث في أسباب التراجع<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> اسماعيل سيد الطاهر، نبيلة عباس، التسويق، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2003-2004، ص: 274.

<sup>2</sup> اسماعيل سيد الطاهر، نبيلة عباس، نفس المرجع، ص: 274.

<sup>3</sup> بتول عبد علي غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية و خصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثنى للعلوم الادارية و الاقتصادية، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة القادسية، سنة 2017، ص ص: 88-89.

### خلاصة الفصل الأول

إن وسائل الدفع هي تلك الوسيلة التي تحضى بالقبول العام من طرف أفراد المجتمع، وذلك من أجل تسهيل المعاملات التي تخص تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وكان السبب في ظهورها ما هو إلا مرحلة أفرزتها المشاكل التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها وأشكالها، حيث جاءت وسائل الدفع كبديل عنها. لذا ومع التطور التكنولوجي الحاصل وظهور الشبكة العنكبوتية جاءت بالحل البديل حيث أفرزت وسائل دفع إلكترونية والبنوك الإلكترونية وقد تعددت أنواعها مثل تلك التقليدية فمنها: البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية... إلخ، فحدثتها ومواكبتها للتطور التكنولوجي لم يشفع لها بذلك فقد أفرزت عدة مشاكل وعيوب من نوع آخر عرقلت نجاحها لكن رغم عيوبها ومشاكلها إلا أنها قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء باستعمالهم الوسائل التقليدية، وتعتبر البطاقات الإلكترونية إحدى الإستخدامات الإلكترونية التي أصبحت وسيلة حديثة من وسائل الوفاء التي استقرت في البيئة التجارية والتي ساهمت بشكل كبير في المعاملات والخدمات المالية.

# الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لوسائل الدفع

الإلكترونية في برريد اجنزائير

### تمهيد

في إطار مشروع تحديث وسائل الدفع في الجزائر تعتبر مؤسسة بريد الجزائر طرفاً معنياً بهذه العملية، و بالفعل فإن هذه المؤسسة التزمت بالتحضير و التخطيط لتنفيذ المشروع من طرفها وذلك بالتعاون مع بنك الجزائر و باقي البنوك التجارية. وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في مشروع تحديث وسائل الدفع من خلال وضع نظام يسمح للعميل سواء كان فرداً أو مؤسسة باستعمال وسائل الدفع الالكترونية، بمعنى النجاح في إلغاء وسائل الدفع الحالية التي هي: الشيك اليدوي، السيولة، وثائق السحب ووثائق التحويل، حيث سيتلقى العملاء الذين يملكون حسابات بريدية جارية "CCP"، بعد تقديم طلبات بطاقات تحمل أرقام سرية و تسمح لهم بالدخول مباشرة إلى حساباتهم انطلاقاً من الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر أو من الموزعات أو الشبائيك 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.

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

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية

المبحث الثالث:

### المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

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

### المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية "البريد الجديد"

قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة الى "البريد المركزي" بعد استعادة سيادتها في 5 يوليو 1962 وهذا ما سنتعرف عليه في هذا المطلب

### الفرع الأول: نشأة بريد الجزائر<sup>1</sup>

أثناء الاستعمار الفرنسي لبلادنا، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات، بيع الطوابع البريد، ايداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضا دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الادارات العمومية.

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (ppt) نسبة الى الاحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و"الهاتف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بادرة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين الى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق ال 800 مكتب بريد. وجاء اصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.

بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 02/43 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابع) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايبك البنكية الالية وخدمة التحويل الالكتروني للأموال).

و يحصي بريد الجزائر اليوم 24417 عاملا، من بينهم 3732 ساعي بريد، كما أنه يملك شبكة بريدية واسعة تضم 3685 مكتب بريد متناثر عبر كافة ربوع الوطن.

<sup>1</sup>13/04/2019, [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

\* شعار مؤسسة البريد<sup>1</sup>

لهذا الغرض قامت بالاختيار الاسم "بريد الجزائر" لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري ( logo ) شعار وتوقيعا يختصر اهداف المؤسسة .  
اما الشعار فانصب الاهتمام على الالوان فالاصفر الفاقع اللون التذكير وجلب الانتباه، ولون ازرق داكن كدلالة على خاصية الاعلام يتشكل الشعار من قسمين قسم بالرسم الكاليجرافي يسمح بقراءة الحرف "ب" والحرف "ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في في وضعية متناضرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر، البحر)، وقسم بالون الازرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وبالغة الاتينية، اما التوقيع وهي الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الاشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية:

"pour être près de vous nous nous engageons à être partout"

"لنكون بالقرب منك نحن ملزمون بأن نكون في كل مكان"



<sup>1</sup> مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، السنة الجامعية 2014-2015، ص ص: 17- 18.

الفرع الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات<sup>1</sup>:

- المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الاشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
- المديرية الاقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى الجهوي.
- الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

أولا: الهياكل المركزية

1- المديرية العامة:

يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الادارة معين برسوم، يجوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالادارة والتسيير الاداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:  
- اعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الادارة للموافقة ليرفع الى الوزير للصدقة .  
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.

- امضاء العقود واجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في الاطار القوانين والاجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.

- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.  
- يمثل المؤسسة في النزاعات امام القضاء.

- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

- يمكن ان يفوض بعض السلطات الى مساعديه.

- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الاجور ومشاريع توسيع النشاط.

تنقسم مديرية العامة الى قسمين: مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالاشراف والتنفيذ.

<sup>1</sup> لراشي مراد، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية دراسة حالة بريد الجزائر -وحدة غليزان-، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، السنة الجامعية 2018/2017، ص ص: 37-38.

أ- مديريات الدراسات<sup>1</sup>:

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

\* إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.

\* تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.

\* اجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع امكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.

\* تعدد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.

\* تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص بريد الجزائر في ميدان:

زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية.

التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.

تحسين مستوى الاستقبال .

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

-مديرية الدراسات في مجال الاتصال:

تهدف هذه المؤسسة الى:

\* تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

\* انجاز التحقيقات المرتبطة بتطوير المؤسسة واستراتيجيتها.

\* القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الاهداف المسطرة.

-مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والاشراف الداخلي:تهدف هذه المديرية الى اعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال ايجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، كما تساعدنا أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم والاشراف وتقديم الاقتراحات وتكفل هذه المديرية بما يلي:

\* قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

\* المشاركة في تحديد المؤشرات (الانتاج، النوعية).

\* المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

\* متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الاموال.

<sup>1</sup> وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و أثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص: 106.

- \*تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على مستوى الاقليمي والمحلي.
- مديريات الدراسات لشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية: تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب<sup>1</sup>:
- \*تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- \*تسيير ملفات النزاعات القانونية واعداد الاجراءات القانونية لتقديمها الى مصالح القضاء.
- \*اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- \*تحضير امكانية الوثائق اللازمة في مجال انشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.
- مديريات الدراسات لشؤون الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام باعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب:
- \*تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- \*تسيير ملفات النزاعات القانونية واعدادا الاجراءات القانونية لتقديمها الى مصالح القضاء.
- \*اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- \*تحضير الامكانيات والوثائق اللازمة في مجال نشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.
- مديرية الدراسات المكلفة بالملكيات: تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والملكيات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية ايضا ب:
- \*الاثبات والتحقق من مختلف الملكيات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.
- \*صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة إهلاكاتها.
- \*المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- \*إعداد مدونة لمختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم).

<sup>1</sup> وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 107 - 109.

ب-المديريات المركزية<sup>1</sup>:

-مديريات المصالح البريدية: تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

\*تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهيكل القاعدية للبريد.

\*تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.

\*إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.

\*تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل الطرود البريدية واعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية على أربعة مديريات فرعية وخليية مكلفة بالبريد السريع:

\*المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.

\*المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.

\*المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.

\*المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.

\*الخليية المكلفة بالبريد السريع.

-مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية ب:

\*التنظيم والسهر لحسن الاداء لمختلف المراكز الملحقة بها(مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات)

\*العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة الى تحسين نوعية الخدمات ورفع الانتاجية.

\*تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.

\*معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعمالات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

-مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية ب:

\*انجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.

\*تأطير مختلف الهياكل والميادين الحسابي والمالي.

\*توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.

\*توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

\*متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص: 109.

-مديرية الوسائل العامة:

وتتكفل هذه المديرية ب: انجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والامن.

-مديرية الموارد البشرية:

وتتكفل المديرية ب:<sup>1</sup>

\*انجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الاجتماعية.

\*السهر على تطبيق قانون العمل(قانون العمومي 85-59 والقانون(90-11).

\*المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

\*إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

-المديرية التجارية:

تتكفل هذه المديرية بما يلي<sup>2</sup>:

\*التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

\*اعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية وخدمات المصالح المالية.

\*إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.

\*إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

-مديرية الاعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

\*اعداد برامج لتجهيز النظام الإعلامي.

\*إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.

\*إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.

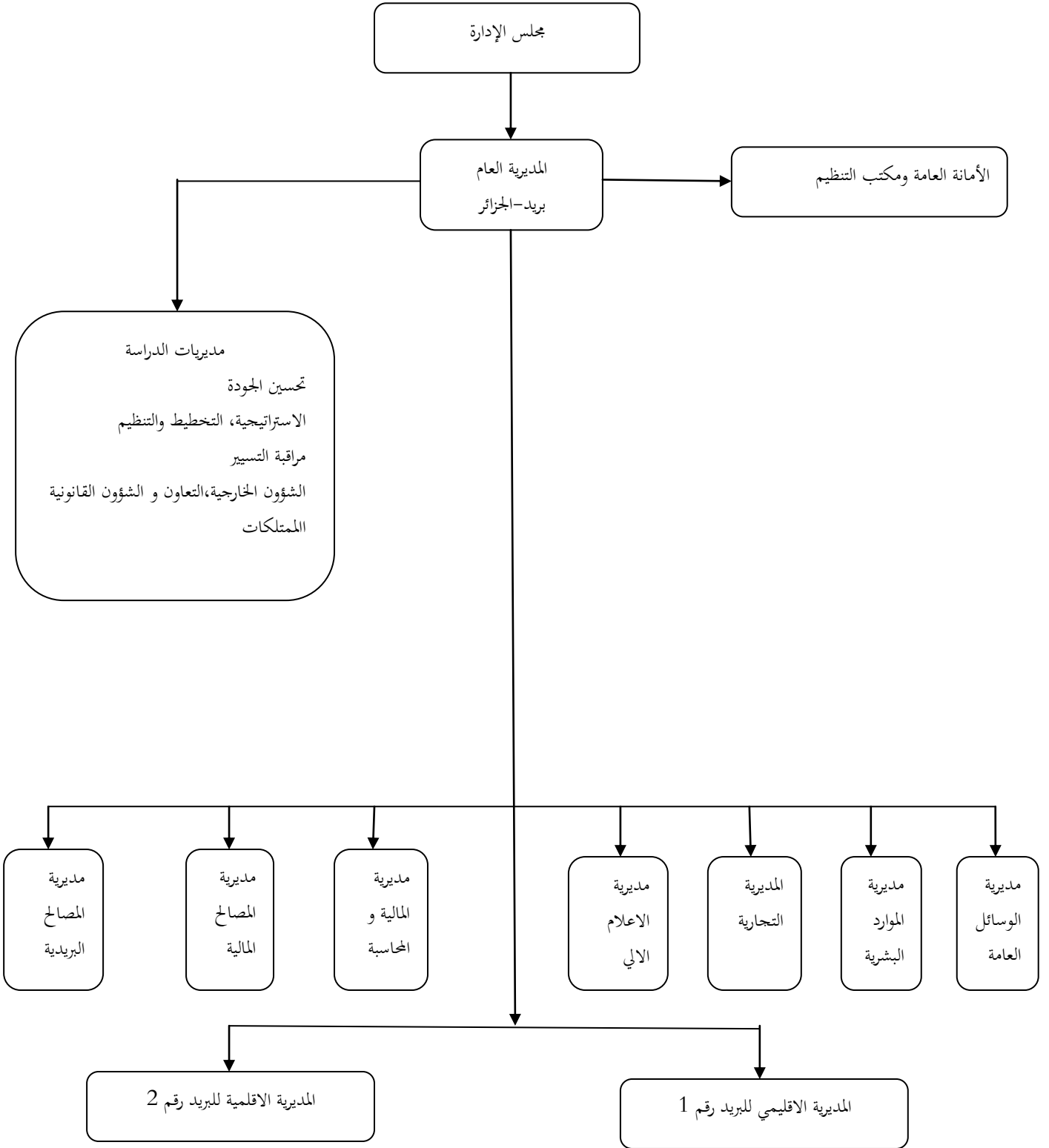
\*الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.

\*مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

<sup>1</sup> وهاب محمد، المرجع نفسه، ص: 111.

<sup>2</sup> لراشي مراد، المرجع نفسه،مرجع سبق ذكره، ص ص: 40-41.

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



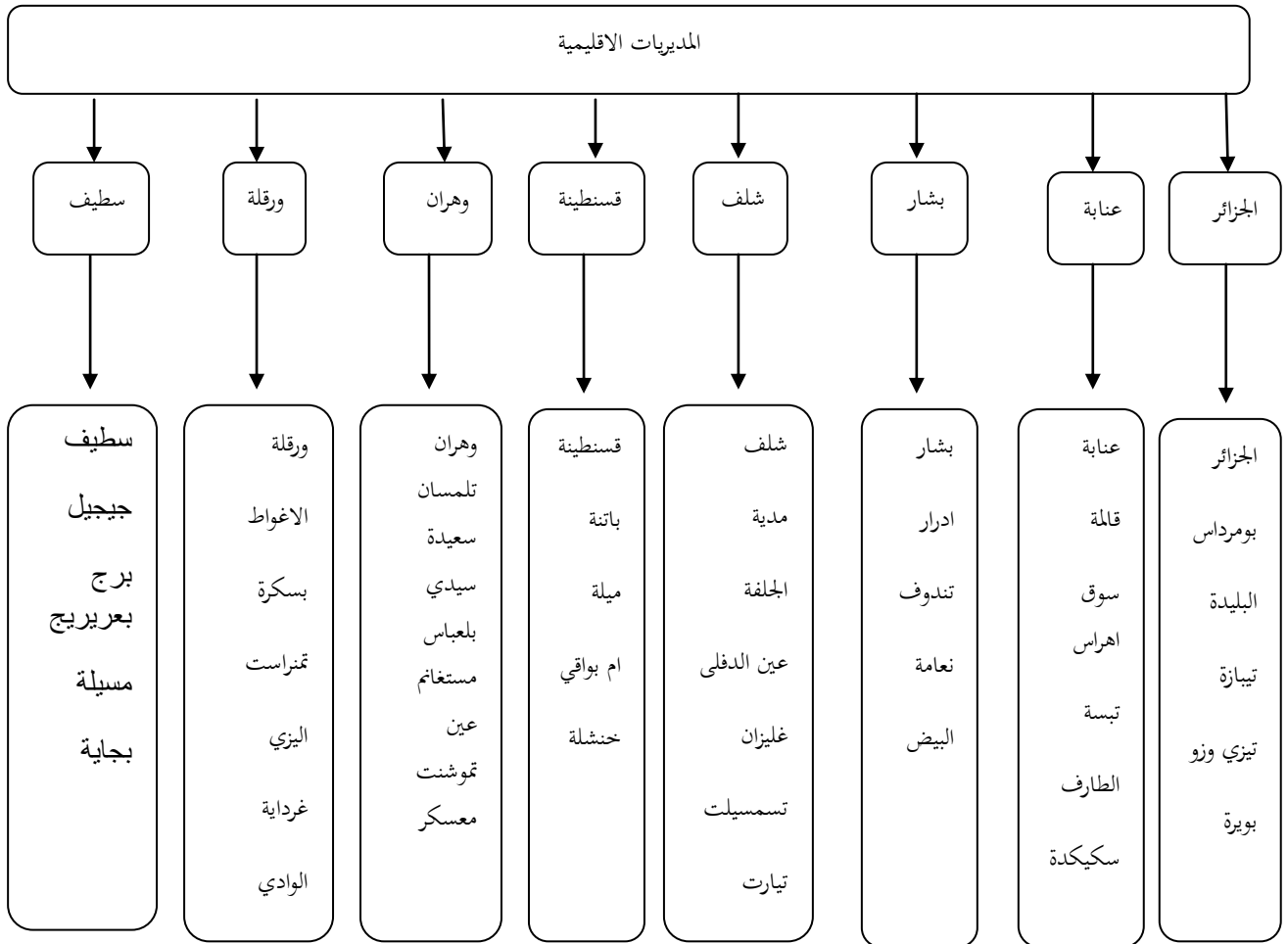
المصدر: وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 107.

ثانيا: الهياكل الاقليمية<sup>1</sup>

يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للاقليم وهذا ما يوضحه الشكل الموالي، وتتكفل هذه المديريات بما يلي:

- تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الاقليم.
- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة.
- اعداد الميزانيات واعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها.
- توحيد واعداد الميزانيات التقديرية.
- اعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها.

الشكل رقم(2-2): مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية



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

<sup>1</sup> لراشي مراد، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية دراسة حالة بريد الجزائر -وحدة غليزان-، مرجع سبق ذكره، ص ص: 43.

## المطلب الثاني: مؤسسة بريد الجزائر -الوادي-

بريد الجزائر-الوادي- هو مؤسسة عمومية ذات صبغة تجارية وخدمات بريدية ومالية وتوزيع البريد، حيث تم انشاء اول مكتب بريد بولاية الوادي سنة 1892م والذي حمل اسم البريد المركزي بالوادي، وتبعه بعد ذلك انشاء مكتب البريد الموجود بالمغير ذلك سنة 1909م بعده تم انشاء البريد الموجود بقمار بتاريخ 01 اكتوبر 1912م، وبتاريخ 01 اكتوبر 1921م تم انشاء مكتب البريد بدائرة جامعة، وتلاه مكتب البريد الموجود بكوينين المنشا في اوت 1923م ومؤخرا تم انشاء اخر مكتب بريد بولاية الوادي والمتواجد بجنبة الطريفواوي في مارس 2019م، والجدير بالذكر انه يوجد بولاية الوادي 98 مكتب بريد، حيث يتكون البريد المركزي بولاية الوادي فقط من 29 موظف وتتشكل من 10 مصالح والموضحة كالتالي<sup>1</sup>:

**1-رئيس المؤسسة:** وهو المسؤول الأول والمباشر عن تسيير المؤسسة والسير الحسن لجميع المصالح وهو مسؤول كذلك عن الأموال الموجودة في الصندوق.

**2-رئيس القسم:** وهو المشرف على مراقبة جميع مصالح المؤسسة كما يعمل على :

- تشكيل فريق عمل فعال؛

- مراقبة الحضور؛

- مراقبة العلاقات المهنية بين الأعوان؛

- مراقبة جودة الخدمة؛

- تنظيم علاقة التعاون بين الشبايبك؛

- كما ينوب رئيس المؤسسة في حالة غيابه.

**3- الصندوق:** يتم على مستوى هذه المصلحة طلب الأموال و الطوابع من القبضة الرئيسية بولاية ورقلة و تسليم الأموال إلى المكاتب الملحقة و أعوان الشبايبك بالمؤسسة.

**4-الأمانة :** يشرف أعوان الأمانة على البريد الصادر و الوارد للمؤسسة و يقوم بتسجيله في سجل الخاص دراسة ملفات طلبات فتح الحسابات الجارية و بعد التأكد من صحتها ترسل لسعاة البريد لتأكد من الهوية الطالب و عنوانه و يمضي عليها و ترسل إلى مراكز الصكوك البريدية.

- كما توجد بمكتب الأمانة الشباك الآلي التابع لبريد الجزائر **GAB**، فأعوان الأمانة هم المسؤولين على تعبئة هذا الشباك و مراقبته.

- المحافظة على أرشيف المؤسسة.

- يعمل على متابعة الإحتجاجات الخاصة بالحوالات التي يقدمها الزبائن حيث يقوم الزبون بملأ ورقة الإحتجاج مقابل دفع مبلغ 100,00دج وبعد ذلك يقوم عون بمتابعة الحوالة إذا كانت الصادرة أو تسديد في المؤسسة

<sup>1</sup> عطية حضرة، مكلف بالزبائن بالمؤسسة، مصلحة الشبايبك، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/16.

ويقوم بالتحري الدقيق أما إذا كانت تسدد في المؤسسة أخرى أو الصادرة من مؤسسة أخرى فيرسل إليها ليقوم بعملية المتابعة.

- يقوم بعملية المقاصة الإلكترونية للصكوك البنكية.

**5- المحاسبة :** يقوم على مستوى هذه المصلحة بتقسيم المهام بين الأعوان المحاسبة

فالقسم الأول يكون مسؤول على حساب بريد رئيس المؤسسة، حيث يعمل على توقيف الحسابات اليومية مع الأعوان في الدفتر.

أما القسم الآخر فهو مسؤول على مراقبة حركة الأموال و ذلك بتسجيل كل ما يتعلق بحساب رئيس المؤسسة في دفتر الحساب الجاري لرئيس المؤسسة CH60BIS (صك 60 مكرر)،

**6- مصلحة البرق :** و يتم في هذه المصلحة إرسال و إستقبال البرقيات الرسمية و العادية.

**7- مصلحة تفتيش الشبايبك :** و التي تنقسم بدورها إلى مفتش مركز المالي و مفتش مركز التلخيص

**7-1- مفتش المركز المالي :** و هو الذي يشرف على مراقبة سير العمليات في الشبايبك و التأكد من سلامته و يقوم في نهاية اليوم جمع الصكوك المسددة و حساب مبالغها ليزود مكتب الصندوق بقيمة الحساب الجاري، ليقوم هذا الأخير بتسجيله في سجله.

**7-2- مفتش مركز التلخيص :** حيث يشرف على مراقبة العمليات في الشبايبك و في آخر النهار يقوم بمراقبة الحوالات المسددة و تطابق مبالغها مع المبالغ الموجودة في اللائحة 1427 وكذا فوتير الهاتف و الكهرباء و قسيمة السيارات و خدمة إرسال و التأكد من مطابقة مبالغها مع المبلغ الموجودة في اللائحة 1421.

**8- مصلحة الشبايبك :** و تتكون هذه المصلحة من 09 شبايبك غالبا لا تشغل كلها نظرا لنقص السيولة بالإضافة إلى وجود شبايبك غير مستمرة فتكون في العادة مرة كل سنة كبيع قسيمة السيارات كما يزيد أو ينقص عدد الشبايبك حسب عدد الخدمات المقدمة و يتواجد على مستوى هذه المصلحة مجموعة من الأعوان.

**الأعوان :** و هم الأفراد الذين يقومون بتقديم مختلف الخدمات للزبائن لتلبية حاجاتهم و رغباتهم مثل عملية السحب أو إيداع أموال الحوالات ... وغيرها.

**9- مصلحة الإستعلامات :** بما نوعان من الأعوان النوع الأول تكمن وظيفتهم في الإرشاد والتوجيه الزبائن و إستعلام عن بعض المعلومات و النوع الثاني فيتمثل في رجل الأمن و هذا لتدخل في حالة حدوث أي طارئ<sup>1</sup>.

**10 - مفتش الفرز :** و يتم على مستوى هذه المصلحة مراقبة سير العمل في الغرف الثلاثة التالي وهي غرف المالية غرفة الشحن وغرفة الموزعين.

**غرفة الشحن :** و هو مكتب مسؤول على فتح الأكياس و فرز الرسائل ثم يتم تأكد الأعوان من أن ما بداخل الكيس يتوافق مع المبلغ المسجل في البيان.

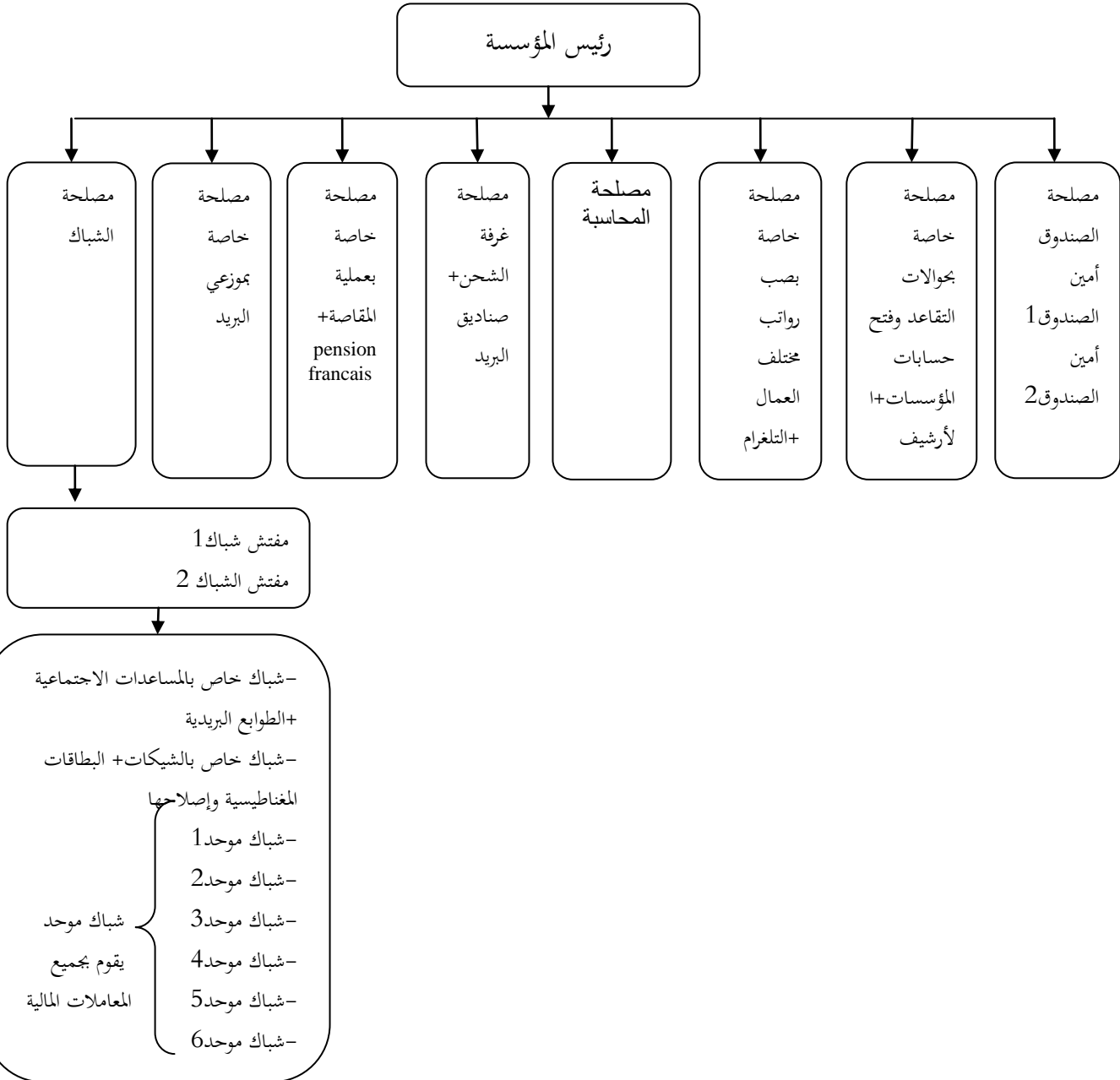
<sup>1</sup> عطية حضرة، مكلف بالزبائن بالمؤسسة، مصلحة الشبايبك، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/16.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

**غرفة المالية :** و يتم على مستوى هذه الغرفة ترتيب وتنظيم الحوالات البريدية، ثم تسليمها للموزعين مع مبلغها إجمالي ليقوم هم الآخرين بتسليمها للمستفيدين في مقر إقامتهم، وهي حوالات مؤمنة لا تدفع في مقر الإقامة وترسل مباشرة إلى شبك الحوالات ويتم إشعار صاحبها يتقدم إلى الشباك لإستلامها.

**غرفة الموزعين :** وهي غرفة خاصة بالموزعين و بها مخطط الأحياء التي يتم توزيع الرسائل بها<sup>1</sup>.

**الشكل رقم(2-3):** الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر بالوادي



**المصدر:** وثائق مقدمة من طرف مؤسسة البريد الجزائر- الوادي

<sup>1</sup> عطية خضرة، مكلف بالزيائن بالمؤسسة، مصلحة الشبايبك، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/16.

**المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر -الوادي-**

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها<sup>1</sup>:

**الفرع الاول:خدمات مالية**

**اولا:خدمة الحساب البريدي الجاري(ccp):**

وهي اكثر الخدمات اقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث انه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة الواسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000.00دج اذا كان كامل الصك ليس هو صاحب الحساب.
- يجب ان لا تتعدى قيمة السحب 30000.00دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء ch25 الذي فتح به الحساب لاول مرة.
- إذا كان قيمة السحب اكثر من 30000.00دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على ch25 وهذه عملية تسمى بسحب على منظور، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة الأكثر سرعة وحداثة هي استعمال الشبايبك الآلية باستخدام البطاقة ccp وهذا لتوفير الوقت والجهد.

**ثانيا: خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:**

- الحوالات البطاقية: تحمل الرقم(1406): ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.
- الحوالات التليغرافية: تحمل الرقم(1412): وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الاموال بطريقة التلغراف.
- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم (1418): وهي تسمح لزبون بتزويد حسابه الجاري البريدي او حساب شخص اخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى (vac).

<sup>1</sup> تم تلخيص الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر -الوادي بناء على امعلومات المستقاة من: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، 22 أكتوبر 2014. عطية خضرة، مكلف بالزبائن في المؤسسة، مصلحة الشبايبك، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/16.

-الحوالات الالكترونية (الاستلام السريع للاموال): بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، اما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الاموال الصادرة من اكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في اجل قريب.

### ثالثا: خدمات التوفير<sup>1</sup>

توفير بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:  
-فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.

-دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.

-سحب الاموال آنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب.

-سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد.

-تسوية الفائد.

وبالتالي يسمح لاي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 01 مكرر بالنسبة للاطفال ثم يحدد نوع الدفتر LEB أو LEL يسلم له فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة فيه على 5000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2% ، اما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الاولى 10000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2.5% .

### الفرغ الثاني: الخدمات البريدية

وهي خدمات متنوعة تتكون من:

اولا: خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الاجنبية.

ثانيا: خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتاجر مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الاشخاص الطبيعيين والمعنويين واصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للافراد 1000.00 دج اما المؤسسات 2400.00 دج.

<sup>1</sup> تم تلخيص الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر -الوادي بناء على المعلومات المستقاة من: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، 22 أكتوبر 2014.

عطية حضرة، مكلف بالزبائن في المؤسسة، مصلحة الشبايك، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/17.

الفرع الثالث: الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة البريد باجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة ادارات اخرى او مصالح عمومية.

اولا: وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والاجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغيريمية وبيع قسيمة السيارات.

ثانيا: تحصيل لفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل: اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

ثالثا: خدمة **racimo**: هي عبارة عن تحميل الكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الاتوماتكية.

رابعا- خدمة ارسلي: توفر المؤسسة امكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

الفرع الرابع: الخدمة عن بعد

اولا: الموزع الصوتي "1530": هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "1530"ل:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.

- طلب فتر الصكوك.

- طلب الرقم السري.

- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

ثانيا: الموزع الصوتي "9030": تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس او حساب آخر من حسابكم الجاري ccp بكل مرونة وسهولة الاستعمال في اي وقت.

تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكد له عضوية الانضمام الى الخدمة مع الرمز السري الشخصي، الثمن للتحميل هو 100 دج والثمن الاعلى هو 2000 دج يوميا، ويخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

ثالثا: خدمة الانترنت: موقع الانترنت [www.poste.dz](http://www.poste.dz) يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الاطلاع على الرصيد .

- طلب دفتر الصكوك .

- طلب الرقم السري او تغييره.

- طلب بيان على الحساب.

- طلب ايقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرقة.

- الاستعلام عن البطاقة البنكية اذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجود<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>[www.algerie-poste.html](http://www.algerie-poste.html), 05/06/2019

#### المطلب الرابع: مقارنة بين الخدمة التقليدية والالكترونية

أولاً: مقارنة بين استعمال الشيك والبطاقة الالكترونية<sup>1</sup>:

يعتبر الشيك أكثر وسيلة دفع تقليدية مستعملة في الجزائر وسنحاول تبيان الفرق بين الشيك والبطاقة الذهبية كما يلي:

- استخدام الطرق اليدوية على مستوى البريد يؤدي الى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية ووسائل الاعلام الالي إما استخدام البطاقة مريح للوقت والجهد وسهولة الاستخدام.
- مشاكل في تسليم دفاتر الشكات أما البطاقة الذهبية فبرسالة نصية في هاتف العميل يستطيع معرفة وصول بطاقته والتوجه الى البريد للحصول عليها.
- قد يستغرق الحصول على دفتر الشكات 14 يوماً على الأكثر أما الذهبية تستغرق وقتاً طويلاً جداً وهذا ما يجعل الزبون في حالة استياء.

- الشيك قابل للاستعمال من حامله و يستعمل حتى مع البنوك أما البطاقة خاصة بالبريد وشخصية.
- يمكن استخدام البطاقة حتى خارج وقت العمل اما الشيك يستعمل الا في اوقات العمل.
- البطاقة الذهبية تمكن صاحبها من تحويل الاموال اما بالشيك فهذه العملية غير موجودة.
- البطاقة تمكن الزبون بالقيام بالعديد من العمليات كالسحب و الدفع و تسديد فواتير و تحويل أموال أما الشيك فعملياته محدودة جداً.

#### ثانياً: مقارنة بين البطاقة المغناطيسية والبطاقة الذهبية:

لكل مستخدم لصك الحساب البردي الجاري له الحق في بطاقة السحب و تسلم له على مستوى مكتب بريد محل اقامته. وهناك نوعان من هذه البطاقات: الذهبية و الكلاسيكية، وسنحاول هنا تبيان الفرق بين هاتين البطاقتين كما يلي:

- من حيث المبلغ المسحوب فالمبلغ المسحوب من الذهبية عبر الصراف الالي يقدر ب: 50000.00 دج أما المبلغ المسحوب من الشباك يقدر ب 200000.00 دج، أما الكلاسيكية فالمبلغ المسحوب من الصراف الالي يقدر ب 20000.00 دج ومن الشباك 20000.00 دج، اما حالياً فالبطاقة الكلاسيكية لاتعمل في الصراف الالي.

- ومن حيث طلب البطاقة فالبطاقة الذهبية يتم الطلب عليها فردياً عبر الانترنت، أما الكلاسيكية يتم طلبها عبر مركز البريد.

- البطاقة الكلاسيكية يستطيع صاحبها تغيير الرقم السري أو في حالة ضياعها يتم تجديد الرقم السري في ظرف شهرين، أما بالنسبة للبطاقة الذهبية ففي حالة ضياعها يتم تجديد البطاقة كلية.

<sup>1</sup> دباب خالد، مكلف بمصلحة حسابات المؤسسات بالمؤسسة، مقابلة شخصية 2019/04/17.

-يستطيع صاحب البطاقة الذهبية القيام بمدفوعات من دول أخرى، حيث نلاحظ أنه يوجد ثلاث ارقام موجودة في الوجه الخلفي للبطاقة، عند الدخول الى مواقع عالمية للقيام بعمليات شراء يتم طلب هاته الأرقام الثلاث، أما الكلاسيكية فلا يمكن القيام بهذه العملية عن طريقها.

### المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية

بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية)، هي خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنهم، تعتمد على الوسائط الالكترونية المتمثلة أساسا في الأنترنت والشبائيك النقديّة لبريد الجزائر (GAB) ونهائيات الدفع الالكتروني (TPE).

### المطلب الأول: ماهية البطاقة الذهبية

#### أولا: تعريف البطاقة الذهبية<sup>1</sup>

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع الكتروني اطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها امكانية اجراء مختلف انواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت، دون التنقل الى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني،... الخ.

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والاعراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت"، هذا الاخير الذي يعتبر فضاء تجاريا الكترونيا تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالميا كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة، وستشمل خدمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق "نافطال". فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الاموال بالموزعات الآلية GAB والشبائيك داخل المكاتب البريدية.



<sup>1</sup> [www.poste.dz](http://www.poste.dz), 13/04/2019

الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعملية حيث تستعمل في دفع وسحب الاموال تعمل بنظام ال EMV المتعارف عليه دوليا لتأمين بطاقات الدفع، فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي البطاقات اجراء مختلف عمليات سحب ودفع الاموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل امان، ومن اهم مميزات بطاقة الذهبية عملها بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد ان يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي اين يتم ادخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي البطاقة، ومؤخرا اصبح الدفع الالكتروني لجميع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية عن طريق البطاقة النقدية الذهبية لبريد الجزائر<sup>1</sup>.

### ثانيا: خدمات البطاقة الذهبية

بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة فهي<sup>2</sup>:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع او السحب من خلال التطبيق **notificatin par sms** الذي اطلقه بريد الجزائر.
- تحويل لاموال من حساب لآخر وهذا باستعمال تطبيق بريدي موب الذي اطلق حديثا.
- سحب الاموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك وتسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50000.00 دينار جزائري من الموزع الاالي **GAB** بعدما كان المبلغ المسموح 20000.00 دينار جزائري في السابق باستعمال البطاقة المغناطيسية السابقة فيما يمكن للزبون سحب مبلغ يصل الى 200000.00 دينار جزائري باستعمال البطاقة الذهبية في الشبايك.
- دفع الفواتير عبر الانترنت.
- تعبئة الهاتف النقال.
- تعبئة الحساب من البنك.
- خدمة بريدي نت ( مكتب البريد عن بعد) هو عبارة عن مكتب بريدي الكتروني يمكن ايجاده عبر موقع الانترنت لبريد الجزائر، يمكن للمواطن أن يستعمل " بريدي نت" للحصول على العديد من الخدمات المالية و البريدية و حتى التجارية...، كالانضمام الى مختلف خدمات البريد و اقتناء مختلف السلع و المنتوجات المعروضة، كما يمكن للمواطن من منزله مباشرة وبدون التنقل الى المكاتب البريدية أن يفتح حساب بريدي جاري جديد، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي لجاري، طلب البطاقة الجديدة الذهبية، دفع الفواتير (الماء السيل، الغاز، الكهرباء سونلغاز و الهاتف) عبر الانترنت و اقتناء مختلف المنتوجات عبر المحل التجاري عبر النت.
- المتجر الالكتروني هو عبارة عن محل تجاري الكتروني موجود عبر موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) ، تحديدا في نافذة بريدي نت، اين يمكن للزبون ان يشتري مختلف السلع المعروضة للبيع باستخدام الذهبية.

### ثالثا: تكاليف البطاقة الذهبية<sup>3</sup>

<sup>1</sup> [www.poste.dz](http://www.poste.dz), 13/04/2019.

<sup>2</sup> <https://edcarte.poste.dz>, 20/05/2019.

<sup>3</sup> [www.poste.dz](http://www.poste.dz), 13/04/2019.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

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

### المطلب الثاني: طلب البطاقة الذهبية

للحصول على الذهبية على المواطن أن يقوم بطلبها عن طريق الانترنت حيث يمكن لكل شخص له حساب بريدي جاري الحصول عليها وذلك باتباع الخطوات التالية<sup>1</sup>:

-الولوج الى الموقع الالكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي [www.poste.dz](http://www.poste.dz).

-الولوج الى المكتب البريدي الافتراضي (بريدي نت).

-اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية.

-الضغط على أدخل ENTER لطلب البطاقة.

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

(\*) Champ obligatoire اي اطار أمامه نجمة بمعنى خانة اجبارية

Les conditions générales الشروط العامة

### Détails de votre commande

RIP\* [?] 007 99999 XXXXXXXXXXX XX  
(Relevé d'Identité Postale) رقم الحساب الكامل الموجود أسفل الصك البريدي ويبدأ بالرقم 00799999

Nom et Prénom\* [?] NOM الاسم و اللقب

Pièce d'identité\* اختيار بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة - Choisir - رقم البطاقة Numéro de la pièce

Date de délivrance تاريخ الاصدار Délivrée par دائرة الاصدار DAIRA

Valide du صالحة من تاريخ Au مدة الصلاحية إلى غاية تاريخ

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

<sup>1</sup>[www.poste.dz](http://www.poste.dz), 17/04/2019.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

ويكمل المواطن ملاً الاستمارة بالمعلومات الباقية (الولاية، الدائرة، البلدية، و الرمز البريدي الخاص بمنطقته حيث أن لكل بريد رمز خاص به مثلاً رمز البريد المركزي لولاية الوادي هو 39000، و العنوان البريدي والالكتروني، و رقم الهاتف كما هو موضح في الشكل أدناه<sup>1</sup>:

و في نهاية الاستمارة الموجودة في الموقع نجد خانة موضوع فيها عدد معين من الأسئلة فتقوم بإختيار ما يناسبك منها وتقوم بالاجابة عليه في الخانة الثانية، وبعدها يقوم طالب الاستمارة بإدخال الرمز الذي يظهر في الصورة ويقوم بالضغط على زر الموافقة والخطوات موضحة في الشكل التالي:

<sup>1</sup> [www.poste.dz](http://www.poste.dz), 17/04/2019.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

وبمجرد قبول الطلب بعد التأكد من المعلومات الشخصية يصل المواطن رقم سري ذو استعمال واحد على هاتفه النقال عبر رسالة قصيرة، ويقوم بإدخال رمز الرسالة الواردة بسرعة في خانة طلب التأكيد ليتم التأكد من هوية الشخص كما هو موضح في الشكل<sup>1</sup>:



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



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

<sup>1</sup> [www.poste.dz](http://www.poste.dz), 17/04/2019.



بعض الشروط في التعامل بالبطاقة الذهبية<sup>1</sup>:

### أولاً: مسؤوليات صاحب بطاقة الدفع الإلكتروني

يعتبر صاحب البطاقة مسؤولاً عما يلي:

#### 1- استعمال بطاقته بعناية:

من خلال حملها معه أو حفظها في مكان آمن. كما يمنع صاحب البطاقة منعا باتا من إعارتها أو منحها نحو شخص آخر. بطاقة "الذهبية" موجهة للاستعمال الشخصي فحسب، وتخص فقط العمليات المذكورة في (المادة 2) من هذا العقد. لا يجوز لصاحب البطاقة أن يجري عليها أي تعديل كان، وظيفيا أو ماديا، حتى لا يعيق أداءها وأداء الشبايك البنكية الآلية وأجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي ونهائيات الدفع الإلكتروني التي تشتغل عبرها.

#### 2- استعمال الرقم السري وكلمة السر الخاصة بالدفع والحفاظ عليهما:

على صاحب البطاقة أن يحافظ على خصوصية الرقم السري وكلمة السر الخاصة بالدفع وعدم إخبار أي كان بهما. كما يتوجب عليه ألا يدونهما على بطاقته أو أي وثيقة أخرى، ويتعين عليه أيضا أن يكون في منأى عن أعين الفضوليين أثناء تشكيكه لهما عند إنجازه لمختلف العمليات.

صاحب البطاقة مسؤول كذلك عن جميع العمليات المنجزة بواسطة بطاقته على مستوى الشبايك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي، نهائيات الدفع الإلكتروني، عبر الهاتف النقال و / أو عمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت.

صاحب البطاقة مسؤول عن النتائج الناجمة عن طلبه إنهاء استعمال بطاقته، أو فسخ العقد الخاص بها.

### ثانياً: التزامات صاحب بطاقة الدفع الإلكتروني

يلتزم صاحب البطاقة بما يلي:

استعمال بطاقته للدفع الإلكتروني خلال فترة صلاحيتها.

تقبل الاقتطاعات التلقائية الخاصة بامتلاك البطاقة وكل الاقتطاعات الأخرى المطبقة على مختلف العمليات المنجزة بواسطة البطاقة.

الاطلاع على الشروط العامة للبيع المعروضة من طرف التجار والتجار عبر المواقع الإلكترونية.

التأكد عند إنجاز كل عملية من عمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت، مع تحمل المسؤولية كاملة، عن كون المواقع الإلكترونية المستخدمة مؤمنة. ويتم التعرف على المواقع المؤمنة من خلال قراءة العنوان الإلكتروني «https://» عوضا عن العنوان http://، وأن يكون العنوان مسبقا برمز على شكل قفل مغلق.

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

<sup>1</sup> <https://edcarte.poste.dz>, 20/05/2019.

في حال كون رصيد الحساب غير كاف، يتحتم على صاحب البطاقة تعويض قيمة العمليات المنجزة ودون أي تأخير لفائدة بريد الجزائر.

إقرار صاحب البطاقة وقبوله لجميع العمليات المنجزة بواسطة بطاقته عبر شبكة الإنترنت و / أو عبر الهاتف النقال.

الاحتفاظ بتذكرة أو بوصول كل عمليات الدفع الإلكتروني المنجزة إلى غاية انقضاء صلاحية الآجال المحددة للشكاوى، وهي الآجال المذكورة في (المادة 12) من هذا العقد.

تسوية قيمة شراء السلع و / أو الخدمات في حال النزاعات التجارية.

إعلام صاحب البطاقة بريد الجزائر ودون أي تأخير، بأي تعديل يجريه على البيانات التي سبق له وأن دونها على استمارة طلب الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني، وخصوصا منها رقم هاتفه النقال.

اطلاع صاحب البطاقة وبصفة منتظمة على رصيد حسابه بواسطة الوسائل الموضوعه تحت تصرفه.

إعلام صاحب البطاقة بريد الجزائر، ودون أي تأخير، عن أي استعمال غير عادي لبطاقته.

طلب تقييد البطاقة مباشرة وإبطال استعمالها لدى بريد الجزائر، دون أدنى تأجيل، في حال ضياعها أو سرقتها أو استعمالها للتزوير أو في حال الاستخدام المشبوه للبيانات المتعلقة باستعمالها (المادة 13).

السماح لبريد الجزائر باسترجاع أي بطاقة تمّ تجميدها أو إلغاؤها، أو أي بطاقة ضائعة أو مسروقة يتم العثور عليها وأيضا أي بطاقة مدوّنة بالقائمة السوداء.

السماح لبريد الجزائر بتبليغ الجهات المختصة بكل البيانات الضرورية التي من شأنها أن تساعد في مكافحة التزوير وتبييض ثالثا: مسؤولية بريد الجزائر

بريد الجزائر مسؤول عن الخسائر المالية المباشرة التي يتعرض لها صاحب البطاقة والناجمة عن أي خلل يطرأ على النظام بشكل مباشر.

في حال إبلاغ بريد الجزائر الزبون صاحب البطاقة مسبقا بوجود خلل تقني بالنظام، عبر بلاغ مرئي بالجهاز الإلكتروني المستعمل أو عبر أي وسيلة أخرى، فإنه لا يعتبر مسؤولا بتاتا عن أي خسارة ناجمة عن هذا الخلل.

في حال اكتشاف بريد الجزائر لأي خطر كان، يتعلق بأمن الخدمة، فإنه لديه الحق في أن يوقف الخدمة تماما، وذلك حفاظا منه على مصلحة الزبون من هذا الخطر وإلى غاية إصلاح الخلل، ويتعلق الأمر هنا بالخصوص بالخدمات المرتبطة بشبكة الإنترنت. لا يتحمل بريد الجزائر أي خسارة محتملة ناجمة عن انقطاع الخدمة.

لا يمكن اعتبار بريد الجزائر مسؤولا عن أي خلل وظيفي أو عن أي تشغيل سيء للخدمات لأسباب خارجة عن نطاقه، لا سيما منها:

أي خلل معين لدى صاحب البطاقة

أي خلل وظيفي معين في أجهزة وشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية

الانقطاع في الخدمة نتيجة حوادث عرضية أو نتيجة قوة القاهرة.

أي سبب آخر من شأنه أن يعرقل الأداء العادي للخدمات<sup>1</sup>.

لا يمكن لبريد الجزائر أن يلتزم بأي مسؤولية كانت إذا لم يحترم صاحب البطاقة شخصيا.

لا يمكن لبريد الجزائر أن يلتزم بأي مسؤولية كانت إذا تبين أن صاحب البطاقة قد ارتكب عملية تزوير.

عند الإنجاز الخاطئ لأي عملية، فإن مسؤولية بريد الجزائر تتمثل في تعويض المبلغ الأولي الذي تم اقتطاعه من حساب صاحب البطاقة.

### رابعا: كفاءات استعمال بطاقة الدفع الإلكتروني

يحدّد أقصى عدد للمحاولات المتتالية التي يجربها صاحب البطاقة وهو يشكل رقمه السري (PIN) بثلاث (03) محاولات. حيث وبعد المحاولة الثالثة غير المجدية يتم حجز أو توقيف البطاقة، حسب نوع الجهاز الإلكتروني المستعمل.

أي بطاقة يتم حجزها عبر أحد الشبايك البنكية الآلية المثبتة لدى بريد الجزائر لا تعاد إلا لصاحبها، دون غيره، حيث يمكن لصاحبها أن يسترجعها على مستوى مكتب البريد صاحب الشباك البنكي الآلي، وذلك بعد التأكد من هويته في حال ما إذا كانت البطاقة غير متوقفة.

أي بطاقة يتم توقيفها على مستوى جهاز إدخال الرقم السري أو عبر نهائي الدفع الإلكتروني لا يمكن إعادة تشغيلها إلا بعد استعمالها في عملية لسحب الأموال عبر شباك بنكي آلي.

يحدّد أقصى عدد للمحاولات المتتالية التي يجربها صاحب البطاقة وهو يشكل كلمة السر الخاصة بعملية الدفع بثلاث (03) محاولات). حيث وبعد المحاولة الثالثة غير المجدية سيتسبب صاحب البطاقة في توقيف بطاقته بالنسبة لجميع المواقع الإلكترونية التجارية.

يسمح بإنجاز عمليات السحب والدفع والتحويل الإلكتروني للأموال في حدود المبالغ القصوى المحددة في الشروط الخاصة من هذا العقد.

بالإمكان إنجاز عمليات سحب الأموال إلكترونيا عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي، مقابل تقديم مطبوع SFP1 ووثيقة إثبات هوية سارية الصلاحية.

يتم إنجاز عمليات الدفع حسب الشروط والأحكام السارية للتجار والتجار عبر المواقع الإلكترونية.

يتم اقتطاع المبالغ الخاصة بالعمليات المنجزة بواسطة بطاقة الدفع الإلكتروني بصفة مباشرة من الحساب المرتبط بالبطاقة.

بإمكان بريد الجزائر أن يخصم من الحساب وبصفة فورية قيمة العمليات المنجزة بواسطة البطاقة حتى في الحالات التالية: وفاة صاحب البطاقة، فقدان صاحب البطاقة و / أو صاحب الحساب للأهلية القانونية، خلل وظيفي بالحساب، غلق الحساب أو في حال سحب بريد الجزائر لبطاقة الدفع الإلكتروني من صاحبها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <https://edcarte.poste.dz>, 20/05/2019.

<sup>2</sup> <https://edcarte.poste.dz>, 20/05/2019.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

تم تحديد الشروط الخاصة كالتالي<sup>1</sup>:

جدول رقم (2-1): رسوم وأسعار استعمال البطاقة الذهبية

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

جدول رقم (2-2): العمليات المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية":

التعريف المطبقة	العملية المنجزة
30.00	سحب الأموال عبر الشبايك البنكية الآلية لبريد الجزائر
35.00	سحب الأموال عبر الشبايك البنكية الآلية للبنوك
تسعيرة ثابتة بقيمة 18 دج يضاف إليه: 2 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج وحتى 18.000 دج، ما يفوق 18.000 دج، 3 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج، وحتى 1000.000 دج ما يفوق 1000.000 دج، 6 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج تضاف إلى التعريف الخاصة بـ 1000.000 دج الأولى.	سحب الأموال عبر جهاز إدخال الرقم السري PINPAD
مجانا	الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر
مجانا - سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS)	الدفع عبر شبكة الإنترنت

<sup>1</sup> <https://edcarte.poste.dz>, 20/05/2019.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

10.00 دج + سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS)	تعبئة رصيد الهاتف النقال
إضافة 12 دج وحتى 10.000 دج، ما يفوق 10.000 دج وكسر 10.000 دج، تضاف 3 دج إلى التعريفية الخاصة بـ 10.000 دج الأولى.	تحويل الاموال

### جدول رقم (2-3): عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"

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

### جدول رقم (2-4): الحد من قيمة العمليات المالية المنجزة بواسطة البطاقة

نوع العملية	التردد
سحب الأموال عبر الشباييك البنكية الآلية لبريد الجزائر	يوميا
سحب الأموال عبر الشباييك البنكية الآلية للبنوك	أسبوعيا
الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر	يوميا
الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني للبنوك	أسبوعيا
الدفع عبر شبكة الإنترنت	يوميا

\* بعض التوصيات من أجل تأمين العمليات المنجزة بواسطة البطاقة الذهبية<sup>1</sup>:

- احتفظو ببطاقتكم بعناية عند حملها معكم، أو ضعوهما في مكان امن.
- لا تتركوا أبدا بطاقتكم بداخل السيارة حينما تغادرونها، أو داخل غرفتكم بالفندق عند الخروج منها... الخ.
- لا تضعوا أبدا بطاقتكم و رقمكم السري مع بعضهم البعض عند حملهما معكم أو عند حفظهما في المنزل.
- لا تحفظوا أبدا بطاقتكم و هواتفكم النقال مع بعضهم البعض.
- لا تخبروا أحدا برقمكم السري ولا تسجلوه على بطاقتكم أو على أي وثيقة أخرى.

<sup>1</sup> <https://edcarte.poste.dz>, 20/05/2019.

- تأكدو من كونكم تبصرون في شبكة الانترنت عبر مواقع الكترونية امنة وموثوقة، حتى تتفادوا تحميل البرمجيات الخبيثة دون علم منكم، و التي من شأنها أن تضر بخصوصيتكم و تسرق بياناتكم

- وأنتم تلجؤون الى مواقع الكترونية اخرى، لا تستعملو ابدأ كلمات السر ذاتها التي تستخدمونها في الدخول لخدمات بريد الجزائر.

- قبل الشروع في ادخال رقمكم السري عبر لوحة الشباك البنكي الالي أو عبر لوحة نهائي الدفع الالكتروني تحققو من كونكم في منأى عن أنظار الفضوليين.

- في حال تسجيل أي خلل كان أو أي استعمال غير عادي لبطاعتكم الذهبية الخاصة بالدفع الالكتروني، وفي حال تسجيل أي خلل كان بحسابكم البريدي الجاري، فانه يتوجب عليكم اعلام بريد الجزائر بذلك، عن طريق الاتصال بالرقم 1530 والتقدم الى أي مكتب بريد دون أدنى تأخير.

### المطلب الثالث: الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية

#### الفرع الأول: جهاز الدفع الالكتروني TPE

لقد تعززت مؤسسة بريد الجزائر بمنضومة نقدية جديدة خاضعة للمقاييس الدولية و الامنية، تمكن من ادماج باقة من الخدمات الالكترونية منها خدمة الدفع الالكتروني، اذ تعتبر من بين الأولويات التي سطرتها السلطات العمومية عصرنه وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، بالاضافة ان استخدام وسائل الدفع الالكتروني سيساهم في جلب الزبائن الجدد وفي ترقية صورتهم لدى الجمهور الواسع بالنظر الى المكانة الخاصة التي يحتلها المتعامل " بريد الجزائر" في الدائرة المالية الوطنية وهي المكانة التي تؤكدتها المؤشرات التالية<sup>1</sup>:

- ما يفوق 21 مليون حسابا بريدي جاري.

- ما يفوق 4 آلاف مليار دينار سنويا تسحب من طرف الزبائن.

- أكثر من 5 ملايين زبون حامل للبطاقة النقدية "الذهبية"

- أكثر من 21500 شبك بخدمة الاعلام الالي، موزعين على ما يفوق 3800 مؤسسة بريدية.

كما يضمن بريد الجزائر للمتعاملين الاقتصاديين المتضمنين لنظام الدفع الالكتروني ما يلي:

- ضمان السرية و المعالجة الامنة و الصدق و الموثوقية و الامان بخصوص عمليات تبادل البيانات.

- التزويد بجهاز الدفع الالكتروني مع ضمان التثبيت والصيانة والتكوين باستخدامه.

- توفير خدمة المرافقة وكذا خدمة التدريب على الاستخدام عند تثبيت الجهاز، مع توفير خدمة المساعدة.

أولاً: الوثائق الضرورية لاقتناء الجهاز:

- نسخة من السجل التجاري.

- نسخة من بطاقة التعريف الجبائي.

- نسخة عن بطاقة هوية المسير أو المخول.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر - الوادي-

- صك بريدي مشطوب.
- على التاجر امتلاك حساب بريدي جاري تجاري خاص بالمؤسسة يتم دفع ملف الحساب البريدي التجاري في مؤسسة البريد الأقرب لعنوان المحل التجاري للتأشير عليه ومن ثم يرسل للقبضة الرئيسية عن طريق القابض أو عن طريق التاجر:
- نسخة من السجل التجاري.
- نموذج الامضاء ورقة توضح أسماء المسيرين المضمون في الشيك ورقة كل مسير و نموذج امضائه.
- التسمية أو الشهرة للمحل (تستخرج من السجل التجاري).
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للمفوض أو المسير+بطاقة اقامة
- وثائق أخرى تسلم في مكتب البريد و تملأ من طرف صاحب الحساب.
- ثانيا: سعر بيع الجهاز و مكوناته<sup>1</sup>:
- أ-سعر الجهاز: يقدر ثمن الجهاز ب 50000 دج خمسون ألف دينار جزائري يضاف اليها الضريبة على القيمة المضافة (19%) ليصبح الثمن الاجمالي 59500 دج تسعة وخمسون ألف وخمسمئة دينار جزائري (خمسة ملايين وتسعمئة وخمسين الف سنتيم)
- ب-مكونات الجهاز:
- جهاز الدفع الالكتروني، جاهز للاستعمال.
- البطارية.
- مولد التزويد بالطاقة ( الشاحن).
- شريحة التواصل GSM خاصة بالهاتف النقال لربط الجهاز الالكتروني.
- 20 لفافة من ورق التذاكر و الفواتير.
- دليل استعمال جهاز الدفع الالكتروني.
- ثالثا: صيغ اقتناء أجهزة الدفع الالكتروني:
- أ-عقد بصيغة البيع بالايجار:
- يستفيد التاجر من جهاز الدفع الالكتروني بعد امضاء العقد مقابل رسم شهري ب: 1983.73 دج ( ألف وتسعمئة وثلاثة وثمانون دينار وثلاثة وسبعون سنتيم ) يتم اقتطاعها تلقائيا من حساب التاجر لمدة 36 شهر ابتداء من الشهر السابع.يتحمل التاجر تكاليف الاتصال الشهرية الخاصة بشريحة موبيليس والمقدرة ي: 300.00 دج دون احتساب الرسوم ابتداء من الشهر السابع لمدة 36 شهر يعفى من دفع هذه التكاليف لمدة ستة أشهر اعتبارا من تاريخ التركيب وتشغيل جهاز الدفع الالكتروني.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر -الوادي-

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

- يعفى التاجر من تسديد أقساط جهاز الدفع الالكتروني وتكاليف شريحة الاتصال لمدة ستة الأشهر الأولى، وبدأ عملية الاقتطاع من الشهر السابع.
- يمنح التاجر 20 لفة ورقية الخاصة بالفواتير والتذاكر.
- يمنح للمتعامل الاقتصادي تكوينا فيكل ما يتعلق بجهاز وطريقة استعماله.
- ب-عقد بصيغة البيع (الشراء):
- توقيع التاجر للعقد يعني قبوله لشروط الشراء و يتم توفير جهاز الدفع الالكتروني له مقابل: 50000.00 دج مضافا اليها الرسوم لتصبح 59500.00 دج
- يتحمل التاجر تكاليف الاتصال الشهرية الخاصة بشريحة موبيليس و المقدرة ب: 300.00 دج دون احتساب الرسوم ابتداء من الشهر الأول من السنة الثانية.
- يعفى التاجر من دفع تكاليف الاتصال بالشريحة لمدة سنة كاملة ابتداء من تشغيل الجهاز.
- يمنح التاجر 20 لفة ورقية الخاصة بالفواتير والتذاكر.
- يمنح للمتعامل الاقتصادي تكوينا في كل ما يتعلق بجهاز و طريقة استعماله.
- رابعا: نسبة الرسوم المطبقة على العمليات<sup>1</sup>

### جدول رقم (2-5): نسبة الرسوم المطبقة على العمليات

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

**المصدر:** وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر

- المبلغ الأقصى للرسوم على العملية هو: 200.00 دج بدون رسوم.
- المبلغ الأدنى لأي عملية يقدر ب: 100.00 دج
- المبلغ الأقصى لأي عملية و هو يقدر ب: 200000.00 دج (عشرون مليون سنتيم).

خامسا: ملاحظات هامة حول الدفع الالكتروني

- يحدد أقصى عدد للمحاولات المتتالية التي يجربها صاحب البطاقة و هو يشكل كلمة السر الخاصة بعملية الدفع بثلاث (03 محاولات)، حيث و بعد المحاولة الثالثة غير الجدية سيتسبب صاحب البطاقة في توقيف بطاقته بالنسبة لجميع المواقع الالكترونية.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر -الوادي-

-أي بطاقة يتم توقيفها على مستوى جهاز ادخال الرقم السري أو عبر نهائي الدفع الالكتروني لا يمكن اعادة تشغيلها الا بعد استعمالها في عملية لسحب الأموال عبر شبك بنكي آلي و على صاحب البطاقة بأقرب مكتب بريدي لعنوانه.

-صاحب الشباك البنكي الآلي، وذلك بعد التأكد من هويته في حال ما اذا كانت البطاقة غير متوقفة، يسمح بانجاز عمليات السحب والدفع والتحويل الالكتروني للأموال في حدود المبالغ القصوى المحددة.

-يتم انجاز عمليات الدفع حسب الشروط والأحكام السارية للتجار والتجار عبر المواقع الالكترونية.

-يتم اقتطاع المبالغ الخاصة بالعمليات المنجزة بواسطة بطاقة الدفع الالكتروني بصفة مباشرة من الحساب المرتبط بالبطاقة.

-بإمكان بريد الجزائر أن يخصم من الحساب و بصفة فورية قيمة العمليات المنجزة بواسطة البطاقة حتى في الحالات التالية: وفاة صاحب البطاقة، فقدان صاحب البطاقة للأهلية القانونية، خلل وظيفي بالحساب، غلق الحساب أو في حال سحب بريد الجزائر لبطاقة الدفع الالكتروني من صاحبها.

سادسا: طريقة استخدام جهاز الدفع الالكتروني (TPE)<sup>1</sup>:

أ-كيفية المعاملة:

1-قدم الجهاز للزبون لادخال البطاقة الذهبية.

2-ادخل قيمة المعاملات التي سيقوم الزبون بتسديدها.

3-قدم الجاز للزبون لادخال الرقم السري بسرية تامة لاتمام العملية.

4-اطبع نسختين من الوصل نسخة للزبون و نسخة احتفظ بها.

ب-أسباب رفض المعاملة:

1-رصيد حامل البطاقة غير كافي.

2-الحساب الجاري مغلق.

3-البطاقة الذهبية متوقفة عن التشغيل أو منتهية الصلاحية.

4-سحب البطاقة من الجهاز قبل اتمام العملية.

5-عطب تقني في الاتصال.

6-تجاوز الحد الاقصى المسموح به لحامل البطاقة.

7-الرقم السري خاطئ، اذا أخطأت في ادخال الرقم السري ثلاث محاولات متتالية فان البطاقة تتوقف نهائيا عن التشغيل.

8-خلل في قارئ البطاقة.

ج-الاستخدام و الصيانة:

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر -الوادي-

- 1- احرص على التأكد من تشغيل و دوام اتصال جهاز الدفع الالكتروني بالشبكة قبل بداية العملية.
- 2- تأكد من تزويد الجهاز بالأوراق.
- 3- لا تستعمل سوى الورق الذي يزودك به البريد أو المتعامل المفوض، استعمال ورق غير مناسب يسبب في تعطيل الجهاز.
- 4- ضع بانتظام الجهاز المحمول على قاعدته لشحن بطاريته.
- 5- نظف جهاز الدفع الالكتروني بمنديل جاف، ولا تستخدم الماء أو المنظفات.
- 6- ضع جهاز الدفع الالكتروني بعيدا عن الحرارة المفرطة، الاهتزازات، الغبار، الرطوبة و الاشعاع الكهرومغناطيسي.

### الفرع الثاني: الصراف الآلي

أولا: تعريف الصراف الآلي<sup>1</sup>

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

وهو جهاز الكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الالكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة الية، و بكمية محددة من العملات لتسهيل اجراء عمليات السحب النقدي، يحمل هذا الجهاز رقم سري يمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات مثل: طلب دفت الشكاك و لك بهدف تقليل الجهد وحصول على هذه الخدمات حتى في أوقات العمل الرسمية.

ثانيا: الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

- السحب النقدي.
- ايداع النقود.
- ايداع الشكاك.
- دفع الفواتير.
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول الى الانترنت.
- الاستفسار عن الارصدة والتحويل من الحسابات.
- طلب كشف حساب.
- تغيير الرقم السري.

<sup>1</sup>بارش اسيا، وسائل الدفع الالكترونية و مدى تطبيقها في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص: 45.

-طلب دفتر شكايات.

ثالثا: مكونات الصراف الآلي

تتكون ماكينة الصراف اللبي مما يلي<sup>1</sup>:

1-خزانة النقود: معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها الا من قبل أشخاص مسؤولين يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة.

2-طابعة صغيرة: تطبع الايصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها و المعلومات التي يطلبها.

3-شاشة ملونة: صغيرة الحجم بواسطتها يتم تسهيل اجراء العملية أو الباقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.

4-قارئ البطاقة: فتحة مخصصة لادخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.

5-لوحة أزرار: و هي لوحة أرقام و عبارات يستعملها العميل لاتمام عملياته المالية.

6-فتحة النقود: هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بعد اجراء العملية الصحيحة و اذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.

7-صندوق البطاقات المصادر: وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفاديا للتلاعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة.

8-كاميرا: في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات، تحدد شخصيتهم وتحفظ بصورهم وتاريخ اجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل أجهزة ATM.

9-شبكة الكترونية: لتشغيل الصراف الآلي وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.

رابعا: مراحل عمل الصراف الآلي<sup>2</sup>

يبر عمل الصراف الآلي بعدة مراحل لتلبية العمليات البريدية المطلوبة و هي على النحو التالي:

\*المرحلة الأولى: ادخال بطاقة مصرفية صادرة عن المصرف لديه حساب العميل وتكون هذه البطاقة اما الشريط الممغنط أو من البطاقات الحديثة الالكترونية أو غيرها من البطاقات.

\*المرحلة الثانية: يظهر على شاشة الصراف الآلي عبارة أدخل رقمك السري ومن ثم يقوم العميل بادخاله عبر الضغط على لوحة الأزرار المرقمة.

\*المرحلة الثالثة: يقوم الصراف الآلي بفحص البطاقة من خلال البيانات المخزنة عليها، ويقرأ الرقم السري الذي تم ادخاله.

<sup>1</sup> بن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص ص:14-15.

<sup>2</sup> معلومات مقدمة من طرف موظف بريد الجزائر - الوادي.

\*المرحلة الرابعة: يرسل الصراف الآلي تلك المعلومات المشفرة عبر شبكة الربط الالكترونية، الى مركزي يسمى المحول Swith الذي يخزن المعلومات والبيانات الصحيحة المقدمة من البريد حول تلك البطاقات.

\*المرحلة الخامسة: بعد التأكد من صحة البطاقة والرقم السري يتم التصريح للزبون باختيار الخدمة التي يود إجرائها.

\*المرحلة السادسة: يختار الزبون أحد الخدمات المدونة على شاشة الصراف الآلي.

المرحلة السابعة: يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة اذا كانت ممكنة بعد الاتصال بقاعدة بيانات العملاء لدى بنك الزبون، ولكل خدمة شروط وتفاصيل مختلفة.

خامسا: منافع الصراف الآلي<sup>1</sup>:

تحقق خدمة الصراف الآلي مجموعة من المنافع التي تعود على كل من العميل والبريد وفق الترتيب التالي:

1- تعزيز شعور الأمان و الراحة.

2- تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبريد.

3- تقديم خدمات بريدية متنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم.

4- تكلفة أداء الخدمة عن طريق الصراف الآلي.

5- الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة بالنسبة للبريد.

6- تقصير صفوف الانتظار.

7- تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة و تحويل الخدمات الهامشية للصراف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد.

8- سهولة الاستخدام و لا تحتاج الى ملأ أي وثيقة.

9- يوجد بعض العمليات التي يستطيع صاحب البطاقة القيام بها من الصراف الآلي و لا يستطيع القيام بها من الشباك مثل تعبئة رصيد الهاتف.

10- في حالة عدم حصول الزبون على أمواله من الصراف الآلي فان المبلغ المسحوب يعود تلقائيا الى صاحب الحساب وهذا ما يعزز الثقة في استخدامه

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف موظف بمؤسسة بريد الجزائر (مقابلة).

### المبحث الثالث: إحصائيات حول البطاقة الذهبية وتقييمها

في إطار استراتيجيتها من اجل عصرنه وتطوير نوعية الخدمات الموفرة للمواطن الجزائري، تسهر مؤسسة الدولة بريد الجزائر على تعميم استعمال البطاقة المغناطيسية، وبالفعل فان عدد حاملي هذه البطاقة في تزايد منذ ظهورها وحتى يومنا هذا، وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث بداية من ظهورها إلى هاته السنوات الاخيرة.

### المطلب الأول: احصائيات حول البطاقة الذهبية بالجزائر

أطلقت مؤسسة بريد الجزائر في عام 2016 بالجزائر العاصمة، بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الإنترنت، وقد تم إطلاق هذه الخدمة خلال حفل أشرفت عليه وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، هدى إيمان فرعون، والوزير المنتدب المكلف بالإقتصاد الرقمي وعصرنه الأنظمة المالية، معتصم بوضياف، بحضور الأمين العام للاتحاد البريدي الإفريقي، يونس جبريل، وممثلين عن الأسلاك الأمنية. وخلال كلمة ألقته الوزيرة، أوضحت أن مؤسسة بريد الجزائر توجد "في مرحلة إصدار الحصة الأولى والمقدرة بـ 5 ملايين بطاقة دفع، وذلك بداية من شهر ديسمبر 2016 مع تحقيق الهدف المسطر على المدى المتوسط والمتمثل في تزويد 20 مليون من أصحاب الحسابات البريدية الجارية بهذه البطاقات"، وأبرزت السيدة فرعون أن إطلاق هذه الخدمات يندرج في إطار "استراتيجية القطاع الرامية إلى عصرنه خدمات البريد"، مشيرة إلى "أهمية تطوير هذه الخدمات لاسيما في ظل المساعي الرامية إلى ادخال أساليب التجارة الإلكترونية"، وتتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام EMV لحاملها، زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الإنترنت، تسديد الفواتير الإستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء.

وستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفضال، كما يمكن لحاملي هذه البطاقة استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبائيك داخل المكاتب البريدي، وتعمل هذه البطاقة بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة، وبهدف الإجابة على استفسارات وانشغالات المواطنين، تم توفير مركز للإتصالات والإرشادات يعمل على مدار 24 ساعة ويقدم خدماته بثلاث لغات (العربية والأمازيغية والفرنسية) وذلك عبر الرقم 1530<sup>1</sup>.

وقد بلغ عدد حاملي هاته البطاقة سنة 2017 ما يعادل 749258 شخص كما يتضح من خلال الجدول أدناه ان عدد الشبائيك الآلية للأوراق النقدية في زيادة مستمرة حيث بلغت 1412 شبك آلي في سنة 2017 لسنة مقارنة بـ 674 شبك في سنة 2010

<sup>1</sup>11/05/2019, <https://www.mpttn.dz>.

في 2017 وصل عدد طلبات الحصول على بطاقات الائتمان الذهبية من قبل زبائن مؤسسة بريد الجزائر إلى ما يقارب 2 مليون طلب، حسبما كشف عنه يوم الاثنين المدير العام لمؤسسة بريد الجزائر السيد عبد الناصر سايح، وأوضح السيد سايح عبر أمواج الإذاعة الوطنية ان "بريد الجزائر سجل 2 مليون طلب لبطاقة الائتمان الذهبية وهو تقريبا العدد الذي تم توفيره وقد شرع في عملية توزيع واسعة النطاق على المستوى الوطني للبطاقات الجاهزة خلال الأسبوع المنصرم"<sup>1</sup>.

وقال المتحدث أن استحداث هذه البطاقات "يندرج ضمن سياسة الدولة لرقمنة الاقتصاد الوطني"، وسيتم الشروع من خلال ذلك بدءا من نهاية شهر جوان وبداية شهر جويلية 2017 في العمل بهذه البطاقات التي ستمكن المواطنين من سحب قيمة مالية تصل إلى 50000.00 دج على أن يتم إلغاء العمل بالبطاقات القديمة خلال نفس الفترة.

وكشف المتحدث عن سحب الجزائريين منذ بداية سنة 2017 وإلى غاية شهر ماي الجاري ما يقارب 2000 مليار دج، مؤكدا أن مسألة السيولة لن تطرح خلال شهر رمضان أو مع عيد الفطر. ومن أجل إيجاد حل للموزعات الآلية التي أصبحت قديمة لأنه تم اقتنائها سنة 2004، أوضح المسؤول انه تم سنة 2016 اقتناء 600 موزع جديد لتدعيم حظيرة الموزعات الآلية وقد تم تركيبها، مشيرا إلى وجود آلية على مستوى المديرية العامة لمراقبة نقص الاموال على مستوى هذه الموزعات الآلية من خلال مركز متابعة يفرض الاتصال بقابضي المكاتب لتدراك الوضع.

وعن مشاريع القطاع قال السيد سايح أنه وفي المدى القريب سيكون لكل 3700 مكتب بريد عبر الوطن موزعه الآلي لتفادي الاكتظاظ والضغط، كما يوجد برنامج خلال الثلاث سنوات القادمة يهدف الى استحداث شبائيك آلية بموجب تعليمات الوصاية، إضافة إلى خدمة الصناديق البريدية الذكية التي سيتم إطلاقها بمناسبة عيدي الاستقلال والشباب في جويلية المقبل، وقصد تحسين الخدمات في القطاع تم إدخال خدمة الرسائل النصية القصيرة بالنسبة لعملية سحب الأموال وهو ما سيمكن من الكشف وتفادي عمليات السرقة التي قد تحدث في حسابات الزبائن، كما يمكن للزبائن بدءا من شهر أكتوبر 2017 تتبع كافة رسائلهم المؤمنة والمسجلة او الطرود في اي وقت من خلال امتياز جديد يندرج ضمن الخدمات الجديدة التي يعمل القطاع على توفيرها بصفة مستمرة.

وعن عدد مشتركوي بريد الجزائر قال المتحدث أن حاملي الصكوك البريدية تجاوز 20 مليون مقابل 7.6 مليون حامل لبطاقات الائتمان القديمة، مضيفا أن العمل بهذه البطاقات سيتوقف على أقصى تقدير نهاية جويلية 2017 داعيا زبائن المؤسسة لتقدم طلباتهم من اجل الحصول على البطاقة الذهبية والتي يمكن ان يحصلوا عليها في اجل لا يتجاوز 15 يوما. بخصوص عدم تمكن المواطنين استعمال بطاقتهم الائتمانية الخاصة ببريد الجزائر

<sup>1</sup> <http://www.aps.dz> ، وكالة الأنباء الجزائرية algerie presse service ، السبت 11 ماي 2019 الموافق لـ 6 : رمضان 1440 ، أدرج يوم : الإثنين 22 أيار

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

ل سحب امواهم من الموزعات المالية لمختلف المؤسسات البنكية قال المتحدث ان الأمر يعود إلى مشاكل تقنية تعود لسنة 2015 ولكن حاليا نعمل مع البنوك لإرجاع هذه الخدمة لاسيما مع دخول البطاقات الذهبية حيز الخدمة في اطار العمل بالحل النقدي الجديد المؤمن والذي سيتم العمل به أيضا على مستوى البنوك.

### المطلب الثاني: احصائيات البطاقة الذهبية بولاية الوادي

جدول رقم(2-7): تطور عدد حاملي البطاقة الذهبية بولاية الوادي

المجموع	2019	2018	2017	/
23	/	/	23	عدد الشبايك الآلية
-	-	-	-	عدد TPE
70802	3597	29851	40354	عدد البطاقات الجاهزة
66457	4673	22385	39399	عدد البطاقات الموزعة
1296501	689124	468814	138563	عدد العمليات على الصراف الآلي

المصدر: من إعداد الطلبة حسب المعلومات المقدمة من طرف مديرية البريد بالوادي

حسب معلومات مقدمة من طرف مديرية البريد بولاية الوادي فإنه قد تم وضع 23 شبك آلي بديلا للشبايك الآلية الخاصة بالبطاقة المغناطيسية القديمة منذ 2017 وحتى 2019، وتم تجهيز 40354 في سنة 2017 تم توزيع 39399 بطاقة منها ولم يتم تجهيز أي جهاز TPE منذ 2017 الى 2019 أما عدد العمليات على الصرافات الآلية الموجودة على مستوى الولاية 138563، في 2018 كان عدد البطاقات الجاهزة يقدر ب 29851 بطاقة تم تصنيعها و هذا الانخفاض في التصنيع راجع الى أنه في سنة 2017 كان يتم تصنيع البطاقات بدون الطلب عليها أي تصنيع عشوائي أما في سنة 2018 فإن إنتاج هذه البطاقة يتم عبر الطلب عليها، وقدرت البطاقات الموزعة في هاته السنة ب 22385 ينما عدد العمليات على الصرافات الآلية 468814 فنلاحظ أن عدد لعمليات في تزايد، في 2019 تم تجهيز 3597 بطاقة و هذا النقص راجع الى أن بعض طلبات الزبائن تكون بها بعض الأخطاء فيتم إلغاءها كما أن أغلب سكان الولاية ليست لديهم ثقافة وعلم حول هاته البطاقة، وقد قدر عدد البطاقات الموزعة ب 4673 وهذه القيمة أكبر من قيمة البطاقات المصنعة في هاته السنة وذلك لوجود بطاقات من سنة 2018 تم توزيعها في هاته السنة وقدر عدد العمليات على الصرافات الآلية ب 689124 فنلاحظ أنه هاته العمليات في تزايد منذ 2017 إلى 2019 أي أن أصحاب البطاقات يقومون بإستخدامها بشكل مستمر وقد قدر مجموع عدد العمليات على الصرافات الآلية 1296501 ومجموع البطاقات المصنعة خلال الثلاث سنوات 70802 والموزعة 66457.

## الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

يوجد بولاية الوادي حوالي 23 صراف آلي عبر ربوع الولاية، وفيما يلي سنوضح عدد العمليات على الصرافات الآلية الموجودة على مستوى الولاية خلال شهر أفريل 2019<sup>1</sup>:

جدول رقم(2-8): عدد العمليات المحرارة على الصرافات الآلية بولاية الوادي خلال شهر أفريل 2019

الصرافات الآلية	عدد العمليات	الصرافات الآلية	عدد العمليات
قمار	3861	كوينين	1717
البريد المركزي بالوادي	2493	الوادي-17 أكتوبر	
المغير	4340	الطالب العربي	0
جامعة	8507	ميه وانسة	0
الوادي-النزلة	23563	جامعة- وغلانة	1666
الوادي-المنظر الجميل	0	الرياح	1469
ديبلة	1655	حاسي خليفة	1787
البياضة	2275	سيدي عمران	0
قمار- الشهداء		الرقيبة	582
المغير 1 ماي	1962	الوادي الناظور	76
مقرن	1474		

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن عدد العمليات المحرارة في بريد قمار 3861 عملية بالبطاقة الذهبية بينما في البريد المركزي بولاية الوادي 2493 وهذا الرقم المتدني راجع الى أن الصراف الآلي في تلك الفترة قد كان معطلا وتم اصلاحه، أما بولاية المغير فقدت العمليات على الصراف الآلي 4340 عملية وجامعة 8507 عملية بينما نلاحظ أن أكبر عدد للعمليات المحرارة على مستوى الصراف الآلي كانت في النزلة بالوادي 23563 عملية، والديبلة، البياضة، المغير 1 ماي،مقرن كانت عدد العمليات المحرارة خلال هذا الشهر 1655, 2275، 1962، 1474 على التوالي، ونجد 1717 عملية تمت بكوينين، و1666، 1469، 1787، 582، 76 عدد العمليات محرارة على الصرافات الآلية الموجودة بجامعة-وغلانة، الرياح، حاسي خليفة، الرقيبة، الوادي-الناظور على التوالي.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر - الوادي.

### المطلب الثالث: تقييم لمدى نجاعة استخدام البطاقة الذهبية

#### الفرع الأول: مزايا البطاقة الذهبية:

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع الكترونية وضعتها مؤسسة بريد الجزائر لزيائنها من أجل تسهيل عملية السحب ودفع الأموال وكذا تسديد مختلف الفواتير، هذا وتضيف ذات الجهات، أن هذه العملية هي من بين الأهداف المسطرة لتوسيع خدمات المؤسسة لتشمل بذلك عمليات تعبئة بنزين السيارات.

وفي سياق ذي صلة فان هاته البطاقة الذهبية الالكترونية المقترحة من طرف مديرية بريد الجزائر تساعد المستهلك أو الزبون من خلال استخدامها في عملية سحب ودفع الأموال بصفة سريعة وذلك دون التنقل الى مكاتب البريد المتواجدة عبر مختلف بلديات ودوائر أو غيرها، حيث أن مديرية بريد الجزائر عملت على تأمين وتوفير كل الظروف من أجل وضع هذه البطاقة المتطورة حيز الخدمة، خاصة وأن هذه البطاقة هي وليدة للبطاقة القديمة غير انها هذه الجديدة أكثر تطورا، أين استبدلت البطاقة الصفراء العادية بالبطاقة الذهبية و التي تحمل العديد من الامتيازات، بحيث أن هذه الأخيرة تؤهل مستعملها الى السحب والدفع الفوري سواء كان ذلك بشراء منتجات أو اقتناء أشياء عن طريق "واب بريد الجزائر"، تعبئة الهاتف النقال، اضافة الى خدمات و مزايا أخرى كتعبئة أيضا بنزين السيارات و هي خدمة جديدة ستوضع حيز الاستغلال في القريب العاجل و ذلك بعد ابرام اتفاقية مع مؤسسة نفضال.

في مقابل ذلك، ومن بين الامتيازات أيضا تمكن البطاقة الذهبية صاحبها من اجراء مختلف عمليات السحب والدفع، مثل سحب الأموال من أجهزة الصراف الالي المتواجدة في مراكز بريد الجزائر أو باقي البنوك الأخرى، تسديد ثمن المشتريات عند التجار الذين يدعمون هذه البطاقة، دفع فواتير الماء أو الكهرباء أو الغاز من خلال مكتب البريد الافتراضي عبر الانترنت الذي أطلقته المؤسسة اضافة الى استعمال البطاقة في الشراء، هذا ويتم طلب البطاقة عبر خطوات بسيطة من خلال موقع المؤسسة عبر الانترنت المخصص لهذا الغرض، كما أن هذه البطاقة تقوم بتسهيل كافة العمليات وريح الوقت، و يمكنك السحب 24/24 سا و تنقص في استعمال السيولة المالية وكذلك تمكن صاحب البطاقة بالقيام بالعديد من العمليات عبر الموزعات الآلية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> تم تلخيص مزايا البطاقة الذهبية بناء على معلومات مستقاة من:

[www.poste.dz](http://www.poste.dz), 13/04/2019,

دباب خالد، مكلف بمصلحة الحسابات بالمؤسسة، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/18.

### الفرع الثاني: عيوب البطاقة الذهبية

رغم أن للبطاقة الذهبية العديد من المزايا و المحاسن الا أنها لا تخلو من بعض العيوب و التي سنحاول جمعها و ذكرها كالتالي<sup>1</sup>:

- عدم وجود موزعات الية في كل مكاتب البريد والموزعات الالية الموجودة اغلب الوقت لا يوجد بها سيولة كافية.
- في حالة سرقتها مع الرقم السري توجد خطورة على صاحب الحساب حيث انها تمكن سارقها من سحب اقصى مبلغ من الموزع الالي و قدره 50000.00 دج و هذا ما يشكل خطورة كبيرة على صاحبها.
- حدوث أخطاء في السحب بسبب خلل في الشبكة.
- صعوبة استرجاعها في حالة ضياع الرقم السري اذ أن صاحب البطاقة يضطر الى التوجه الى اقرب مكتب بريدي موجود لايجاد حل لهذا المشكل و اغلبه يكون بانتظار الحصول على بطاقة اخرى و التجديد يأخذ وقت طويل.
- المبلغ المسموح بالسحب لا يلبي رغبات جميع الزبائن، اذ أن البطاقة الذهبية تمكن صاحبها من سحب مبلغ 50000.00 دج من الموزعات الالية ومبلغ قدر 200000.00 دج من الشباك الداخلي لبريد وهذا ما يجعل بعض الزبائن يستاءون من هذا الأمر.
- عندما يقوم العميل بادخال بطاقته الذهبية واعادة إدخال الرقم السري ل3 مرات متتالية تقوم الموزعات الآلية بسحب البطاقة مباشرة و تحظر هذه البطاقة مما يجعل من غير الممكن استخدامها مرة أخرى فيتوجب على صاحبها التوجه الى مكتب البريد لاصلاح الخلل الموجود فيها.
- يشتكي اغلب الزبائن من أن مركز الاتصالات 1530 لا يقوم بالرد على اتصالاتهم و حل مشاكلهم حيث أن هذا المركز لا يقوم بالرد الا في حالة الاتصال به عن طريق الهاتف الأرضي لا النقال وليس لدى الجميع هواتف أرضية وهذا ما يجعل احيانا صعوبة في الاتصال بهم.
- بعض الزبائن تصلهم البطاقة الذهبية بدون رقم سري.
- البطاقة الذهبية غير مستعملة في جميع المكاتب وذلك لأن أغلب المحلات في ولاية الوادي لا تستعمل هذه البطاقة كآلية للدفع حيث أنه لا يتوفر على جهاز الدفع الالكتروني والبطاقة الذهبية تعتبر أيضا سريعة التلف وذلك لأن مدة صلاحية البطاقة سنتين ويعاد تجديدها وتعتبر هذه المدة قصيرة بالنسبة للزبون
- لا يوجد تطابق بين العمليات المذكورة والعمليات الفعلية.
- تطبيق بريدي الذي يعمل بالبطاقة الذهبية كان صالحا للاستعمال في الفترة الأولى ثم اصبح معطلا.
- تكلفة البطاقة عالية، المفروض عند ضياع الرقم السري للبطاقة أن تقوم المؤسسة بتجديد الرقم السري فقط لا البطاقة كلها هذه تعتبر خسارة للمؤسسة.

<sup>1</sup> تم تلخيص عيوب البطاقة الالكترونية بناء على معلومات مقدمة من:

دباب خالد، مكلف بمصلحة حسابات المؤسسات، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/18.

عطية حضرة، مكلف بالزبائن في المؤسسة، مقابلة شخصية بتاريخ 2019/04/18.

### خلاصة الفصل الثاني

في ظل التغيرات العالمية الجديدة وفي غياب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية و أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، و اعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال الى اقتصاد السوق، وكان لازما على البنوك والمؤسسات المالية مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع، ومن خلال هذه التغيرات زدنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر (الوادي) حيث إن مؤسسة بريد الجزائر جاءت نتيجة لظروف فرضتها البيئة الخارجية ذات الصبغة الديناميكية والمعقدة ، والتي أجبرت القطاع العمومي الدخول في عالم الخصوصية، بطريقة أو بأخرى ، وبما أن بريد الجزائر ولدت نتيجة تمخض لعدة عوامل داخلية وخارجية ، فلا بد لها أن تتكيف مع هذه المتغيرات البيئية والتعايش معها إيجابا حتى تستطيع البقاء في السوق ، ومن بين أساليب التعايش والتكيف والاستمرار، تبني وسائل دفع جديدة سهلة الاستخدام و التعامل، لهذا قام بريد الجزائر باطلاق مايسمى البطاقة الذهبية وكما رأينا في الفصل هي بطاقة سحب و دفع الكترونية مؤمنة بأحدث المعايير الدولية، تسمح باجراء مختلف عمليات السحب والدفع عبر الانترنت.

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

فالدفع الإلكتروني نظام جديد يسمح الوفاء بالدين إلكترونيًا، حيث يمكن للشخص تسديد قيمة المبالغ المستحقة إلكترونيًا دون أن يحمل نقودًا معه، كل هذا يتم عن طريق وسائل الدفع الالكترونية الجديدة التي اجتاحت العالم المعاصر نتيجة كثرة استعمال الحاسوب ومعالجة المعلومات، وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحمل مجموعة من المعلومات الخاصة بحامل البطاقة والمصدر، ولقد شكلت بطاقة الدفع باعتبارها وسيلة وفاء في عصرنا الراهن أهمية كبيرة لأطرافها الثلاثة على السواء لما حققته لكل واحد منهم من منافع عديدة، وما انتشرها في السنوات الأخيرة بشكل كبير إلا دليلًا على أهميتها، فتزايد إقبال الأفراد على استخدامها وتقبل ملايين التجار والمحلات التجارية وشركات الطيران والفنادق... الخ، على الوفاء بواسطتها في جميع أنحاء العالم، فلا يمكن لأي مؤسسة مهما كانت قدرتها الذاتية، العيش بعيدة عن محيطها الخارجي، فتتفاعل مع جميع متغيراته بالشكل الذي يتيح لها البقاء والتطور في السوق، وهذا ما جعل بريد الجزائر يقوم باتباع أساليب جديدة ووسائل دفع حديثة تتمثل في البطاقة الذهبية.

#### ❖ اختبار الفرضيات

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

بخصوص الفرضية الأولى القائلة "أنه قد ساهمت نظم الدفع الالكترونية في تسهيل الخدمات المالية، ومعالجتها بسرعة فائقة وبأقل تكلفة" أثبتنا صحتها.

والفرضية الثانية التي نصت على أنه "تعتبر البطاقة الذهبية من أفضل وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة اليوم" فقد أثبت صحتها، وذلك لأن هاته البطاقة لاقت إقبالا واسعا عليها ويتم استعمالها بكثرة ولذلك من أجل الخدمات التي تقدمها هاته البطاقة لا توجد في غيرها من البطاقة إذ أن صاحب البطاقة يستطيع أن يقوم بالعديد من العمليات مثل: التحويل من حساب لآخر ودفع الفواتير، طلب دفتر شيكات، كشف الحساب وغيرها من الخدمات.

والفرضية الثالثة المتضمنة "ساهمت خدمة البطاقة الذهبية التي أطلقتها بريد الجزائر في تحسين وتسهيل مجمل الخدمات المالية التي يقدمها لربائنه" فقد أثبتت صحة هذه الفرضية، فالبطاقة الذهبية سهلت على أصحابها القيام بالتعاملات المالية إذ أنها سمحت لهم بالإستغناء عن الشيك في بعض العمليات وسهلت لهم عمليات الدفع فالبطاقة الذهبية تمكن صاحبها من القيام بالوفاء بمدفوعاته فقط عن طريق بعض الخطوات البسيطة، فهاته البطاقة وفرت على أصحابها الكثير من الجهد والوقت وكذلك التكاليف.

### ❖ نتائج الدراسة

- لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائم عليها دراستنا، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:
- كانت وسائل الدفع الإلكتروني الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية، إذ كانت في مستوى التوقعات، حيث خلقت مزايا كسهولة الاستعمال ورجحية الوقت وقضاء مختلف الخدمات بسهولة.
  - بظهور البطاقة الإلكترونية أصبح الفرد بحاجة إلا للبطاقة لتسديد مشترياته أو الحجز في الفنادق عند السفر وبهذا يكون غير معرض للسرقة أو الضياع.
  - مزال هناك تحفظ من طرف بعض الزبائن من مدى تأمين هذه الوسائل نظرا لبعض الأخطاء السابقة، خاصة في ظل الخدمات المطوحة حديثا.
  - مزال هناك ضعف في الدعاية والاعلان بخصوص البطاقة الذهبية واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات البريد، حيث لا تسمح بإيصال الرسالة الى عدد المتبقي من الزبائن.

### ❖ الاقتراحات والتوصيات

- على الجزائر أن تكون لها تجارب في مجال أنظمة الدفع الإلكتروني، فإن أصابت تم اعتمادها وإن خابت فستضل تجربة و الضرر الذي يمكن أن ينتج عنها سيكون ضئيلا، وكذلك عن طريق الإقتناء بتجارب الدول الأخرى والأخذ بما يناسب منها؛
- توضيح المفهوم العام لمؤسسة بريد الجزائر وعلى مختلف المستويات، مستوى الفرد الموظف وعلى مستوى المجتمع ككل؛
- ضرورة القيام بالدعم المادي والبشري لتمكين المؤسسة من القيام بالمهام و الخدمات؛
- تعميق الاصلاحات البريدية تماشيا مع التطورات التي تشهدها الساحة البريدية؛
- على مؤسسة البريد أن تجد سبيلا لتخفيض المخاطر و تأكيد أكبر لعمليات وسائل الدفع الإلكتروني؛
- وضع سياسة اعلامية وتسويقية من قبل ادارة البريد، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقة الذهبية؛
- ضرورة توفر الدعم البنية الأساسية والموزعات الآلية بالاضافة الى تطبيق سياسات داعمة لإنتشار خدمة البطاقة الذهبية؛
- الحرص على المتابعة الجيدة لخدمة البطاقة الذهبية و تأمين خدماتها، حتى تضمن أكبر قدر من المصداقية والتجارب؛

### ❖ آفاق الدراسة

- إن إنهاء الباحث للدراسة عند هذا الحد لا يعني أبدا نهاية البحث و تنمية الموضوع بل بالعكس هو انطلاقة جديدة ودافع قوي لدراسات مستقبلية أكثر عمقا ونفعا و بالتالي نأمل مواصلة هذا الموضوع من خلال معرفة:
- وسائل الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة؟.

- مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تحسين وتسهيل المعاملات النقدية؟.
- الدراسة الدقيقة لمستقبل البطاقة الذهبية في الوادي وما ستؤول اليه خلال السنوات العديدة المقبلة؟.

أولا. الكتب

1. اسماعيل سيد الطاهر، نبيلة عباس، التسويق، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2003-2004.
2. أبو فروة محمود محمد، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
3. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.
4. أحمد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الإستخدام الغير مشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، 45-46.
5. بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق مدخل تسويقي استراتيجي، داينمك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004.
6. جلال عايدة شورة، وسائل الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى الاصدار الثاني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2009.
7. رشاد نعمان شايح العامري، الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الاسلامية دراسة مقارنة في القانون والفقہ الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2013.
8. زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006.
9. سليمان الجيوشي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2010.
10. شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصوري.
11. طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية المفاهيم-التجارب-التحديات-الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية و القانونية، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2003-2004،
12. عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص: 25.
13. محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين، مصر، 2009.

14. -محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع،عمان، الأردن، سنة 2010م-1431هـ،
15. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008،
- ثانيا. الرسائل والمذكرات العلمية
1. أسماء دردور، أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر -وكالة قسنطينة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن لمهيدي، أم البواقي، السنة الدراسية 2015-2016،
2. الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني و تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي(دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)،مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2005 / 2006
3. أم الخير دراجي، أثر عصرنه الخدمات المصرفية على الأداء البنكي دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2008-2013، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة-، السنة الجامعية 2014-2015
4. بالعايش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015،
5. بن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة بسكرة- و بنك الخليج الجزائر -وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، الموسم الجامعي 2016-2017
6. بورزق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، السنة الدراسية 2007-2008

7. جهاد صيفي، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك دراسة حالة بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2013-2014،
8. حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2011-2012
9. حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية: 2014-2016،
10. خشة حسبية، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2015-2016،
11. رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، السنة الجامعية 2013-2014،
12. رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن (دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الاردنية و المصارف الاجنبية في مدينة عمان، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية، قسم الأعمال الكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، يوليو 2011
13. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية -دراسة حالة الجزائر- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، عبة علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة العربي بن لهيادي، أم البواقي، السنة الجامعية 2010-2011،
14. زواوي فضيلة، تمويل المؤسسات الاقتصادية وفق الميكانيزمات الجديدة في الجزائر- دراسة حالة مؤسسة سونلغاز-، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، فرع مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2009،

15. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015،
16. سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الموسم الجامعي 2012-2013،
17. سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني- واقع و تحديات-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، السنة الجامعية 2015-2016
18. شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، السنة الجامعية 2014-2015
19. صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2014-2015،
20. طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، قدمت هذه المادة من متطلبات الفصل الثاني لماجستير التسويق، كلية الإدارة و الإقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة، 2011،
21. عبد الرحيم وهيبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006،
22. عبد العزيز بوزنادة، أساليب ادماج وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر لتحسين الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة- الفترة (2009-2014)، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلم الاقتصادية، كلية العلوم اقتصادية و تجارية و علوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015،

- 23.** عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006-2007،
- 24.** فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012-2013،
- 25.** لراشي مراد، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية دراسة حالة بريد الجزائر -وحدة غليزان-، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، السنة الجامعية 2017/2018،
- 26.** لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009،
- 27.** ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الأعمال، جمعة الشرق الأوسط، حزيران 2012
- 28.** مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي-، السنة الجامعية 2014-2015
- 29.** ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، فرع بنوك و تأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2004-2005،
- 30.** ميهوبي فطيمة، جرائم بطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2015-2016،

31. هاجر حمدي باشا، عصرنة وسائل الدفع في البنوك التجارية و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الموسم الجامعي 2013-2014،

32. وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و أثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005،

33. وسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم تسيير، جامعة مولاي، سعيدة، السنة الجامعية 2016-2017.

#### ثالثا.مجلات

- بتول عبد علي غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية و خصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثني للعلوم الادارية و الاقتصادية، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة القادسية، سنة 2017.

- السعيد بريك، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، جامعة أم البواقي، العدد الثاني، ديسمبر 2014.

- محمد سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الرابع، جامعة بسكرة، الجزائر، 2003.

- مقال حول انجازات و جديد بريد الجزائر في الوادي، جريدة التحرير، العدد 1545، الأربعاء 17 أكتوبر 2018.

- نشرة توعوية، الخدمات المصرفية الالكترونية، معهد لدراسات المصرفية، الكويت، يوليو 2013، السلسلة الخامسة، العدد 12.

#### رابعا.النصوص القانونية

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، 22 أكتوبر 2014.

#### خامسا.المراجع الأجنبية

1. Jean Paul Foyart: << Monitique rt moyens de paiement>>, séminaire et formation unicom, hotel mercur Alger; le 26/07/2006.
2. Duclos Thierry: << Dictionnaire de la banque >>, 2éme édition, edition Sefi, Bibliothèque national du canada,1999.

سادسا.المواقع الإلكترونية

- 13/04/2019,[www.poste.dz](http://www.poste.dz)
- 05/06/2019,[www.algerie-poste.html](http://www.algerie-poste.html)
- 20/05/2019,<https://edcarte.poste.dz>
- 11/05/2019,<https://www.mpttn.gov.dz>
- 2019/05/11<http://www.aps.dz>, Algérie presse service, وكالة الأنباء الجزائرية

الملاحق