



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم

التسيير

شعبة: علوم تسيير

تخصص: إدارة مالية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

حني رميساء

بن نورين شيماء

تحت عنوان:

عمليات الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر

دراسة حالة مديرية الوحدة البريدية - تيارت

الفترة 2018-2023

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أستاذ مساعد - أ. جامعة ابن خلدون تيارت	أ. جيلالي خالدية
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد - أ. جامعة ابن خلدون تيارت	أ. مسري جيلالي
مناقشا	أستاذ محاضر - أ. جامعة ابن خلدون تيارت	أ. بالعجين خالدية

السنة الجامعية: 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

قال تعالى : ﴿ نِعْمَةٌ مِنْ عِنْدِنَا كَذَلِكَ نَجْزِي مَنْ شَكَرَ } وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ
أُمّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ن لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿
(النحل 78)

نشكر الله عز وجل الذي أنار طريق الإنسان بالعلم وميزه بالعقل عن سائر
المخلوقات ونرجو أن يمنحنا القدرة والفصاحة على تقديم العرفان والشكر إلى كل
من ساعدنا على تقديم البحث وإتمامه.

ويدعونا واجب العرفان أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ المشرف
"مسري جيلالي" على توجيهاته القيمة ونصائحه السديدة.

لا يفوتنا أن نتقدم بشكرنا إلى كل من ساهم في إثراء هذا البحث من قريب
أو بعيد.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع الأساتذة والدكاترة بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير.

إهداء

نهدي ثمرة جهدنا إلى الأولياء الأعزاء حفظهم الله وأطال في
أعمارهم وإلى أخواتي وإخوتي

إلى من بهم أعتز وعليهم أعتد: "سارة، سهام، ریحانة"
إلى صديقتي ورفيقات دربي: "شيء، أمينة، سهام، شريفة،
نجاة"

إلى أصدقائي دفعة إدارة مالية

إلى من شاركنا في إنجاز هذا البحث

رميساء

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وكان لي درع أمان أحتمي به من نائبات
الزمان وتحمل عبء الحياة إلى من رفعت رأسي عاليا افتخارا به إلى أبي العزيز
حفظه الله وأطال في عمره

إلى التي غمرتني بعطفها وأنارت لي درب حياتي بجها، إلى أعلى ما أملك بالوجود
إلى أمي الحبيبة

إلى من وهبهم الله سندا وجعلهم لي فخرا وأنا لي حياتي بوجودهم شموعا مضيئة
إخوتي وأخواتي

إلى العزيزة خالتي "إيمان" التي كانت سندا ودعما لي في كل وقت وبالخصوص في
مذكرتي أتمنى لك كل التوفيق وأسعدك الله في الدارين
إلى رفيقة دربي "رميساء" التي هي بمثابة أخت لي أشكرها لمشاركتي لهذا العمل
وأتمنى لها كل التوفيق في مشوارها العلمي والعملية

إلى صديقتي: أمينة، نصيرة، سهام، شريفة

إلى كل طلاب العلم... إليهم جميعا اهدي هذا العمل

إلى كل من كان سندا لي وشجعني على المواصلة في الظروف الصعبة

شيء

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	البسمة
	الشكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الاختصارات
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
8	الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية
9	تمهيد
10	المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية
10	المطلب الأول: مفهوم ونشأة الصيرفة الإلكترونية
13	المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية وأهميتها
15	المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية وعوامل نجاحها
18	المبحث الثاني: مظاهر الصيرفة الإلكترونية
18	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية
24	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني
27	المطلب الثالث: أنظمة الدفع والتسوية الإلكترونية
33	المبحث الثالث: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
33	المطلب الأول: محطات الصيرفة الإلكتروني في الجزائر
35	المطلب الثاني: مؤسسات النقد الإلكتروني في الجزائر
39	المطلب الثالث: مظاهر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
53	خلاصة
54	الفصل الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر
55	تمهيد
56	المبحث الأول: تقديم وعرض مؤسسة بريد الجزائر-تيارت
56	المطلب الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر

فهرس المحتويات

57	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر
62	المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر
64	المبحث الثاني: خدمات بريد الجزائر-تيارت ووسائل الدفع الإلكترونية فيها
64	المطلب الأول: التجربة الرائدة لبريد الجزائر SyMAP
67	المطلب الثاني: الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر
69	المطلب الثالث: البطاقات الإلكترونية في بريد الجزائر -تيارت
75	المبحث الثالث: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر-تيارت
75	المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي في بريد الجزائر-تيارت
80	المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي لبريد الجزائر -تيارت
84	المطلب الثالث: الأنظمة الإلكترونية المستعملة في بريد الجزائر -تيارت
88	خلاصة
90	خاتمة
95	قائمة المراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
42	تطور نشاط الدفع بالبطاقات في الجزائر 2018-2021	(01-01)
44	تطور نشاط السحب على أجهزة الصراف الآلي في الجزائر 2018-2023	(02-01)
46	تطور نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني في الجزائر 2018-2023	(03-01)
49	تطور نظام ARTS في الجزائر خلال الفترة 2018-2021	(04-01)
50	تطور نظام ATCI في الجزائر خلال فترة 2018-2021	(05-01)
73	الأسعار المتعلقة باستخدام البطاقة الذهبية	(01-02)
74	تطور البطاقة الذهبية لمديرية وحدة البريد -تيارت 2018-2022	(02-02)
75	مميزات الموزع الآلي للأوراق DAB	(03-02)
77	تطور نشاط أجهزة الصراف الآلي لمديرية وحدة البريد -تيارت 2018-2022	(04-02)
79	تطور عدد أجهزة TPE لمديرية وحدة البريد -تيارت 2019-2022	(05-02)
85	تطور نشاط معالجة الشيكات بنظام ATCI لمديرية وحدة البريد 2021-2023	(06-02)
86	تطور نشاط استقبال الأموال بنظام Western union لمديرية وحدة البريد -تيارت 2021-2023	(07-02)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
41	شكل البطاقة البنكية	(01-01)
41	مميزات البطاقة البنكية	(02-01)
60	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية	(01-02)
61	الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية - تيارت	(02-02)
71	أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية	(03-02)

قائمة الاختصارات

قائمة الاختصارات

الاختصار	أصل الاختصار
ABEF	Association des Banques et Etablissements Financiers
AEBS	Algeria E-Banking Services
ARTS	Algerian Real Time Settlement
ATCI	Algérie Tèlècompensation Interbancaire
ATM	Automated Teller Machines
BPC	Banking Payments Context
CCP	Compte Courant Postal
CIB	Carte Interbancaire
CoMI	Comité Monétique Interbancaire
DAB	Distributeur Automatique de Billets
EBPP	Electronic Bills Presentment and Payments
EDI	Electronic Data Interchange
EFT	Electronic Fund Transfer
EMS	Express Mail Service
EMV	Europay Mastercard Visa
GAB	Guichet Automatique Bancaire
GIE Monétique	Groupement d'Intérêt Economique monétique
MTCN	Money Transfer Control Number
NS	Netting System
PTT	Poste Télégraphe Téléphone
RMI	Reseau Monétique Interbancaire
RTGS	Real Time Gross Settlement
SATIM	Société Algérienne d'Automatisation des Transaction Interbancaire et de la Monétique
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial and Telecommunication
SyMAP	Système Monétique d'Algérie Poste
TPE	Terminal de Paiement Electronique

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
107	البطاقات الإلكترونية	الملحق (01)
108	الشباك الأتوماتيكي البنكي GAB والنهائيات الطرفية للبيع TPE	الملحق (02)

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم تطوراً وتقدماً نحو عالم افتراضي تحكمه شبكات اتصال قوية وبرمجيات وحواسيب متطورة، وهذا في مختلف الميادين والمجالات بما فيها المعاملات المالية، مما جعل الباحثين والمهتمين يبحثون عن بعث جديد للمعاملات المالية التقليدية، وتحول في المفاهيم والآليات التي تحكمها وهذا عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير عمليات الصيرفة التي تتحرك بطريقة متزامنة مع كل التطورات الفكرية والاقتصادية في العالم بغرض التحسين المستمر في الخدمات المقدمة من طرفها. ولقد واكبت معظم الدول الأجنبية والعربية هذا التطور التكنولوجي وقامت بتطبيق تقنياته الحديثة في مختلف المجالات من حكومة، تجارة، إدارة، صيرفة وغيرها.

هذه التطورات كانت محفزا رئيسيا لإدخال المعاملات المالية الإلكترونية في القطاع المالي والمصرفي التي نتج عنها ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، وتعتبر البنوك أكثر المؤسسات تأثرا بهذا التوجه حيث أصبح يقدم وسائل دفع الكترونية أهمها البطاقات الإلكترونية التي تعتمد في نشاطها على وسائط الكترونية كالأجهزة الصراف الآلي بمختلف أنواعه، الهاتف المصرفي ومختلف البنوك الإلكترونية وهاته الأخيرة تقوم على أنظمة للدفع والتسوية في تقديم مختلف خدماتها.

والجزائر كغيرها من الدول هي الأخرى سعت للاستفادة من هاته التكنولوجيا في مختلف المجالات، وعلى هذا الأساس أدركت حاجتها إلى نظام مصرفي حديث من خلال الارتقاء بالمعاملات المالية المصرفية إلى مستوى تلك التطورات، وضرورة تألية وسائل وأنظمة الدفع المصرفية التي تعاني من تأخر في تطبيقها مقارنة بالدول المتطورة وبعض الدول العربية، فالجزائر وما تقوم به من إصلاحات عميقة في النظام المالي والمصرفي وفق المتطلبات التكنولوجية الحديثة والرهانات التي تفرضها نظم الدفع للتجارة الإلكترونية خاصة بعد صدور قانون التجارة الإلكترونية بالجزائر سنة 2018، كل هذا من شأنه أن يجعل العمل المصرفي الإلكتروني ضرورة حتمية لقيام المصارف والمؤسسات المالية الجزائرية.

ومؤسسة بريد الجزائر كغيرها من المؤسسات المالية الجزائرية تسعى هي الأخرى لتطبيق أسس المعاملات المالية الإلكترونية بتوفير بنية تحتية تؤهلها لتقديم خدمات الكترونية ذات جودة ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى مع تطورات التكنولوجيا الحديثة تخدم العميل والمؤسسة، كون الخدمات المالية البريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر ارتيادا من طرف المواطنين وعليه فإن توسيعها وتحديثها يشكلان أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية لذلك أولت الدولة اهتماما متزايدا بهذه المؤسسات محاولة منها تحسين الخدمات المقدمة للزبائن فأصبحت الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر جزءا أساسيا من التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي في الجزائر.

مقدمة

1. إشكالية الدراسة: على الرغم من أن الصيرفة الإلكترونية تتطور في القطاع المصرفي الجزائري بشكل عام، إلا أن معظم الدراسات توجه اهتمامها نحو البنوك ونادرا ما يتم التطرق فيها إلى جانب مؤسسة بريد الجزائر، منه نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تطبيق عمليات الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر مع إسقاط هذه الدراسة على مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؟

ومن الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية:

- ماذا نقصد بالصيرفة الإلكترونية؟ وفيما تتمثل مظاهرها؟ وما مدى تطبيقها على النظام المصرفي الجزائري؟
- ما هو واقع إدراج مختلف مظاهر الصيرفة الإلكترونية في نظام بريد الجزائر؟

2. فرضيات الدراسة: من خلال إشكالية الدراسة نطرح الفرضيات التالية:

- استغنت البنوك والمؤسسات المالية عن تقديم خدماتها التقليدية بشكل كلي لتحل محلها عمليات الصيرفة الإلكترونية؛
- بريد الجزائر هو مؤسسة بريدية خدماتية لا تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية في نشاطها.

3. أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار موضوع عمليات الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر نقسمها

إلى :

أسباب ذاتية:

- الفضول الكبير لمعرفة حال بريد الجزائر في ظل التطورات الحاصلة في مجال الدفع الإلكتروني مقارنة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى؛

- ميول شخصي للاكتشاف أكثر في هذا المجال.

أسباب موضوعية:

- التوجه العالمي نحو الصيرفة الإلكترونية واستخدام التكنولوجيا في الخدمات المالية، هذا التوجه يبدو مناسباً لبريد الجزائر أن يستكشف ويتبنى الصيرفة الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربة المستخدم؛
- قلة الدراسات التي تناولت الموضوع مما كان محفزاً لتناول هذا الموضوع؛
- الاهتمام بالتطور التكنولوجي والاتصال خاصة حول موضوع وسائل الدفع الإلكتروني؛
- ظهور الاقتصاد الحديث تحت اسم الاقتصاد الرقمي والدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة ووسائل الدفع الإلكتروني ومعرفة ماذا يمكن لهذه الأخيرة أن تلعبه فيما يخص نشاط المؤسسات.

مقدمة

4. **أهمية الدراسة:** دراسة موضوع عمليات الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر ذات أهمية كبيرة وتلعب دورًا حيويًا في عدة جوانب، وفيما يلي بعض النقاط التي تبرز أهمية هذه الدراسة:

- تساعد دراسة الصيرفة الإلكترونية في تحسين خدمات بريد الجزائر المالية، من خلال فهم التكنولوجيا المستخدمة والتطورات الحديثة في الصيرفة الإلكترونية؛
- تساعد دراسة الصيرفة الإلكترونية في تحسين البنية التحتية التكنولوجية لبريد الجزائر من خلال تحليل وتقييم الاحتياجات التقنية والتحديات المرتبطة بتنفيذ الصيرفة الإلكترونية؛
- تساهم في زيادة كفاءة وإنتاجية بريد الجزائر، عن طريق تحسين عمليات المعاملات المصرفية وتقليل التدخل البشري اليدوي؛
- الصيرفة الإلكترونية تساعد المؤسسات المالية على البقاء على اطلاع دائم على التطورات التكنولوجية ومواكبتها، من خلال تبني الابتكارات وتقديم خدمات مصرفية تقنية متقدمة؛
- تهدف إلى استكشاف وتحليل التأثيرات والتحديات والفرص المتعلقة بتبني الصيرفة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر.

5. **أهداف الدراسة:** هناك عدة أهداف نريد تحقيقها من البحث والتي من بينها:

- محاولة تسليط الضوء على أهم التطورات التي أدخلتها التكنولوجيا والعمولة إلى المجال المصرفي والمالي؛
- محاولة تقييم مظاهر الصيرفة الإلكترونية وواقعها في مؤسسة بريد الجزائر (مديرية الوحدة البريدية لولاية)؛
- محاولة معرفة مدى تحسين خدمات مؤسسة بريد الجزائر (مديرية الوحدة البريدية لولاية) لخدماته في ظل وجود مظاهر الصيرفة الحديثة.

6. **حدود الدراسة:** يمكن تقسيم حدود البحث إلى:

الحدود الموضوعية: تمثلت في إعطاء صورة واضحة وشاملة عن عمليات الصيرفة الإلكترونية باعتبارها آلية لتحديث المؤسسات المالية والمصرفية في الجزائر؛

الحدود الزمنية: تمثلت في الوقوف على أهم التطورات التي شهدتها المنظومة المصرفية الجزائرية، والتركيز أكثر على الوقت الراهن لها، والوقوف على مراحل تطوير المعاملات المالية وأنظمة الدفع في مؤسسة بريد الجزائر، إضافة إلى استحداث أحدث الإحصائيات والمعطيات المتوفرة إلى غاية 2023، والتركيز على الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2023 في الدراسة التطبيقية؛

الحدود المكانية: تمثل الجانب المكاني للدراسة في استعراض في مجال النقد الآلي والمدفوعات الإلكترونية، من خلال التطرق إلى تجربة مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

7. منهج الدراسة:

من أجل دراسة المشكلة وتحليل أبعادها، أسبابها، نتائجها، وللإجابة على الإشكالية المطروحة تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لسرد مختلف المفاهيم والحقائق التي تدور حول الموضوع، وكذلك تحليل النتائج الميدانية وتقديم التوصيات المناسبة.

8. صعوبات الدراسة: لقد واجهنا العديد من الصعوبات في دراستنا لهذا الموضوع ولعل أبرزها:

- قلة المراجع خاصة الكتب، المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية بصفة عامة، والمتعلقة بوسائط وأنظمة الصيرفة الإلكترونية بصفة خاصة؛
- قلة الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع؛
- صعوبة الحصول على إحصائيات حديثة لسنة 2023/2018 بالنسبة لحجم وقيم التعامل بوسائل، وسائط وأنظمة الدفع الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر؛
- صعوبة الحصول على وثائق خاصة بالمؤسسة وذلك لوجود السرية في العمل، مما يؤدي إلى حدوث نقص في دراسة الموضوع.

9. أدوات البحث:

اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع على بعض المصادر الأولية المتمثلة في الوثائق والسجلات الممنوحة من طرف المؤسسة والمقابلات مع الموظفين داخل المؤسسة، واعتمدنا كذلك على المصادر الثانوية من كتب، مقالات ودراسات مختلفة العربية منها والأجنبية إضافة إلى المقالات والملتقيات والبحوث العلمية والمجلات بشكل كبير على شبكة الانترنت، كما اعتمدنا على رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، ولا ننسى أيضا اعتمادنا على بعض التقارير السنوية الصادرة عن بنك الجزائر وكذا المواقع الإلكترونية التي استقننا منها بشكل كبير خصوصا فيما يتعلق بالإحصائيات.

10. الدراسات السابقة:

أ. محمد شايب، أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة والمقاصة الآلية كآلية لإنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي إلكتروني بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01، الجزائر، سنة 2017، وكانت الإشكالية: ما أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية والمقاصة الآلية في الاقتصاد الجزائري من أجل إنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي إلكتروني؟، ويهدف هذا البحث إلى إرساء مفهوم البنك والمؤسسة المالية الإلكترونية في النظام المصرفي والمالي الجزائري، وكذا البحث في كيفية تطوير وتشغيل نظم الدفع الإلكترونية الحديثة، والتسوية الآلية وإمكانية تجنب أو الإقلال من الأخطار المالية والمعوقات الناجمة عنها والحصول على منظومة دفع فاعلة وموثوقة وآمنة وبكلفة معقولة ومتكاملة لتلبية احتياجات

مقدمة

الاقتصاد الوطني. بما يسمح بالتوسع في حجم ومجالات التجارة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها على مستوى

الجهاز المصرفي والاقتصاد المحلي والعالمي مستقبلا، وقد توصلت هذه الدراسة الى ما يلي:

- إن هياكل النقد الآلي في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية بدأت تنتظم، حيث أن العديد من المؤسسات البنكية ومراكز البريد قامت بإنشاء مديريات نقدية ما عدا القباضات المختلفة التي تعرف تأخرا كبيرا، إلا أن أغلبها تتمثل في هياكل لا تتمتع بالخبرة الكافية وغياب اليقظة التكنولوجية؛
- يعود عدم تطور نظام الدفع الإلكتروني الوطني إلى الركود الاقتصادي الذي يعيق النشاط التجاري، ونقص ثقافة الاستعمال من طرف الجمهور (عامل الأمية)، بالإضافة إلى نقص الاتصال حول فائدة الدفع الإلكتروني، وضعف حملات التحسيس بالأهمية الإستراتيجية لاستعمال البطاقات البنكية، وبالتالي ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، والتهرب الضريبي الذي جعل أصحاب المحلات والصيدليات ومحلات المجوهرات ومحلات الملابس الكبرى والمساحات التجارية والمطاعم يبتعدون عن تسجيل عملياتهم في دفاتر البنوك، ويمتنعون عن تنصيب آلات إلكترونية خاصة بالدفع الإلكتروني خوفا من المحاسبة الضريبية كونه يعتبر إثباتاً عن حجم الإيرادات ورقم الأعمال بالتحديد، فضلا عن عدم رغبة بعض التجار في دفع عمولة للبنوك المالكة لنقاط البيع؛
- تغير عادات المتعامل الاقتصادي الجزائري بشكل بطيء، بمعنى أنه يحد استخدام طرق الدفع التقليدية على الطرق الحديثة، والعمليات المصرفية والمالية التقليدية، وغياب الجاهزية والثقافة التي تخص استعمال وسائل الدفع الحديثة.

ب. دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر - دراسة تحليلية،

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية-بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر 03،

سنة 2020، وكانت الإشكالية: إلى أي مدى يمكن لإدماج أنظمة ووسائل الدفع الحديثة والتي فرضتها التكنولوجيا

المالية أن تعمل على توسيع البنية التحتية لخدمات الدفع و تساهم في تفعيل النظام المصرفي في الجزائر؟،

ويهدف هذا البحث الى دراسة معمقة لواقع استخدام التكنولوجيا في الجانب المصرفي، خاصة بظهور مؤسسات

التكنولوجيا المالية والتي أصبحت تمثل اتجاها جديدا في عالم الصيرفة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تبني إستراتيجية تناسب الواقع الجزائري من خلال وضع مشاريع تحديث أنظمة دفع ملائمة للواقع الاقتصادي والاجتماعي في الجزائر، مع مراعاة خصائص النظام المصرفي وإمكانيات المجتمع؛

■ تحتاج الجزائر إلى زيادة الوعي والثقافة البنكية للأفراد، حتى يتمكنوا من الاستفادة من أنظمة الدفع الإلكتروني

وفوائدها؛

■ للوصول إلى نظام دفع جزائري يحقق الأهداف الإستراتيجية المنشودة لابد من الأخذ بعين الاعتبار الوعي والثقافة

البنكية للفرد، مع فتح قطاع المدفوعات نحو متعاملين جدد يتمتعون بالقدرة على الإبداع والتحكم في التكنولوجيا

لخلق منافسة مع البنوك الجزائرية والتي تعرف بالبيروقراطية وضعف البنية التقنية.

مقدمة

ج. خلوط فوزية، واقع وتحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، سبتمبر 2022، وكانت الإشكالية: ما مدى اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المعاملات المصرفية في الجزائر وهل حققت البنوك أهدافها المرجوة في هذا المجال؟، يهدف البحث إلى التعرف على مختلف عمليات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وما تواجهه من التحديات بالرغم من الجهود التي تقوم بها الدولة من خلال منح فرص أمام البنوك للارتقاء إلى مستوى المنافسة العالمية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تحفيز مفهوم الابتكار الإلكتروني لتقديم جيل جديد من المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية وأدوات الدفع المصرفية القادرة على الاستجابة لمتطلبات السوق والعملاء المتزايدة؛
- ضرورة توفير موارد بشرية مؤهلة للاستثمار في التقنية المصرفية من خلال ضمان أمن وسلامة المعاملات المصرفية الإلكترونية، الأمر الذي سيدفع إلى التوجه نحو بيئة تعاملات الكترونية آمنة وفاعلة؛
- سرعة التنفيذ في المعاملات المالية والبنكية من خلال وسائل الدفع الإلكترونية على مدار الساعة يؤدي إلى ربح الجهد والوقت بالنسبة للعميل والبنك.

أما فيما يخص دراستنا عمليات الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر تختلف عن الدراسات السابقة التي عالجت البنوك أما بالنسبة لدراستنا فستسلط الضوء على أهم ما توصلت إليه التكنولوجيا في الجانب المصرفي بحكم انها دائمة التجديد والتطوير، بالإضافة الى التركيز على بريد الجزائر الذي يغفل الكثير عن دراسته، والذي يعتبر مؤسسة مالية لها دور كبير في تقديم الخدمات المالية الإلكترونية الحديثة التي تمتاز بالسرعة، الأمان، وكما أنها متوفرة على مدار 24 ساعة، كما أن أكبر شريحة من المجتمع الجزائري لديها تعاملات مع بريد الجزائر الذي يهدف إلى تلبية احتياجات زبائنه من خلال التحسين المستمر للأنظمة ووسائل الجديدة التي سنتطرق إليها في بحثنا والتي لم يتطرق إليها الباحثون في الماضي.

11. خطة الدراسة: قمنا بتقسيم البحث وفق منهجية تلاءم طبيعة الموضوع إلى فصلين، حيث ينقسم كل فصل إلى ثلاثة مباحث، وكل مبحث بدوره ينقسم إلى ثلاثة مطالب على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** جاء هذا الفصل بعنوان "الصيرفة الإلكترونية" حيث سنتعرض في هذا الفصل التمهيدي إلى دراسة الإطار النظري للدراسة فقمنا بتقديم نظرة شاملة عن ماهية الصيرفة الإلكترونية وتطورها التاريخي وأبرزنا كل من عوامل نجاحها ومخاطرها مروراً بخصائصها وأهميتها في عدة مجالات، ثم حاولنا إبراز المفاهيم الأساسية لوسائل وأنظمة الدفع الحديثة ومختلف أشكالها ووسائلها، كما تعرضنا إلى أهم محطاتها في الجزائر ثم مؤسساتها للنقد الرقمي وصولاً إلى أهم مظاهرها.

مقدمة

- **الفصل الثاني:** في هذا الفصل بعنوان "الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر" تضمن تطرقنا إلى تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر من خلال نشأتها والبنية الهيكلية لها وللمؤسسة محل الدراسة وعرضنا مختلف الخدمات البريدية التي تقدمها، ثم درسنا مختلف مظاهر الصيرفة في الجزائر (مديرية الوحدة البريدية لولاية) من وسائل، وسائط وأنظمة.

الفصل الأول

الصيرفة الإلكترونية

المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الصيرفة الإلكترونية

المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية وأهميتها

المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية وعوامل نجاحها

المبحث الثاني: مظاهر الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

المطلب الثالث: أنظمة الدفع والتسوية الإلكترونية

المبحث الثالث: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: محطات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثاني: مؤسسات النقد الإلكتروني في الجزائر

المطلب الثالث: مظاهر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات اليوم في تشييد اقتصاد جديد في العالم وهو اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي، حيث أحدثت الانترنت تطورا هائلا في جميع المجالات ومن بينها المجال المصرفي، مما أحدث نمط جديد يعرف بالصيرفة الإلكترونية والتي انطلقت في العالم بسرعة مذهلة بسبب انخفاض تكلفتها، اختصارها للوقت والمكان وازدياد قدرتها على توسيع السوق المصرفي، حيث أتاحت للعملاء الحصول على احتياجاتهم من منتجات وخدمات المصارف العالمية، بغض النظر عن موقع المصرف، أو موقعهم. كما اهتم القطاع المالي كذلك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصال والحاسب الآلية وتطويرها لاستحداث مظاهر الصيرفة المتمثلة في وسائط، أنظمة ووسائل دفع جديدة تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات الصيرفة الحديثة من جهة ومتطلبات العملاء من جهة أخرى وكذا تحقيق الزيادة في أرباح البنك.

والجزائر كغيرها من الدول أصبحت تعي ضرورة تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في معاملاتها التسويقية واستغلالها أفضل استغلال، وهذا بعد ما ازدادت أهمية الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للصيرفة التقليدية، وتزايدت درجة الاعتماد عليها بشكل كبير، حيث أصبحت المؤسسات المالية والمصرفية تفضل في أداء خدماتها الاعتماد على الانترنت، وهذه الطريقة تساهم بزيادة حجم الزبائن وعدد العمليات المبرمة، وهذا من شأنه بدوره تحسين جودة الخدمات، وتخفيض التكاليف بالتالي زيادة الأرباح، الأمر الذي يؤدي إلى دعم الاقتصاد والجدير بالذكر أنه أصبح لزاما على القطاع المالي والمصرفي في الجزائر تبني الصيرفة الإلكترونية والاستفادة من المزايا التي تقدمها، وهذا التبني يحتاج إلى توفير البيئة الملائمة التي تساعد على إبرام الصفقات بطريقة الكترونية، وانجاز وإتمام المعاملات إلكترونيا، كما يحتاج إلى تطوير نظم ووسائل الدفع الإلكتروني لتسوية هذه المعاملات، وهي كلها مقومات من شأنها تنشيط تقديم خدمات المصارف عن بعد.

بناء على ما سبق، سنتطرق في هذا الفصل الذي هو بعنوان الصيرفة الإلكترونية إلى ثلاث مباحث كما

يلي:

المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثاني: مظاهر الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثالث: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

تمثل الصيرفة الإلكترونية أحد مواضيع الاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الإلكترونية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فهذه الأخيرة هي التي أكدت الوجود الحقيقي والواقعي لهذا النوع من الصيرفة باعتبارها تعتمد على الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطها عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الانترنت، ونتعرف في هذا المبحث على الصيرفة الإلكترونية من حيث المفهوم والنشأة وخصائصها ومخاطرها وكذلك عوامل نجاحها.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة الصيرفة الإلكترونية

تناسبا مع التطور التكنولوجي الحاصل بشكل عام والتطور التكنولوجي في المجال المصرفي بشكل خاص وما وصلت إليه الصيرفة في ضوء تبنيها للتقنيات الحديثة تم التخلي عن الصيرفة التقليدية واستبدالها بالصيرفة الإلكترونية المستحدثة التي تقتصر على الالكترونيات في عملها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الإلكترونية في أدبيات الفكر الإداري عموماً، وفي الفكر الإداري المصرفي خصوصاً حديث العهد، إلا أن الباحثين لم يبخلوا في إزالة الغموض في تحديد مفهومها ومزاياها. قبل ذكر بعض التعاريف للصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هياكلها وتسمى بالمصارف الافتراضية، وهناك المصارف العادية أو المصارف الأرضية وهي التي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة بعض أعمال الصيرفة الإلكترونية .

هناك تعاريف كثيرة للصيرفة الإلكترونية نذكر بعضها منها:

المقصود بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان¹.

¹ - رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية الواقع والتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 15/14 ديسمبر 2004،

الخدمات المصرفية الإلكترونية في شكلها الأساسي، يمكن أن تعني توفير المعلومات حول البنك وخدماته عبر صفحة رئيسية على شبكة الويب العالمية كما توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية الأكثر تعقيداً، حيث أنها تمكن العملاء من الوصول إلى الحسابات، والقدرة على نقل أموالهم بين الحسابات المختلفة، وإجراء المدفوعات أو التقدم بطلب للحصول على قروض عبر القنوات الإلكترونية¹.

ويعرف العمل المصرفي الإلكتروني بأنه يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها. وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية التي تتعاطى تحويل النقدية إلكترونياً².
 مما سبق نخلص إلى أن الصيرفة الإلكترونية هي تقديم خدمات مصرفية تقليدية ومبتكرة تقوم على استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بتوفير خدمات عبر الخط أو من خلال شبكة الويب العالمية، الصراف الآلي، الهاتف وغيرها بالتالي أصبح هناك إمكانية الحصول على الخدمات دون الحاجة إلى التنقل أو مراعاة للوقت أي تجاوز بعدي المكان والزمان.

ثانياً: نشأة الصيرفة الإلكترونية

يرجع تاريخ ظهور بديل النقود الورقية إلى بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، لينتشر استخدامها على نطاق واسع في أوروبا وعدد من بلدان شرق آسيا منذ منتصف القرن الماضي، وقد ساعدها على التطور تقنيا وتكنولوجيا التطور التكنولوجي في قطاع الإعلام الآلي والإلكتروني، وقطاع المواصلات السلكية واللاسلكية، فاكسبت ثقة المتعاملين بها، حتى أصبحت في الوقت الحاضر من أهم وأكثر أدوات الدفع المستخدمة في الدول الصناعية الأخرى.

شهد تطور الأنظمة النقدية والمصرفية منذ بداية القرن العشرين تغيرات متسارعة وحاسمة خاصة مع بداية الحرب العالمية الأولى ومن ثمة الأزمة الاقتصادية والنقدية العالمية الكبرى 1933/1929 والتي أدت إلى رسم معالم نظام نقدي دولي جديد حيث ظهرت أدوات نقدية تدار وفق آليات وقواعد جديدة دعمها التطور الحاصل في مجال الإلكترونيات الدقيقة، الذي استغل في مجال الخدمات والمبادلات لاسيما في عرض خدمات الجهاز المصرفي حيث أستخدم فيها جملة الخدمات على رأسها بطاقات الدفع الإلكتروني، ويعود الفضل إلى استخدام البطاقات البلاستيكية الإلكترونية إلى شركات البترول الأمريكية، وذلك عام 1914، عندما قامت هذه الأخيرة

¹- Mahmood Shah, Steve Clark, E-Banking Management Issues Solutions and Strategies, **Information Science Reference**, Yurchak Printing Inc, New York, USA, No Edition, 2009, P :02.

²- السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وافاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011/2010، ص: 65.

بإصدار بطاقات معدنية لعملائها لاستعمالها في عملية الشراء وتسوية حسابات هذه المشتريات في نهاية كل مدة محددة وتطور استخدام هذه البطاقات بعد أن انفصلت عن الجهة المصدرة لها، فأصبح ممكن استخدامها في كثير من العمليات كشراء احتياجات متنوعة وعلى مستوى جغرافي واسع دون التقيد منافذ التوزيع التابعة للجهة المصدرة لها. غير أن الاستخدام الحقيقي للبطاقات الإلكترونية كان على يد البنوك الأمريكية حيث قامت بإصدار بطاقات بلاستيكية لعملائها تسهل لهم عملية الشراء ورحلاتهم بالخارج. فظهرت هذه البطاقات المصرفية في أمريكا عام 1950 على يد بنك ناشيونال فرانكلين بنيويورك عندما قام بإصدار بطاقة Card Club National Credit وبدأ انتشار استخدام هذه البطاقات خاصة البطاقات الزرقاء والتي أصدرتها مجموعة من البنوك الفرنسية، بالإضافة إلى البطاقات الخضراء. ليتلو ذلك ظهور كثير من البطاقات في فرنسا مثل البطاقة الذهبية الصادرة عن اتحاد الفنادق. ثم انتشرت هذه البطاقات في إنجلترا ومن ثمة إلى باقي دول أوروبا¹. وفي عام 1966، قام بنك أمريكا Bank of America، المصدر لبطاقة Bank America بالتحالف مع بنك باركليز المصدر لبطاقة Barclays بإصدار بطاقة مشتركة والتي تطورت وأصبحت تعرف اليوم باسم Visa². وفي بريطانيا قامت بعض البنوك بالارتباط مع Visa بينما أنشأ البعض الآخر بطاقة ائتمان جديدة تدعى Access والتي ارتبطت مع Master Card. إلا أن الاستخدام الواسع للنقود الإلكترونية لم يبدأ إلا في عام 1972 عندما تأسست دار المقاصة الآلية. فقد تولت هذه المؤسسة عملية إمداد خزنة الولايات المتحدة الأمريكية وأيضاً البنوك التجارية ببديل إلكتروني لإصدار الشيكات. وعلى غرار هذا النظام، انتشر وجود أنظمة متشابهة في أوروبا، ونتج عن هذا استخدام النقود الإلكترونية بصورة شائعة في أنحاء المعمورة.

وفي الواقع فإن Honeywell Bull يعد أول من اخترع البطاقة الذكية Smart Card التي تمثل الشكل الرئيسي للنقود الإلكترونية وكان ذلك في عام 1979. إلا أن هذه الصورة الأولية لهذه البطاقة كانت تتسم برداءة التصميم مما دفع شركة French Bank Card Association إلى استخدام تكنولوجيا أكثر تقدماً لإنتاج البطاقات الذكية، وظهرت بالفعل أول بطاقة ذكية تقليدية في عام 1986.

وبهذا زاد استخدام النقود الإلكترونية مع زيادة فوائدها ومزاياها وخاصة عند بناء شبكة الإنترنت، التي ساعدت على تطوير وانتشار النقود الإلكترونية وذلك مع بداية شيوع استعمالها داخل المجتمع المدني بعدما كانت هذه الشبكة تابعة عند نشأتها سنة 1969 لوزارة الدفاع الأمريكية للبحوث، وقد جرى استعمالها بموجب بروتوكول

¹ - سميحة القليوبي، وسائل الدفع الحديثة البطاقات البلاستيكية - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية،

الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، د ط، 2002، ص-ص: 59-60.

² - محمد محمود حبش، إدارة العمليات المصرفية الدولية تطبيقات عملية، شركة إقبال للطباعة والتغليف، عمان، الأردن، د ط،

2001، ص: 64.

التحكم في الإرسال، بروتوكول الترابط الشبكي إلى أن توسع نطاقها بعض الشيء سنة 1986 حينما أصبحت تحت إشراف الهيئة القومية للعلوم لتشمل البحوث والخدمات البحثية، تم انتشارت بعد ذلك بمعدلات رهيبه مع زيادة عدد مستخدميها وزيادة حدة المنافسة ما بين الشركات، وبذلك أصبحت إمكانية تقديم الخدمات التجارية والمالية وغيرها من الخدمات متاحة على الإنترنت، وهذا ساعد النقود الإلكترونية على التطور والانتشار السريع، كما زاد استعمالها داخل الدولة الواحدة أو بين الدول المختلفة لدرجة أنها أصبحت بديلا عن النقود كوسيط في عقد الصفقات والمبدلات¹.

المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية وأهميتها

للصيرفة الإلكترونية عدة خصائص تميزها عن غيرها من المصارف إيجابيا، كما أن اعتمادها بالمديرية يساهم في تحسين الخدمات المصرفية لما لها من أهمية، ولكي نوضح ذلك سنعرض ما يلي:

أولاً: خصائص الصيرفة الإلكترونية

- توجد عدة خصائص للصيرفة الإلكترونية تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء نذكر أهمها:
- إن استخدام تكنولوجيا الإنترنت في مجال الخدمات المصرفية يخفض من التكاليف الكبيرة التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة، كذلك يقلل من حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية، فلا حاجة للمصرف لتخصيص أماكن أو موظفين لأداء الخدمات للعملاء، ومن ثم تحقق سرعة أداء الخدمة للعميل بأقل تكلفة، وتخلص المصارف من أهم المشاكل التي تواجهها وهي صفوف الانتظار؛
 - زيادة كفاءة أداء المصارف وتحسين مستوى الخدمة؛
 - إحكام الرقابة على العمليات المصرفية؛
 - إرسال واستقبال المستندات بسرعة فائقة مما يسهل عمليات التجارة الخارجية؛
 - تسهيل إجراء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة.
 - بسهولة وأقل تكلفة؛
 - توفير الخدمات المالية للعملاء على مدى 24 ساعة؛
 - تقديم معلومات حديثة عن حسابات العملاء؛
 - القدرة على الحصول على الخدمات المطلوبة من خلال الإنترنت؛

¹ - سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2004، ص:

- الوجود المطلق للخدمة، أينما كان العميل سواء كان داخل بلده أو في أي بقعة من بقاع العالم وفي أي وقت، فيمكنه الوصول بسهولة إلى حسابه وبدون معوقات أو تعقيدات¹.

ثانياً: أهمية الصيرفة الإلكترونية

نلاحظ أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف كان له دور فعال في تحسين الخدمة المصرفية من خلال التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية، فمن خلال تتبع أسس هذه الأخيرة من خصائص وقنوات نجد أنها تحمل في طياتها العديد من المزايا التي تساهم في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن ويمكن توضيح ذلك من خلال العناصر التالية:

- 1. السرعة:** تعتبر سمة السرعة في تقديم الخدمة عنصر مهم جداً بالنسبة للمتعاملين، ويساعد على الحفاظ عليهم، فالخدمات المصرفية عن بعد ساعدت بصورة واسعة في تحقيق ذلك من خلال تعدد قنوات عرض الخدمة، فالعميل أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة ومن مكانه، كذلك عملية التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب آخر أصبحت تتم في ظرف ثواني؛
- 2. القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت:** يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المصرف والزبائن إلى خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المصرف لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار؛
- 3. تقديم الخدمات الحرة:** بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمصرف، وعلى سبيل المثال اللجوء إلى الانترنت والدخول إلى موقع المصرف والبحث عن استفسارات، أو طلب خدمة معينة؛
- 4. تعزيز العلاقة مع العملاء:** لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقتها مع العملاء المحتملين، أو لزيادة رضا العملاء الحاليين، لهذا نرى أن اعتماد المعاملات المصرفية عبر شبكة الانترنت يسمح للمؤسسات المالية بتعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات؛

¹ - حمزة فائق وهيب الزبيدي، منار حيدر علي الغانمي، تطور الصيرفة الإلكترونية وأثر الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة كلية التراث الجامعة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق، العدد 20، 2016، ص-ص: 367-368.

5. تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن: بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمصرف متابعة زبائنه عن بعد من أجل معرفة آراءهم حول خدماته، وهذا يكون عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني، أو عبر الهاتف... إلخ، وكل هذا لتشعر الزبون أنه محل اهتمامها، وبالتالي كسب رضاه عنها؛

6. تخفيض التكلفة: من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي فإن أهداف العمل المصرفي هي تقليل التكلفة وتقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل وجودة عالية¹.

المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية وعوامل نجاحها

كما رأينا فإن دخول التكنولوجيا إلى القطاع المالي والمصرفي حقق مزايا متعددة خدمت كل من العملاء، المؤسسات المالية والمصرفية وكذا الاقتصاد ككل، إلا أنه أوجد بالمقابل مخاطر مصاحبة لاستخدامها وبت موضوع مخاطر الصيرفة الإلكترونية من أهم وأعمق القضايا التي تمثل تحديا حقيقيا أمام البنوك والسلطات الاستشرافية، ويشكل هاجسا بالنسبة للعملاء.

أولا: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بالصيرفة الإلكترونية، والتي أصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام المؤسسات المالية والمصرفية، المتعاملين معها والسلطات الاشرافية ونذكر أهمها فيما يلي:

1. مخاطر السمعة: يرتبط نجاح المصارف في أعمالها بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة، وتتشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية في حال فشل المصرف في إرساء شبكة موثوقة وأمنة لتقديم هذه الخدمات أو عند تقديم خدمات غير كفاءة أو عدم انتظام تقديم الخدمة أو في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للعملاء²؛

2. مخاطر تلقائية: أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم يؤدي غالبا إلى عدم قدرة مشارك آخر للقيام بدوره في تنفيذ التزاماته في موعدها، وهذه الالتزامات

¹ - ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد: 20، جوان 2021، صص: 107-108.

² - قاشي خالد، العثمانى مصطفى، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، جانفي 2010، ص: 246.

تتضمن التزامات تقابل الدفعات وتسديدها في نظام النقل الإلكتروني، مثل هذا الخطر يؤدي إلى مشاكل في السيولة وقد يؤدي إلى زعزعة الاستقرار المالي في السوق¹؛

3. المخاطر القانونية: تنشأ هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة، وبالأخص فيما يتعلق بمكافحة تبييض الأموال، كما أنها تقع من عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناجمة عن عمليات الصيرفة الإلكترونية، أو لعدم الإلمام بالمعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوسائط الإلكترونية²؛

4. المخاطر العملية: يحتاج الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات البنكية إلى أمن النظام البنكي والشبكات الإلكترونية البنكية، فهناك مخاطر مرتبطة بالنشاطات المختلفة والنتائج المترتبة عليها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال تبني نظام بنكي إلكتروني آمن ومتطور، يوفر أماناً للبنك نفسه ومتعامليه، ويتعين على القائمين على تنظيم العمليات البنكية الإلكترونية والإشراف عليها التأكد من أن البنوك تتيح ممارسة سليمة لضمان سرية البيانات، إلى جانب نزاهة النظام والبيانات، وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبته ومراجعتها³.

ثانياً: متطلبات نجاح المصارف الإلكترونية

يتطلب نجاح الصيرفة الإلكترونية وجود البنى التحتية للصيرفة الإلكترونية، ولكي تؤدي المصارف الإلكترونية خدماتها على أفضل وجه لابد من توفر بنية تحتية تعمل من خلالها تلك المصارف وهي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

- إنفاق المصرف جزء من موارده على البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية؛
- وجود عدد من أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع منتشرة على نطاق واسع في المواقع العامة والمراكز التجارية التي تعمل على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- وجود عدد من أجهزة الحاسوب الحديثة التي تمتلك مساحة تخزين واسعة؛
- وجود أنظمة وشبكة اتصالات سريعة تسرع من حصول العملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- وجود عدد من التطبيقات الإلكترونية التي يتم من خلالها التعامل مع الجهات الرسمية وغيرها؛

¹ - عبد الله غالم، آيات الله مولحسان، آثار اقتصاد المعرفة على تنمية وتطوير المؤسسات المالية والمصرفية، الملتقى الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2005، ص: 345.

² - جلايلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية خدماتها ومخاطرها، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، المجلد 13، العدد 01، جوان 2019، ص: 260.

³ - عريوة محاد، محمد خاوي، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 04، ديسمبر 2017، ص: 143.

- وجود عدد من القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل بالصيرفة الإلكترونية وتحمي حقوق البنك وحقوق العملاء؛
- تطوير الموقع الإلكتروني للمصرف على شبكة الإنترنت باستمرار وذلك من خلال التفاعل مع العملاء الذين يستفسرون للحصول على الخدمات المصرفية عبر الموقع بالإضافة إلى التسويق الإلكتروني للمصرف؛
- تدريب وتأهيل العاملين في المصرف على كيفية التعامل مع الأجهزة الإلكترونية، والأنظمة الإلكترونية، والتطبيقات الإلكترونية¹.

¹ - حاضر صباح شعير، محمد فخري محمد، حمد خضير أحمد، آليات الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية - دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، جوان 2019، ص-ص: 193-194 .

المبحث الثاني: مظاهر الصيرفة الإلكترونية

تسارعت وتيرة العمل المصرفي في السنوات الأخيرة شأنها في ذلك شأن معظم القطاعات الاقتصادية الأخرى المرتبطة بشكل أو بآخر بالتقدم التكنولوجي وبسرعة تبادل المعلومات، فلم يعد من السهل رسم الحدود الداخلية والدولية لتطور العمل المصرفي، إذ أصبحت تجارب التطور والنجاح سهلة النقل والتطبيق بين دولة وأخرى، بحقيقة أن عنصر التكنولوجيا ليس حكرا على دولة بعينها بقدر ما هي واسطة لنقل التطور والمعلوماتية على كافة أنحاء شبكة الإنترنت.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، 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 من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة. وبمعرفة الناس للصيرفة الإلكترونية والتعامل بها بات من المستحيل استعمال النقود العادية من نقود ورقية ومعدنية، في معاملاتهم التجارية، وبالتالي كان لابد من وجود وسائل تتماشى معها.

أولاً: تعريف ونشأة وسائل الدفع الإلكترونية

إن الواقع الاقتصادي يحتم على الأفراد أو المؤسسات استخدام وسائل دفع متعددة في تعاملاتهم التجارية أو الخدماتية اليومية، سواء فيما بينهم أو في تعاملاتهم مع المؤسسات المصرفية أو من خلالها.

1. تعريف وسائل الدفع الإلكترونية : تعرف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة¹.

¹ - قطاف عقبة، بومعروف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة - الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية (نفطال)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 30 جوان 2021، ص: 309.

وعرفها البعض بأنها كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم وسواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر والسفتجة أو قيادية كالتحويل أو الكترونية كالبطاقات البنكية¹.

عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية، وهذا يعين أن وسائل الدفع الإلكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معاجلتها من طرف وسيط نظام المعالجة وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان².

ومنه نستنتج أن وسائل الدفع الإلكترونية هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة الكترونياً تحظى بالقبول العام كبديل للعمليات النقدية والورقية فهي تسمح بتحويل الأموال بغض النظر عن الشكل المستخدم وفق دعامة الكترونية من أجل تسهيل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة، بأقل تكلفة ممكنة وفي أي زمان ومكان.

2. نشأة وسائل الدفع الإلكترونية :

إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية ساهم في تراجع النقود التقليدية، حيث تعتبر من أهم الخدمات التي استحدثتها المصارف التجارية الأمريكية في سنوات الستينيات، وتتلخص هذه الخدمة في منح الأفراد بطاقات من البلاستيك تحتوي على معلومات المتعامل بها (حاملها) ورقم حسابه على شريط مغناطيسي، وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل بها الاستفادة من العديد من الخدمات في المجالات التجارية بواسطة المصارف وقبولها منح الائتمان لحاملها³، وقد مر الدفع الإلكتروني بعدة مراحل ليصل إلى شكله الحالي نعرضها فيما يلي:

1- **المرحلة الأولى (من 1914 إلى بداية الخمسينات):** يعود ظهور الفكرة الأولى سنة 1914 عندما أصدرت شركة Western Union في الولايات المتحدة الأمريكية بطاقة تسديد المدفوعات، تمنح لبعض الزبائن المميزين تمكنهم من الحصول على امتيازات خاصة، كما تمكنهم من الحصول على تسهيلات زمنية لدفع مستحقات الشركة عليهم، وفي سنة 1917 قامت بعض الفنادق والمحلات التجارية الكبرى وشركات البترول والسكك الحديدية والتلغراف بإتباع نفس الفكرة، وفي سنة 1924 أصدرت شركة Mobil Oil General بطاقة لزياننها تمكنهم من

¹ - بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، جوان 2022، ص: 04.

² - زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010/2011، ص-ص: 17-18.

³ - زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جورة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2003، ص: 18.

التزود بالبنزين من المحطات التابعة للشركة على أن يدفعوا ثمنه في تواريخ لاحقة، وتعتبر هذه البطاقة أول بطاقة ائتمان حقيقية ونلاحظ أن استخدامها كان فقط في الولايات المتحدة الأمريكية ومناطق استعمالها محدودة وضيقة.

2- المرحلة الثانية (من بداية الخمسينات إلى منتصف السبعينات): يمكن اعتبار سنة 1951 التاريخ الحقيقي لظهور وسائل الدفع الإلكترونية، ويرجع إلى حادثة وقعت للمحامين Namar and Ouarnef Chider من مدينة نيويورك، عندما كانا يتناولان الطعام في أحد المطاعم الفخمة، في منهاتن، ففوجئنا بعدم وجود النقود اللازمة للتسديد فوقعنا بذلك في وضعية حرجة، حيث لم يكونا معروفين لدى صاحب المطعم، ومن تلك اللحظة بدأ في التفكير في إنشاء مؤسسة تضمن للمطعم المشتركة لديها دفع حساب العملاء المنضمين لهذه المؤسسة، مقابل اشتراك معين بعد إبراز هؤلاء العملاء للبطاقات المصدرة لهم من قبل المؤسسة للمطعم، على أن يرسل للعميل في نهاية كل شهر كشفا ليقوم بسداده¹.

ولم تمض على هذه الحادثة سوى عدة أشهر حتى أنتجت البطاقة الدولية Diners Club والتي يمكن لحاملها استخدامها في دفع ما يترتب عليه تجاه المحلات والفنادق الكبرى على ضمان نادي الداينرز. وفي هذه الفترة دخلت البنوك مجال البطاقات، فأصدر بنك فرانكلين عام 1951 بطاقة لعملائه وعملاء البنوك الكبرى، وفي سنة 1958 صدرت البطاقة Amirecan Bank عن أكبر بنكين في العالم آنذاك وهما بنك أمريكا وبنك تشيز منهاتن².

3- المرحلة الثالثة (الصورة الحالية لوسائل الدفع الإلكترونية): تعتبر الانطلاقة أو القفزة الكبرى في عالم البطاقات البنكية، عندما سمح بنك أمريكا عام 1966 للبنوك الأخرى، ورخص لها إصدار بطاقته الائتمانية مما جعل هذه البطاقة تتحرر من إقليميتها لتنتشر عبر العالم حيث جمعت كل هذه التراخيص التي منحها بنك أمريكا عام 1977 تحت اسم واحد هو فيزا الدولية، حيث سمحت لأي بنك في أنحاء العالم بأن يكون عضوا فيها وفقا لشروط خاصة، وتتولى المنظمة التنسيق بينها³.

¹ - فداء أحمد يحيى الحمود، النظام القانوني لبطاقات الائتمان، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د. ط، 1999، ص: 20.

² - محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والبنكية والمحاسبية لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الدوحة، قطر، د. ط، 1997، ص: 39.

³ - Jean Louis Courteaud, La carte de paiement électronique réalités latentes et émergentes, Thèse de doctorat en Mathématiques et informatique appliquées aux sciences sociales, Paris 02, Paris, France, 1989, p : 106.

ثانياً: أشكال وسائل الدفع الإلكترونية

إن ظهور التكنولوجيا وشبكات الاتصال العالمية، أدى إلى تطوير وسائل الدفع التقليدية، حيث أصبح تداول الأموال عن طريق وسائل أفرزتها التكنولوجيا الحديثة، فيما يلي سنذكر أهم هذه الوسائل:

أ. **البطاقات الإلكترونية** : وتقوم على مبدأ الدفع المسبق وبالتالي هي عبارة عن وسيلة لتخزين النقد، أي أنها بمثابة حافظات نقد إلكترونية. ونظراً للإقبال الكبير على هذه البطاقات تم تطويرها وأصبحت تتضمن معالجا إلكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها، بالإضافة إلى تشفير البطاقة بمفتاح سري وأكثر البطاقات شيوعاً نجد التقسيمات التالية :

أ. من حيث السعة والأمان: وهناك نوعان من البطاقات:

- **البطاقات الممغنطة** : هي عبارة عن بطاقات ذات دعامة بلاستيكية تحتوي على شريط ممغنط يتضمن اسم صاحب البطاقة بالإضافة رقم يمثل رقم البطاقة والذي يمكن التعرف عليه بواسطة الوحدات الطرفية للحاسب الآلي في البنوك وأيضاً من خلال نهائيات نقاط البيع، وآلة السحب الآلي¹. كما تحتوي على قيمة مالية مخزنة فيها عادة، وعلى هذا الأساس يمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الإنترنت وغيرها من الشبكات المرتبطة بها².
- **البطاقات الذكية**: هي بطاقة بلاستيكية تحوي معالج دقيق يتمثل في شريحة دقيقة مثبتة في البطاقة تسمح بتخزين أكبر قدر من المعلومات عن طريق البرمجة الأمنية، وتحتوي هذه البطاقة على اسم المتعامل، العنوان، البنك المصدر لها، طريقة الصرف وتاريخ حياة العميل المصرفية. اخترعت هذه البطاقة سنة 1975 بدا استخدام سنة 1981 من طرف شركة فيليبس³. ويتم استخدام هذه البطاقات في مجالات متعددة منها تحويلها إلى حافظة إلكترونية تملأ وتفرغ من النقود، كما أنها تستخدم في إجراء التحويلات المالية⁴ عند التعامل تمرر هذه البطاقة على آلة قارئ لها، ويتم خصم قيمة المشتريات ونقلها مباشرة إلى طرفي الآلة التي توجد لدى البائع دون حاجة

¹ - بن موسى عمر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر-دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، غرداية، الجزائر، 2020/2019، ص: 35.

² - عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بيروت، لبنان، د. ط، 2006، ص: 197.

³ - معطي الله خير الدين، بوقمقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 15/14 ديسمبر 2004، ص: 200.

⁴ - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ط1، 1999، ص-ص: 55-56.

لتوقيع أو تصديق، ويستطيع الأخير أن ينقل قيمة الصفقات إلى حسابه بمصرفه كما يريد، وتتسم هذه البطاقات بأنه يمكن إعادة شحنها مرة ومرات بنفس الطريقة¹.

ب. من حيث الاتصال: وتنقسم إلى نوعين تلامسية وغير تلامسية:

- **بطاقات الاتصال المباشر (تلامسية):** يحتوي هذا النوع من البطاقات على صفيحة معدنية ذهبية تقع. في المقدمة، عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.
- **بطاقات الاتصال غير المباشر (لاتلامسية):** في هذا النوع، إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة، يوجد هوائي محفور أيضا، وهنا تمرر المعلومات من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ للبطاقة أو أي أداة أخرى، ويستخدم هذا النوع من البطاقات في التطبيقات التي تحتاج إلى معالجة سريعة مثل الدفع في القطارات².

ج. من حيث الائتمان: يوجد نوعان من البطاقات من حيث الائتمان:

- **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل خدمات أو من فوائد عن التأخر في السداد وتنقسم إلى نوعين وهما البطاقات الائتمانية المتجددة هذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة، ويكون حامل البطاقة مخييرا بين تسديد كلي لقيمة الفاتورة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد الباقي خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة وأشهرها بطاقة فيزا وماستركارد، والبطاقات الائتمانية غير المتجددة وهي تختلف عن البطاقات الائتمانية المتجددة في وان السداد يجب أن يكون بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى الفترة الائتمانية لا تتجاوز شهرا أشهرها بطاقة أمريكان اكسبريس، وداينرز كلاب³.
- **البطاقات غير الائتمانية:** وهي البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان⁴، وتنقسم بدورها إلى البطاقات المدينة وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات

¹ - السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، د.ط، 2006، ص: 182.

² - الشمري ناظم محمد نوري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط1، 2008، ص: 49.

³ - عبد المجيد قدي، نظم التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي الأول حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 17/15 مارس 2004، ص: 06.

⁴ - بن عمارة نوال، وسائل الدفع الإلكترونية -الأفاق والتحديات، الملتقى الدولي الأول حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 17/15 مارس 2004، ص: 13.

جارية لمقابلة السحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، وبطاقات الدفع مقدما التي تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها¹.

ب. **الأوراق التجارية الإلكترونية** : هي محررات معالجة إلكترونيا، إما كليا أو جزئيا، يتم إصدارها وفق ضوابط وبيانات قانونية محددة متفق عليها كل بحسب طبيعة الورقة التجارية، تتضمن حقا محله مقوم نقدا، قابلة للتداول بالطرق التجارية، ومستحقة الدفع لدى الاطلاع، أو بعد أجل قصير، وتقوم مقام النقود في الوفاء²، كما أن للأوراق التجارية الإلكترونية صورتان:

أ. **أوراق تجارية إلكترونية ورقية**: وهي تصدر منذ البداية على شكل ورقة كالسفتجة، غير أنه يتم معالجتها إلكترونيا عند تقديمها لدى البنك لتحصيل قيمتها أو تظهيرها لأي طرف آخر، وذلك بعد قيام البنك بنقل البيانات على الشريط الممغنط عن طريق المسح الضوئي، بحيث يتم تداول هذا الشريط الذي يتضمن البيانات. فهذا النوع من الأوراق التجارية الإلكترونية يصدر في شكل نموذج مطبوع، ويشترط أن تتم طباعته بطريقة تسمح باستعماله والإطلاع عليه بالحاسب الآلي.

ب. **أوراق تجارية إلكترونية ممغنطة**: هي تلك التي تصدر منذ البداية على دعامة ممغنطة، فلا يمكن الإطلاع عليها ومعاملتها عن طريق الحاسب الآلي فقط دون أن يوفر إمكانية الإطلاع عليها مباشرة، كما يمتاز هذا الشكل من الأوراق التجارية بالبساطة لعدم تحريره على ورق، كما هو حال الأوراق التجارية التقليدية، وذلك من شأنه توفير الوقت والجهد والتكاليف الباهضة عند إعادة نقل بيانات الأوراق التقليدية المحررة للبنك الذي يتولى بدوره تسجيلها على شريط ممغنط، تتضمن هذه الأوراق التجارية الإلكترونية كافة البيانات الإلزامية والتي من ضمنها التوقيع³. وتوجد أشكال للأوراق التجارية الإلكترونية تندرج تحت الفئتين الورقية أو الممغنطة تتمثل في الشيك الإلكتروني، السفتجة الإلكترونية، والسند لأمر الإلكتروني.

ج. **النقد الافتراضي**: وقد عرفت النقود الإلكترونية بأنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية ووحدة النقود الإلكترونية يشار لها عادة بالعملة الرقمية أو الإلكترونية، وبالتالي فإن القيمة الفعلية للعملة الرقمية في وحدات النقود التقليدية ليست لها علاقة بالموضوع فالعملات الرقمية تولد بواسطة وسطاء سماسرة، فإذا أراد العميل شراء عملة رقمية فإنه يتصل بوسيط ويطلب كمية محدودة من العملات ويدفع نقود فعلية حينئذ يمكن للعميل أن يقوم بالشراء من أي

¹ - محمد نور صالح، **التجارة الإلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص: 240.

² - منزل يمينة، صافة خيرة، الأوراق التجارية من التقليدية إلى الإلكترونية، **مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية**، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، أفريل 2022، ص: 332.

³ - مرشيشي عقيلة، السفتجة الإلكترونية بديلة للسفتجة التقليدية، **المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية**، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 10 جوان 2015، ص-ص: 203-204.

تاجر يقبل العملات الرقمية لذلك الوسيط، وكل تاجر يمكنه الاستيراد من عملات الوسيط التي تم الحصول عليها من العملاء وبمعنى آخر فإن الوسيط يأخذ العملات مرة واحدة ويضع على حساب التاجر نقود فعلية¹.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

يحتاج التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية إلى دعائم تقدم من خلالها الخدمات البنكية ويسعى المصرف من خلال إدخال تكنولوجيا الاتصالات في العمل المصرفي إلى تحقيق أهداف تقليل التكلفة وزيادة عوائد تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بأكثر نوعية وأعلى جودة. ومن أهم قنوات تقديم الخدمات المصرفية بطريق الكرتوني المصارف الإلكترونية، الصرافات الآلية والهاتف المصرفي... الخ، وتعد ميزتها الأساسية الراحة والسرعة.

أولاً: أجهزة الصراف الآلي ATM*

هو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً لتلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء، وتكون متمثلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة. ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها في عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد، وتتيح لهم مجموعة من الخدمات كالاستفسار عن الرصيد، الإيداع النقدي، السحب النقدي، طلب دفتر الحساب². هناك ثلاث قنوات مصرفية من آلات الصراف الآلي وهي³:

1. الموزع الآلي للأوراق DAB**: هو آلة أوتوماتيكية، تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى فرع البنك، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع؛

¹ - أم الخير قوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، مارس 2022، ص: 918.

*ATM : Automated Teller Machines.

² - هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، العدد 01، جوان 2017، ص: 387.

³ - بن جدو أمينة، ديقش سمية، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 30 سبتمبر 2020، ص: 91.

**DAB: Distributeur Automatique de Biller.

2. **الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB***: يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بالتحويلات، طلب شيكات.
3. **نهائي نقطة البيع الإلكترونية TPE****: تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الإلكتروني الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية موجودة في محلات تجارية وتعمل كأجهزة إدخال من وإلى الحاسب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الإلكتروني والشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحلات المشتركة في النظام، وذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الكتروني معد لهذه الغاية ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب الزبون إلى حساب البائع.

ثانيا: البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي

بعد تطور الخدمات المصرفية ظهرت وسائل جديدة في المعاملات المالية الإلكترونية كان أبرزها البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي.

1. **البنوك الإلكترونية** : ظهرت المصارف الإلكترونية نتيجة النمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وساهمت بشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة، مختصرة للوقت والمكان. وهي بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا استشاريا شاملا له وجود مستقل على الخط، يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية معاملات أو إتمام الصفقات على المواقع الإلكترونية وهناك ثلاث صور أساسية للمصارف الإلكترونية على شبكة الانترنت تتمثل في¹:

- أ. **الموقع المعلوماتي**: ويمثل الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه وخدماته المصرفية؛
- ب. **الموقع الاتصالي**: ويتيح عملية الاتصال بين المصرف والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل المعلومات في القيود والحسابات؛
- ج. **الموقع التبادلي**: ويمارس من خلاله المصرف نشاطه في بيئة إلكترونية، كما يمكن لعميل القيام بمعاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات.

*GAB: Guichet Automatique Bancaire.

**TPE: Terminal de Paiement Electronique

¹ - كريمة بركات، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر - المفهوم، الواقع، ومتطلبات التشغيل، مجلة معارف، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2021، ص-ص: 186-187.

2. **الهاتف المصرفي:** هو عبارة عن خدمة مقدمة من قبل المصرف أو غيرها من المؤسسات المالية، والتي تمكن العملاء من أداء مجموعة من المعاملات المالية عبر الهاتف، دون الحاجة لزيادة فروع البنك أو آلة الصراف الآلي، حيث يعمل لمدة 24 ساعة وباستمرار طوال العام وبإجازات يستطيع العميل برقم سري خاص أن يسحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد الكمبيالات والفواتير المطلوبة، وكذلك الحصول على قروض وفتح اعتمادات مستنديه ويوجد اتصال مباشر بين الهاتف الخاص للعميل وكمبيوتر البنك، وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم هاتف يتواصل العميل مع حسابه لدى بنكه ومن ثم يطلق عليه الهاتف المصرفي¹. ومع اتجاه العالم اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجواله بصورة مضطربة، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدامات هذه الهواتف للعديد من الأغراض، إذ أصبح من الممكن عن طريقه الوصول إلى شبكة الإنترنت، وبالتالي إمكانية الاستعلام عن أرصدة الحسابات أو إجراء تسويات على الشيكات أو القيام بغيرها من العمليات عن طريق مختلف التطبيقات التابعة للمؤسسات المالية المصدرة لها². كما يقدم المصرف إلى عميله أنواعا مختلفة من خدمات الهاتف المصرفي يستفيد منها خلال ساعات اليوم وهي كالآتي:

أ. **عمليات الاطلاع:** هي العمليات التي يقوم العميل بتنفيذها على حساباته المفتوحة لدى المصرف، استنادا إلى العقود التي جرى توقيعها بينه وبين المصرف عند بداية التعامل، أو عند طلب الاستفادة من هذه الخدمة فعندما يقوم العميل بتنفيذ أية عملية إطلاع على حساباتها يقوم المصرف في المقابل بأي عمل من جهته بل أن العميل يتعامل مع جهاز الكمبيوتر لدى المصرف من خلال برنامج معلوماتي، وتنتهي العملية بانتهاء عملية الاطلاع وبالتالي لم ينشأ أي عقد بين الطرفين ولم يوكل العميل مصرف القيام بأي عمل. وتتنحصر عمليات الاطلاع من خلال خدمة الهاتف المصرفي في:

- الاطلاع على الرصيد؛
- الاستفسار عن العمليات المرحلة؛
- الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية؛
- الاطلاع على سوق الأسهم؛
- الاطلاع على الإيداعات قيد التحصيل.

¹ - محمد حسن رفاعي العطار، البيع عبر شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، د ط، 2007، ص: 146.

² - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010/2011، ص: 68.

ب. **العمليات العقدية:** هي العمليات التي يقوم بتنفيذها المصرف بناءً على طلب العميل، استناداً إلى العقود التي جرى توقيعها بينهما عند بداية التعامل أو عند طلب الاستفادة من الخدمة وإن كل عملية فيها تمثل عقداً مستقلاً بحد ذاته فإذا ألغيت أية واحدة منها، لا تأثر سلباً في غيرها من العمليات أو في رصيد الحساب، ويمكن حصر هذه العمليات في:

- طلب دفتر الشيكات؛
- وقف دفع الشيكات تقادياً لوصول الشيك الذي فقد حامله إلى أيادي غير آمنة وتسنيد منه عن طريق قبضه من المسحوب عليه عن غير وجه حق ويستطيع صاحب الشيك توقيف العملية عن طريق خدمة الهاتف المصرفي¹؛
- التحكم في الحسابات حيث يمكن للعملاء إجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال في أي وقت وفي أي مكان حول العالم بواسطة هواتفهم النقالة عبر تطبيقات أو مواقع خاصة؛
- إمكانية عملاء المؤسسات المالية من إعادة شحن رصيد هواتفهم النقالة ودفع فواتيرهم بطريقة سلسلة وآمنة؛
- استقبال إشعارات بشكل مباشر وأني بخصوص جميع العمليات².

المطلب الثالث: أنظمة الدفع والتسوية الإلكترونية

تعرف نظم المدفوعات والتسوية بأنها الدورة الإلكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل تكلفة ممكنة. ويعتبر النظام المالي، البنوك، والوسطاء والأسواق المالية غير المصرفية بصفة عامة ونظام المدفوعات بصفة خاصة بمثابة البنية الأساسية المالية لعالم الأعمال الحديث، حيث أن كل المعاملات المالية والتجارية في مجال التجارة والصيرفة الإلكترونية يصعب دفعها نقداً.

أولاً: أنظمة الدفع والتبادل الإلكتروني

ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية وتاريخية واقتصادية لأي بلد، وكذا التطورات التكنولوجية وقبل أن تتدخل التكنولوجيا فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال الدفع في بلد ما.

1. **نظام سويفت SWIFT***: جاءت فكرة نظام السويفت لتقديم خدمة يعتمد عليها في مجال تبادل المعلومات بطريقة سريعة وآلية وبأمان بين المؤسسات المالية، وقد نشأت هذه الشبكة في عام 1973 في بلجيكا بواسطة مجموعة من المصرفيين الأوروبيين، وتم توسيع أعضائها سريعاً ليشترك في عضويتها والاستفادة منها آلاف المصارف

¹ - وائل الدببسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع والآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، ط2، 2010، ص-ص: 216-218.

² - Internet, site officiel de la banque mobile de Natixisbank, (24/04/2023), [en ligne], <https://www.banxybank.com>.

*SWIFT : Society for Worldwide Interbank Financial and Telecommunication.

والمنظمات المالية في أغلب دول العالم، وهي مؤسسة لا تهدف إلى الربح، وتقوم بتقديم خدمات تبادل الرسائل بين الأعضاء على مدار 24 ساعة وطوال أيام السنة. وقد استخدمت شبكة السويفت رمزا خاصا ثابتا لكل عضو في عملية تبادل الرسائل، ويسمى رمز عميل السويفت، وذلك نتيجة لاختلاف أسماء المؤسسات المالية مما يؤدي إلى صعوبة كتابة أسمائها في كل مرة يتم فيها إرسال رسالة لها، ويتم توزيع هذه الرموز على الأعضاء عبر كتيب يوزع دوريا ويحتوي على قوائم محدثة برموز وعناوين ومعلومات عن جميع الأعضاء يسمى كتيب مستخدم السويفت¹.

2. نظام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI*: أن تقنية التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق والتي تعرف اختصارًا بنظام EDI إنما هي تبادل لحركات الأعمال من حاسب إلى حاسب بين الشركاء التجاريين، باستخدام رسائل ذات أشكال ديناميكية سريعة التفاعل ولحظية لاتخاذ القرار. وبالتالي هو أسلوب لإرسال البيانات إلكترونياً بين الحاسبات بطريقة يمكن بها للحاسبات تفسير ومعالجة البيانات بدون تدخل بشري، وتستعملها معظم الشركات الكبرى التي تعمل في مجالات مختلفة، لعقد الصفقات المالية، إنجاز الأعمال الإدارية فيما بينها، أو بينها وبين فروعها² غالبا ما يتم التبادل الإلكتروني للبيانات بطريقتين³:

- **استخدام شبكات القيمة المضافة:** يسمح هذا النوع من الشبكات بتجميع وتنسيق وتوزيع البيانات وتميرها من خلال شبكة الانترنت، على أن يتم إرسال البيانات الكترونيا من خلال وسيط الكتروني يقدم خدمة الاتصال بين طرفي التعاقد، من خلال بريد الكتروني على حاسوب الوسيط الإلكتروني الذي يمتلك شبكة القيمة المضافة ويتيح كذلك التأكد من صحة المعلومات والبيانات المدخلة والمخزنة؛
- **استخدام الشبكات الخاصة:** تختلف هذه الطريقة عن الطريقة السابقة فيكونها تربط بين الأنظمة أو الحواسيب بدون وسيط على الانترنت اعتمادا على بروتوكولات مؤمنة، حيث يتفق أطراف التعاقد على إنشاء شبكات خاصة بهم وصياغة البيانات التي تستخدم في التبادل بينهما، ويسمح هذا النوع من الشبكات بالسيطرة الكاملة على النظام وتوفير الخصوصية والسرية والموثوقية.

¹ - أمينة عدنان، التطوير التكنولوجي في المصارف-دراسة ميدانية في المصارف الجزائرية، مجلة المدير، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، تيبازة، الجزائر، العدد05، ديسمبر2017، ص: 73.

*EDI :Electronic Data Interchange.

² - خلدون كراز، تقنية التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق وتطبيقاتها في قطاعات النقل، مجلة سلسلة الدراسات الفنية، وزارة النقل، دمشق، سوريا، العدد10، ماي 2010، ص: 06.

³ - أسامة غزلاني، ناصر بوعزيز، دور استخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة لمعالجة التصريحات المفصلة في تسريع عملية الجمركة في الجزائر، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد06، العدد02، 30 سبتمبر 2022، ص: 74.

3. نظام التحويل المالي الإلكتروني EFT*: هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدنية إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، وهذه العملية تتم عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضاً عن استخدام الأوراق، ونظراً لسرعة العمليات التجارية الإلكترونية ظهر الاحتياج إلى نظام يتيح لهم القيام بكافة العمليات المصرفية التي يحتاجونها بسرعة شديدة توافق، وسرعة التجارة الإلكترونية، وعليه كان نظام EFT من أهم النظم التي انتشرت وزاد الاعتماد عليها نظراً لأنها تتم بسرعة شديدة¹ بالإضافة إلى الفوائد التالية²:

- **تنظيم الدفعات:** يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عملية الدفع دون أي ريبية في إمكانية السداد في الوقت؛
- **تيسير العمل:** ألغت التحويلات المالية الإلكترونية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل؛
- **السلامة والأمن:** ألغت التحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة؛

• **تحسين التدفق النقدي:** رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

4. نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني EBPP**: تعتبر نظم عرض ودفع الفواتير الإلكترونية من أحدث الأنظمة التقنية التي أحدثت تقدماً إيجابياً في حقل مدفوعات التجزئة والمستفيدين منها بكافة فئاتهم من عملاء ومؤسسات مالية وخدمية وبنوك ولا يزال معظم المستفيدين من خدمات المؤسسات الخدمية في وقتنا الحاضر يستلمون فواتيرهم عبر البريد العادي أو مباشرة من الشركات والمؤسسات المزودة بالخدمة، ولكن التقنية الحديثة أتاحت الآن إمكانيات عدة في هذا الحقل حيث يمكن اليوم استلام ودفع الفواتير إلكترونياً وتطويع تقنيات الانترنت والهاتف الجوال لتنفيذ ذلك وفي أي مكان في العالم.

ظهرت في السنوات الأخيرة نظم المدفوعات الإلكترونية EBPP والذي يحمل مفهوماً جديداً يتيح عدة وسائل للدفع ويسهل عملية الفوترة والتحصيل ويسمح نظام EBPP للمفوتر بتقديم الفاتورة بصورة إلكترونية عوضاً عن

*EFT: Electronic Fund Transfer.

¹ - بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014، ص: 330.

² - ابوبكر سالم، قاجة أمانة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية نموذجاً، مجلة التنمية والإشراف للبحوث والدراسات، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016، ص: 49.

**EBPP: Electronic Bills Presentment and Payments.

الفواتير الورقية التقليدية أو بالطريقتين سوياً، ويمكن للعميل استخدام النظام ذاته لدفع الفاتورة الكترونياً، ومن السمات الهامة لنظم EBPP القدرة على ربط عمليات التفويض والمقاصة والتسويات الكترونياً. ويشترك في عملية دفع الفواتير خمسة أطراف وهم المستهلك ومؤسسته المالية والمفوتر ومؤسسته المالية وشبكة المدفوعات ولا يستخدم نظام عرض ودفع الفواتير الإلكتروني البريد لتوصيل الفواتير للمستهلكين وإنما يستخدم شبكة المعلومات العنكبوتية (الانترنت) كبنية تحتية تمكن إتمام العمليات وذلك لتميزها بالسرعة وقلة التكلفة¹.

يوفر نظام EBPP مزايا أخرى يمكن إدراكها من خلال ما توفره من ميزات سواء للبنوك أو للزبائن. أو للمفوترون أنفسهم فهي تتيح لقطاع البنوك تطوير الخدمات التي تقدمها للزبائن من خلال طرح منتجات جديدة ذات قيمة مضافة كما أنها تتيح إمكانية التعامل مع عدد من المفوترون إلى جانب هذا فهي توفر إمكانية تخفيض التكاليف نظراً لما توفره من تقليص في حجم العمليات على مستوى الفروع².

ثانياً: أنظمة التسوية الإلكترونية

تعتبر نظم التسوية الإلكترونية أحسن الطرق الجديدة لتسريع المعاملات ونقل الأموال بين البنك والمتعاملين وبأقل التكاليف حيث تعتبر هذه النظم بمثابة البنية الأساسية المالية لعالم الأعمال الحديث.

1. نظام المقاصة الإلكترونية : يمكن تعريفها على أنها عبارة عن شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية. وتتميز هذه الخدمة عن النظام الورقي القديم بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحويلها عند استحقاقها خدمة تحصيل الأقساط، ويتم وضع النصوص التشريعية والتنظيمية من طرف البنك المركزي الذي هو بنك البنوك وتتم في هذه المقاصة كل العمليات مثل التحويلات، تحصيل الشيكات، أو العمليات التي تتم بواسطة البطاقات.

فنظام المقاصة عبارة عن نظام سلكي إلكتروني يقوم بالتحويل السريع والمؤمن لأموال العملاء والتدقيق المباشر فيها؛ وحتى يتم استلام الإيداعات المباشرة في غرفة المقاصة يجب أن تكون المؤسسة البنكية أو المالية عضو فيها ومتصلة عن طريق نظام الإعلام الآلي بغرفة المقاصة وليست هذه الأخيرة التي تقوم بالوصول إلى سجلات العملاء بصفة مباشرة عن طريق نظام غرف المقاصة الآلية³.

¹ - اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية، نظم الدفع الخاصة بعرض وسداد الفواتير إلكترونياً، إصدارات صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، بدون عدد، 21 ديسمبر 2009، ص-ص: 8-9.

² - حاجي العلجة، أثر ومتطلبات التجارة الإلكترونية لنقل الاقتصاد الوطني إلى واحة المعلوماتية الحديثة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، العدد 00، ديسمبر 2009، ص: 101.

³ - محرز نور الدين، صيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، جانفي 2010، ص: 264.

2. نظام التسوية الفورية الإجمالية RTGS*: يعد نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات الصورة الوحيدة الأكثر وضوحاً للتسوية الإجمالية الفورية التي تمت بتسوية آنية وبشكل نهائي بمجرد وصول أمر الدفع شرط أنتكون الأموال المتاحة كافية في حساب بنك الإرسال.

وتشير كلمة التسوية في آلية عمل هذا النظام إلى التحويل الفعلي للأموال من بنك الإرسال إلى بنك الاستلام وبشكل نهائي يعني أن تكون حتمية وعدم قابلية التسوية للإلغاء وبمعنى أوضح أن التسوية هنا في هذا النظام تكون غير مشروطة وحتمية. وفي نظام RTGS فإن الوقت الحقيقي تعني أن أوامر الدفع تكون منفذة وبشكل متواصل ومستمر في الحال عند دخولها النظام بينما التسوية الإجمالية تعني أن المبلغ الإجمالي لكل أمر دفع من الأموال يكون قد تم تحويله.

تشير الخبرة العملية إلى أن غياب التسوية الفورية للمعاملات وطول فترة التسوية يزيد من احتمالية عدم إتمام عملية التسوية بسبب إفلاس أحد أطراف التعامل أثناء العملية وقبل انجازها بشكل نهائي كما أن تأخر ومن ثم تراكم المعاملات عند أحد الأطراف من شأنه أن يؤثر على سرعة أداء النظام المالي كما يزيد من احتمالية تعرض الاقتصاد القومي كله لمخاطر أكبر في حالة إفلاس أحد المؤسسات المالية التي تراكمت لديها المعاملات¹.

3. نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف NS**: يوجد المقابل من نظام التسوية الإجمالية الفورية نظام التسوية الدورية، وفيه لا تحدث التسوية فوراً عند إرسال أوامر الدفع للنظام، ولكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فوراً بإخبار المستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقاً للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية الفعلية لا تنفذ، وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع، يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية، أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل شريك بالتزاماته، بعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات ولكن في نهاية العمل.

وفي حالة نظام التسوية NS لا يحتاج النظام إلى وكلاء حيث ينقسم النظام وظيفياً إلى جزأين:

أ. غرفة المقاصة: حيث تسجل كل أوامر الدفع، والتأكد ما إذا كانت تستوفي القواعد والشروط الخاصة بالنظام، وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو، وتخبر الأعضاء به.

*RTGS :Real Time Gross Settlement.

¹ - إباد زكي محمد أبورحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها، رسالة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص-ص: 47-48.

**NS : Netting System.

ب. وكالة التسوية: وهي التي تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعلياً وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداة بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية، خاصة، أو حكومية. على الجانب الآخر تمثل وكالة التسوية بنك البنوك¹.

¹ - عبد الرحيم الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز مركز النشر العلمي، جدة، السعودية، المجلد 31، العدد 02، 2007، ص-ص: 56-57.

المبحث الثالث: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الصيرفة في مختلف دول العالم يفرض على الجزائر تبني الصيرفة الإلكترونية لمواكبة هذه التطورات وتحقيق مركز تنافسي يمكنها من المحافظة على مكانتها في خضم المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع التجاري والمصرفي العالمي وتطوير هذه التقنية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المصرفية، وذلك من خلال إقامة وتطوير أنظمة اتصالات من أجل تحديث وعصرنة النظام المصرفي وجعله أحد أهم الأجهزة في الحركة الاقتصادية.

المطلب الأول: محطات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

مع ما شهده العالم من تطورات تكنولوجية في مجالي الإعلام والاتصال، فتحت أمام القطاع المصرفي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جزاء اعتمادها أسلوب الصيرفة الإلكترونية . وفي ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية .

لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب الصيرفة الإلكترونية بشكل مباشر وإنما تم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي كما هو موضح في أهم المحطات التالية¹:

1989: طرح أول بطاقة سحب الخاصة بالموزعات الآلية للنقود DAB من القرض الشعبي الجزائري؛

1991: إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية سويقت؛

¹ - بوحاي حياة، مجاني غنية، اتجاهات تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، مارس 2023، ص-ص: 430-431.

- مزهود نورالدين، مقدم ياسين، واقع عقود تجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، جوان 2022، ص: 32.

- بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، القاهرة، مصر، المجلد 28، العدد 80، جوان 2019، ص: 100.

- الانترنت، الموقع الرسمي لتجمع النقد الآلي، (2023/04/28)، [على الخط]، <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/organes-statuaires>.

- الانترنت، الموقع الرسمي لجريدة الحوار، (2023/04/28)، [على الخط]، <https://elhiwar.dz/event/178846>.

- كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر، العدد 07، أبريل 2017، ص: 383.

- المادة 02، النظام رقم 05-06 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، المؤرخة في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 15 ديسمبر سنة 2005، ص: 24.

- كهينة رشام، ضوابط البنك المركزي لتنظيم التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني مع الإشارة لواقع البطاقة البنكية في الجزائر، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة محمد مقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021، ص: 165.

- 1992:** إدراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية؛
- 1993:** تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية؛
- 1994:** إنشاء الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية؛
- 1995:** إنشاء شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة؛
- 1996:** أولى إنجازات شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة المتمثلة في إنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك؛
- 1998:** تفعيل نظام السحب بين البنوك وإصدار البطاقة البيبنكية؛
- 2002:** تكليف شركة تآلية المعاملات البنكية والنقدية المشتركة بتفعيل نظام الدفع ما بين البنوك؛
- 2003:** إبرام عقديين لشركة تآلية المعاملات البنكية والنقدية المشتركة والشركة الفرنسية Ingenico Data System لتعميم النقد الإلكتروني؛
- 2004:** إنشاء مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية وإصدار قانون إنشاء جمعية النقد الآلي بين البنوك؛
- 2005:** إنشاء جمعية النقد الآلي بين البنوك، صدور قانون المقاصة الإلكترونية الجزائرية في ديسمبر وكذلك صدور قانون نظام التسوية الفورية للمبالغ الإجمالية بالجزائر في أكتوبر، تجربة نظام النقد الآلي لبريد الجزائر SyMAP*؛
- 2006:** بداية عمل نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية الجزائريين؛
- 2008:** إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technology وبداية العمل ببطاقة الإلكترونية ما بين البنوك؛
- 2010:** بلوغ عدد بطاقات الإلكترونية المتداولة ما بين البنوك المليون بطاقة، كما حصلت شركة تآلية المعاملات البنكية والنقدية المشتركة على الاعتماد من طرف شركة فيزا العالمية أصبحت بموجبه عضوا في شبكة بطاقات الدفع الدولية فيزا؛
- 2012:** غلق آخر غرفة مقاصة يدوية في بداية السنة؛
- 2013:** إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية، وإدراج نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر؛
- 2014:** توافر نظام التسوية الإجمالي الفورية بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري وتحقيقها أكبر عدد من العمليات المنجزة وإصدار قانون إنشاء هيئة مستقلة (تجمع النقد الآلي) لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني؛
- 2015:** بداية عمل هيئة تجمع النقد الآلي في شهر جانفي؛

2016: الإطلاق الرسمي لخدمة الدفع الإلكتروني اي عمليات الشراء للممتلكات أو الخدمات لدى مواقع البيع للمؤسسات التي تقبل الدفع عبر الانترنت باستعمال البطاقات البنكية المشتركة؛

2018: صدور القانون المالية المتعلق بالتجارة الإلكترونية والمحدد لقواعدها العامة وإطلاق بنك نتيكسيس الجزائر أول بنك محمول بانxy؛

2020: إجبارية التجار باقتناء نهائي الدفع الإلكتروني في كل متجر وانضمام بريد الجزائر للشبكة البيبنكية.
المطلب الثاني: مؤسسات النقد الإلكتروني في الجزائر.

في إطار تنفيذ مشروع تحديث وعصرنة المرفق المصرفي، قامت الجزائر بإنشاء شركات وهيئات واستحداث أنظمة من شأنها المساهمة في تطوير وعصرنة العمليات المصرفية المقدمة من طرف بنوكها بغية تلبية حاجيات عملائها في أحسن الظروف.

أولا: * ABEF و ** SATIM

من اجل تفعيل وتطوير النقد الإلكتروني الجزائري قامت الجزائر بإنشاء مجموعة من مؤسسات النقد الإلكتروني كان أبرزها:

1. الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF: تأسست في أكتوبر 1994، تمثل تجمع عام للنظام المصرفي، فهي تمثل الحقوق الجماعية للبنوك والمؤسسات المالية بالأخص لدى السلطات العمومية من خلال الاهتمام ببعض مجالات النشاط المصرفي (تحسين تقنيات البنك والقرض، تنشيط المنافسة، اعتماد التكنولوجيا الحديثة، تكوين الموظفين، تنظيم وتسيير خدمات ومصالح النفع العام)، أنشأت من اجل تطوير المواكبة وإيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها البنوك والمؤسسات المالية¹ وتتولى الجمعية المهام التالية:

- تشكل التنظيم المهني للتمثيل الفريد والحصري للبنوك والمؤسسات المالية والأشخاص الاعتباريين؛
- تمثيل المصالح الجماعية لأعضائها تجاه الأطراف الثالثة، ولاسيما لدى السلطات العامة وبنك الجزائر؛
- تشجيع إدخال التقنيات الجديدة؛
- تشجيع تنظيم وإدارة الخدمات ذات الاهتمام المشترك؛
- تشكيل إطار للتشاور والحوار من أجل تطوير وتحديث المهنة المصرفية؛
- تشجيع تحسين الأساليب المصرفية والائتمانية؛

***ABEF** :Association des Banques et Etablissements Financiers.

****SATIM** :Société Algérienne d'Automatisation des Transaction Interbancaire et de la Monétique.

¹ - زيدان محمد، حبار عبد الرزاق، متطلبات تكييف الرقابة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري مع المعايير العالمية، **الملتقى الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري**، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 11/12 مارس 2008، ص: 10.

- المساهمة في تطوير سياسة التدريب المصرفي؛
- القبض بالتراضي على القواعد الأخلاقية التي تحكم المهنة وضمان احترام أعضائها لها؛
- تشجيع تطوير المنافسة ومكافحة العقبات التي تحول دون الممارسات التنافسية الصحية؛
- ضمان المعلومات والوعي لأعضائها والجمهور بما في ذلك العملاء؛
- إجراء دراسة لجميع الأسئلة ذات الاهتمام المشترك؛
- تمثيل المهنة المصرفية على الصعيدين الوطني والدولي في جميع الأحداث المالية والاقتصادية والتجارية المتعلقة بالمجتمع المصرفي¹.

1. شركة SATIM: يطلق عليها اسم الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك أنشأت في 25 مارس 1995 برأسمال 267 مليون دينار جزائري عند التأسيس، فهي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية، ساهم في رأسمالها كل من بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، القرض الشعبي الجزائري، وهي تضم معظم البنوك بالإضافة إلى بريد الجزائر، حيث أصبحت متعاملا ذا شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث والتنمية والصفقات النقدية الإلكترونية بين البنوك. وتعد الشبكة النقدية بين البنوك RMI* من أهم الإنجازات التي قامت بها شركة SATIM والتي بدأت بالعمل سنة 1997، وهي تغطي الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية². تتمثل أهم وظائف SATIM فيما يلي:

- تطوير وتسيير حل عملي للتعاملات البنكية للنقد الآلي والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي الخاصة بالبنوك؛
- تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة التي يتم اختراقها؛
- تسمح بتشغيل عمليات الدفع على مستوى الدفع الإلكتروني TPE، أو السحب على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB التي تتم على المستوى الوطني بواسطة بطاقات وطنية؛

¹- Internet, Site officiel de l'association des banques et établissements financiers, (01/04/2023), [en ligne], <https://www.abef-dz.org/abef/index.php?q=missions.html>.

*RMI : Réseau Monétique Interbancaire.

²- هدى كرماني، عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر -دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري- البنك الخارجي الجزائري- الشركة العامة لولاية قسنطينة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، ديسمبر 2019، ص: 499.

- تعمل على ضمان السير الحسن لعملية السحب لكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع مصارف المشاركين؛
- إجراء عمليات المقاصة بصفقات السحب بين المصارف وتأمين تبادل التدفقات المالية¹.

ثانيا: AEBS*، CoMI** و GIEMonétique***

من أجل اللحاق بالتطور الحاصل في مجال الصيرفة الإلكترونية وتقديم أفضل الخدمات للزبائن، قامت الجزائر بإنشاء مجموعة جديدة من الهيئات والمؤسسات لتغطية التطورات الحديثة تمثلت في:

1. مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS: تعتبر مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية نتاج اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية Diagram-EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية وثلاث مؤسسات جزائرية هي MAGACT Multimedi و Engineering Soft ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، لتتسأ على إثره شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS. والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 وفي البداية ركزت على عمليات تطوير وتدعيم البنوك والمؤسسات المالية موجهة جهودها نحو عصرنة الخدمات البنكية وأدوات الدفع. حيث تتمثل وظيفتها فيما يلي:

- إقامة بنية تحتية في نظم المعلومات؛
 - دعم ومرافقة البنوك في تنفيذ تقنية البنك عن بعد؛
 - تكوين الإداريين على البرمجيات.
- أما الخدمات المقدمة من طرف الشركة لها قسمين من نفس درجة التطور التكنولوجي وهي كالآتي:
- الصنف الخاص بالبنك DIAGRAM E-BANKING؛
 - صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الجهات والأقسام DIAGRAM E-FILES.

¹ - بورايو هاجر اميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة لونيبي علي، البليدة، الجزائر، المجلد 13، العدد 01، ماي 2018، ص-ص: 373-376.

*AEBS: Algeria E-Banking Services.

**CoMI: Comité Monétique Interbancaire.

***GIE monétique: Groupement d'Intérêt Economique monétique.

وتضمن هذه الخدمات تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي ووظيفي يعرفه وتقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها¹.

2. جمعية النقد الآلي بين البنوك CoMI: تم تأسيس جمعية النقد الآلي بين البنوك من قبل جمعية البنوك والمؤسسات المصرفية، من خلال القرار رقم 72/2004 الصادر في 27 ماي 2004، ويتشكل هذا المجلس من تسعة أعضاء من ممثلي البنوك والمؤسسات المصدرة للبطاقات البنكية، وهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك البركة، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي و بريد الجزائر، ومن بين مهامها تنشيط الترابط والتعاون البنكي في مجال النقد الآلي، تحديد أسعار الخدمات وكذا العملات الناتجة عن العمليات التي تتم بالبطاقات البنكية.

لجمعية النقد الآلي بين البنوك مجموعة من المهام المتفرعة عن المهمة الأساسية والتي تتمثل في اختبار فعالية القواعد التقنية لسير الحسن للنقد الآلي وهذه المهام هي:

- تنشيط الترابط والتعاون البنكي في مجال النقد الآلي؛
- إقتراح وتطبيق الأسس والقواعد النقدية البنكية في ظل احترام القوانين المعمول بها وكذا قواعد المنافسة؛
- تأطير المهام وتحديد المسؤوليات الخاصة بمختلف الأطراف والمنتجين في مجال النقد الآلي؛
- تأمين وضمان العمليات الخاصة بالنقد الآلي البنكي ووضع قواعد التغطية وكذا التعاون بين مستعملي هذا النظام؛
- تحديد أسعار الخدمات وكذا العمولات الناتجة عن العمليات التي تتم بالبطاقات البنكية؛
- دراسة الاقتراحات الخاصة باقتناء واستعمال المعدات والوسائل الخاصة بالنقد الآلي².

3. مجموعة المنفعة الاقتصادية للنقد الآلي GIE Monétique: أوكلت مهمة مراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر التي كانت تقوم بها شركة ساتيم إلى غاية 2014 إلى مجموعة منفعة اقتصادية (هيئة مستقلة غير ربحية) تم إنشائها من قبل شركة SATIM ومنظمة ABEF، يضم مجلس إدارتها 11 عضو منخرط يتم تعيينهم من طرف الجمعية العامة، ويساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط، حيث اعتبرت جمعية البنوك والمؤسسات المالية أنه مع ارتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي والتجاري، أضحى من الضروري الفصل بين المهمة التجارية

¹ - نورالدين إيمان، تطوير الخدمات في القطاع المصرفي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، رسالة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد التطبيقي وتسيير المنظمات، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012/2011، ص-ص: 90-91.

² - بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2008/2007، ص-ص: 123-125.

المحضة للخدمات البنكية الإلكترونية ومهمة المراقبة، حيث ستسمح هذه المجموعة بالإشراف على إستراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع العصرية¹، حيث يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي؛
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية؛
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه؛
- المصادقة؛
- تسيير الأمن.

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني².

المطلب الثالث: مظاهر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تبعاً لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية وسعيها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت في تقديم وتبني مظاهر الصيرفة الإلكترونية الحديثة.

أولاً: وسائل الدفع الإلكترونية

أدى ظهور التجارة الإلكترونية إلى خلق احتياجات مالية جديدة لا يمكن في كثير من الحالات تلبيتها بفعالية من خلال وسائل الدفع التقليدية، حيث يوجد العديد من وسائل الدفع توفر خدمات الصيرفة الإلكترونية . مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية.

1- بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر: وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحاً إلا إذا كان نطاق قبولها واسعاً من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب الرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهيكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك

¹- سمية عبايسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، العدد06، ديسمبر2016، ص: 358.

²- Kassoul Sofiane, Melki Tarik, Le rôle du groupement d'intérêt économique monétique (GIE Monétique) au développement du E-Banking en Algérie, Revue Innovation, Université Lounici Ali, Blida, Algérie, Volume12, Numéro02, Décembre 2022, p: 444.

ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية يمكن تصنيف البطاقات التي تصدرها البنوك الجزائرية إلى صنفين:

أ- **بطاقة الدفع المحلية:** تستعمل في مختلف المعاملات المالية الإلكترونية التي تحوز عليها مختلف البنوك العاملة محليا، تتمثل أهمها*:

- **بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB*:** هي بطاقة تستعمل من أجل تسوية عمليات الشراء والخدمات من خلال آلات الدفع الإلكترونية الموضوعة لدى التجار المتعاقدين، وكذا القيام بعمليات السحب لدى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتصل بين الشبكة النقدية بين البنوك على مستوى التراب الوطني. وتبلغ صلاحية البطاقة أربع سنوات تجديدها يكون بطريقة آلية إلا في حالة الإلغاء من طرف البنك، كما تصلح البطاقة لدى مختلف البنوك من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك وتحتوي على وحدة معالجة تسمى البطاقة الذكية التي تمنح للعمليات البنكية أكثر أمانا ويتم تحديد الرقم السري حسب طلب الزبون الموجه إلى وكالته ويتم إصدارها بنوعها الكلاسيكية والذهبية¹.
- كما يصدر كل بنك مجموعة من البطاقات الخاصة به كبطاقة النخبة، بطاقة التوفير للبنك الوطني الجزائري²، وبطاقتي بنك البركة المتمثلة في البطاقة البيبنكية للأفراد (CIB Albaraka)، والبطاقة البيبنكية للمؤسسات والمهنيين (CIB Al Baraka Pro³).

الشكل التالي يمثل البطاقة البيبنكية:

* من بين أهم البطاقات توجد بطاقة CCP التي يصدرها بريد الجزائر، سنتطرق إليها بالتفصيل في الفصل الثاني.

*CIB: Carte Interbancaire.

¹ - سمية أحمد ميلي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية - مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، ماي 2021، ص: 130.

² - الانترنت، الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2023/04/25)، [على الخط]، <https://www.bna.dz/ar/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-cib-%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-sms>.

³ - الانترنت، الموقع الرسمي للبنك البركة، (2023/04/25)، [على الخط]، <https://www.albaraka-bank.dz/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7/?lang=ar>.

الشكل (01-01): شكل البطاقة البيبنكية



SOURCE : Internet, Site officiel de la Société Algérienne d'Automatisation des Transaction Interbancaire et de la Monétique (02/04/2023), [en ligne], <https://www.satim.dz/fr/services-cib/carte-cib.html>.

الشكل (02-01): مميزات البطاقة البيبنكية



المصدر: الانترنت، الموقع الرسمي للبطاقة البيبنكية، (2023/04/02)، [على الخط]، <https://www>

[.bitakati dz/ar/reseaux-cib](https://www.bitakati.dz/ar/reseaux-cib)

ب- بطاقة الدفع الدولية: تستعمل للسحب والدفع وتمنح للعملاء ذوي الحسابات بالعملة الصعبة صالحة على المستويين المحلي والدولي يمكن أن نميز بين نوعين من البطاقات البنكية الدولية هما:

- **بطاقة فيزا كارد:** هي بطاقة دولية إلكترونية تسمح للعملاء القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الإلكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم، يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA فيزا بعد القيام بالطلب في وكالات البنوك. وهي صالحة لمدة سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، ويضع البنك نوعين من بطاقات فيزا VISA تحت تصرف العملاء هما بطاقة فيزا الكلاسيكية والذهبية¹.
- **بطاقة ماستر كارد:** تعتبر بطاقة للخصم والدفع بالعملات الأجنبية ويتم إصدارها من قبل معظم البنوك الناشطة في الجزائر²، تمكن الزبون من القيام بمختلف المعاملات من سحب ودفع عبر القنوات المخصصة المتنوعة، يتم استخراجها بالتوجه للموقع الرئيسي للماستر كارد وملاً جميع البيانات المحددة لهوية المستخدم من أجل الإجراءات الأمنية³.

جدول (01-01): تطور نشاط الدفع بالبطاقات في الجزائر 2018-2021

السنة	عدد العمليات بالملايين	نسبة التطور %	قيمة العمليات (مليار دج)	نسبة التطور %
2018	3,592	-	42,112	-
2019	4,150	+15,53	52,340	+24,28
2020	12,920	+211,32	222,411	+324,93
2021	23,867	+84,72	427,758	+92,32

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر 2018-2021.

¹ عبد الهادي مسعودي، لخضر لعروس، تقييم واقع التجارة الإلكترونية واستعمالات البطاقات الإلكترونية بالجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، سبتمبر 2017، ص: 320.

² كواشي حنان، قدي عبد المجيد، نحو تشخيص واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر-التجارة الإلكترونية كحافز لاستخدام البطاقات البنكية وخدمات الدفع الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجبالي بوعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 13، العدد 01، مارس 2022، ص: 564.

³ عبد العزيز صحراوي، فائزة لعرف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا-بطاقة الدفع الإلكتروني(الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 13، العدد 03، ديسمبر 2020، ص: 111.

وضح الجدول تطور نشاط الدفع بالبطاقات المصدرة من قبل مختلف البنوك إضافة إلى بريد الجزائر على مدار السنوات، نلاحظ أنه يشير إلى زيادة الاعتماد على الدفع بواسطة البطاقات وتزايد حجم العمليات التي يتم إجراؤها من خلالها في الفترة المدروسة، من الجدول يمكننا ملاحظة نسبة التطور المستمرة في نشاط الدفع بالبطاقات في الجزائر. في سنة 2019 إلى 4,150 مليون عملية محققة ارتفاعا معتبرا بـ 15,53% وقدرت قيمة هاته العمليات بـ 52,340 مليار دينار جزائري أي بزيادة قدرها 24,28% عن سنة 2018 يعود هذا التزايد إلى أزمة السيولة التي حصلت على مستوى بريد الجزائر التي منعت التعامل بالنقد فتم اللجوء إلى الدفع بالبطاقات لإتمام المعاملات، سنة 2020 تضاعف فيها عدد العمليات أكثر من مرتين ليصل إلى 12,920 مليون عملية بزيادة نسبتها 211,32% وبمبلغ 222,411 مليار دينار جزائري بتزايد قدر بـ 324,93% في 2021 عدد العمليات إلى 23.87 مليون عملية بقيمة 427.78 مليار دينار جزائري بنسبة تطور 475.10% من حيث عدد العمليات و 717.26% وهذا النمو الكبير يعود سببه إلى جائحة كورونا والقيود الصحية المفروضة التي شكلت نقطة التحول في مجال الدفع الإلكتروني وبهذا ساهمت في فتح المجال الدفع بالبطاقات وزيادة الوعي باستعمال التكنولوجيا الحديثة في العمليات المالية، وصلت في 2021 نسبة التطور 475.10% من حيث عدد العمليات و 717.26% من حيث قيمتها مقارنة بسنة 2018 وهذا راجع للمجموع الأسباب المذكورة سابقا.

2- الأوراق التجارية الإلكترونية : تعتبر من وسائل الدفع الإلكترونية المطورة المعتمدة في الجزائر، توجد فقط من النوع الأول الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية التي يتم إصدارها ورقيا وتعالج إلكترونيا، من أمثلتها الكمبيالات الإلكترونية، السند لأمر الإلكتروني، الشيك الإلكتروني... إلخ¹.

ثانيا: وسائط الدفع الإلكتروني

إن التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال فرض على المصارف الجزائرية، أن تساير هذه التطورات لتقديم خدمات مصرفية تتفق مع رغبات العملاء في الوقت والمكان المناسبين، وبما أن المفتاح لتحديث الخدمة ينطلق بتطوير نظام الدفع فقد بدأت الجزائر بتنفيذ مشاريع مصرفية من شأنها أن تحدث أنظمة الدفع ووسائطه التي من خلالها نستفيد من خدمات الصيرفة.

¹ - زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، ديسمبر 2021، ص: 67.

1- أجهزة الصراف الآلي: أن من بين التقنيات الحديثة التي وفرتها المصارف الجزائرية لدعم توجهها نحو الصيرفة الإلكترونية هي الموزعات آلية للنقود DAB ونهايات الدفع الإلكتروني TPE¹. فالموزعات الآلية للنقود هي عبارة عن أجهزة وآلات أوتوماتيكية تستخدم للسحب عن طريق البطاقات الإلكترونية، تثبت خارج المصرف الذي يمولها بالعملة الوطنية، أما مسؤولية صيانة هذه الأجهزة وتسييرها فتتكفل بها SATIM². بدأ إدخال السحب الآلي للنقود بالجزائر سنة 1997 إلا أن عددها كان يعتبر ضعيفا مقارنة ببعض الدول المجاورة، مما دفع الجزائر إلى تخصيص أكثر من 3 6 مليون أورو لتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، ولقد أبرمت اتفاقية مساعدة تقنية بقيمة 325 402 أورو بين SATIM والشركة الفرنسية Ingénico Data System لترتيب عدد كبير من الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق ونهاية نقطة البيع الإلكتروني لدى التجار³.

الجدول (01-02): تطور نشاط السحب على أجهزة الصراف الآلي في الجزائر 2018-2023

السنة	العدد أجهزة الصراف الآلي	نسبة التطور %	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	نسبة التطور %	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب	نسبة التطور %
2018	1 441	-	8 833 913	-	136 233 452 000,00 دج	-
2019	1 621	+12,49	9 929 652	+12,40	164 116 233 000,00 دج	+20,46
2020	3 030	+86,92	58 428 933	+488,42	1 073 004 953 000,00 دج	+553,80
2021	3 053	+0,75	87 722 789	+50,13	1 728 937 064 000,00 دج	+61,13
2022	3 658	+19,81	128 035 361	+45,95	2 182 896 695 000,00 دج	+26,25
مارس 2023	3 713	+01,50	40 819 199	-	778848 613 000,00 دج	-

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات تجمع النقد الآلي.

¹ مطاي عبد القادر، بن شنيبة كريمة، صلاح محمد، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، مخر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، تيسمليت، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص: 40.

² عايدة عيبر بلعبيدي، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصادية المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، جوان 2012، ص: 317.

³ زبير عياش، سمية عابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، المجلد 27، العدد 46، ديسمبر 2016، ص: 348.

من خلال الجدول السابق لتطور الصرافات الآلية في الجزائر، نلاحظ أن عدد صرافات الآلية في الجزائر في زيادة مستمرة خلال الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى غاية الربع الأول من سنة 2023 حيث تزايد عددها بنسبة 157,66% خلالها، مما يبين الجهود المبذولة في مجال عمليات السحب بالصراف الآلي عبر التراب الوطني، حيث بلغ عدد الصرافات حوالي 1 621 صراف سنة 2019 بزيادة قدرها 12,49% أما من حيث العدد الإجمالي للمعاملات فقد بلغ 9,92 مليون معاملة محققا زيادة قدرها 12,40%، المبلغ الإجمالي وصل إلى زيادة قدرها 20,46% مقارنة بسنة 2018 وهذا نفسره باعتماد عملاء البريد على السحب من الصرافات الخاصة بالبنوك لعدم توفر السيولة على مستوى مؤسسات بريد الجزائر، سنة 2020 فقد بلغت عدد الصرافات الآلية 3 030 صراف بزيادة قدرها 86,92% وزيادة بـ 42,488% من حيث عدد المعاملات السحب ونسبة 553,80% من حيث المبلغ الإجمالي للمعاملات حيث تضاعفت الأعداد الموجودة عدة مرات وهذا أثناء جائحة كورونا أين تم التشجيع العمل الخدمات الإلكترونية مثل أجهزة الصرف الآلي عملا بإجراءات التباعد والوقاية المعمول بها والتقليل من زيارة الفروع البنكية والبريدية، سنة 2021 ارتفعت فيها عدد الصرافات إلى 3 053 بزيادة قدرها 0,75% صاحبها ارتفاع عدد معاملات السحب بـ 50,13% والمبالغ بـ 61,13%، وصلت العدد للصرافات سنة 2022 إلى 3 658 بارتفاع قدر بـ 19,81% لازمها ارتفاع في عدد المعاملات السحب بـ 45,95% وبلغت المبالغ هذه السنة زيادة قدرها 26,25%، الربع الأول للسنة الحالية زادت فيه عدد الصرافات إلى 3 713 وحافظت على عدد معاملات معتبر قدر بـ 40,8 مليون عملية ومبلغ 778,84 مليار دج، بهذا يمكن اعتبار أزمة كورونا وأزمة السيولة لهما أثر ايجابي ساهم في التوجه إلى المعاملات المالية الإلكترونية بشكل أكبر.

الجدول (03-01): تطور نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني TPE في الجزائر 2013-2023

السنة	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني	نسبة التطور %	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	نسبة التطور %	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع	نسبة التطور %
2018	15 397	-	190 898	-	1 335 334 130,76 دج	-
2019	23 762	+54,32	274 624	+49,85	1 916 994 721,11 دج	+43,55
2020	33 945	+42,85	711 777	+159,18	4 733 820 043,01 دج	+146,93
2021	37 561	+10,65	2 150 529	+202,13	15 113 249 499,92 دج	+219,26
2022	46 263	+23,16	2 712 848	+26,14	19 343 056 538,17 دج	+27,98
مارس 2023	49 030	+05,98	837 442	-	6 835 434 209,27 دج	-

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات تجمع النقد الآلي.

يوضح الجدول تطور معاملات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر على مدار السنوات المدرجة، والذي يشير إلى اعتماد متزايد على الدفع الإلكتروني وزيادة حجم المعاملات وعدد محطات الدفع الإلكترونية مستمر من 2018 إلى غاية مارس 2023، وصل عدد المحطات في سنة 2019 23762 محطة بزيادة 54,32% الأمر الذي يفسر الزيادة المعتبرة لزيادة عدد البطاقات الدفع المصدرة من قبل مختلف البنوك و بريد الجزائر، أما عدد المعاملات فقدرت بـ 274 624 محققة ارتفاع قدره 49,85% وارتفاع مبالغها بـ 43,55% تفسر هذه الزيادة بصور تعليمية وزارة المالية للتجار بإلزامية حيازة أجهزة الدفع الإلكترونية لقانون المالية الخاص بالتجارة الإلكترونية وبداية فرض غرامات عليها مطلع سنة 2019، سنة 2020 زادت المحطات إلى 33 945 محطة بزيادة 42,85% وعدد المعاملات وصل إلى 711 777 معاملة بارتفاع 159,18% وصلت قيمتها النقدية إلى 4,773 مليار دج، وهذا راجع إلى صدور قانون المالية لـ2020 الذي يفرض على التجار امتلاك نهايات الدفع وتوفير وسائل الدفع الإلكتروني في المتاجر وأزمة كورونا التي شجعت على استعمال الدفع الرقمي لسنة 2020 و2021 التي وصلت فيها عدد محطات إلى 37 561 محطة محققة ارتفاع بنسبة 10,65% ووصلت المعاملات إلى 150,2 مليون معاملة دفع بتزايد قدره 202,13% وقيمة 15,11 مليار دج، بارتفاع وزيادة وصلت إلى 219,26% شاركت في هذه النسبة قرار تعميم أجهزة TPE على مستوى كافة المحلات التجارية بشكل مجاني، واصل عدد المحطات النمو في سنة 2022 إلى 46,263 محطة بنسبة 23,16% مقرونة بـ 2,71 مليون معاملة في زيادة قدرها 26,14% وقيمة بلغت 19,43 مليار دج، بزيادة 27,98%، من جانفي إلى مارس 2023 وصلت فيه عدد

المحطات إلى 49 030 بارتفاع قدره 5,98% وعدد معاملات وصل إلى 837 442 بقيمة 6,83 مليار دج، وهذا تزايد مستمر يرجع إلى الأسباب سائلة الذكر.

2- **البنوك الإلكترونية** : تمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الانترنت فبالنسبة لموقع بنك الجزائر تظهر فيه مجموعة من البيانات والمعطيات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، كما يقدم خدمات معلوماتية إلكترونية ويشرف على عمليات المقاصة الإلكترونية، وقد تم في هذا السياق استحداث شركة ساتيم للإشراف والتنسيق بين البنوك في إطار مشروع عصرنه نظام الدفع الإجمالي كما هو الشأن لدى مواقع البنوك المركزية في العالم والتي يشرف بعضها على أنظمة الدفع الإلكترونية لبنوك تلك الدول انطلاقا من موقعه الإلكتروني. أما بالنسبة للبنوك التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها، بالإضافة إلى بعض الخدمات كخدمة الاطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المشتركين في النظام وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها تسديد فواتير الكهرباء، فواتير الماء، استمارات من طلبات القروض وغيرها من الخدمات المالية الإلكترونية كالسحب والدفع عن بعد¹.

3- **الهاتف المصرفي**: شددت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، للانتقال مباشرة نحو خدمات الدفع بالنقل، مؤكدة على ضرورة وضع أدوات من أجل حماية البيانات الشخصية للمستهلكين وقانون للتجارة الإلكترونية، ما سيسمح للمواطنين من الاستفادة بصفة كلية وبكل أمان من التكنولوجيات الحديثة للمعاملات التجارية. وأشارت مؤسسة جيزي إلى أنها وقعت سنة 2016 اتفاقا مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بشأن الدفع عبر الإنترنت للمنتجات وخدمات الهاتف المحمول مما يتيح للمشاركين في شبكة جازي الحاملين لبطاقة بنكية تابعة للشبكة الوطنية للخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك بشراء رصيد أو دفع فواتيرهم على الموقع الإلكتروني لجازي عبر واجهات الدفع الإلكتروني e-Flexy وweb-facture²، في الجزائر لا يزال الدفع عن طريق الهاتف المحمول في بداياته، حيث بدأ العمل المصرفي الإلكتروني من خلال بعض التطبيقات التي تمكن من تحصيل الخدمات المصرفية الإلكترونية، لمسنا ذلك فقط لدى بعض المصارف، على غرار البنك الوطني الجزائري، من خلال تطبيق

¹ - جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية -تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 02، العدد 03، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، جانفي 2017، ص: 10.

* سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني.

BN@TIC، والبنك الخارجي الجزائري بفضل تطبيق BEA-MOBILE، والقرض الشعبي الجزائري بفضل تطبيق MOBILE CPA، ولدى مؤسسة بريد الجزائر، من خلال تطبيق *BaridiMob¹.

ثالثا: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر.

يتطلب تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى وذلك من خلال إقامة أنظمة دفع وتطوير شبكة الاتصالات والبريد، في هذا الإطار سنتطرق إلى أهم أنظمة الدفع الإلكترونية المتطورة التي بدأت الجزائر في الشروع في محاولات تطبيقها في المؤسسات المصرفية الجزائرية.

1- نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري ARTS*: هو نظام لتسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، ويتم فيه تسيير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي². دخل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة المسمى ARTS، قيد التشغيل في فيفري 2006، ويعتبر قاعدة عصنة أنظمة الدفع وبزيادة وتيرة تشغيله تدريجياً، أثر إيجابياً على إدارة خزينة البنوك، وهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين البنوك التي تعادل أو تفوق واحد مليون دينار والمدفوعات المستعجلة. تتمثل هذه المدفوعات أيضاً في التحويلات الحساب البنوك والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية، المشاركة في هذا النظام وكذا التحويلات الحساب زبائن³.

¹ - نوارى لعلاوي، عبد القادر خليل، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي تجربة -كينيا ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، ديسمبر 2021، ص: 820.

*ARTS : Algerian Real Time Settlement.

² - عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 08، جوان 2012، ص: 20.

³ - سهيلة بن دريس، محمد حمو، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، جانفي 2020، ص: 403.

الجدول (01-04): تطور نظام ARTS في الجزائر 2018-2021

السنة	عدد العمليات	نسبة التطور %	قيمة العمليات (مليار دج)	نسبة التطور %
2018	360 919	-	101 621,408	-
2019	353 455	-02,07	95 759,280	-05,77
2020	331 672	-06,16	89 758,439	-06,27
2021	363 894	+09,72	71 090,145	-20,80

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر من 2018 إلى غاية 2021.

نظام التسوية اللحظية من حيث العمليات المنفذة عبر النظام، سجلت في السنوات الأخيرة انخفاضا في العمل بنظام ARTS والدليل على هذا هو انخفاض عدد وقيمة العمليات المنجزة وذلك حسب المدة الزمنية، فقد بينت المعطيات المتوفرة والمدونة في الجدول أعلاه أن عدد العمليات المنجزة عبر النظام في تناقص مستمر. عرف نظام التسوية اللحظية في سنة 2019 انخفاضا بنسبة 2,07% من حيث عدد المدفوعات. بتسجيل 353 455 عملية تسوية مسجلة محاسبيا في دفاتر بنك الجزائر، كذلك عرف انخفاضا من حيث القيمة 95 759,280 مليار دينار وبنسبة 5,77%، وذلك حسب بنك الجزائر بسبب انخفاض عمليات السياسة النقدية وانخفاض العمليات ما بين البنوك. في سنة 2020 سجل النظام 331 672 عملية تسوية مسجلة محاسبيا في دفاتر بنك الجزائر، ممثلة مبلغا كليا يساوي 89 758,439 مليار دينار شهد هذا النظام انخفاضا بـ 06,16% في عدد الدفعات وانخفاضا بـ 6,27% في القيمة، كون النظام يعالج العمليات المتعلقة بالمبالغ الكبيرة التي تفوق 1 مليون دينار جزائري أي يمكن القول أن مبالغ الاستثمار تشغل جزءا كبيرا من هاته المبالغ وعدد عملياتها وانخفاض نسبة الاستثمار بسبب أزمة كوفيد-19 أدى إلى نقص عدد ومبالغ العمليات خاصة، لسنتي 2020 و2021، سجل نظام ARTS في هذه الأخيرة 363 894 عملية تسوية مسجلة، بمبلغ إجمالي قدره 71 090,145 مليار دينار، شهد هذا النظام زيادة بـ 9,72% في عدد الدفعات هذا التزايد يمكن تفسيره من خلال الارتفاع الكبير المسجل عن طريق العمليات مصرف لمصرف، وانخفاض في القيمة بـ 20,80%، وهذا راجع خاصة لانخفاض المعترض والمحسوس الذي أصاب عمليات السياسة النقدية.

2- نظام المقاصة الإلكترونية الجزائري ATCI*: يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين البنوك، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها، وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي، ويختص هذا النظام بالمعالجة الآلية

* ATCI : Algérie Tèlècompensation Interbancaire

لوسائل الدفع العامة، الشيكات، أوراق تجارية، تحويلات، عمليات على البطاقة، اقتطاعات آلية، وما يميز هذا النظام أنه لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن واحد مليون دينار جزائري، كما يجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي قيمتها الاسمية هذا المبلغ، ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، ويفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام ATCI لمركز المقاصة البنكية، هذا الأخير عبارة عن شركة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر¹ لقد دخل حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006، دخل النظام حيز التنفيذ باشتراك بنك الجزائر، كل البنوك، اتصالات الجزائر، بريد الجزائر، SATIM، جمعية البنوك والمؤسسات المالية ABEF مع كل فروعها ومكاتبها عبر كامل التراب الوطني، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.

الجدول (01-05): تطور نظام ATCI في الجزائر 2018-2021

السنة	عدد العمليات بالمليون	نسبة التطور %	قيمة العمليات (مليار دج)	نسبة التطور %
2018	25,030	-	17 016,830	-
2019	27,01	+07,9	17 950,76	+05,49
2020	34,629	+29,14	16 140,316	-07,63
2021	48,018	+38,66	17 980,117	+11,40

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر من 2018 إلى غاية 2021.

بملاحظة الجدول السابق الذي يمثل تطور نشاط نظام المقاصة في الجزائر من 2018 إلى 2021 نرى أن عدد أوامر الدفع المعالجة بواسطة نظام ATCI في تزايد مستمر ومتزايد بشكل كبير نظرا للمزايا التي يمنحها لمستعمل النظام والمتمثلة في السرعة والأمان نلاحظ إجمالاً أن المبالغ في تذبذب مع زيادة مستمرة ومتزايدة بشكل كبير لعدد العمليات، سجل النظام في سنة 2019 تطوراً معتبراً في الحجم وزيادة طفيفة في القيمة، سجل النظام 27,01 مليون عملية دفع بمبلغ كلي يساوي 17 950,76 مليار دينار وهو ما يعادل زيادة بنسبة 7,9% من حيث الحجم و5,49% في المبالغ وهذا راجع إلى الجهود المبذولة من طرف مجمع النقد الآلي في إطار ترقية الدفع عن طريق البطاقات عبر أجهزة الدفع والدفع عبر الإنترنت. وفي سنة 2020 سجل النظام 34,629 مليون عملية دفع ممثلة مبلغاً كلياً يساوي 16 140,316 مليار دينار، إذ شهد هذا النظام انخفاضاً بـ 7,63% من حيث القيمة وزيادة بنسبة 29,14% من حيث الحجم وهذا راجع إلى تنفيذ التشغيل التوافقي للتحويلات بين شركة

¹ - زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة - حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف، ميلة، الجزائر، العدد 05، جوان 2017، ص: 593.

النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك و بريد الجزائر منذ شهر جانفي 2020، يعود تميز تطور حجم المعاملات في نظام ATCI خلال سنة 2021 بارتفاع معتبر لعدد العمليات المعالجة، إذ سجل 48,018 مليون عملية دفع بقيمة 17 980,117 مليار دج، حسب التقرير السنوي لبنك الجزائر أي ما يعادل زيادة قدرها 38,66% من حيث الحجم و 11,40% من حيث القيمة، هذا راجع لاكتساح المعاملات عبر البطاقات جزء كبير من عدد العمليات في نظام ATCI.

3- **نظام التحويل المالي الإلكتروني EFT:** وهو نظام قائم على مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر المصارف حيث يتم إصدار الأمر بالتحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول، وبفضل تعزيز أنظمة الأمن عن طريق الأرقام السرية والتشفيرات، وأصبحت التحويلات تحظى بمصداقية أكثر المتعاملين ونظرا لما شهدته هذه التحويلات من تطور فإن بنك BADR يستخدم نوعان من التحويلات المالية الإلكترونية :

أ- التحويل المالي ما بين البنوك: أي يتم التحويل المالي من بنك البدر إلى بنك آخر par virement télétraitement وهذا النوع من التحويل يتم في بنك بدر عن طريق التلغراف؛

ب- التحويل المالي الرابط بين البنوك *laisensiege par virement* وهذا النوع من التحويل يتم من بنك البدر إلى البنوك الأخرى بالطريقة الإلكترونية تحت إشراف مركز خاص لمراقبة مصدر الأموال وحمايتها بالطريقة الإلكترونية في وقت حقيقي ويتم فيه تسيير التحويلات المالية بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل حيث تكون قيمة مبلغ التحويل تقوت قيمة 1.000.000 دج¹.

4- **نظام سويفت SWIFT:** رفضت الجزائر الموضوع لأول مرة عندما تم اقتراحه سنة 1977 الاتفاق على عدم انضمام البلدان الإسلامية لأن هذه البلدان كانت تعتقد بأن البلدان الأجنبية بإمكانها استعماله للتجسس عليها، وبعد مرور وقت من الزمن أدركت هذه البلدان بأن شبكة سويفت تضمن سرية المعاملات من خلال معالجة آلية للرسائل المتنقلة بين بنوك العالم، فمثلا العربية السعودية بدأت باستعمال سويفت ثم الجزائر التي بدأت تستعمله بصورة رسمية في 21 ديسمبر 1991، في بداية الأمر عندما تم إدخال شبكة سويفت في الجزائر، لم يتم التخلي نهائيا عن التلكس بل تم الإبقاء على الوسيطتين للعمل بهما كون الأولى نظام جديد ودائما بسبب الشك الضئيل للقدرة على الحصول على المعلومة اقتصر استعمال هذا النظام على بنك الجزائر والبنك الخارجي الجزائري في بادئ

¹ - سميرة بريح، دور الصرافة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية -دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تقرت وبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي خلال الفترة الممتدة ما بين 2008-2014، رسالة لنيل درجة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015/2014، ص: 69.

الأمر ثم بدأت شبكته تتوسع في الجزائر إلى معظم البنوك اليوم أصبحت كل العمليات الدولية تعالج بواسطة سويفت¹.

5- **نظام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI** : يسمح تبادل المعطيات المعلوماتية EDI عن طريق WEB لزيائن البنك بنقل ملفات أوامر الدفع في ظل ظروف أمنية معقولة وذلك عبر موقع البنك الإلكتروني e-Banking بحيث تكون الخدمات الموضوعية به مخصصة لزيائن البنك من المؤسسات وفقاً لأحكام المعيار الخاص بأوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية EDI عن بعد التي وضعها بنك الجزائر. تضمن هذه الخدمة إمكانية الولوج إلى هذه الخدمة على مدار الساعة 24/24 طوال أيام الأسبوع من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت².

¹ - زروني مصطفى، حنك سعيدة، دوافع استعمال شبكة سويفت «SWIFT» في المعاملات الدولية، مجلة الإحصاء والاقتصاد التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، تيبازة، الجزائر، العدد 20، 2013، ص: 166.

² - Internet, Site officiel de la banque Crédit Populaire d'Algérie, (10/04/2023), [en ligne], <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/>.

خلاصة الفصل:

أدت التطورات المتسارعة في مجال الاتصالات والإنترنت إلى ظهور معالم بيئة اقتصادية جديدة، ترتكز على المعاملات الإلكترونية . والقطاع المصرفي باعتباره قطاع حساس لكل التطورات الجارية في باقي القطاعات، كان إلزاما عليه مسايرة هذا الركب من خلال تقديم خدمات مصرفية تستند على الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة. فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف لتطوير الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيا الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا المصرف بإدخال وسائل وأنظمة ووسائل دفع إلكترونية سهلت المعاملات المصرفية. ومما سبق تبين أن وسائل الدفع الإلكترونية أصبحت حتمية لمسايرة المتطلبات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية من سرعة وتدني في التكاليف وضمان وسرية، ونظرا لهذه التحولات التي يعيشها العالم تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات وجلب الزبائن وتقديم أفضل العروض. ولكن هذا لا يمنع أن الجزائر لازالت تعاني من بطء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية .

وبريد الجزائر كغيره من المؤسسات المالية الناشطة في الجزائر سعى هو الآخر إلى اعتماد هذا النمط من الصيرفة الإلكترونية في مختلف معاملاته. فما مدى تطبيق بريد الجزائر لمختلف مظاهر الصيرفة الإلكترونية ؟ وهذا ما سيتم الإجابة عليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

واقع الصيرفة الإلكترونية في

بريد الجزائر

المبحث الأول: تقديم وعرض لمؤسسة بريد الجزائر

المطلب الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: خدمات بريد الجزائر-تيارت ووسائل الدفع الإلكترونية فيها

المطلب الأول: التجربة الرائدة لبريد الجزائر SyMAP

المطلب الثاني: الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر

المطلب الثالث: البطاقات الإلكترونية في بريد الجزائر -تيارت

المبحث الثالث: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي في بريد الجزائر-تيارت

المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي لبريد الجزائر -تيارت

المطلب الثالث: الأنظمة الإلكترونية المستعملة في بريد الجزائر -تيارت

تمهيد:

في إطار مشروع تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر تعتبر مؤسسة بريد الجزائر طرفاً حساساً ومعنياً بهذه العملية، وبالفعل فإن هذه المؤسسة التزمت بالتحضير والتخطيط لتنفيذ المشروع من طرفها وذلك بالتعاون مع بنك الجزائر وباقي 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 الإلكترونية، حيث سيتلقى العملاء الذين يملكون حسابات بريدية جارية، بعد تقديم طلبات بطاقات تحمل أرقام سرية وتسمح 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، فوسائل الدفع الإلكتروني تلعب دوراً كبيراً في تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاقتصادية لعملائها، بتوفير خدماتها المتنوعة إلكترونياً، وعليه ومن خلال هذا الفصل سنحاول إبراز أهم مظاهر الصيرفة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر. وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث وهي:

المبحث الأول: تقديم وعرض مؤسسة بريد الجزائر-تيارت

المبحث الثاني: خدمات بريد الجزائر-تيارت ووسائل الدفع الإلكترونية فيها

المبحث الثالث: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر-تيارت

المبحث الأول: تقديم وعرض مؤسسة بريد الجزائر-تيارت

إن من أهم القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة وسريعة بالتكنولوجيا الحديثة قطاع البريد الذي تخطى مفهومه التقليدي إلى مفهوم مختلف تماما يتطلب التكنولوجيا الحديثة في محتواه، ويسير على خطى الانترنت والتقنيات الآلية. وعلى رأس الدول التي تبنت هذا المشروع الجزائر، حيث سعت في مواكبة هذا التطور باستخدام مظاهر الدفع الإلكترونية في أوساط المجتمع الجزائري وهذا لتسهيل على المواطن الجزائري الخدمات أو العمليات البريدية.

المطلب الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر

تعد مؤسسة بريد الجزائر من كبرى المؤسسات الناشطة في السوق الجزائرية، بمختلف أصناف خدماتها ومنتجاتها، وتطويرها يعد بمثابة أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

أولاً: تعريف ونشأة بريد الجزائر

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

1- تعريف بريد الجزائر: هو مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر، وتخضع في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العام، وتعد تاجرة في علاقاتها مع الغير، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقاً لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية¹.

2- نشأة بريد الجزائر: 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، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضاً دفع رواتب المعلمين وعمال البلديات والمديريات العمومية.

وعرف البريد خلال الحقبة الاستعمارية الفرنسية بتسمية (PTT) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد، الهاتف، التلغراف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، وفي سنة 1962 بعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى

¹ - المواد 01-02-03-04، المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن انشاء بريد الجزائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 04، المؤرخة في 02 ذو القعدة عام 1422 الموافق لـ 16 جانفي سنة 2002، ص: 19.

*PTT : Poste Télégraphe Téléphone.

جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على ما يقارب 600 مكتب بريد. وجاء إصدار 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 والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال)¹.

ثانيا: لمحة عن المؤسسة محل الدراسة (مديرية بريد الجزائر وحدة تيارت): بموجب المرسوم التنفيذي 43/02 أنشأت مؤسسة بريد الجزائر وبعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات، تم استحداث الوحدة الولائية للبريد تيارت، تحتوي الوحدة على طاقة بشرية هامة تعمل على تحقيق أهداف الوحدة ومكاتبها عبر الولاية، حيث تم تدشين المقر الجديد لمديرية وحدة بريد الجزائر لولاية تيارت من طرف السيد والي ولاية تيارت بتاريخ 05 جويلية 2022.

تشرف مديرية وحدة بريد الجزائر بتيارت على تسيير 88 مكتب بريد عبر تراب الولاية و464 عامل بمختلف الأصناف س(463 عامل في منصب عمل دائم، و01 عامل في إطار عقود العمل المساعدة)، حيث تتكفل بـ:

- تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها؛
- تسيير الهياكل القاعدية واستغلالها في المجال البريدي؛
- تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية².

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر

في إطار التحولات التي طرأت على المحيط الاقتصادي والتي تنتج عنها البروز السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال عمدت الوزارة إلى وضع هيكل جديدة للبريد من أجل المحافظة على إحدى خصائصها الرئيسية والمتمثلة في علاقتها الإنسانية مع الموظفين.

1. تنظيم مؤسسة بريد الجزائر: هي مؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي، موضوعه تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد أو ممثل عنه يسيرها مدير عام معين بموجب مرسوم رئاسي محددة بقرار وزاري مؤرخ بتاريخ 21 يناير 2010 رقم

¹ - الانترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، (2023/05/01)، [على الخط]،

<https://www.poste.dz/page/historique>

² - معلومات مقدمة في مقابلة مع رئيسة المديرية الفرعية للوسائل العامة والموارد البشرية، مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

(002/أخ/و ب م س ل ت ر) ومؤطرة من قبل لجننتين تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، يقع مقر المديرية العامة لبريد الجزائر ومصالحها المركزية بباب الزوار 16024 على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي هواري بومدين بالحصة العقارية رقم 01 القطعة رقم 04، منطقة الأعمال، في مبنى ذي اثني عشر طابقاً، حيث يتمحور نشاط المؤسسة حول المهن البريدية الكلاسيكية، وهذا على ثلاث أصعدة كالآتي¹:

أ- **على الصعيد المركزي**: تنقسم المهن إلى ثلاثة أقسام:

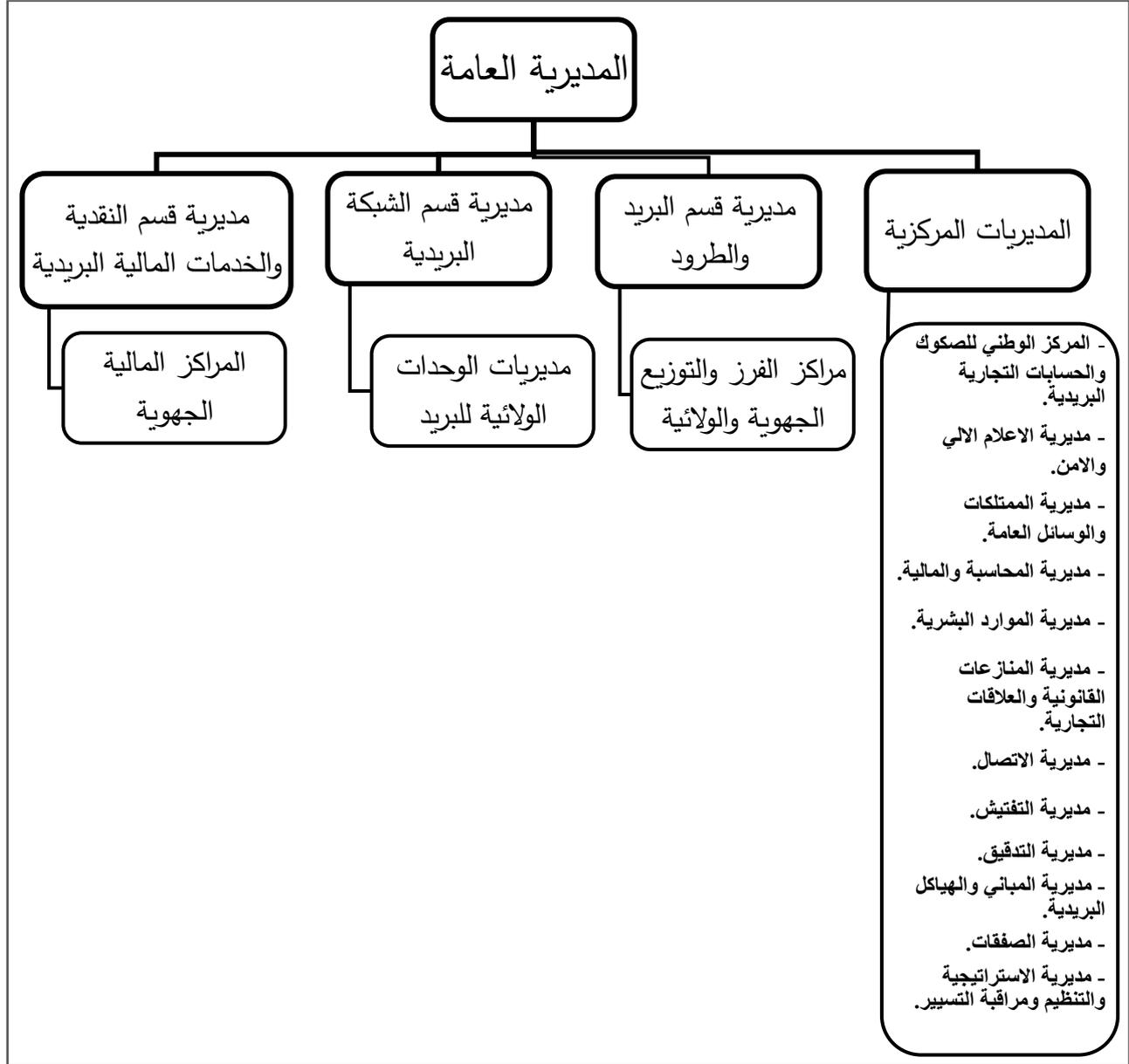
- الشبكة ومهن البريد؛
 - النقدية والخدمات المالية البريدية؛
 - البريد والطرود.
- مديريات الدعم المركزية (11):
- الإعلام الآلي وأمن الشبكات؛
 - الممتلكات والوسائل العامة؛
 - مديرية المالية والمحاسبة؛
 - الموارد البشرية؛
 - الإستراتيجية، التنظيم ومراقبة التسيير؛
 - الهياكل البريدية والمباني؛
 - المفتشية المركزية؛
 - التدقيق والرقابة الداخلية؛
 - مديرية الاتصال؛
 - المعيارية والنوعية؛
 - الطوابع البريدية والطوابعية.
- ب- **على الصعيد الجهوي**:
- مديرية المفتشيات الجهوية (13)؛
 - مديرية المراكز المالية الجهوية (08)؛
 - المراكز الجهوية للمحاسبة (08).
- ج- **على الصعيد الولائي**:
- على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافياً تحت وصاية "مديرية وحدة بريدية" ولأئمة؛

¹ - الانترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، (2023/05/04)، [على الخط]، <https://www.poste.dz/page/presentation>

- ولاية الجزائر هي الوحيدة بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريات موزعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط، وغرب؛
 - مديريات الوحدات البريدية الولائية (60).
2. 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:
- المديرية العامة والهيكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛
 - المديريات الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي، والتي كانت موجودة سابقا وتم حلها؛
 - الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستقلال على المستوى الولائي؛
 - مديرية البريد السريع التي تعتبر فرع مستقل من فروع بريد الجزائر يسيرها رئيس عام وهي متخصصة في نقل الرسائل والطرود على المستوى المحلي وخاصة الدولي¹.

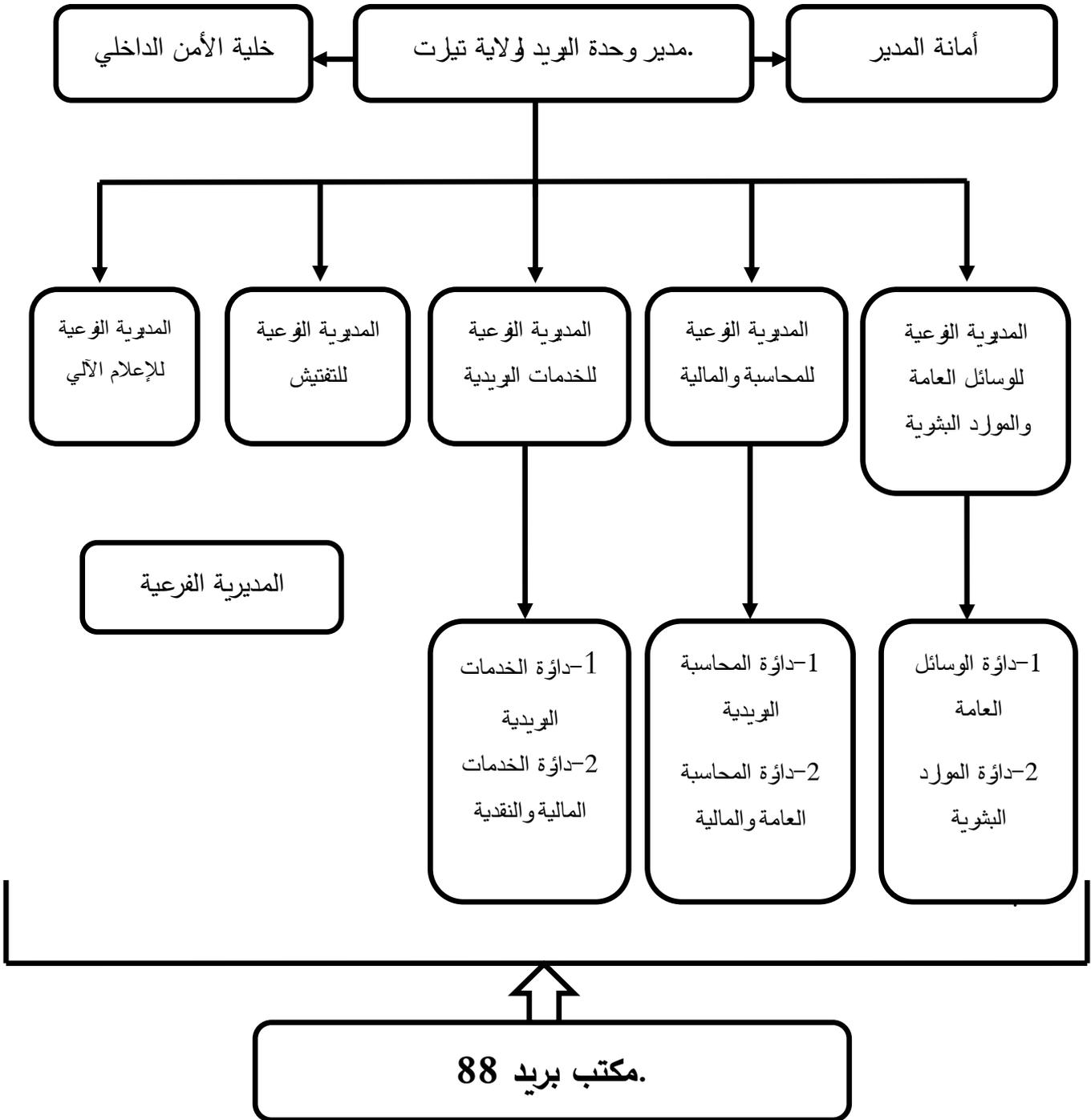
¹ - مقابلة مع نائب المدير لمديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

الشكل (01-02) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات المقابلة مع نائب المدير لمديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

الشكل (02-02) : الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية - تيارت



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات المقابلة مع نائب المدير لمديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر

في سياق عالمي تنافسي يميزه الاقتصاد الرقمي، يشارك بريد الجزائر بفعالية في وضع السياسات المسطرة والمساهمة في التطور الرقمي للاقتصاد الوطني وذلك بتقديم حلول مبتكرة تحسن استعمال الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية لجميع المواطنين في كامل التراب الوطني.

1- **مهام مؤسسة بريد الجزائر:** تكلف المؤسسة بضمان تنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كامل التراب الوطني من خلال التكفل بنشاطات تسير الأداء وتجديد المنشآت الأساسية المتصلة بذلك وتطويرها، وفي هذا الصدد تكلف بممارسة المهام التالية:

- إقامة واستغلال كل خدمة ملحقة ذات صلة بممارسة نشاطاتها ومتعلقة بمجالات بريد الرسائل والطرود البريدية والإمداد والخدمات المالية البريدية بما في ذلك صندوق التوفير؛
- إنشاء كل تنظيم أو هيكل له صلة بموضوعها، في أي مكان من التراب الوطني؛
- إعداد السياسة التجارية وتنفيذها وفقا لعقد النجاعة الذي يصادق عليه بموجب قرار من الوزير المكلف بالبريد؛
- انجاز بصفة مباشرة أو غير مباشرة كل الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية ذات العلاقة بموضوعها؛
- تسيير الأملاك المخصصة لها والتي تتحصل على الانتفاع بها؛
- تكليف من يقوم بإنجاز بعض برامجها عن طريق المناولة أو عقد التسيير أو عن طريق أي شكل آخر من أشكال الشراكة؛

• إعداد المخططات التوجيهية لتطوير المنشآت الأساسية التابعة لمجال نشاطها¹؛

2- **أهداف بريد الجزائر:** تسعى مؤسسة بريد الجزائر لتحقيق جميع متطلبات زبائنها وضمان تطوير واستدامة بريد الجزائر وذلك من خلال إتباع سياسة الجودة التي تتمثل في الأهداف التالية:

- تدعيم الشمول المالي ورقمنة وسائل الدفع؛
- تطوير خدمات التوصيل والتوزيع والترويج للتجارة الإلكترونية؛
- تفعيل نشاط هواة جمع الطوابع البريدية وطنيا والترويج له دوليا؛
- تحسين نوعية الخدمات؛
- تطوير وتحديث الشبكة البريدية؛
- دعم أنظمة الحوكمة، إدارة الأداء والتحكم في المخاطر؛
- تثمين الموارد البشرية؛
- المساهمة في الحفاظ على البيئة وحمايتها؛

¹ - مقابلة شخصية مع مدير المديرية الفرعية للمحاسبة والمالية، مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

- تلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على أنشطتنا؛
- تطبيق نظام إدارة الجودة وتحسين أداءه؛
- الامتثال للمواصفات والمعايير الوطنية والدولية؛
- إرضاء وكسب ثقة زبائننا والأطراف المعنية؛
- تعزيز التحسين المستمر من خلال حشد وإشراك موظفي البريد¹.

¹- Internet, Site officiel d'Algérie poste, (28/04/2023), [en ligne], <https://www.poste.dz/uploads/quality-policy3.pdf>.

المبحث الثاني: خدمات بريد الجزائر-تيارت ووسائل الدفع الإلكترونية فيها

تماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت هذه الأخيرة إلى عصرنة خدماتها وإنشاء خدمات جديدة متعددة، وقد استغلت مؤسسة بريد الجزائر في ذلك بشكل بارز الوسائل التكنولوجية لتحديث خدماتها.

المطلب الأول: التجربة الرائدة لبريد الجزائر SyMAP

لبريد الجزائر تجربة رائدة ومميزة في مجال نظم الدفع الإلكترونية في الساحة المالية والمصرفية الجزائرية، لذا خصصنا هذا المطلب لنتناول فيه أهم ما توصل إليه بريد الجزائر في هذا المجال من الاستراتيجيات المتبعة والخطط والبرامج المسطرة.

أولاً: هيكل النقدية قبل نظام SyMAP (1997-2005) والإستراتيجية المتبعة لتطويرها

خلال هذه الفترة كان لبريد الجزائر تجربة متواضعة في مجال المعاملات المالية الكترونية، حيث يمكن تلخيص حوصلة النتائج التي توصل إليها بريد الجزائر في مجال النقدية في مجموعة العناصر التالية¹:

- قدر عدد أجهزة الصراف الآلي DAB بـ 110 جهاز، موزعين على واجهات المكاتب البريدية، وموصولين مع الوسيط ما بين البنوك SATIM والذي يشرف أيضا على مجموعة من البنوك؛
 - كان دور أجهزة الصراف الآلي محصوراً فقط على عملية السحب، والتي كانت محددة بسقف ائتماني يقدر بـ 10.000 دينار جزائر خلال الأسبوع، وبدون مراقبة الرصيد؛
 - قدر عدد الحاملين للبطاقات البنكية بـ 200,000 شخص.
- وهكذا وضعت مؤسسة بريد الجزائر إستراتيجية بخصوص تطوير المعاملات المالية الإلكترونية داخل مكاتبها وفروعها، وتمثلت هذه الإستراتيجية في:
- رفع من مستوى بريد الجزائر في مجال النقدية وتطويره، بحيث تصبح هذه المؤسسة هي الرائدة والسباقة في الجزائر في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، وذلك عن طريق حجم معاملاتها، جودتها، بالإضافة إلى اختلافها وتنوعها؛
 - الشروع في منح بطاقة سحب لجميع الأشخاص الفاتحين لحساب بريدي جاري CCP* لغاية 2008 تاريخ نهاية عملية التعويض؛
 - تكون البطاقات البلاستيكية بمثابة بطاقة تعريف للعملاء أثناء إجراء العمليات لدى شبابيك المكاتب البريدية، حيث تسمح بالحد من استعمال الشيك كوسيلة دفع وحيدة للقروض الممنوحة؛

¹ - Ait Cheikhi, le développement de la carte bancaire au Maghreb - l'expérience d'Algérie poste, séminaire de TUNIS, rencontre sur la carte bancaire au Maghreb, El Hammamat, la Tunisie, journées de 08 et 09 février 2007, p : 18.

*CCP : Compte Courant Postal.

- إلغاء الشيكات المتعلقة بعملية السحب يدر على المؤسسات أرباحاً كبيرة، ممكن استغلالها في تمويل تطوير النقدية. وكانت تهدف مؤسسة الجزائر من وراء وضعها وتسييرها لهذه الإستراتيجية إلى التوصل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة لغاية سنة 2008، والتي كانت كالاتي¹:
 - بلوغ عدد إجمالي لحاملي بطاقة السحب يصل إلى أكثر من 09 مليون؛
 - توزيع 500 ألف بطاقة دفع من نوع CIB؛
 - إجراء عمليتي سحب لكل حامل البطاقة في الشهر؛
 - إجراء 04 عمليات دفع لكل حامل للبطاقة في الشهر الواحد؛
 - بلوغ 1000 شباك بنكي آلي GAB و 4000 نهائي دفع TPE.
- وكان من المقرر أن يتم توزيع 4,5 مليون بطاقة نقدية مع نهاية سنة 2007 كمرحلة أولى لمشروع بريد الجزائر المتعلق بتعويض جميع حسابات CCP بالبطاقة النقدية.

ثانياً: هيكل النقدية لبريد الجزائر والخدمات المقدمة:

ويمكن اجمال هيكل النقدية مع خدمات العروض كمايلي²:

1. **هيكل النقدية:** يتميز هيكل نظام النقدية لبريد الجزائر SyMAP بمجموعة من الخصائص التالية:
 - نظام نقدية متكامل (front et back office)؛
 - هذا النظام مجهز بجد مشترك بالوقت الحقيقي مع نظام المعلومات ويسمح بمراقبة أرصدة الحسابات أثناء إجراء العمليات المالية عن طريق أجهزة DAB، GAB وأجهزة TPE؛
 - النظام SyMAP موصول بشبكة خاصة التابعة لشركة SATIM كما هو مفتوح لجميع عملاء المؤسسات المالية الأخرى الموصولة بالشبكة النقدية الجزائرية ما بين البنوك RMI.
- بعد تنظيم مشروع النقدية الذي سمح بوضع نظام SyMAP في نهجه، قامت مؤسسة بريد الجزائر بإنشاء هيئة نقدية لها تقوم بـ:
- ضمان السيطرة على نشاط المؤسسة الحالي والمستقبلي؛
 - تطوير خدمات جديدة تعتمد أساساً على استعمال البطاقات؛
 - العمل في التحام وتجانس مع بقية الهيئات الأخرى للمؤسسة.

¹ - لازري نجية، تطور النقد الآلي في بريد الجزائر، مجلة شهرية لعمال البريد، مديرية الاتصال لبريد الجزائر، العدد 41، مارس 2007، ص: 09.

² - جلاي مسري، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجياً، رسالة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد مالي ونقدي، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، 2007، ص-ص: 156-158.

2. الخدمات والعروض النقدية المقدمة: يقدم بريد الجزائر مجموعة من الخدمات والعروض النقدية متعلقة بالبطاقات البلاستيكية والعمليات النقدية المتعلقة بأجهزة GAB أو أجهزة TPE، والعروض المتعلقة بالبطاقات البلاستيكية تتمثل في:

- بطاقة سحب ما بين البنوك لجميع الحاصلين على حساب CCP (هذا العرض الخاص والمتعلق بشريحة معينة من الزبائن ليتم تعميمه فيما بعد). تسمح هذه البطاقة بإجراء كافة العمليات المقدمة من خلال أجهزة DAB/GAB؛
- بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB وهي على نوعين (البطاقة الذهبية والبطاقة الكلاسيكية) موجهين لشريحة خاصة من الزبائن، تسمح بطاقات الدفع (من نموذج EMV*) بإجراء جميع العمليات المقدمة من خلال أجهزة DAB/GAB وأجهزة TPE.

أما الخدمات المقدمة من خلال أجهزة DAB/GAB فيمكن حصرها في العناصر التالية:

- عملية سحب النقود مع مراقبة الرصيد CCP ON-LINE؛
 - طلب دفتر الشيكات؛
 - طلب كشف تفصيلي لـ 10 عمليات الأخيرة للرصيد؛
 - تحويل من حساب CCP الحامل البطاقة حساب CCP آخر؛
 - تسديد الفواتير.
- وفي الأخير وبخصوص خدمات وعروض أجهزة TPE فهي كالتالي:
- تسديد حساب المشتريات ببطاقة CIB لدى التجار المعتمدين والموصولين بشبكة النقدية ما بين البنوك؛
 - خدمة سحب النقود Cache Advance من أجهزة TPE المتواجدة لدى الفروع؛
 - تسديد الفواتير.

ومن أجل ضمان استمرار نجاح هذه التجربة وتوسعها، قامت مؤسسة بريد الجزائر بمجموعة من الإجراءات التسويقية والدعائية المتعلقة بتوزيع البطاقات ومجال استعمالاتها، وتمثلت هذه الإجراءات في مجموعة اتصالات أجريت مع شرائح مختلفة نوجزها فيما يلي:

- الشريحة الأولى تمثلت في إطارات وموظفي بريد الجزائر، حيث تميز الاتصال بهم بتنظيم ملتقيات تحسيسية للمسؤولين في المديرية الولائية والجهوية ووضع الإجراءات العملية ونشرها في جميع مكاتب البريد، بالإضافة إلى شروع في تقديم برنامج تكويني للإطارات ومختلف الموظفين يخدم النقدية في جميع المستويات؛
- الشريحة الثانية تضم الشركاء والمعاهد العامة وفيها يكون الاتصال في إطار وضع ومتابعة مشروع تحديث البنية التحتية للدفع بالجملة ومن خلال تنظيم أيام إعلامية مثل يوم انطلاق مشروع SyMAP؛

* EMV: Europay Mastercard Visa

• أما الشريحة الثالثة فتشتمل على الزبائن ويتم الاتصال بهم إما عن طريق النشرات الإشهارية التي ترفق مع استطلاعات الحسابات والملخصات التفسيرية التي تبعث للزبائن المتعاملين ببطاقات السحب والدفع أو عن طريق الإعلانات والملصقات في المكاتب البريدية أو الإعلانات المطوية والتي تبرز أهمية البطاقات النقدية، أو كذلك عن طريق موظفي مكاتب البريد، حيث أن لتعيين وتوزيع العمال الدور الفعال في تحفيز الزبائن وبيع المنتجات النقدية ويكون الاتصال هم من خلال مراكز الاتصال من أجل الأخذ بعين الاعتبار طلبات الاستعلام، احتياجات، توقيف البطاقات.

ومن خلال هذا، فإن إصلاح نظام الدفع لبريد الجزائر سمح بوضع هذه المؤسسة في مستوى البنوك لاسيما في مخطط نموذج البنوك وفي نفس الوقت فإن مباشرتها في العمل بنظامها النقدي SyMAP سمح لها بتقديم خدمات ومنتجات مختلفة وبجودة عالية. هاتين النتيجتين الكبيرتين التي حققتهما مؤسسة بريد الجزائر سمح لها بالتطلع إلى أن تصبح مؤسسة بنكية بريدية من أجل التجاوب أكثر مع زبائنها.

وفي المدى القصير، توزيع البطاقات البنكية على مجموع الفاتحين لحساب CCP سيوسع استعمال هذا النوع من وسائل الدفع على حساب الشيك المكلف للزبون وهكذا يكون بريد الجزائر ممثل فعال في عملية تعميم بطاقة السحب.

المطلب الثاني: الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات التي تسعى من خلالها الى كسب رضى الزبون، يمكن تصنيفها كالاتي:

1- الخدمات المالية: تتمثل في عدة خدمات نذكر منها:

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

- يجب ألا تتعدى قيمة السحب 50.000 دج، إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب؛
- يجب ألا تتعدى قيمة السحب 30.000 دج، إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء الذي فتح به الحساب لأول مرة؛

- إذا كان قيمة السحب أكثر 30.000 دج، بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء وهذه عملية تسمى بسحب على منظور، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك¹.

ب- خدمة الحوالات : وهي عدة أنواع :

- الحوالات البطاقية (تحمل الرقم 1406): يسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني؛
- الحوالات التلغرافية (تحمل الرقم 1412): أصبح هذا النوع من الحوالات نادر الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف؛
- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية (تحمل الرقم 1418): وهي تسمح للزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طرق البريد ومنها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة خاصة؛
- الحوالات الإلكترونية : وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية؛
- خدمة حوالتك: هي خدمة لتحويل الأموال بصفة سريعة ولحظية، آمنة وبسيطة، عن طريقة حوالة الكترونية لبريد الجزائر، وهي خدمة جديدة ظهرت عام 2019 هدفها إثراء باقة الخدمات المالية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر².

3. خدمات التوفير: توفر 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 الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب؛
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج، في باقي مكاتب البريد؛
- تسوية الفوائد.

2- الخدمات البريدية : وهي خدمات متنوعة تتكون من:

- خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية؛

¹- مقابلة شخصية مع رئيس مصلحة المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت.

²- Internet, Site officiel de l'Algérie poste, (19/05/2023), [en ligne], <https://www.poste.dz/faqRP>.

- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية : حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 1000 دج، أما المؤسسات 2400 دج؛
- خدمة برقيتك: هي خدمة تخص إرسال البرقيات إلكترونيا، وبإمكان الأشخاص الطبيعيين المباشرة في إرسال البرقيات من خلال التقدم إلى أي مؤسسة بريدية كانت. في حين يتعين على الأشخاص الاعتباريين التقدم إلى مديرية الوحدة الولائية للبريد من أجل عقد اتفاقية بخصوص خدمة برقيتك.
- 3- **الخدمات المؤدية لفائدة الغير:** تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.
 - وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغيريمية وبيع قسيمة السيارات؛
 - تحصيل الفواتير لفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة؛
 - خدمة racimo: هي عبارة عن تحميل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الأوتوماتكية، كانت موجودة سابقا وتم حلها في 2018؛
 - خدمة أرسلي: توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.
- 4- **خدمات جديدة:** قام بريد الجزائر بتوفير خدمات جديدة مفيدة للزبائن تمثلت في:
 - خدمة سبقي: أي تسبيق الدخول الشهري للزبون، وتتيح هذه الميزة لأصحاب الحسابات البريدية الجارية من الحصول على راتبهم قبل صبه في الحساب أي أن بريد الجزائر يقوم بالدفع لهم مسبقا، ويشترط على صاحب الحساب أن يكون لديه دخل منتظم وشهري حتى يتم اقتطاع المبلغ المستلف بعد دخوله لحساب الزبون، وهي خدمة معروضة كفكرة لمشروع مستقبلي؛
 - خدمة في دارك: هي خدمة خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة والطاعنين في السن والتي ستمكنهم من سحب أموالهم من منازلهم دون عناء التنقل للمراكز البريدية وهذا عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية؛
 - خدمة أمانتك: وتتمثل هذه الخدمة في توصيل الطرود والسلع بطريقة احترافية وبسرعة فائقة¹.

المطلب الثالث: البطاقات الإلكترونية في بريد الجزائر - تيارت

لقد سعت مؤسسة بريد الجزائر لتطوير خدماتها المقدمة إلى زبائنها عبر القطر الوطني، وتماشيا مع عصرنة قطاعها تبذل كل مجهوداتها لمواكبة التطور التكنولوجي خاصة في مجال الدفع الإلكتروني، ومن بين ما أنتجه هذا التطور والابتكار البطاقة الذهبية التي تعتبر عصب الدفع الإلكتروني.

¹ - مقابلة شخصية مع المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية لدى مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت.

أولاً: بطاقة السحب الإلكتروني CCP: هي بطاقة بلاستيكية بها شريحة مغناطيسية تحمل جميع المعلومات المتعلقة بالعميل (رقم الحساب الاسم، الرقم السري)، ومتداولة لدى جميع زبائن بريد الجزائر حيث يمكن لكل من يملك حساب بريدي الحصول عليها وذلك بالتوجه لأقرب مؤسسة بريدية، توجد بلونين أصفر ثم استبدل إلى الأزرق سنة 2013¹، تمكن صاحبها من القيام بالخدمات التالية²:

- إجراء عمليات سحب الأموال على مستوى الموزعات الآلية الخاصة بريد الجزائر والبنوك والمؤسسات المالية المنخرطة في شبكة النقد الآلي، بحيث يسمح بسحب مبالغ مالية حتى 20.000 دج، في اليوم على مستوى شبكة بريد الجزائر و10.000 دج، في اليوم على مستوى الشبكة البيبنكية؛
 - الاطلاع على الرصيد عبر الشبايبك الآلية؛
 - إمكانية الاطلاع على كشف الحساب للعمليات العشرة الأخيرة، وهذا النوع البطاقات تم سحبها من التداول من طرف مؤسسة بريد الجزائر؛
 - إشعار بوصول البطاقة بعد الطلب عليها يتم إرساله من طرف المؤسسة البريدية إلى عنوان الإقامة أو عن طريق رسالة قصيرة إذا كان الزبون منخرطاً في خدمة التبليغ بالرسائل القصيرة.
- وقد سعت بريد الجزائر إلى تعميم استعمال البطاقة الكلاسيكية، حيث بلغ عدد حاملي هاته البطاقة سنة 2016 ما يعادل 7 924 142 شخص، ولكن تم سحب هذه البطاقة من التداول وأعلن بريد الجزائر عن التوقف النهائي لاستخدامها تزامناً مع ظهور البطاقة الذهبية.

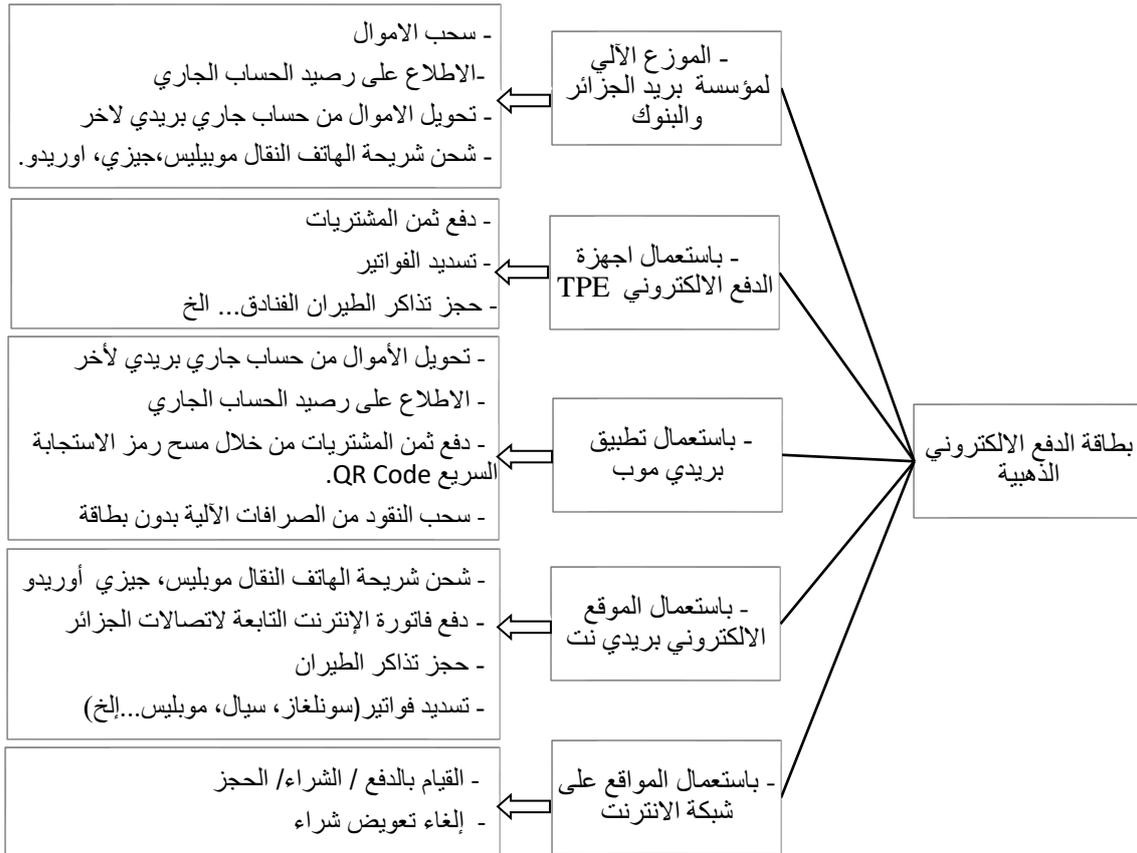
ثانياً: البطاقة الذهبية: هي بطاقة دفع وسحب صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعايير الأمان الدولي (يوروباي، ماستركارد، فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها، وأطلقت بريد الجزائر بتاريخ 07 ديسمبر 2016 خدمة الدفع الإلكتروني باستعمال البطاقة الذهبية، وبذلك أعلنت بداية عهد خدماتي جديد تطبعه رقمنة مختلف الخدمات البريدية، فضلاً عن تعميم الخدمات وجعلها في متناول المواطن، وذلك في إطار ترقية ثقافة التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني، وكذلك عصرنة وتطوير وسائل الدفع والخدمات المالية البريدية، وأصبح ممكن لزبائن مؤسسة بريد الجزائر أصحاب الحسابات البريدية

¹ - دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 12، العدد 04، أكتوبر 2021، ص: 79.

² - الانترنت، الموقع الرسمي لمؤسسة لبريد الجزائر، (2023/05/25)، [على الخط]،

الجارية طلب بطاقتهم النقدية عبر شبكة الانترنت من خلال ملأ استمارة خاصة بطلب البطاقة الذهبية الموجود في الموقع الالكتروني للمؤسسة عبر فضاء بريدي نت، ويتم تجديد هذه البطاقة كل عامين¹.
يستفيد حامل بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية من عدة خدمات إلكترونية، عبر الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر أو البنوك، جهاز الدفع الإلكتروني TPE موقع بريدي نت، تطبيق بريدي موب وعبر مواقع الإنترنت والشكل الآتي يوضح أهم الخدمات التي يستفيد منها حامل البطاقة الذهبية:

الشكل (02-02): أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية.



المصدر: عبد العزيز صحراوي، فائزة لعرف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا-بطاقة الدفع الإلكتروني(الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد13، العدد03، ديسمبر2020، ص: 115.

¹ - شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني-دراسة تحليلية لآراء عينة من حاملين البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالأغواط، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، المجلد06، العدد02، ديسمبر2022، ص-ص:54-55.

بالإضافة إلى الخدمات الموضحة في الشكل أعلاه تطلق مؤسسة بريد الجزائر خدمة جديدة يطلق عليها

الخدمة الممتازة وهي كالاتي¹:

الخدمة الممتازة (Service Premium): يوفرها بريد الجزائر لأصحاب الحسابات البريدية أي خدمة التوزيع البريدي السريع للبطاقة الذهبية، والمتعلقة بطلب توصيل البطاقة النقدية (الذهبية)، تكون متاحة للزبائن الذين يطلبون البطاقة الذهبية لأول مرة، وللزبائن الراغبين في تجديدها، حيث تتمثل مزايا هذه الخدمة فيما يلي:

- يتم إنتاج البطاقة النقدية والرمز السري الخاص بها في نفس يوم الطلب عليها؛
- تتم عملية الإرسال في ظل شروط تضمن إرسال البطاقة الذهبية والرمز السري في ظرف آمن صالح للاستخدام مرة واحدة فقط، ومغلق بشريط لاصق آمن ضد أي احتيال؛
- تتم صناعة وتوجيه البطاقة النقدية وتسليمها بسرعة؛
- توفير نظام متابعة عن بعد؛
- إرسال إشعار بطلب البطاقة الإلكترونية عن طريق رسالة قصيرة SMS؛
- خدمة توصيل شخصية إلى المنزل باليد على الصعيد الوطني؛
- ضمان التسليم السريع في آجال قياسية لا تتعدى الخمس أيام منذ تاريخ تأكيد الطلب والمصادقة عليه.

¹- Internet, Site officiel d'Algérie poste, (24/05/2023), [en ligne], <https://www.poste.dz/services/particular/premium>.

جدول (01-02): الأسعار المتعلقة باستخدام البطاقة الذهبية

سعر الخدمة (دج)	نوع الخدمة المقدمة
350.00	صناعة البطاقة، تجديدها واستبدالها
30.00	تجميد البطاقة وإنهاء خدمتها
200.00	تغيير الرمز السري
1008.40	الخدمة الممتازة Premium
50.000	المبلغ الأقصى المسموح بسحبه يوميا من الشباك البنكي الآلي
1000.00	المبلغ الأدنى المسموح بسحبه من الشباك البنكي الآلي
30.00	سحب الأموال عبر الشبايبك البنكية الآلية لبريد الجزائر
35.00	سحب الأموال عبر الشبايبك البنكية الآلية للبنوك
100.00/200.000.00	المبلغ الأقصى/ الأدنى المسموح بتسديده يوميا عبر نهائي الدفع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر.

الجدول (02-02): تطور البطاقة الذهبية لمديرية بريد تيارت 2018-2022

السنة	عدد البطاقات الجاهزة	نسبة التطور %	عدد البطاقات الموزعة	نسبة التطور %
2018	14579	-	13 508	-
2019	30 666	+110,34	29 178	+116,01
2020	114 922	+274,75	101 796	+248,87
2021	63 147	-45,05	54 874	-46,09
2022	158 284	+150,59	123 752	+125,52

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات مقدمة من طرف مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

تطور عدد البطاقات الذهبية من حيث عدد البطاقات الجاهزة والموزعة لولاية تيارت من 2018 إلى 2022، وصلت عدد البطاقات في عام 2019 إلى 14 579 بطاقة جاهزة وزعت منها 13 508 حيث حدثت زيادة كبيرة في نسبة التطور بلغت 116.01% في عدد البطاقات الموزعة، وزيادة بنسبة 110.34% في عدد البطاقات الجاهزة، هذا دليل على الطلب المتزايد على البطاقة الذهبية. في العام التالي، أي في عام 2020، حدثت زيادة أكبر بكثير، حيث بلغت نسبة التطور 248.87% في عدد البطاقات الموزعة بوصول عددها إلى 101 796 بطاقة مقابل 114 922 بطاقة جاهزة بزيادة نسبتها 274.75%، هذه التطور الايجابي سببه أزمة السيولة التي حدثت نهاية سنة 2019 وبداية 2020 الناجمة عن تداعيات جائحة كورونا حيث تم تجميد النشاطات الاقتصادية خلال فترة الحجر الصحي التي دعت فيها المؤسسات المالية إلى التوجه نحو الدفع الإلكتروني. في عام 2021، حدث انخفاض في نسبة التطور بلغت 46.09% في حجم البطاقات الموزعة، وانخفاض بنسبة 45.05% في عدد البطاقات الجاهزة، هذا راجع للتباطؤ الاقتصادي والتغيرات في الأوضاع المالية العامة بعد أزمة كوفيد-19، مقارنة هاته الأعداد بسنة 2019 ينتج عنه زيادة بنسبة 105,91% في عدد البطاقات الجاهزة ونسبة 88,06% للموزعة، هذا يدل على التفتح نحو العمل بالبطاقات خاصة بعد توقيع الاتفاقية بين بريد الجزائر ومنظمة النقد الآلي سنة 2020. أما في عام 2022، حدثت زيادة جديدة وصلت إلى 123 752 بطاقة حيث بلغت نسبة التطور 125.52% في عدد البطاقات الموزعة، وزيادة بنسبة 150.59% في عدد البطاقات الجاهزة حيث وصل حجمها إلى 158 284 بطاقة، وهذا راجع للأسباب المذكورة سابقا إضافة إلى توسيع قاعدة العملاء والتشجيع على استخدام البطاقات، من خلال خدمات مصرفية مبتكرة للبطاقة الذهبية وبرامج وعروض ترويجية كتقديم رسوم منخفضة على العمليات الخاصة بالبطاقة الذهبية، تجذب العملاء للتحويل إلى استخدام البطاقات المصرفية.

المبحث الثالث: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر-تيارت

تعتبر وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني أحد الجوانب المهمة في خدمات بريد الجزائر، وذلك من خلال تسهيل عمليات الدفع والتحويل السريع والأمن للأموال، كما أنها تسهل على الزبائن إجراءاتهم البريدية بسهولة ويسر، هذا يوفر لهم الوقت والجهد المطلوبين في العمليات البريدية التقليدية.

المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي في بريد الجزائر-تيارت

توفر أجهزة الصراف الآلي في بريد الجزائر خدمات سحب ودفع النقود واستعلام رصيد الحساب بسهولة، كما توفر هذه الأجهزة الوصول السريع للأموال في أي وقت يحتاجه العملاء. تعمل مؤسسة بريد الجزائر بالتعاون مع شركة النقد الآلي والبنوك على توفير نظام متكامل للنقد الآلي في جميع مكاتبها، بما في ذلك شبابيك البنوك وأجهزة الدفع الإلكتروني، لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

1. **الموزع الآلي للأوراق DAB:** هو آلة أوتوماتيكية تم استخدامها في المؤسسة منذ سنة 2002، تسمح لزبائن البريد القيام بعملية السحب من حساباتهم البريدية الجارية عن طريق البطاقة المغناطيسية CCP على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد (24/24 ساعة)، لم يعد متوفر لدى البريد منذ توقيف استخدام بطاقة السحب الإلكترونية CCP. والجدول الموالي يوضح أهم مميزاته:

الجدول (02-03): مميزات الموزع الآلي للأوراق DAB

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
تخفيض نشاط السحب بالفروع	وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب متواجد في الشوارع والمحطات وأماكن أخرى، يعمل دون انقطاع	الموزع الآلي للأوراق DAB

المصدر: معطيات مقدمة في مقابلة مع نائب المدير لمديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

2. **الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB:** هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا وتطورا من السابقة بدأ استخدامه في المؤسسة سنة 2005، بالإضافة إلى خدمة السحب تسمح بالقيام بالعديد من العمليات يمكن حصرها فيما يلي:

- الاطلاع على الكشف المصغر وطباعته؛

- الاطلاع على الرصيد وطباعته؛
- إدخال أو تغيير رقم الهاتف؛
- تغيير الرمز السري؛
- تعبئة رصيد الهاتف النقال؛
- التحويل من حساب إلى آخر؛
- طباعة كشف الهوية البريدية؛
- طلب دفتر الصكوك البريدية¹.

بالإضافة الى هاته الخدمات أطلقت مؤسسة بريد الجزائر خدمة جديدة تمثلت في²:

- **خدمة السحب بدون بطاقة Cardless**: خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية) من سحب أموالهم دون الحاجة لاستعمالها ومن أي موزع آلي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر أن يختاروا أي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها. تتم هذه خدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب وتتميز بالسرعة والأمان. وذلك وفق مرحلتين:

المرحلة الأولى: تتم من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب بإتباع الخطوات الآتية:

- فتح تطبيق بريدي موب؛
- اختيار عملية السحب دون بطاقة؛
- اختيار عملية تحويل جديدة؛
- اختيار عملية سحب الأموال من الموزع الآلي GAB؛
- تدوين المبلغ المراد سحبه؛
- تحديد تاريخ انتهاء صلاحية خدمة Cardless؛
- اختيار الإنشاء؛
- تعرض صفحة تحتوي على تفاصيل الاختيار، رقم العملية، المبلغ المالي المختار، وتاريخ انتهاء الصلاحية؛
- الضغط على خيار تم؛
- عند انتهاء الإجراءات السابقة تعرض رسالة تؤكد أنه قد تم إجراء العملية دون بطاقة نقدية بنجاح؛
- تصل رسالة نصية قصيرة إلى هاتفكم النقال حاملة الرقم السري للعملية.

¹ - مقابلة شخصية مع مدير فرعي للوسائل العامة والموارد البشرية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت.

² - دعبوز سعاد، دور استعمال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر للحد من ازمة السيولة، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية،

جامعة محمد شريف مساعدي، سوق أهراس، الجزائر، العدد 06، جوان 2021، ص-ص: 53-54.

المرحلة الثانية: تتم من خلال الموزع الآلي كآلاتي:

- التوجه إلى أي موزع آلي عبر التراب الوطني؛
- اختيار عملية السحب دون بطاقة؛
- إدخال رقم السحب الخاص بعملية السحب دون بطاقة؛
- إدخال الرقم السري المرسل عبر رسالة نصية قصيرة، ثم تأكيد خيار العملية؛
- التحصل على المبلغ المطلوب والمبرمج.

الجدول (02-04): تطور نشاط أجهزة الصراف الآلي لمديرية وحدة البريد تيارت 2018-2022

السنة	عدد أجهزة الصراف الآلي	العدد الإجمالي للمعاملات	نسبة التطور %	المبلغ الإجمالي للمعاملات	نسبة التطور %
2018	34	554 342	-	8 925 709 000	-
2019	34	896 112	+61,67	10 270 813 000	+15,07
2020	34	952 037	+06,24	11 961 389 000	+16,46
2021	34	978 759	+02,81	16 147 578 000	+34,99
2022	48	1 395 210	+42,54	27 016 499 000	+67,30

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

تطور نشاط أجهزة وعمليات الصراف الآلي في مديرية وحدة البريد تيارت للفترة من عام 2018 إلى عام 2023. في عام 2019 حدثت زيادة كبيرة في النشاط، حيث ارتفع المبلغ الإجمالي للمعاملات بنسبة 15,07% ليصل إلى 8,92 مليار دج، وزاد العدد الإجمالي للمعاملات بنسبة 61,67% ليصل إلى 896 112 معاملة، وظل عدد أجهزة الصراف الآلي على مستوى 34 جهازًا. في عام 2020، استمر النمو حيث بلغ المبلغ الإجمالي للمعاملات 10,27 مليار دج، بنسبة نمو قدرها 16,46%، وزاد العدد الإجمالي للمعاملات بنسبة 6,24% ليصل إلى 952 037 معاملة، وظل عدد أجهزة الصراف الآلي على مستوى 34 جهازًا. حيث نرى أن الزيادة في عدد العمليات حقق ارتفاعا منخفضا لسنة 2020 أما المبالغ فكانت الزيادة ضئيلة فيها وهذا بسبب أزمة السيولة التي مست مؤسسة البريد سنتي 2019 و2020 إضافة إلى تراجع النشاط الاقتصادي للبلاد بسبب أزمة كوفيد-19 والحجر الصحي الذي أغلق النشاطات التجارية. في عام 2021، استمر النمو حيث بلغ المبلغ الإجمالي للمعاملات 16,14 مليار دج، بنسبة نمو قدرها 34,99%، وزاد العدد الإجمالي للمعاملات بنسبة 2,81% ليصل إلى 978 759 معاملة، وظل عدد أجهزة الصراف الآلي على مستوى 34 جهازًا. نفس هذا الارتفاع بزيادة عدد الحسابات الجارية بالتالي عدد البطاقات وهذا راجع للإعلان عن مشروع منحة البطالة في الربع الأخير من سنة 2021 كذلك تحسن وضع السيولة على مستوى المكاتب البريدية وكذلك زيادة الوعي نحو استخدام التكنولوجيا في

المعاملات المالية، في عام 2022، حدث نمو ملحوظ حيث بلغ المبلغ الإجمالي للمعاملات 27,01 مليار دج، بنسبة نمو قدرها 67,30%، وزاد العدد الإجمالي للمعاملات بنسبة 42,54% ليصل إلى 1,95 مليون معاملة، وتمت إضافة 14 جهاز صراف آلي ليصبح الإجمالي 48 جهازًا بقيت على نفس المستوى ي سنة 2023، بالإضافة إلى 9 أجهزة مبرمجة لتركبها وتجهيزها لسنة 2024. هذا النمو الكبير راجع إلى زيادة عدد أجهزة الصرف بالإضافة إلى العمليات الخاصة بمنحة البطالة التي كان أول نشاط لها في مارس 2022، يتضح من التحليل أن نشاط أجهزة وعمليات الصراف الآلي في مديرية وحدة البريد تيارت قد شهد نموًا مستمرًا على مدار السنوات الماضية، مما يشير إلى زيادة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وتبني التكنولوجيا في عمليات الدفع والسحب للعملاء.

3. جهاز نهائي الدفع الإلكتروني TPE : لقد تعززت مؤسسة بريد الجزائر بمنظومة نقدية جديدة خاضعة للمقاييس الدولية والأمنية، تمكن من إدماج باقة من الخدمات الإلكترونية منها خدمة الدفع الإلكتروني، والتي تمثلت في استخدام وسيلة دفع الكترونية تسمح بالتخليص بواسطة البطاقة الذهبية، كما وفر بريد الجزائر سنة 2018 خدمة اقتناء نهائي الدفع الإلكتروني لأصحاب الحسابات البريدية الجارية الذين يمتلكون حسابات تجارية، قدر ثمن الجهاز بـ 50.000 دج.

لكن في مارس 2020 قام بريد الجزائر بتزويد التجار والمتعاملين الاقتصاديين بنهايات دفع إلكتروني مجاني لمدة شهرين، وذلك في إطار المجهودات المبذولة لمكافحة جائحة كورونا، مع منح الأولوية للتجار المتواجدين بالولايات المعنية بالحجر الصحي مع مجانية كل الخدمات المتعلقة بهذا الجهاز لمدة شهرين (التثبيت والتشغيل، خدمات الاشتراك، الاتصال بالإنترنت، التكوين في طريقة الاستعمال وكذا الصيانة إضافة إلى تزويدهم بـ 20 حزمة من أوراق الطبع)، وفي فيفري 2021 تم توقيف إمداد التجار بهذا الجهاز وفق مرسوم وزاري لوقف الحسابات التجارية التي تمنح لها أجهزة TPE فهي تمنح باسم المحل وليس الشخص¹.

¹ - مقابلة شخصية مع المدير الفرعي للإعلام الآلي، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت.

الجدول (02-05): تطور عدد أجهزة TPE لمديرية وحدة البريد -تيارت 2019-2022

السنة	2019	2020	2021	2022
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى وكالات اتصالات الجزائر	9	9	9	9
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى وكالات موبيليس	3	3	3	3
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى مكتب EMS*	1	1	1	1
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى المكاتب البريدية	72	72	85	89
نسبة التطور %	-	+0	+18,05	+04,71
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني لدى التجار	47	53	73	73
نسبة التطور %	-	+12,76	+37,73	+0
إجمالي عدد الأجهزة	132	138	171	175
نسبة التطور %	-	+04,54	+23,91	+02,32

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

تظهر الأرقام أعلاه تطور وتحسن استخدام أجهزة الدفع الإلكترونية في بريد الجزائر على مدى الأربع سنوات الماضية، ففي عام 2019 كان هناك 72 جهازاً للدفع الإلكتروني في المكاتب البريدية ولم يتغير عددها في سنة 2020، وصل عدد الأجهزة إلى 85 جهازاً في عام 2021 بنسبة تطور 18,05%، سنة 2022 وصل العدد إلى 89 جهازاً بنسبة تطور 4,71%، هذا يشير إلى زيادة في أجهزة الدفع الإلكتروني تعكس توجهاً إيجابياً نحو تعزيز وتعميم استخدام التكنولوجيا في عمليات الدفع خاصة خلال فترة الظروف الصحية الاستثنائية (كوفيد-19). بالنسبة فئة التجار فقد وصلت عدد الأجهزة لها إلى 53 جهازاً بعدما كان العدد 47 لسنة 2019 بنسبة تطور 12,76%، وهذا راجع إلى صدور قانون المالية لـ 2020 الذي يفرض على التجار امتلاك نهايات الدفع وتوفير وسائل الدفع الإلكتروني في المتاجر، في سنة 2021 وصل عدد الأجهزة إلى 73 جهازاً الذي هو نفسه لسنة 2022، نسبة التطور في هذه الحالة تعكس استقرار العدد ويرجع تفسير ذلك إلى القرار الرئاسي الذي بمقتضاه تم إيقاف الحسابات التجارية في مؤسسة بريد الجزائر منذ 2021/02 التي تمنح أجهزة الدفع لها. كما نرى أن هناك ثبات في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى وكالات اتصالات الجزائر بـ 9 أجهزة، ووكالات موبيليس بـ 3 أجهزة، ومكتب EMS بجهاز واحد على مدى السنوات الأربع الماضية توضح هذه الأرقام أن بريد الجزائر قد قام بتوسيع وتحسين خدمات الدفع الإلكتروني وزيادة توفير الأجهزة في مختلف المنشآت. أما بالنسبة لإجمالي عدد الأجهزة فان نسبة

* EMS: Express Mail Service

التطور في استخدامها بين عامي 2019 و2020 كانت +4,54%، وبين عامي 2020 و2021 كانت +23,91%، وبين عامي 2021 و2022 كانت +2,32%، هذا التطور راجع للأسباب السابقة الذكر، وتعكس التزام المؤسسة بالتحول الرقمي وتلبية احتياجات العملاء في العصر الرقمي.

المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي لبريد الجزائر

بريد الجزائر يعمل على تطوير خدماته المصرفية الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء وتسهيل إجراءاتهم المالية. يقدم بريد الجزائر العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي، لتمكين العملاء من إدارة حساباتهم وإجراء معاملاتهم المالية عبر الإنترنت والهاتف.

أولاً: البنوك الإلكترونية

تقدم البنوك الإلكترونية في بريد الجزائر تجربة مصرفية سهلة ومرنة للعملاء، حيث يمكنهم إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان بمجرد الاتصال بالإنترنت. كما تهدف هذه الخدمات إلى تحسين الكفاءة والراحة للعملاء وتقديم تجربة مصرفية شاملة ومتكاملة.

1. الموقع الإلكتروني ECCP: يوفر بريد الجزائر منصة الكترونية عبر الإنترنت تتمثل في موقع ECCP الذي يوفر

العديد من الخدمات الموجودة على مدار 24/24 ساعة، آنية، وأمنة، وهي كالاتي:

- تسجيل الدخول أو فتح حساب ECCP أما بالنسبة للمستفيدين الجدد من حساب بريدي جديد، يتم منحهم رمز سري بصفة آلية لتسجيل الدخول عبر الموقع <https://eccp.poste.dz>؛
- الاطلاع على الرصيد بصورة آنية وكذلك بالنسبة لجميع العمليات التي تمت خلال اليوم؛
- الطلب العادي للبطاقة الذهبية أو بواسطة خدمة PREMIUM، مع إمكانية تتبع مسارها، تغيير مكتب التسليم، وتوقيفها فوراً في حالة الضياع أو السرقة؛
- طلب دفتر الصكوك وتتبع مساره؛
- طلب فتح حساب بريدي جاري جديد عبر الإنترنت؛
- تتبع البريد والطرود؛
- كشف مفصل لمعاملات الحساب البريدي لجاري؛
- تلقي إشعار عبر SMS لكل معاملة إيداع أو تحويل أو سحب¹.

¹ - الإنترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، (2023/05/25)، [على الخط]، <https://eccp.poste.dz>.

2. الموقع الإلكتروني BaridiWeb: موقع يسمح لزبائن بريد الجزائر الاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت، 24/24 ساعة، 7/7 أيام، هذه الخدمة متاحة فقط لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، وذلك عبر إتباع المراحل التالية:
- إذا سبق الاشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب، يتم إدخال اسم المستخدم وكلمة السر للاستفادة من خدمات بريدي ويب وذلك من خلال موقع بريد الجزائر <https://www.poste.dz> على الرابط <https://baridiweb.poste.dz>؛
 - في حال عدم اشتراك بعد في خدمة بريدي موب، يجب إتباع خطوات التسجيل على الرابط <https://eccp.poste.dz> من أجل الاشتراك في خدمة بريدي ويب؛
 - بمجرد استكمال عملية التسجيل، تصل رسالة نصية قصيرة تؤكد الاشتراك في الخدمة، مما يمكن من الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب؛
 - يمكن استخدام اسم المستخدم وكلمة السر للمستخدمين في BaridiWeb للاستفادة من التطبيق الهاتفي BaridiMob* الذي يقدم نفس الخدمات التي يقدمها بريدي ويب. تتلخص هاته الخدمات فيما يلي:
 - الاطلاع على الحساب البريدي الجاري للزبون؛
 - تسيير البطاقة الذهبية؛
 - التحويل من حساب إلى حساب آخر؛
 - تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزعات الآلية؛
 - تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكاتب البريدية؛
 - إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون؛
 - الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تمت باستخدام البطاقة الذهبية؛
 - حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقاً¹.

* سنتطرق إليه في خدمات الهاتف المصرفي

¹ - قيمش خولة، بلعة جويده، وسائل الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر - الواقع والتحديات، مجلة المغاربية لإدارة المنظمات، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، ديسمبر 2021، ص 87.

3. الموقع الإلكتروني BaridiNet: هو مكتب بريدي إلكتروني يقدم خدمات عبر الانترنت موجود على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر يعرف بالخدمات عبر الانترنت، يقدم باقة من الخدمات عبر الخط متوفرة في كل وقت وبأي مكان، تتمثل في الآتي¹:

- فتح حساب بريدي جاري CCP؛
- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛
- طلب البطاقة الذهبية؛
- دفع فواتير الماء، الكهرباء، الغاز واشتراكات الانترنت والهاتف؛
- شراء تذاكر الطيران والتأمينات؛
- اقتناء المنتجات المعروضة في المتجر الإلكتروني؛
- الاشتراك في خدمة توزيع الصحف.

ثانيا: الهاتف المصرفي

هو خدمة تتيح للعملاء إجراء المعاملات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول. يمكن للعملاء الاتصال بمركز الاتصال المصرفي والحصول على خدمة العملاء، أو خدمة الإشعارات أو التطبيقات الإلكترونية للاستفسار عن الرصيد، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير، وغيرها من العمليات المصرفية الأخرى، كل ذلك من خلال الهاتف.

1. خدمة الإشعارات عبر الرسائل: يقدم بريد الجزائر من خلال الهاتف العديد من الخدمات كخدمة تلقي الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة SMS لكل المعاملات التي تحدث على الحساب البريدي الجاري أو التي تتعلق بالبطاقة الذهبية سواء كان الإشعار متعلق بالمعاملات التي حدثت بواسطتها أو إشعار بوصولها في حالة الطلب عليها.

2. الموزع الصوتي 1530: هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم 1530 للحصول على الخدمات التالية²:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري؛
- طلب دفتر الصكوك؛
- طلب الرقم السري؛
- طلب مساعدة العاملة الاستفسار عن الخدمات النقدية.

¹ - الانترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، (2023/05/25)، [على الخط]،

<https://www.poste.dz/customer/baridinet>

² - مقابلة شخصية مع رئيسة مصلحة المديرية الفرعية للخدمات البريدية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت.

3. تطبيقات الهاتف الذكي: التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر تسمح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر الهاتف الذكي، ويمكن للعملاء القيام بالعديد من العمليات من خلال التطبيق، مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، إجراء تحويلات داخلية ودولية، إدارة القروض، ومتابعة حركات الحسابات، يتم تأمين التطبيق بأحدث تقنيات الحماية لضمان سرية وأمان المعاملات المالية. يوفر بريد تطبيق وحيدا يتمثل في تطبيق BaridiMob نتعرف عليه فيما يلي¹:

هو تطبيق على الهاتف النقال يضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهو يساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الحسن للحساب البريدي الجاري. تطبيق BaridiMob هو النسخة الهاتفية لموقع BaridiWeb، وما هو متاح من خدمات على الموقع متاح كذلك على التطبيق، بالإضافة إلى خدمة BARIDPAY التي سنوضحها فيما يلي²:

هي عبارة عن وسيلة دفع جديدة عن طريق الهاتف النقال من ميزاتهما، أنها سهلة الاستعمال، وغاية في الأمان، هذه الخدمة مبنية على تكنولوجية تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد وهي التقنية المعروفة باسم رمز الإجابة السريع.

يتم هذا النوع من الدفع دون بطاقة ذهبية أو سيولة، بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق BaridiIMob ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر، أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر، بكل أمان وفي وقت فوري، وللاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يتوفر في الزبون الشروط التالية:

- أن تكون له البطاقة النقدية لبريد الجزائر؛
 - يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، ولتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أي موزع آلي من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر؛
 - يجب على الزبون أن يقوم بتحميل أو تثبيت تطبيق BaridiMob على هاتفه الذكي.
- وعملية الدفع عن طريق الهاتف النقال، باستعمال رمز الإجابة السريع، بسيطة جدا تتم كما يلي:
- تشغيل التطبيق BaridiMob؛
 - إختيار خدمة BARIDPAY؛

¹ - الانترنت، الموقع الرسمي لبريد الجزائر، (2023/05/26)، [على الخط]،

<https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>

² - لعلاوي نوري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر - البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر، المجلد 05، العدد 12، ديسمبر 2020، ص-ص: 51-52.

- القيام بعملية المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر،
- إذا كان رمز الإجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر، يحتوي على مبلغ ثابت، فإنه ليس من الضروري للزبون إدخال المبلغ، وإذا كان الأمر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ، فإنه يتوجب على الزبون إدخال مبلغ مشترياته؛
- الإقرار بقبول المعاملة المالية، وهذا من خلال إدخال رمز التوكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية؛
- يتم إرسال إشعار بالدفع إلى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية، تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

المطلب الثالث: الأنظمة الإلكترونية المستعملة في بريد الجزائر

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية واحدة من الأساليب الحديثة والمريحة لإدارة الحسابات المصرفية وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت، ويوفر بريد الجزائر العديد من خدمات الصيرفة الإلكترونية، بما في ذلك الوصول إلى الحسابات عبر الإنترنت، تحويل الأموال، دفع الفواتير، شراء المنتجات والخدمات عبر المتاجر الإلكترونية، وإصدار بطاقات الائتمان والخصم، وغيرها من الخدمات المصرفية، بالتالي يعتمد بريد الجزائر عدة أنظمة تهدف هذه الأنظمة إلى تسهيل العمليات المالية وتعزيز الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

أولاً: نظام المقاصة الإلكترونية

يهدف هذا النظام إلى وضع نظام مقاصة خاص بأوامر الدفع الخاصة بالجمهور العريض، بتبادل كل وسائل الدفع ودخل حيز التنفيذ ابتداء من 15 ماي 2006، حيث بدأ تشغيل النظام بمقاصة الشيكات وأدخلت الوسائل الأخرى تدريجياً في النظام¹، وتتدخل وهو يسمح الهيئات التالية في عملية تسييره وهي بنك الجزائر البنوك التجارية، بريد الجزائر، الخزينة العمومية. تتمثل الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الآلية فيما يلي²:

- تسيير المبادلات بين البنوك بوسائل الدفع غير المادية؛
- تسيير المقاصة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع (الشيك، التحويل، البطاقة البنكية، السفتجة...)
- إعادة دفع أرصدة المقاصة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة وتسويتها؛
- استلام الشيكات الممسوحة ضوئياً وإعادة توجيهها للبنوك المسحوبة منها؛
- الحفاظ على أرشيف للمعطيات الإلكترونية .

¹ - La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2006, Juin 2007, P :110.

² - La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2004, juillet 2005, p :97.

الجدول (02-06): تطور نشاط معالجة الشيكات بنظام ATCI لمديرية وحدة البريد - تيارت 2021-2023

السنة	العدد الإجمالي للعمليات	نسبة التطور %
2021	291	-
2022	356	+22,33
مارس 2023	163	-

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مديرية وحدة البريد لولاية تيارت

يحتوي على نسبة التطور والعدد الإجمالي للعمليات على مدى ثلاث سنوات متتالية. وفقاً للأرقام المذكورة في الجدول، في سنة 2021، كان العدد الإجمالي للعمليات يساوي 291. في عام 2022، زاد العدد الإجمالي للعمليات بنسبة 22,33% ليصل إلى 356 في الجزء الأول من عام 2023 وصل العدد الإجمالي للعمليات. إلى 163 وهو رقم معتبر مقارنة بسنة 2022.

ثانياً: نظام SmartVista و Western union

أحدهما نظام عالمي للتحويل النقدي والآخر نظام دفع إلكتروني ومنصة معالجة المدفوعات سنتعرف عليهما بالتفصيل فيما يلي:

1. نظام Western union: هو نظام أمريكي يستخدم لإرسال واستقبال الأموال في معظم دول العالم خلال دقائق بالإضافة إلى خدمة الدفع السريع والتي توفر للعميل إرسال الدفعات النقدية المستحقة للشركات إلى البنوك ذات الصلة بشركة Western Union، حيث أنه لا يجوز تحويل أكثر من 10.000 دولار أمريكي إلا بموجب الوثائق التي تثبت الغاية من التحويل، وفي غالب الأحيان يتم استخدام سؤال للفحص الدقيق للتأكد من هوية الشخص المستفيد ويكون هذا بطلب من المرسل، وأن تشترط تلك الدول وفقاً لقوانينها وتعليماتها إرسال ذلك السؤال إليها من أجل الفحص وهذا كله راجع إلى كثرة حوالات التزوير ومن بين الأسئلة التي تطرح مثلاً كم رقم الحوالة؟ ما اسم مرسل الحوالة؟ البلد الذي أرسلت منه الحوالة؟ ومبلغ الحوالة مضاف إليه 10 بالمائة من المبلغ الأخير¹.
تم تطبيق هذا النظام لزيادة سرعة تحويل الأموال عبر الحدود الدولية، ويستخدم في العديد من مؤسسات البريد الوطنية ابتداءً من 2001/05/19، تقوم شركات Western Union بتلقي الأموال فقط من الخارج ولا يُسمح لها بإرسال الأموال إلى الخارج، وذلك بسبب القوانين الجزائرية التي تمنع تحويل الأموال من الداخل إلى الخارج. ولذلك، يتعاونون مع وكلاء خارج الجزائر لتنفيذ عمليات التحويل. يُعتبر هذا النظام من أسهل طرق التحويل حيث لا يحتاج المرسل إلى حساب في البنك أو مركز البريد لتحويل الأموال أو استلامها وسحبها. فقط يحتاج المرسل

¹ - محمود محمد سعيفان، تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق، جامعة عمان العربية للدراسات العليا سابقاً، عمان، الأردن، 2008، ص-ص: 54-55.

إلى تقديم بطاقة هويته والمبلغ المطلوب للتحويل بالإضافة إلى رسوم التحويل. بينما يستطيع المستلم سحب الأموال عن طريق تقديم بطاقة هويته بالإضافة إلى رقم التحويل *MTCN الذي يتم إرساله له من المرسل. يتمتع نظام التحويل عبر Western Union بسرعة عالية، حيث يمكن للمستلم سحب الأموال في نفس اليوم ويستغرق فقط حوالي 10 دقائق للوصول. تم توفير نظام Western Union بالقرب من وكالات البريد المنتشرة في 48 ولاية في البلاد، وهو خدمة مهمة جدًا تسمح للعملاء بتلقي النقود بالدينار الجزائري بغض النظر عن العملة التي تم إرسالها (مثل اليورو أو الدولار). يجب على المستفيد من هذه الخدمة زيارة مكتب البريد المعني بالخدمة وطلب الاستمارة الخاصة بعملية التحويل، وسيتم طلب معلوماته الشخصية قبل كل عملية تحويل¹.

الجدول (02-07): تطور نشاط استقبال الأموال بنظام Western union لمديرية وحدة البريد - تيارت

السنة	العدد الإجمالي للعمليات	نسبة التطور %
2021	5038	-
2022	4753	-5,65
مارس 2023	1 031	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

يمكننا ملاحظة العدد الإجمالي لعمليات استقبال الأموال من الخارج بالعملة المحلية. في عام 2021، بلغ العدد الإجمالي للعمليات 5 038، انخفض العدد إلى 4 753 سنة 2022 بنسبة 5,65% وهذا راجع للأزمة الصحية كوفيد-19 التي ألحقت أضرار كبيرة في النظام الاقتصادي العالمي، في الربع الأول من عام 2023، وصل العدد الإجمالي للعمليات إلى 1 031 إذ هو عدد صغير بالنسبة لسنة 2022.

2. نظام SmartVista: هو نظام متكامل لإدارة ومعالجة المدفوعات الإلكترونية والمعاملات المالية وفقا للمعايير

الدولية أسسته BPC Banking Technologie* التي تعد مزوداً معروفاً لحلول الدفع الإلكتروني للصناعة المالية العالمية. يتم استخدامه بشكل واسع في القطاع المالي والبنوك والشركات المالية لتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني وإدارة البطاقات والمعاملات المصرفية الأخرى، يقدم SmartVista من مجموعة كاملة من خدمات القنوات المتعددة التي تلبي توقعات العملاء الحالية، يغطي SmartVista قنوات الهاتف المحمول والإنترنت، وتدعم جميع الخدمات الرقمية من أرصدة الحسابات والمعلومات، إلى تحويلات الأموال، ودفع الفواتير، بما في ذلك فتح الحسابات عبر الإنترنت، والمعاملات عبر الإنترنت². لهذا النظام عدة مميزات تتمثل في³:

* MTCN: Money Transfer Control Number

¹- Internet, Site officiel d'Algérie Poste, (26/05/2023), [en ligne], <http://www.poste.city-dz.com>.

* BPC : Banking Payments Context

²- Bpc banking technologies, **SMARTVISTA AT A GLANCE**, internal docummet, 2017, p-p : 01-02.

³- Bpc banking technologies, **SMARTVISTA Digital Banking**, document interne, 2020, p :05.

- إدارة البطاقات والحسابات؛
 - دعم البطاقات والمحافظ الإلكترونية؛
 - إرسال استفسارات العملاء عن المنتجات والخدمات المصرفية؛
 - عرض معلومات العميل معلومات البطاقة والحساب، معلومات حامل البطاقة؛
 - ميزات الأمان الصناعية بما في ذلك المصادقة البيومترية وقيود المعاملات القطرية؛
 - إجراء مجموعة واسعة من المعاملات المصرفية المدفوعات والتحويلات. تحويل الأموال، الخصم (نقداً برمز)، بما في ذلك المعاملات بدون بطاقة؛
 - الوصول إلى المعلومات المصرفية الحملات والعروض الخاصة. مواقع الفروع وأجهزة الصراف الآلي؛
 - تقديم الإشعارات والتقارير والبيانات؛
 - محرك رسائل قوي يدعم إرسال الإشعارات وصندوق بريد آمن للعملاء للتواصل مع المؤسسة.
- بالنسبة لبريد الجزائر، بدأ العمل بنظام SmartVista في بداية سنة 2017، حيث يمكن استخدام النظام في تنفيذ عمليات المدفوعات الإلكترونية المختلفة في البريد، مثل سحب النقود عبر الصرافات الآلية، واستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني، وتنفيذ عمليات الحوالات المالية، وغيرها من الخدمات المرتبطة بالمدفوعات. يعتبر نظاماً متكاملًا يوفر مجموعة من الميزات والوظائف المتقدمة، مثل إدارة الحسابات، وتتبع المعاملات، وإصدار البطاقات، وتحليل البيانات المالية، والتعامل مع الشبكات المختلفة. يوفر النظام أيضًا مرونة وسهولة التكامل مع الأنظمة الأخرى والجهات الخارجية، مما يسهل استخدامه في بيئات متعددة القنوات ومتعددة البنوك¹.

¹ - مقابلة شخصية مع موظف لدى المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت.

خلاصة الفصل:

تشهد الجزائر تطورًا سريعًا في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، ومؤسسة بريد الجزائر تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز هذا التحول نحو مستقبل مالي رقمي. فبفضل التقدم التكنولوجي وزيادة استخدام الإنترنت، والوسائل الإلكترونية أصبحت الخدمات المالية الرقمية تلقى قبولًا واسعًا في البلاد، يعمل بريد الجزائر على توفير حلول مبتكرة لتحسين وتسهيل عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للمواطنين والشركات، وببذل جهودًا مستمرة في تطبيق مظاهر الصيرفة الإلكترونية، حيث قام بإدخال تغييرات كبيرة في نظام عمله فأصبح يقدم خدمات جديدة وحديثة لم تكن موجودة في السابق تنافس هاته الأخيرة في جودتها خدمات القطاع البنكي، تهدف هذه الجهود إلى تلبية تطلعات العملاء ومواكبة التطور التكنولوجي في قطاع الخدمات المالية، وتتيح مختلف هذه الأنظمة للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء عمليات الدفع والتحويل عبر الإنترنت، وذلك بواسطة مختلف الوسائل والوسائط المخصصة.

خاتمة

خاتمة

كان للتطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال اثر كبير في تطوير مختلف القطاعات والمجالات العلمية والاقتصادية خاصة القطاع المالي والمصرفي، بحيث ساهمت في تحديث نوع جديد من المعاملات المالية يتمثل في الصيرفة الإلكترونية، من خلال ظهور وسائل جديدة لإجراء المعاملات المالية تقوم على ركائز الكترونية أصبحت أساس الحياة اليومية للأفراد ككل من بطاقات الكترونية، الأوراق التجارية الإلكترونية بالإضافة إلى النقد الافتراضي وهاته الوسائل استدعت وجود وسائط تمكن العميل من الوصول إلى حساباته والتي تخوله للقيام بمختلف العمليات المعروضة التي تتمثل في أجهزة الصراف الآلي بمختلف أنواعها، البنوك الإلكترونية، الهاتف المصرفي، هاته الأخيرة تقوم على أنظمة لتسوية المعاملات والتي وجدت لتخدم تطور عمليات الصيرفة الإلكترونية .

في ظل هذه التحولات الاقتصادية حاولت الجزائر مواكبة هذه التطورات وأدركت حتمية تحسين خدماتها المصرفية في إطار التطورات الحاصلة في المجال المصرفي، وخلص هذا الإدراك بتبني مشاريع عديدة وانتهاج إصلاحات في نظامها المالي والنقدي والمصرفي ووضع برامج لإدراج مختلف مظاهر الصيرفة الإلكترونية في مختلف مؤسساتها المالية والمصرفية، فبادرت بإنشاء شركة تألوية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM سنة 1995 لتطوير النقديات الإلكترونية وترقية عمليات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وقد قامت هذه الأخيرة بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية ما بين البنوك RMI سنة 1996 وكان الهدف من إنشائها تطوير النظام المصرفي وتغطية الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات البنكية الإلكترونية CIB والتي عرفت تطورا ملحوظا، وأيضا قامت الجزائر في ظل عصرنة نظامها بتبني أنظمة دفع حديثة كنظام التسوية الإجمالية الفورية ARTS ونظام المقاصة الإلكترونية ATCI من أجل الارتقاء بمعاملاتها المصرفية وتسهيلها وكذا اختصار الوقت وجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن مع تحقيق وكسب رضاهم.

وبريد الجزائر كأحد الجهات المالية الرئيسية في البلاد، تعتبر مؤسسة فاعلة في معظم مراحل إدخال الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، حيث كانت من المؤسسات الأولى التي انضمت إلى شركة SATIM فور تأسيسها، وأيضا قام بريد الجزائر في ظل عصرنة نظامه بتبني أنظمة دفع حديثة كنظام Western Union الذي يسمح باستقبال الأموال من الخارج حيث كانت أول مؤسسة تفتح المجال لهذا النوع من المعاملات سنة 2001، وقامت كذلك بتجربة رائدة ومميزة لنظم الدفع الإلكترونية عرفت بتجربة SyMAP سنة 2005 التي هدفت إلى الرفع من مستوى بريد الجزائر في مجال النقدية الإلكترونية وتطويره ووضع إستراتيجية تسمح له بزيادة نطاق ووسائل ووسائط الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وكانت مؤسسة البريد أول من أدرجت نظام تسديد الفواتير والدفع عبر الانترنت في الجزائر سنة 2013. تعزيز بريد الجزائر لمجال الصيرفة كان يعود كذلك إلى المشاكل التي واجهتها كأزمات السيولة لسنة 2010 وكذلك 2020/2019 التي ساهمت في الانتشار الكبير للبطاقات الإلكترونية، وجائحة كورونا سنة 2020 إلى غاية 2021 التي أجبرتها على تقديم خدمات جديدة تتماشى

خاتمة

مع الأوضاع الصحية في تلك الفترة كخدمة السحب بدون بطاقة، لكن ورغم كل هذا لا تزال تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية لازالت بعيدة عن مستوى المعاملات المالية الإلكترونية في الدول المتقدمة، بسبب التأخر في إنجاز مشاريع البنى التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحديث قطاع الخدمات المالية وأنظمة الدفع، حيث أن إقبال المواطنين الجزائريين على هذا النوع يتحسن بوتيرة بطيئة، ولأن التعامل وفق هذا النمط يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها.

1. اختبار الفرضيات: بعد دراستنا للموضوع، اتضح لنا صحة الفرضيات من عدمها التي وضعناها كمنطلق لدراستنا، فتبين معنا أن:

الفرضية الأولى: والتي مفادها أن البنوك والمؤسسات المالية استغنت عن الخدمات التقليدية لتحل مكانها الخدمات الإلكترونية، وقد تم نفي صحة الفرضية، فبالرغم من أن البنوك والمؤسسات المالية تقدم خدمات مالية الكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، والمنصات الإلكترونية، لكنها لازالت في نفس الوقت تتعامل بالخدمات التقليدية إذ أن معظم الزبائن يتوجهون للبنوك من أجل إجراء مختلف المعاملات المالية من سحب، دفع، الاطلاع على الرصيد وكذا التحويلات المالية بطرق تقليدية، لكنها تسعى جاهدة للوصول إلى أقصى استفادة من التكنولوجيا والتخلص من جميع الخدمات التقليدية.

الفرضية الثانية: والتي مفادها أن بريد الجزائر هو مؤسسة بريدية خدماتية لا تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية في نشاطها، فقد تم نفي صحة الفرضية، فبريد الجزائر هو فعلا مؤسسة بريدية وفي نفس الوقت هو مؤسسة مالية تسعى لتحصل على اعتماد الدولة لتكون مؤسسة مصرفية، وتقدم مختلف عمليات الصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم البطاقات الإلكترونية وأبرزها البطاقة الذهبية، بالإضافة إلى البنوك الإلكترونية المتمثلة في موقع BaridiNet وموقع ECCP، وحتى الهاتف المصرفي من خلال تطبيق BaridiMob، وكذا مختلف الخدمات المقدمة من خلال أجهزة الصراف الآلي.

2. نتائج الدراسة: لقد توصلنا من خلال قيامنا للدراسة النظرية ومن خلال الدراسة الميدانية للموضوع توصلنا إلى عدد من النتائج التي كانت مهمة في بحثنا وهي كالآتي:

- إن عولمة النظام المصرفي أدت إلى ظهور أشكال ووسائط جديدة للعمل المصرفي، ساهمت فيها التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطوير كل من أجهزة الصراف الآلي، البنوك الإلكترونية والهاتف المصرفي؛
- أدت العولمة المصرفية والتقدم التكنولوجي في مجال الصيرفة إلى ظهور ونشأة المعاملات المالية الإلكترونية بما فيها من وسائل ووسائط وأنظمة دفع وتسوية الكترونية من أجل الحفاظ على العملاء وجلب آخرون جدد؛

خاتمة

- لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل دفع الكترونية والتي انتشرت بسرعة عبر كل أنحاء العالم وحظيت بقبول واسع مما شجع على خلق وسائل دفع أخرى، ليستمر التطور فيشمل ابتكار أجهزة تمثل وسائط لهاته الأخيرة تتلاءم وعالم الصيرفة الإلكترونية تلزمها وجود أنظمة تضمن إتمام المعاملات؛
- تتيح الأنظمة للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء عمليات الدفع والتحويل عبر الإنترنت، وذلك بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية أو مواقع الويب المخصصة؛
- ظهرت وسائل ونظم الدفع الإلكترونية كنتيجة حتمية لتعاملات البنوك الإلكترونية، حيث أن هذه القنوات وبتعدد أشكالها تعمل على تسهيل الحركات المالية سواء بين الأفراد والبنوك أو ما بين البنوك؛
- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من عوامل تطور المؤسسات المالية والرفع من أدائها الخدمي ومواكبة التحديات وجذب الزبائن والرفع من القدرة التنافسية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء المؤسسة فهي تفتح آفاقا واسعة للحصول على الخدمة المالية في أي وقت وفي أي مكان؛
- عملت الجزائر على تطوير جهازها المصرفي وذلك من خلال تنفيذ العديد من المشاريع الإستراتيجية ومرورا بالعديد من المحطات من أجل تحديث وعصرنة المعاملات المالية الإلكترونية فقد بدأت بتطوير بطاقات الدفع والسحب وتطوير أنظمتها؛
- تشهد الجزائر تطورا سريعا في مجال الصيرفة الإلكترونية، ومؤسسة بريد الجزائر تلعب دورا حاسما في تعزيز هذا التحول نحو مستقبل مالي رقمي؛
- بفضل التقدم التكنولوجي وزيادة استخدام الإنترنت، أصبحت الخدمات المالية الرقمية تلقى قبولا واسعا في البلاد؛
- الصيرفة الإلكترونية ساهمت في توسيع نطاق الخدمات المصرفية في البلاد؛
- تهدف جهود بريد الجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية إلى تلبية تطلعات العملاء ومواكبة التطور التكنولوجي في قطاع الخدمات المالية، تعمل على تبني أنظمة شاملة للصيرفة الإلكترونية تشمل العديد من الخدمات والمنتجات المالية الرقمية؛
- يعمل بريد الجزائر على توفير حلول مبتكرة لتحسين وتسهيل عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للمواطنين والشركات؛
- تعتبر البطاقة الإلكترونية وسيلة دفع رئيسة لمؤسسة بريد الجزائر؛
- يعتبر بريد الجزائر أكبر مصدر للبطاقات الإلكترونية التي تتمثل في البطاقة الذهبية؛
- 60% من المعاملات المالية الكترونية في النظام المصرفي الجزائري تتم عن طريق مؤسسة بريد الجزائر كونها تحمل أكبر قاعدة للعملاء؛

خاتمة

- توفر الصيرفة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر العديد من الفوائد للعملاء، من بينها تمكين العملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت؛
- تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير نظام شامل للصيرفة الإلكترونية يشمل العديد من الخدمات والمنتجات المالية الرقمية، يتيح هذا النظام للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء عمليات الدفع والتحويل عبر الإنترنت، وذلك بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية أو مواقع الويب المخصصة؛
- تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات متنوعة تشمل التحويلات الداخلية والدولية، الدفع الإلكتروني للفواتير، الشراء عبر الإنترنت، وغيرها؛
- كانت مؤسسة بريد الجزائر أول من قدم خدمة استقبال الأموال من الخارج عن طريق نظام Western Union سنة 2001؛
- أقام بريد تجربة رائدة ومميزة لنظم الدفع الإلكترونية عرفت بتجربة SyMAP سنة 2005 التي هدفت إلى الرفع من مستواه في مجال النقدية الإلكترونية وتطويره ووضع إستراتيجية تسمح له بزيادة نطاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛
- تتيح التكنولوجيا لمؤسسة بريد الجزائر تحسين كفاءتها العملية وتقليل التكاليف؛
- يواجه بريد الجزائر تحديات متعلقة بتبني الصيرفة الإلكترونية، مثل ضعف التطور التكنولوجي وقلة الوعي والتدريب ونقص الثقة في الأمان والحماية، وقيود التشريعات والتنظيمات، وعدم توافر البنية التحتية الكافية؛
- 3. **الاقتراحات والتوصيات:** على هذا الأساس رأينا أنه من الواجب تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي من شأنها أن تساهم في إثراء موضوعنا:
- يجب تعزيز التعاون بين بريد الجزائر والجهات الرقابية والشركاء الاقتصاديين لتحسين بنية التحتية الرقمية وتسهيل التحويلات المالية الإلكترونية؛
- الحصول على اعتماد الدولة لتكون مؤسسة مصرفية من أجل فتح المجال لتطورات أكبر؛
- يجب أن تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقديم دورات تدريبية وحملات توعية لتعزيز العمل بالصيرفة الإلكترونية؛
- تطوير البنية التحتية لتسهيل تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية؛
- القيام بدراسات قبل طرح أي منتج بريدي جديد أو تطوير لأي خدمة حالية لاستطلاع آراء الزبائن ورغباتهم واقتراحاتهم؛
- زيادة عدد التطبيقات الإلكترونية وتحديث تطبيق BaridiMob الموجود سابقاً؛
- توفير خدمة الدفع عبر البطاقة الذهبية في جميع المتاجر الإلكترونية؛

خاتمة

- توفير خدمة إرسال الأموال إلى الخارج عبر نظام Western Union؛
 - الاستغناء عن عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كامل واستبدالها بالعمليات الإلكترونية؛
 - رفع حاجز سياسة السرية ودعم البحث العلمي لتطوير الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة؛
 - إصدار قوانين وتشريعات تنظيمية تصب في صالح زيادة نطاق الصيرفة الإلكترونية .
2. آفاق الدراسة: من خلال دراستنا للموضوع وتعمقنا فيه، نأمل أن تكون هذه الدراسة أهلا ل طرح مواضيع أكثر تخصصا ومساهمة لتطور وتنمية مؤسسة بريد الجزائر، ولعلنا قمنا بفتح آفاق جديدة من خلال هذه الدراسة للباحثين في هذا المجال والطلبة القادمين مستقبلا، نقترح المواضيع التالية:
- دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المالية في بريد الجزائر؛
 - أثر المعاملات المالية الإلكترونية في التخفيف من أزمة السيولة؛
 - علاقة المعاملات المالية الإلكترونية بمستوى رضا العملاء؛
 - الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ودورها في التحسين من أداء العملاء؛
 - فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الوقاية من جائحة كورونا.
- وفي الأخير نسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع ومعالجته بالقدر الذي يزيد من إشباع معارفنا كما نتمنى أن نكون قد ساهمنا ولو بالقليل في إثراء الرصيد العلمي والمعرفي لنا ولإخواننا الطلبة، والحمد لله رب العالمين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب:

1. السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، د ط، 2006؛
2. الشمري ناظم محمد نوري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2008؛
3. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ط1، 1999؛
4. زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جورة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2003؛
5. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2004؛
6. سميحة القليوبي، وسائل الدفع الحديثة البطاقات البلاستيكية - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، د ط، 2002؛
7. عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بيروت، لبنان، د.ط، 2006؛
8. فداء أحمد يحيى الحمود، النظام القانوني لبطاقات الائتمان، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.ط، 1999؛
9. محمد حسن رفاعي العطار، البيع عبر شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، د.ط، 2007؛
10. محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والبنكية والمحاسبية لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الدوحة، قطر، د. ط، 1997؛
11. محمد محمود حبش، إدارة العمليات المصرفية الدولية تطبيقات عملية، شركة إقبال للطباعة والتغليف، عمان، الأردن، 2001؛
12. محمد نور صالح، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009؛

قائمة المراجع

13. محمود محمد سعيقان، تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسل الأموال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق، جامعة عمان العربية للدراسات العليا سابقا، عمان، الأردن، 2008؛
14. وائل الدببسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع والآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، ط2، 2010.
- ثانيا: الأطروحات والرسائل:**
15. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014؛
16. بن موسى عمر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر - دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، غرداية، الجزائر، 2019/2020؛
17. إياد زكي محمد أبورحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009؛
18. بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيئي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2007/2008؛
19. بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيئي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2007/2008؛
20. جلال مسري، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجيا، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد مالي ونقدي، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، 2007؛
21. زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010/2011؛
22. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010/2011؛

قائمة المراجع

23. نور الدين إيمان، تطوير الخدمات في القطاع المصرفي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، رسالة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد التطبيقي وتسيير المنظمات، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012/2011؛
24. سميرة بريح، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية - دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تقرت وبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي خلال الفترة الممتدة ما بين 2008-2014، رسالة لنيل درجة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015/2014.
- ثالثا: **المجلات الدورية:**
25. أبوبكر سالم، قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني-التجربة الماليزية نموذجا، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016؛
26. أسامة غزلاني، ناصر بوعزيز، دور استخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ورمز الاستجابة السريعة لمعالجة التصريحات المفصلة في تسريع عملية الجمركة في الجزائر، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 30 سبتمبر 2022؛
27. أم الخير قوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، مارس 2022؛
28. أمينة عدنان، التطوير التكنولوجي في المصارف-دراسة ميدانية في المصارف الجزائرية، مجلة المدير، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، تيبازة، الجزائر، العدد 05، ديسمبر 2017؛
29. بن جدو أمينة، ديقش سمية، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 30 سبتمبر 2020؛
30. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، القاهرة، مصر، المجلد 28، العدد 80، جوان 2019؛
31. بوحاي حياة، مجاني غنية، اتجاهات تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، مارس 2023؛

قائمة المراجع

32. بورايو هاجر اميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة لونيبي علي، البليدة، الجزائر، المجلد13، العدد01، ماي 2018؛
33. بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد07، العدد01، جوان 2022؛
34. جلايلة عبد الجليل، بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية خدماتها ومخاطرها، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، المجلد13، العدد01، جوان 2019؛
35. جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية - تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد02، العدد03، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، جانفي 2017؛
36. حاجي العلجة، أثر ومتطلبات التجارة الإلكترونية لنقل الاقتصاد الوطني إلى واحة المعلوماتية الحديثة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، العدد00، ديسمبر 2009؛
37. حاضر صباح شعير، محمد فخري محمد، حمد خضير أحمد، آليات الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية - دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، المجلد03، العدد02، جوان 2019؛
38. حمزة فائق وهيب الزبيدي، منار حيدر علي الغانمي، تطور الصيرفة الإلكترونية وأثر الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة كلية التراث الجامعة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق، العدد20، 2016؛
39. خلدون كراز، تقنية التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق وتطبيقاتها في قطاعات النقل، مجلة سلسلة الدراسات الفنية، وزارة النقل، دمشق، سوريا، العدد10، ماي 2010؛
40. دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد12، العدد04، اكتوبر 2021؛
41. دعبوز سعاد، دور استعمال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر للحد من أزمة السيولة، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة محمد شريف مساعدي، سوق أهراس، الجزائر، العدد06، جوان 2021؛
42. ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد:20، جوان 2021؛

قائمة المراجع

43. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، ديسمبر 2021؛
44. زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة - حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، العدد 05، جوان 2017؛
45. زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، المجلد 27، العدد 46، ديسمبر 2016؛
46. زروني مصطفى، حنك سعيدة، دوافع استعمال شبكة سويفت «SWIFT» في المعاملات الدولية، مجلة الإحصاء والاقتصاد التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، تيبازة، الجزائر، العدد 20، 2013؛
47. سمية أحمد ميلي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية - مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، ماي 2021؛
48. سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، العدد 06، ديسمبر 2016؛
49. سهيلة بن دريس، محمد حمو، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، جانفي 2020؛
50. شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني - دراسة تحليلية لآراء عينة من حاملين البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالأغواط، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2022؛
51. عايدة عبير بلعبيدي، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصادية المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، جوان 2012؛
52. عبد الرحيم الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز مركز النشر العلمي، جدة، السعودية، المجلد 31، العدد 02، 2007؛

قائمة المراجع

53. عبد العزيز صحراوي، فائزة لعرف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا-بطاقة الدفع الإلكتروني(الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 13، العدد 03، ديسمبر 2020؛
54. عبد الهادي مسعودي، لخصر لعروس، تقييم واقع التجارة الإلكترونية واستعمالات البطاقات الإلكترونية بالجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، سبتمبر 2017؛
55. عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 08، جوان 2012؛
56. عريوة محاد، محمد خاوي، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 04، ديسمبر 2017؛
57. عمر بولحبيب، آسيا قاسمي، واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية بينك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي علي كافي، تندوف، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، جوان 2022؛
58. قاشي خالد، العثماني مصطفى، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، جانفي 2010؛
59. قطاف عقبة، بومعروف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة - الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية (نفطال)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 30 جوان 2021؛
60. قيمش خولة، بلعة جويده، وسائل الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر -الواقع والتحديات، مجلة المغربية لإدارة المنظمات، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، ديسمبر 2021؛
61. كريمة بركات، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر -المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط، مجلة معارف، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2021؛
62. كهينة رشام، ضوابط البنك المركزي لتنظيم التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني مع الإشارة لواقع البطاقة البنكية في الجزائر، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة محمد مقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021؛

قائمة المراجع

63. كواشي حنان، قدي عبد المجيد، نحو تشخيص واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر-التجارة الإلكترونية كحافز لاستخدام البطاقات البنكية وخدمات الدفع الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجبلاي بونعام، خميس مليانة، الجزائر، المجلد13، العدد01، مارس2022؛
64. كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، العدد07، أبريل 2017؛
65. لازري نجية، تطور النقد الآلي في بريد الجزائر، مجلة شهرية لعمال البريد، مديرية الاتصال لبريد الجزائر، العدد41، مارس 2007؛
66. اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية، نظم الدفع الخاصة بعرض وسداد الفواتير إلكترونيا، إصدارات صندوق النقد العربي، أبوظبي، الامارات العربية المتحدة، بدون عدد، 21 ديسمبر 2009؛
67. لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر -البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر، المجلد05، العدد12، ديسمبر 2020؛
68. محرز نور الدين، صيد مريم، نظام الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجبلاي بونعام، خميس مليانة، الجزائر، المجلد01، العدد02، جانفي 2010؛
69. مرشيشي عقيلة، السفتجة الإلكترونية بديلة للسفتجة التقليدية، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، المجلد10، العدد01، 10 جوان 2015؛
70. مزهود نور الدين، مقدم ياسين، واقع عقود تجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد07، العدد02، جوان 2022؛
71. مطاي عبد القادر، بن شنيينة كريمة، صلاح محمد، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، تيسمسيلت، الجزائر، المجلد02، العدد02، جوان 2020؛
72. منزل يمينة، صافة خيرة، الأوراق التجارية من التقليدية إلى الإلكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد15، العدد01، أبريل 2022؛

قائمة المراجع

73. نواري لعلاوي، عبد القادر خليل، مساهمة تحويل الأموال عن طريق الهاتف المحمول في إرساء الشمول المالي تجربة -كينيا ومحاولة الاستفادة منها في الجزائر، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، ديسمبر 2021؛

74. هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، العدد 01، جوان 2017؛

75. هدى كرمانى، عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر-دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري البنك الخارجي الجزائري الشركة العامة لولاية قسنطينة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، ديسمبر 2019.

رابعاً: الجرائد الرسمية:

76. المواد 01-02-03-04، المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 04، المؤرخة في 2 ذو القعدة عام 1422 الموافق لـ 16 جانفي 200؛

77. المادة 02، النظام رقم 05-06 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، المؤرخة في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق لـ 15 ديسمبر 2005.

خامساً: الملتقيات:

78. بن عمارة نوال، وسائل الدفع الإلكترونية -الأفاق والتحديات، الملتقى الدولي الأول حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 15/17 مارس 2004؛

79. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي الواقع والتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/15 ديسمبر 2004؛

80. زيدان محمد، حبار عبد الرزاق، متطلبات تكييف الرقابة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري مع المعايير العالمية، الملتقى الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 11/12 مارس 2008؛

قائمة المراجع

81. عبد الله غالم، آيات الله مولحسان، آثار اقتصاد المعرفة على تنمية وتطوير المؤسسات المالية والمصرفية، الملتقى الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2005؛
82. عبد المجيد قدي، نظم التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي الأول حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 17/15 مارس 2004؛
83. معطي الله خير الدين، بوقمقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 15/14 ديسمبر 2004.

سادسا: المقابلات:

84. مقابلة شخصية مع المديرية الفرعية للوسائل العامة والموارد البشرية، مديرية وحدة البريد لولاية تيارت؛
85. مقابلة شخصية مع المدير الفرعي للإعلام الآلي، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؛
86. مقابلة شخصية مع المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية لدى مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؛
87. مقابلة شخصية مع رئيس مصلحة المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؛
88. مقابلة شخصية مع رئيسة مصلحة المديرية الفرعية للخدمات البريدية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؛
89. مقابلة شخصية مع مدير المديرية الفرعية للمحاسبة والمالية، مديرية وحدة البريد لولاية تيارت؛
90. مقابلة شخصية مع مدير فرعي للوسائل العامة والموارد البشرية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؛
91. مقابلة شخصية مع موظف لدى المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيارت؛
92. مقابلة شخصية مع نائب المدير لمديرية وحدة البريد لولاية تيارت.

II. المراجع باللغة الأجنبية:

1. Les Thèses:

93. Jean Louis Courteaud, La carte de paiement électronique réalités latentes et émergentes, Thèse de doctorat en Mathématiques et informatique appliquées aux sciences sociales, Paris 02, Paris, France, 20 février 1989.

2. Les Revues:

94. Kassoul Sofiane, Melki Tarik, Le rôle du groupement d'intérêt économique monétique (GIE Monétique) au développement du E-Banking en Algérie, Revue Innovation, Université Lounici Ali, Blida, Algérie, Volume12, Numéro02, Décembre 2022;

95. Mahmood Shah, Steve Clark, E-Banking Management Issues Solutions and Strategies, **Information Science Reference**, Yurchak Printing Inc, New York, USA, No Edition, 2009.

3. Séminaire et Colloque:

96. M. Ait Cheikhi, le développement de la carte bancaire au Maghreb - l'expérience d'Algérie poste, **séminaire de TUNIS, rencontre sur la carte bancaire au Maghreb**, El Hammamat, la Tunisie, journées de 08 et 09 février 2007.

4. Documents et Rapports :

97. Bpc banking technologies, **SMARTVISTA AT A GLANCE**, internal document, 2017;

98. Bpc banking technologies, **SMARTVISTA Digital Banking**, document interne, 2020;

99. La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2006, Juin 2007;

100. La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2004, juillet 2005;

101. La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2018, décembre 2019;

102. La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2019, décembre 2020 ;

103. La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2021, décembre 2022 ;

104. La Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport 2017, juillet 2018.

III. مراجع الانترنت:

105. Site officiel d'Algérie Poste <http://www.poste.dz> ;

106. Site officiel de l'association des banques et établissements financiers <https://www.abef-dz.org/abef/index.php> ;

107. Site officiel de la banque Crédit Populaire d'Algérie <https://www.cpa-bank.dz> ;

108. Site officiel de la banque mobile de Natixisbank <https://www.banxybank.com>;

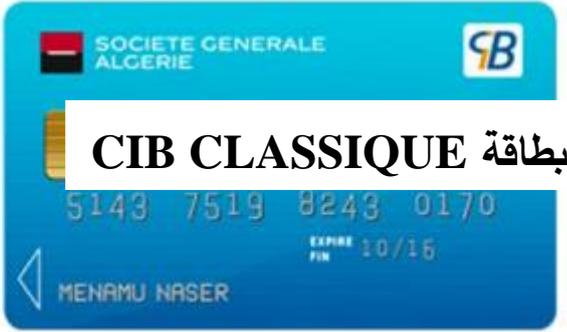
109. الموقع الرسمي لبريد الجزائر <https://www.poste.dz>

قائمة المراجع

110. الموقع الرسمي لتجمع النقد الآلي <https://giemonetique.dz>؛
111. الموقع الرسمي لجريدة الحوار [/https://elhiwar.dz](https://elhiwar.dz)؛
112. الموقع الرسمي للبنك البركة <https://www.albaraka-bank.dz>؛
113. الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <https://www.bna.dz/ar>؛
114. الموقع الرسمي للمنصة الإلكترونية BaridiNet [/https://baridinet.poste.dz](https://baridinet.poste.dz)؛
115. الموقع الرسمي للمنصة الإلكترونية BaridiWeb [/https://baridinet.poste.dz](https://baridinet.poste.dz)؛
116. الموقع الرسمي للمنصة الإلكترونية ECCP [.https://eccp.poste.dz](https://eccp.poste.dz)

الملاحق

الملحق رقم (01)



بطاقة CIB GOLD



بطاقة CCP لبريد الجزائر

الملحق رقم (02)

الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB والنهائيات الطرفية للبيع TPE



الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB



TPE FILIERE



SMART TPE

مستخلص:

نتج عن تقدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال استحداث نمط جديد من المعاملات المالية يعرف بالصيرفة الإلكترونية التي تعتبر أحد التطورات الهامة في قطاع الخدمات المالية، حيث تسهم في تحسين وتسريع عمليات التحويلات المالية وتوفير خدمات مرنة ومتاحة على مدار الساعة، وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية وعملياتها وواقع تطبيقها في الجزائر تحديدا مؤسسة بريد الجزائر، كونها تواجه التحديات نفسها التي تواجهها المؤسسات المالية الأخرى في تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية التي تتطلب بيئة تساهم في تطبيق العمل المصرفي الإلكتروني عن طريق استخدام تقنيات ووسائل حديثة لأنظمة الدفع الإلكتروني. كما توصلت هذه الدراسة إلى أن مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة خدمتية تسعى أن تكون مؤسسة مالية ومصرفية تقدم العديد من الخدمات المالية الإلكترونية وتعمل على تطوير نظام شامل للصيرفة الإلكترونية يشمل العديد من الخدمات والمنتجات المالية الرقمية تتيح للعملاء إجراء مختلف العمليات بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية أو مواقع الويب المخصصة، كما أن تبني عمليات الصيرفة الإلكترونية في بريد الجزائر ساهم بشكل كبير في توسيع نطاق العمليات المالية الإلكترونية رغم هذا لا تزال متأخرة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، مؤسسة بريد الجزائر، وسائل الدفع الإلكتروني، وسائل الدفع الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكتروني، البطاقات الإلكترونية .

Abstract :

The progress of information and communication technology resulted the development of a new type of financial transactions known as electronic banking, which is considered one of the important developments in the financial services sector, as it contributes to improving and make financial transfers faster and providing flexible and available services around the clock. This study aims to shed light on electronic banking And its operations and the reality of its application in Algeria, specifically Algeria Post Corporation, as it faces the same challenges faced by other financial institutions in adopting electronic banking technology that requires an environment that contributes to the application of electronic banking work through the use of modern technologies and means of electronic payment systems. This study also concluded that the Algeria Post corporation is a service institution that seeks to be a financial and banking institution which provides many electronic financial services and is working to develop a comprehensive electronic banking system that includes many digital financial services and products that allow customers to perform various operations through smart phone applications or websites. Also the adoption of electronic banking operations in Algeria Post has greatly contributed to expanding the scope of electronic financial operations in Algeria, as it carries the largest segment of customers however, it is still lagging behind in this field.

Keywords: Algeria Post Corporation, E-banking, E-banking cards, E-payment channels, E-payment methods, E-payment systems.