

وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسات المالية، مؤسسة بريد الجزائر نموذجاً.

Electronic payment methods and their impact on improving the quality of service and raising the performance of financial institutions, Algérie Poste as a model.

سالم مجدي عادل

جامعة تيسمسيلت، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، الجزائر، salem.madjdi@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/03/17

تاريخ القبول: 2025/02/01

تاريخ الاستلام: 2025/01/20

ملخص:

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل دور وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين نوعية الخدمات المالية و رفع أداء المؤسسات المالية، حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري للدراسة على الدور الذي تلعبه مؤسسة بريد الجزائر في التطوير المستمر للخدمات المالية الإلكترونية رغم بعض الصعوبات و العوائق القانونية و الاجتماعية التي تحتاج الى مزيد من الاندماج و المرافقة. بما في ذلك، مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على تحسين نوعية الخدمة للمؤسسات المالية، مثل بريد الجزائر، حيث يمكن للمؤسسات المالية توفير خدمات أكثر سهولة وسرعة لعملائها، مما يؤدي إلى زيادة أداؤها المالي. و تظهر الدراسة الوصفية لمؤسسة بريد الجزائر، ما مدى إسهام وسائل الدفع الإلكتروني مثل: الدفع عبر الإنترنت، والتطبيقات النقدية على الهواتف الذكية، والتحويلات الإلكترونية أن تسهم في زيادة الإيرادات وفك الاكتظاظ وطوابير الانتظار على مستوى المكاتب و الوكالات التابعة لها على المستوى الولائي و الوطني. كما تتيح للعملاء و كافة شرائح المجتمع القدرة على إجراء معاملاتهم بسهولة وأمان عبر الإنترنت أو من خلال مختلف التطبيقات.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، نوعية الخدمة، الأداء المالي، المؤسسات المالية.

تصنيف JEL: B17، 032، 016.

Abstract:

The aim of this study is to analyze the role of electronic payment methods and their impact on improving the quality of financial services and increasing the performance of financial institutions.

We applied the theoretical aspect of the study to the role played by Algérie Poste in the development of electronic financial services despite some legal and social difficulties and obstacles. Which requires further integration and support.

Including the extent to which electronic payment methods affect the improvement of the quality of service for financial institutions, such as Algeria Post, because financial institutions can

provide easier and faster services to their customers, leading to an increase in their financial performance.

The descriptive study of Algeria Post shows the extent to which electronic payment methods such as online payment, electronic money applications on smartphones and electronic transfers contribute to increasing revenues and reducing queues at its offices and agencies at the local and national levels.

It also enables customers and all segments to carry out their transactions easily and securely online or through the various applications.

Keywords: Electronic payment, quality of service, financial performance, financial institutions.

Jel Classification Codes : 016, 032, B17.

1. مقدمة:

مع التطورات التكنولوجية في مجال الدفع الإلكتروني و إرتباطها بالمعاملات الإقتصادية كان لابد للجزائر الإرتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع الذي يعرف تحديات كبيرة، أهمها ثقافة المجتمع التي تتعصب للتعامل بالوسائل الحديثة، معطية الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته مما أدى بالمؤسسات الفاعلة إلى إعتقاد تخطيط استراتيجي للنهوض بالمعاملات المالية الحديثة من خلال مجموعة من المشاريع التي دخلت حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكترونية.

ومنه نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة ورفع أداء المؤسسات المالية؟

من خلال ما سبق ومن أجل تبسيط هذا البحث، يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- هل وسائل الدفع الإلكترونية فعالة للمؤسسات المالية؟
 - فيما تكمن أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في المؤسسات المالية؟
 - كيف تؤثر وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة؟
- ولالإجابة على الأسئلة الفرعية، نضع الفرضيات التالية:
- تسمح وسائل الدفع الإلكترونية للمؤسسات المالية بإجراء عدد كبير من المعاملات في فترة زمنية قصيرة،
 - تؤثر وسائل الدفع الإلكترونية تأثيرا إيجابيا على رفع إيرادات المؤسسات المالية،
 - تعمل وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المقدمة للعملاء.

2. ماهية وسائل الدفع الإلكتروني:

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني كنتيجة للتطور في مجال نظم المعلومات وتكنولوجيات الإتصال و كحل للمشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية خاصة خلال سنوات 2011 ، 2012 و 2020 ، التي تميزت بالتذبذب في السيولة النقدية على مستوى واسع في الجزائر و كذا الأخطار غير النظامية كجائحة كوفيد 19 و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من

الإنتشار بسرعة، و قد ساعد في ذلك دعم الدولة و الجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد من العملاء و بهدف تحقيق أعلى نسبة من الإيرادات ، أين تم استخدام ما يسمى بالبطاقات النقدية "وسائل الدفع الحديثة". و لم يكن أمام البنوك و المؤسسات المالية لمواجهة التحديات سوى مسايرة التطورات و العمل على إيجاد أنظمة إلكترونية متكاملة، متنوعة و متطورة.

1.2 مفهوم وسائل الدفع الالكترونية، خصائصها وأهميتها:

1.1.2 تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

وردت تعريفات عدة لأنظمة الدفع الإلكتروني يتمحور معظمها حول طبيعة الدفع بالمقارنة مع طبيعة وسائل الدفع في النظم التقليدية ومن هنا يمكن تعريفها على أنها: "النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً، بدلاً من استخدام النقود الإئتمانية أو النقود الكتابية حيث يقوم البائعون عن طريق شبكة خاصة، بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن".

- نظام الدفع الإلكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية مدمجة مع تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض بناء نظام الدفع الإلكتروني، من خلاله تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي.

- هو نقد عالمي بمعنى لا حدود له وقاعدته الأساسية تتمثل في الإنترنت وبشكل عام يسمى أحياناً نقد رقمي تم تطويره ليسمح للبائعين والمشتريين عبر الإنترنت أن يعقد صفقاتهم ضمن الفضاء السبراني عبر الشبكة العالمية.

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن النظام الدفع الإلكتروني هو مجموعة الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة بين الدائن والمدين في التعامل بالنقود الورقية.

2.1.2 خصائص وسائل الدفع الالكتروني :

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالصكوك.
- تتطلب توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينها.
- يمكن أن يتم الدفع الإلكتروني من خلال أنواع متعددة من الشبكات، ومثال ذلك شبكة عامة مفتوحة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد سواء كانوا أشخاص حقيقيين أو معنويين وشبكة خاصة مغلقة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم. أو شبكة مختلطة كأن يكون لصاحب الأمر الحرية في غلقها حتى تكون العمليات آمنة أو فتحها للسماح لمعاملين آخرين بإجراء عملياتهم.

3.1.2 أهمية الدفع الإلكتروني :

لوسائل الدفع الإلكتروني أهمية بالغة لأطراف العلاقة التعاقدية، فهي تمنح عدة مزايا وفوائد لحاملها أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر وعلى المستوى الإقتصادي عموما ، نذكر منها:

- الشعور بالأمان والخصوصية والسهولة في الاستعمال:

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة دفع جاهزة توفر على العميل المشاكل المتعلقة بالنقود الائتمانية وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها أو سرقتها، كما تحل له الوفاء بالتزاماته المالية بطريقة سهلة ، كما تساعد على توفير الوقت من خلال إجراء مختلف العمليات ، كما أن الخصوصية في التعامل بهذه الوسائل تأتي من كون هذه الأخيرة لا ترتبط في معظمها بصكوك أي أنه لا تكتنفها علاقة بنكية ملموسة مما يساعد على سرية العمليات التي يقوم بها العميل، كما أن البطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها شخصا وعدم قابليتها للإنتقال عن طريق التظهير.

أما بالنسبة للتجار فتكمن أهمية في كون القيمة الإلكترونية التي قام العميل بدفعها لهم ، قابلة للتحويل إلى نقود كتابية دون أدنى شك وذلك بضمان المؤسسة المالية التي قامت بتأطير المعاملة.

- توفير النقدية بصورة فورية:

يؤدي هذا نظام الدفع الإلكتروني إلى تحسين المعاملات المالية و تسريع دوران النقود، ذلك أن نظام الدفع الإلكتروني يتسم بالطبيعة الدولية ويتم إستخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر أنظمة إلكترونية متفق عليها عبر أنحاء العالم عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها البنوك ومؤسسات الائتمان.

2.2 أنواع، مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

نتيجة التطورات التي حدثت في مجال التجارة الإلكترونية الذي تمحّص عنها وسائل دفع حديثة يتم بواسطتها تسوية المدفوعات في التجارة الإلكترونية بشكل عام وتسوية المعاملات المصرفية بشكل خاص، والتي تتميز بطابعها الإلكتروني، مسايرة بذلك التطور الاقتصادي في هذا العصر الرقمي.

1.2.2 أنواع وسائل الدفع الإلكتروني :

تعددت وسائل الدفع الإلكتروني و اتخذت أشكالاً مختلفة تتلاءم مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات حيث كان أول ظهور في شكل بطاقات بنكية ومع التطور في مجال تكنولوجيا الاتصالات أخذت أشكالاً جد متطورة ومتنوعة، أهمها:

أولاً: البطاقات البنكية وأنواعها.

تعتبر البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الإلكترونية تداولاً نظراً للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضلاً عن السهولة التي تتيحها في المعاملات المصرفية الإلكترونية.

1- البطاقات البنكية:

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلاً من حمل النقود، التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف، تحمل عليها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه ، حيث يتم صرف هذه الأموال من البنوك من خلال موزعات الصرف الآلية.

2- أنواع البطاقات البنكية:

وهناك عدة أصناف لهذه البطاقات من أهمها:

2-أ- البطاقات الائتمانية Credit Card: وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان"، يستطيع المستهلك إستعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام بإقتراضه (شراؤه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين، وتنقسم إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة، وبطاقات ائتمان غير متجددة.

- بطاقات الإئتمان المتجددة Raveling credit card: هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء و إئتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة، فالإئتمان المتولد عن إستخدام هذه البطاقة يعد دينا متجددا على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة إلى البنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الإتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في الموعد المحدد أو يدعه معلقاً بدمته، ويكون ملزماً بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية، وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بمبلغ مالي تبقيه ضماناً مقابل عمليات البطاقة.

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

2-ب- البطاقات غير الائتمانية: هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المكدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان، ويمكن تقسيم هذه البطاقات كمايلي:

- **البطاقات المدينة (Débit Card):** تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ، إذ تسمح لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباته الجارية في المصرف مباشرة، أي أنه بدلا من الإقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا كما هو الحال في البطاقة الائتمانية فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند إستعماله لهذه البطاقة فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الأموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء أما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط فإن التحميل يتم خلال عدة أيام لاحقة، و يمكن أن نميز هذه البطاقات من خلال عدة معايير:

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

البطاقة الدولية: مثل فيزا، ماستر كارد، ويمكن إستخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها.

البطاقة المحلية: وتستخدم داخل البلاد المصدرة فيها بالعملة المحلية.

✓ **معيار العمليات المنجزة بالبطاقة:** ونجد فيه:

بطاقة الخصم الفوري: يستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء فقط، إذ يشترط لإصدار هذه البطاقات أن يكون للعميل له حساب في البنك فيه رصيد إذ يستطيع البنك المصدر لهذه البطاقة أن يخصم منه ما يحصل عليه حامل البطاقة عند إستعمالها ويجب ألا ينقص رصيد حسابه من المبلغ الذي يمكن أن تؤمنه بطاقة الائتمان أي أن الحد الأعلى للإئتمان هو رصيد الحساب الموجود في البنك. وبذلك يكون رصيد الحساب البنكي أشبه ما يكون بضمان نقدي فالبنك لا يقدم لحامل البطاقة قرضا و لا يسمح له بإستعمالها إلا في حدود رصيده وكلما قام حامل البطاقة بإستخدامها يقوم المصدر لها بالبنك بالسحب مباشرة من حسابه لتسديد قيمة فاتورة مشترياته التي تصل إلى البنك من طرف التاجر ومن الواضح أن هذه البطاقة تشبه كثيرا الصك الذي يستحق الدفع لمجرد الإطلاع عليه والتاجر يقبل قيمة البضائع أو الخدمات بمجرد الإطلاع على البطاقة ، وقد يتعدى حامل البطاقة الحد المسموح به فيجب أن تؤخذ موافقة من قسم الإئتمان الخاص بالبنك المصدر وإذا تمت الموافقة يتم حساب باقي المبلغ على نظام بطاقة الائتمان.

- **بطاقة الصكوك Card Guarantee Cheque:** تتضمن هذه البطاقة إسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها وعندما يرغب العميل في إستخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم التاجر بتدوين رقمها على ظهر الصك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على الصك مع توقيعه على البطاقة، و التأكد من صلاحية البطاقة وبهذه العملية يكون البنك ضامناً دفع قيمة الصك للمستفيد في حدود المبلغ المحدد بالبطاقة، ومن ثم فإن هذه البطاقة لا تستخدم بإستقلال عن الصك، وإنما تعمل إلى جانبه والسبب في إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالصكوك خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقات الضمان.

بطاقة السحب الآلي: لقد عرفت أجهزة الصرف الآلي تطوراً كبيراً للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية حيث تم إنشاء محطات صرف آلي، لتمكن العميل بمقتضاها من سحب مبالغ نقدية من حسابه في حد أقصى متفق عليه وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبايك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى منها الإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الصكوك واستلامه.

- **بطاقة الخصم:** يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن إئتمان، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة للبطاقات الصراف الآلية، ويلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن أن يستخدم على نفس شبكات الآلات السابقة ويعود ارتفاع معدل استخدامها إلى ما يلي:

الإقبال المتزايد من قبل العملاء والتجار و إزدياد تعودهم عليها.

تزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك.

- **البطاقة المدفوعة مسبقاً:** تقوم هذه البطاقة على أساس تثبيت مبلغ محدد، ويتم إستخدامها بمعاملات لدى المحلات المختلفة وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات الهواتف و وسائل النقل... إلخ، وبعض هذه البطاقات قد يكون محدود الإستخدام بعملية واحدة مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة الهاتف وبسبب الإصدارات المتزايدة والمتعاقبة لأنواع هذه البطاقات فإنه ليس من السهل التوصل إلى إحصاء دقيق لحجمها الحالي.

- **بطاقة الدفع الآجل:** الأصل في بطاقات الإئتمان على أساس أن الدفع الشهري يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبتها بها دورياً مرة كل شهر في تاريخ معين ويقوم العميل بدفع ما عليه بالمستحقات نتجت عن إستخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الإستحقاق الذي يحدده البنك المصدر ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات وذلك إبتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب إستخدام البطاقة أو في بعض الأحيان الأخرى من تاريخ الإرسال البنكي المصدر لكشف الحساب، ومطالبة العميل بالسداد وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة

مجانا دون إحتساب فوائد عليها ويتضح من هذا الأسلوب أنه لا يلزم أن يكون لحامل هذا النوع من البطاقات رصيد سابق بإستخدام البطاقة لأنه يحصل عن كل إستخدام على قروض بدون فوائد بقيمة مشترياته.

ثانيا: البطاقة الذكية Smart card و الصكوك الإلكترونية

1- البطاقات الذكية:

لقد كانت ولادة البطاقة الذكية استجابة لطلبات المستهلكين المتنامية نحو الاستفادة من نظم متقدمة للمدفوعات تؤمن لهم الملائمة في الزمان والمكان والاستعمال والحماية من التزوير والمحافظة على الخصوصيات الشخصية بالإضافة إلى تمكينهم من الدخول إلى نظم المعلومات المالية وإنجاز المدفوعات من خلال استعمال تشكيلة متنوعة من الأدوات الالكترونية، ويرى البعض إدراج البطاقات الذكية تحت بند البطاقات البلاستيكية على أساس أنها عبارة عن جيل جديد من البطاقات بينما يرى البعض الآخر إدراجها ضمن النقود الالكترونية على اعتبار أنه يمكن تخزين قيم النقود فعليا عليها على عكس البطاقات العادية إلا أنه نظرا للأهمية الفائقة التي اكتسبتها في الآونة الأخيرة فإننا نعتبرها وسيلة مستقلة للدفع الالكتروني لا تتبع أي تصنيف.

1-1- مفهوم البطاقة الذكية: هي بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي، تخزن في داخلها شرائح للذاكرة وهي تشبه الكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعال على سجل للبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها فضلا عن بياناته الشخصية والرقم السري وتعد هذه البطاقة الجديدة من البطاقات التي يختار العميل طريقة التعامل بها سواء كان التعامل عن طريق الدفع أو الائتمان، ويتيح هذا النظام لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية للتدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصحائها.

كما أنها تحتوي معالجا دقيقا يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية فضلا عن إمكانية تعاملها مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويضا أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري على البائع كما أن القدرة الاتصالية لها تمنحها الأفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقة القيمة المخزنة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات، ومع التطور غير المسبوق في مجال تكنولوجيا الإتصالات إبتكرت منظمة الفيزا العالمية بالتعاون مع شركة توشيبا للإلكترونيات بطاقة ذكية جدا "Super Card" و smart و تتميز بأنها تحافظ على خصوصية حامل البطاقة وتمنع التزوير والتحايل بأن عملية الدفع التي تتم بإستخدامها تنفذ من خلال نظام كتابي إلكتروني مشفر "Cryptographic" وتسمى الكتابة الخوارزمية وهذه البطاقة تحتوي على معالج صغير للبيانات مع ذاكرة وشريط ممغنت وشاشة عرض ومفاتيح ذات ألياف محشوة في نسيج البطاقة.

1-2- مميزات البطاقة الذكية: يمكن القول أن البطاقة الذكية تتميز عن البطاقات البنكية التي سبق ذكرها بالمميزات التالية:

- تمكن البطاقة الذكية حاملها من إختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل إئتماني أو عن طريق الدفع الفوري.
- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي.

- تعكس كل تعاملات العميل المالية ومدفوعاته.

2- الصكوك الإلكترونية: إن الصك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات التقليدية التي إعتدنا تداولها.

2-1- تعريف الصكوك الإلكترونية: هي محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونياً بشكل كلي، أو جزئي يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الصك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية.

2-2- خصائص الصكوك الإلكترونية: تتميز الصكوك الإلكترونية بما يلي:

- تخضع الصكوك الإلكترونية إلى الإطار القانوني نفسه المقرر في الصكوك الورقية.
- السرية ويعتبر أكثر أماناً. دفتر الصك الإلكتروني يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها الصك العادي، ويعتبر أفضل لأنه يوفر
- تقلص الصكوك الإلكترونية من تكلفة الإدارة و الدفع وتحل مشكلة التوريد والنقل والطبع والسرعة.
- خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكاليف المواد الورقية والطباعة.
- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية.
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.
- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلاً أكثر في كشف الحسابات.

ثالثاً: النقود الإلكترونية والمخافز الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب الحديثة والتوسع في إستخدامها ظهرت النقود الإلكترونية والمخافز الإلكترونية إذ أصبحت النقود تقبل بشكل متزايد في تسديد المدفوعات عبر شبكة الأنترنت، وكذلك زادت الحاجة إلى إستعمال المخافز في المعاملات التجارية اليومية المحلية والعالمية.

1- النقود الإلكترونية: إستخدمت الأدبيات الحديثة مصطلحات مختلفة للتعبير عن النقود الإلكترونية فيشار إليها بمسميات مختلفة منها النقود الرقمية أو العملة الرقمية أو النقديّة الإلكترونية.

1-1- تعريف النقود الإلكترونية: هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتشير النقود الإلكترونية إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة، كما تعرف بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلاً محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي إعتدنا تداولها.

1-2- خصائص النقود الإلكترونية: تتمتع النقود الإلكترونية بخصائص تكون بشكلين:

خصائص عملية متعلقة بالإستخدام:

يتميز النقد الإلكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي:

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي.
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.
- يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالإنترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية.
- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل.

خصائص متعلقة بإحتياجات الأمن:

لتحقق أكبر قدر من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ نقد إلكترونية مقترحة أبرزها:

- أن تحقق الأمان عند إستخدامها بحيث يصعب إختراقها من قبل القراصنة والمحتالين.
- أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الإلكتروني.

الفرع الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني :

أ- مزايا وسائل الدفع الإلكتروني :

يترتب على إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية مجموعة من المزايا ويمكن إنجازها فيما يلي:

أولاً: بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:

- سهولة و يسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

ثانياً- بالنسبة للتاجر: لطالما أن عبئ متابعة ديون الزبائن يقع على حامل البنوك والمؤسسات المصدرة، فإن البائع بعيد عن تحمل هذا العبء فهي تعد ضمان لحقوق البائع.

ثالثاً- بالنسبة لمصدرها: تعتبر مصدر ربح معتبر يفوق في كثير من الأحيان الربح المحقق في وسائل الدفع الكلاسيكية.

ب- عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

من العيوب التي تعاني منها وسائل الدفع الإلكترونية ما يلي:

أولاً- بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن إستخدام هذه الوسائل زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم قدرة سداد حامل البطاقة لقيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء.

ثانياً: بالنسبة للتاجر: قد تؤدي مخالفته وعدم إلتزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه و وضع إسمه في القائمة السوداء ما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.

ثالثاً: بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك نفقات ضياعه.

3. الخدمات المالية الإلكترونية في بريد الجزائر:

تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى توفير العديد من الخدمات المتنوعة في ظل التطور الذي يشهده قطاع البريد، و يعتمد بريد الجزائر على الابتكار و طرح منتجات جديدة للإستجابة لتطلعات الزبائن و تلبية متطلباتهم المتغيرة و تحسين مستوى أداء المؤسسة، و لهذا خصصنا هذا الفرع لإسقاط الأسس النظرية على مؤسسة بريد الجزائر.

1.3 واقع الخدمات المالية الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر:

كان ما يميز الخدمة المالية التي يقدمها بريد الجزائر قبل سنة 2015، بأنها خدمة تقليدية، ولا تتناسب البتة مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة على مستوى هذا القطاع، لذلك بدأ التفكير في تحديث الخدمة المالية في بريد الجزائر وذلك بجعلها عصرية.

ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المالية هو تحديث أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية وجعلها إلكترونية، حتى يسهل اعتماد المعاملات الإلكترونية في بريد الجزائر.

فمن أهم أساليب عصرة قطاع البريد ما يلي:

أ. الحوالة الإلكترونية : و تستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب و هذه الخدمة متوفرة في

كل مكاتب البريد الجزائر المرتبطة بالشبكة و يطلق عليها إسم حوالتك Hawal@tic.

الشكل 1.3: مخطط توضيحي لخدمة حوالتك Hawal@tic



المصدر: <https://www.ntic-dz.com/decouvrez-hawalatic-un-nouveau-service-de-transfert-dargent-sans-compte-ccp>

ب. **السحب الآلي للأموال** : بإستعمال البطاقة النقدية الذهبية عن طريق الصراف الآلي و تستعمل في الشبايك بالمكاتب و هي محمية برقم سري و تعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.

ت. **الحساب الجاري عن بعد**: حيث تم إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية تتمثل في: خدمة 1530 والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام ب:

- تقديم الانشغالات، الشكاوى و الاحتجاجات.
 - الإطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس.
 - و التي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام بخدمة ECCP.
 - الإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت.
 - طلب دفتر الصكوك عبر الإنترنت.
 - كشف العمليات المالية لفترة معينة.
 - الإطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر خدمة الرصيد برسالة نصية قصيرة Racidi.
- **خدمة البطاقة الذهبية**: هي بطاقة نقدية صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد - ماستركارد فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني، و تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري :

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- تحويل الأموال من حساب لآخر.
- سحب الأموال من موزعات النقود لبريد الجزائر و البنوك الأخرى Interbancaireté.
- دفع الفواتير عبر الإنترنت.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.

2.3 الخدمات المالية الإلكترونية التي يقدمها بريد الجزائر:

تقدم مؤسسة بريد الجزائر جملة الخدمات الإلكترونية أهمها :

1- الشباك الإلكتروني: و يقوم بتوفير خدمات للزبائن و المتعاملين و هي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2- بطاقة السحب النقدية الإلكترونية : يتم إستعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر و التي تعمل على وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقهما يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود من أي شباك بريدي أو موزع

أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري، و تتميز بطاقة السحب النقدية ب : الأمن (sécurité) ، التوفر (disponibilité) ، السرعة (rapidité).

الشكل 2.3: مخطط توضيحي للمكونات الرقمية للبطاقة النقدية الذهبية



المصدر : <https://www.lactualgerie.com/finance/communiqué-important-dalgerie-poste-concernant-la-carte-edahabia>

3- خدمة السحب: إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال للمواطنين و التي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر .

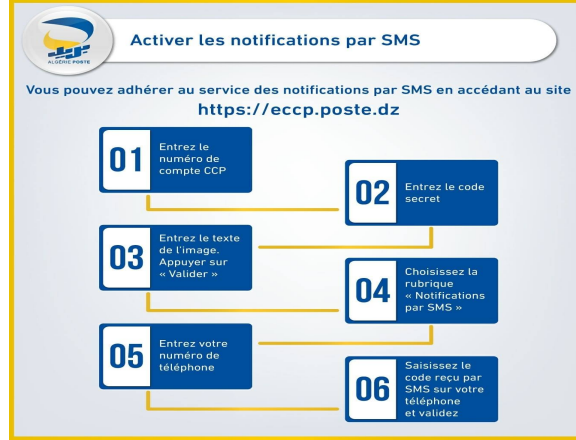
4- خدمات الإطلاع على الرصيد: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب النقدية البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده ، و له إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب.

5- خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية : و التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية و التي يتم إستظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

6- خدمات عمومية عن طريق شبكة الإنترنت: و تشمل:

- **خدمات الإطلاع على الرصيد :** " توفر شبكة الإنترنت خدمات إلكترونية لكل أفراد و متعاملي بريد الجزائر و الذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، و يلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقاً من رقم الحساب .

الشكل 3.3: مخطط توضيحي لمختلف خدمات تسير الحساب البريدي الجاري عبر الإنترنت.



المصدر: www.eccp.poste.dz

- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية : و ذلك عن طريق ملاء كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل استمارة إلكترونية.
- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية : من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب و الدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين و بالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الإنترنت.
- في إطار عصنة خدماتها البريدية، و بغية تحسين النوعية لصالح المواطن، شرعت «بريد الجزائر» كذلك في آلية عصنة نشاطاتها.
- و قد تميزت هذه العصنة بإطلاق خدماتها عبر الإنترنت (" بريدي نت " ، و الخدمات عبر الهاتف النقال):
- إطلاق تطبيق " بريدي موب " سنة 2018 الذي يسمح بإنجاز كافة الوظائف التي تسمح بها البطاقة النقدية "الذهبية" ، على سبيل المثال معاملات النقود ، الإطلاع على الرصيد ، تعبئة حساب الهاتف النقال، دفع فواتير الغاز ، الكهرباء ، الإنترنت ، و الهاتف، دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد.
- دفع الفواتير عبر بوابة الانترنت التجارية للمتعاملين الإقتصاديين و التجار المندرجين في المنصة النقدية " لبريد الجزائر " ، على غرار متعاملي الهاتف الثابت و النقال، سونلغاز، شركات التأمين، الخطوط الجوية الجزائرية ... الخ.

الشكل 4.3: مخطط توضيحي لخدمة بريدي موب.



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

4. خاتمة:

إن نجاح المعاملات الإلكترونية كنموذج للأعمال لم يعد موعد شك بل على العكس فقد غيرت الانترنت وجه عالم التجارة والأعمال إلى مستويات راقية مما اوجب على المؤسسة الاقتصادية أن تسير هذه التطورات، حيث تسمح المعاملات الإلكترونية للمؤسسات الاقتصادية أن تمارس أعمالها بطريقة لم تكن متاحة من قبل مما جعل المؤسسات سواء كانت كبرى أو صغرى أن تأخذ بعين الاعتبار أو تسعى جاهدة من اجل تأسيس مواقع لتسيير أعمالها، كما أصبحت جزء من الطريقة التي تمارس بها شركات عديدة أعمالها. والجزائر جزء من الدول المعنية بهذا الانفتاح فان ضرورة مواكبة هذه التطورات تعتبر عملاً أولياً، وذلك بتوفير البنية التحتية المعلوماتية التي لا تقتصر على الموقع وعرض المنتجات والإسراع لجعل البطاقات الإلكترونية متاحة أكثر لكافة المتعاملين لتسهيل المعاملات التجارية والتسويقية بين المنتج والمستهلك، لذلك فعلى المؤسسات الاقتصادية أن تبني المعاملات الإلكترونية خاصة في ظل التطورات الراهنة المتمثلة خصوصاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تفرز فرص تسويقية وتسهل من المعاملات بين مختلف المؤسسات والمتعاملين معها، وضرورة دراسة أثرها على سلوك المستهلكين الذي يتصف بالتغير الدائم والسريع، وبالتالي فان هذه المعاملات الإلكترونية أصبحت في الوقت الراهن تلعب دوراً كبيراً في تحسين مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية في مختلف القطاعات الاقتصادية وبالأخص في قطاع الخدمات.

نتائج الدراسة:

- ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية لتغطي عيوب ونقائص وسائل الدفع التقليدية؛
- وسائل الدفع الإلكترونية توفر الجهد والوقت كما أنها تتميز بالأمان والسرعة.

- وسائل الدفع الالكترونية تخفض التكاليف وتزيد من الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية وهذا نتيجة استخدام العملاء للسحب الآلي وغيرها من وسائل الدفع الالكتروني.

- وسائل الدفع الالكتروني لها تأثير إيجابي على تحسين نوعية الخدمة لمؤسسات المالية و البنوك التجارية .

التوصيات والاقتراحات:

- الحرص على القيام بعمليات تحسيسية لتوعية المجتمع بأهمية وسائل الدفع الالكتروني.
- تسهيل إجراءات التحكم و الاستفادة من وسائل الدفع الالكتروني بطريقة آمنة.
- وضع قوانين وإجراءات ردعية من أجل المخاطر و التجاوزات الحاصلة جراء الاستعمال غير القانوني لوسائل الدفع الالكتروني.

5. قائمة المراجع:

1. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، 2005.
2. جميل سالم الزيدانين، أساسيات في الجهاز المالي، دار وائل، الأردن، 1999.
3. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003.
4. طه طارق ، إدارة البنوك و نظم المعلومات المصرفية، الدار الجامعية لنشر التوزيع، الإسكندرية، مصر 2000.
5. عبد الغفار حنفي، وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، السياسات مصرفية تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية و التطبيقية، البنوك العربية ، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر 2004.
6. عصام عبد الفتاح، التجارة الالكترونية في التشريعات العربية و الأجنبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2009.
7. احمد الخالق، التجارة الالكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2006 .
8. أحمد محمود الزامل، ناصر جردات، أحمد يوسف عريقات، سحر محمد فوطه، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
9. مزهر شعبان الهلاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، ط1، دار الثقافة، الأردن، 2014.
10. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1 ،كلية التخطيط والإدارة الجامعية للقاء التطبيقية، الأردن، 2012.

المجلات :

1. بن علي حسان، طوال هبية، الإدارة الالكترونية وإمكاناتها في تحقيق رضا الزبون، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد13، العدد03، الجلفة، الجزائر، 2019.
2. تفرات يزيدي، سلاوي حنان، بصري ريمة، مبررات الانتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد07، العدد02، الجلفة، الجزائر، 2020.