

جامعة غليزان.

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.



جامعة غليزان
RELIZANE UNIVERSITY

قسم علوم إقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية.

تخصص: إقتصاد دولي.

التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الإقتصاد الجزائري .
دراسة حالة _ بريدي الجزائر " فرع غليزان "

Financial technology and its impact on the Algerian economy..
Case Study _ Postal Algeria "Relizane Branch"

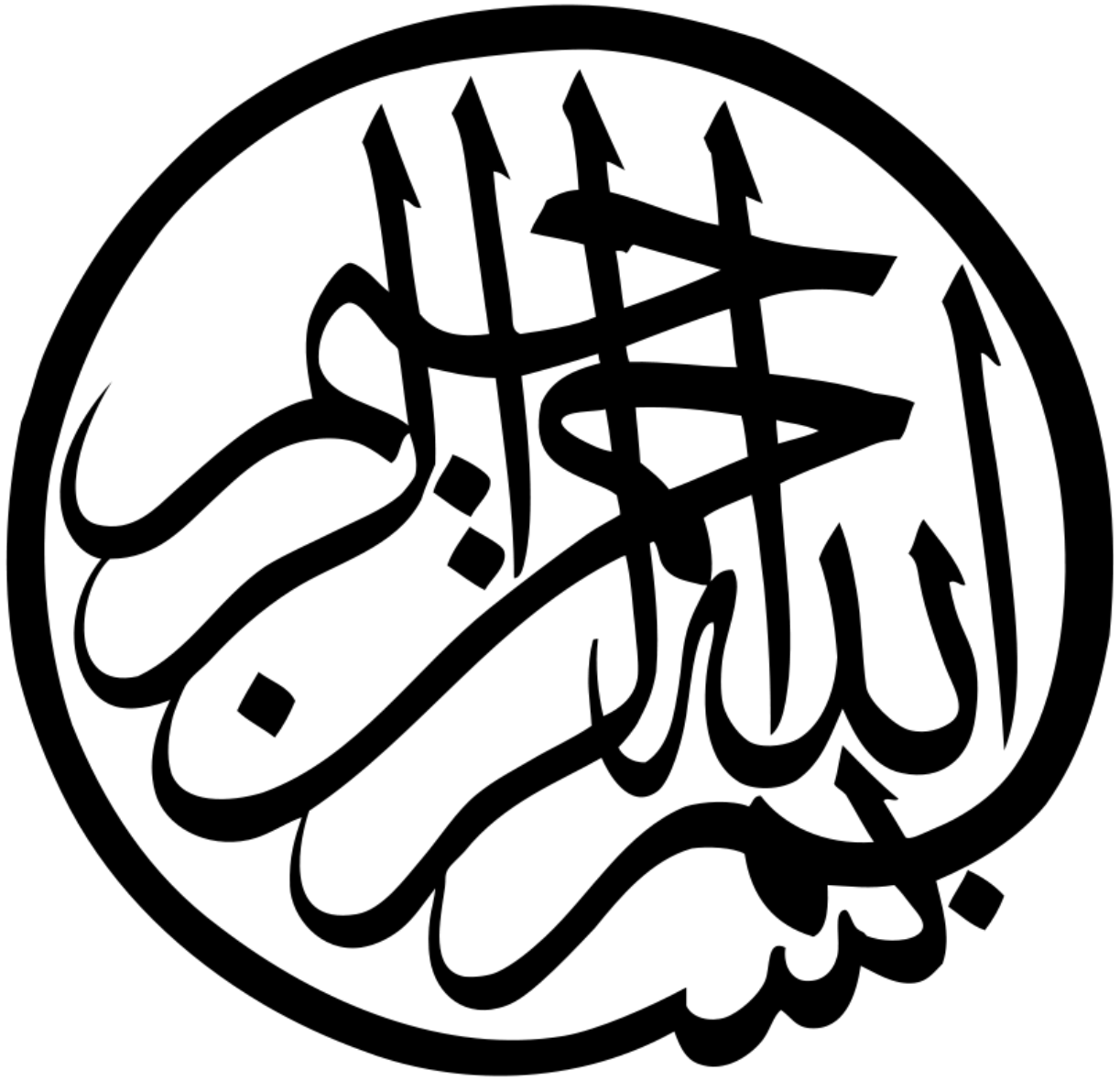
تحت اشراف
د. مزيان محمد توفيق

من اعداد الطالبين :

- حداد يوسف

- بوقروج لزررق

السنة الجامعية: 2024/2023.



الاهداء

إلى من استعنت به و توكلت عليه الله عز وجل

إلى منقذ البشرية من ظلمات إلى نور الإسلام مُحَمَّد ﷺ

إلى التي بجنانها ارتويت و بدفئها احتमित و بنورها اهتديت إلى أمي أطال الله في عمرها

إلى درعي الذي به احتमित و في الحياة به اقتديت ركيزة عمري و صدر امانني و كبريائي إلى من علمني محاسن

الأخلاق ابي أطال الله في عمره إلى زميلي في العمل إلى جميع العائلة و الأقارب إلى أصدقائي و إليكم جميعا أهدي

هذا البحث المتواضع راجيا من المولى عز وجل أن نجد القبول و النجاح

حداد يوسف

الاهداء

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل ليخرج إلى النور في شكل مذكرة

هي ثمرة مشوارنا الدراسي الطويل

أهدي عملنا هذا إلى كل من أثاروا دربي وأعانوني والداي العزيزان

وإلى من استندت منهم كل قوة وعزيمة و صبر إخوتي وأخواتي البعيد منهم والقريب.

و إلى زميلي في هذا العمل المتواضع

ونسأل الله عز وجل أن يبارك لنا في هذا العمل

و يرقينا إلى أعلى مراتب العلم إن شاء الله.

بوقروح لزرق

شكر و عرفان

اشكر الله عز وجل و احمده على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

كما أتقدم بخالص الشكر إلى الاستاذ المشرف دكتور مزيان مُجّد توفيق على ارشاداته و توجيهاته الحكيمة

كما نتقدم بخالص الامتنان إلى عمال البريد و إلى من ساعدنا

و كل من امدنا بيد العون من قريب أو بعيد

ملخص :

هدف الدراسة هو التطرق لدور التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الالكتروني و ذلك من خلال تحليل اعداد المستفيدين من البطاقة الذهبية و مقارنتها مع مستفيدين من شيك لسنوات (2019 - 2022) في مؤسسة البريد لولاية غليزان معتمدين على جداول و أساليب احصائية متنوعة ولقد توصلت الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والدفع الالكتروني. كما أكدت الاحصائيات المدروسة ان التكنولوجيا المالية بأدواتها الحديثة ساهمت في تحسين و تطوير الدفع الالكتروني و ذلك بفضل الوسائل و البرامج المتطورة لتحويل الأموال و كذلك لتسهيل عمليات الشراء و تعبئة الهواتف و لذلك وجب تبنيها للمساهمة في تطوير خدمات للبريد الجزائري.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية، التحويلات المالية ، الدفع الالكتروني.

Abstract:

The aim of the study is to address the role of financial technology in the development of electronic payment, by analyzing the number of beneficiaries of the golden card and comparing it with beneficiaries of a check for years (2019-2022) in the post office of the state of Relizane, relying on various statistical tables and methods. Studies have found a relationship Positive relationship between financial technology and electronic payment.

The studied statistics also confirmed that financial technology with its modern tools contributed to the improvement and development of electronic payment, thanks to the advanced means and programs for money transfer, as well as to facilitate purchases and recharge phones, and therefore it must be adopted to contribute to the development of services for the Algerian Post.

key words : financial technology, Money transfers, Online payment.

1. تمهيد: 2
2. الإشكالية: 2
3. الأسئلة الفرعية : 2
4. الفرضيات: 2
5. أهداف الدراسة: 2
6. أهمية الدراسة: 2
7. اسباب و دوافع اختيار الموضوع: 2
8. حدود الدراسة: 2
9. منهج الدراسة : 2
10. هيكل البحث : 2

الفصل الثاني

1. تمهيد : 6
2. مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية : 7
 - 1.2 مفهوم التكنولوجيا المالية..... 7
 - 2.2 نشأة وتطور التكنولوجيا المالية : 8
 - 3.2 خصائص و اهمية التكنولوجيا : 10
 - 1.3.2 الخصائص التكنولوجيا المالية : 10
 - 2.3.2 اهمية التكنولوجيا المالية : 11
 - 4.2 قطاعات و تقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية : 12
 - 1.4.2 قطاعات التكنولوجيا المالية : 12

14	2.4.2 تقنيات التكنولوجيا المالية :
16	3. نظام الدفع الالكتروني :
16	1.3 تعريف الدفع الالكتروني :
17	2.3 تعريف وسائل الدفع الإلكترونية :
17	3.3 أنواع الدفع الالكتروني :
25	4.3 مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية :
27	5.3 العوامل المؤثرة علي الدفع الإلكتروني :
29	4. العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الدفع الالكتروني :
30	1.4 استخدام تطورات التكنولوجيا المالية في الدفع الالكتروني :
31	2.4 اثر التكنولوجيا المالية علي الدفع الالكتروني :
36	5. الدراسات السابقة:
36	1.5 الدراسات باللغة العربية :
37	2.5 الدراسات باللغة الأجنبية :
38	6. خلاصة الفصل:

الفصل الثالث

40	المبحث الاول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر
40	1. نشأة مؤسسة بريد الجزائر :
42	2. تعريف بريد الجزائر :
42	3. شعار مؤسسة البريد :
43	4. مهام مؤسسة بريد الجزائر :
44	5. مؤسسة بريد الجزائر غليزان :

44	1.5 البنية الهيكلية لبريد غليزان
44	1.1.5 مديريات بريد غليزان
46	المبحث الثاني : ادوات الدفع الالكتروني
46	المطلب الاول : البطاقة الذهبية
46	1. تعريف البطاقة الذهبية :
48	2. وظائف و خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر :
48	3. تكاليف البطاقة :
50	4. عمليات الدفع الالكترونية بواسطة البطاقة الذهبية :
51	1.4 تطبيق بريدي موب :
52	2.4 تطبيق بريدي ويب :
53	3.4 تطبيق بريد باي :
54	المطلب الثاني : الموزعات الالية GAB
54	1. تعريفه :
55	2. الخدمات التي يقدمها الشباك الأتوماتيكي للأوراق النقدية GAB :
56	3. مكونات الجهاز
57	المطلب الثالث : وسائط الدفع الالكتروني TPE :
57	1. تعريف جهاز الدفع الالكتروني TPE :
57	2. فوائد الجهاز :
58	3. كيفية الحصول عى جهاز TPE :
58	4. مكونات الجهاز :
59	خلاصة الفصل :

الفهرس

المبحث الثالث : الاحصائيات	60
1. عدد الزبائن المستفيدين من البطاقة الذهبية من 2019 الي 2022	60
2. عدد الزبائن المستفيدين من الشيك من 2019 الي 2022	65
خلاصة الفصل:	71

خاتمة

قائمة المصادر و المراجع

الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان الجدول	رقم الجدول
31	العوامل المؤثرة في الخدمات البنكية الإلكترونية	الجدول 01
60	عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية 2019	الجدول 02
61	عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية 2020	الجدول 03
62	عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية 2021	الجدول 04
63	عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية 2022	الجدول 05
65	عدد المستفيدين من الشيك 2019	الجدول 06
66	عدد المستفيدين من الشيك 2020	الجدول 07
67	عدد المستفيدين من الشيك 2021	الجدول 08
68	عدد المستفيدين من الشيك 2022	الجدول 09
69	عدد المستفيدين من بطاقة الذهبية سنويا من سنة 2019 الى 2022	الجدول 10
70	عدد المستفيدين من الشيك سنويا من سنة 2019 الى 2022	الجدول 11

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
10	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	الشكل 01
14	قطاعات التكنولوجيا المالية	الشكل 02
34	شعار بريد الجزائر	الشكل 03
46	الهيكمل العام لوحدة بريد غليزان	الشكل 04
47	صورة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر.	الشكل 05
49	خدمات ومميزات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر	الشكل 06
51	تطبيق بريدي موب	الشكل 07
53	تطبيق خدمة بريدي باي	الشكل 08

الفهرس

55	الموزعات الالية GAB	الشكل 09
57	جهاز الدفع الالكتروني TPE	الشكل 10
60	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2019	الشكل 11
61	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من بطاقة الذهبية خلال سنة 2020	الشكل 12
62	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من بطاقة الذهبية خلال سنة 2021	الشكل 13
64	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من بطاقة الذهبية خلال سنة 2022	الشكل 14
65	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2019	الشكل 15
66	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2020	الشكل 16
67	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2021	الشكل 17
68	منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2022	الشكل 18
69	منحني بياني يوضح تطور عدد المستفيدين من بطاقة الذهبية سنويا من سنة 2019 الى 2022	الشكل 19
70	منحني بياني يوضح تطور عدد المستفيدين من الشيك سنويا من سنة 2019 الى 2022	الشكل 20

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
جهاز TPE	الملحق 01
طريقة استخدام جهاز TPE	الملحق 02
الخدمات الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر	الملحق 03
بطاقة الدفع الذهبية	الملحق 04
الشباك الإلكتروني للسحب للأوراق النقدية GAB	الملحق 05

المقدمة

1. تمهيد :

في السنوات الاخيرة شهد العالم تقدما نحو التطور في شتى المجالات العلمية نتيجة التطور التكنولوجي و وسائل الاتصال و التي غيرت عدة مجالات و كان القطاع المالي و خاصة البريدي احد هذه المجالات و ظهور التكنولوجيا المالية او ما يعرف ب fintech و هذا ما أدى إلى تسهيل المعاملات المالية و شهدت القطاعات الخدمائية بصورة عامة و القطاع البريدي بصفة خاصة تسارعا في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة و التي ادت إلى احداث تحول جذري في العمل لاسيما فيما يخص الابتكارات الجديدة و أفضل مثال على ذلك البطاقة الذهبية التي مكنت من تقديم الخدمات إلكترونيا حيث سهلت عملية انجاز المعاملات البريدية و تقليل الجهد و الوقت اعتمادا على أساليب إلكترونية حديثة في تقديم الخدمات البريدية إلكترونيا.

و في هذا صد تجد المؤسسات المالية الجزائرية نفسها اليوم مجبرة على مسايرة التطور الذي طرأ على القطاع المالي بفعل التكنولوجيا المالية التي طورت في دفع الالكتروني.

2. الإشكالية :

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الالكتروني بوكالة بريد الجزائر -ولاية غليزان.

3. الأسئلة الفرعية:

تتفرع الإشكالية إلى التساؤلات التالية:

__ ما هو واقع التكنولوجيا المالية على مستوى بريد الجزائر؟

__ هل أثرت التكنولوجيا المالية على الدفع الالكتروني ؟

__ هل طرأت تطورات و تغييرات على الدفع الالكتروني بعد اعتماد التكنولوجيا المالية؟

4. الفرضيات:

من أجل الإجابة على اشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

__ لقد ساهمت التكنولوجيا المالية على مستوى البريد بأحداث تغييرات خاصة في تسهيل الخدمات و ربح الوقت.

__ لقد أثرت التكنولوجيا المالية على الدفع الالكتروني حيث أصبح أكثر استخداما.

__ لقد طرأت عدة تطورات على وسائل الدفع الالكتروني حيث ظهرت أدوات إلكترونية حديثة تساهم في تلبية حاجيات الأشخاص بسهولة و في وقت قصير.

5. أهداف الدراسة:

- يمكن تلخيص أهداف الدراسة في سلسلة من العناصر أبرزها ما يلي:
- تسليط الضوء على ضرورة مواكبة بريد الجزائر لتغيرات و التطورات التكنولوجية المستمرة.
- إبراز مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني الحديثة في تسهيل الخدمات البريدية.
- معرفة الأثر التكنولوجي المالي على الدفع الالكتروني.
- التعرف على مدى ادراك المؤسسات البريدية لخطمية وجود التكنولوجيا المالية في القطاع البريدي
- إبراز اهم تقنيات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير دفع الالكتروني

6. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها:
- تجمع بين متغيرين بالغى الأهمية في وقتنا الحاضر و هما التكنولوجيا المالية و الدفع الالكتروني إضافة إلى أن التكنولوجيا المالية تعتبر من المواضيع الحديثة التي تلقى اهتماما كبيرا في الدراسات الاقتصادية الحالية.

7. اسباب و دوافع اختيار الموضوع:

- الظروف الاقتصادية التي يمر بها العالم في ظل ظهور التكنولوجيا المالية و تأثيرها على الاقتصاد العالمي
- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع
- الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع التكنولوجيا المالية في الواقع المعاش و مدى مساهمتها في تطوير الدفع الالكتروني
- معرفة مدى تطور وسائل الدفع الالكتروني في المجتمع
- التعرف أكثر على التكنولوجيا المالية و مدى استخدامها و تأثيرها على دفع الالكتروني

8. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : مؤسسة بريد الجزائر _ فرع غليزان _
- الحدود الزمنية : تناولت هذه الدراسة اخر إحصائيات حاملي البطاقة الذهبية و تحليلها باستخدام أساليب تحليل مختلفة خلال موسم الجامعي (2023_2024) لمعرفة مدى تأثير البريد بالتكنولوجيا المالية

9. منهج الدراسة :

من خلال موضوع البحث و من أجل معالجة الإشكالية المطروحة تم اتباع المناهج التي تتناسب مع طبيعة و
هداف الدراسة:

ـ المنهج الوصفي : من أجل وصف المفاهيم العامة المتعلقة بالاطر النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في
التكنولوجيا المالية و الدفع الالكتروني

ـ منهج دراسة حالة : من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بريد الجزائر - فرع غليزان - معتمدين في
ذلك على تحليل بيانات احصائية

10. هيكل البحث :

لقد قسمنا هذا البحث إلى اربع فصول بحيث ان **الفصل الأول** عبارة عن مقدمة و الفصل الرابع عبارة
عن خاتمة حيث تم التركيز في إعداد هذه المذكرة على طريقة Imrad
في **الفصل الثاني** : تناولنا عموميات حول التكنولوجيا المالية و الدفع الالكتروني، حيث تطرقنا في الفرع الأول الى
الإطار النظري للتكنولوجيا المالية اما الفرع الثاني فقد تطرقنا فيه الى مفاهيم عامة حول الدفع الالكتروني و
وسائله اما الفرع الثالث فقد تضمن دور التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الالكتروني و مدى تأثيرها عليه
اما **الفصل الثالث** : فقد خصص لدراسة تطبيقية حول دور التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الالكتروني و قمنا
بدراسة بطاقة الدفع الالكترونية الخاصة بريد الجزائر "البطاقة الذهبية" و هذا من خلال ثلاثة فروع، الفرع الأول
تضمن تعريف لمؤسسة بريد الجزائر _ فرع غليزان _ و الفرع الثاني تضمن معلومات و بيانات حول البطاقة
الذهبية و الفرع الثالث تضمن دراسة تحليلية حول مستفيدين من البطاقة الذهبية _ فرع غليزان - نموذجاً.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات

السابقة

1. تمهيد :

تعتبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع و الخدمات التي يحصلوا عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور ، و ذلك تباعا لتطور الحياة الاقتصادية و ظروف السوق و التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال و قد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد نظام المعدنين و بسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون ، و مع التطورات غير مسبوقه في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الالكترونية و التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال المختلفة تتلائم مع طبيعة الصفقات .

ساهم تطور التكنولوجيات الحديثة و وسائل التواصل في التأثير على مختلف القطاعات الاقتصادية ، خاصة القطاع المصرفي و المالي ، حيث أصبحت العديد من المعاملات و الخدمات المالية و المصرفية تتم من خلال الهاتف المحمول و الحاسوب و المستخدم بغرفة نومه بعد أن كانت تتم بشكل تقليدي يستغرق الوقت و الجهد . وفي الآونة الأخيرة زاد عدد الشركات التي توفر الخدمات المالية وبالتالي أصبح منافسا شرسا للبنوك .

تعتبر التكنولوجيا المالية مجال جديد في الإدارة المالية يستخدم التكنولوجيا والأفكار الإبداعية لتحسين الخدمات المالية. وتلعب التكنولوجيا دورا هاما في المؤسسات المالية ، وهي عنصر حيوي في ابتكار من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات ، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية ، فهي تمارس عمل البنوك بطريقة متطورة وفق تقنيات حديثة ذات جودة عالية .

وبرغم من حداثة إلا أنها استطاعت اكتساح قطاعات مختلفة لتقديم الخدمة المالية ومن أبرزها "المدفوعات ، تحويل الأموال ، التأمين و غيرها ."

2. مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية :

في هذا المبحث سنتطرق إلى الجوانب النظرية، حيث حظيت التكنولوجيا المالية بمجم كبير من التعاريف برغم من حداثة الدراسات التي تطرقت إليها. والتي أدت إلى اختلاف آراء الكتاب حول دقة مفهومها. وفي هذا الصدد سنحاول تقديم مفهوم حديث يتعلق بالتكنولوجيا المالية وستكون لنا وقفة مع مراحل تطورها، ثم سيتم التعرض إلى خصائصها و مميزاتهما، مروراً بأهم القطاعات و التقنيات المستحدثة

1.2 مفهوم التكنولوجيا المالية.

يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية Fintech من مصطلحين ؛ الأول هو مصطلح "التكنولوجيا"، والثاني "التمويل" ، فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة ، التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية.

وقد تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا المالية لتعدد مجالاتها وتطورها المستمر، وعليه تعرف : « التكنولوجيا المالية على أنها: تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية المالية التقليدية» (ومضة، بدون تاريخ)

كما عرفها مجلس الاستقرار المالي FBS على أنها: «ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية.»

وعرفها صندوق النقد الدولي (FMI) على أنها : «التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات.»

ويعرفها قاموس Oxford على أنها : «مجموعة من التطبيقات أو البرامج التي تعتمد على الآلة (الكمبيوتر مثلاً) وغيرها من التقنيات الرقمية المتطورة التي تستخدم لتطوير وتوفير الخدمات المالية.»

أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها : «أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية»

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكن أن نعرف التكنولوجيا المالية على أنه : «تلك الأدوات والتطبيقات الذكية، التي تستخدم لمعالجة وتنظيم سير العمليات المالية والمصرفية والأمور الإدارية والمحاسبية، والمساعدة على تحقيق وصول واستخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية والمصرفية بسرعة وأقل تكلفة وبالجودة المناسبة. »

2.2 نشأة وتطور التكنولوجيا المالية :

تشهد التكنولوجيا المالية بشركاتها الناشئة وتطبيقاتها المبتكرة تطور ملحوظا على مستوى اقتصاديات العديد من الدول، وفيما يلي نستعرض مراحل تطور التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي، حيث يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل، والتي شهدت مستوى مميزا من التمايز في السوق، مما أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم (Banking on the future, togher for change., 2017) :

* المرحلة الأولى: التكنولوجيا المالية 1.0 (1886-1967)

تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي تدعم الخدمات المالية العولمة، ووضع أول كابل عبر المحيط الأطلسي (سنة 1866) وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي (1918) في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل: التلغراف ورمز مورس. والتي كانت أساسية وفقا للمعايير المعتمدة حاليا، وخلال هذه المرحلة كانت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة.

* المرحلة الثانية: التكنولوجيا المالية 2.0 (1968-2008)

شهدت فترة التسعينيات أولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأ العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلفة، أين تم إطلاق خدمة (PayPal) في عام 1998، و الذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة في ظل تزايد اتصال العالم بالإنترنت.

في فترة السبعينيات قامت مؤسسة (NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم وجمعية (SWIFT) (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك) ، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، تميزت بداية هذه المرحلة بتركيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركليز في عام 1967، وتتميز بالانتقال من التناظرية إلى الرقمنة المالية. استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينيات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية للبنك، وتغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات المصرفية عبر الانترنت، حيث أدت ثورة الإنترنت إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية الأزمة المالية العالمية 2008 ، هي التي أسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصر ودفع بالابتكار خلال الحقبة التالية.

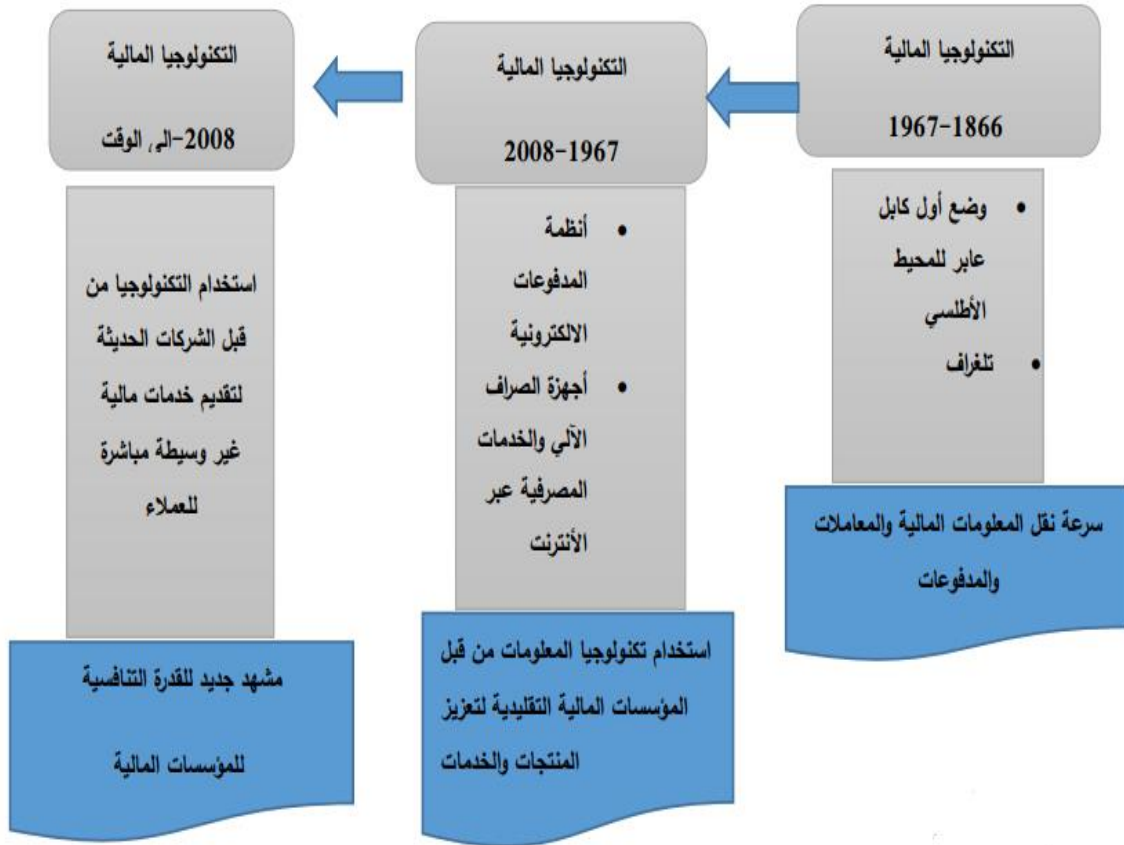
* المرحلة الثالثة: التكنولوجيا المالية من 2008 إلى يومنا هذا

بعد الأزمة المالية لعام 2008 عرفت الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى أن البنوك التقليدية بدأت في التصرف

وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، حيث قامت بفتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية. كخدمة BAAS و (Treeszor) و (Solaris Bank)؛ مما سهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق "البنوك الجديدة".

وخلال هذه المرحلة، ظهرت البتكوين في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى باستخدام تقنية البلوكتشين (Blockchain) يعني اعتماد الهواتف الذكية، وبالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى.

وفي عصرنا الحالي، أصبحت التكنولوجيا المالية 3.5 تؤثر في كل مجال من مجالات النظام العالمي، فقد شهدنا على سبيل المثال تأثيرها الكبير في الصين، متمثلا في شركات ، ALI BABA ، Baidou و Tencent التي أحدثت تطورا جذريا في عملية الشراء و سداد المدفوعات ، ولكون البنية المصرفية التقليدية للصين غير قادرة على تغطية جميع العملاء، بينما التطور التكنولوجي حاض ار في أنحاء البلاد، مما جعل دولة الصين أرضا خصبة لمظاهر التكنولوجيا المالية، حيث أوجدت وسائل و أساليب بديلة لخدمات المصارف التقليدية. كذلك بدأت الأسواق الناشئة ، لا سيما في إفريقيا و آسيا في خوض تجربة التكنولوجيا المالية، مدعومة بسياسات حكومية متعددة ضمن إطار تحقيق التنمية الاقتصادية لهذه الدول. (فريد حبيب، 2019)



الشكل 01: التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية

journal of Financial ،Anjan V.Thankor.FINTECH AND BANKING ?

: WHAT DO YOU KNOW August 2019.p4.،washington university

in St Louis CFAR ،intermediation

3.2 خصائص و اهمية التكنولوجيا :

1.3.2 الخصائص التكنولوجيا المالية :

التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والأساليب المالية و المصرفية والتكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة والتي لا تعتبر هدفا بعينها، بل يتم استخدامها من قبل المصارف والمؤسسات المالية والشركات لتحقيق أهدافها، ولا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل ويمكن أن تساعد على أداء الأعمال الإدارية أيضا، وتتميز التكنولوجيا المالية بعدد من الخصائص التي تتفرد بها عين غيرها من القطاعات الأخرى من ناحية التكلفة والسرعة والشفافية في التعامل، ويمكن إجمالها كالاتي (اسكندر و جار الله ، 2020):

إمكانية استخدامها في الخدمات المالية، مثل الاستثمار في الشركات التي نشأت حديثاً من خلال تطبيقها التكنولوجية لدمج المستثمرين بأصحاب الشركات؛

- قيامها بتسهيل عمل الخدمات البنكية والبنوك عن طريق الانترنت، وتوفيرها للوقت والجهد للمستخدمين في كل أرجاء العالم؛
- تمايزها للتعليم الآلي وتحليل السلوك التنبؤي والتسويق المعتمد على البيانات المتوفرة، وابتعادها عن التخمين في اتخاذ القرارات المالية وأيضاً تقوم بإرشاد الأشخاص من التحسين في طريقة إنفاقهم الاقتصادية المتوازنة، وأيضاً تساعد المتعاملين لديها من اتخاذ القرار الصائب للاستثمار عن طريق أخذ كافة المعلومات والبيانات عن استثماراتهم، إضافة إلى ذلك قيامها بإتاحة الفرص الجديدة في التجديد المالي.

2.3.2 أهمية التكنولوجيا المالية :

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية كونها إحدى القنوات الرئيسية في خدمة المستخدمين من خلال و خدماتها المالية الحديثة و أنها تقدم تقنيات كبيرة للمصارف تساهم في تمويل المؤسسات المختلفة و أسواق راس المال فضلاً عن تحليل البيانات و القوائم المالية و المدفوعات و إدارة الزبائن لأموالهم ، كما تساهم التكنولوجيا بشكل أساسي بخفض التكاليف و زيادة رؤوس الاموال بالكمية و السرعة المناسبين لجميع المستفيدين ، فضلاً عن ذلك فإن التكنولوجيا المالية تفرض على المنظمين و المشاركين في السوق تحديات في الموازنة بين العوائد و المخاطر المحتملة للابتكارات المالية الحديثة لضمان استمرارهم و بقائهم في السوق كما للتكنولوجيا دوراً مهماً في تعزيز الناتج المحلي لإجمالي للاقتصاد من خلال تمكين الافراد و المؤسسات من الوصول الى الأدوات المالية كالتسهيلات الائتمانية بسهولة تامة. (اسكندر و جار الله ، 2020)

و قد استقرت بعض الدراسات على أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي (شحاتة، 2019) :

1. تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي ، و حلول الدفع عبر الهاتف ، و التحويلات المالية الدولية ، و أدوات إدارة المحافظ الاستثمارية بالانترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين.

2. تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام و منهجية و اليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع و أرخص و أكثر اماناً و شفافية و إتاحة لهذه الخدمات.

3. تساعد في تحسين جودة و نوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت و اي مكان اذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية و تسهيلها للزبائن و زيادة فرص البيع عبر الحدود و نقاط الاتصال متعددة القنوات لاستهلاك تلك الخدمات.

4. تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية و الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدما من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة بالمستويين الاقليمي و الدولي

4.2 قطاعات و تقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية :

1.4.2 قطاعات التكنولوجيا المالية :

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات و المجالات المتنوعة ، حيث يمكن عرض أهم القطاعات التي تسلكها التكنولوجيا المالية فيما يلي :

أ. قطاع المدفوعات

و هو القطاع الأكثر تقدما في التكنولوجيا المالية ، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير ، و حلول الدفع عبر الإنترنت و الأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية (بنية ، حيزية، قربوع، و ابتسام عليوش، 2018)، وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات و المنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بسرعة أسرع وأقل تكلفة.

ب. قطاع التمويل الجماعي والإقراض الرقمي :

يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، و وسائل إعلام و أفكار جديدة، و يشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، و الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات و المنتجات، كما يوجد إقراض النظر للنظير و هو من أكثر النماذج التي تعرف توجهها كبيرا في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد و الشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة و اجراءات أقل تعقيدا.

ت. قطاع إدارة الثروات :

إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي و ادارة المحافظ الاستثمارية و عدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة و الأسر، الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية بالاعتماد على متخصصين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية، تخطيط

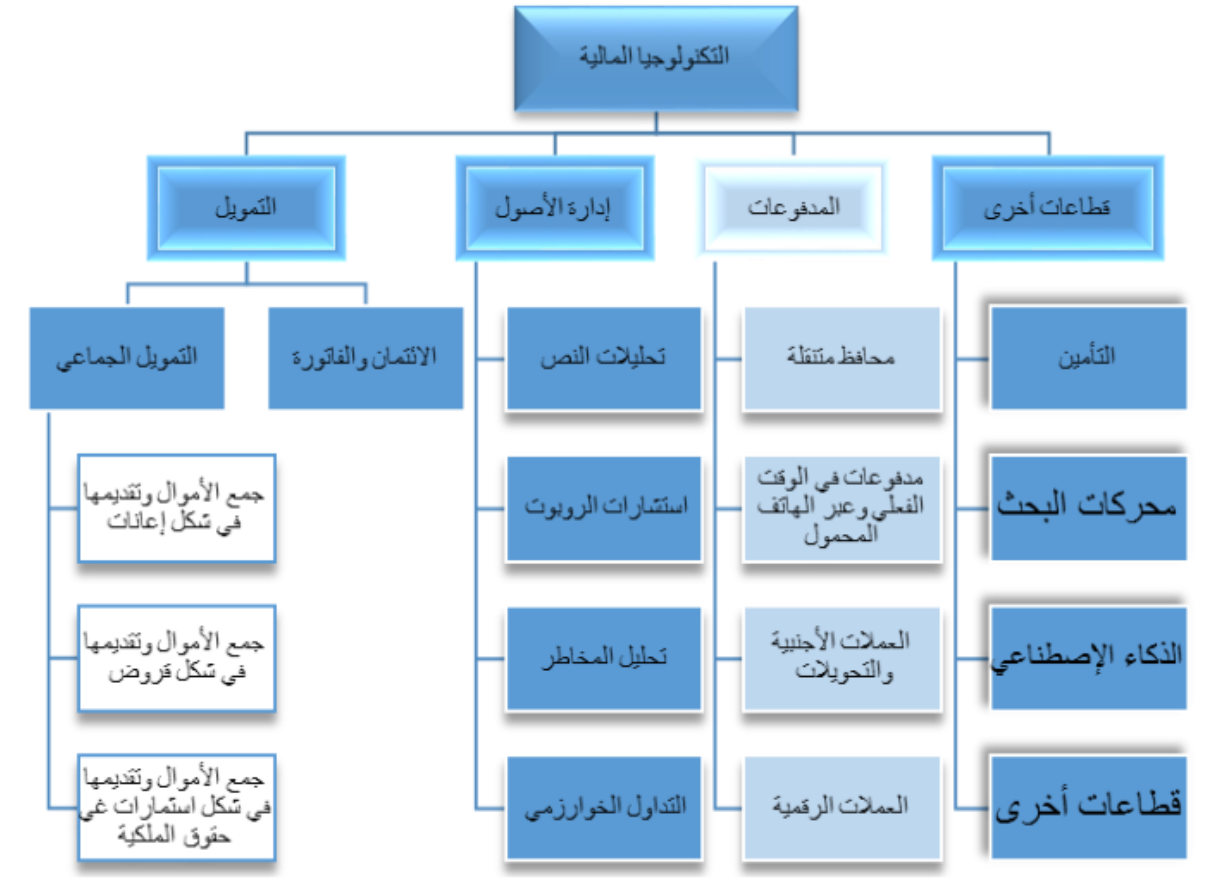
عقاري، و موارد قانونية و ادارة الضرائب المهنية و الاستثمار (عبد الرحيم، وهيبه، ابو قاسم، و الزهراء، 2019)

ث. قطاع التأمين: لقد أوجدت التطورات التكنولوجية طرقاً جديدة لتقديم الخدمات التأمينية، بالإضافة إلى أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي إلى تحديد أفضل المخاطر و ما يقابلها من تدابير علاجية، و هو ما أشارت إليه تكنولوجيا التأمين، والتي ترتبط بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، فبفضل التقدم التكنولوجي توجد العديد من الأشكال الجديدة التي دخلت العمليات التشغيلية في مجال التأمين، و هذا رغبة في تجديد كفاءة الوساطة المالية و الإدارة الكفؤة لمتطلبات العملاء المتعلقة بالتعويض، فهذه التطورات تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات الممنوحة للزبائن مع تخفيض عمولات و رسوم التأمين. (فريد حبيب، 2019)

ج. قطاع التكنولوجيا التنظيمية: هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، و يحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكليف الرقابي الإفصاح أو الإبلاغ، و الامتثال للقواعد و القوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، و العمل على تخفيض انتهاك البيانات، الاختراقات الإلكترونية، غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة و الأعمال الاحتيالية. بالإضافة إلى هذه القطاعات توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، و الخدمات المالية القائمة على سلسلة البلوكت الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

ح. خدمة تنظيم وادارة المخاطر: وهي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي و ادارة المخاطر التشغيلية و تحسين التزامها التنظيمي. (وفاء، لمياء، و سمية ، 2021، صفحة 540)

كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل، و تحسين عملية تجربة العملاء و مخاطرتهم، إضافة إلى أتمتة و رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال، و التي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، و الاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء.



الشكل 02 : قطاعات التكنولوجيا المالية

Financial Technology in banking industry :Challenge and ،Monir Al-hakim،(Ahmed T.Al Ajlouni: p.3)،2018،International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018،Opportunities

2.4.2 تقنيات التكنولوجيا المالية :

تعتمد التكنولوجيا المالية على مجموعة واسعة من التقنيات الرقمية ، نوجزها فيما يلي:

أ. **البيانات الضخمة** : هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابا للكشف عن الأنماط و الاتجاهات ، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الانسان و تفاعلاته ، حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة وهي الحجم ، التنوع ، السرعة ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء ، الكشف عن الغش ، إدارة المخاطر و الخدمات المالية الشخصية. و هي عبارة عن حلول مقدمة مقدمة للقطاع البنكي

و التمويل، حيث تعتمد علي جمع و تحليل كميات كبيرة من البيانات، و هذه الاخيرة لها امكانية ادارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص. (LIOCRA, 2017, p. 46)

ب. سلسلة الكتل (البلوكشين) : هي عبارة عن برنامج لا مركزي و مفتوح لجميع الذين يودون التعاطي بعمليات التبادل المالية و المصرفية و التجارية و الأسهم في العالم ، و الأهم أنها تمتلك سجلا عالميا لكل التحركات المالية و التجارية التي تدخل إليه ، وهي تقنية مشفرة و شفافة ، وفي هذا الإطار تعمل شركة "فيزا إنك" من أجل زيادة قدرتها التنافسية.

ت. العملة المشفرة : هي عملة افتراضية لا مركزية تعتبر كأصول رقمية من تقنية "البلوكشين" مخزنة على وسائط إلكترونية حيث تتميز بسرعة تسوية المعاملات ، تخفيض الرسوم ، القدرة على تسجيل وتخزين المعلومات تكون غير قابلة للتغيير ، و الأمان حيث تعتمد على تقنيات التشفير المتقدمة وهذا ما يعيق عملية اختراق تفاصيل معاملة معينة أو تغييرها.

ث. العقود الذكية : وهي برمجية مؤلفة من مجموعة من الاكواد تمثل الشروط و التفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين ، يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استفاء الشروط المكتوبة في العقد و تنفيذها باستخدام إحدى المنصات و تتميز هذه العقود الذكية بالاستقلالية مما يوفر في التكاليف ، الأمن و الحماية ، صعوبة اختراق البيانات و الكفاءة في استخدام الوقت بحكم انها ملفات إلكترونية.

ج. الذكاء الاصطناعي : تهدف أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق متشابهة للعمليات المنطقية و الاستدلال عند البشر وتساعد هذه التقنية البنوك على : مكافحة غسيل الاموال ، روبوتات الدردشة ، الكشف عن الغش و الاحتيال ، التحليلات ، إنشاء التقارير. (وفاء ، لمياء، و سمية ، الصفحات 543-544)

ح. الحوسبة السحابية : عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بأنها "تقدم خدمات الحوسبة (الحوادم ، والتخزين ، قواعد البيانات ، الشبكات ، البرمجيات ، و التحليلات و أكثر من ذلك) عبر الانترنت فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة و مساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الانترنت ، وبهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات. "

وتوفر الحوسبة السحابية الأدوات التي تحتاجها الشركات من أجل تطوير التطبيقات و تقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يطلبها عملاء اليوم.

كما تعتبر محفظة الانترنت الرقمية من بين الوسائل الدفع الالكترونية التي تعتمد علي هذه التقنية لتسهيل عملية استخدامها و اجراء المعاملات المالية و اتاحتها في كل مكان و زمان. (ولاء سعد، 2021)

3. نظام الدفع الالكتروني :

1.3 تعريف الدفع الالكتروني :

قديمًا كانت عمليات البيع والشراء تتم من خلال ما يُسمى بالمقايضة والتي كان يتم من خلالها مبادلة السلع ببعضها البعض للحصول على سلعة أو خدمة ما ثم بعد ذلك تطور الأمر قليلا وصولا لما يُسمى بالعملات الورقية والمعدنية. استمر التعامل بالعملات المعدنية أو الورقية وذلك حتى ظهر أول بنك في التاريخ عام 1472 ومع ظهور البنوك وخدماتها تتطور الوضع كثيرا وتم حل العديد من المشكلات وفتح طرق جديدة أكثر مرونة في التبادل التجاري أما حاليا وفي الألفية الجديدة تغير الوضع تماما فتطورت التكنولوجيا بشكل كبير وظهرت وسائل الدفع الإلكتروني والتي صنعت ثورة في عالم التبادل المالي وشكلت مفهوما جديدا عن فكرة البيع والشراء. القيام بدفع أموالك أو الحصول على مستحقاتك بشكل رقمي إلكتروني فهو أحد طرق الدفع الحديثة التي تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية في القيام بالعديد من المعاملات المالية الإلكترونية كما أنها تتمتع بدرجة عالية من الحماية والسرعة والسرية أيضا و الدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها البنوك بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. وتمتاز منظومة الدفع الإلكتروني بخضوعها للوائح والقوانين التي تيسر الحركات المالية وأبرز المزايا التي يتمتع بها نظام الدفع الإلكتروني: (عبد القادر ، 2013)

- توفير الوقت والجهد : حيث أن نظام الدفع الإلكتروني من شأنه أن ييسر عملية الشراء حيث سيسمح بالدفع للحصول على السلع عبر الإنترنت في أي وقت من النهار أو الليل في أي مكان في العالم دون انتظار الصفوف الطويلة حتى تتمكن من سداد ثمن السلعة أو الخدمة التي تريدها .

- زيادة نسب المبيعات : فنظام الدفع الإلكتروني وانتشار الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت سوف يجعل هناك أكثر من بديل وطريقة للحصول على السلع والخدمات المطلوبة . - تقليل تكاليف المعاملات : فالذهاب للمتجر أو للمكان الذي تود شراء السلعة منه أو الحصول على خدمة منه قد يكبدك تكاليف إضافية كما يضع منك بعض من الوقت أما الدفع الإلكتروني فعادة لا يترتب عليه أية رسوم إضافية أحيانا يكون هناك رسوم ولكنها

بسيطة جدا وعلى المدى البعيد يمكن للدفع الإلكتروني أن يوفر للأفراد والشركات الآلاف من الدولارات من تكاليف المعاملات.

2.3 تعريف وسائل الدفع الإلكترونية :

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني يعني (عبد الفتاح، 2004، صفحة 25):

*تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو إلكترومغناطيسية أو ضوئية في تبادل المعلومات و تخزينها.

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

ومصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الإلكترونية للأموال، الشيك الإلكتروني و الدفع بالنقود الإلكترونية.

و يعرف الدفع الإلكتروني على أنه : " عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل المصارف.

و تعرف وسائل الدفع الإلكترونية كذلك على أنها : " عمليات دفع صادرة و معالجة بطريقة إلكترونية من جهة و على مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان".

و تعرف أيضا على أن : "الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات للأطراف المعنية بصفقات تجارية إلكترونية .

و تعرف المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية التونسي وسيلة الدفع الإلكترونية على أنها " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات .

مما سبق يمكن القول أن عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف لآخر أو من نظام لآخر و هذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) و تتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.

3.3 أنواع الدفع الإلكتروني :

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية وتعددت هذه الأخيرة و اتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، كانت أولها

البطاقات البنكية و التي تطورت من البطاقات ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الإلكترونية، كما ظهرت وسائل دفع حديثة أخرى نذكرها كما يلي (يوسف ، 2016_2017، صفحة 36) :

أ. البطاقات البنكية و أنواعها:

تعرف البطاقة البنكية على أنها : " عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية و تستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع، كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع خاصة لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له، بعض هذه البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى".

لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكتروني بأنها : " كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال ، و لا يمكن أن تصدر من إلا طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف و الخزينة العامة و مصلحة البريد".

وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي (ATM) ، Machines Teller Automated كما تتمكنك أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات و ذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلف . (احمد مُجَد، الصفحات 242-243)

و هناك عدة أنواع من البطاقات البنكية و الشكل التالي يوضح ذلك:

◀ البطاقات الائتمانية :

و هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، و هي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات. (مُجَد عبد الحسن، 2010، صفحة 186)

كما تعرف أيضا :هي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة و يتم استخدامها كأداة ضمان و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر من كلا الوقت و الجهد لحاملها و كذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد و لا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد، (فرج ، 2009، صفحة 102) و تنقسم بدورها إلى:

✓ البطاقات الائتمانية المتجددة:

و ظهرت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين فيزا و ماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة و في هذا النوع يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط و تسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة و في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة و تتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها و تزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير و لا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، و تلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة و يسمى هذا النوع بالبطاقات الائتمانية المضمونة حيث إذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذمته بنسبة معلومة شهريا تصل إلى 1.4 % و لكن لو لم يسدد في الأجل المحدد، يقوم البنك بإيقاف البطاقة و سداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك.

✓ البطاقات الائتمانية غير المتجددة:

و تسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي فيه تم السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد. تسمى أيضا ببطاقة الصرف الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب و الفرق الرئيسي بين هذه البطاقة و سابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر و من ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض (ائتمان) مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد و يسمى خط الائتمان.

يلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة تزيد غالبا عن 10 ايام من يوم تاريخ استلامه لها، و في حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه. (علي مُجَد، 2008، صفحة 233_234)

◀ البطاقات غير الائتمانية:

و هي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية، و بالتالي فهي لا تمنح أي ائتمان أو قرض وتنقسم إلى قسمين (سماح و مصباح، 2015_2016، صفحة 24):

✓ بطاقات الدفع المسبق:

حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها (ملئها) بمبلغ مالي معين و عند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، و لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا و قد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

✓ البطاقات المدينة:

و يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم التسوية، في عملية التسوية تتطلب رصيذا كافيا و مغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

ب. البطاقات الذكية Cards Smar :

نوع من البطاقات الجديدة تسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوربية و الأمريكية، و من الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة موندكس Card Mondex التي تم طرحها لعملاء المصارف و توفر لهم العديد من المزايا، وظهرت هذه البطاقات تماشيا مع التطورات التكنولوجية، و هي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف و تاريخه، و تاريخه، و تاريخ حياة الزبون المصرفية . (محمد عبد الحسن ، التجارة الالكترونية "المستقبل الواعد للاجال القادمة"، صفحة 187)

و للبطاقات قدرة عجيبة في سرعة التعامل و لها القدرة على تنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا و تعتبر محفظة نقدية الكترونية كما تعتبر ناظمة معلوماتية الكترونية تحتفظ بكل العمليات و ترصد الحسابات الجارية و هي اليوم واحدة من وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية و بطاقات الائتمان الأخرى.

و يمكن تعريفها أيضا على أنها : " عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم و الشكل ببطاقات الائتمان، و لكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة و تسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين نقود أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع و الخدمات ". (شريف محمد، 2007، صفحة 16)

و تمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري. تعد أنها كما تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل، و تمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير و التزيف و النسخ والتقليد. (بشير ، 2010 ، صفحة 149)

-و نميز نوعين من البطاقات الذكية و هي (خضر ، 2008 ، صفحة 137):

◀ البطاقات المتصلة:

و التي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات و قراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

◀ البطاقات الغير متصلة :

حيث تتم عملية تعديل البيانات و قراءتها عبر بثها لاسلكيا من قبل الأنتين الفحمي الموجود عليها، و تعتبر البطاقات الذكية الغير متصلة مقيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة و سريعة، و هي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور و اسم المستخدم صحيحين حيث تعطيهما المزيد من الأمن والحماية من السرقة و الاحتيال، و المعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها و ذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة و أيضا من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن و التفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقة و الاحتيال من قبل كلا الطرفين المشتري و البائع. ج. النقود الالكترونية :

دأبت الأدبيات الحديثة عن استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عن مفهوم النقود الالكترونية، فقد استخدم البعض اصطلاح النقود الرقمية Money Digital أو العملة الرقمية currency Digital بينما استخدم البعض الآخر مصطلح النقدية الإلكترونية وبغض النظر عن الاصطلاح المستخدم، فإن هذه التعبيرات المختلفة تشير إلى مفهوم واحد و هو النقود الالكترونية و تعرف المفوضية الأوروبية النقود الالكترونية : " بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، و مقبولة كوسيلة دفع بواسطة متعهدين، غير المؤسسات التي أصدرتها و يتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية الورقية، و ذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة."

- أما البنك المركزي الأوروبي فقد عرفها " بأنها مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة و تستخدم كأداة محمولة موضوعة مقدما".

- يعرفها البنك العالمي: "بأنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية، مخزونة بشكل الكتروني على أداة إلكترونية يجوزها المستهلك". و من جملة التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن النقود الالكترونية هي: " هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، و تشير النقود الالكترونية إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة، (احمد مُجَدِّد، صفحة 236) و تحظى بقبول واسع من غير مقام بإصدارها و تستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة" (محمود مُجَدِّد، 2009، صفحة 63) وتعرف أيضا بأنها: " قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني مخزنة على وسيلة الكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيمة معينة و مختلفة". (زهير ، 2010_2011، صفحة 46)

◀ أنواع النقود الالكترونية:

هناك عدة تقسيمات للنقود الالكترونية من بينها:

✓ من حيث متابعتها والرقابة عليها:

فمن حيث متابعتها و الرقابة عليها نفرق بين ما يلي:

- **نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها:** و تتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي

قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل، ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقات الائتمان في متابعة حركة النقود داخل النظام الالكتروني و حتى يتم تدميرها في آخر المطاف.

- **نقود الكترونية (غير اسمية مغلقة الهوية):** و هي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث

كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك ورائها أثرا يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

✓ حسب أسلوب التعامل بها:

كما يمكن تقسيمها حسب هذا الأسلوب إلى (رايح، 2012، الصفحات 16-17):

- **نقود الكترونية ناشئة عن طريق الشبكة:** و هي نقود رقمية يتم تداولها من مصرف أو

مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضبط على الفأرة الخاصة لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان و السرية، فهي نقود حقيقية و لكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا و التي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكتروني بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة و هو مالا يقلل من احتمالات الغش و التزيف.

- نقود الكترونية خارج الشبكة : و هنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يجوزها المستهلك و تتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخترنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، و هي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.

ث. الشيكات الالكترونية :

يعتبر الشيك من وسائل الدفع الأكثر قبولا وانتشارا بعد النقود الورقية و المعدنية على الإطلاق، يمكن المستفيد من سحب ما يقابله من سيولة نقدية لدى البنك المصدر له، و غالبا ما يكون الشيك بمختلف الأنواع عبارة عن وثيقة قانونية على شكل ورقة صغيرة، و لمواكبة متطلبات التجارة الالكترونية و الاستفادة من امتيازات الشيك تم تطوير ما يعرف بالشيك الالكتروني و هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه. (بوعافية، 2004_2005، صفحة 81)

و هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد و لعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية . (مصطفى وائل و كمال ، 2007، صفحة 350)

الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي، من تحديد مبلغ الشيك و اسم المستفيد و اسم من أصدر الشيك و توقيع، و يكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة، و قد أثبتت نتائج الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي حيث أوضحت أن تكلفة هذه الأخيرة 29 سنتا بينما تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني 21 سنتا فقط.

ج. المحافظ الالكترونية

و من وجهة نظر محاسباتي فإن المحفظة الإلكترونية يتم تموينها بنقود إلكترونية من خلال الخصم من الحساب البنكي للحامل قبل أن يقوم هذا الأخير بعمليات شراء أو تخليص أو سلع خدمات، و بهذه الطريقة فإن

الحامل يدفع مقابل مشترياته قبل الاستهلاك، و تسمى أيضا Monèo " " تمثل أحدث تطور تم التوصل إليه فيما يخص وسائل الدفع، و هي عبارة عن قطعة بلاستيكية تشبه البطاقة البنكية حاملة لبطاقة ذكية يمكن شحنها حيث أن الحامل للمحفظة الإلكترونية يستبدل على Microprocesseur مستوى بنكه قيمة معينة من النقود الكلاسيكية (ائتمانية أو قيادية) مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية، و التي على أساسها يتم شحن الرقافة الإلكترونية، و بعد نفاذ هذه القيمة، يمكن إعادة الشحن بنفس الطريقة.

و هي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، و قد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية من التقدم المذهل في كلا النوعين من التكنولوجيا و كرسته في خدمة عملائها من خلال خلق وسيلة وفاء جديدة تستخدم نوعا جديدا من النقود وهي النقود الالكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر . (شريف مُجدد، 2007)

و قد تم ابتكار هذه الوسيلة مع زيادة الإقبال على السوق الافتراضية زادت الحاجة الماسة إلى توفير وسائل دفع أكثر أمانا و مرونة في التعامل، و لما بدأ المتسوقون على الخط يتعبون من الدخول المتكرر على معلومات الشحن و السداد في كل مرة يقومون فيها بالشراء، وقد أوضح البحث مرارا أن ملأ النماذج كان له قدر كبير في قائمة العملاء، و المتسوقين للتسوق الفوري وهذه إحدى المشكلات التي كان على تكنولوجيا المحافظ الالكترونية حلها و المشكلة الأخرى التي تحملها المحافظ الالكترونية هي توفير مكان تخزين بالنسبة لبطاقات الائتمان و النقد الالكتروني و لهذا فإن المحفظة الالكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمان و النقد الالكتروني و الهوية الشخصية، و معلومات اتصال المالك، و تقديم هذه المعلومات على موقع فحص التجارة الالكترونية.

تستخدم للمحافظة على المال الإلكتروني تماما كما تحتفظ بالمال النقدي (الكاش) في المحفظة التقليدية تحتوي على معلومات البطاقات الالكترونية، يسمح للمستخدمين بإجراء معاملات التجارة الإلكترونية بسرعة و أمان أشهر المحافظ الإلكترونية

. MoneyBookers, Neteller, Paypal , Click2Pa

ح. التحويلات الالكترونية للأموال:

يقصد بنظام التحويل المالي الإلكتروني مجموعة من القواعد و الإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية أو بنوك الانترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية و يتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر و

من خصائصها ضمان الأمان و أكثر مصداقية للمتعاملين إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر كاختصار الزمن و وفرة الجهد و التكلفة و سير في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك.

و يعتبر هذا النظام جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت، و يتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة، نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، و يمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان و سهولة الاستخدام و الموثوقية.

4.3 مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية :

ان الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكترونية يترجم المزايا و الراحة التي توفرها للعملاء ، كما لهذه الوسائل إيجابيات تميزها عن الوسائل التقليدية و لكنها لا تخلو من بعض العيوب.

أولا : مزايا وسائل الدفع الحديثة

تعددت مزايا وسائل الدفع الالكترونية الحديثة حيث يمكن تقسيمها الى :

◀ بالنسبة لحاملها

-امكانية استخدامها 24 / 24 ساعة و 7 / 7 يوم .

- امكانية استخدامها في أي مكان يتم فيه قبولها .

- سهولة و مرونة و سرعة التعامل بها.

-الامان في التعامل بها .

- ظهور تكنولوجيا الرقاقة الالكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة التي لا يمكن تزويرها .

- الفعالية في التعامل بهذه الوسائل الحديثة كونها تحم من مخاطر السرقة .

- الحد من التعامل بالنقود من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه لتسديد مشترياته.

-امكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف او الانترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات دون

التنقل الى موقع العملية. (ابراهيم ، 2008، صفحة 57)

-امكانية الحصول على تخفيضات هامة عند التجار الذين يفضلون التعامل بهذه الوسائل.

◀ بالنسبة لمصدرها:

-وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة اوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا.

-التقليل من تكاليف نقل النقود ، عدها ، تداولها، حيث انها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها.

-امكانية تتبع كل العمليات التي تمت ، حيث ان التعامل بوسائل الدفع الالكترونية الحديثة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي مكان و زمان و قيمة المعاملة.

-زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات الائتمانية و كذا التعامل بها.

-التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبائيك الوكالات البنكية و بتالي تفرغ الموظفين لوظائف اخرى.

-اكتسابها عوائد اضافية من خلال تمرير ومضات إشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

ثانيا : عيوب وسائل الدفع الالكترونية الحديثة تتمثل أهم هذه العيوب فيما يلي:

◀ بالنسبة لحاملها : لعل من اهمها

-زيادة الاقراض و الانفاق بما يتجاوز القدرة المالية و عدم السداد لقيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسم حاملها في القائمة السوداء.

-دفع رسوم مقابل عمليات الدفع .

- امكانية معرفة كل العمليات ، بحيث لا يمكن لحاملها إجراء عمليات بسرية .

- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الاخطاء التي قد تحدث.

-في حالة سرقة هذه الوسائل او ضياعها مع الرمز السري يمكن للسلارق استخدامها بكل حرية في حالة عدم إلغائها بسرعة من قبل حاملها.

-صعوبة الاتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بها في حالة الضياع او السرقة خاصة خارج اوقات عمل البنوك مما يؤدي الى عواقب وخيمة يتحملها صاحبها لعدم التصريح بالضياع او السرقة.

◀ بالنسبة لمصدرها :

نوجزها فيما يلي:

-تعثر سداد حاملها للديون المستحقة عليهم .

- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

-خسائر التزوير و القرصنة ، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ولا يمكنه استرجاع الأموال الضائعة.

-الزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بوسائل الدفع في أوقات قياسية ، والرد بسرعة على احتياجات وتساؤلات حاملها يتطلب وضع امكانيات ضخمة و مكلفة سواء مادية او بشرية .

5.3 العوامل المؤثرة علي الدفع الإلكتروني :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في استخدام العملاء للخدمات الإلكترونية و التي يرى الباحث ان لها تأثير ملحوظ على استخدام تلك الخدمات و هي:

أ. الفائدة المدركة:

يرى الباحثون ان الفائدة المدركة هي مقدار المنفعة التي يتوقعها المستخدم عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، و كما بينت دراسة . (Eriksson , Kerem, & Nilsson, 2005, pp. 200-216) أن عامل الفائدة المدركة له تأثير على مستوى استخدام العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية كما أكد ذلك. حيث بين أن الفائدة المدركة من العوامل الاكثر تأثيرا على زيادة مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت، و بالتالي استخدام المزيد من العملاء لتلك الخدمات.

و قد أظهرت الدراسات ان المستخدم يبحث عن قيمة مضافة عند استخدامه للخدمات المصرفية الإلكترونية، كما اظهرت دراسات اخرى ان المستخدمين يبحثون عن الخدمات التي توفر التكلفة و الوقت و الجهد و سهولة الاستخدام.

ب. مستوى الثقة:

يمكن تعريف الثقة على انها التصورات التي يمتلكها الشخص حول سمات و تصرفات و سلوكيات الآخرين ، و قد أثبتت الدراسات كما بين أن عامل الثقة هو الاكثر أهمية بالنسبة للمستخدمين و خاصة مستخدمي الإنترنت، و يؤكد أن الثقة لها تأثير كبير على اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل العملاء، و من هذا المعنى ينظر إلى الثقة كعامل من العوامل المؤثرة في استخدام العملاء او عدم استخدامهم للخدمات المصرفية الإلكترونية(Grewal, Iyer, & Levy, 2004) .

ت. مستوى المهارة التقنية:

هناك فروق كبيرة بين المستخدمين الذي يتعاملون مع المصارف سواء بخدماتها التقليدية او الإلكترونية فمنها فروق في مستوى التعليم و فروق في العمر و فروق في مدى استخدام هؤلاء العملاء للتكنولوجيا في حياتهم اليومية و العملية، وبالتالي هناك تفاوت في مستوى العملاء المعرفي لاستخدام التقنيات الحديثة و شبكة الإنترنت و التعامل مع المواقع الإلكترونية بشكل عام.

و هذه العوامل سالفة الذكر تؤثر تأثيرا كبيرا إلى حد ما في نسبة استخدام العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية و التي تعتمد على نوع الخدمة المستخدمة فالمهارة التي يتطلبها استخدام الصراف الآلي تختلف عن المهارة التي يتطلبها التعامل مع الموقع الإلكتروني للمصرف و استخدام خدماته المختلف. (رائد مُجَد، هشام عثمان، و مُجَد خليل ، 2016)

ث. تصميم الخدمة الإلكترونية:

يرى الباحثون أن عامل تصميم الخدمة الإلكترونية يلعب دورا مهما في استخدام العملاء للخدمات الإلكترونية سواء تصميم الخدمة على الهاتف المحمول او تصميم الموقع الإلكتروني للمصرف الذي يقدم الخدمة، و كما تبين ان تصميم محتويات الموقع الإلكتروني للمصرف تؤثر في تحول العملاء نحو الصيرفة الإلكترونية حيث ان نوع المعلومات التي يقدمها الموقع و اللغة التي يعبر بها عن محتويات الموقع و سهولة الاستخدام ستؤثر في رضا العملاء و بالتالي التحول نحو الإنترنت في اجراء المعاملات المصرفية. (رائد مُجَد، هشام عثمان، و مُجَد خليل ، 2016)

ج. توافر المعلومات:

إن انتشار التكنولوجيا و تطورها المتسارع و الملحوظ و الذي اضفى تغييرا على الخدمات المصرفية الإلكترونية و تحيئها بشكل دائم و مستمر حيث يرى الباحثون أن ذلك يتطلب من المصرف توفير معلومات عن تلك الخدمات التي يقدمها وبشكل دائم ومستمر سواء عن طريق الموقع الإلكتروني او الهاتف المحمول او عن طريق ارسال النشرات التعريفية عبر البريد الإلكتروني للعملاء و استخدام القنوات الاعلامية لتعريف العملاء بهذه الخدمات و كيفية استخدامها و التعامل معها. (رائد مُجَد، هشام عثمان، و مُجَد خليل ، 2016)

والجدول التالي رقم (01) يُظهر مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العوامل المؤثرة على الخدمات البنكية الاللكترونية من وجهات نظر مختلفة، حيث تباينت الدراسات في تحديد العوامل التي قد تؤثر على الخدمات البنكية الاللكترونية كما يلي (مُجَد علي خليل ، 2017):

الجدول رقم 01 : العوامل المؤثرة في الخدمات البنكية الإلكترونية

العوامل التي تناولتها	عنوان الدراسة	الباحث
الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، الاستمتاع بالخدمات، المصدقية، نية الاستخدام	An Empirical Investigation of the Level of User's Acceptance of E-Banking	Hossein Abadi & Fateme Nematizadeh

2012	among Some Customers of Banks in Iran	
AdesinaAderonke A2010	An Empirical Investigation of the Level of Users' Acceptance of E-Banking in Nigeria	المصداقية، سهولة الاستخدام، كفاءة الحاسوب، الفائدة المدركة
Dalia ElKasheir& Ahmed S 2009.	Factors Affecting Continued Usage of Internet Banking Among Egyptian Customers	الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام، العادات الاجتماعية، النية والسلوك، المخاطرة المتصورة
Padachi K. & Rojid S. & Seetanah B. 2008	Investigating into the factors that influence the adoption of internet Banking in Mauritius	سهولة الاستخدام، الثقة، الأمان، الرغبة في التغيير، إمكانية الوصول
Margaret Tan & Thompson Teo 2000	Factors Influencing the Adoption of Internet Banking	المخاطر، القيمة المدركة، خبرة العميل على الإنترنت، التقنية المستخدمة

4. العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الدفع الالكتروني :

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغير التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات و الاتصالات و الحواسب الآلية، و تطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة و تطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة و سهولة و يسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصر والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، و يحقق للبنك نموا مطردا في حجم عملياته و ارباحه من ناحية اخرى. و لعل من أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات المصرفية هي التوسع الكبير في استخدام الكمبيوتر

، حيث أدى إلى سرعة في تقديم الخدمات و تقليل الأعباء البيروقراطية و توفير الوقت لكل من العملاء و العاملين في البنوك، كذلك من مظاهر التقدم هي ظهور البنوك الإلكترونية، و ادخال خدمات الحاسب على الشبائيك بطريقة On Line System، و يضاف لكل هذا أن بطاقات الضمان و بطاقات الصرف النقدية و بطاقات الشيكات ما كانت تصدر إلا في حالة وجود التقدم في الاستخدام التكنولوجي.

يمثل ظهور أنظمة و وسائل الدفع الإلكترونية استجابة طبيعية للتوجه نحو التجارة الإلكترونية، فخلف تطور النقود الالكترونية، دفع ظهور التجارة الالكترونية إلى سلسلة من الابتكارات التي تسمح بالاستخدام الالكتروني لطرق الدفع الموجودة. (دحية، 2019، صفحة 53)

إن تطور التجارة الالكترونية يرتبط كذلك بالتجارة الدولية، فالتبادلات التجارية و بمختلف مراحلها و العمليات الانتاجية التي تجمع بين الشركات و المستهلكين في مختلف دول العالم لا تتطلب إنشاء شبائكاتها التجارية الدولية انشاء هياكل نقل فعالة فحسب، بل تتطلب كذلك وجود أنظمة تسوية فعالة قادرة على سد المسافة الجغرافية بين الوكلاء. (دحية، 2019، صفحة 53)

لطالما كان التطور التكنولوجي هو محرك الابتكار في القطاع المالي، من خلال تقديم خدمات جديدة تتماشى مع ظروف العصر، أما في حالتنا هذه، فان منطق السببية مختلف نسبيا؛ حيث أن تطور الانترنت و التجارة الالكترونية استدعى و فرض تطورا مناظرا في وسائل الدفع.

1.4. استخدام تطورات التكنولوجيا المالية في الدفع الالكتروني :

تتنوع و تتعدد العوامل و الاسباب وراء تبني ضرورة تحديث لتطوير الدفع الالكتروني ، يمكننا ذكر البعض منها :

__ التغييرات المستجدة علي العمل المصرفي بفعل تقدم التكنولوجيا مما ادي الي ضرورة تحديث وسائل الدفع الالكتروني لمواكبة هذه التطورات تلبية لحاجات و الرغبات العملاء من سرعة ، امان و راحة (رمضان علي السيد ، 2011، صفحة 98).

__ الانتشار الواسع و الاستخدام المكثف للهواتف الذكية و الانترنت البنكي : شهد استخدام الهواتف المحمولة و الانترنت لاجراء معاملات الدفع انتشارا واسع النطاق خلال السنوات الاخيرة حيث تشير دراسات البنك الدولي حسب البيانات الصادرة عن مجموعة خلال عام 2017 ان نسبة 51 % من مالكي الحسابات في البلدان المتقدمة يجرون معاملة مالية واحدة علي الاقل عبر الهاتف المحمول او الانترنت خلال العام السابق في حين

يستخدم 19% من بين 30% من مالكي الحسابات في البلدان النامية الهاتف او الانترنت مرة واحدة علي الاقل لاجراء معاملة دفع.

— التوجه نحو توسيع قاعدة الشمول المالي : تمنح الرقمنة للبنوك و المؤسسات المالية القدرة علي تقديم علامة تجارية للجزء الغير المستعمل من السوق و الوصول الي عملاء خارج القطاع المصرفي. حيث تشير التقديرات الي ان الشمول المالي القائم علي الحلول الرقمية عمل علي تضمين حوالي 57% من الافراد غير مشمولين ماليا في النظام المصرفي الرسمي كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة و المتوسطة. ساهم تطور التكنولوجيا المالية بشكل مباشر و فعال في تطوير وسائل الدفع الالكتروني من خلال التقنيات و التصميم المبتكرة لتشجيع و اتاحة التعامل بها .

فاستنادا الي الدراسات التي اجراها خبراء مجموعة البنك الدولي حول تاثير التقنيات التكنولوجية المالية الرقمية علي ربحية و تكلفة البنوك في تقديم الخدمات المالية و التي بينت ان القطاع المصرفي يمكن ان يستفيد من خلال اعتماد انظمة الذكاء الاصطناعي و الحلول الرقمية من وفرات بقيمة تتجاوز 01 تريليون دولار بحلول عام 2030 و من ابرز التقنيات التي ساهمت في بشكل اساسي في تحديث وسائل الدفع الالكتروني علي مستوي البنوك ما يلي (نورة ناصر، صفحة 11) :

* تقنية السجلات اللامركزية /الموزعة.

* الحوسبة السحابية

* البيانات الضخمة BIGDATA.

* التقنيات البيومترية.

2.4. اثر التكنولوجيا المالية علي الدفع الالكتروني :

أ. تحقيق الشمول المالي: يعد الشمول المالي أهم الأهداف التي تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيقه، فبشكل مستمر يسعى الأفراد إلى الاستفادة من مختلف أشكال الخدمات المالية، ولكن التكاليف المرتفعة لهذه الخدمات وثقل الاجراءات، إضافة إلى أسباب أخرى عديدة تحول دون الاستفادة من الخدمات المالية، ولعل المفتاح الأساسي للتغلب على ذلك الاقصاء هو التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة وازدياد نسب استخدام الهواتف الذكية إلى حد يتجاوز عدد الحسابات المصرفية في كثير من البلدان، كدول الشرق الأوسط وشمال افريقيا، فيمكن للدفع باستخدام الأجهزة المحمولة مع وضع القواعد التنظيمية

الملائمة أن يخفض من نسب الأفراد الذين ليست لديهم حسابات مصرفية أو لا يتمتعون بالخدمات المالية. (دحية، 2019، صفحة 67)

ب. تقديم مصادر تمويل بديلة :

تتيح التكنولوجيا المالية للأفراد والمؤسسات مصادر جديدة للتمويل من خلال منصات الاقراض المتوفرة في السوق مثل الاقراض بين النظراء وتمويل التجارة عبر الانترنت كما هو الحال بالنسبة للصين والمملكة المتحدة، علاوة على ذلك؛ فان التكنولوجيا المالية يمكن أن تساعد على زيادة الاقراض المصرفي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتطبيق الوسائل التكنولوجية التي تحد من عدم اتساق المعلومات) مثل تحليل البيانات الضخمة (BIG DATA) وكذلك توفر خدمة فائقة في حفظ سجلات الضمانات باستخدام تكنولوجيا دفاتر الحسابات الرقمية الموزعة Block Chain. (دحية، 2019، صفحة 67) .

ت. تقديم آليات دفع عابرة للحدود :

لعل أهم الخدمات التي ساهمت في تحقيقها التكنولوجيا المالية هي تقديم حلول مبتكرة للدفع تتسم بانخفاض التكاليف، وسرعة الانجاز، عبر دخول شركات تكنولوجيا عملاقة (أمثال غوغل، إيباي وأمازون) إلى السوق المصرفية التقليدية، تتمتع هذه الشركات بقاعدة عملاء ضخمة وبنية تقنية متطورة، وقدرة على قبول سريع خاصة بين فئة الشباب، ساهمت في طرح توليفة من خيارات الدفع الامنة على غرار محافظ نقود الكترونية وافتراضية google wallet ,amazon wallet وحلول للدفع عبر الهاتف النقال ، apple pay بطاقات ائتمان افتراضية، منصات للدفع الالكتروني ... , paypal الخ (دحية، 2019، صفحة 68)

5. الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للأبحاث العلمية المنجزة من طرف الباحثين الذين تناولوا موضوع التكنولوجيا المالية

1.5 الدراسات باللغة العربية :

◀ الدراسة الأولى: مقال علمي لـ: (عبد الرحيم وهيبة وبن قدور أشواق ، 2018) بعنوان "توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة". مقدم ضمن مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03. المركز الجامعي لتامنغست-الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة، و من أهم النتائج التي توصلت إليها هي أن الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل الأمن، سرية المعلومات، المعاملات الالكترونية المخادعة، تقنين و تحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية و محاولة جذبه.

أوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على التحديث التكنولوجي لمنتجات الصناعة المالية الإسلامية بما يتماشى مع متطلبات ابتكارات التكنولوجيا المالية

◀ الدراسة الثانية: مقال علمي لـ: (حرفوش سعيدة ، 2019) بعنوان "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي". مقدم ضمن مجلة آفاق علمية، المجلد 11 ، العدد 03 ، جامعة الجلفة، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية، وخدماته، وما حققته الاستثمارات العالمية بعد الأزمة المالية العالمية، وكذلك واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية.

تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، ومن شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، وتوصلت أيضا إلى أن الدول المتقدمة قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال بالرغم من حداثة

◀ الدراسة الثالثة: مقال علمي لـ (لطرش ذهبية وحراق سمية، 2020) بعنوان "واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" مقدم ضمن مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02. جامعة سطيف - الجزائر.

يهدف هذا البحث إلى تبيان واقع التكنولوجيا المالية التي عرفت استثماراتها نمواً سريعاً في شيا تماً السنوات الأخيرة مع مستجدات الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي والاقتصاد الرقمي.

و خلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من تطور حجم الاستثمار في التكنولوجيات المالية في الدول العربية إلا أن دورها يظل في أغلب هذه الدول محدوداً وضعيفاً في تقليص فجوة الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ويرجع ذلك إلى تراكم عدة معوقات ترتبط بغياب القوانين والتعليمات المرتبطة بتأخير الإنشاء وضعف رأسمال المخاطر ونقص الثقافة المالية الرقمية وغيرها؛ تماشياً مع طبيعة البحث وأهدافه تم الاعتماد على المنهج الوصفي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و الشمول المالي في حين وظف المنهج التحليلي في تحليل واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية ومؤشرات الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

2.5 الدراسات باللغة الأجنبية :

◀ مقال علمي لتوني أنجيتا سافيتري (2019) : بعنوان تطور التكنولوجيا المالية في اندونيسيا **The Development of Fintech in Indonesia**

و استهدفت هذه الدراسة تطور التكنولوجيا المالية في أندونيسيا، حيث تعتبر هذه الأخيرة أرض خصبة للنمو السريع في استخدام أفرادها إلى تبني خدمات التكنولوجيا المالية خاصة أسواق الإقراض، البطاقات والمدفوعات كونها بلد مسلم ونسبة لعدد الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية تجنباً للربا.

وقد اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي الكمي،

و أظهرت النتائج أن هناك تطوراً عالياً في مجال خدمات التكنولوجيا المالية كون السكان على دراية بميزاتها كونها تتسم بالكفاءة والفعالية مقارنة بالخدمات المالية الأخرى وجود تحفيزات لمستخدميها من طرف الدولة.

دراسة الحالية:

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث العنوان فهي تدرس دور التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الالكتروني في بريد الجزائر و من حيث السنة (2022/2023) و من المكان و زمان و نوع المؤسسة : بريد الجزائر _ فرع غليزان _ ولاية غليزان.

و تختلف من حيث المنهج و الأداة: منهج وصفي، أداة المقابلة و الملاحظة و من الجانب النظري و التطبيقي زيارة ميدانية لبريد الجزائر _ فرع غليزان _ للتعرف على مدى تطور وسائل الدفع الالكتروني و أهمية استخدامها و كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تطويرها و تطرقنا لدراسة اهم الوسائل المستخدمة في دفع الالكتروني المتمثلة في (البطاقة الذهبية و تطبيق بريدي موب و تطبيق بريدي ويب و تطبيق بريد باي و الموزعات الالية GAB و جهاز الدفع TPE) والخدمات التي تقدمها كل وسيلة من هذه الوسائل.

و على هذا الأساس توصلنا إلى أن دور التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الالكتروني في البريد كان إيجابيا كما أن أصبح استخدامها واقع لا مفر منه مما يستلزم تطوير العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة

6. خلاصة الفصل:

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

الفصل الثالث

دراسة تطبيقية برید

الجزائر

المبحث الاول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد، مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـ بريد الجزائر.

1. نشأة مؤسسة بريد الجزائر :

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910م و اكتملته سنة 1913 و اطلقت عليه انذاك تسمية "البريد الجديد" ، أثناء الاستعمار الفرنسي للجزائر، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات و الاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات و الصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف و اليوميات، بيع طوابع البريد، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، و أيضا دفع رواتب المعلمين و عمال البلدية و عمال الإدارات العمومية. و كان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (PTT) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و "الهاتف" و هي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962، و بعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء و سكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور و فراغ فيما يتعلق بإدارة و تسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم و رفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق الـ (500) مكتب بريد، و جاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر. (اسماء و صارة ، 2020_2021، صفحة 58)

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات، كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق حكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات الذي يجعل من قطاع البريد و المواصلات ملحقة واحدة عمومية ذات طابع اقتصادي، و تجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة

و يخضع تنفيذها إلي قواعد المحاسبة العمومية و تتمتع أيضا في استغلالها بمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

و نتيجة لتطور التكنولوجيا لاسيما في ميدان الاتصال كان حتما على القطاع البريد و المواصلات أن يساير هذه التحولات، فتَّجمت هذه النقلة بصدر قانون رقم 02-2000 المؤرخ في 05 اوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة بالبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية و الذي يهدف إلى (بن خيرة و فلاق بوجلطية ، 2018_2019، صفحة 68)

-تطوير و تقديم خدمات البريد و المواصلات بمواصفات نوعية في ظروف موضوعية و في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة.

-تحديد شروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين.

-تحديد إطار و كيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية.

-تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد و المواصلات التي تمارسها وزارة البريد و المواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري للبريد و المتعاملين مع المواصلات السلوكية و اللاسلوكية.

و تنفيذ المحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل و مراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء و تنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:

-المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2021 و يهدف إلى منح ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى "اتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة و استغلال شبكات عمومية للمواصلات السلوكية و اللاسلوكية

-المرسوم التنفيذي رقم 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001. و يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، اصدار الطوابع البريدية، و كل علامات التلخيص للخدمات البريدية إلى نظام التخصيص، و أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

أما المراسيم المتعلقة بالأعضاء نذكر:

-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 : و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" تقع مؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 2 كيلومتر من الجزائر العاصمة بمحاذاة المطار الدولي "هواري بومدين"

2. تعريف بريد الجزائر (موقع بريد الجزائر، 2023) :

إن المؤسسة ذات الطابع الصناعي و الإقتصادي «بريد الجزائر» : هي مؤسسة موضوعة تحت وصاية وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة ، بحيث يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) الكلف (ة) لبريد أو الممثل (ة) عنه (ها) ، كما يسيروها مديروها . ، معين بموجب مرسوم رئاسي . هي محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010 (رقم 002أخ/و.ب.م.س.ل.ت.ر.) و مؤطرة من قبل لجننتين (02) التنفيذية و التجارية و كذلك المكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي و الاقتصادي «بريد الجزائر» حول المهن البريدية الكلاسيكية ، و هذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، و محلي).

يقع مقر المديرية العامة ل «بريد الجزائر» و مصالحها المركزية بباب الزوار 16024 بالحصة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال ، في مبنى ذي اثني عشرة (12) طابقا.

3. شعار مؤسسة البريد (مبروك ، 2014_2015، صفحة 17_18) :

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

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

لنكون بالقرب منك نحن ملزمون بأن نكون في كل مكان"



الشكل 03 : شعار بريد الجزائر

4. مهام مؤسسة بريد الجزائر (وهاب ، 2005-2006، صفحة 101) :

- إن الاطار القانوني لها كمؤسسة عمومية وكمؤسسة تجارية واقتصادية يؤدي الى اضطلاعها بالعديد من المهام التي تظهر في بعض الاحيان متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق.
- فباعتبارها خدمة عمومية: تفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.
 - وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.
 - وباعتبارها مؤسسة ذات طابع اقتصادي لها دور حيوي في التنمية الشاملة يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستمرار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات لتحقيق الإقلاع الاقتصادي الشامل.
- مهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بها يبدو أيضا امرا صعبا لكن كل منها يحمل التزامات واجبة الأداء فالاضطلاع بها يمثل أهم الانشغالات . أما عن موضوع هذه المهام فيمكن تلخيصها فيما يلي:
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 01 من قانون 11/0111 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي كل علاقاتها مع الخارج.
 - القيام بكل النشاطات الملحقه والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبة ببريد الرسائل، الطرود البريدية، الامدادات والمصالح المالية البريدية، بما في ذلك مصلحة التوفير. - القيام بكل النشاطات الموكلة اليها لصالح الخزينة العمومية.

- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشياً مع عقد النجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد

5. مؤسسة بريد الجزائر غليزان :

نشأت مؤسسة بريد الجزائر (غليزان) نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة. (بريدي موب ، 2023)

1.5 البنية الهيكلية لبريد غليزان

1.1.5 مديريات بريد غليزان

مديرية بريد الجزائر غليزان وما جاورها (345) عدد العمال مقسمين داخل مديريات فرعية ومكاتب موزعين حسب الهيكل التنظيمي.

مديرية بريد الجزائر هي المسؤول الأول لديه سلطة تنظيم العمل وتقسيمه داخل المديريات الفرعية مع وضع نقاط وملاحظات للأمانة في نهاية توزيع المهام وعلى كل مديرية فرعية.

تتكون مديرية ولاية غليزان من أربع مديريات فرعية كالتالي (اسماء و صارة ، 2020_2021، صفحة 60):
أ. المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:

وهي مسؤولة عن تقسيم الأموال داخل المكاتب باستخدام جدول زمني، حيث أن محاسبة المؤسسة مقسم إلى مكتبين :

✓ مكتب المحاسبة والميزانية : دوره التحقيق ملفات المحاسبة العامة مشتريات، مستلزمات

التخطيط، تسلم المديريات الفرعية الوسائل العامة

✓ مكتب المحاسبة البريدية:

المحاسبة البريدية هي المسؤولة عن التحقيق في جميع العمليات التي أجريت في الطوابير واستعادة

الوضع العام من الأرباح والطابع في البريد الإلكتروني للمديرية العامة.

ب. المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة : وتنقسم إلى مكتبين.

✓ مكتب الموارد البشرية : مسؤول عن توظيف وتنظيم العمل والعمال أو العطل أو المنح، الغيابات المرضية.

✓ مكتب الوسائل العامة :مقسم على وحدات:

- وحدة البناء والتهيئة:

مسؤول عن شراء التموين للمؤسسة وذلك التنسيق بين مدير المخزن والمحلات التجارية (المتعاملين)

- يعجل من تطوير مكاتب البريد وجميع أعمال البناء.

-إدارة الثروات

- تكنولوجيا المعلومات مسؤول عن تحسين وتطوير الشبكات المعلوماتية

- خدمات النقل

- مصلحة النقل:

ضمان السير الحسن لبريد الجزائر و ذلك لتوزيع المهام وصيانة السيارات المكلفة بنقل البريد والنقود.

ت. المديرية الفرعية لمصالح البريد :وهذه المصلحة لها مكاتبين:

✓ مكتب التوزيع البريد السريع :

- لضمان السير الحسن للتوزيع السليم عبر الولاية و لهذا الغرض يتوجب استعمال الطرق وسائل النقل

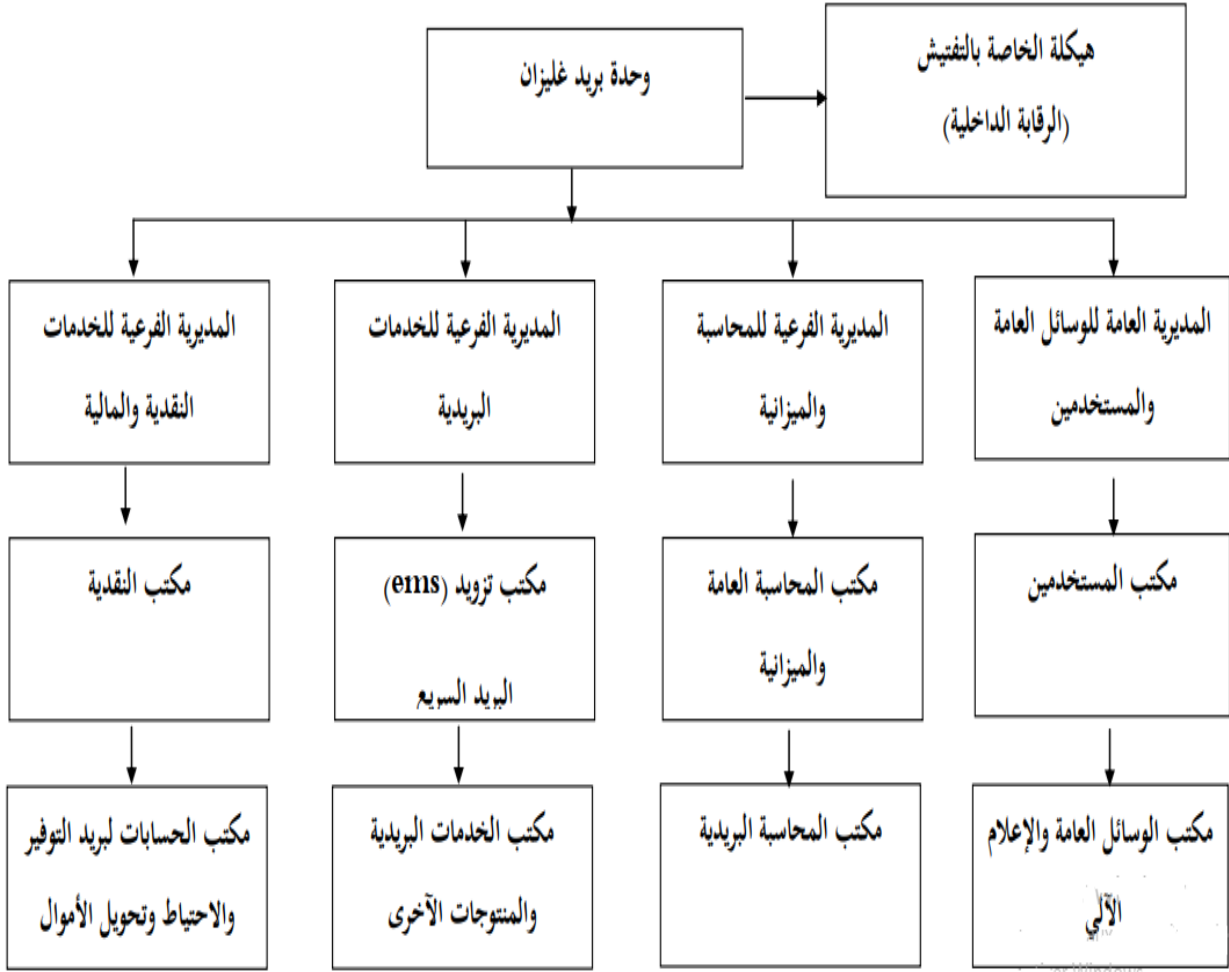
المتوفرة لدى المصلحة المكلفة بذلك.

- متابعة فإنه ليتم توزيع البريد عبر الولاية وذلك بتنظيم الدورات اليومية و ذلك بالدرجات والسيارات

التابعة للمصلحة.

- ضمان وصول الطرود البريدية السريعة و التبليغراف إلى أصحابها في أقرب وقت ممكن، ولتطبيق هذا

البند يتوجب السرعة والسرية والحفاظ عليها



الشكل 04 : الهيكل العام لوحدة بريد غليزان. (بريدي نات ، 2023)

المبحث الثاني : ادوات الدفع الالكتروني

المطلب الاول : البطاقة الذهبية

1. تعريف البطاقة الذهبية :

هي بطاقة دفع الكتروني اطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن تتيح هذه البطاقة الجديدة حاملها امكانية اجراء مختلف انواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت، دون التنقل الى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء تسديد قيمة المشتريات لدى الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني.... الخ. كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والاعراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت"، هذا الاخير الذي يعتبر فضاء تجاريا الكترونيا تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالميا كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة، وستشمل خدمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد

تحميل تطبيق " نافطال ". فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الاموال بالموزعات الآلية GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية.

الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعملية حيث تستعمل في دفع وسحب الاموال تعمل بنظام ال EMV المتعارف عليه دوليا لتأمين بطاقات الدفع، فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي البطاقات اجراء مختلف عمليات سحب ودفع الاموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل امان، ومن اهم مميزات بطاقة الذهبية عملها بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد ان يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي اين يتم ادخال الرمزي السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي البطاقة، ومؤخرا اصبح الدفع الالكتروني لجميع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية عن طريق البطاقة النقدية الذهبية لبريد الجزائر (اسلام و بن جلول ، 2021_2022، صفحة 34) .



الشكل 05 :صورة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر.

المصدر : صورة مأخوذة من محرك البحث قوقل 2023 تحت عنوان البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

2. وظائف و خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (اسلام و بن جلول ، 2021_2022، صفحة 36)

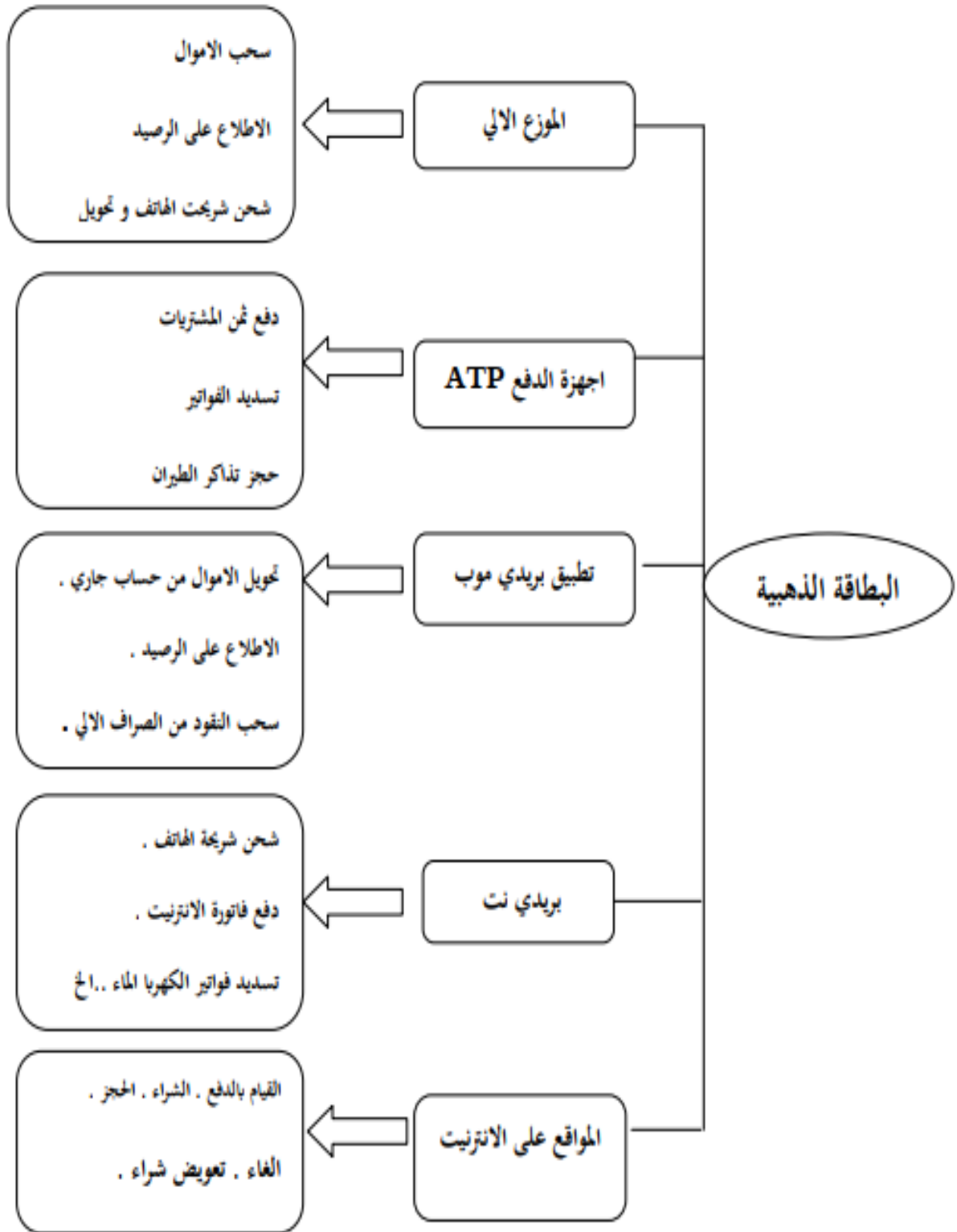
:

: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية فهي :

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- تحويل الأموال من حساب لآخر.
- سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر و البنوك.
- دفع الفواتير عبر الانترنت.
- تعبئة الهاتف النقال.
- تعبئة الحساب من البنك

3. تكاليف البطاقة (اسلام و بن جلول ، 2021_2022، صفحة 36) :

- تكلفة البطاقة هي 350 دينار لستين و هي نفس القيمة لتجديد و تبديل البطاقة.
- تغيير كود Pin تكلفته 200 دينار.
- السحب من ماكينات بريد الجزائر 30 دينار.
- السحب من ماكينات البنوك مقابل 35 دينار.
- الدفع عبر الانترنت مجاني.
- تعبئة الرصيد 10 دينار + ثمن - SMS.
- كشف العمليات العشرة الأخيرة مقابل 10 دينار
- قيمة السحب بالبطاقة الذهبية 50.000 : دج



الشكل 06 : : خدمات ومميزات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

المصدر : فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الوقاية من جائحة كورونا كوفيد19، 2020.

4. عمليات الدفع الالكترونية بواسطة البطاقة الذهبية (ليندة و نسرين ، 2021_2022، صفحة 25) :

تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري
(أ) عند استعمالها عبر الشبايبك البنكية التالية:

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.
- الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات تم إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصفوف.
- تحويل الأموال.
- دفع الأموال.
- تسديد الفواتير.
- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال

(ب) عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد :

- تحديد هوية الزبون لتمكنه من الاموال نقدا بالعملة الوطنية.
- سحب الاموال نقدا بالعملة الوطنية.
- الاطلاع على رصيد الحساب

(ج) عند استعمالها عبر نهايات الدفع الالكتروني بالمتاجر :

- دفع و تسديد قيم المشتريات و الخدمات.
- تعبئة رصيد الهاتف.

(د) عند استعمالها عبر الهاتف النقال:

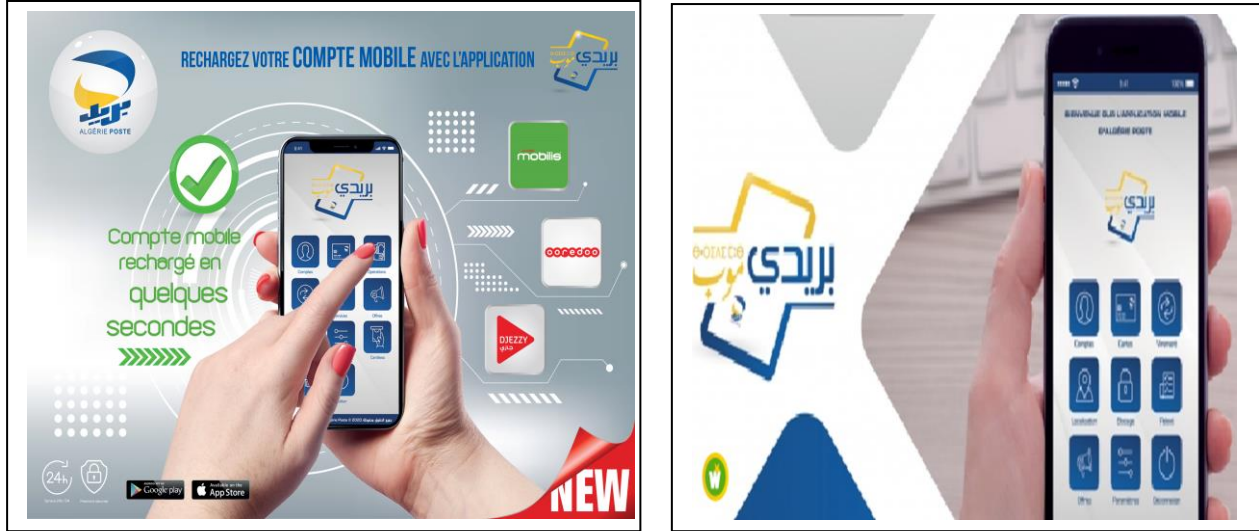
- دفع و تسديد قيمة المشتريات والخدمات
- تسديد الفواتير .
- تعبئة رصيد الهاتف.
- طلب إعادة كشف مصغرة.

(هـ) عند استعمالها عبر مواقع التجارة الذهبية:

- دفع و تسديد قيم المشتريات و الخدمات.
- تسديد الفواتير .

1.4 تطبيق بريدي موب (بطاقة بريدية ، 2023) :

هو تطبيق إلكتروني تابع لمؤسسه بريد الجزائر أنشأ سنة 2018 ومتوفر على متجر تطبيقات بلاي ستور و أبل ستور وهو عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرفكم الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، و بالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، و التسيير الاحسن لحسابكم البريدي الجاري و لمعاملاتكم المالية كيفما وحيثما شئتم.



الشكل 07 : تطبيق بريدي موب

يوفر تطبيق بريدي موب مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخدمات التي تهدف إلى تسهيل العديد من المعاملات المالية والتجارية للمستخدمين. هذه بعض الخدمات التي يوفرها:

1. الاطلاع على رصيد حسابك البريدي الجاري.
2. الحصول على كشف بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية.
3. طلب معارضة أو الإفراج عن البطاقة الذهبية الإلكترونية الخاصة بك.
4. إجراء التحويلات من حسابك إلى حسابات أخرى.
5. القيام بعمليات السحب بدون بطاقة الذهبية.
6. تحديد الموقع الجغرافي لمكان الصراف الآلي والمنشآت البريدية.
7. شراء QR مع خدمة BaridPay.
8. تسيير البطاقة الذهبية الخاصة بك.
9. إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون.
10. تعبئة رصيد الهاتف والانترنت موبيليس أوريدو جيزي.

11. تعبئة الانترنت لاتصالات الجزائر تشمل جميع أنواع الخدمات “IDOOM FIBRE“، “IDOOM ADSL“، و “IDOOM 4G LTE“ و “IDOOM 4G“ و “VDSL“.

12. دفع فواتير سيال للمياه، بالإضافة إلى تسديد فواتير الكهرباء والغاز..

2.4 تطبيق بريدي ويب (قميش و بلعة، 2021):

تطبيق بريدي ويب، يسمح لزبائن بريد الجزائر الاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية ، www.poste.dz تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7 أيام / 7، و 24 ساعة/24.

تطبيق بريدي ويب، هي خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، و ذلك عبر إتباع المراحل التالية:

- إذا سبق الاشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب، يتم إدخال اسم المستخدم و كلمة السر للاستفادة من خدمات بريدي ويب وذلك من خلال موقع بريد الجزائر www.poste.dz على الرابط :
<https://baridiweb.poste.dz>

-أما في حال عدم الاشتراك بعد في خدمة بريدي موب، يجب إتباع خطوات التسجيل على الرابط . 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. يتم الحصول على التطبيق الهاتفي بريدي موب بمجرد إدخال اسم المستخدم و كلمة السر.

يسمح بريدي ويب بالاستفادة من الخدمات التالية:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري؛ تسيير البطاقة الذهبية؛ التحويل من حساب إلى حساب آخر؛ الاطلاع على العمليات المنجزة بالبطاقة؛ طلب إعادة إصدار الرقم السري الخاص بالبطاقة الذهبية؛ البرمجة الدورية لتحويل الاموال من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر.

3.4 تطبيق بريد باي (فريد، 2020، صفحة 102):

" بريد باي " هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال، من ميزاتها أنّها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان. و هي خدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد وهي التقنية المعروفة باسم كيو. آر. كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع). من هذا النوع من طرق الدفع يتم إجراءه دون أي اتصال، أي (بدون البطاقة الذهبية وبدون سيولة) بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا تطبيق "بريدي موب" ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية. و هو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بكل أمان و في وقت فوري.



الشكل 08 : تطبيق خدمة بريدي باي

للاستفادة من خدمة "بريد باي" أو خدمة الدفع الجوارية من خلال رمز الإجابة السريع الثابت، يجب أن تتوفر في الزبون الشروط التالية:

- أن يكون للزبون البطاقة النقدية لبريد الجزائر؛
- يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر. و لتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أي موزع آلي من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر
- يجب على الزبون أن يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق بريدي موب "على هاتفه الذكي.
- إن عملية الدفع عن طريق الهاتف النقال باستعمال رمز الإجابة السريع عملية جدّ بسيطة تتم بإتباع الخطوات التالية:

- تشغيل التطبيق "بريدي موب.
- اختيار خدمة بريد باي ؛
- 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، فانه ليس من الضروري للزبون إدخال المبلغ، و إذا كان الأمر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانه يتوجب على الزبون إدخال مبلغ مشترياته؛
- الإقرار بقبول المعاملة المالية وهذا من خلال إدخال رمز التأكيد 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.

لا زالت مؤسسة بريد الجزائر تواصل الإجراءات الرامية على عصرنه وسائل الدفع الإلكتروني حيث شهد عدد العمليات المنفذة على أجهزة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر ارتفاعا كبيرا، حيث بلغ معدل النمو نسبة + 773%، و ارتفاع كبير في عدد التحويلات عبر "بريدي موب"، حيث بلغ نسبة + 557% مقارنة بسنة 2019.

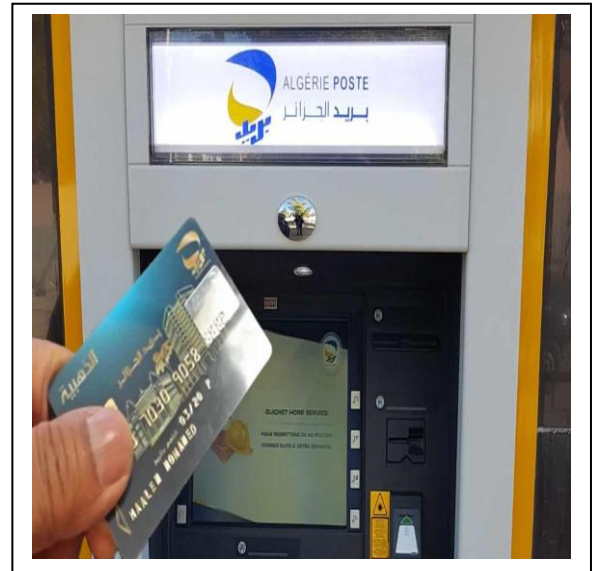
المطلب الثاني : الموزعات الآلية GAB

1. تعريفه :

ويسمى أيضا الصراف الآلي هو ماكينة مريحة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة كما تتميز هذه

الماكينة بسعة محددة من العمالة، حيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضال عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

تعريف آخر : وهو جهاز الكتروني مهمته القيام بعض العمليات المالية الالكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية، و بكمية محددة من العملات لتسهيل اجراء عمليات السحب النقدي، يحمل هذا الجهاز رقم سري يمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات مثل : طلب دفتر الشكايات وذلك في تقليل الجهد وحصول على هذه الخدمات حتى في أوقات العمل الرسمية (حنان، رملة ، سارة ، و عباس ، 2018_2019، صفحة 81).



الشكل 09 : الموزعات الآلية GAB

2. الخدمات التي يقدمها الشبكة الأوتوماتيكي للأوراق النقدية GAB :

- السحب النقدي .
- طلب دفتر الشكايات.
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الانترنت
- الاستفسار عن الأرصدة.
- التحويل من الحسابات .
- طلب كشف حساب .
- تغيير الرقم السري.

- تحويل من حساب إلى حساب .
- تعبئة جهاز الهاتف النقال للمتعاملين الثالثة (موبليس ، جيزي و أوريدو).

3. مكونات الجهاز

: يتكون الجهاز مما يلي:

- أ. خزانة النقود : معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من قبل أشخاص مسؤولين يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة
 - ب. طابعة صغيرة : تطبع الإيصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها والمعلومات التي يطلبها
 - ت. شاشة ملونة : صغيرة الحجم بواسطتها يتم تسهيل اجراء العملية أو الباقيات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.
 - ث. قارئ البطاقة : فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية
 - ج. لوحة أزرار : و هي لوحة أرقام و عبارات يستعملها العميل لإتمام عملياته المالية.
 - ح. فتحة النقود : هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بعد اجراء العملية الصحيحة و اذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه
 - خ. صندوق البطاقات المصادر : وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفاديا للتلاعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة.
 - د. كاميرا : في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات، تحدد شخصيتهم وتحتفظ بصورهم و تاريخ اجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل أجهزة .
- ATM
- ذ. شبكة الكترونية : لتشغيل الصراف الآلي وربطه بنظام المصرفي وبشبكة الاتصالات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجه (حنان، رملة ، سارة ، و عباس ، 2018_2019، صفحة 81)

المطلب الثالث : وسائط الدفع الالكتروني TPE (مُجَد، 2007) :

1. تعريف جهاز الدفع الالكتروني TPE:

هو أحد وسائل الدفع الالكتروني التي تمكن التاجر من تقاضي ثمن المبيعات باستخدام البطاقة البنكية CIB ذهبية كانت أو كلاسيكية 24/24 سا وعلى مدار الأسبوع.

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



الشكل 10 : جهاز الدفع الالكتروني TPE

2. فوائد الجهاز:

- العمليات مضمونة
- فتح فرص لمضاعفة رقم الأعمال من خلال استقطاب حاملي بطاقات CIB عموما يتم شراء عداد أكثر من السلع حين يكون الزبون حائزا على البطاقة.
- •يمثل وسيلة تميز التاجر عن غيره في ظل المنافسة. •يمكن التاجر من تجنب الأوراق النقدية المزورة.
- تخفيض المدة اللازمة لصب الارباح من حساب التاجر من خلال التحويل المباشر .
- استخدام البطاقة للدفع مجاني معفى من أي تكاليف.
- الدفع بالبطاقة يسمح بالشراء بما يفوق السيولة المتوفرة. •تجنب المخاطر المتعلقة بجيازة الأموال (السرقه، الضياع)

- توفر الخدمة على مدار الأسبوع 01/01 سا و. 0/0 •الدفع بالبطاقة مؤمن ومضمون.

3. كيفية الحصول على جهاز TPE:

يتم استلام جهاز TPE على مستوى بريد الجزائر لكل ولاية بعد استيفاء الملف الآتي :

- نسخة من السجل التجاري.
- نسخة من بطاقة التعريف.
- صك مشطوب للحساب الجاري البريدي معنوي الخاص بالتاجر.
- نسخة من رقم التعريف الإحصائي NIS .
- نسخة من رقم التخريف الجبائي.

4. مكونات الجهاز :

- جهاز الدفع الالكتروني.
- البطارية.
- مولد التزويد بالطاقة (الشاحن).
- شريحة التواصل GSM خاصة بالهاتف النقال موبيليس لربط الجهاز بالانترنت.
- لفافة من الورق التذاكر.

خلاصة الفصل:

في ظل التغيرات الجديدة وفي غياب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك والمؤسسات المالية وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية ومسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع الالكترونية وبالرغم من هذا لازالت الجزائر تعاني صعوبة في التكيف مع التجارة الالكترونية واعتمادها كثقافة أسلوب حياة للمواطن الجزائري، ومن خلال هذه التغيرات زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية لمؤسسة بريد الجزائر - غليزان - حيث أن هذه المؤسسة جاءت نتيجة لظروف فرضتها البيئة الخارجية، وبما أن بريد الجزائر ولدت نتيجة لعدة عوامل داخلية وخارجية فلا بد لها أن تتكيف مع هذه المتغيرات والتعايش معها إيجابا حتى تستطيع البقاء في السوق، من بين هذه الأساليب تبنى وسائل دفع جديدة سهلة الاستخدام لهذا قامت مؤسسة بريد الجزائر بإطلاق عمليات دفع الكترونية بكل أشكالها وتتبع كل عملياتها بالتسجيلات المحاسبية.

المبحث الثالث : الاحصائيات

1. عدد الزبائن المستفيدين من البطاقة الذهبية من 2019 الي 2022

الجدول 02 : عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية 2019.

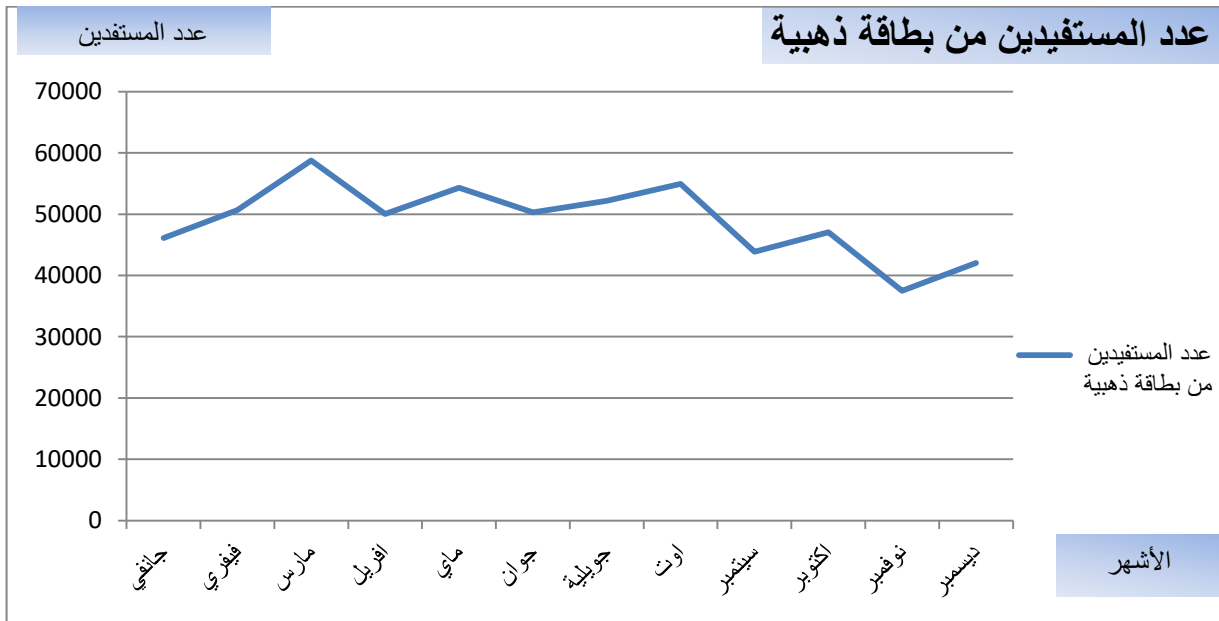
سنة 2019	عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية	سنة 2019	عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية
جانفي	46107	جويلية	52182
فيفري	50637	اوت	54958
مارس	58750	سبتمبر	43844
افريل	50036	اكتوبر	47061
ماي	54285	نوفمبر	37489
جوان	50304	ديسمبر	42061

المصدر مستخرج من بريد

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2019 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع

غليزان

الشكل 11 : منحنى بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2019.



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان.

حسب المنحنى اعلاه نلاحظ ان عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية في الفترة الممتدة من شهر جانفي الى شهر مارس في تزايد مستمر بلغ حوالي 58750 شخص و من شهر افريل الي جوان في تذبذب طفيف محصور بين

50000 و 54958 شخص و من شهر جويلية نلاحظ تزايد طفيف ثم انخفاض مستمر الى غاية نوفمبر حيث وصل عددهم الى 37489 و بعدها بدا بالتزايد حيث بلغ عددهم في شهر ديسمبر الى 42061 شخص.

الجدول 03 : عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية 2020.

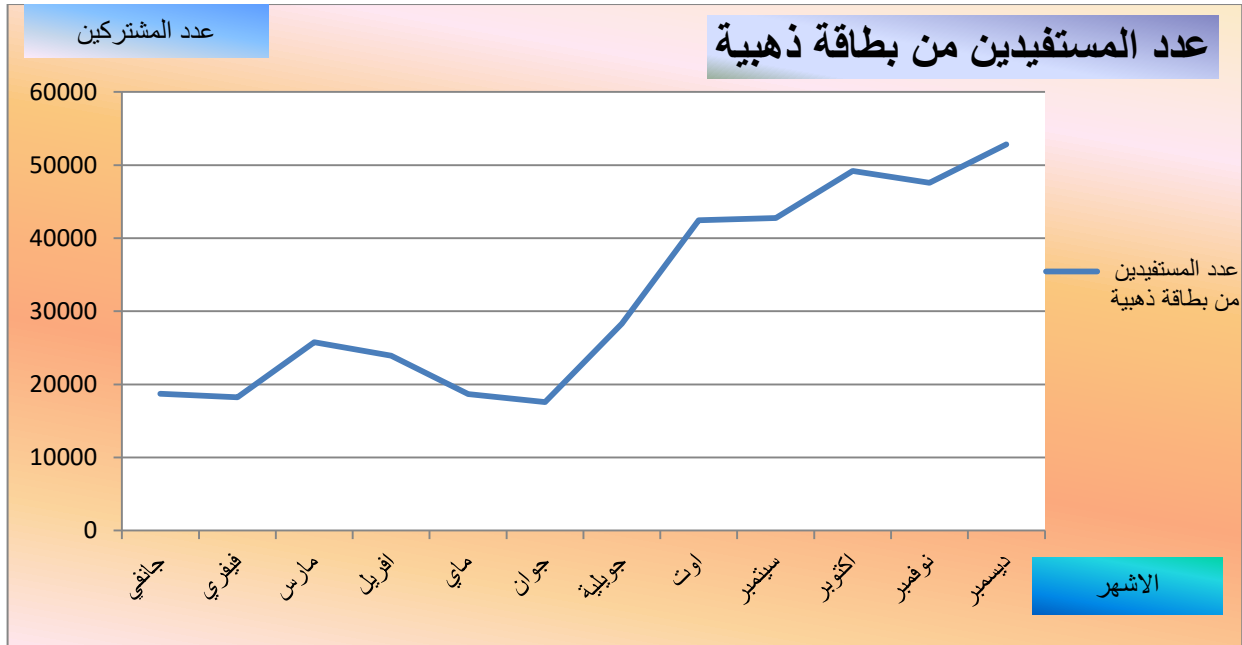
سنة 2020	عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية	سنة 2020	عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية
جانفي	18707	جويلية	28300
فيفري	18210	اوت	42450
مارس	25765	سبتمبر	42774
افريل	23929	اكتوبر	49178
ماي	18671	نوفمبر	47567
جوان	17557	ديسمبر	52845

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

لجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2020 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع

غليزان

الشكل 12 : منحنى بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2020



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان.

حسب المنحنى اعلان نلاحظ ان في سنة 2020 حضيث البطاقة الذهبية باهتمام ملحوظ حيث بلغ عدد المستفيدين فب الاشهر الثلاثة الاولي 25765 شخص و في ثلاثي انحصر عددهم بين 23929 و 17557

شخص حيث حدث انخفاض طفيف و في الثلاثي الثالث انحصر عددهم بين 28300 و 42774 شخص حيث لاحظنا وجود تزايد مستمر و في الثلاثي الاخير تراوح عددهم بين 49178 الى 52845 شخص فنلاحظ ان عدد الاشخاص المستفيدين بقي في تزايد مستمر.

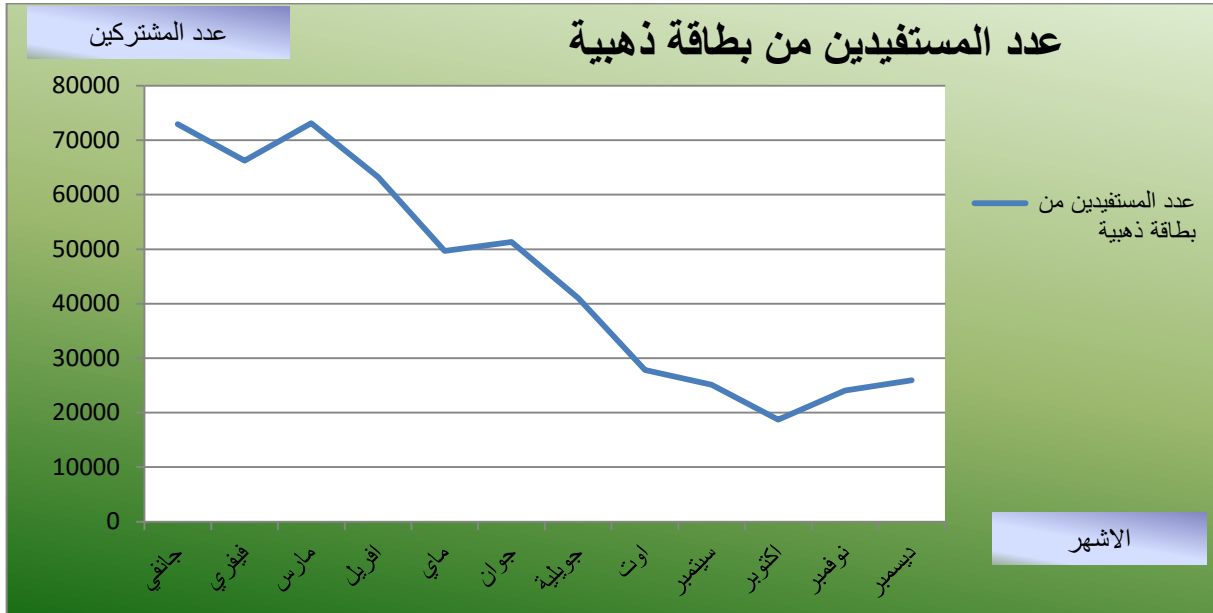
الجدول 04 : عدد المستفيدين من بطاقة الذهبية سنة 2021

سنة 2021	عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية	سنة 2021	عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية
جانفي	72943	جويلية	41063
فيفري	66252	اوت	27803
مارس	73144	سبتمبر	25114
افريل	63248	اكتوبر	18731
ماي	49663	نوفمبر	24073
جوان	51330	ديسمبر	25940

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

لجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2021 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع غليزان

الشكل 13 : منحنى بياني يمثل تطور عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية سنة 2021



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان.

حسب المنحني اعلاه نلاحظ ان خلال السداسي الاول انحصر عدد المستفيدين من بطاقة الذهبية بين 72943 الي غاية 51330 شخص ، حيث لاحظنا وجود انخفاض محسوس في عدد المستفيدين و في السداسي الثاني تنحصر عددهم بين 41063 الي 25940 شخص، فلاحظنا وجود انخفاض مستمر الي غاية شهر اكتوبر حيث ظهر تحسن طفيف في عدد المستفيدين.

الجدول 05 : عدد المستفيدين من بطاقة الذهبية سنة 2022

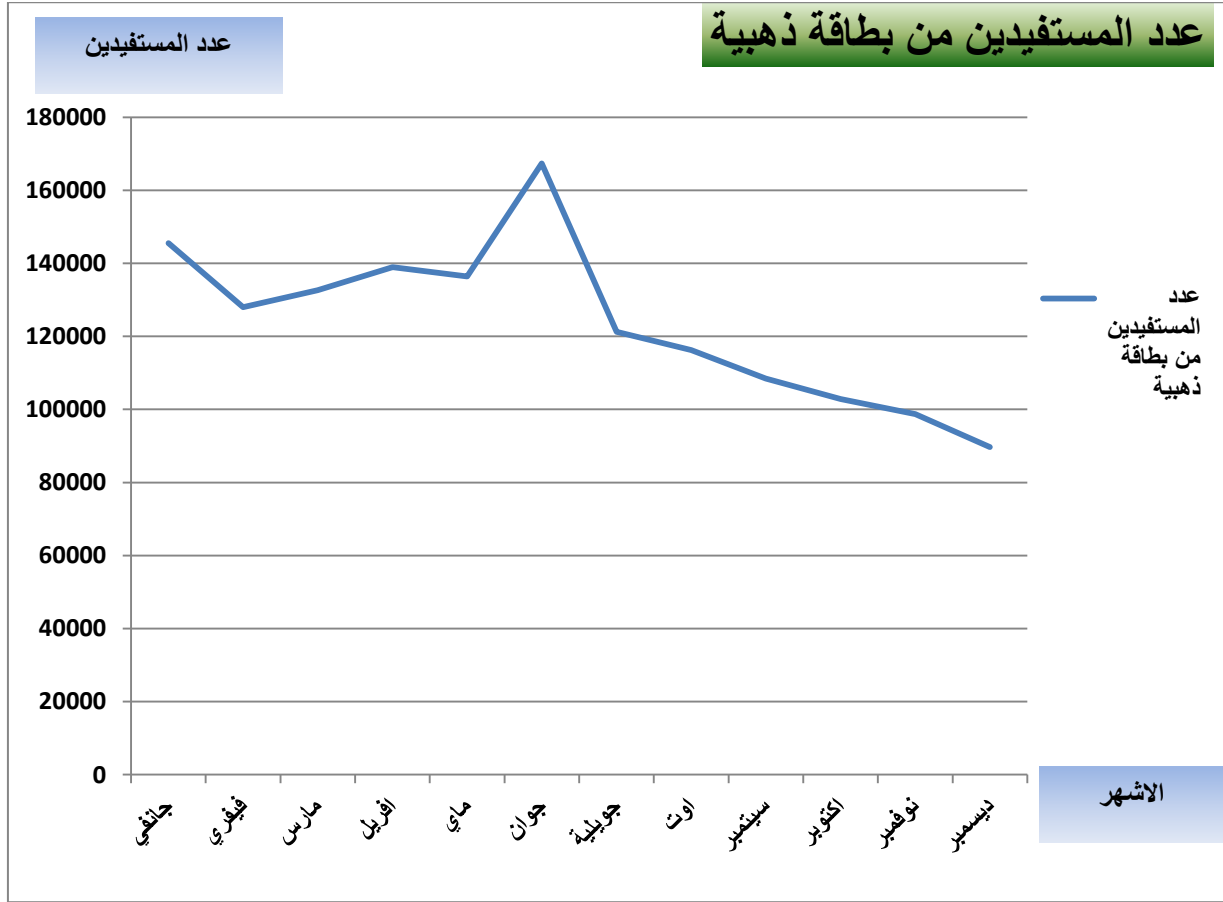
عدد المستفيدين من بطاقة ذهبية	سنة 2022
145494	جانفي
127986	فيفري
132681	مارس
138983	افريل
136406	ماي
167352	جوان
121214	جويلية
116297	اوت
108422	سبتمبر
102855	اكتوبر
98741	نوفمبر
89684	ديسمبر

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2022 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع

غليزان

الشكل 14 : منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2022



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان.

نلاحظ من المنحني اعلاه ان في الشهرين جانفي و فيفري هناك تناقص في عدد المستفيدين حيث كان يبلغ عددهم 145496 و انخفض الى 127986 شخص و في الشهرين مارس و افريل هناك تزايد طفيف حيث ارتفع عددهم من 132681 الى 138983 شخص.

و في شهري ماي و جوان نلاحظ انخفاض طفيف ثم ارتفاع يصل الي 167352 شخص و انطلاقا من شهر جويلية نلاحظ انخفاض الي غاية نهاية السنة ليصل عدد مستفيدين الي 89684 شخص.

2. عدد الزبائن المستفيدين من الشيك من 2019 الي 2022

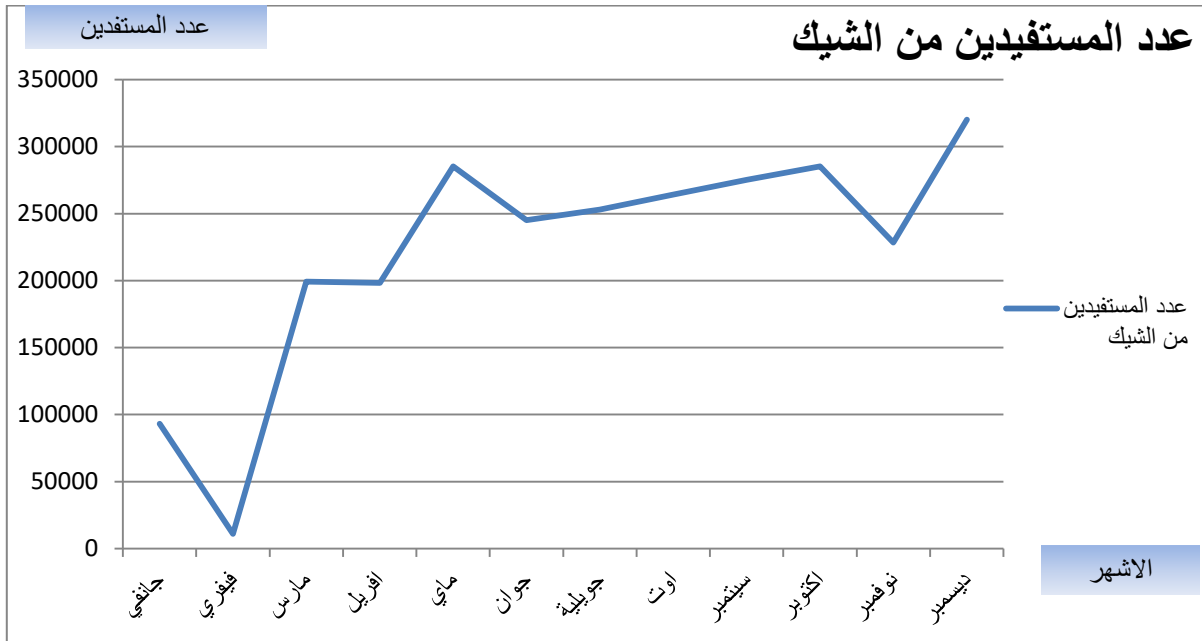
الجدول 06 : عدد المستفيدين من الشيك سنة 2019

السنة 2019	عدد المستفيدين من الشيك	السنة 2019	عدد المستفيدين من الشيك
جانفي	93128	جويلية	253082
فيفري	10953	اوت	264320
مارس	199225	سبتمبر	275220
افريل	198325	اكتوبر	285220
ماي	285166	نوفمبر	228500
جوان	245078	ديسمبر	320240

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من الشيك خلال سنة 2019 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع غليزان

الشكل 15 : منحنى بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2019



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان

نلاحظ من المنحنى اعلاه ان عدد المستفيدين من الشيك انخفض من شهر جانفي الي فيفري ليصل من 93128 الى 10953 شخص و بداية من شهر مارس ارتفع بعدد كبير ليصل الى 199225 مستفيد و بعدها انخفض في شهر افريل ليصل الى 198325 شخص و بعدها نلاحظ ان عددهم بقي في ارتفاع و انخفاض (تذبذب) وصولا الى شهر ديسمبر حيث ارتفع ارتفاعا محسوسا ليصل الى 320240 شخص.

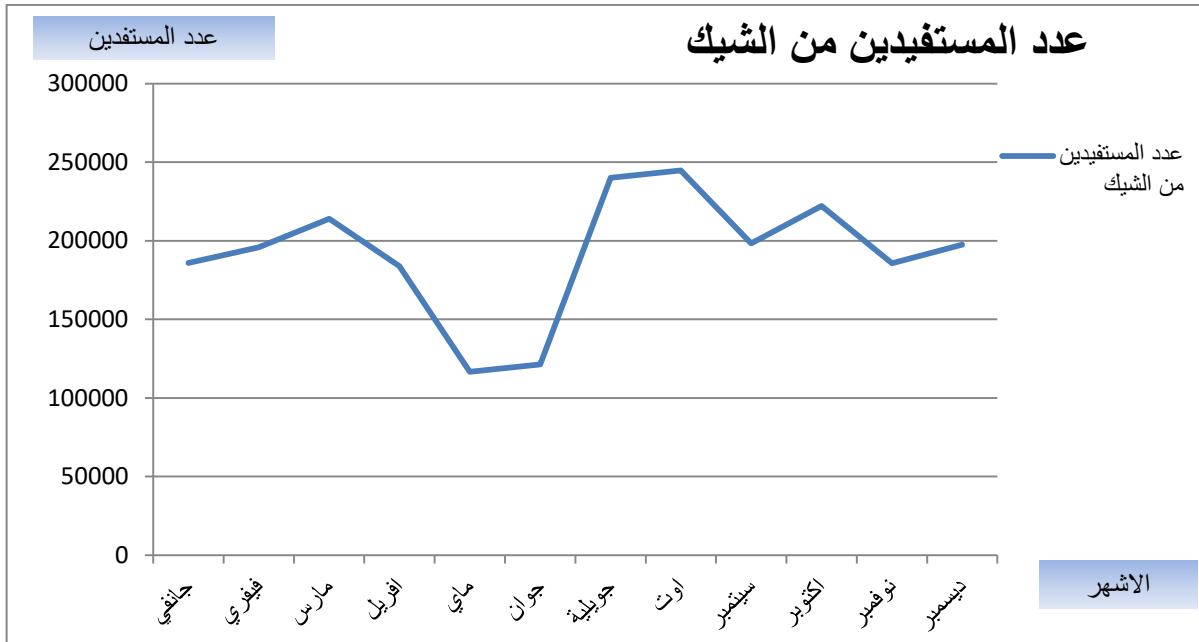
الجدول 07 : عدد المستفيدين من الشيك سنة 2020

السنة 2020	عدد المستفيدين من الشيك	السنة 2020	عدد المستفيدين من الشيك
جانفي	185957	جويلية	240128
فيفري	195954	اوت	244730
مارس	213954	سبتمبر	198298
افريل	183932	اكتوبر	222130
ماي	116581	نوفمبر	185715
جوان	121281	ديسمبر	197496

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من الشيك خلال سنة 2020 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع غليزان

الشكل 16 : منحنى بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2020



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان

نلاحظ من خلال المنحنى اعلاه انه في الثلاثي الاول ارتفع عدد المستفيدين من الشيك بداية من 185957 الي 213954 شخص و في الثلاثي الثاني حدث انخفاض حيث وصل عددهم من 183932 الى 121281 شخص و من شهر جويلية بدء عددهم في تذبذب و انخفاض ليصل من 240128 الى 197496 شخص خلال شهر ديسمبر.

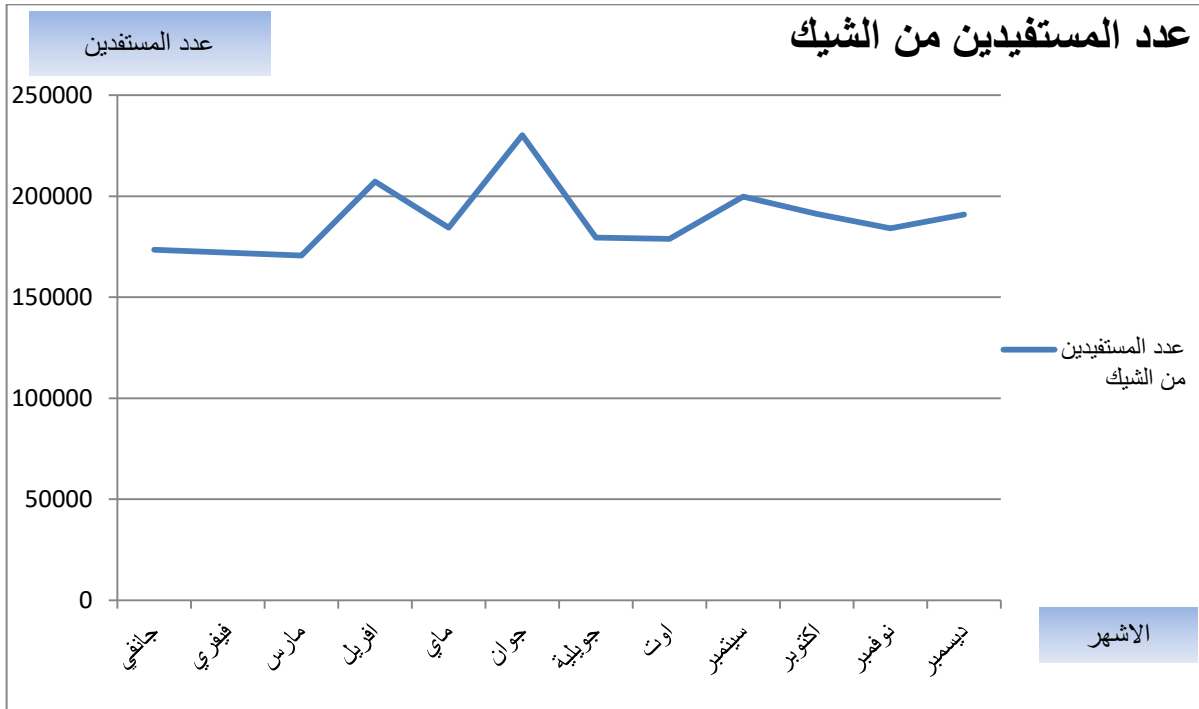
الجدول 08 : عدد المستفيدين من الشيك سنة 2021

السنة 2021	عدد المستفيدين من الشيك	السنة 2021	عدد المستفيدين من الشيك
جانفي	173551	جويلية	179458
فيفري	172011	اوت	178940
مارس	170605	سبتمبر	199806
افريل	207299	اكتوبر	191262
ماي	184470	نوفمبر	184070
جوان	230219	ديسمبر	190864

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية خلال سنة 2021 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع غليزان

الشكل 17 : منحي بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2021



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان

نلاحظ من خلال المنحي اعلاه ان في السداسي الاول حدث ارتفاع في عدد المستفيدين من الشيك وصولا الي 173551 الى 230919 شخص و في السداسي الثاني انخفض ثم ارتفع ارتفاع طفيف وصولا من 179458 الى 190864 شخص في اخر السنة.

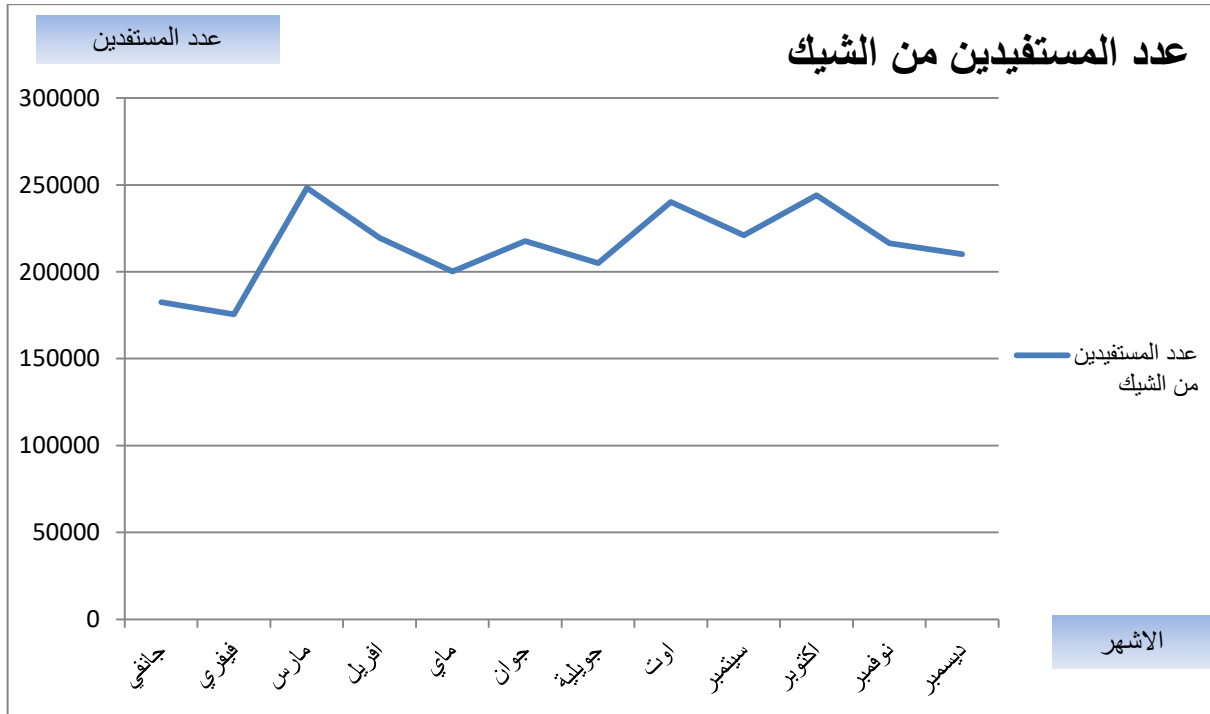
الجدول 09 : عدد المستفيدين من الشيك سنة 2022

السنة 2022	عدد المستفيدين من الشيك	السنة 2022	عدد المستفيدين من الشيك
جانفي	182464	جويلية	204991
فيفري	175461	اوت	240092
مارس	248299	سبتمبر	221112
افريل	219590	اكتوبر	244097
ماي	200116	نوفمبر	216496
جوان	217650	ديسمبر	210222

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من الشيك خلال سنة 2022 علي مستوى بريد الجزائر _ فرع غليزان

الشكل 18 : منحنى بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك خلال سنة 2022



المصدر : من اعداد الطالبتان بناءا على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان

نلاحظ ان خلال الثلاثي الاول ارتفع عدد المستفيدين من الشيك من 182464 الى 248299 شخص و انطلاقا من شهر افريل عرف عدد المستفيدين عدم استقرار تراوح بين الارتفاع و الانخفاض من 204991 الى 244097 مستفيد ليصل في نهاية السنة الى 210222 مستفيد.

الجدول 10 : عدد المستفيدين من بطاقة الذهبية سنويا من سنة 2019 الى 2022

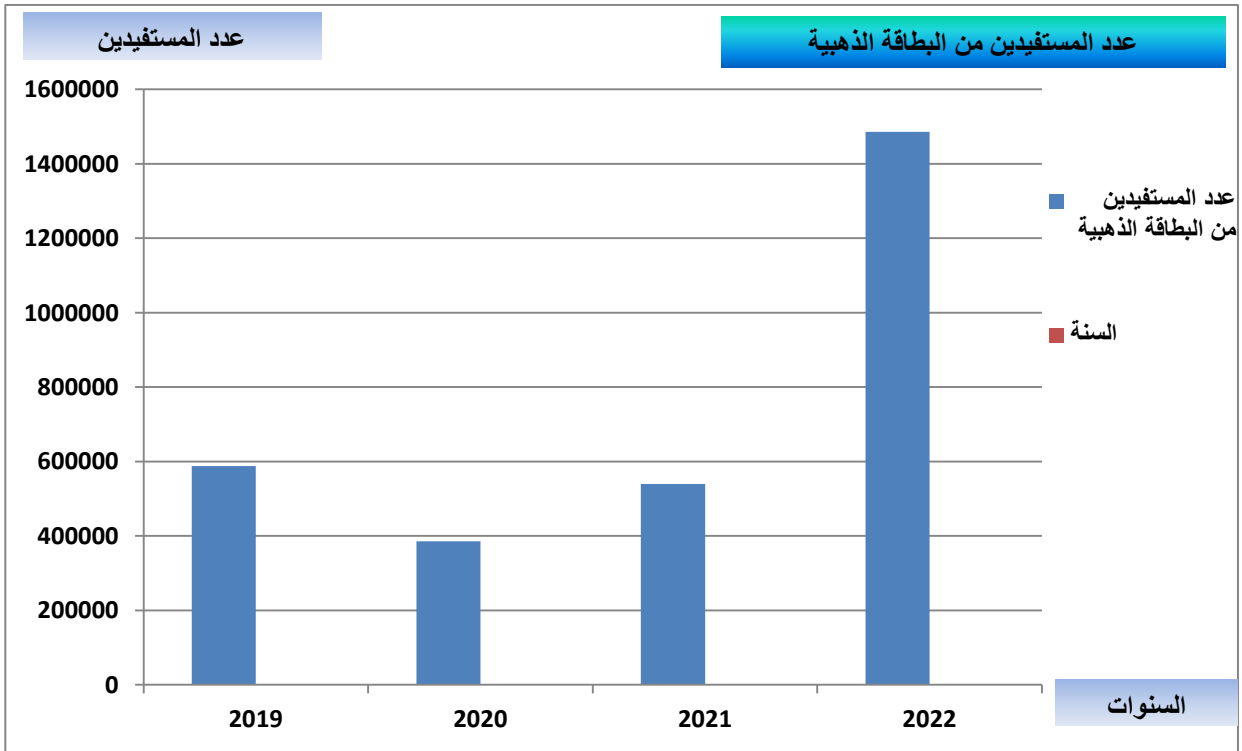
السنة	عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية
2019	587714
2020	385953
2021	539304
2022	1486115

المصدر 03 : مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية سنويا من 2019 الى 2022 علي مستوى بريد

الجزائر _ فرع غليزان

الشكل 19 : منحني بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من البطاقة الذهبية سنويا من سنة 2019 الى 2022



المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان

نلاحظ من الأعمدة البيانية أعلاه أن عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية في 2019 كان 587714 مستفيد ثم انخفض في 2020 ليصل إلى 385953 شخص بعدها ارتفع مباشرة في 2020 و 2022 ليصل من 539304 الى 1486115 شخص.

الجدول 11 : عدد المستفيدين من الشيك سنويا من سنة 2019 الى 2022

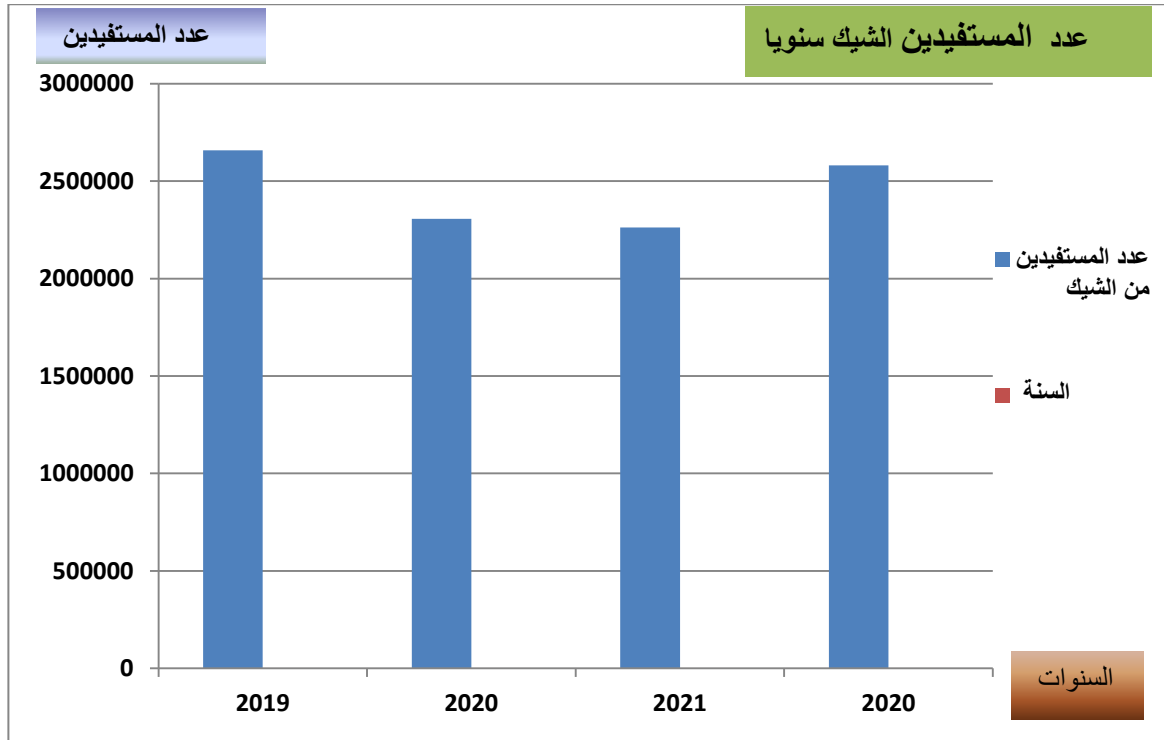
السنة	عدد المستفيدين من الشيك
2019	2658457
2020	2306156
2021	2262555
2020	2580590

المصدر: مستخرج من بريد الجزائر _ فرع غليزان

الجدول اعلاه يوضح عدد المستفيدين من الشيك سنويا من 2019 الى 2022 علي مستوى بريد الجزائر _

فرع غليزان

الشكل 20 : منحنى بياني يوضح تطور عدد مستفيدين من الشيك سنويا من سنة 2019 الى 2022



المصدر : من اعداد الطالبان بناءا على المعطيات المقدمة من طرف البريد _ فرع غليزان

نلاحظ من الأعمدة البيانية أعلاه أن عدد المستفيدين من الشيك في 2019 كان 2658457 وانخفض في 2020 بنسبة كبيرة بحيث أصبح 2306156 و تواصل في انخفاض في سنة 2021 ليصل إلى 2262555. مستفيد ثم ارتفع في سنة 2022 حيث بلغ عددهم 2580590 مستفيد.

مناقشة و تحليل النتائج:

أولا عدد المستخدمين من البطاقة الذهبية من (2019_2022) لاحظنا انخفاض وبعدها ارتفاع لكن مقارنة مع نتائج المستخدمين من الشيك فنلاحظ فرق كبير لأن عدد المستخدمين من الشيك أكثر من المستخدمين من البطاقة الذهبية وذلك عائد الى نقص الوعي الثقافي لإيجابيات استخدام أجهزة الدفع الالكتروني وكذلك تخوف المستخدمين خصوصا الفئات الشيوخ من حدوث عطل و ضياع أموالهم أو حدوث انقطاعات في الانترنت.

إلا أن هناك فئة واكبت التطور التكنولوجي الطارئ على وسائل الدفع خاصة في السنوات التي انتشر فيها وباء الكورونا فقد ساهمت هذه الوسائل في تسهيل عمليات الشراء و المعاملات المالية بدون اختلاط

النتيجة :

من خلال الدراسة التطبيقية الميدانية حول الموضوع دور التكنولوجيا في تطوير الدفع الالكتروني وعلى أساس المعلومات المتحصل عليها من مؤسسة بريد الجزائر التكنولوجية المالية ساهمت في تحسين اداء مؤسسة بريد بطريقة ناجحة اثر التطور الذي خلفته على الدفع الالكتروني لذلك يستلزم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة

خلاصة الفصل:

في ظل التغيرات الجديدة و ظهور التكنولوجيا المالية تبين أن الدفع الالكتروني أصبح من الأساسيات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر في ظل التطورات التكنولوجية الطارئة و توصلنا إلى هذه النتيجة بعد أن قمنا بتحليل و مناقشة البيانات التي قد قمنا بجمعها من مؤسسة بريد الجزائر فرع غليزان و كان الهدف من جمع هذه المعلومات، هو معرفة مدى فعالية استخدام وسائل الدفع الالكتروني في ظل انتشار التكنولوجيا المالية. و في الاخير بما أن مؤسسة بريد الجزائر قامت بإطلاق عمليات دفع الالكتروني بكل أشكاله و أتبع كل عملياتها بالتسجيلات المحاسبية.

يمكن الإجابة على التساؤل الرئيسي حول كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تطور الدفع الالكتروني، حيث بينت النتائج وجود علاقة تأثير إيجابية بين المتغيرين.

خاتمة :

يكتسي موضوع " دور التكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الإلكتروني " أهمية بالغة في اقتصاديات الدول وذلك تبعا لتطور أنظمة المعلومات و الاتصالات الذي أدى إلى تطور العلاقات و تزايد حجم العمليات و المبادلات سواء كانت في داخلية أو خارجية بين المتعاملين الاقتصاديين.

فالدفع الإلكتروني نظام جديد يسمح الوفاء بالدين إلكترونيا، حيث يمكن للشخص تسديد قيمة المبالغ المستحقة إلكترونيا دون أن يحمل نقودا معه، كل هذا يتم عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية الجديدة التي اجتاحت العالم المعاصر نتيجة كثرة استخدام التكنولوجيا ومعالجة المعلومات، التي أدت بدورها إلى ظهور اقتصاد رقمي قائم على إنتاج المعرفة و مرونة و سرعة تبادل المعلومات دون اعتبار للحواجز الزمانية و المكانية و بأقل تكاليف.

و الجزائر ليست بعيدة عن هذه التطورات و المستجدات في المجال الإقتصادي إذ سعت لإعادة هيكلة و إصلاح جهازها المصرفي وتحديث و تطوير أنظمة مدفوعاتها، لأن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها و لا تتناسب مع واقعها العالمي الجديد ، ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي قامت بتبني بعض وسائل الدفع الحديثة و العمل على تعميمها على كامل التراب الوطني.

● اختبار الفرضيات:

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

بخصوص الفرضية الأولى القائلة " لقد ساهمت التكنولوجيا المالية على مستوى البريد بإحداث تغييرات خاصة في تسهيل الخدمات و ربح الوقت " أثبتنا صحتها.

والفرضية الثانية التي نصت على أنه " أثرت التكنولوجيا المالية على الدفع الإلكتروني حيث أصبح أكثر استخداما " فقد أثبتت صحتها، والتي تتعلق بالدور الأساسي الذي لعبته تكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الإلكتروني وأثرها عليه وذلك من خلال زيادة موثوقية وسرعة تنفيذ أوامر الدفع، فإنه من خلال دراستنا تبين صحة الفرضية ، فالبيئة المصرفية العالمية شهدت العديد من التغييرات التي فرضتها الثورة التكنولوجية ، ولعل أهم ما أفرزته هذه التغييرات هو تنوع الخدمات المصرفية، والاتجاه نحو العمل المصرفي الإلكتروني من خلال ظهور وسائل دفع حديثة تواكب اتجاهات العصر الحديث، تشترك مع وسائل الدفع التقليدية من حيث المضمون القائم على القدرة على إبرام

خاتمة

الإلتزامات ولكنها تختلف معها من حيث الشكل، ومن حيث أساليب المعالجة أو الجانب الوظيفي لها وحتى من حيث الجهات المصدرة لها، لذلك أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني أقل استخداما في الوقت الراهن.

بالنسبة للفرضية الثالثة المتضمنة ما يلي: "لقد طرأت عدة تطورات على وسائل الدفع الإلكتروني حيث ظهرت أدوات إلكترونية حديثة تساهم في تلبية الحاجيات بسهولة وفي وقت قصير"، تبين من خلال دراستنا صحة الفرضية فبعد ظهور و بروز البطاقة الذهبية وتداولها السريع بين الأفراد، ظهرت بعدها عدة تطورات واستحداثات تمثلت في تطبيقات إلكترونية كنا قد تطرقنا إليها مثل "تطبيق بريدي موب، وتطبيق بريدي باي"، وهي عبارة عن خدمات مميزة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، وتعتبر أيضا وسيلة دفع جديدة ومستحدثة يتم استخدامها عن طريق الهاتف النقال تسمح لزبائن بريد الجزائر من الاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية بسرعة فائقة وفي أي وقت وأي مكان وتتميز بسهولة استعمالها وهي غاية في الأمان.

• نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم الإجابة على مدى مساهمة دور تكنولوجيا المالية في تطوير الدفع الإلكتروني، ويمكن استخلاص بعد النتائج المتوصل إليها كما يلي:

__المساهمة الفعالة للتكنولوجيا المالية في تحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، من خلال إنتاج نماذج أعمال أو تطبيقات أو منتجات جديدة تكون أسرع وأسهل وأقل تكلفة.

__ كانت وسائل الدفع الإلكتروني الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية، إذ كانت في مستوى التوقعات، حيث خلقت مزايا كسهولة الاستعمال وربحية الوقت وقضاء مختلف الخدمات بسهولة أكبر.

__ وسائل الدفع الإلكترونية لها مساهمة كبرى في زيادة الأرباح المصرفية.

__ وسائل الدفع الإلكترونية حديثة في الجزائر وتستعرض بكثرة في البطاقات البنكية بمختلف أنواعها.

• التوصيات والاقتراحات:

بعد استعراض النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة نقدم لكم بعض الاقتراحات التالية:

__ ضرورة دعم وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر حتى تتطور وسائل الدفع الإلكترونية.

__ خلق وعي مصرفي لدى الزبائن لتوسيع استخدامات البطاقات الائتمانية.

__ العمل على الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بتدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفية لزيادة جودة الخدمة المقدمة للزبون.

خاتمة

- تعميق الإصلاحات البريدية تماشياً مع التطورات التكنولوجية التي تشهدها الساحة البريدية.
- ضرورة توفر دعم البنية الأساسية والموزعات الآلية بالإضافة إلى تطبيق سياسات داعمة لانتشار خدمة البطاقة الذهبية على مستوى التراب الوطني.
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل إدارة البريد، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقة الذهبية.
- توضيح المفهوم العام لمؤسسة بريد الجزائر وعلى مختلف المستويات، مستوى الفرد الموظف وعلى مستوى المجتمع ككل.
- على الجزائر أن تأخذ بتجارب الدول المتقدمة والدول النامية وتستفيد منها من أجل التفوق والاستمرار في تحديث و عصرنه نظام الدفع الإلكتروني .
- آفاق الدراسة:
- بالرغم من محاولة التطرق لكل جوانب هذا الموضوع إلا أن هناك بعض الجوانب التي لم نتعرض لها وهي كالتالي:
- المعوقات والعراقيل التي تتلقاها وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر التي تحد من انتشارها.
- إيجاد طرق وآليات لمواجهة التحديات التي تعيق انتشار و تطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، والتخفيف من المخاطر الناتجة عنها.

قائمة المصادر

والمراجع

مراجع باللغة العربية :

— إبراهيم بورزوق ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي — دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2008، ص: 57.

— احمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، ص: 242-243.

— إسكندر زهراء جار الله حمو (2020) " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي " ، مجلة الادارة و الاقتصاد ، المجلة 9، العدد 33.

— اسلام لعلوش، بن جلول يونس، فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، بطاقة الدفع الالكترونية لبريد الجزائر، ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية، 2022/2021، ص34.

— أسماء حبشاوي، صارة بوشيبة، تحديث وعصرنة وسائل الدفع الالكتروني في المؤسسات المالية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر " غليزان ، ذكرة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص :اقتصاد نقدي بنكي، المركز الجامعي احمد زبانة، 2021/2020، ص58.

— بشير العلاق، التسويق الالكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 149.

— بن خيرة ميلود، فلاق بوجلطية عبد الحفيظ، دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من الفساد المالي و الإداري دراسة ميدانية ل —مكاتب بريد ولاية غليزان—، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، في علوم التسيير، تخصص: مالية مؤسسة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي أحمد زبانة، 2018-2019، ص68.

— بنية، حيزية، قربوع، ابتسام عليوش (2018)، "تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة " مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، مجلد7، عدد 3.

— بوعافية رشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري بين الواقع والأفاق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك مالية ونقود، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2004_2005، ص: 81.

— حنان التجاني، رملة اللاحق سارة خالد، عباس طالبي، دور بطاقة الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المالية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة حامة الحضر، بالوادي، سنة 2018-2019، ص81.

— خضر مصباح الطيبي، التجارة الالكترونية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد، عمان، 2008، ص: 137.

- دحية رباب، اثر التطور التكنولوجي علي انظمة و وسائل الدفع مع الاشارة الي حالة الجزائر- دراسة تحليلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم الاقتصادية، تخصص : مالية ، بنوك و تامينات، 2019، ص 53.
- دحية رباب، اثر التطور التكنولوجي علي انظمة و وسائل الدفع مع الاشارة الي حالة الجزائر- دراسة تحليلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم الاقتصادية، تخصص : مالية ، بنوك و تامينات، 2019، ص 67.
- رابح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد، 05 الجزائر، 2012، ص: 16-17.
- رائد مُجَّد العضايلة ، هشام عثمان المبيضين ، مُجَّد خليل السميرت، العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء -دراسة ميدانية على إقليم الجنوب- الأردن، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 12، العدد 3، 2016.
- رمضان علي السيد معروف، التجارة الالكترونية في اليابان و مدي استفادة مصر منها، القاهرة مصر : مكتبة جزيرة الورد، 2011، ص98.
- زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية -دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010-2011، ص: 46.
- سماح شعبور، مصباح المرابطي، وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر- واقع و تحديثات، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي، جامعة تبسة، الجزائر، 2015-2016، ص24.
- شحاته، مُجَّد موسي علي (2019)، " نموذج محاسبي مقترح للقياس و الافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي و اثره معدلات الاداء المصرفي " اطروحة الدكتوراه مقدمة الي مجلس كلية التجارة، جامعة مدينة السادات ن مصر
- شريف مُجَّد غانم، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 16.
- عبد الرحيم، وهيبة، اوقاسم، الزهراء(2019)، "التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين الحداثة الظاهرة و سرعة الاستعاب" ، مجلة الدراسة الاقتصادية، عدد38.
- عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات اعمال البنوك، دار الخلدونية الجزائر، 2013.

- عبد لافتاح البيومي الحجازي، في مقدمة التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004، ص25.
- علي مُجَّد ابو العز، التجارة الالكترونية و احكامها الفقه في الاسلامي، دار النفائس للنشر و التوزيع، 2008، ص: 233-234.
- فرج امين يوسف، عملية التجارة الالكترونية و عقودها، اساليب مكافحة الغش التجاري الالكتروني، المكتب الجامعي الحديث، مصر 2009، ص 102.
- فريد حبيب و ليان. 2019، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الي المستقبل.
- فريد حبيب ولمان 2019، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل
- فؤيد حمودي،(2020)، الامن المعلومات في الجزائر بين التطورات التكنولوجية و ضعف البيئة الرقمية - المجال المصرفي نموذجاً. مجلة جيل الابحاث القانونية المعمقة ، 102.
- فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الوقاية من جائحة كورونا كوفيد19، 2020.
- قميش خولة، بلعة جويده، وسائل الدفع الالكتروني في بريد الجزائر: الواقع و تحديات، مجلة المغاربة مناخمت المنظمات، المجلد 05 العدد1، ديسمبر 2021.
- لزهارى زواويد، نفيسة حجاج، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي..الواقع و الآفاق، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية "تحديات النمو والمنافسة"، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، أيام 17-18 أبريل، 2018، ص4.
- ليندة منصوري، نسرين بن داود، دورة وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا- البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجاً ولاية برج بوعرييج، ماستر علوم اقتصاد، 2021/2022، ص25.
- مبروك يوسفى، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة التخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول علي شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون اعمال، قسم الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي السنة الجتمعة 2014-2015، ص17-18.
- مُجَّد شايب الدفع الإلكتروني كآلية للحد من السيولة واكتناز النقود في الإقتصاد الجزائري مجلة إقتصاديات المال والأعمال JFBE سنة النشر ديسمبر -2007 جامعة سطيف
- مُجَّد عبد الحسن الطائي، "التجارة الالكترونية-المستقبل الواعد للاجيال القادمة-"، داؤ الثقافة للنشر و التوزيع ، الاردن، عمان، 2010، ص186.

- مُجَّد عبد الحسن الطائي، مُجَّد عبد الحسن الطائي، "التجارة الالكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة" -، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ص: 187.
- مُجَّد علي خليل السميّرات، العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية إقليم، 2017، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 14 العدد 1
- محمود مُجَّد أبو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، عمان، 2009، ص: 63.
- مصطفى وائل طه، كمال بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 350.
- موقع بريد الجزائر www.poste.dz تاريخ الاطلاع 2023/05/01
- نورا ناصر عبد الهادي، 2020، ص11.
- وفاء حمديوش ، لمياء عماني، سمية بن علي. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء القطاع المصرفي الجزائري : الدوافع و التحديات. مجلة الاقتصاد الجديد، 12(04)، الصفحة 540.
- وفاء حمديوش ، لمياء عواني، سمية بن علي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء القطاع المصرفي في الجزائر : دوافع و تحديات، جامعة باجي مختار _ عنابة، ص543.544.
- ولاء سعد ابو زيد. (2021). المحفظة الرقمية، سلسلة كتيبات تعريفية(07)، صندوق النقد العربي.
- ومضة بيفورت. (بلا تاريخ). التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
- وهاب مُجَّد مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية والتسيير بعنوان " تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك " دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر جامعة الجزائر - الموسم 2006/2005، ص101.
- يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري-وكالة سعيدة، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك مالية و تسيير المخاطر، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة، الجزائر، 2016-2017، ص: 36.
- المراجع باللغة الاجنبية :

_Banking on the future,coming together for change .(2017,july 4)
international consumer <https://www.consumersinternational.org>

_Eriksson, K., Kerem, K. and Nilsson, D. 2005. Customer acceptance of internet banking in Estonia. International Journal of Bank Marketing, 23(2): 200-216

_Grewal D. Iyer G. Levy M. 2004. Internet retailing: enablers, limiters and market. Hall printic, usa

_www.emeralinsight.com/researchregister

_https://baridinet.poste.dz

_https://baridinet.poste.dz

_https://edcarte.poste.dz/fr/bienvenue-adhesion.php

_LIOCRA. M.(2017). Les banques aux prises avec les fintech.(L.e.politique,Ed.).p.46.

الملاحق

الملاحق

الملحق 01 : جهاز TPE



المصدر : وثائق من الوكالة

الملحق 02 : طريقة استخدام جهاز TPE



المصدر : وثائق من الوكالة

الملاحق

الملحق 03 : الخدمات الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر



المصدر : وثائق من الوكالة

الملحق 04 : بطاقة الدفع الذهبية



المصدر : وثائق من الوكالة

الملاحق

الملحق 05 : الشبكة الإلكترونية للسحب للأوراق النقدية GAB



المصدر : وثائق من الوكالة