الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف-المسيلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: نقدي وبنكي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر

من إعداد الطالبين:

أسامة جناوي

عبد الواحد طعشوش

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
تحياوي عمر	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
عبد الحميد قطوش	أستاذ محاض "أ"	مشرفا ومقررا
سراي صالح	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

قال تعالى:﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ

وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿ 19 ﴾ "

سورة النمل الآية 19 .

و قال ﷺ :﴿من لم يشكر الناس لم يشكر الله﴾

في البداية نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا البحث

سواء من قريب أو من بعيد ، كما يسعدنا أن نتقدم بأسمى التقدير وجزيل الشكر

إلى الأستاذ المشرف * عبد الحميد قطوش * الذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة

التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذا البحث .

إهداء

الحمد والشكر لله

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

إخواننا في "غزة العزة" نصر من الله وفتح قريب ان شاء الله

إلى من قال فيهما الرحمان: "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا" الإسراء الآية 23

إلى أمي الحبيبة قرة عيني

الى والدي الحبيب سندي

حفظ الله أمي وأبي بعينه التي لا تنام وأمدهما الله بموفور الصحة والعافية

الى زوجتي سندي في هذه الحياة ورفيقة دربي وأم أولادي..

حفظك الله ورعاك وأمدك الله بموفور الصحة والعافية..

إلى أحباء قلبي أولادي: سجود وتميم وضحى.. حفظهم الله ووفقهم لما يحبه ويرضاه..

إخوتي وأخواتي وأعمامي وعماتي وخالتي وأخوالي وأنسابي وأبنائهم جميعا.. حفظكم الله ورعاكم ووفقكم لما يحبه ويرضاه..

كل أصدقائي

والى أستاذي المتواضع الدكتور "قطوش عبد الحميد" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وأفكاره القيمة..

شكرا أستاذي على كل شيء، بورك فيك وجزاك الله كل الخير وأدامك الله منارة للعلم والتعليم

والى كل من علمنا حرفا، ومن قدم لنا يد العون، وكل الأصدقاء والأحبة

أخوكم في الله جناوي أسامة

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

روح والدتي الحبيبة التي فارقتنا جسدا ولم تفارقنا روحا ..

رحمك الله أمي برحمته الواسعة وأسكنك فسيح جناته

الى والدي الحبيب مثلنا الأعلى وقدوتنا وسندنا ..

حفظك الله ورعاك أبي بعينه التي لا تنام وأمدك الله بموفور الصحة والعافية

الى زوجتي سندي في هذه الحياة ورفيقة دربي وأم اولادي ..

حفظك الله ورعاك وامدك الله بموفور الصحة والعافية ..

ابني حبيبي وصغيري وقرة عيني "أنس" .. حفظك الله بني ووفقك لما يحبه ويرضاه ..

اخوتي واخواتي وأبنائهم جميعا .. حفظكم الله ورعاكم ووفقكم لما يحبه ويرضاه ..

والى أستاذي المتواضع الدكتور "قطوش عبد الحميد" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وأفكاره القيمة ..

شكرا أستاذي على كل شيء، بورك فيك وجزاك الله كل الخير وأدامك الله منارة للعلم والتعليم

والى كل من علمنا حرفا، ومن قدم لنا يد العون، وكل الأصدقاء والأحبة

ابنكم وأخوكم عبد الواحد طعشوش

مقدمة

تمهيد:

إن التسارع في التطور التكنولوجي في الآونة الأخيرة أدى إلى ظهور العديد من المصطلحات الاقتصادية الجديدة، التي تندرج ضمن مفهوم الاقتصاد الرقمي، من بينها مصطلح التجارة الإلكترونية، والذي استوجب البحث عن وسائل دفع تسهل عملية المبادلات باختصارها للوقت والتكلفة، وهذه الأخيرة دفعت المؤسسات المالية والمصرفية لتطوير خدماتها والتي شهدت تطورا على مر العصور، من مرحلة المقايضة إلى النقود السلعية مرورا بمرحلة النقود القانونية والنقود الورقية وظهور مختلف الأوراق التجارية، وصولا لوسائل الدفع الإلكتروني التي تعتبر وليدة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها شبكة الأنترنت، حيث سمح هذا التطور في وسائل الدفع بتوسيع النشاط الاقتصادي والتجارة الإلكترونية خاصة وفتحت المجال للوصول إلى الأسواق الدولية.

تبنت العديد من دول العالم استراتيجيات وخطط عمل من أجل اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني في المعاملات، من توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تشمل شبكة الأنترنت وسرعة التدفق والرفع من عدد مستخدمي الهاتف النقال.

وأمام هذه التغيرات أدركت الجزائر ضرورة مواكبة التطورات العالمية باتجاه تبني الدفع الإلكتروني، حيث عرف القطاع البنكي والمصرفي وعلى رأسه بنك الجزائر عدة إصلاحات جوهرية بعد صدور قانون النقد والقرض 90-10، بهدف تحسين القطاع وليتماشى والتطورات العالمية من خلال تحديث أنظمة الدفع واعتماد وسائل دفع إلكترونية حديثة ومتطورة، وتبنى استراتيجية تضم كل أطراف الصيرفة الإلكترونية.

أولا: الإشكالية

يعبر تزايد الاهتمام بجودة الخدمات المالية سواء بالنسبة للمؤسسات المالية أو المتعاملين، تعتبر هي الوسيلة الفعالة لتحسين ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة، من خلال العديد من القنوات الإلكترونية والتي بفضلها سهلت على الزبائن تأدية معاملاتهم، ومن هنا يعتبر الزبون هو محل اهتمام المؤسسات المالية، والتي تستنتج منه المواصفات التي بدورها تحولها المؤسسات المالية إلى معايير ومقاييس لخدمات حديثة ومتطورة.

ومن بين المؤسسات المواكبة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات المالية هي مؤسسة بريد الجزائر والتي تعتبر ضمن النسيج المصرفي في الجزائر.

وللإلمام بحيثيات الموضوع نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر؟

حتى يتسنى لنا الإجابة على هذه الإشكالية لابد من طرح تساؤلين فرعيين منها:

1- ما هو واقع استخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر وما نتائجها في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة؟

2- ما هي المؤسسات التي تربط مؤسسة بريد الجزائر بالجهاز المصرفي الجزائري باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟

3- ما الأثر الذي اتضح في هذه الدراسة عند المقارنة بين السنوات على الخدمة المالية للمؤسسة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟

ثانيا: الفرضيات

من خلال الإشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة، يمكن اقتراح جملة من الفرضيات التي يمكن أن نراها كإجابة مؤقتة على التساؤلات المطروحة:

1- ما نراه اليوم، من تسديد لفواتير الكهرباء والغاز والماء والهاتف الثابت والمحمول من طرف الزبائن باستخدام تطبق بريدي موب التابع لمؤسسة بريد الجزائر، يعتبر مظهر من مظاهر تطور لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة؛

2- من خلال مقارنة الإحصاءات بالسنوات ونراه في ارتفاع في عدد العمليات دليل على استحسانه من قبل الزبائن بالتالي يوجد تحسن في جودة الخدمة المالية.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تحديد دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر، إضافة إلى تسهيل عملية إدماج الاقتصاد الوطني في الاقتصاد العالمي، وذلك لمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترح من حلول.

رابعا: أهداف الدراسة

تكمن أهداف الدراسة في:

1- التطرق للجهود المبذولة لتطوير أنظمة ووسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر؛

2- تحليل واقع وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر؛

3- تبيان جودة الخدمات المالية في التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة.

خامسا: أسباب اختيار الدراسة

وقع اختيارنا على هذا الموضوع لعدة اعتبارات من أهمها:

1- اهتمام الباحثتين بوسائل الدفع الإلكترونية؛

2- التطور التكنولوجي والتقنيات المالية الحديثة ونخص بالذكر وسائل الدفع الإلكتروني وانتشارها في العالم ومواصلة الجهود للقضاء على العراقيل التي تحد من نجاح انتشار هذه الوسائل لما لها من أهمية؛

3- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية؛

4- غياب الثقافة المالية الإلكترونية وقلة التعامل بها في الجزائر؛

5- الموضوع يندرج ضمن التخصص نقود وبنوك.

سادسا: المنهج المعتمد في إعداد الدراسة

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة ومن أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، من خلال تقديم وصف عام حول وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المالية الإلكترونية، والمنهج التحليلي من خلال تحليل قيم المؤشرات المستخدمة في الدراسة التحليلية لعلاقة وسائل الدفع الإلكتروني بجودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر.

سابعا: حدود الدراسة

تم تحديد فترة الدراسة خلال الفترة (2020-2023)، وهنا نشير إلى أنه سنعتمد على بعض المعطيات قبل وبعد هذا المجال نظرا لأهمية هذه المعطيات في رسم الخطوط العريضة لهذه الفترة.

ثامنا: الدراسات السابقة

1- دراسة ميموني نسرين وفريد بن طالبي **(نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الاقتصاد الوطني، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة امحمد بوقرة، العدد01، جوان 2021).**

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، والتطرق إلى أثر التجارة الإلكترونية على الاقتصاد الوطني وكذا التحديات التي تواجه الدفع الإلكتروني في الجزائر.

النتائج المتوصل إليها:

على الرغم من المجهودات المبذولة من طرف الدولة من أجل النهوض بالقطاع المالي والمصرفي إلا أن الفجوة التكنولوجية لا تزال كبيرة بين البنوك ونظائرها من البنوك الأجنبية وهذا راجع إلى جملة من المعوقات التي حالت دون النهوض بهذا المجال.

2- دراسة عبد العزيز صحراوي وفائزة لعراف **(فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا (covid-19) بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، العدد03، ديسمبر2020).**

هدفت الدراسة إلى مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا والتعرف على وسائل الدفع الإلكترونية وذكر أنواعها ومدى مساهمتها في الوقاية من الجائحة.

النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها البطاقة الذهبية يساهم في تجنب الاحتكاك والطوابير واكتظاظ داخل مكاتب البريد وعلى أجهزة الصرافات الآلية.

3- دراسة وجعي صالح وحيمروش بلال **(أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات-بريد الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة بوالصوف، ميلة، 2020/2019).**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية وجودة خدمات بريد الجزائر.

النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى أن التطورات التي شهدتها الخدمات البريدية الإلكترونية ساهمت في إعطاء تصور جديد لنظام بريد الجزائر مبني على الكترونية الخدمة البريدية بأكملها.

4- دراسة قاصري موسى **(دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية – دراسة حالة عينة من مستخدمي البنوك التجارية-، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020).**

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة وسائل الدفع الإلكتروني وكذا أهم تحدياتها ومحاولة تقييمها وواقعها في البنوك وكذا محاولة معرفة مدى تحسين البنوك التي تتعامل معها العينة المدروسة لخدماتها في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة.

النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الكترونية دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك، وكذا وسائل الدفع الإلكترونية تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الجهد والوقت، إلا أنه وبالرغم ما توفره من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر.

التعليق على الدراسات السابقة:

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة حول أهمية نظام الدفع الإلكتروني كأداة تتبناها المؤسسات المالية والمصرفية من أجل تحقيق أهداف معينة.

معظم الدراسات تقتصر على دراسة مقتصرة على وحدة معينة إلا أن الدراسة التي وضعناها في بحثنا المتواضع كانت شاملة على مؤسسة بريد الجزائر.

من خلال النتائج التي توصلت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة، فإن القيمة المضافة للموضوع محل الدراسة هي انعكاس تبني وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المالية لمؤسسة بريد الجزائر خاصة وعلى الاقتصاد الجزائري عامة، لما تقدمه من خدمات توفير الوقت والتكلفة، من خلال تسليط الضوء على الإجراءات المتبعة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر والإستراتيجية المتبعة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودراسة دورها في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر خلال الفترة (2020-2023).

تاسعا: صعوبات الدراسة

1- كون موضوع الدراسة له علاقة بالتطور الحالي تجد قلة المصادر فيه.

2- صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع نظرا لضيق الوقت.

عاشرا: خطة البحث

للإجابة على الإشكالية المطروحة وإختبار صحة الفرضيات، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، يجمعان بين الجانبين النظري والتطبيقي، حيث سيخصص **الفصل الأول** لإعطاء مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمات المالية، فيما يخصص **الفصل الثاني** للدراسة التحليلية لعلاقة وسائل الدفع الالكتروني بجودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

الفصل الأول:

مدخل مفاهيمي حول وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المالية الإلكترونية

تمهيد:

يعد الدفع الإلكتروني في العالم هو الاتجاه الأهم الذي تسعى كل الدول الوصول إليه لما له من آثار ايجابية مهمة في دعم وتعزيز الاقتصاد العالمي، وتأمين مستوى معيشي أفضل عن طريق تفعيله وتطبيقه على أوسع نطاق، كما أنه الأساس في عملية التنمية الاقتصادية، وذلك لكون التجارة الإلكترونية اليوم أصبح الهيكل الناظم لكثير من المؤسسات منها المؤسسات المالية، وعليه فقد إزدادت أهمية جودة الخدمة المقدمة لأنها الأسلوب الذي يحقق ميزة تنافسية عالية وكذا المحافظة على العملاء وإكتساب عملاء جدد، ومن خلال هذا يتم تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسات والتي تتجسد في الإستمرارية والنمو.

ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني ومخاطرها وإجراءات حمايتها.

المبحث الثالث: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المالية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الإلكترونية منها:

عرفت بأنها "وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكتَرونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة، وبأقل التكاليف الممكنة". (محمد عبد الكريم وين لدغن، 2019، صفحة 119)

وجاء في تعريف آخر بأنها "هي عبارة عن الأدوات التي تقوم المؤسسات المالية والبنوك بإصدارها للعملاء بحيث تضمن انتقال الأموال التي هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة، من طرف إلى طرف آخر بشكل إلكتروني، باستخدام التقنيات الحديثة المعدة من طرف مصدر هذه الأدوات". (صحراوي ولعراف،2020، صفحة111)

أيضا هناك تعريفات عدة لوسائل الدفع الإلكتروني يتمحور معظمها حول طبيعة الدفع بالمقارنة مع طبيعة وسائل الدفع في النظم التقليدية ومن هنا يمكن تعريفها على أنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونيا، بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طريق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن. (عبد الحسين الطائي، 2010، صفحة 178)

وبالنسبة للتشريع الوطني فيعتبر الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض أول قانون جزائري يتضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال المادة 66 منه التي تنص على"تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل" (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2003، العدد52)، ويتبين من خلال هذه المادة نية المشرع الجزائري في استعمال وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، حيث عرفها المشرع الجزائري في المادة 6 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنها:" كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة الكترونية. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2018، العدد 28).

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن وسائل الدفع الإلكتروني هو مجموعة الوسائل والتقنيات والتطبيقات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية وتستخدم شبكات الانترنت في جهاز (الحاسوب أو الهاتف) من أجل تحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وسريع وذلك لتسديد دين

ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين وهو ما يعرف بالدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني وأهميتها

الفرع الأول: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

تتسم وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية:

أولا: الطبيعة الدولية

أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

ثانيا: استخدام النقود الإلكترونية

وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسة للمؤسسة، التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

ثالثا: تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد

حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد. (مولفرعة، 2016، صفحة 488)

رابعا: تتطلب عملية الدفع توفير أجهزة خاصة

تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد تسهيل تعامل الأطراف فيما بينها وتعزيز الثقة والأمان في التعامل، وتتمثل في نظام مصرفي مؤهل لذلك عبر وسائل الاتصال اللاسلكية حيث يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

خامسا: يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات

1- شبكة خاصة، ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة؛

2- شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

سادسا: يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين

1- إما من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة.

2- أو من خلال نقود مخصصة مسبقا لهذا الهدف والدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود وكافة المعاملات الأخرى يتم تسويتها بهذه الطريقة حيث يكون الثمن مدفوع فيها مسبقا. (بوعكة، 2022، صفحة10)

الفرع الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

تتجسد أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط التالية:

1- اختصار المسافات الجغرافية؛

2- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية؛

3- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي؛

4- التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها؛

5- القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة وحماية الزبائن من عمليات السرقة؛

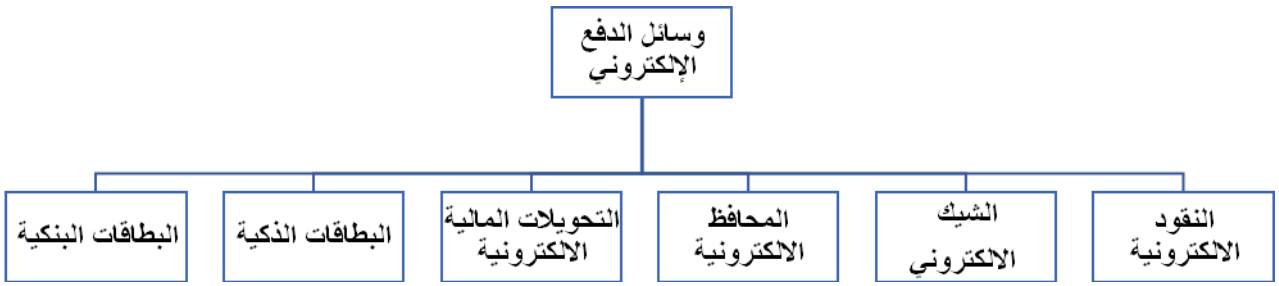
6- حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف الشركات خسائر كبيرة. (جويدة وخولة،2021، صفحة 84،85)

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني ومخاطرها وإجراءات حمايتها

المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

ويمكن إدراج وسائل الدفع الإلكتروني من خلال الشكل التالي:

الشكل (1-1): أنواع وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الأول: النقود الإلكترونية والشيك الإلكتروني

أولا: النقود الإلكترونية:

1- تعريف النقود الإلكترونية:

هي وحدات إلكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى حساب شخص أخر، حيث تخزن هذه الوحدات إما في ذاكرة كمبيوتر صغير ملتصق في (كارت) يحمله المستهلك بحيث يستخدمها للوفاء عن طريق هذا الكارت، أو تخزن في ذاكرة الكمبيوتر الشخصي للمستهلك بحيث يستخدمها عن طريق هذا الكمبيوتر. (عميرات، 2022، صفحة 260)

2- خصائص النقود الإلكترونية

الخصائص التي تميز النقود الإلكترونية هي:

أ- **النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا:** فهي خلافا للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛

ب- **النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد:** إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود؛ (الرشيد، 2014، صفحة 114)

ج- النقود الإلكترونية سهلة الحمل: هي أكثر عملية من النقود العادية نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، فلا يضطر الشخص إلى حمل نقود كبيرة من أجل شراء صحيفة أو وجبة خفيفة؛

د-النقود الإلكترونية هي نقود خاصة: النقود القانونية يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، بينما النقود الإلكترونية يتم إصدارها عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، لهذا يطلق عليها تسمية النقود الخاصة؛

هـ- النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث إن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود الكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضا من ناحية السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة تلك النقود. (مسعودي وجقريف، 2018، صفحة 44)

ثانيا: الشيك الإلكتروني

1- تعريف الشيك الإلكتروني

هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على انه قد تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

2- دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني:

حيث تتضمن الخطوات التالية:

أ- اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (البنك غالبا) حث يتم فتح حساب جاري بالرصيد ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

ب- اشتراك البائع لدى جهة التلخيص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري ويتم تحديد توقيع الكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التلخيص؛

ج- يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى جهة التلخيص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع؛

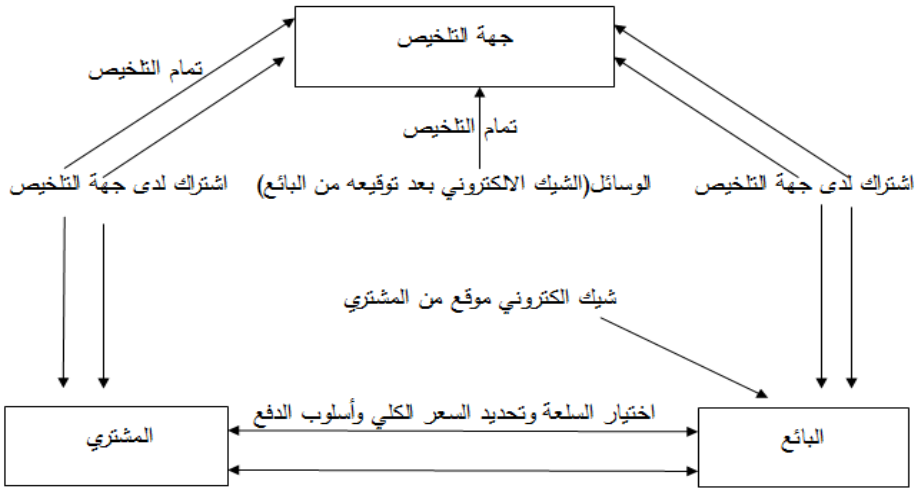
د-يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال الشيك من البريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع؛

هـ- يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري، ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التلخيص.

و- تقوم جهة التلخيص بمراجعة الشيك الإلكتروني والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات، وبناءا على ذلك تقوم بإخطار كل من البائع والمشتري بإتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع). (مريم، 2022، صفحة 15)

يوضح الشكل أدناه الخطوات المذكورة سالفا:

الشكل رقم (1-2): دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته



المصدر: (مريم، 2022، صفحة 16)

الفرع الثاني: المحافظ الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية

أولا: المحافظ الإلكترونية

1- تعريف محفظة النقود الإلكترونية

تعرف محفظة النقود الإلكترونية على أنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.

2- الخصائص الرئيسية المميزة للمحافظ الإلكترونية

تتمثل الخصائص الرئيسية المميزة للمحافظ الإلكترونية فيما يلي:

أ- المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛

ب- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛

ج- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.

3-المدفوعات التي تخص المحفظة الإلكترونية:

أ- الموزع الآلي للنقود؛

د- آلات توزيع التذاكر من اجل ركن السيارات، دفع رسوم في الطرق السريعة، النقل الحضري؛

هـ- بطاقات الهواتف العمومية، بطاقات مختلفة، (كبطاقات الزيارة، بطاقات اخذ الصور السريعة). (حمدي باشا وعبد الرحيم، بدون سنة، صفحة 177)

ثانيا: التحويلات المالية الإلكترونية

1- تعريف التحويل الإلكتروني

(التحويل المالي الإلكتروني) هو أحد العمليات المالية الإلكترونية التي تقوم بها البنوك من خلال شبكة الانترنت، وهو عبارة عن تحويل مبلغ مالي إلى حساب المستفيد سواء تتم العملية داخل نفس البنك أو تتم ما بين البنوك، وذلك من خلال شرائط ممغنطة تتضمن تعليمات التحويل.

ويعتبر التحويل الإلكتروني للأموال ببطاقة الدفع الإلكتروني باعتباره يعد وسيلة للوفاء دون اللجوء إلى النقود، إذ يكفي أن يصدر المدين أمرا بتحويل المبلغ المدين به لحساب دائنه، ويتم إصدار الأمر إما عبر الحاسوب أو عبر الهاتف النقال للعميل وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية والإلكترونية تحظى أكثر فأكثر بالمصداقية والأمان لدى المتعاملين على شبكة الانترنت بسبب ما يمنحه هذا النظام من اختصار للوقت، وتوفيره الجهد والتكلفة، وسهولة في التعامل. (سلطاني، 2022، صفحة 216)

الفرع الثالث: البطاقات الذكية والبطاقات البنكية

أولا: البطاقات الذكية

تعتبر البطاقة الذكية بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تخزن في داخلها شرائح للذاكرة، وهي تشبه الكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعلا على سجل للبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها، فضلا على بياناته الشخصية والرقم السري وتعد هذه البطاقة الجديدة من البطاقات التي يختار العميل طريقة التعامل بها سواء كان التعامل بها عن طريق الدفع أو الائتمان. (قوق وطهاري، 2022، صفحة 216)

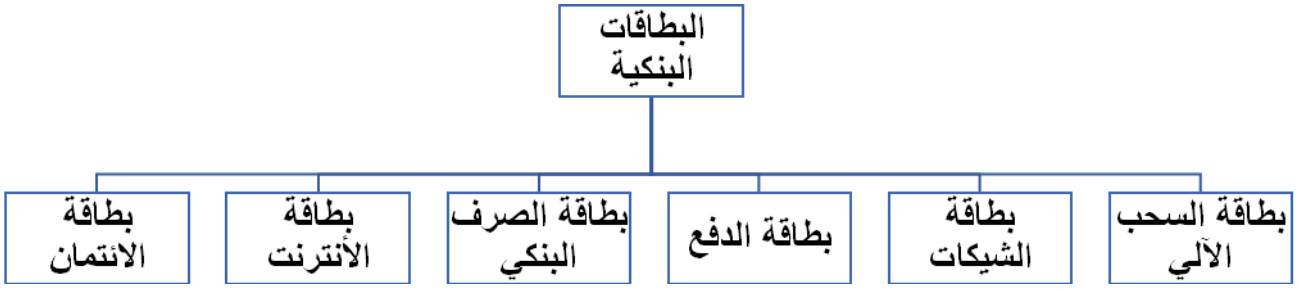
ثانيا: البطاقات البنكية

1- تعريف البطاقات البنكية: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم وشخصية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية، تتضمن ذاكرة الكترونية متكاملة ومشفرة تسمح بتخزين قيمة مالية البنك. وتتضمن هذه البطاقة اسم العميل وعنوانه واسم البنك المصدر لها وهي بطاقات تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة متفق عليها بين البنك وعميله وتعد هذه البطاقات الأكثر انتشارا في العالم مثالها (بطاقة ماستر كارد واماير كين اكسبريس وفيزا كارد. ....) وتوفر هذه البطاقات لأصحابها الوقت والجهد، كما أنها تمثل مصدر دخل لا يستهان به للبنوك مقابل الرسوم التي تأخذها من العملاء نظير استخدام هذه البطاقات. (سلطاني، 2022، صفحة 214)

2- أنواع البطاقات البنكية

هناك عدة أنواع من هذه البطاقات نذكر منها:

الشكل رقم (1-3): أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

أ- **بطاقة السحب الآلي:** بمقتضاها يمكن للعميل سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى محدد مسبقا، ويتم إصدارها من البنك لتمكين العميل من صرف أمواله حتى في أوقات غلق البنك.

ب- **بطاقة الشيكات:** يتعهد فيها البنك المصدر بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، وتحتوي في العادة اسم العميل، توقيعه، ورقم حسابه، وكذا الحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ومن خلالها يقوم العميل بإظهار البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك، إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال، بهذه الكيفية فان البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد، بغض النظر عن توفر الرصيد من عدمه، لذلك جاء ظهور هذه البطاقة نتيجة لعدم الثقة الحاصلة بين التجار ومختلف الأشخاص الغير معروفون من قبلهم.

ج- **بطاقة الدفع:** تعتمد هذه البطاقة على توفر الرصيد فعليا للعميل لدى البنك، ليخول حاملها بسداد السلع والخدمات، عن طريق التحويل من حسابه إلى حساب التاجر المتعامل.

د-بطاقة الصرف البنكي: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب حالا، على أن يتم التسديد لاحقا، فهي تتضمن معنى الائتمان، لذلك على حاملها تسديد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد حصوله على الفاتورة من قبل البنك، ولا يتحمل الفوائد خلال الفترة ما بين الشراء والسداد والمحددة بشهر واحد، أما في حالة التأخر عن السداد بعد الفترة المحددة، فان البنك يتقاضى فوائد تتراوح ما بين 1.5% إلى 75.1% شهريا.

هـ- بطاقة الانترنت: أصدرت شركتي ماستر كارد وفيزا كارد بطاقات خاصة بالتسوق عبر الانترنت، من خلال فتح العميل حساب خاص في ماستر كارد على أحد مواقع شبكة الانترنت، فيسجل ضمن عملاء الموقع، ومنه إمكانية شراء أي سلعة أو خدمة من أي موقع على شبكة الانترنت يقبل التعامل ببطاقات ماستر كارد، وقد تم تطوير هذه الخدمة خصيصا للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم، ومن خصائص هذه البطاقة ما يلي:

لا تستخدم في عملية الشراء العادي، وإنما يقتص استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت.

هذا النوع من البطاقات محدد بمبلغ محدد، للتقليل من مخاطر استخدام البطاقة من دون إذن صاحبها.

و- بطاقة الائتمان: هي بطاقة تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من مختلف المحلات وأماكن البيع، بعد توقيع العميل للفاتورة المحررة من البائع، ليتم تقديمها من طرف البائع للبنك مصدر الائتمان لسداد قيمتها، ويقدم مصرف العميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري، في حين لا يدفع أي فوائد على هذا الائتمان في حال سداده خلال الأجل المحدد. (محاد وخاوي، 2017، صفحة 142)

3- مزايا البطاقات البنكية:

أ- تلقى قبول واسع من قبل التجار؛

ب- تسهل التسوق الإلكتروني عبر الانترنت؛

ج- تقلل فئة معينة منها مشاكل وصعوبات الصرف عند السفر إلى الخارج؛

د-توفر البعض منها خدمات التامين عن السفر، التأمين على الغش والسرقة عند التسوق الإلكتروني في الانترنت؛ (بوعتلي، 2022، صفحة 87)

هـ- التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى؛

و- فتح مجالات الشراكة بين البنوك والمؤسسات من خلال تسيير حساباتها سواء الخاصة بالموظفين بتزويدهم بالبطاقات البنكية من خلال تخفيض في أسعار المنتجات التي تم اقتناؤها بواسطة البطاقة عن طريق التخفيض في العمولة المفروضة من قبل البنك؛

ز-اكتسابها (الجهة المصدرة للبطاقة) عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات اشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات؛

ح- خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية وحمايتها وصياغتها ومراقبتها من التزوير على أساس أن جانبا من نفقات مراقبة التزوير انتقل إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات. (أميرة،2018، صفحة 371)

المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

لأي شيء جديد لابد من وجود سلبيات وايجابيات وانطلاقا من دراستنا حول هذه الوسائل قمنا بتميز بين ما هو سلبي وما هو ايجابي وسنوضح هذه المزايا والعيوب في هذا الجزء من موضوعنا.

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية

تقدم وسائل الدفع عدة مزايا بالنسبة لحاملها وللتاجر وللمصدر بصفة عامة:(النجار، 2002، صفحة 46،54)

أولا: بالنسبة إلى حاملها (البطاقة):

تحقق هذه البطاقة الكثير من المزايا، ولعل أوضحها هو سهولة ويسر الاستخدام بالنسبة إلى حاملها ويكفي انه لا يستخدم معها النقود الورقية، وزيادة على هذا فان هذه الوسائل تتمتع بأمان كبير بالنسبة للنقود الورقية، ويؤدي استخدامها إلى تقليل الفواتير والإيصالات الورقية المختلفة، وبالإضافة إلى ذلك فان حاملي البطاقة الائتمانية وغيرها، هم الذين يستفيدوا من الاقتراض من البنك أو الشركة المصدرة إلى أجل.

كما تفيد في حالة السفر أو الطوارئ ...الخ، وكذلك هناك ميزة أخرى هي إمكانية الحصول على سلع والخدمات بسعر مخفض كالسكن في الفندق.

ضياع هذه الوسيلة لا يمثل مشكلة لحاملها بخلاف النقود الورقية وبعض الوسائط مالية الأخرى إذ ما عليه إلا أن يتقدم بالإبلاغ للجهة المصدرة وتقوم هذه الأخيرة بالإعلان لدى التجار عن رفض التعامل بها وإعطاء صاحبها بطاقة جديدة تحمل رقم جديد.

ثانيا: بالنسبة للتاجر

ليس هناك أكثر أمانا وأقوى ضمانا لحقوق البائع من البطاقات البنكية ووسائل الدفع بصفة عامة ذلك أن الشركة المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين.

فضلا على ذلك قد يؤدي إلى زيادة المبيعات على أساس أن حاملها لا ينظر عادة إلى الإنفاق مثل الإنفاق بالنقود الورقية، كما إن تجار التجزئة حققوا ميزة تخلصهم من اختلاسات الصندوق ومن هذا الجانب أيضا فإنها أزاحت عبئا كبيرا على البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن حيث أصبح يقع على عاتق البنوك والشركات المصدرة.

ثالثا: بالنسبة لمصدرها:

ثمة مزايا عديدة يحصل عليها مصدر هذه الوسائل بدليل تحقيق الأرباح (فقد بلغت أرباح سيتي بنك من حملة البطاقات الائتمانية عام1991 بليون دولار). (النجار، 2002، صفحة 49)

وفضلا عن ذلك فإن ثمة رسوما مختلفة سواء كانت مبالغ مقطوعة أو محددة بنسب مئوية من المبلغ المستخدم، ويدخل في ذلك رسم العضوية، ورسم التجديد والرسم المفروض على السحب النقدي.

كذلك فان الغرامات والفوائد تعتبر من قبل الأرباح التي يحققها مصدر البطاقة، ومن ذلك غرامات التأخير في التسديد وغرامة ضياع البطاقة.... الخ.

فضلا عن فوائد التأخير في السداد وفوائد القرض عن طريق السحب النقدي في بطاقات الائتمان وبطاقات السفر والترقية.

بالإضافة إلى ذلك فإن مصدر البطاقة يحقق ربحا من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بحملة البطاقات ومن المحلات التجارية التي تقبلها ومن البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها.

رابعا: بالنسبة إلى المجتمع :

من البديهي أن نقول إن البطاقات الدولية كالفيزا وغيرها استثمارا ضخما للشركات التي تصدرها، ومن ثم أصبح بإمكان هذه الدول التي تحتضن هذه الشركات مقاسمة الأرباح.

ومن ناحية أخرى فان استخدام البطاقات الائتمانية وغيرها من أدوات الدفع الإلكترونية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية، إضافة إلى الشركات المصدرة اقتسمت مع البنك المركزي مسؤولية حماية التزوير للنقود.

كما أنها تساعد البنوك التجارية على إعطاء أو تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية وكذلك من مزايا المعاملات المالية أنها:

1- أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع البنوك، بفضل ما توفره من خدمات مصرفية كالتحويل بين الحسابات -إيقاف صرف الشيكات - خلال بيئة تفاعلية أكثر سهول؛

2- إن المعاملات المالية الإلكترونية، تحقق ميزة تنافسية تمكن البنك من التعامل مع أسواقه المستهدفة بصورة أفضل من منافسيه في الآجال الطويل؛

3- ساهم استخدام البنك لهذه الأنظمة إلى تحقق معدلات ربحية أعلى في الآجال الطويل ويرجع ذلك إلى:

أ- انخفاض تكلفة الخدمات المالية المؤدات من خلال الانترنت عن الخدمات المؤدات بواسطة البنوك التقليدية؛

ب- ارتفاع ربحية قطاع عملاء الخدمة المالية الإلكترونية، بسبب انخفاض حساسياتهم السعرية إذا قورنت بعملاء الخدمة المالية التقليدية، حيث تأتي الملائمة الزمنية والمكانية للخدمة المالية في مرحلة متقدمة، عن النظر في أولويات تفضيلا تهم مما يتيح للبنوك مرونة كبيرة في تسعير خدماتهم المالية.

ج- التغطية المالية تقتصر على نطاق جغرافي ضيق بالنسبة للبنوك التقليدية، بينما تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار، حيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية دون الحاجة إلى الانتقال إلى مبنى البنك أو الوقوف مطولا في الطوابير.

د-تخفيض احتمال الخطأ، إذ أن جميع المعاملات المالية الإلكترونية بين البنك والعميل تتم بصورة مبرمجة وسريعة، تنخفض فيها احتمالات الخطأ إلى الحدود الدنيا، حيث إن خطا البطاقة الذكية لا يتجاوز 100 من مليون عملية (النجار،2002، صفحة52) ، مما يفتح قناة تسويقية مصرفية ذات كفاءة تعاملية عالية، وكذا نقل التفاعل مع العميل وموظفي البنك إلى الانترنت.

الفرع الثاني: عيوب ومخاطر وسائل الدفع الإلكترونية

أما عن مخاطر استخدام هذه الوسائل فنوجزها فيما يلي: (النجار، 2002، صفحة 46،50)

أولا: بالنسبة إلى حاملها

1- أوضح هذه المخاطر الميل إلى زيادة الاقتراض عن طريقها، أو زيادة الإنفاق بما يتجاوز قدرته المالية؛

2- حامل البطاقة ملزم بسداد ما اشترى منها لو ضاعت أو سرقت منه إلى حد معلوم، حسب القوانين المنظمة لعملها؛

3- هذه البطاقة تشعر حاملها بالغنى الوهمي؛

4- المشكلات التي قد تنشا من عدم سداد حامل البطاقة في الوقت المحدد، ووضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يسبب إرباكا لحاملها.

ثانيا: بالنسبة لمصدرها أو ما يناويه

1- مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم؛

2- عدم وجود رأسمال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية، الأمر الذي يشكل خطر على سيولة البنك؛

3- تحمل البنك المصدر للبطاقات نفقات ضياعها.

ثالثا: بالنسبة إلى التاجر

1- أما بالنسبة للتاجر فاهم هذه المخاطر خضوعه لشروط متعددة من جانب البنوك التجارية التي انصاعت بدورها للشروط المصدر.

2- إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر، أو عدم التزامه بالشروط قد يجعل البنك يلغي التعامل معه ويوضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

رابعا: بالنسبة للنقود الإلكترونية

1- المخاطر الأمنية:

يعد البعد الأمني احد أهم الموضوعات التي تقلق العاملين في القطاع أو المتعاملين بهذه الوسيلة، والجدير بالذكر أن هذه المخاطر لا تتعلق بالمستهلك فقط ،وإنما تمتد إلى التاجر ومصدر البطاقة، فقد تتعرض البطاقة الإلكترونية المملوكة للمستهلك أو التاجر للسرقة أو التزييف، وقد يتم التزوير عن طريق تعديل البيانات المخزونة على البطاقات الإلكترونية أو على البرمجيات أو على القرص الصلب ، قد يحدث الخرق الأمني إما نتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع الانترنت، ولا ننسى القرصنة الإلكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى أثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة .

2- المخاطر القانونية:

علاوة على المخاطر الأمنية، فمن المتوقع أيضا أن تثير النقود الإلكترونية بعض المخاطر القانونية منها:

أ- انتهاك القوانين واللوائح مثل غسيل الأموال؛

ب- إفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية؛

ج- من المسائل المهمة أيضا، والتي تتعلق بالمخاطر القانونية هي مدى وضوح وشفافية الالتزامات الخاصة لكل طرف فعلى سبيل المثال سوف تثار مسالة المسؤولية القانونية للأطراف المختلفة في حالة التزييف والغش؛

د- انتشار النقد الإلكتروني يؤدي إلى زيادة التهرب الضريبي.

3- المخاطر المالية :

توجد العديد من المخاطر المالية الناتجة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وهي:

أ- انخفاض عرض النقد من قبل المصرف المركزي:

يؤدي التمادي في استعمال النقد الرقمي إلى تقليص ميزانيات المصارف المركزية، إضافة إلى أن مجموع الودائع تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الأفراد تنخفض، ويؤدي إلى خفض عرض النقد من قبل البنك المركزي.

ب- انخفاض عائدات إصدار النقد:

تأثيرات انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل المصرف المركزي هو اضمحلال عائدات إصدار النقد، تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحا طائلة عبر إصدار الأوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي لا يترتب عليها فوائد.

ج-تقلص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية:

قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة إليه قد تنخفض بسبب نقص طلبات البنوك التجارية للسيولة من لبنك المركزي.

د- الحد من قدرة البنك المركزي على إجراء عمليات السوق المفتوحة:

إن التوسع في استعمال النقود الرقمية يقلص ميزانية البنوك المركزية بشكل ظاهر وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقلص قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة أو عمليا ت التعقيم.

المطلب الثالث: إجراءات الحماية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني

سنتطرق إلى مجموعة من أساسيات الحماية في نظام الدفع الإلكتروني، والتي ولابد عليها أن تقوم على أسس وأدوات لكي تستطيع أن تكون في المكان المحدد لها، وهو حماية الزبون والتاجر أثناء تعاملهم وأدوات نظام الدفع الإلكتروني، حيث تتبعنا أهم الأدوات اللازمة لكي تبنى تلك البروتوكولات.

الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني والتشفير الإلكتروني

أولا: التوقيع الإلكتروني

من أهم التحديات التي يواجهها الاقتصاد الرقمي اليوم، مسالة امن المعلومات وعدم الثقة المتزايدة في هذا الاقتصاد، وعدم توفر ضمانات تحمي المتعاملين بهذا النظام، من هنا برزت أهمية التوقيع الرقمي أو ما يطلق عليه التوقيع الإلكتروني، وهي إحدى أهم الطرق المستخدمة التي تضمن لنا التأكد من الوثائق المرسلة عبر شبكات الحاسب الآلي، سوف تصل وبسرية تامة دون تغير الوجهة التي يفترض أن تصلها.

ثانيا: التشفير الإلكتروني

استخدم الإنسان التشفير منذ حوالي ألفي عام قبل الميلاد، لحماية رسائله وبلغ هذا للاستخدام ذروته في فترات الحرب لتامين اتصالاتهم ومراسلاتهم.

ويشكل الكمبيوتر في بدايات ظهوره وسيلة جديدة للاتصالات الآمنة، فاحتكرت الحكومات في فترة الستينات حق التشفير وفك التشفير، وفي أواخر الستينات أسست شركة (IBM) مجموعة تختص بأبحاث

التشفير، ونجحت هذه المجموعة في تطوير أنظمة التشفير، ومنذ ذلك الحين أخذت العديد من الشركات تقوم بتطوير أنظمة شفرة جديدة مما أبرز الحاجة إلى وجود معيار لعمليات التشفير.

حيث طور المعهد الوطني للمعاير والتكنولوجيا (**NIST**) عام 1973 معيار الذي يستخدم مفتاح تشفير بطول 56 بت(**bit**) وتشترط أن يكون لكل من المرسل المفتاح السري ذاته.

واعتمدته البنوك لتشغيل آلات الصراف الآلي(**ATM**)، وفي عام 1986 تم تطوير نظام تشفير جديد وأكثر تعقيدا لاختراقه، والى ألان مازال يتم تطوير وتعقيد أنظمة جديدة لحماية العقود التجارية الإلكترونية. (حماد،1999، صفحة 140)

يعرف التشفير بأنه عملية تحويل المعلومات إلى شيفرات غير مفهومة (تبدو غير ذات معنى)، لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة. (https://elibrary.mediu.edu.my/books/MAL03126.pdf،P:25)

ومن المعلوم أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الأضخم لنقل المعلومات، ولابد من نقل المعلومات الحساسة (مثل الحركات المالية) بصيغة مشفرة، إن أريد الحفاظ على سلامتها وتأمينها من عبث المتطفلين والمخربين واللصوص.

الفرع الثاني: البصمة الإلكترونية

رغم أن التشفير يمنع المتلصصين من الاطلاع على محتويات الرسالة، إلا انه لا يمنع المخربين من العبث بها أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى ابتكار جديد يحمي هذه المنتجات الجديدة (أنظمة الدفع الإلكترونية) ألا وهي البصمة الإلكترونية.

وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة، تدعى دوال أو اقترانات التمويه، إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا أو رسالة (سلسلة كبيرة)، وتدعى البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية للرسالة.

وتتكون البصمة الإلكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين 128و160بيت)، وتؤخذ هذه الرسالة المحولة ذات الطول المتغير، وتستطيع هذه البصمة تميز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة حتى أن أي تغير في الرسالة –ولو كان في بيت واحد– سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما. (الهجري،2003، صفحة 08)

ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الإلكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين، وتتميز البصمات الإلكترونية عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي أنشأتها، ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفتاح

العام العائد إليها ولهذا يطلق على اقتران التمويه المستخدم في إنشاء البصمة الإلكترونية اسم أخر هو اقتران التمويه الأحادي الاتجاه.

ومن الجدير بالذكر أن استخدام خوارزميات البصمة الإلكترونية أسرع من القيام من عملية التشفير اللامتماثل (تشفير نص باستخدام المفتاح العام) ولهذا أوجدت خوارزميات البصمة الإلكترونية.

ماما تقدم تظهر العلاقة بين التوقيع الرقمي والتشفير، فالتوقيع الرقمي هو ختم رقمي مشفر يملك مفتاحه صاحب الختم، ويعني تطابق المفتاح مع التوقيع الرقمي على الرسالة الإلكترونية، إن المرسل الرسالة هو من إرسالها، فعلا وليست مرسلة من قبل شخص أخر كتب عنوانك البريدي لتبدو كأنها مرسلة باسمك، ويضمن التوقيع الرقمي عدم تعرض الرسالة لأي نوع من أنواع التعديل بأي طريقة، طبعا كل ذلك في حدود اعتماد معايير الآمن ووسائل وأدوات الحفاظ على المعلومات من أنشطة الاختراق والعبث وسوء الاستخدام.

فهنا تقوم مؤسسة مختصة بالأخذ بصمة الزبون وعند ذلك يجعل لهذا الزبون ملف خاص به يحتوي على مجموعة من معلوماته الشخصية من هويته ورقم حسابه البنكي وكل هده المعلومات تخزن بطريق سرية وآمنة في برنامج، هذا الأخير يستعمله التاجر في عمليات القبض أو عمليات تحويل الأموال.

فبدل من اخذ البطاقة البنكية وتمريرها على جهاز التحويل المالي الآلي الذي تم التطرق إليه في الفصل الثاني فانه يضع إصبعه (إبهامه من اليد اليسرى) في جهاز خاص فيقوم بتحويل المبلغ من حسابه البنكي (أي الزبون) إلى التاجر دون حمل أي من النقود التقليدية كانت أو الحديثة.

المبحث الثالث: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المالية:

المطلب الأول: تعريف الخدمة المالية وأنواعها

الفرع الأول: تعريف الخدمة المالية

تعريف01: تعرف الخدمة المالية على أنها أي خدمة ذات طابع مالي، نقدية، أو تمويل أو ادخار أو توظيف مالي (استثمار) أو مجرد وساطة، وغالبا ما تتمثل هذه الخدمات في خدمات مصرفية أو خدمات تأمينية، أو خدمات في سوق رأس المال.

تعريف02: الخدمات المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، ويخضع أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة. (مراد، 2015-2016، صفحة 5)

الفرع الثاني: أنواع الخدمة المالية

1- خدمة السحب بواسطة الصكوك (دفاتر الشيكات) أو عن طريق الصراف الآلي؛

2- خدمة الحصول على عوائد من خلال فتح حسابات الودائع والتوفير لدى البنوك أو المؤسسات المالية، الغرض منها الاحتفاظ بذلك المال وفي نفس الوقت زيادته، ونموه ومواجهة الإحتياجات والرغبات المستقبلية؛

3- خدمة تحويل الأموال سواء لتسديد الفواتير أو لأي سبب آخر؛

4- خدمة التأمينات؛

5- خدمة الوساطة في بيع الأسهم والسندات؛

6- خدمة تقديم الضمانات لفتح الإعتمادات المالية لأغراض المتاجرة؛

7- خدمة حماية الأموال من المخاطر (مثل السرقة والضياع)؛

8- خدمة الحماية من الأخطاء أثناء التعامل والمخاطر التي تتعلق بتقلبات أسعار الصرف في المستقبل؛

9- خدمة الاقتراض من المؤسسات المالية أو البنوك؛

10- خدمة تبديل العملات (عمليات صرف العملات)؛

11- خدمة استثمار الأموال...الخ. (الرحومي، 2008، صفحة 83)

المطلب الثاني: جودة الخدمة المالية

لفهم جودة الخدمة المالية يجب التطرق أولا إلى تعريف الجودة وتعريف جودة الخدمة.

الفرع الأول: تعريف الجودة وجودة الخدمة

أولا: تعريف الجودة

هناك من يرى "الجودة تعني التحسين المستمر أو يمكن أن تعني التميز أو تلبية متطلبات الزبون".

والبعض الآخر يرى بان "الجودة تعني قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد".
(ياسين و محمد، بدون تاريخ، صفحة 04)

ثانيا: تعريف جودة الخدمة:

تعريف01: عرفها "TOMPSON" على أنها التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أية عيوب ومن أول مرة حتى لا يضطر العميل إلى الرجوع إلى المنظمة مرة أخرى لتعديل خطأ أو قصور تم. (نعيجات و عبيرات، بدون تاريخ، صفحة 110)

تعريف02: عرفتها الجمعية الفرنسية للتقنين **(AFNOR)**: ضمن مواصفات القياسية الدولية الايزو 9000 طبعة 2000 على أنها قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من الزبائن. (سمير، 2020-2021، صفحة 16)

الشكل رقم (1-4): جودة الخدمة

المصدر: (سمير، 2020-2021، صفحة 16)

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة المالية:

تعريف01: عرفت على أنها عبارة عن قدرة المؤسسة المالية على توفير مستوى أداء الخدمات المالية، تتناسب مع توقعات عملاء المؤسسة المالية أو تفوق توقعاتهم، بمعنى آخر هي تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، لان إرضاء العملاء هي الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة، وهناك مكونان أساسيان للجودة، الأول يتعلق بالتقنية المتبعة أي نتائج عمليات الخدمة، والثاني يتعلق بجودة المهنة، أي تفاعل العملاء. (خديجة، 2019، صفحة 65)

تعريف02: تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المؤسسة المالية على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنت المؤسسة المالية عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن تسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن. (عبدلي، 2017، صفحة 388)

تعريف03: عرفها كل من **"ZEITHAML"** و **"Parasurman"** و **"Berry"** على أنها الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون والجودة المتوقعة. (بن سماعين وبوغديري،2017، صفحة 04)

الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمة المالية ومستوياتها وطرق قياسها وأبعادها

أولا: أهمية جودة الخدمة المالية

تتمثل أهمية الخدمة المالية في العناصر التالية:

1- تؤثر بشكل مباشر على ربحية المؤسسة المالية، من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون؛

2- تحقيق تفوق على المنافسين من خلال كسب ميزة تنافسية تنفرد بها عن بقية المؤسسات المالية.

3- تحمل تكاليف اقل بسب قلة الأخطاء في العمليات المالية؛

4- الخدمة المالية المميزة تتيح فرصة لبيع خدمات مالية إضافية؛

جودة الخدمة المالية تجعل الزبائن بمثابة مندوبي البيع لدى المؤسسة المالية في توجيه وإقناع زبائن جدد. (بوقريق و زعباط، 2020، صفحة 143)

ثانيا: مستويات جودة الخدمة المالية

تتميز الخدمات المالية بوجود خمسة مستويات لجودتها وهي كالتالي:

1- **الجودة المتوقعة:** من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المالية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون به.
2- **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.
3- **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدى بها الخدمة المالية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المالية المقدمة.
4- **الجودة الفعلية:** وهي التي تؤدى بها الخدمة وتعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي المصرف من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المالية.

5- **الجودة المرجوة للعملاء:** أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عن تلقيهم لتلك الخدمات. (حسين الأمين و نوال، 2022، صفحة 261)

ثالثا: طرق قياس جودة الخدمة المالية:

يمكن تمييز خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمة من منظور العميل:

1- **مقياس عدد الشكاوى:** وهي من الطرق السهلة والبسيطة وتتم بحصر عدد الشكاوى لفترة معينة وتصنيفها ويعتبر هذا المقياس ذو أهمية في قياس الخدمة التي تقدم دون المستوى وتساهم في تحسينها حيث تشجع المستفيدين في تعبير عن شكواهم بهدف العرف على جوانب عدم رضا العميل من اجل اتخاذ الإجراءات اللازمة.
2- **مقياس الرضا:** هي من أكثر المقاييس استخداما ويتم غالبا من خلال إقامة استبيان، بطاقة تدوين الملاحظات أو المقابلات الشخصية وهذا المقياس يقدم معلومات هامة تساعد على تحسين جهودها لتلبية الاحتياجات بشكل أفضل.
3- **مقياس الجودة:** ويقوم هذا المقياس من خلال افتراض إمكانية لقياس من خلال الجودة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤدية فعلا وتعبر عنها بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = التوقعات – الأداء

4- مقياس الأداء الفعلي للخدمة: هو مقياس عملي يتمتع بالثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق يتم اللجوء إليه باعتبار جودة الخدمة يمكن الحكم عليها من خلال اتجاهات العملاء ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء (فاطمة الزهراء وجميلة، 2020، صفحة 31)

رابعا: أبعاد جودة الخدمة المالية:

لقد تميزت أبعاد جودة الخدمة بالتباين والتنوع من باحث إلى آخر وشهدت تعديلات كثيرة، وقد توصل الباحثون إلى تقسيم جودة الخدمة إلى عشرة أبعاد أساسية من خلال النموذج الذي وضعه **parasuraman zethaml and berry** سنة 1985 كأول نموذج لقياس جودة الخدمة والمتمثلة في الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، المصداقية، إمكانية الوصول لخدمة، الاتصال، الملموسية، معرفة وفهم الزبون، الكفاءة، واللياقة.

وفي سنة 1990 قام **parasuraman**،**zethaml and berry** بدمج هذه الأبعاد في خمسة أبعاد وهي: (دية و قعيد، 2021، صفحة 142)

الجدول رقم (1-1): أبعاد جودة الخدمة Parasuramane et la; (1988)

البعد	التعريف
الاعتمادية	القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل يعتمد عليه وبدقة
الأمان	معرفة ومجاملة الموظفين للزبائن وقدرة جعلهم يثقون في المؤسسة المالية وموظفيها
الملموسية	ظهور المرافق المادية والمعدات والأفراد ووسائل الاتصال
التعاطف	توفير الرعاية، الاهتمام الفردي للزبائن
الاستجابة	الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة لهم

المصدر: (حساني و بوكثير، 2018، صفحة 590)

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على وسائل الدفع الإلكتروني، من حيث التعريف أنها مجموعة الوسائل والتقنيات والتطبيقات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية وتستخدم شبكات الانترنت في جهاز (الحاسوب أو الهاتف) من أجل تحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وسريع وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين، وهو ما يعرف بالدفع الإلكتروني، ثم تم التطرق إلى مفهوم الخدمة المالية على أنها أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، وجودة الخدمة المالية هي التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أية عيوب ومن أول مرة، وأبعادها المتمثلة في الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، المصداقية، إمكانية الوصول لخدمة، الاتصال، الملموسية، معرفة وفهم الزبون، الكفاءة، واللياقة.

الفصل الثاني:

دراسة تحليلية لعلاقة وسائل الدفع الإلكتروني بجودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر

تمهيد:

تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى توفير العديد من الخدمات المتنوعة في ظل الإنفتاح الذي يشهده قطاع البريد، وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر على الإبتكار وطرح منتجات جديدة للإستجابة لتطلعات العملاء وتلبية متطلباتهم المتغيرة وتحسين مستوى آداء المؤسسة، من بين هذه المنتجات وسائل الدفع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات المالية.

ولهذا جاء هذا الفصل لإسقاط مختلف الأسس النظرية التي تم التطرق إليها في الجانب النظري على مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها محور الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر وهيكلها التنظيمي

الفرع الأول: نبذة تاريخية عن بريد الجزائر

خلال الحقبة الاستعمارية وفي حدود الإقليم الوطني، تمثلت خدمة البريد في الحفاظ على الاتصال مع المدينة من خلال تسليم الحوالات والصكوك البريدية والاشتراك في خدمة توزيع الجرائد، بيع طوابع البريد، إيداع الأموال بصندوق التوفير والاحتياط، دفع المعاشات، معالجة أجور المعلمين وعمال البلديات والمديريات العمومية. (https://www.poste.dz/page/historique)

تحت التسمية الرسمية "البريد، التلغراف، الهاتف" والتي سادت حتى بعد الاستقلال كان الكل يفضل الاختصار الشائع والمتمثل في ثلاثة حروف الأولى من الكلمات الفرنسية لهذه التسمية «**PTT**»، وهو نفس الاختصار الذي اعتمده المواطنون مع مرور الوقت وبكل روح دعابة لوصف الخدمة البريدية على كونها "العمل القليل الهادئ"

مع الاستقلال توارثت مصالح البريد الجزائرية قواعد هيكلية متضررة بفعل الحرب ومصالح محدودة وغير ملائمة تمّ تصميمها في بادئ الأمر كي تستفيد منها أقلية فقط من المعمّرين.

وبعد ذهاب عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة وقع فراغ كبير في مصالح الخدمات العمومية بشكل علم. وكلهم عزم وإصرار على استرجاع السيادة الوطنية على البريد، باشر العمال الجزائريون في رفع التحدّي وإدارة الشبكة البريدية التي كانت تضم آنذاك زهاء 600 مكتب بريد.

الفرع الثاني: وزارة البريد

شهدت الوزارة الوصية على البريد الجزائري العديد من التسميات انطلاقا من الاختصار **(PTT)** وهي ثلاثة الحروف الأولى من الكلمات "البريد، التلغراف، الهاتف" باللغة الفرنسية مرورا بتسمية **(PT)** وهما الحرفان الأولان من كلمتي البريد والمواصلات وإلى غاية التسمية **(MPTIC)** التي تعني وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأخيرا التسمية **(MPTTN)** والتي تعني وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، إذ كان لزاما على هذه الوزارة أن تعيد تهيئة الخدمات وعصرنة خدماتها المالية الجديدة ومدّ وتوسيع الشبكة البريدية وكذا التوفيق بين مهمة الخدمة الشمولية وبين الدور الاقتصادي المنوط بها.

وبعد مرور فترة طويلة ساد خلالها التسيير الإداري لهذين المحورين للحياة الاقتصادية، بدأ الشروع في إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في عام **1999** وهي إعادة الهيكلة التي تجسدت عام **2000** من خلال القانون رقم **03-2000** المتضمن القواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

ولقد انبثقت عن هذا القانون مؤسستين عموميتين اثنتين هما "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر" ليبدأ العمل من أجل تنشيط هذين القطاعين الهامين وتحقيق المردودية الاقتصادية والمتطلبات التجارية، ومن أجل خدمة نوعية تسودها التنافسية للإسهام في تشييد الاقتصاد الوطني.

ومع التقدم المذهل الذي تشهده التكنولوجيات الحديثة في أيامنا ومع النمو الاقتصادي وبخاصة مع النمو الديمغرافي الذي تعرفه الجزائر تغير كثيرا مفهوم "العمل القليل الهاديء".

الفرع الثالث: ميلاد المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري بريد الجزائر

تأسّست مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنه القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية.

هذا ووضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

إنّ المؤسّسة ذات الطّابع الصّناعي والاقتصادي بريد الجزائر:

1-موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة؛

2-يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلّف (ة) بالبريد أو ممثل (ة) عنه (ها)؛

3-يسيّرها مدير عام، معيّن بموجب مرسوم رئاسي.

محدّدة بقرار وزاري مؤرّخ في **21** يناير **2010** (رقم 002/أخ/و.ب.م.س.ل.ت.ر.) ومؤطّرة من قبل لجنتين (**02**) تنفيذيّة وتجاريّة وكذا مكلّفة بالتّسويق، يتمحور نشاط المؤسّسة ذات الطّابع الصّناعي والاقتصادي «بريد الجزائر» حول المهن البريديّة الكلاسيكيّة، وهذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، ومحلّي).

يقع مقرّ المديريّة العامّة لمؤسسة بريد الجزائر ومصالحها المركزيّة بباب الزوار **16024**، بالحصّة العقاريّة رقم **01**، القطعة رقم **04**، منطقة الأعمال، في مبنى ذي اثني عشرة (**12**) طابقا.

أولا: على الصّعيد المركزي

أقسام المهن (03):

1- الشّبكة ومهن البريد؛

2- النّقديّة والخدمات الماليّة البريديّة؛

3- البريد والطّرود.

مديريّات الدّعم المركزيّة (12):

1- الإعلام الآلي وأمن الشّبكات؛

2- الممتلكات العقاريّة والوسائل العامّة؛

3- مديريّة الماليّة والمحاسبة؛

4- الموارد البشريّة؛

5- التّكوين والتّحسين؛

6- الإستراتيجيّة، التّنظيم ومراقبة التّسيير؛

7- الهياكل البريديّة والمباني؛

8- المفتّشيّة المركزيّة؛

9- التّدقيق والرّقابة الدّاخليّة؛

10- مديريّة الاتّصال؛

11- المعياريّة والنّوعيّة؛

12- الطّوابع البريديّة والطّوابعيّة.

ثانيا: على الصّعيد الجهوي

1- المفتّشيّات الجهويّة (13)؛

2- المراكز الماليّة الجهويّة (08)؛

3- المراكز الجهويّة للمحاسبة (08).

ثالثا: على الصّعيد الولائي

على المستوى المحلّي، توضع مكاتب البريد جغرافيّا تحت وصاية "مديريّة وحدة بريديّة" ولائيّة.

وحدها ولاية الجزائر، بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريّات موزّعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط، وغرب.

مديريّات الوحدات البريديّة الولائيّة (60).

المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر والتي لها علاقة بالدفع الإلكتروني

تكلّف المؤسّسة بالسّهر، في كامل التّراب الوطني، على تنفيذ السّياسة الوطنيّة لتنمية الخدمات البريديّة والخدمات الماليّة البريديّة من خلال التّكفّل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتنمية الهياكل المنوطة بها.

بحيازتها على شبكة جواريّة فعّالة وواسعة تمّ نشرها على كامل التّراب الوطني، تعمل مؤسسة بريد الجزائر جاهدة على الحفاظ على آليّة تحديث هياكلها، لا سيما بضمان تحوّلها الرّقميّ في مختلف المهن وبالتّركيز على تنمية اقتصاد رقميّ يتمحور حول تقنيات الإعلام والاتّصال.

ترتكز النّظرة الاستراتيجيّة لمؤسسة بريد الجزائر حول الإجراءات السّارية بخصوص كلّ مهنة، وتسعى إلى أن تصبح:

أولا: الرّائد في توزيع الخدمات الجواريّة والخدمات المنزليّة؛

ثانيا: المؤسّسة المرجعيّة فيما يتعلّق بالإدماج المالي للمواطنين؛

ثالثا: العنصر الأكثر فاعليّة فيما يتعلّق بالبريد / والطّرود الكبيرة، بتسريع تحوّلها الرّقميّ وتوافق شبكتيها الماديّة والرّقميّة.

الفرع الأول: تكثيف وتطوير ورقمنة شبكة البريد

وعيا منها بشموليّة خدماتها وبأثرها الاجتماعيّ والاقتصاديّ، اعتمدت مؤسسة بريد الجزائر منذ السّنوات الأولى لإنشائها آليّة دائمة لتكثيف شبكتها من جهة، ورقمنتها من جهة أخرى، بغية الاستجابة لضرورة الخدمة الجواريّة، لصالح جميع فئات المجتمع وبالتّالي تكريس نشاطها في منهج المواطنة.

وتمنح الأولويّة لفتح النّقاط البريديّة الجواريّة في المناطق العمرانيّة الكبيرة وفي المناطق الرّيفيّة المنعزلة والمعوزّة، قصد مواكبة تنمية ورشات كبيرة تطلقها الدّولة، من خلال تواجد بريديّ منشأ ليس فقط في كلّ المناطق السّكنيّة، ولكن كذلك داخل الأقطاب الجامعيّة، وداخل الثّكنات، وفي الهياكل الكبرى لنقل المسافرين (المطارات، المحطّات البريّة، محطّات السّكك الحديديّة، ... إلخ).

ومن خلال هذا المسعى المتواصل للتّكثيف، تمثّل مؤسسة بريد الجزائر عمليّا ما يعادل **32،9 %** من الشّبكة البريديّة الإفريقيّة، حسب معطيات التّقرير الأخير الّذي تمّ نشره سنة **2018** من قبل الاتّحاد البريدي العالمي فيما يتعلّق بالآفاق الاقتصاديّة البريديّة.

الفرع الثاني: شبكة الشّباك الآلي البنكي "GAB"

حرصا منها على تخفيف العبء على مكاتب البريد وتسهيل المعاملات الماليّة، عزّزت «بريد الجزائر» شبكة شبابيكها الآليّة البنكيّة **"GAB"** باقتناء جيل جديد من الآلات الأوتوماتيكيّة المتضمّنة لوظائف جديدة، مثل التّحويل من حساب إلى حساب، تعبئة الهاتف النّقّال، طلب دفتر شيكات، تغيير وضعيّة البطاقة النّقديّة، وتغيير رقم الهاتف النّقال.

في حين كان عدد البطاقات الإلكترونية الموزّعة خلال 1999 لا يتعدّى 100.000 بطاقة، تستعمل ما مجموعه 100 موزّع آلي للأوراق النّقديّة **"DAB"**، والّتي كانت لا تسمح إلّا بسحب النّقود، سجّلت مؤسسة بريد الجزائر حتى 2024:

أكثر من 13 مليون بطاقة دفع (بطاقات الذّهبيّة)، بإنتاج متواصل لتغطية مجمل زبائن مؤسسة بريد الجزائر.

1995 شباك آلي بنكي **"GAB"**، يقدّم خدمات متعدّدة. إذ أنّ هذه الشّبابيك الآليّة البنكيّة **"GAB"** قد سجّلت عدد المعاملات من 2020 إلى1 ،2023،754 :773بإجمالي حجم المعاملات من 2020 إلى2023: 1،063،156.81، علما أنّ نفس حظيرة الشّبابيك **"GAB"** هذه، تشهد حاليّا تعزيزها بفضل اقتناء 1000 من الأجهزة الجديدة شباك آلي في النصف الثاني من سنة 2024

أولا: التحويل بين الحسابات

يمكنك إجراء تحويل من حساب جاري بريدي إلى حساب آخر، ويصل سقف التحويلات إلى 200.000 دج.

ثانيا: خدمات النقال

1- يمكنك تعبئة رصيد الهاتف النقال "موبيليس، أوريدو، جازي"؛

2- تغيير رقم الهتف النقال؛

3- تفعيل/إيقاف خدمة الدفع عبر الأنترنت؛

4- تفعيل/إيقاف خدمة الإشعار بالرسائل القصيرة؛

5- تفعيل/إيقاف خدمة بريدي موب.

ثالثا: سحب بدون بطاقة

1-يمكن سحب مبلغ يصل إلى 200.000 دج من الشباك الآلي، باستخدام تطبيق الهاتف بريدي موب؛

2-سحب مبلغ 50000دج أو سحب مبلغ سريع 5 000 دج؛

3-طلب الرصيد: يمكن الإطلاع على رصيد حسابك الجاري؛

4-كشف مختصر: يمكنك الإطلاع على العشر عمليات الأخيرة لحسابك الجاري؛

5-عمليات أخرى: طلب دفتر الصكوك، كشف الهوية البريدية.

الصورة رقم (2-1): الشباك الآلي (GAB)

الفرع الثالث: تطوير الخدمات النقدية

موازاة مع تكثيف شبكتها، رقمنتها، وعصرنتها، قامت مؤسسة بريد الجزائر باقتناء منصّة نقديّة جديدة مطابقة للمعايير ومؤمّنة، تندرج ضمنها مجموعة من الخدمات الإلكترونية، منها خدمة الدّفع الإلكتروني والّتي تتصدّر قائمة التّدابير ذات الأولويّة بالنّسبة للسّلطات العموميّة، إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تعميم وسائل الدّفع الإلكتروني بالجزائر، الإدماج المالي، والفائدة الّتي يعود بها على الإقتصاد الوطني.

وتهدف هذه الخطوة إلى تعميم استخدام وسائل الدّفع الإلكتروني متعدّد القنوات، من خلال الاستعمال المتلازم لمختلف الآلات الأوتوماتيكيّة (الشّباك الآلي البنكي "**GAB**"، وأجهزة الدّفع الإلكتروني "**TPE**")، والدّفع عبر الانترنت وكذا الدّفع باستعمال تطبيقات الهاتف النّقال.

منه، وفي إطار السّياسات العموميّة الّتي تهدف إلى الإدماج الماليّ وترقية الاقتصاد الرّقميّ، أثبتت «بريد الجزائر» وجودها كعنصر فعّال على السّاحة الماليّة، واستعمالها كأداة لتعميم الدّفع الإلكتروني، وإضفاء الطّابع اللامادّي على المعاملات الماليّة، وأدوات الدّفع.

الفرع الرابع: الخدمات عن بعد (عبر الأنترنت)

في إطار عصرنة خدماتها البريديّة والماليّة البريديّة، وبغية تحسين النّوعيّة لصالح المواطن، شرعت مؤسسة بريد الجزائر كذلك في آليّة عصرنة نشاطاتها.

أولا: وقد تميّزت هذه العصرنة بإطلاق خدماتها عبر الانترنت ("بريدي نت"، والخدمات عبر الهاتف النّقال).

ثانيا: إطلاق تطبيق "**بريدي موب**" الّذي يسمح بإنجاز كافّة الوظائف الّتي تسمح بها البطاقة النّقديّة "الذّهبيّة"، على سبيل معاملات النّقود، الإطّلاع على الرّصيد، تعبئة حساب الهاتف النّقّال، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الانترنت، والهاتف، دون الحاجة إلى التّنقّل إلى مكاتب البريد،

ثالثا: دفع الفواتير عبر بوّابة الانترنت التّجاريّة للمتعاملين الاقتصاديّين والتّجاريّين المندرجين في المنصّة النّقديّة لـ مؤسسة بريد الجزائر، على غرار متعاملي الهاتف الثّابت والنّقال، سونلغاز، شركات التّأمين، الخطوط الجويّة الجزائريّة، ... إلخ.

رابعا: إطلاق تطبيق **(E-CCP).**

الصورة رقم (2-2): تطبيق (E-CCP)

المطلب الثالث: وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر

الفرع الأول: خدمات الخواص

أولا: البطاقة الذّهبيّة

هي بطاقة دفع أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 وهي مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يور وباد– ماستر كارد–فيزا)، تحمل الرسم البياني بريد الجزائر. ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملة سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، عملية دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني. ولقد بلغ عدد حاملي البطاقة الذهبية 749258 شخص في سنة 2017، وأكثر من 13 مليون على غاية 2024، بعدد المعاملات من 2020 إلى 2023: 65،415،280 و إجمالي حجم المعاملات من 2020 إلى 2023:59 K DA ،851، 861.24 د.ج.

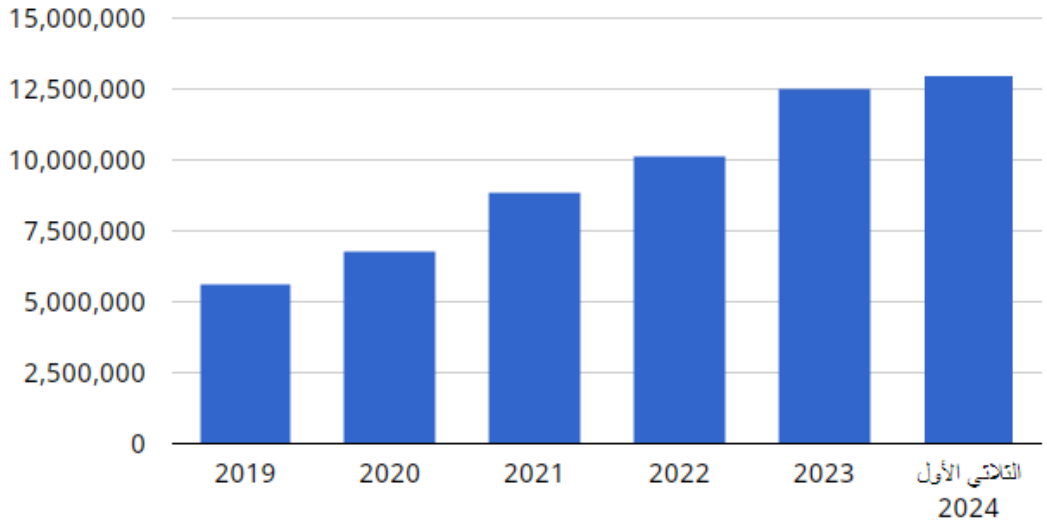
الصورة رقم (2-3): البطاقة الذهبية

في إطار جهوده الرامية إلى تعزيز الشمول المالي وتعميم الدفع الإلكتروني، يعمل قطاعنا الوزاري على اتخاذ التدابير والاجراءات الكفيلة بمواكبة التحول الرقمي والتطور التكنولوجي للسماح لمواطنينا بالاستفادة من مختلف الخدمات الرقمية المتاحة وتسهيل عمليات الدفع في إطار التجارة الإلكترونية.

وفي هذا الصدد، سجل قطاعنا مؤشرات جدّ إيجابية في مجال الدفع الإلكتروني يمكن أن نلمسها من خلال الأرقام المتعلقة بعمليات الدفع الإلكتروني بمختلف الوسائل المتاحة كما هو موضح على النحو التالي:(https://www.mpt.gov.dz)

انتقل عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6مليون بطاقة بداية سنة 2020 ليقارب عددها13مليون بطاقة في الثلاثي الأول من سنة 2024 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر بـ 100 %.

الشكل رقم (2-1): تطور عدد بطاقات الذهبية المتداولة لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: (https://www.mpt.gov.dz)

1- خصائص البطاقة الذّهبيّة

على وجه البطاقة

العدد المؤلّف من 16 رقما، يطلب منكم لدى:

أ- الاشتراك في خدمات التّطبيق بريدي موب (الموقع الإلكتروني)؛

ب- تسجيل التّطبيق بريدي موب (المحمول)؛

ج- تغيير رقم هاتفكم النّقّال (الموقع الإلكتروني)؛

د- الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

إسمكم ولقبكم، يطلبان منكم لدى الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني)،

تاريخ الانقضاء، يطلب منكم لدى:

أ- الاشتراك في خدمات التّطبيق بريدي موب (الموقع الإلكتروني)؛

ب- تسجيل التّطبيق بريدي موب (المحمول)؛

ج- تغيير رقم هاتفكم النّقّال (الموقع الإلكتروني)؛

د- الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

على ظهر البطاقة

أ- **رمز البطاقة الإثباتيّ "CVV1"**: يطلب منكم لدى عمليّة الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

ب-**رمز التّعريف الشّخصيّ "PIN"**: أربعة (04) أرقام سرّيّة (تصلكم من مرسل رمز التّعريف الشّخصي **"PIN Mailer"**)، يطلب منكم استعمالها للتّحقّق من هويّتكم:

- على مُسْتَوى الشُّبَّاك الآلي للبُنُوك؛
- على مُسْتَوى جهاز الدّفع الإلكتروني **"TPE"**؛
- على مُسْتَوى شبّاك مَكْتَب البريد.

ج-**المفتاح وحيد الاستعمال "OTP"**: رمز خاص ووحيد تتلقّونه عبر رسالة نصية قصيرة، يطلب منكم استعماله بغرض:

- إثبات الهويّة لدى طلب بطاقة **الذّهبيّة**؛
- الاشتراك في خدمات التّطبيق بريدي موب (الموقع الإلكتروني)؛
- تسجيل التّطبيق بريدي موب (المحمول)؛
- تغيير رقم هاتفكم النّقّال (الموقع الإلكتروني)؛
- الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

2- الخدمات التي تقدّمها البطاقة النّقديّة الذّهبيّة

أ- على مُسْتَوى جميع المكاتب البريدية

- سحب الأموال؛
- الاطّلاع على رصيد حسابكم الجاري البريديّ؛
- تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب آخر.

ب-على مُسْتَوى أيّ شبّاك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر

- سحب النّقود؛
- الاطّلاع على رصيد حسابكم الجاري البريديّ؛

- الاطّلاع على الكشف المصغّر للعمليّات العشر (10) الّتي تمّ إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذّهبيّة؛
- طباعة كشف الهويّة البريديّة **"RIP"**؛
- تقديم طلب التّزويد بدفتر صكوك؛
- تحويل مبلغ ماليّ من حسابكم الجاري البريديّ نحو حساب جاري بريديّ آخر؛
- إعادة شحن شريحة الهاتف النّقّال بالنّسبة لِكُلِّ المتعاملين (موبيليس، جازي و أوريدو)؛
- إدخال أو تغيير رقم هاتفكم النّقّال.

ج- باستعمال جميع أجهزة الدّفع الإلكتروني "TPE" الموضوعة لدى المتعاملين التّجّاريين

- دفع ثمن المشتريات؛
- تسديد الفواتير؛
- حجز تذاكر الطّيران، والفنادق، ...إلخ؛
- إلغاء / تعويض أيّ دفع.

الصورة رقم (2-4): جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)

د- باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب"

- يمكنك الإطلاع على المعلومات المتعلقة بحسابك؛
- الاطّلاع على الكشف المصغّر للعمليّات العشر (10) الّتي تمّ إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذّهبيّة؛
- **المدفوعات:** يمكنك تعبئة رصيد الهاتف النقال "موبيليس، أوريدو، جازي"، ودفع فاتورة إتصالات الجزائر، الجزائرية للمياه، سيال؛
- **التحويلات:** يمكنك إجراء تحويل من حساب جاري بريدي إلى حساب آخر، والسحب بصفة آنية، ويصل سقف التحويلات إلى 200.000 دج؛
- **الطلبات:** يمكن استبدال البطاقة النقدية، تغيير العنوان المخصص لإرسال الفواتير، وكذا الرمز السري **PIN**؛
- تحديد الموقع الجغرافيّ لأيّ شبّاك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التّراب الوطنيّ؛
- الاطّلاع على العروض الإشهاريّة؛
- **المواقع:** يمكن تحديد موقع وكالات بريد الجزائر والشبابيك الآلية؛
- **معاملات بدون بطاقة:** يمكن سحب مبلغ يصل إلى 20.000 دج من الشباك الآلي؛
- **زكاة المال:** يكمن التبرع أو إخراج زكاة المال عن طريق رمز الاستجابة السريع الموجود بالمسجد.

الصورة رقم (2-5): تطبيق بريدي موب

هـ-على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت"

- إعادة شحن بطاقة الهاتف النّقّال؛
- دفع اشتراك الإنترنت "؛
- الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النّقّال بريدي موب؛
- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس، ...إلخ).

و- على مُسْتَوى مواقع الإنترنت التّجاريّة

- القيام بالدّفع / الشّراء / الحجز؛
- إلغاء / تعويض شراء.

ثانيا: بريدي موب / بريدي ويب

1- بريدي ويب:

أ- تعرف على خدمة بريدي ويب؟

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 7ايام /7، و 24ساعة/24

ب- كيف يمكنني الاستفادة من خدمة بريدي ويب؟

تطبيق بريدي ويب، هي خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، وذلك عبر اتباع المراحل التالية:

- إذا سبق لكم الاشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب، لن يكون عليكم سوى إدخال اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بكم للاستفادة من خدمات بريدي ويب وذلك من خلال موقع بريد الجزائر **www.poste.dz** على الرابط **https://baridiweb.poste.dz**؛
- أما في حال عدم اشتراككم بعد في خدمة بريدي موب، عليكم بإتباع خطوات التسجيل على الرابط **https://edcarte.poste.dz/adhesion_mobile.php**.

من أجل الاشتراك في خدمة بريدي ويب.

- بمجرد استكمال عملية التسجيل، تصلكم رسالة نصية قصيرة تؤكد اشتراككم في الخدمة، يمكنكم عندها الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب؛

- يمكنكم استخدام اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بكم للاستفادة من التطبيق الهاتفي بريدي موب.

ج- ماهي الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب؟

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

2- بريدي موب:

أ- ما هو بريدي موب؟

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال تضع تحت تصرفكم الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت والتسيير الاحسن لحسابكم البريدي الجاري ولمعاملاتكم الماليّة كيفما وحيثما شئتم.

ب- ما هي الخدمات التي يقدمها بريدي موب؟

- الاطلاع على حسابكم البريدي الجاري؛
- تسيير البطاقة الذهبية الخاصّة بكم؛
- التحويل من حساب الى حساب اخر؛
- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، الهاتف الثابت، موبيليس، جازي، أوريدو، الجزائرية للمياه...إلخ)؛
- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزّع الآلي؛
- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي؛
- اعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون؛
- الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الاخيرة التي تمّ اجراءها باستخدام بطاقة الذهبيّة؛
- حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقا.

ج- كيفية الاستفادة من خدمات بريدي موب؟

- قوموا بتحميل العملية التطبيقية بريدي موب انطلاقا من قوقل بلاي او أبل ستور ؛
- قوموا بتثبيت العملية التطبيقية على الهاتف الذكيّ او اللوحة الرقمية؛
- انضموا الى خدمات بريدي موب على الرابط **https://edcarte.poste.dz/fr/etape1.php**؛
- قوموا بإتباع خطوات التسجيل؛
- قوموا بتسجيل الدخول الى العملية التطبيقية.

د- ما هي الميزات العملية التي تقترحها هذه العملية التطبيقية على الهاتف النقّال؟

الصفحة الرئيسية لبريدي موب مقسمة الى ايقونات تضم:

الحساب البريدي الجاري: تسمح لكم هذه الميزة العملية بما يلي:

- اظهار رصيد حسابكم البريدي الجاري؛
- حالة حسابكم البريدي الجاري؛
- العمليات التي تمّ اجراءها على حسابكم بواسطة بطاقة الذهبية.

البطاقات: تسمح لكم هذه الميزة العملية بإظهار ما يلي

- رصيد حسابكم البريدي الجاري؛
- حالة البطاقة النقدية الذهبية الخاصة بكم؛
- العمليات التي تمّ اجراءها بواسطة بطاقة الذهبية؛
- تسقيف المبالغ على بطاقتكم؛
- تجميد واعادة تفعيل البطاقة بعد عملية تجميد بطلب من الزبون.

التحويل:

- القيام بعمليات تحويل للأموال من حسابكم الى حسابات اشخاص اخرين؛
- يجب ان تكون لدى الشخص المستفيد من عملية التحويل التي قمتم بهاء بطاقة النقدية الذهبية؛
- لا يجب أن يتجاوز مجموع عمليات التحويل التي قمتم بهاء السقف اليوميّ المحدّد في تسقيف المبالغ المشار ؛
- اليه في البطاقة؛
- تخضع كل عملية تحويل الى رسم متغير وفقا للمبلغ المحدد؛
- لا يمكن اجراء اية عملية تحويل الا بإذن منكم.

التعريفة المطبّقة على كلّ عملية تحويل من حساب هي تلك التي تم تحديدها من خلا ل المرسوم التنفيذي رقم 14-299 المؤرخ في 27 ذو الحجة 1435 الموافق ل 21 أكتوبر 2014

3- خدمة الدّفع عن طريق الهاتف النقّال "بريد باي

أ- هل تعرفون ما هي خدمة "بريد باي "؟

"بريد باي" هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقّال، من ميزاتها أنّها سهلة الاستعمال وغاية في الامان. للعلم فانّ هذه الخدمة مبنيّة على تكنولوجيا تقنية قراءة الرّمز الشريطي ثنائيّ الأبعاد. وهي التقنية المعروفة باسم **QR CODE** أي بمعنى (رمز الاستجابة السريع).

هذا النّوع من طرق الدّفع يتم اجراءه دون ايّ اتصال، أي (بدون بطاقة الذهبيّة وبدون سيولة) بحيث يتمّ اجراء عملية مسح ضوئيّ انطلاقا من تطبيق " بريدي موب" ليتمّ بعدها منح رمز الاجابة السريع للتاجر او يتّولد بموجب اجراء المعاملة المالية. وهو الرّمز الذي يسمح للزّبون بالقيام بعملية تحويل الاموال من حسابه الى حساب التّاجر بكلّ امان وفي وقت فوريّ.

ب- كيف تتم الاستفادة من خدمة "بريد باي"؟

للاستفادة من خدمة الدّفع الجوارية من خلال رمز الاستجابة السريع الثابت، يجب ان تتوفّر في الزّبون الشروط التالية:

- أن يكون للزّبون البطاقة النقدية لبريدي الجزائر؛
- يجب على الزّبون ان يصرّح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر. ولتقديم رقم هاتفه؛ ما عليه الا ادخاله في ايّ موزّع اليّ من شبكة الموزّعات الالية لبريد الجزائر؛
- يجب على الزّبون ان يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق "بريدي موب "على هاتفه الذّكيّ.

ج- عملية الدفع عن طريق الهاتف النقّال باستعمال رمز الاجابة السريع، عملية جدّ بسيطة

- تشغيل التطبيق "بريدي موب"؛
- اختيار خدمة بريد باي؛
- القيام بعمليّة المسح الضّوئي لرمز الاجابة الظّاهر في شاشة هاتف التاجر؛
- إذا كان رمز الاجابة السريع الظّاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فانّه ليس من الضروريّ للزّبون ادخال المبلغ، وإذا كان الامر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الاستجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانّه يتوجب على الزّبون ادخال مبلغ مشترياته؛
- الاقرار بقبول المعاملة الماليّة وهذا من خلال ادخال رمز التوكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصيّة؛

- يتم ارسال اشعار بالدّفع الى الزّبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكّي، في حين يتلقى التّاجر رسالة نصّية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

الفرع الثاني: خدمات المؤسسات

أولا: الدّفع المتعدّد

عبارة عن خِدْمَة متاحة للمؤسّسات، بغية دفع رواتب مستخدميها، وهذا سواء:

1-بطريقة يدويّة: إيداع جدول إرسال يحتوي على قائمة كلّ المستفيدين،

2-و/أو تبادل ألي للمعطيات الإلكترونية (ملفّ إلكترونيّ مطابق للمعايير).

ثانيا: الاقتطاع الآلي من الحِسَابِ الجَارِي البَرِيدِيِّ مع المسح

تتمثّل هذه الخِدْمَة في القيام باقتطاعات تلقائيّة لمبالغ الاستحقاقات، على الحِسَابَاتِ البَرِيدِيَّةِ الجَارِيَةِ لأصحابها المستفيدين من قروض لدى شركائنا.

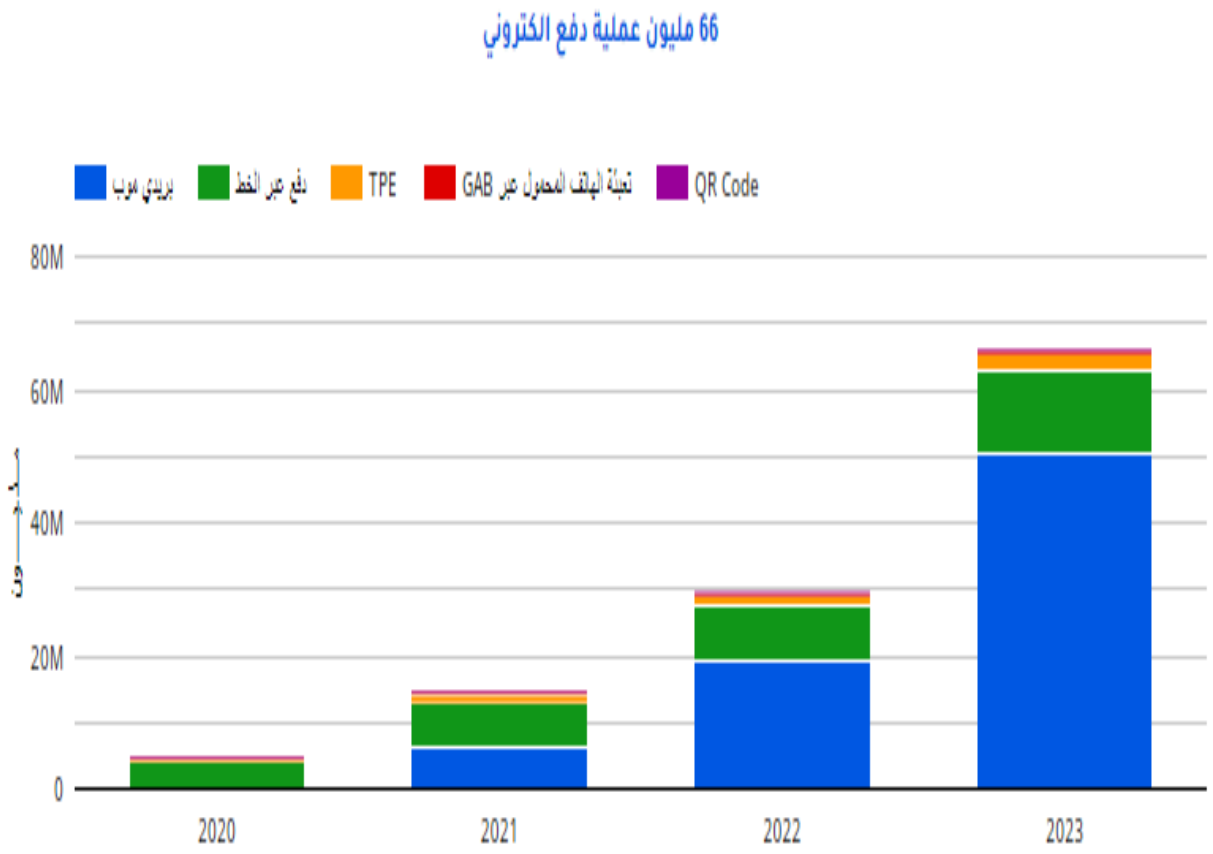
وتستهدف هذه الخِدْمَة المؤسّسات، والمصارف (البنوك) والخواصّ المتمتّعين بصفة تاجر، الّذين يقدّمون قروضا لزبائنهم الحائزين على حسابات جارية بريديّة، بغية اقتناء السّلع والاستفادة من الخدمات. كما تتعلّق هذه الخِدْمَة بالتّعاونيّات والهيئات المكلّفة بتسيير الخدمات الاجتماعيّة على مُسْتَوى القطاعات المختلفة.

علاوة على عمليّات الاقتطاع، يتمّ تقديم خِدْمَة إضافيّة تتمثّل في إجراء مسح يوميّ على مُسْتَوى الحِسَابَاتِ البَرِيدِيَّةِ الجَارِيَةِ الّتي يملكها أشخاص لم يتمّ تنفيذ عمليّات اقتطاع مبالغ الاستحقاقات من حساباتهم الجارية البريديّة في آجالها.

ثالثا: مواقع الإنترنت التّجاريّة: الدّفع عبر الخط

يسمح لكم بريد الجزائر باستعمال منصّته النّقديّة – الدّفع عن بعد – المتنوّعة (متعدّدة القنوات)، والمؤمّنة والمطابقة للمعايير **("EMV" و "PCI DSS")**، بغية تمكينكم من وضع مواقع إلكترونيّة تسمح لكم بتسويق خدماتكم ومنتجاتكم عبر شبكة الإنترنت.

الشكل رقم (2-2): عمليات الدفع عبر الخط



المصدر: (https://www.mpt.gov.dz)

رابعا: الدّفع عبر أجهزة الدّفع الإلكتروني "TPE"

يتمتّع نمط الدّفع الإلكتروني هذا، بعدد أكبر من الامتيازات وبقدرة على التّشغيل مع شركة النّقد الآلي والعلاقات التّلقائيّة بين البنوك **(SATIM)**، وهو موضوع تحت تصرّف المؤسّسات، والتّجّار، والحرفيّين، وكلّ ممثّل عن المهن الحرّة سواء تعلّق الأمر بالقطاع العموميّ أو الخاصّ.

خامسا: خدمة الدّفع عن طريق الهاتف النقّال "بريد باي"

"بريد باي" هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة من ميزاتها انّها سهلة الاستعمال وغاية في الامان. للعلم فانّ هذه الخدمة مبنيّة على تكنولوجيا تقنية قراءة الرّمز الشريطي ثنائيّ الأبعاد. وهي التقنية المعروفة باسم كيو. ار. كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع).

هذا النّوع من طرق الدّفع يتم إجراءه دون أي اتصال، عن طريق **QR CODE (رمز الاستجابة السريعة)**، أي (بدون بطاقة الذهبيّة وبدون سيولة) بحيث يتمّ إجراء عملية مسح ضوئيّ انطلاقا من تطبيق

بريدي موب يتمّ بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر. وهو الرّمز الذي يسمح للزّبون بالقيام بعملية تحويل الاموال من حسابه الى حساب التّاجر بكلّ امان

1-كيف تتم الاستفادة من خدمة"بريد باي"؟

للاستفادة من هذه الخدمة يجب على التّاجر:

أ- أن يكون لديه حساب بريدي جاري تجاريّ؛

ب- أن يكون لديه رقم هاتف نقّال شغّال، حتى يتسنى له تلقي اشعارات الدّفع؛

ج- أن يكون هاتفه النقّال باستمرار في حوزته، وهذا للاطلاع ومراقبة سير عمليات الدّفع التي يجريها الزبائن، في وقت فوريّ.

كما يجب على التّاجر أن يقدّم ملفّا يحتوي على الوثائق التالية:

أ- نسخة من السّجل التجاري؛

ب- نسخة عن بطاقة التعريف الضريبية؛

ج- نسخة عن بطاقة التعريف الوطنية للمسيّر او للشخص المخوّل؛

د-صك مشطوب لتبرير امتلاكه لحساب بريدي جار.

بإمكان التاجر الاستفادة من نوعين من رمز الإجابة السريع:

2-رمز الاجابة السريع الثابت مع مبلغ ثابت

في هذه الحالة يقوم التاجر بتحديد مبلغ ثابت يوضع له رمز في نظام الإجابة السريع الثابت

3-رمز الاجابة السريع الثابت مع ادخال مبلغ المشتريات:

هو عبارة عن رمز الإجابة السريع الثابت مع مبلغ غير ثابت، وفي هذه الحالة فانّ الزّبون هو من يقوم بإدخال المبلغ أثناء عملية الدّفع.

4-كيفية القيام بعملية الدّفع من طرف الزّبون:

أ- يقوم الزّبون بتشغيل التطبيق "بريدي موب"؛

ب- اختيار خدمة بريدي باي؛

ج- إذا كان رمز الاجابة السريع **QR CODE** الظّاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فانّه ليس من الضروريّ للزّبون ادخال المبلغ، وإذا كان الامر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الاجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانّه يتوجب على الزّبون ادخال مبلغ مشترياته؛

د- الاقرار بقبول المعاملة الماليّة وهذا من خلال ادخال رمز التوكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصيّة؛

هـ- يتم إرسال إشعار بالدّفع إلى الزّبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكّي، في حين يتلقى التّاجر رسالة نصّية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

- للانخراط في هذه الخدمة يجب على التّاجر الاتصال بمصالح وحدة البريد للولاية التي يقيم بها.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المالية الإلكترونية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة

المطلب الأول: المؤسسات التي لها علاقة بالدفع الإلكتروني والتي تربط المؤسسة بالنسيج المصرفي الجزائري

الفرع الأول: البنك المركزي

أولا: التنظيم والمهام:

لدى البنك الجزائري ما يقرب من 3400 موظف يعملون كل يوم لتحقيق أهداف المؤسسة. ومن أجل القيام بمهامه، بنك الجزائر منظم على المستوى المركزي في مديريات عامة متكلفة بإدارات الدراسات والتفتيش والأنشطة المصرفية. يتكون تنظيم بنك الجزائر أيضًا من مديريتين عامتين تديران جوانب محددة تتعلق بإصدار الأوراق النقدية والتكوين المصرفي .

لبنك الجزائر شبكة مكونة من 49 وكالة وفرعًا، تضمن له تواجدا فعالا في كل ولاية من ولايات الوطن: التنسيق بين الوكالات والفروع تتولاه ثلاث مديريات إقليمية تقع في مدن الجزائر العاصمة وهران وعنابة.

تم تنفيذ برنامج واسع لتحديث المعدات وأساليب العمل بالإضافة إلى برامج التكوين بغية ضمان وجعل النظام المصرفي بشكل عام يلبي متطلبات السياق الجديد، على الصعيدين الوطني والدولي.

ثانيا: مجلس إدارة بنك الجزائر

بموجب أحكام قانون النقد والقرض، يدير بنك الجزائر مجلس إدارة .يعين أعضاء مجلس الإدارة بموجب مرسوم من رئيس الجمهورية بحكم كفاءتهم في الشؤون الاقتصادية والنقدية.

ثالثا: مهام بنك الجزائر

1- **الإشراف المصرفي:** يضع بنك الجزائر الشروط العامة التي يجوز بموجبها السماح للبنوك والمؤسسات المالية الجزائرية والأجنبية بالتأسيس والعمل في الجزائر، ويحدد الشروط التي يجوز بموجبها تعديل هذا الإذن أو سحبه.

كما يحدد بنك الجزائر جميع المعايير التي يجب على كل بنك الامتثال لها في جميع الأوقات.

2- **الاستقرار النقدي:** تتمثل مهمة بنك الجزائر في ضمان استقرار الأسعار كهدف للسياسة النقدية. وتكون مسؤولة عن تنظيم تداول الأموال، وتوجيه ومراقبة توزيع القرض بجميع الوسائل المناسبة، وتنظيم السيولة، وضمان الإدارة السليمة للالتزامات المالية تجاه البلدان الأجنبية، وتنظيم سوق النقد الأجنبي، وضمان أمن النظام المصرفي وصلابته.

3-أنظمة الدفع: يرصد بنك الجزائر أنظمة الدفع ويكفل حسن أدائها وكفاءتها وأمنها. ويتم سن القواعد المطبقة على نظم الدفع من خلال أنظمة مجلس النقد والقرض.

4-إصدار النقد: تفوض الدولة حصرا إلى بنك الجزائر امتياز إصدار العملة الائتمانية، أي الأوراق النقدية والقطع المعدنية. يحدد بنك الجزائر العلامات المعترف بها للأوراق النقدية أو القطع المعدنية ويحدد إجراءات مراقبة صنعها وإتلافها.

5-تنظيم سوق الصرف: ينظم بنك الجزائر سوق الصرف في إطار سياسة الصرف التي اعتمدها مجلس النقد والقرض، بما يتوافق مع الالتزامات الدولية للجزائر.

رابعا: المجلس النقدي والمصرفي

قانون رقم 23-09 مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444 الموافق 21 يونيو 2023، المتضمن القانون النقدي والمصرفي ينشىء المجلس النقدي والمصرفي الذي يتمتع بالسلطة النقدية محددا الأهداف النقدية، وضع شروط الاعتماد وإنشاء البنوك والمؤسسات المالية، سن الأنظمة المتعلقة بالمعايير والنسب المنطبقة على البنوك والمؤسسات المالية، ونشر الأنظمة في الجريدة الرسمية .

خامسا: اللجنة المصرفية

يؤسس القانون رقم 23-09 مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444 الموافق 21 يونيو 2023، المتضمن القانون النقدي والمصرفي هيئة تدعى اللجنة المصرفية تكلف مراقبة مدى احترام البنوك والمؤسسات المالية للأحكام التشريعية والتنظيمية المطبقة عليها والمعاقبة على الاختلالات التي تتم معاينتها، يرأس اللجنة المصرفية محافظ بنك الجزائر.

الفرع الثاني: شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك (SATIM)

أولا: النشأة والتطور (https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html)

تأسست في عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك " ساتيم " هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر: **BADR، BDL BEA، BNA، CPA، CNEP** البركة ومؤسسة **CNMA** للتأمين.

إنها المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة.

تجمع ساتيم 18 عضوًا في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 07 بنوك عامة و11 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر.

شهدت ساتيم تطورًا كبيرًا ونموًا مستدامًا في خدماتها في السنوات الأخيرة. إلى يومنا هذا، تم توصيل أكثر من 1329 جهاز صراف آلي و47700 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا + 373 موقعًا تجاريًا على الويب يعمل على منصته. ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.

ثانيا: مهام شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك (SATIM)

1- العمل على تطوير واستخدام طرق الدفع الإلكتروني، إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

2- المشاركة في تنفيذ القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع الإلكتروني بين البنوك من خلال كونها قوة اقتراح. دعم البنوك في إنشاء وتطوير منتجات الدفع الإلكتروني.

3- تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي. تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم عمل نظام الدفع الإلكتروني بمكوناته المختلفة، ألا وهي إتقان التقنيات، أتمتة الإجراءات، سرعة المعاملات، اقتصاد التدفقات المالية... إلخ.

4- توفر شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك ساتيم وظائف الاتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي، تخصيص بطاقات السحب بين البنوك "للبنوك"، إنشاء مفاتيح للأعضاء بنظام تفويض خاص بهم.

5- تشارك العديد من البنوك في شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك للسحب النقدي، بما في ذلك سبعة بنوك من المساهمين في ساتيم (البركة، **BNA**، **BDL**، **CPA**، **BADR**، **BEA**، **CNEP-Bank**) بالإضافة إلى **CNMA** ومؤسسات أخرى، لا سيما (بريد الجزائر، **Société Générale** الجزائر، **BNP Paribas** الجزائر، **Housingbank**، **Algéria Gulf Bank**، **Natixis**، **Fransabank**، **Arab Banking "ABC**"، البنك العربي و السلام).

6- يمكن لحاملي المؤسسات المالية المختلفة اليوم إجراء عمليات سحب نقدي من خلال 1380 جهاز صراف آلي في البلاد.

7- بالإضافة إلى عمليات السحب، يمكن للعملاء الذين لديهم البطاقة المحلية بين البنوك CIB دفع ثمن مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقتهم من التجار التابعين لشبكة الخدمات المصرفية مع محطات الدفع الإلكترونية **TPE**.

8- لا تزال الخدمات المصرفية الإلكترونية، كأداة للشمول المالي، في مرحلة جنينية حيث يجب أن توفر الابتكارات المستقبلية المزيد من الفرص للقطاع المصرفي. يمكن تخيل تقاطعًا بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والبطاقة المصرفية ليكون بمثابة محفزات لعرض منتج أوسع، لعدد أكبر من الأشخاص وبالتأكيد ربحية معينة للبنوك.

ثالثا: الخدمات التي تقدمها شركة (SATIM)

1- الخدمات الوطنية:

أ- توجيه المعاملات؛
ب-استضافة خدمات الدفع الإلكتروني؛
ج-اقتناء المعاملات؛
د- السحب من أجهزة الصراف الآلي؛
ه-الدفع على محطات الدفع الإلكترونية؛
و- الدفع عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية)؛
ز- مراقبة النشاط النقدي؛
ح-مكافحة الغش وإدارة المنازعات؛
ط-مخبر اعتماد مسبق لطرق الدفع بين البنوك؛
ي-تخصيص بطاقة CIB وطباعة الرموز السرية (رمز PIN وكلمة مرور الدفع الإلكتروني)؛

ك- تخصيص الشيكات؛

ل- خدمة مقدمة منذ سنة 1996، تخصيص الشيكات هو النشاط الأول لساتيم الذي يقدم لجميع المؤسسات المصرفية دفاتر شيكات موحدة وآمنة من أنواع مختلفة مخصصة لعملاء الوكالات المصرفية الخاصة والحكومية للأفراد والشركات في جميع أنحاء الوطن؛

م- المساعدة والدعم حتى 3020.

2- الخدمات الدولية:

أ- توجيه المعاملات إلى الشبكات الدولية؛

ب- معالجة التدفق؛

ج- إصدار بطاقات ماستر كارد؛

د- تخصيص بطاقات ماستر كارد؛

هـ- معاملات الاستحواذ؛

و- السحب من أجهزة الصراف الآلي؛

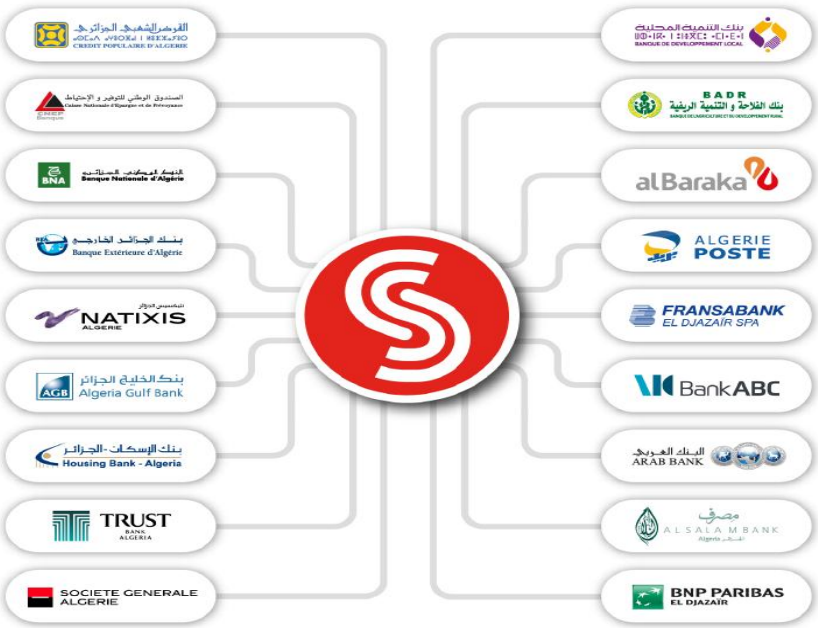
ز- الدفع على محطات الدفع الإلكترونية؛

ح- مكافحة الغش واسترداد التكاليف.

رابعا: النشاط النقدي

1- شبكة النقد بين البنوك: (https://www.satim.dz/ar/2021-04-22-09-27-08/rmi.html)

الشكل رقم (2-3): الأعضاء في شبكة النقد بين البنوك



2- نظام الدفع الإلكتروني: (https://www.satim.dz/ar/2021-04-22-09-27-08/ecosysteme-monetique-ar.html)

الصورة رقم (2-6): النظام البيئي لشبكة النقد الآلي ما بين البنوك

خامسا: بطاقة CIB (SATIM)

1- بطاقة CIB هي بطاقة بين البنوك، يمكن التعرف عليها من خلال شعار CIB للدفع بين البنوك المطبوع على البطاقة. كما تحتوي على شعار واسم البنك الذي أصدر البطاقة؛

2- البطاقة مزودة بمعالج دقيق يسمى عادة "رقاقة" الذي يدير ويؤمن معاملات الدفع؛

3- تسمح لحاملها المسمى "حامل البطاقة" بالدفع مقابل المشتريات من مختلف شركات البيع بالتجزئة مثل الفنادق، محلات الهيبر ماركت، محلات السوبر ماركت، المطاعم، المتاجر، الصيدليات ...الخ؛

4- إنها أداة دفع وسحب محلية بين البنوك يتم قبولها لدى التجار المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وفي جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الأراضي الوطنية؛

5- كما تسمح بدفع الفواتير لكبار المفوترين؛

6- تقدم البطاقة الكلاسيكية بالإضافة إلى البطاقة الذهبية خدمات الدفع والسحب بين البنوك، يتم تقديم كلاهما للعملاء وفقًا للمعايير التي يضعها كل بنك، بالإضافة إلى الدفع والسحب النقدي، توفر البطاقة الذهبية ميزات إضافية وحدود سحب ودفع أعلى من البطاقة الكلاسيكية.

الصورة رقم (2-7): شكل البطاقة (CIB)

المصدر:(https://www.satim.dz/ar/cib/cib.html)

تظل عملية الدفع الإلكتروني بسيطة وتترجم على النحو التالي:

1- إدخال البطاقة في الجهاز من قبل حامل البطاقة (DAB، TPE)؛

2- إدخال رمز **PIN** للتحقق من صحة المعاملة؛

3- طلب ترخيص من المصدر؛

4- الاستجابة لطلب الترخيص؛

5- تحصيل الصفقة من طرف المستحوذ؛

6- العرض من طرف المستحوذ للصفقة جارية التعويض؛

7- الخصم من حساب حاملها والائتمان من حساب القابل.

سادسا: عمليات الدفع

1- عمليات الدفع على TPE:

تقدم ساتيم والبنوك للتجار حل الدفع عن قرب من خلال بطاقة **CIB** لقبول المعاملات المالية على محطات الدفع الإلكترونية **(TPE)**، يتيح هذا الحل أمان المعاملات عبر معيار **EMV** وأمن الأشخاص ضد السرقة، الاعتداء والنقود المزيفة من خلال استخدام رمز سري. يتم دفع المبالغ المحصلة بشكل مباشر وتلقائي إلى حساب التاجر وتكون شروط الإيداع في حساب التاجر قصيرة جدًا.

2- عمليات الدفع عبر الإنترنت:

عد تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر أحد الأهداف الرئيسية لساتيم، كونها مقدمة لهذه الخدمة ومسؤولة عن التصديق التقني لمواقع تجار الويب التي تهدف إلى ممارسة التجارة الإلكترونية، فهي تضع جميع الوسائل للدعم التقني للشركات في مشروعهم.

مرخص منذ توقيع قانون التجارة الإلكترونية في نوفمبر 2018، الدفع عبر الإنترنت الذي كان مفتوحًا في البداية للمفوترين الكبار أصبح الآن متاحًا لجميع رواد الأعمال الراغبين في دمج الخدمة في أعمالهم بشرط أن يكون لديهم ترخيص صادر عن **GIE Monétique.**

لا يمكن الحصول على هذا الترخيص الذي يسمح بدمج وحدة الدفع الإلكتروني إلا بعد إجراء بدأه البنك المقتني بعد توقيع عقد البيع عبر الإنترنت مع تاجر الويب، بعد الاتفاق من حيث المبدأ مع السلطات المعنية، سيطلب التاجر في الأخير شهادة تقنية من ساتيم، والتي سيتم منحها له إذا كان موقع الويب الخاص بهذا الأخير يلبي جميع المتطلبات التقنية اللازمة لتشغيله بشكل صحيح.

في سياق الرقمنة وتطوير تقنيات الاتصال، أصبح تعميم الدفع عبر الإنترنت في الجزائر أكثر من وشيك، وهو ما يفسر نموها الذي ظهر منذ إطلاق منصة الدفع الإلكتروني من قبل ساتيم في سنة 2016.

توفر ساتيم حل الدفع عبر الإنترنت وهو طريقة آمنة وسهلة لإجراء المدفوعات واستلامها بأمان خدمة الدفع عبر الإنترنت التي تقدمها ساتيم هي في خدمتك لإعداد الدفع عن طريق بطاقة **CIB** على الإنترنت، وبالتالي السماح لعملائك بالإنفاق دون قلق. تتم المعاملات دون تعقيدات وبأمان تام.

من مميزاته:

أ- ضمان الدفع للتاجر.
ب- تمكين شركة أو فرد من الوصول إلى السوق العالمية.
ج- السيولة في الصندوق.
د- زيادة المبيعات.
هـ- تسهيل الإدارة التجارية والمحاسبة للشركة / المتجر.
و- تجنب الأوراق النقدية المزيفة.
ز- تجنب الاضطرار إلى التنقل حاملاً للنقود.
ح- الأمان، إذا فقدت بطاقتك أو سُرقت، فلن تتمكن من استخدامها بدون رقم التعريف الشخصي **PIN.**

الفرع الثالث: تجمع النقد الآلي

أولا: تجمع النقد الآلي

يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية. وهو جزء من أدوات عصرنة النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية.

إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، جاء ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام.

كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية.

يعتبر تجمع النقد الآلي هيئة جماعية تتدخل في إطار مهامها القانونية في تنظيم النظام النقدي البيبنكية، وهذا يجسد بوضع قواعد تسيير هذا النظام تفرض على كافة الأعضاء المنخرطين وبالإشراف على مجموع النشاطات النقدية البيبنكية، كما يقوم تجمع النقد الآلي بأعمال جماعية مثل محاربة الغش والتحسيس لاستعمال وسائل الدفع الإلكتروني والتكوين والاتصال.

يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر، يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري.

يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

1- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي؛

2- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية؛

3- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه؛

4- المصادقة؛

5- تسيير الأمن.

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الإستثمار في الصناعة النقدية.

حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

ثانيا: العلاقة النقدية البيبنكية

تمثل العلاقة النقدية البيبنكية النشاط النقدي البيبنكي بإصدار وبشراء عبر الشبكة البيبنكية، وهي تسمح لحامل بطاقة CIB بالاستفادة من الخدمات التي يقترحها النظام.

أصبحت هذه الطريقة للموافقة البنكية ممكنة بفضل توحيد الأنظمة والمنتوجات النقدية، من جهة، ومن جهة أخرى بفضل الالتزام بضمان قابلية عمل الأنظمة بين الأعضاء. تسمح قابلية العمل هذه بضمان موافقة المنتوجات والخدمات النقدية البيبنكية الصادرة عن الأعضاء وتبادل المعاملات في أحسن شروط الأداء والأمن.

يتم التعرف على البطاقات البيبنكية الصادرة عن أعضاء المجمع بطريقة بصرية من خلال شعار العلاقة البنكية .

كما يتم التعرف على نقاط الموافقة من خلال إشارات (ملصقات على الواجهة) موافقة لشعار العلاقة البنكية .

ثالثا: الضبط

في إطار مهمة الضبط، يقوم تجمع النقد الآلي بما يلي:

1- تسيير العلاقة بين الأعضاء المنخرطين

2- الإملاء على الأعضاء المنخرطين كافة القواعد والمعايير والإجراءات بغرض تأطير نشاط النقد الآلي فيما بين البنوك.

3- التأكد من احترامها من طرف الأعضاء المنخرطين.

رابعا: الترقية

يسخر تجمع النقد الآلي الذي يسعى لترقية العلاقة النقدية البيبنكية، قطب من أقطاب نشاطه لتطوير المنتجات والخدمات النقدية فيما بين البنوك. وفي هذا الإطار تم القيام باطلاق مشروع لإدخال منتجات وخدمات نقدية جديدة تستجيب للحاجيات الأعضاء المنخرطين المتعددة والمتنوعة. يتمثل هذا النهج، فيما يخص كل منتوج أو خدمة، في:

1- مدى الحاجة للمنتوج أو للخدمة؛

2- تحديد الخصائص العملية؛

3- سن قواعد التسيير؛

4- تحديد مسؤوليات والتزامات الفاعلين في إستغلال المنتوج أو الخدمة؛

5- التخطيط للشروع في الإنتاج بالتعاون مع فاعلي العلاقة النقدية فيما بين البنوك؛

6- المتابعة والتطوير الإحتمالي للمنتوج أو الخدمة.

خامسا: سياسة المصادقة

من بين مهام تجمع النقد الآلي ضبط، تقييس وترقية نشاط النقد الآلي ما بين البنوك. مطابقة نشاط النقد الآلي يتحقق من خلال إحترام مرجع مشترك محدد للمحيط، المكونات والآليات التي تسير نشاط النقد الآلي فيما بين البنوك.

يدخل وضع سياسة المصادقة في إطار نهج استراتيجي للتجمع، من بين أهدافه تحرير وترقية مبادرات الإستثمار في صناعة النقد الآلي.

تتم ترجمة هذه السياسة بوضع قواعد توجه لفاعلي نشاط النقد الآلي البيبنكي بطريقة تسمح لهم بالإندماج في سياق مسار المصادقة المحدد من طرف التجمع.

الفاعلون ضمن مسار المصادقة هم:

1- **مقدم الطلب:** وهي الهيئة المتقدمة أمام تجمع النقد الآلي بطلب المصادقة طبقا للقواعد المحددة من طرف هذا الأخير.

2- **هيئة المصادقة الأولية:** وهي كل هيئة معنوية أو طبيعية مخولة من طرف التجمع لإسداء المصادقات الأولية.

3- **الهيئة المعتمدة:** كل هيئة وطنية أو دولية معترف بها من طرف التجمع.

أشكال الإصدارات من طرف تجمع النقد الآلي المتعلقة بالمصادقة هي:

1- **الاعتماد:** يسلم من طرف تجمع النقد الآلي لفائدة:

- مزودو الخدمات؛
- مراكز الاتصالات؛
- مراكز الأرشيف الرقمي.

2- **التصديق** :هو الإجراء الذي يسلم من خلاله تجمع النقد الآلي شهادة لـ:

- التجهيزات البيبنكية وكذا البرامج المعلوماتية التي يقتضيها التفاعل مع هذا النظام؛
- الحلول التكنولوجية في أبعادها البرمجية والعتاد؛
- الأشخاص الطبيعيون.

3- الرخصة: تسلم من طرف تجمع النقد الآلي لفائدة تاجر الويب المدعم من بنكه وتسمح له بالشروع في استغلال موقعه الإلكتروني من خلال أرضية الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البيبنكية.

سادسا: الأمن

لتجمع النقد الآلي دورا استراتيجيا في مراقبة نشاط النقد الآلي البيبنكي. ويعمل على تحسين مستمر لآليات الأمن والسلامة وفق المعايير الدولية، للحفاظ على الثقة فيما بين كافة فاعلي نظام النقد الآلي البيبنكي، لاسيما المستخدم النهائي سواء كان الزبون الحامل للبطاقة أو التاجر القابل لها.

ولهذا الغرض، تجهز تجمع النقد الآلي بأدوات متنوعة منها:

1- ميثاق الأمن: دون تجمع النقد الآلي قواعد ومعايير أمنية في ميثاق الأمن النافذ في حق فاعلي نظام النقد البيبنكي ويغطي الجوانب التقنية، التنظيمية والقانونية.

2- أجهزة مكافحة الغش: يسخر تجمع النقد الآلي مجهوداته في هذا المجال لمرافقة فاعلي النظام النقدي البيبنكي في تفعيل أنجع آليات مكافحة الغش النقدي وهذا للوقاية من أعمال الغش واحتوائها ومعالجتها.

أمن وسائل الدفع: يعمل تجمع النقد الآلي على الإستعلام بآخر المعايير والقواعد الأمنية في مجال النقد الآلي والتطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأمن لإنتقاء الأكثر ملاءمة منها مع نظام النقد الآلي البيبنكي الوطني، إعتمد نظام النقد الآلي البيبنكي المعيار التقني**EMV**، والذي تم إعداده من قبل الهيئات الدولية، والذي يحدد التفاعل بين وسائل الدفع لضمان سلامة وأمن المعاملات.

3- أمن البطاقات: تستعمل بطاقة الدفع الصادرة تقنية "الشريحة" المتضمنة إعدادات أمنية تصعب قراءتها واستنساخها مثل مفاتيح التشفير وشهادات.**EMV**

تضم مجموعة من الإعدادات كقواعد تسيير المخاطر المحددة من طرف المُصْدر (البنك) والخاصة بكل زبون، وكذا تطبيق بيبنكي مصادق عليه وكذا معلومات أخرى تتعلق بتحديد هوية الحامل لضمان أصالة البطاقة إثر المعاملة النقدية الآلية.

4- أمن محطات الدفع الإلكتروني: محطات الدفع الإلكتروني (TPE) مقفلة بما يجعلها لا تقبل إلا قراءة الشريحة. وتقدم تسهيلات للزبون بما يمكنه بإدخال الرمز السري بعيدا عن الأنظار وبكل أمان. لا يمكن تسويق محطة الدفع الإلكتروني إلا إذا كان مصادق عليه من طرف تجمع النقد الآلي والتطبيق المدرج في هذه المحطات هو كذلك موضوع مصادقة.

5- أمن أجهزة الصرف الآلي: أجهزة الصرف الآلي مجهز لحماية المعطيات السرية للبطاقة وحاملها سواء عند إدراجها فيه، من بين هذه الآليات الأمنية، يمكن ذكر التشفير، مكافحة الغش، كاميرات المراقبة

ومرايا الرقابة، لا يمكن ربط أجهزة صرف آلي بالشبكة النقدية البيبنكية إلا إذا تمت المصادقة عليه من طرف تجمع النقد الآلي.

6-أمن مواقع التجارة الإلكترونية: خدمة الدفع على الإنترنت ببطاقة CIB مرخصة فقط على المواقع المصادق عليها من طرف تجمع النقد الآلي. إذ تفرض بعض الشروط الأمنية المتطلبة كتشفير المبادلات مع منصة الدفع الإلكتروني البيبنكي وإثبات هوية حامل البطاقة بطريقة **D-Secure.3**.

سابعا: المتعاملون البيبنكيون

1- مركز النقد الآلي البيبنكي(CMI)

جاء إنشاء مركز النقد الآلي البيبنكي بمبادرة من طرف البنوك في إطار رؤية تسعى إلى تطوير وعصرنة وسائل الدفع. يضطلع مركز النقد الآلي البيبنكي، بتفويض من تجمع النقد الآلي، مهام الترخيص والتوجيه في إطار تبادل معاملات النّقد الآلي، كما يضمن قبول عمليات الدفع وإيواء قواعد المعطيات الخاصة بحاملي البطاقات والتجّار، من بين نشاطات مركز النقد الآلي البيبنكي تشخيص البطاقات البنكيّة.

وبصفته فاعل أساسي في النّظام النّقدي البنكي البيني وتوافقيته مع نظام النقد الآلي، يعتبر مسؤولا عن سيرورة نظام النقد البيبنكي الدائمة والتجهيزات المرتبطة به والمكلف بها.

2- مركز المقاصة البنكية المسبقة(CPI)

يتعامل مركز المقاصة البنكية المسبقة **(CPI)** في التبادل ومقاصة الدفع الكتبي. وفي ذلك يقوم بأربع مهام رئيسية وهي:

أ- تسيير المبادلات؛

ب- حركة التسديد الصافية؛

ج- ضبط المعطيات؛

د- يضطلع كذلك بدور هيئة تصديق معتمدة.

المنصة المركزية للمقاصة عن بعد المسيّرة من طرف مركز المقاصة عن بعد (CPI) وهو المسؤول، مصممة لمراقبة ضمان تبادل بيبنكي آمن وآلي للتسديدات الكلية ومقاصتها وفق قواعد الحياد والشفافية.

المطلب الثاني: دراسة احصائية للسنوات من (2020 إلى 2023) في حجم العمليات الإلكترونية للمؤسسة

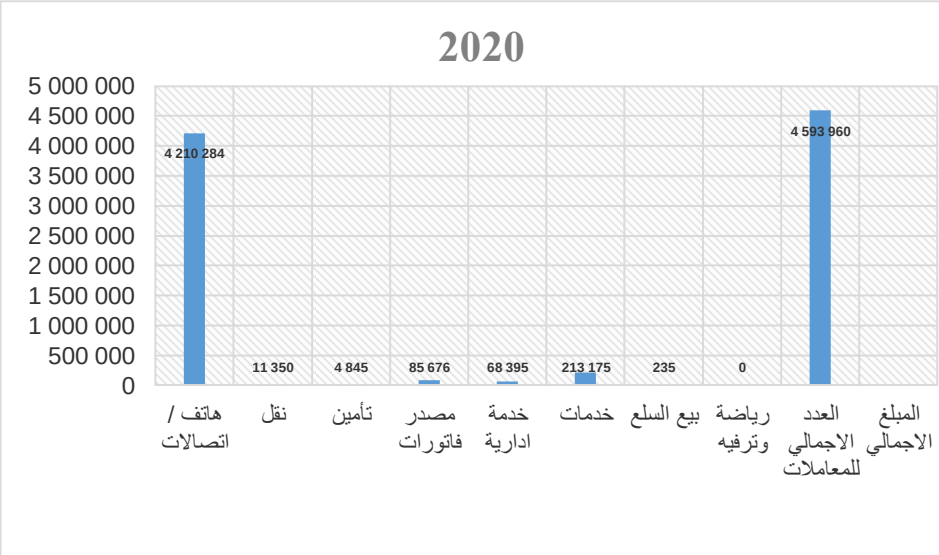
نشاط الدفع على الإنترنت

الجدول رقم (2-1): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2020

السنة	هاتف اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة ادارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2020	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	0	4 593 960	5 423 727 074،80 دج

المصدر: (https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/)

الشكل رقم (2-4): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2020



المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على معطيات الجدول

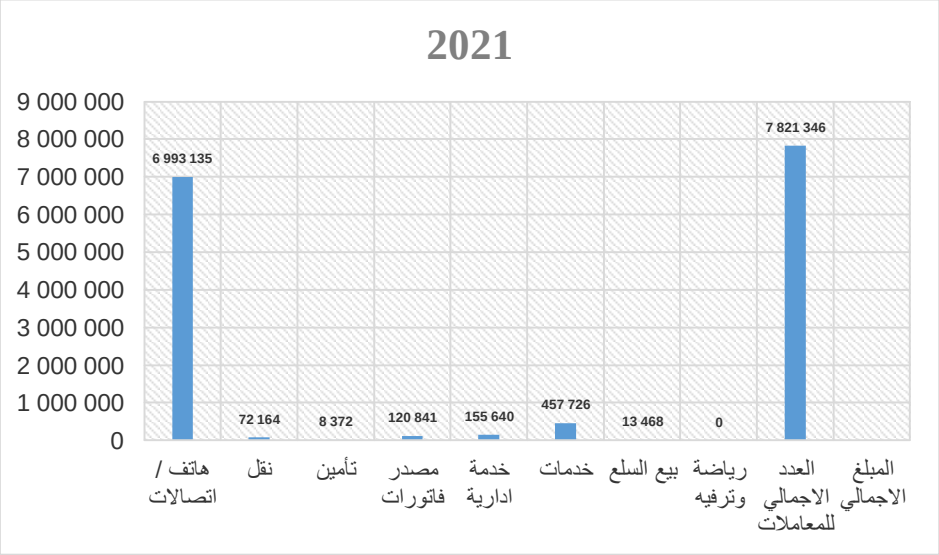
نلاحظ من خلال نفس البيانات بأن أنشطة الدفع عبر الانترنت تتعلق بالقطاعات التالية: قطاع الاتصالات، قطاع النقل، قطاع التأمينات وقطاع الماء والغاز، غير أن الحجم الأكبر لهذا النوع من التعامل كان من نصيب قطاع الاتصال (اتصالات الجزائر، موبيليس، جيزي وأوريدو) حيث بلغت عمليات تسديد اشتراكات الانترنت، دفع فواتير الهاتف وتعبئة الرصيد عن بعد وحدها ما يقارب **4 210 284** عملية أي بنسبة **91.6 %** من مجموع **4 593 960** عملية منجزة خلال سنة 2020، كما دخل التعامل عبر الخط حيز التنفيذ في مجال الخدمات الإدارية بداية عام **2018** تماشيا مع ظهور مشروع الإدارة الالكترونية الذي سمح للأفراد من الحصول على مختلف الوثائق الإدارية عبر شبكة الانترنت، ومنذ سنة **2020** انتشرت عمليات بيع المنتجات والسلع عن بعد.

الجدول رقم (2-2): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2021

السنة	هاتف اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة ادارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2021	6 993 135	72 164	8 372	120 841	155 640	457 726	13 468	0	7 821 346	11 176 475 535،68 دج

المصدر: **(https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/)**

الشكل رقم (2-5): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2021



المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على معطيات الجدول

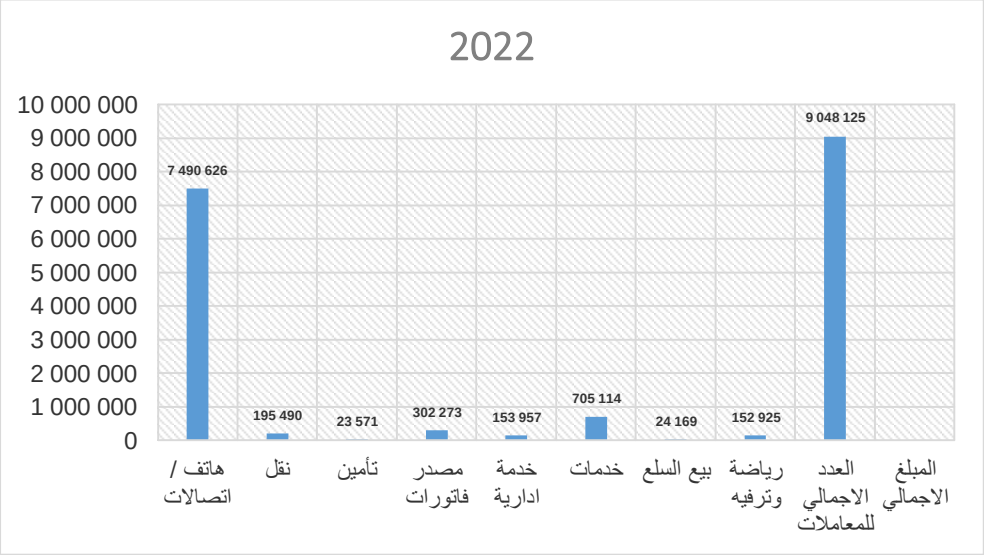
نلاحظ من خلال نفس البيانات بأن أنشطة الدفع عبر الانترنت تتعلق بالقطاعات التالية: قطاع الاتصالات، قطاع النقل، قطاع التأمينات وقطاع الماء والغاز، غير أن الحجم الأكبر لهذا النوع من التعامل كان من نصيب قطاع الاتصال (اتصالات الجزائر، موبيليس، جيزي وأوريدو) حيث بلغت عمليات تسديد اشتراكات الانترنت، دفع فواتير الهاتف وتعبئة الرصيد عن بعد وحدها ما يقارب **6 993 135** عملية أي بنسبة **89.41%** من مجموع **7 821 346** عملية منجزة خلال سنة **2021**، دليل على ارتفاع عدد المعاملات بالنسبة للقطاعات الاخرى، مثلا قطاع الخدمات ارتفع في عدد المعاملات إلى **457 726** وقطاع بيع السلع ارتفع إلى **13 468**.

الجدول رقم (2-3): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2022

المبلغ الاجمالي	العدد الاجمالي للمعاملات	رياضة وترفيه	بيع السلع	خدمات	خدمة ادارية	مصدر فاتورات	تأمين	نقل	هاتف اتصالات	السنة
18 151 104 423،96 دج	9 048 125	152 925	24 169	705 114	153 957	302 273	23 571	195 490	7 490 626	2022

المصدر: (https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/)

الشكل رقم (2-6): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2022



المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على معطيات الجدول

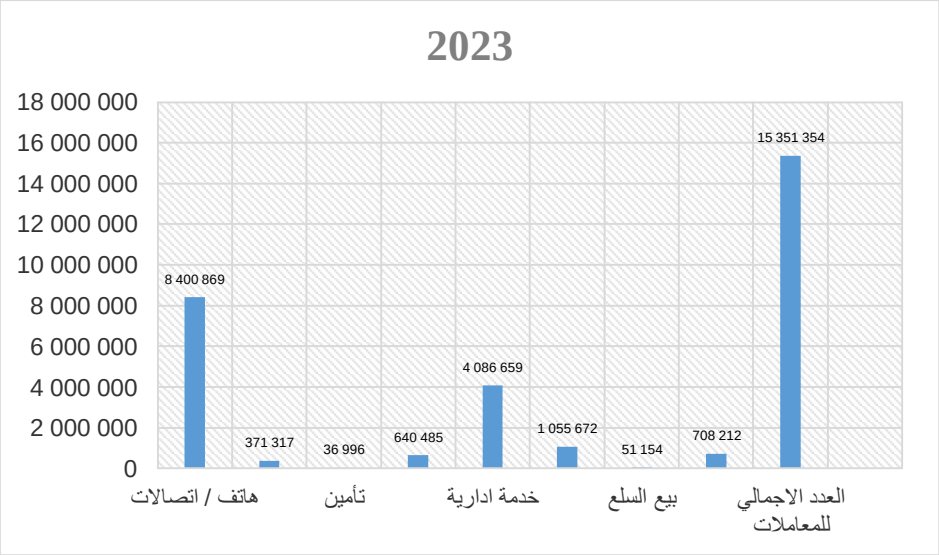
نلاحظ من خلال نفس البيانات بأن أنشطة الدفع عبر الانترنت تتعلق بالقطاعات التالية: قطاع الاتصالات، قطاع النقل، قطاع التأمينات وقطاع الماء والغاز، غير أن الحجم الأكبر لهذا النوع من التعامل كان من نصيب قطاع الاتصال (اتصالات الجزائر، موبيليس، جيزي وأوريدو) حيث بلغت عمليات تسديد اشتراكات الانترنت، دفع فواتير الهاتف وتعبئة الرصيد عن بعد وحدها ما يقارب **7 490 626** عملية أي بنسبة **82.7%** من مجموع **9 048 125** عملية منجزة خلال سنة **2022**، دليل على ارتفاع عدد المعاملات بالنسبة للقطاعات الاخرى، مثلا قطاع الخدمات ارتفع في عدد المعاملات إلى **705 114** وقطاع بيع السلع ارتفع إلى **24 169**، كما نلاحظ أيضا دخول التعامل الإلكتروني حيز التنفيذ في مجال الرياضة والترفيه بعدد المعاملات **152 925**.

الجدول رقم (2-4): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2023

السنة	هاتف اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة ادارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2023	8 400 869	371 317	36 996	640 485	4 086 659	1 055 672	51 154	708 212	15 351 354	32 196 672 024،03 دج

المصدر: (https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/)

الشكل رقم (2-7): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2023



المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على معطيات الجدول

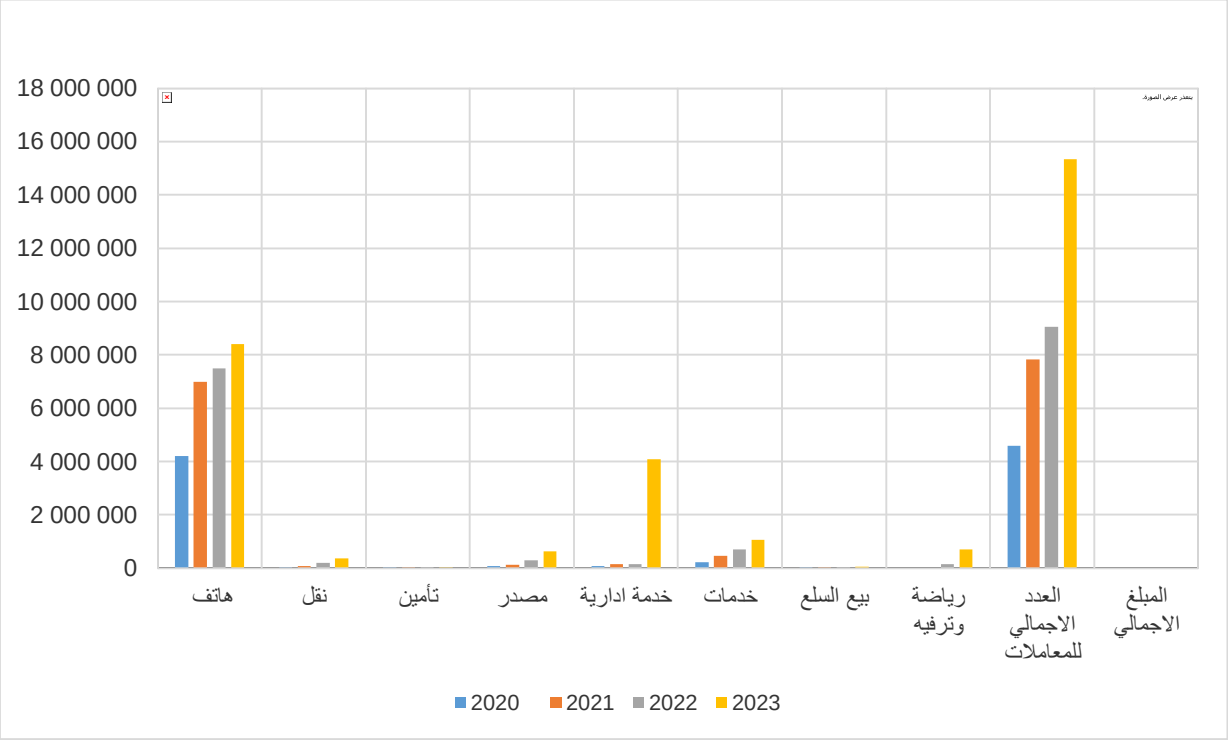
نلاحظ من خلال نفس البيانات بأن أنشطة الدفع عبر الانترنت تتعلق بالقطاعات التالية: قطاع الاتصالات، قطاع النقل، قطاع التأمينات وقطاع الماء والغاز، غير أن الحجم الأكبر لهذا النوع من التعامل كان من نصيب قطاع الاتصال (اتصالات الجزائر، موبيليس، جيزي وأوريدو) حيث بلغت عمليات تسديد اشتراكات الانترنت، دفع فواتير الهاتف وتعبئة الرصيد عن بعد وحدها ما يقارب **8 400 869** عملية أي بنسبة **54.7%** من مجموع **15 351 354** عملية منجزة خلال سنة **2023**، دليل على ارتفاع عدد المعاملات بالنسبة للقطاعات الاخرى، مثلا قطاع الخدمات ارتفع في عدد المعاملات إلى **1 055 672**أي بنسبة **6.8%**من مجموع المعاملات وقطاع بيع السلع ارتفع إلى **51 154**، كما نلاحظ أيضا دخول التعامل الإلكتروني حيز التنفيذ في مجال الرياضة والترفيه بعدد المعاملات **708 212**، وقطاع الخدمة الادارية بعدد المعاملات **4 086 659**، وقطاع النقل بعدد المعاملات **371 317**.

الجدول رقم (2-5): حجم عمليات الدفع الإلكتروني من سنة (2020إلى2023)

السنة	هاتف اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة ادارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2020	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	0	4 593 960	5 423 727 074،80 دج
2021	6 993 135	72 164	8 372	120 841	155 640	457 726	13 468	0	7 821 346	11 176 475 535،68 دج
2022	7 490 626	195 490	23 571	302 273	153 957	705 114	24 169	152 925	9 048 125	18 151 104 423،96 دج
2023	8 400 869	371 317	36 996	640 485	4 086 659	1 055 672	51 154	708 212	15 351 354	32 196 672 024،03 دج

المصدر: (https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/)

الشكل رقم (2-8): أعمدة بيانية تظهر مقارنة حجم عمليات الدفع الإلكتروني من (2020إلى2023)



المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على معطيات الجدول

بمقارنة بمعطيات الجداول السابقة، نستنتج مما سبق بأن حركية التعامل الإلكتروني قد عرفت تزايد مستمر خلال فترة الدراسة، مما يدل على الجهود المبذولة من طرف المؤسسة في مجال الدفع الإلكتروني، لكن بالرغم من ذلك لاتزال المؤسسة بعيدة عن المستوى المطلوب، من حيث استخدام شبكة الانترنت والبطاقات الآلية في تنفيذ مختلف عمليات الدفع وغيرها، ويمكن تفسير هذا التأخر بحداثة التجربة الجزائرية في مجال الدفع الالكتروني، محدودية البطاقات المتاحة كما ونوعا وكذا ضعف ثقافة استعمالها.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل اسقاط ما تطرقنا إليه في الجانب النظري من ماهية وسائل الدفع الإلكتروني والبحث عن العلاقة التي تبين جودة الخدمة المالية باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على مؤسسة بريد الجزائر، حيث تناولنا تقديم عام للمؤسسة من تعريفها أنها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تنطوي تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، ونشأتها، ومهامها، وواقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وأنواع الخدمات المالية الإلكترونية المتعلقة بالدفع الإلكتروني التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر، من **شبكة الشّباك الآلي البنكي** "**GAB**"، **و البطاقة الذّهبيّة**، **و** تطبيق "**بريدي موب**"، و تطبيق **(E-CCP)**، **و** الخدمات عن بعد **(عبر الأنترنت)**، **و جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)**، ثم تطرقنا للمؤسسات المتدخلة في الدفع الالكتروني مع مؤسسة بريد الجزائر(البنك المركزي، SATIM، GIE)، وفي الأخير النتائج المتحصل عليها من الدراسة، وتحليل الإحصائيات، من ارتفاع حجم عمليات الدفع الإلكتروني من سنة **(2020 إلى2023)**.

خاتمة

خاتمة:

بعد دراسة موضوع الإشكالية التي تمحورت حول دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، فقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والمقترحات والآفاق البحثية التالية:

أولا: نتائج الدراسة

من خلال ما تم عرضه، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- تعتبر وسائل الدفع الالكتروني من أهم الوسائل المعاصرة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية كونها وسيلة لتسهيل وتسيير المعاملات المالية والتجارية بين المتعاملين عبر العالم، كما أنها تساعد في تحصيل الأموال للمتعاملين في التجارة الدولية؛

2- يعتبر نظام الدفع الالكتروني من بين الأنظمة المعاصرة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال مسارعة المؤسسات المالية والمصرفية الدولية إلى المناداة بتعزيز البنى التحتية للبنوك والمؤسسات المالية، باعتماد تكنولوجيا الاعلام الاتصال المتطورة نظرا للدور الهام الذي تلعبه عصرنة أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية؛

3- مؤسسة بريد الجزائر كونها من المؤسسات الرائدة في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة المالية، وهذا ما تم الكشف عنه خلال الجانب الميداني للدراسة بعمل مقارنة في تطور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في السنوات من سنة 2020 إلى 2023 وأثره في تحسين جودة الخدمة المالية؛

4- من خلال الدراسة نستطيع الإجابة على التساؤلات المطرحة في بداية البحث، حيث تطرقنا في هذا البحث على واقع استخدام أنظمة وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر، ونتائجها في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة، وكذا التعريف بالمؤسسات التي تربط مؤسسة بريد الجزائر بالجهاز المصرفي الجزائري باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وكذا الأثر في جودة الخدمة المالية من خلال ارتفاع حجم العمليات باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني من خلال مقارنة السنوات الأخيرة.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضيات

تم إختبار مدى صحة الفرضيات المدرجة في المقدمة كما يلي:

1- بالنسبة للفرضية الأولى: "ما نراه اليوم، من تسديد لفواتير الكهرباء والغاز والماء والهاتف الثابت والمحمول من طرف الزبائن باستخدام تطبق بريدي موب التابع لمؤسسة بريد الجزائر، يعتبر مظهر من مظاهر تطور لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة" فقد تم قبولها، من خلال ارتفاع عدد مستعملي وسائل الدفع الإلكتروني من سنة **(2020 إلى2023)**.

2- بالنسبة للفرضية الثانية: "من خلال مقارنة الإحصاءات بالسنوات ونراه في ارتفاع في عدد العمليات دليل على استحسانه من قبل الزبائن بالتالي يوجد تحسن في جودة الخدمة المالية" فقد تم قبولها، من خلال ارتفاع حجم عمليات الدفع الإلكتروني من سنة **(2020 إلى2023)**.

من هنا يمكن الإجابة على الإشكالية المطروحة أن لوسائل الدفع الإلكتروني دور كبير في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر وهذا من خلال النتائج المتحصل إليها من خلال المقارنة.

ثالثا: الاقتراحات:

من خلال هذه الدراسة التطبيقية يمكن طرح مجموعة من الاقتراحات المتمثلة في:

1- تنويع وسائل الدفع الإلكتروني لتلائم احتياجات جميع المتعامين؛

2- تحديث البيئة التحتية والتقنية لتتناسب مع استخدام التكنولوجيا الحديثة لوسائل الدفع الالكتروني؛

3- يجب على المؤسسة أن تقوم بالاستجابة السريعة لحل مشاكل المتعاملين العالقة؛

4- القيام بحملات توعية وتثقيف المجتمع بشأن استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

رابعا: آفاق البحث

1- تطوير وسائل الدفع الإلكتروني للولوج في عالم التجارة الإلكترونية؛

2- استخدام وسائل الدفع الإلكتروني للمؤسسات المالية والبنكية حتمية لمسايرة التطور السريع في المجال الإقتصادي العالمي.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب باللغة العربية:

1.ثامر البكري / احمد الرحومي. (2008). **تسويق الخدمات المالية (المجلد 01)**. الشارقة: اثراء للنشر والتوزيع.

2.طارق عبد العال حماد، **التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،1999.

3.محمد عبد الحسين الطائي، **التجارة الإلكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،2010.

المذكرات:

1.بوسعدية مراد. (2015-2016). **تحير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية_دراسة مقارنة بين الامارات والجزائر للفترة(2004-2014)**. مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العلوم الاقتصادية، ورقلة.

2.بوقرة سمير. (2020-2021). **قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج الفجوات دراسة حالة بنك الفلحة والتنمية الريفية BADR وكالةالمسيلة**. مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، المسيلة.

موقع انترنت:

1. https://elibrary.mediu.edu.my/books/MAL03126
2. https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet
3. https://www.mpt.gov.dz/
4. https://www.poste.dz
5. https://www.satim.dz/ar

الجرائد والقوانين:

1.الأمر 03-11 المؤرخ في27 جمادي الثاني عام 1424 الموافق 06 أوت سنة 2003 ،**المتعلق بالنقد و القرض** ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 52.

2.قانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، **يتعلق بالتجارة الإلكترونية**، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد28.

المجلات والمؤتمرات العلمية:

1. السعيد دية / ابراهيم قعيد. (10 جويلية، 2021). **واقع تطبيق التسويق في البنوك ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمة المصرفية –دراسة مجموعة من البنوك التجارية المسيلة–**، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية المجلد07 العدد01 ، الصفحات 139–151.

2. ام الخير قوق / حنان طهاري. (01 مارس، 2022). **المسؤولية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني**. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 910–929.

3. إياس الهجري، **جرائم الانترنت**، مجلة crn-me عدد202 ،2003.

4. بعلة جويدة / قميش خولة، (27 ديسمبر 2021)، **وسائل الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر: الواقع والتحديات**. REVUE MAGHREBINE MANAGEMRNT DES ORGANISATIONS vol.5.N°، الصفحات 81– 94.

5. بن شعيب فاطمة الزهراء / جيج جميلة، (11 اكتوبر، 2020)، **اثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون –دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة مغنية–**، مجلة استراتيجيات ضمان الجودة المركز الجامعي مغنية المجلد01 العدد01 ، الصفحات 28–45.

6. بورايو هاجر أميرة، (جوان ، 2018)، **واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر – دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية**، مجلة الابحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 02 العدد 18 ، الصفحات 366–383.

7. بوسعيد محمد عبد الكريم، محمد بن لدغن،2019، **تحديات البنوك الجزائرية في تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني**، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية،119.

8. بوعافية الرشيد، (سبتمبر، 2014)، **دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية المركز الجامعي بتيبازة العدد 02 ، الصفحات 211– 231.

9. حميد سلطاني، (افريل، 2022)، **مفهوم الدفع الإلكتروني وافاق تطويره في الجزائر**، مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية جامعة امحمد بوقرة المجلد 11 العدد 02 ، الصفحات 209–221.

10.حياة بن سماعين / حكيمة بوغديري، (جوان ، 2017)، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية –بسكرة–**، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية جامعة محمد خيضر العدد21 ، الصفحات 1–17.

11.رابح حمدي باشا / وهيبة عبد الرحيم. (بلا تاريخ)، **تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية**، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ، الصفحات 159– 184.

12.رفيقة بوقريقة / سامي زعباط، (03 جانفي، 2020)، **اثر تبني ابعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبائن –دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل–**، مجلة الاستراتيجية والتنمية جامعة محمد الصديق بن يحي المجلد10 العدد01 مكرر الجزء الاول ، الصفحات 140–159.

13.زكرياء مسعودي / الزهرة جقريف، (12، 2018)، **ماهية النقود الإلكترونية**، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية ، صفحة من38الى 53.

14.شريط حسين الأمين / عطوي نوال، (10 ماي ، 2022)، **اثر ممارسات التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمة المصرفية –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية المسيلة–**، مجلة دفاتر اقتصادية مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر المجلد13 العدد01، الصفحات 257–269.

15.عادل عميرات، (31 ديسمبر، 2022)، **النقود الإلكترونية كاداة دفع حديثة بين ضرورة التطور وتحديات التطبيق**، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية جامعة الوادي المجلد 06 العدد 03، الصفحات 256– 274.

16.عبد الحميد نعيجات / مقدم عبيرات، (بلا تاريخ)، **تحليل علاقة جودة الخدمة وأثر كل منهما على ولاء الزبائن**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية جامعة الوادي المجلد03 العدد08 ، الصفحات 108–125.

17.عبد العزيز صحراوي، فايزة لعراف،2020، **فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،111

18.عبد الكريم حساني / جبار بوكثير، (جوان، 2018)، **تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي–324–**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية المجلد05 العدد01 جامعة أم البواقي ، الصفحات 581–604.

19.عبد الهادي النجار، **النقود المصرفية والية تداولها**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية،2002.

20.عريوة محاد / محمد خاوي، (2017)، **واقع وسائل و انظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري**، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة جامعة محمد بوضياف العدد 04 ، الصفحات 140- 152.

21.عطاالله ياسين / بوهالي محمد، (بلا تاريخ)، **اثر جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الاغواط**، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية.

22.كاملة بوعكة، (جوان، 2022)، **النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر**، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 01-30.

23.ماطي مريم، (31 مارس، 2022)، **واقع وسائل الدفع الإلكتروني ومستقبلها في ظل ازمة كوفيد 19.** مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 10-26.

24.محمد بوعتلي، (افريل، 2022)، **تقييم واقع البطاقات البنكية وتطورها في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي**، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية و الادارية المدرسة العليا للتجارة المجلد 02 العدد 01 ، الصفحات 84- 97.

25.نعيمة مولفرعة، (أكتوبر، 2016)، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترو**نية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية جامعة التكوين المتوال مركز تيارت العدد 06، الصفحات 480-494.

26.هالة عبدلي، (جوان، 2017)، **الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية**، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية العدد 01 جامعة عباس لغرور ، الصفحات 383-394.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

كلمة شكر	
مقدمة	أ
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المالية الإلكترونية	
تمهيد	06
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني	07
المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني	07
المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني وأهميتها	08
الفرع الأول: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني	08
الفرع الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني	09
المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني ومخاطرها وإجراءات حمايتها	10
المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	10
الفرع الأول: النقود الإلكترونية والشيك الإلكتروني	10
الفرع الثاني: المحافظ الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية	12
الفرع الثالث: البطاقات الذكية والبطاقات البنكية	13
المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني	16
الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني	16
الفرع الثاني: عيوب ومخاطر وسائل الدفع الإلكتروني	19
المطلب الثالث: إجراءات الحماية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني	21
الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني والتشفير الإلكتروني	21
الفرع الثاني: البصمة الإلكترونية	22
المبحث الثالث: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المالية	24
المطلب الأول: تعريف الخدمة المالية وأنواعها	24
الفرع الأول: تعريف الخدمة المالية	24
الفرع الثاني: أنواع الخدمة المالية	24

المطلب الثاني: جودة الخدمات المالية	25
الفرع الأول: تعريف الجودة وجودة الخدمة	25
الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة المالية	26
الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمة المالية ومستوياتها وطرق قياسها وأبعادها	26
خلاصة الفصل	29
الفصل الثاني: دراسة تحليلية لعلاقة وسائل الدفع الإلكتروني بجودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر	
تمهيد	30
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر	31
المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر وهيكلها التنظيمي	31
الفرع الأول: نبذة تاريخية عن بريد الجزائر	31
الفرع الثاني: وزارة البريد	31
الفرع الثالث: ميلاد المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري بريد الجزائر	32
الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	32
المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر المتعلقة بالدفع الإلكتروني	34
الفرع الأول: تكثيف وتطوير ورقمنة شبكة البريد	35
الفرع الثاني: شبكة الشباك الآلي البنكي **"GAB"**	35
الفرع الثالث: تطوير الخدمات النقدية	37
الفرع الرابع: الخدمات عن بعد **(عبر الأنترنيت)**	37
المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية المتعلقة بالدفع الإلكتروني التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر	38
الفرع الأول: خدمات الخواص	38
أولا: البطاقة الذهبية	38
ثانيا: بريدي موب/ بريدي ويب	44
الفرع الثاني: خدمات المؤسسات	48
أولا: الدفع المتعدد	48
ثانيا: الإقتطاع الآلي من حساب الجاري البريدي مع المسح	48
ثالثا: مواقع الإنترنت التّجاريّة: الدّفع عبر الخط	48

رابعا: الدّفع عبر أجهزة الدّفع الإلكتروني'TPE'	49
خامسا: خدمة الدّفع عن طريق الهاتف النقّال "بريد باي"	49
المبحث الثاني: جودة الخدمات المالية الإلكترونية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة	52
المطلب الأول: المؤسسات التي لها علاقة بالدفع الإلكتروني والتي تربط المؤسسة بالنسيج المصرفي الجزائري	52
الفرع الأول: البنك المركزي	52
الفرع الثاني: شركة النقد الآلي و المعاملات التلقائية بين البنوك**(SATIM)**	54
الفرع الثالث: تجمع النقد الآلي**(GIE)**	60
المطلب الثاني: دراسة وصفية وتحليل الإحصائيات المعتمد عليها في الدراسة للسنوات من (2020 إلى 2023) في حجم العمليات الإلكترونية للمؤسسة	65
خلاصة الفصل	70
خاتمة	71
قائمة المصادر والمراجع	73
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
المختصرات	
ملخص الدراسة	

الجداول

الجدول رقم (1-1): أبعاد جودة الخدمة	28
الجدول رقم (2-1): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2020	65
الجدول رقم (2-2): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2021	66
الجدول رقم (2-3): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2022	67
الجدول رقم (2-4): حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2023	68
الجدول رقم (2-5): حجم عمليات الدفع الإلكتروني من سنة 2020إلى2023	69

الأشكال

الشكل رقم (1-1): أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	10
الشكل رقم (1-2): دورة استخدام الشيك الإلكتروني واجراءاته	12
الشكل رقم (1-3): أنواع البطاقات البنكية	14
الشكل رقم(1-4): جودة الخدمة	25
الشكل رقم (2-1): تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة لمؤسسة بريد الجزائر	40
الشكل رقم (2-2): عمليات الدفع عبر الخط	49
الشكل رقم (2-3): الأعضاء في شبكة النقد بين البنوك	56
الشكل رقم (2-4): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2020	65
الشكل رقم (2-5): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2021	66
الشكل رقم (2-6): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2022	67
الشكل رقم (2-7): أعمدة بيانية تظهر حجم عمليات الدفع الإلكتروني لسنة 2023	68
الشكل رقم (2-8): أعمدة بيانية تظهر مقارنة حجم عمليات الدفع الإلكتروني من 2020 إلى 2023	69

الصور

الصورة رقم (2-1): الشباك الآلي (GAB)	36
الصورة رقم (2-2): تطبيق (E-CCP)	38
الصورة رقم (2-3): البطاقة الذهبية	39
الصورة رقم (2-4): جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)	42
الصورة رقم (2-5): تطبيق بريدي موب	43
الصورة رقم (2-6): النظام البيئي لشبكة النقد الآلي ما بين البنوك	57
الصورة رقم (2-7): شكل البطاقة (CIB)	58

المختصرات

التعريف باللغة العربية	المختصرات	التعريف باللغة الأجنبية
أجهزة الصراف الآلي	**ATM**	Automated Teller Machines
شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك	**SATIM**	Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique
بطاقة الدفع ما بين البنوك	**CIB**	Carte Interbancaire
الشباك الآلي البنكي	**GAB**	Guichet Automatique de Banque
الموزع الآلي للنقود	**DAB**	Distributeur Automatique de Billets
نهائيات الدفع الإلكتروني	**TPE**	Terminal de paiement électronique
نظام الحماية يوروباد ماستركارد فيزا	**EMV**	Europay Mastercard Visa
تجمع النقد الآلي	**GIE**	Giemonétique
رمز الاجابة السريع	**QR**	QR CODE
معيار أمان معلومات صناعة بطاقات الدّفع	**PCI DSS**	**Payment Card Industry Data Security Standard**

ملخص البحث

ملخص البحث:

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية أحد أهم الابتكارات التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية والمالية والتجارية والتي تشير إلى طفرة تكنولوجية تمكننا من تنفيذ المعاملات المالية إلكترونيا وبالتالي تجنب طوابير طويلة ومتاعب أخرى متعددة.

من خلال هذه الدراسة نسعى لتحديد دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر، وتحديد العلاقة بين المتغير الأول (وسائل الدفع الإلكتروني) والمتغير الثاني (الخدمات المالية البريدية).

وتمت الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر من خلال مقارنة حجم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على مدار السنوات الثلاث الأخيرة (2020-2021-2022-2023)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن ارتفاع استعمال وسائل الدفع الإلكتروني (حجم العمليات) من قبل الزبائن دليل على استحسان هذا الأخير لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني مما يدل على أنه يوجد دور لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف المؤسسة.

Abstract:

Electronic payment methods are considered one of the most important technological innovations in the field of banking، financial and commercial services، which indicates a technological breakthrough that enables us to carry out financial transactions electronically and thus avoid long queues and various other hassles.

Through this study، we seek to determine the role of electronic payment methods in improving the quality of financial services in the Algeria Postal Corporation، and to determine the relationship between the first variable (electronic payment methods) and the second variable (postal financial services).

The study was conducted on the Algeria Post Corporation by comparing the volume of use of electronic payment methods over the last three years (2020-2021-2022-2023)، where the results of the study showed that the increase in the use of electronic payment methods (volume of transactions) by customers is evidence of the latter's desirability of using it. Electronic payment methods، which indicates that there is a role for electronic payment methods in improving the quality of financial services provided by the institution.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Economics

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

السيد: بهاري أسامة ..... الصفة: طالب.

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200113118 4 والصادرة بتاريخ: 2017/02/26

المسجل(ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم الاقتصادية.

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر؛ عنوانها:

دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين
جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/26

الإمضاء

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Economics

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

السيد: طعشوش عبد الواحد الصفة: طالب.

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200334439 والصادرة بتاريخ: 2016/04/24

المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم الاقتصادية.

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر؛ عنوانها:

دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/26

الإمضاء