الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محند أولحاج
-البويرة-

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

جامعة البويرة

كليـــــــة العلـــــــوم الاجتمـــــــاعية و الإنســـــــانية

قسم : الإعلام و الاتصال

تخصص : اتصال و علاقات عامة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية

دراسة استطلاعية لعينة من مستخدمي لبطاقة الدفع الإلكترونية – بولاية البويرة

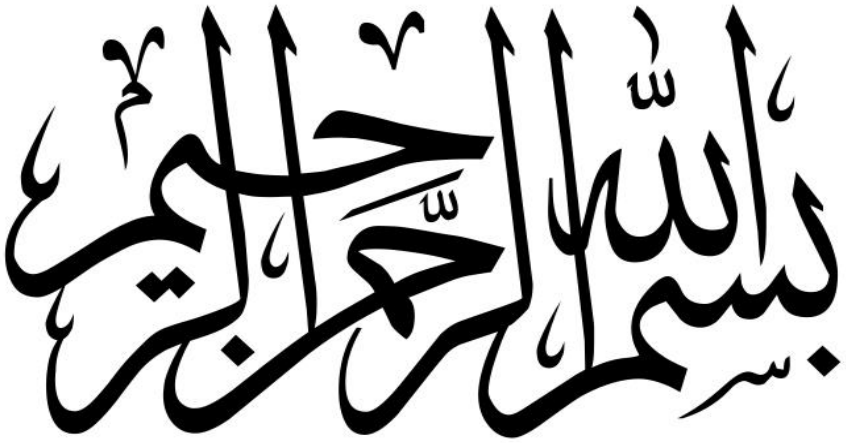
من إعداد الطلبة :

- فشتاح راندة
- مكيراش أسماء
- مشدو كريمة

تحت إشراف الأستاذة :

– سبع فضيلة

السنة الجامعية : 2021 / 2022



وَقُلْ اِعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ وَالمُؤمِنُونَ ۞
وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الغَيْبِ وَالشَهَادَةِ فَيُنَبِئُكُمْ بِمَا
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

الآية {105} من سورة التوبة

إهـــــداء

إلى الشمس التي أنارت دربي ودفأتني بحنانها إلى الصدر الذي يضمني كل ما ضاقت بي الدنيا وأحاطت بي المخاطر إلى من أوجب الله على برها والإحسان إليها

إلى من تعطي من دون مقابل تجرعت كأس الشقاء من أجلى أنا

إلى أغلى وأعز مخلوق عندي إلى أمي أطال الله في عمرها

إلى أخواتي وصديقاتي راضية كنزة لينا نسيمة سعاد

-أسماء -

إهـــــداء

نحمد الله حمدا يليق بجمال وجهه وعظيم سلطانه انه لا يسعني في هدا المقام إلا أن اهدي ثمرة جهدي إلى: من قال فيها الرحمان "وبالوالدين إحسانا"

ريحانة الدنيا ونور عيني التي تعبت وقاست الكثير من أجلى وعلمتني أن الحياة كفاح وراء كل تعب نجاح إلى من رضت بالقليل لتضع منه الكثير لأمي الغالية

إلى من تركني الماضي و الحاضر نبضات جسمه و شوق عينه علمني أن الإخلاص أساس النجاح و دفعني بكل حزم آبي العزيز

إلى كل من إخوتي: مسعود واعلي عبد السلام

إلى كل من أخواتي الغاليات : ايميليا و مديحة و راندة و بناتها رزان و أروى

حفظهم الله ورعاهم من كل شر

-إلى اعز أصدقائي و صديقاتي : خولة, أسماء, كريمة, طارق

إلى كل من ساعدني في انجاز هدا العمل

إلى كل من نساه القلم ولم ينساه القلب

– راندة –

شكـــر و تقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (من لم يشكر الناس له بشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فان لم تستطيعوا فادعوا له)

وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل نحمد الله عز وجل على إن وفقنا لإتمام هدا العمل المتواضع

ونتقد بالشكر الجزيل إلى أستاذتي (سبع فضيلة) التي رافقتنا طيلة هدا البحث

إلى المؤطرين وكل عمال الإدارة ونخص بذكر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وخاصة قسم الاتصال حديث الولادة على المساعدات والتسهيلات المقدمة لنا فجزاهم الله وأخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا من قريب آو بعيد من قريب أو من بعيد.

قائمة المحتويات

- ❖ الإهداء ..... /
- ❖ الشكر و التقدير ..... /
- ❖ الملخص ..... /
- ❖ المقدمة ..... أ
  - أسباب اختيار الموضوع ..... ب
  - أهداف الدراسة ..... ج
  - أهمية الدراسة ..... ج
  - مفاهيم الدراسة ..... د
  - مجتمع البحث و عينة الدراسة ..... د
  - نوع الدراسة ..... ذ
  - منهج الدراسة ..... ح
  - أداة البحث ..... ط
  - الدراسات السابقة ..... ك
  - التعليق ..... ع
  - هيكل الدراسة ..... ع

الجانب النظري

الفصل الأول : ماهية بطاقات الدفع الإلكترونية و وسائل الدفع التقليدية .

- ❖ تمهيد 1
- ❖ المبحث الأول :مفهوم بطاقات الدفع الإلكتروني 2
  - المطلب الأول : تعريف بطاقات الدفع الإلكتروني و خصائصها . (أطراف البطاقة) 2
  - المطلب الثاني : نشأة بطاقة الدفع الإلكتروني 6
  - المطلب الثالث : أنواع بطاقات الدفع الإلكترونية 9
  - المطلب الرابع : الطبيعة القانونية لبطاقات الدفع الإلكتروني 14
- ❖ المبحث الثاني : تمييز بين بطاقات الدفع الإلكتروني و وسائل الدفع التقليدية 16
  - المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع التقليدية و تطورها التاريخي 16
  - المطلب الثاني : أشكال وسائل الدفع التقليدية 21

- المطلب الثالث : مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الرسائل الحديثة 25
- المطلب الرابع : بطاقات الدفع الإلكترونية و تميزها عن وسائل الدفع الأخرى 29

❖ خلاصة الفصل 32

الفصل الثاني : مقارنة بين أنظمة الدفع الإلكتروني و أنظمة الدفع التقليدية .

❖ تمهيد 34

❖ المبحث الأول : نظام الدفع الإلكتروني 35

- المطلب الأول : مفهوم نظام الدفع و خصائصه 35
- المطلب الثاني : التطور التاريخي لنظام الدفع 39
- المطلب الثالث : العوامل التي ساعدت على تطور نظام الدفع الإلكتروني 41

❖ المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية 43

- المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية و خصائصها 44
- المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكترونية 46
- المطلب الثالث : القنوات المصرفية الإلكترونية 54
- المطلب الرابع : مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكترونية و عوامل نجاحها 56

❖ خلاصة الفصل الثاني 63

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث : دراسة استطلاعية لعينة مستخدمين بطاقات الدفع الإلكترونية لولاية البويرة

❖ تمهيد 65

❖ اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية 68

- اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية مع المؤسسات الخدماتية 68
- اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية في المؤسسات التجارية 78
- اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت 93
- معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية 106

❖ خلاصة الفصل 111

❖ خاتمة عامة 114

❖ قائمة المراجع 117-124

❖ قائمة الملاحق 125- 133

الملخص :

تناولت الدراسة اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية "دراسة استطلاعية لعينة مستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية لولاية البويرة "، منطلقين في هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي المتمثل في : ما هي اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية؟

- وقد قسمنا هدا التساؤل إلى جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالأتي:

1. ما هي اتجاهات المستخدمين لبطاقة الدفع الالكترونية مع المؤسسات الخدماتية ؟
2. ما هي اتجاهات المستخدمين لبطاقة الدفع الالكترونية في المؤسسات التجارية ؟
3. ما هي اتجاهات المستخدمين لبطاقة الدفع الالكترونية عبر الانترنيت ؟
4. ما هي معوقات المستخدمين لبطاقة الدفع الالكترونية ؟

وتكمن أهمية الدراسة التي تناولتها في معرفة اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية في المؤسسات التجارية و الخدماتية و مدى اعتمادهم على التكنولوجيا الحديثة لتفعيل مختلف خدماتهم و أثارها عليهم ,و تتمثل أهداف الدراسة في معرفة مختلف وسائل الدفع الحديثة و مقارنتها بوسائل الدفع القديمة , و تعرف المزايا المختلفة التي تقدمها للمستخدمين لهده البطاقات , اما فيما يتمثل فيعينة البحث تمثلت في 30 مستخدم من ولاية البويرة فقد وقع اختيارنا للعينة العمدية القصدية ,وقد اعتمدنا على المنهج المسحي الوصفي الذي يهتم بوصف الدراسة وصفا دقيقا و معبر عنها كيفيا بوصفها و بيان خصائصها و تطلبت منا الدراسة استعمالا لاستمارة استبيان كأداة للدراسة التي حللنها في جداول إحصائية و النسب المئوية و من أهم النتائج التي توصلنا إليها:

- عادات وأنماط المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية و كانت عبر الانترنيت
- المؤسسات الخدماتية هي الأكثر استخداما لبطاقات الدفع الالكترونية
- أن بطاقات الدفع الالكترونية تسمح باختصار الوقت و لها مزايا قيمة
- أن بطاقات الدفع الالكترونية لها مساهمة في زيادة الأرباح المصرفية في المؤسسات التجارية.

الكلمات المفتاحية :بطاقات الدفع الالكترونية–نظام الدفع–المعاملات الالكترونية–التجارة الالكترونية.

Abstract :

The study dealt with the trends of users of electronic payment cards, "a prospective study of a sample of users of electronic payment cards in the Wilaya of Bouira", proceeding in this study from the main question: What are the trends of users of electronic payment cards?

1. We have divided this question into a number of sub-questions, which are as follows:
2. What are the trends of electronic payment card users with service institutions?
3. What are the trends of users of the electronic payment card in commercial institutions?
4. What are the trends of users of the electronic payment card via the Internet?
5. What are the obstacles that users have of the electronic payment card?

The importance of the study that I dealt with lies in knowing the trends of users of electronic payment cards in commercial and service institutions and the extent of their dependence on modern technology to activate their various services and their effects on them. provided to the users for these cards. As for the research sample represented by 30 users from the wilaya of Bouira, we chose the intentional, intentional sample. Using the questionnaire as a tool for the study that we analyzed in statistical tables and percentages. Among the most important results we reached:

Habits and patterns of users of electronic payment cards, which were via the Internet

Service institutions are the most used electronic payment cards

Electronic payment cards allow short time and have valuable advantages

- Electronic payment cards have a contribution to increasing banking profits in commercial institutions.

Keywords: electronic payment cards - payment system - electronic transactions - electronic commerce.

المقدمة

مقدمة:

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة. لذلك سارعت البنوك إلى تكثيفها وزيادة الاهتمام بها، للاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية. وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وذات جودة عالية، وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من البنوك إلى الزبون بدقة وسهولة ويسر وفي الوقت المناسب وبالأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح الزبائن من ناحية، ويحقق نموا في حجم عملياته، وأرباحه من ناحية أخرى.

و ينصرف مدلول العصرنة إلى إدخال التكنولوجية الحديثة في النشاطات لمختلف المؤسسات (مؤسسات الخدمات العمومية، المراكز التجارية، بيع وشراء من خلال صفحات الإنترنت والدفع عن طريق المصارف والبنوك...الخ) ما يتطلب ذلك عصرنة وسائل الدفع والسحب ونظم التحويلات المالية، إدخال الخدمات والمنتجات المصرفية الحديثة عن طريق الدفع باستخدام بطاقة الدفع الالكترونية و التي عبارة عن بطاقة بلاستيكية فيها شريحة مغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها و شعارها و توقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها واسم حاملها ورقم حسابها وتاريخ انتهاء صلاحيتها، فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية و لذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم.

فالتجارة الإلكترونية في كون أهميتها في تناولها أنظمة جديدة للدفع (البطاقة الالكترونية، البنوك و المصارف الالكترونية ...الخ) قد ازدهرت في العديد من الجوانب من الجوانب و عمليات البيع و الشراء الالكترونية ضمن شبكة عنكبوتية (الانترنت) و قد شهد هذا العالم تطورا في مجال الصناعة المعرفية و ذلك نظرا للتحديات الكبيرة التي يواجهها القطاع المعرفي لغالبية دول العالم وهذا في ظل التغييرات الاقتصادية الراهنة و لقد صاحب هذه التغيرات و التطورات في المجال الاقتصادي، التقدم المذهل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تعد من أهم المتغيرات التي أحدثت تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية وهذا باعتبارها أهم المؤثرات الفعالية التشغيلية في المصارف بالإضافة إلى النمو الاقتصادي هذا ما دفع بالبنوك و المؤسسات المالية و الخدماتية إلى اقتراح بعض

الإصلاحات الواجب القيام بها و إتباعها بهدف تطوير و تحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفعالية و الأمان و السرعة ومن أهم هذه التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي هو استخدام الانترنت كنقطة تحول من حيث استعملت في التقنيات الحديثة المستخدمة من طرف البنوك الخاصة، تلك المتعلقة بأنظمة الدفع الالكترونية التي كان لها بالترفع عن الأعمال الروتينية للبنك والاهتمام بالاستراتيجيات و السياسات التي تساعد على استمراره و تقدمه.

فحرص البنوك على استخدام وسائل الدفع الالكترونية لتحل محل وسائل الدفع التقليدية ومحاولة تأقلمها وفرضها على المجتمع من أجل السيرورة الجيدة وأداء متكافئ في مختلف التعاملات داخل المؤسسات وبالتالي أصبحت تقدم خدمات مصرفية جديدة أو ما يعرف بالمصرفة الالكترونية وذلك عبر عدة قنوات الكترونية.

وعلى ضوء ما سبق عرضه تتجلى معالم إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها في السؤال الرئيسي التالي:

ما هي اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية لولاية البويرة ؟

ومن هذه الإشكالية تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- ما هي الاتجاهات السائدة لمستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية في المؤسسات الخدماتية ؟
- ما هي الاتجاهات السائدة لدى مستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية في المراكز التجارية ؟
- ما هي اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية عن طريق القنوات الالكترونية (الانترنت) ؟
- ما هي المعوقات السائدة لدى مستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية عبر الانترنت ؟

1.أسباب اختيار الموضوع : وتتمثل في:

أ. أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لموضوع الدفع الالكتروني (نظرا للتطورات التكنولوجية).
- حب المعرفة والاطلاع على المصارف والتطورات الجديدة في مجال تكنولوجية الحديثة.

- حداثة الموضوع خاصة في تخصصنا اتصال و علاقات عامة.
- إنجاز دراسة علمية أكاديمية من أجل إفادة الطلاب في البحوث وإمكانية الاطلاع عليها.

ب. أسباب موضوعية:

- معرفة واقع ودوافع واتجاهات استخدام المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية.
- التعمق أكثر في مجالات استخدام تكنولوجيات الحديثة من ناحية وحدات ووسائل جديدة مواكبة مع عصر التكنولوجية.
- التوجه الجديد لمستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية لاستخدام أنظمة الدفع الالكترونية لتسهيل الدفع وربح الوقت وتخفيض التكلفة.

2. أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على اتجاهات السائدة نحو استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المؤسسات الخدماتية والمراكز التجارية والقنوات الالكترونية (الانترنت).
- التعرف على مدى فعالية استخدام البطاقة الالكترونية وآثارها على المستخدم.
- التعرف على وسائل الدفع الالكترونية لإمكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية.
- التعرف على اتجاهات السائدة نحو استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لدى فئة المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية في ولاية البويرة.
- معرفة أهم المعوقات التي تواجه مستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية عبر الانترنت.

3.أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في التطور التكنولوجي الذي تعرفه أنظمة الدفع الإلكترونية في ظل بروز مفهوم التجارة الالكترونية والذي لا تصلح فيه خدمات أنظمة الدفع التقليدية (الدفع النقد، الدفع بواسطة

الشيك)، مما أدى إلى ظهور أدوات دفع الالكترونية التي تلعب دورا كبيرا في اتجاهات المستخدمين نحو استخدامها والعمل فيها ومساهمتها في تسهيل المعاملات المالية.

4. مفاهيم الدراسة:

يعد تحديد مفاهيم الدراسة أحد الطرق المنهجية العامة في تصميم البحوث ودراستنا تحتوي على مصطلحات كان من الأفضل إعطاء تعريف لها للمساهمة في تقريب المعنى أكثر:

أ. البطاقة:

لغة : تعريف ومعنى بطاقة في معجم المعاني الجامع "معجم عربي عربي":

- بطاقة اسم. جمع: بطاقات، بطائق.
- ورقة صغيرة أو رقعة من الورق المقوى أو غيره يكون عليها بعض المعلومات المتعلقة بموضوع ما.
- بطاقة عدة منها: بطاقة شخصية، بطاقة عائلية، بطاقة الهوية: بطاقة تثبت اسم صاحبها وجنسيته ومولده وعنوانه وغير ذلك.
- بطاقة ائتمانية: (مصطلحات): تمكن حاملها من شراء سلع على الحساب (مالية).
- بطاقة الدفع: بطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم بلاستيكية (مالية).[1]

اصطلاحا: هي قطعه بلاستيكية بأبعاد قياسية معينة مدونة عليها بيانات شخصية وتقترن بإصدار البطاقة منح حاملها رقما سريا يعمل في حال استخدام البطاقة في وسط الكتروني وتصدر من منظمات أو مؤسسات أو بنوك ذات الثقة التي تضمن تعاملات العميل في شبكة التعامل بالبطاقة[2].

[1] تعريف ومعنى البطاقات في معجم المعاني الجامع، **معجم عربي عربي**، résultant Ps:/www.arab.org.com، أطلع عليه يوم 2022/04/21، على الساعة 18.20.

[2] هشام كلو، **بطاقة الدفع الالكتروني في القانون الجزائري**، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 44، 2015، ص 401.

إجرائيا: وفي مضمون دراستنا فالبطاقة عبارة عن قطعة بلاستيكية تحمل معلومات شخصية ورقما سريا صادرا من مؤسسات مالية مؤهلة تمنح لصاحبها امتيازات بسحب ودفع أموال والحصول على الخدمات المختلفة.

ب.الدفع:

لغة: دفع، يدفع:(مصطلحات): ادفع مقابل سلع أو خدمات إما نقدا أو بورقة شيكات أو تحويلات الكترونية(مالية): دفع إلى فلان دفع دفعا، انتهى إليه[1].

اصطلاحا: هو أي نظام استخدم لتسوية المعاملات المالية من خلال تحويل القيمة النقدية، ويشمل ذلك المؤسسات والأدوات والأفراد والقواعد والإجراءات والمعايير والتقنيات التي تجعل التبادل ممكنا.

تربط بين الحسابات البنكية وتوفر التبادل النقدي باستخدام الوقائع المعرفية، تتضمن بعض أنظمة الدفع أيضا آليات ائتمان والتي تعد بشكل أساسي جانبا مختلفا من طرق البيع[2].

إجرائيا: هو نظام معاملاتي يقوم به المستخدمين من اجل سحب الأموال أو إيداعها في البنوك والقيام بخدمات ماليةوشرائية باستعمال بطاقة دون إن يحملوا مبالغ نقدية ورقية كبيرة.

ت.بطاقات الدفع الإلكترونية:

اصطلاحا:غالبا ما تستخدم بطاقات الدفع كمصطلح لوصف جميع بطاقات البلاستيكية التي يستخدمها المستهلكون والعديد من المؤسسات لإجراء عمليات الشراء وتعرف هذه البطاقات بأنها بطاقات الكترونية تحتوي على بيانات متعلقة بالدفع.

بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء وأداء مقابل ما يحصل عليه من منتجات دون الحاجة لمبالغ كبيره قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف[3].

---

[1]تعريف ومعنى **الدفع** في معجم المعاني الجامع معجم عربي عربي، **https//:www.almang.com**، **اطلع** عليه يوم 2022/04/21 على الساعة 19:50.

[2]نظام الدفع، **https//:www.udnpedemp.org**، اطلع عليه يوم 2022/04/21 على الساعة 20:00.

[3]سبع فايزة، دين يعقوب طاهر، **العوامل المؤثرة في اتجاهات المستهلك نحو بطاقة الدفع الإلكترونية دراسة استطلاعية في مدينة البويرة**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 20، عدد 05، ص404، عن: بلعياش وبن إسماعيل، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة ابحاث اقتصاديه واداريه (16) ص72.

تعريف الإجرائي لبطاقات الدفع الإلكترونية:

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية شخصية تحمل في ظاهرها وداخلها معلومات حول المستهلك (المستخدمين) الذي يستعملها في معاملاته المالية في مختلف المؤسسات (خدماتية، تجارية، بنكية.... الخ) والتي تتمثل في الدفع، الشراء، تحويل أموال، سحب.... الخ.

5. مجتمع البحث وعينة الدراسة :

يعتبر اختيار الباحث للعينة ومجتمع البحث من الخطوات والمراحل الهامة للبحث ولا شك أن الباحث يفكر في عينة ومجتمع بحث منذ أن يبدأ في تحديد مشكلة البحث وأهدافه لأن طبيعة البحث وفروضه وخطته تتحكم في خطوات تنفيذه واختيار أدواته.

أ. **تعريف مجتمع البحث:** هو جمع الأفراد أو الأشياء الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث و هو جميع العناصر ذات علاقة بمشكلة الدراسة التي ينبغي للباحث أن يقدم عليها نتائج الدراسة.[1]

أو هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي.[2]

ويشمل مجتمع البحث أو الدراسة مستخدمين بطاقات الدفع الالكترونية التي تتراوح أعمارهم من 18 سنة فما فوق.

ب. تعريف عينة البحث: هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي و عمل استدلالات حول معالم المجتمع.[3]

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية وذلك بتوزيع استمارة الاستبيان من أجل معرفة اتجاهاتهم المختلفة نحو استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.

وتعرف العينة القصدية أو العمدية على النحو الآتي:

---

[1] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، القاهرة، 2000، ص102.

[2] موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية / تدريبات علمية**، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006/2004، ص298.

[3] دوقان عبيدات، كابد عبد الحق، عبد الرحمان موسى، **البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه**، ط17، دار الفكر ناشرون وموزعون –عمان- الأردن، 1436هـ/2015م، ص02.

العينة العمدية : يكون اختيار هذه العينة على أساس حر من قبل الباحث على حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة.[1]

6.نوع الدراسة:

تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تهتم بجميع البيانات والحقائق الجارية عن موقف معين، وذلك من عدد كبير بنسبة من الحالات في وقت معين، وهذه الطريقة لا تهتم بصفات الأفراد كأفراد، ولكنها تهتم بالإحصائيات العامة التي تنتج عندها تستخلص البيانات من عدد الحالات الفردية، وهو بالتحديد ما ينطبق على دراستنا الحالية التي تهدف إلى اتجاهات المستهلكين نحو استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.

تتصدر الدراسات الوصفية descriptive studies أو التشخيصية Normative النوعين الآخرين من الدراسات العلمية في الدراسات الإعلامية لأن الدراسات الوضعية تتفق في أهدافها وخصائص المناهج المستخدمة مع طبيعة الدراسات الإعلامية وأهدافها.

فالدراسات الوضعية تستهدف وصف الأحداث والأشخاص والمعتقدات والاتجاهات والقيم والأهداف والتفضيل والاهتمام، وكذلك أنماط السلوك المختلفة.

و في الدراسات الإعلامية تستخدم الدراسات الوصفية لأغراض الوصف المجرد و المقارن للأفراد و الجماعات، و وصف الاتجاهات، و الدوافع و الحاجات و استخدامات وسائل الإعلام و التفضيل و الاهتمام و كذلك وصف النظم و المؤسسات الإعلامية و الوقائع ثم وصف و تفسير العلاقات المتبادلة بين هذه العناصر و بعضها في إطار علاقات فرضية يمكن اختيارها.[2]

حيث يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع أوصاف و معلومات دقيقة عنها و الأسلوب الوصفي يعتمد على دراسة الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح

[1] عصام حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، **البحث العلمي أسسه ومناهجه**، ط01، دار الرضوان للنضر والتوزيع، عمان، 1435هـ/2014م، ص82.

[2] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، ط1، عالم الكتب: 1421هـ/2000م، ص13.

خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.[1]

البحث الوصفي: هي دراسة الواقع أو الظاهرة موضوع البحث، أو الدراسة كما هي في واقعها و يهتم البحث فيها على وصفها وصفا دقيقا من أجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في التطوير و التغيير و يعبر عنها بالأسلوب الكمي أو بالأسلوب النوعي مستخدما في ذلك بعض أدوات البحث العلمي الخاصة كالاستبيان و المقابلة، وهو مرتبط ارتباطا وثيقا بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات و الدراسات الإنسانية.[2]

7.منهج الدراسة:

تعتمد الدراسات العلمية في علوم الإعلام والاتصال على مجموعة متكاملة من المناهج العلمية المستوحاة من العلوم التجريبية لتحاكي نتائجها العلمية القابلة للتعميم. فالمنهج هو وسيلة لغاية من حيث استعمالنا له من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية سواء كانت مجهولة أو معلومة.

إن نوع المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج المسحي الذي هو عبارة عن عملية تحليلية لجميع القضايا الحيوية، إذ بفضله يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي نرغب في دراسته والتعرف على الجوانب التي هي بحاجة إلى تعبير وتقييم شامل، فهو في مجمله أداة لتوضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلة أو الواقع الاجتماعي وتحليل تلك الأوضاع والوقوف على الظروف المحيطة أو الأسباب الدافعة إلى ظهورها.

ويعرفه الباحث "دوقان عبيدات" بأنه "المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على نقاط قوتها وضعفها".

ويعرف المنهج المسحي حسب الباحث محمد زيان بأنه "دراسة الظاهرة في وضعها الطبيعي دون أي تدخل من قبل الباحث أي دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير اصطناعية كما هو الحال في المنهج التجريبي".

---

[1] دوقان عبيدات، كابد عبد الحق، عبد الرحمان موسى، **مرجع سبق ذكره**، ص180.
[2] عبد الغني محمد إسماعيل العمراني، **دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي**، ط2، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 1433هـ/2018م، ص103.

و عرفه الباحث حلمي محمود فودة و عبد الرحمان صالح عبد الله بأنه: "وصف لظاهرة معينة في الموقف الراهن في قوم بتحليل خصائص تلك الظاهرة و العوامل المؤثرة فيها".[1]

عموما فإن المنهج المسحي هو عبارة عن عملية تحليلية لجمع من القضايا الحيوية إذ بفضله يمكن الوثوق على الظروف المحيطة بالموضوع الذي ترغب في دراسته والتعرف على الجوانب التي هي بحاجة إلى تفسير وتقييم شامل، وقد اخترناه في هذه الدراسة كونه يتوافق مع نوع الدراسة حيث يعتبر من المناهج المستعملة في الدراسات الوضعية.[2]

8.أداة البحث:

حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى النتائج الموضوعية بالنسبة لإشكالية البحث يستلزم من الباحث استخدام أدوات وطرق في جمع المعلومات وهذه الأدوات هي التي تستخدمها في عملية جمع البيانات المستهدفة في البحث ضمن منهج معين ومن بين أدوات البحث العلمي سنستخدم في دراستنا استمارة الاستبيان.

استمارة الاستبيان: تعتبر الاستمارة من أهم أساليب جمع المعلومات لما تتمتع من خصائص تميزها عن غيرها من الأساليب وتتفق مع طبيعة الظاهرة.

الاستبيان: Questionnaire :

يعرف الاستبيان بأنه "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.

والاستبيان قد يرسل عن البريد إلى الأفراد المعنيين وقد يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص، والأسلوب المثالي هو أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث ويسجل بنفسه الأجوبة والملاحظات التي تثري البحث فيما

[1]- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية.
[2] - عبد الناصر الجندي، تقنيات البحث العلمي في العلوم السياسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائرية، 2010، ص14-15.

بعد، لأن المجيب يتوسع في بعض الأحيان في إجابته ويفيد الباحث أكثر مما كان يتوقع منه والشيء الذي يحصل في معظم الأحيان أن الباحث لا ينتبه إلى بعض الجوانب في الموضوع عن وضع الاستبيان والمجيبون هم يلفتون انتباهه إلى تلك التغيرات فيتداركها في الحال.

تصميم الاستبيان: يعتبر تصميم الاستبيان من أهم الخطوات في نجاح البحث ولذلك يحتاج الباحث إلى معرفة إدارية بأساليب الاتصال بالأفراد وصياغة دقيقة للأسئلة المطروحة على المبحوثين وبالرغم من اختلاف الاستمارة باختلاف المواضيع، فإن هناك قواعد عامة وشروط معينة ينبغي مراعاتها عند تصميم الاستبيان منها مثلا :

أ. تحديد نوعية المعلومات المطلوبة، هل هي حقائق محددة مثل المعلومات الشخصية أم معرفة آراء المبحوثين حول قضية معينة.

ب.تحديد الجهات التي سيوزع عليها الاستبيان.

ج. تحديد نوع الاستبيان: هل هو مفتوح أم مغلق، أم كلا النوعين معا.

د. تحديد عدد الاستبيانات.

هـ.وضع مسودة أولية الاستبيان.

و. إعادة فحص وتعديل الأسئلة التي هي بحاجة للتعديل بعد استشارة خبراء في هذا المجال.

ز. تعريف المصطلحات والتعابير المستعملة في الاستبيان.

ح. تدقيق الإست بيان وتوضيح طريقة استعماله.

ط. عمل اختبار مبدئي الاستبيان.

ي.مقارنة نتائج الامتحان التجريبي نتائج مشروعان بنتائج مشروعات مماثلة أو مشابهة.

ك.وضع مخطط زمني للقيام بالمشروع وتنفيذ جميع مراحله.

ل. تقدير الخبرات التي تلزم لتنفيذ المشروع.

أنواع ثبات استبيان البحث وصدقه:[1]

إن المقصود بصدق الاستبيان هو:" أن يقيس الاختبار بالفعل، الفترة أو الظاهرة التي وضعت لقياسها وتوجد عدة أنواع لاختبار الصدق في الاستبيانات منها:

[1] عمار بحوش، محمد محمدود الذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص70-73-74.

أ. الصدق الظاهري: هو البحث مما يبدو أن الاختبار يقيسه ويتضح هذا النوع بالفحص المبدئي لمحتويات الاختبار.

ب. الصدق التنبؤي: هو معرفة مدى صحة التنبؤات التي تبينها معتمدين على درجات الاختيار.

ج. الصدق التلازمي: كشف العلاقة بين الاختبار ومحل تجميع البيانات عليه في أول قبل إجراء الاختبار.

د. الصدق التجريبي: الصدق التلازمي بالإضافة إلى الصدق التنبؤي قد صار إليها معا بالصدق التجريبي أو العلمي أو صدق الوقائع الخارجية، فهما ينشئان مدى اتفاق نتائج الاختيار مع الوقائع الخارجية المتعلقة بالسلوك الفعلي إلى جانب بقية الاختيار.

هـ. الصدق المضمون: أنواع اختيار الدرجات الثبات:

- ❖ طريقة إعادة الاختيار: هو أن يطبق الاختيار مرتين ويستخدم في الحالات التي لا نتوقع فيها أن تتأثر درجات الاختيار في المرة الثانية بسبب الذاكرة أو التدريب وإلا فلا تصلح هذه الطريقة.
- ❖ طريقة الصورة المتكافئة:وتتضمن مواد متشابهة في طبيعتها ولكنها مختلفة في صورتها وفي هذا يصاغ أكثر من اختبار تتفق كلها في المضمون ويطبق أحد هذه الاختبارات في المرة الأول ويطبق اختبار آخر في المرة الثانية تم يقاس مدى الثبات في الاختبارين.
- ❖ طريقة القسمة إلى نصفين: تعتبر مناسبة إذا كانت في الاختيار وحدات كثيرة ويطبق كالنصفين في الوقت نفسه مرة واحدة بقياس مدى الثبات بالنسبة للإجابات في النصفين والملحوظ أن كل نصف يتفق مع الآخر في مضمون الأسئلة التي يشملها.

9.الدراسات السابقة:

I. **الدراسة الأولى:** بورايو هاجر أميرة، دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتورة ل م د في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة البليدة 2، ولاية الجزائر، السنة 2020/2019.

– ما مدى إمكانية وضع إستراتيجية لتحديث وسائل الدفع تساهم في تطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائر بالاستفادة مما توفره التكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

وتتفرع منها الأسئلة التالية :

- ما المقصود بالاقتصاد الرقمي؟ وفيما تتمثل مرتكزات التجارة الإلكتروني؟
- فيما تتمثل آليات التحول إلى التعاملات المالية الإلكترونية؟ وكيف تساهم وسائل الدفع الحديثة في تطوير التجارة الإلكترونية؟
- كيف ساهمت بيئة التعاملات الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية في كل من تونس، الإمارات ومصر؟
- ما أثر إصلاحات النظام المصرفي وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر؟
- منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

نظرا لطبيعة الموضوع تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات تجسدت في البحث المكتبي من خلال استخدام مراجع متنوعة كالكتب والمجلات الاقتصادية والبحوث الأكاديمية والملتقيات العلمية، والتقارير الصادرة من المنظمات والمؤسسات ذات العلاقة بالدراسة، كما تم اللجوء إلى مواقع الإنترنت للحصول على المعلومات والمعطيات الرقمية الخاصة بالبحث.

- حدود الدراسة: تم إسقاط الدراسة في جانبها التطبيقي على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2017.

أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

أ. تعد التجارة الإلكترونية من أهم نتائج تكنولوجيا المعلومات في عصر الاقتصاد الجديد أو ما يطلق عليه الاقتصاد الرقمي وبالتالي هناك ارتباط وثيق بين نمو وانتشار التجارة الإلكترونية وتوفر القاعدة التكنولوجية لتقنية المعلومات والاتصالات بصفتها البنية التحتية الضرورية لها.

ب. إن التجارة الإلكترونية حسب مفهومها تهدف إلى تعظيم حجم التعاملات التجارية بين المتعاملين باستعمال وسائل الاتصال الإلكترونية المبتكرة التي تتماشى وهذه الوسائل، كما تهدف إلى تحسين إمكانية الوصول إلى معلومات أفضل عن الأسواق وتقديم منتجات وخدمات تستوعبها هذه الأسواق، ولذلك تعتبر وسيلة متميزة للوصول إلى الأسواق العالم في وقت واحد وبأقل التكاليف لإشباع الرغبات والحاجات.

ج. التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ما بين المتوسط والضعيف وهذا ما يدل على أن هناك تعامل في بعض مجالات التجارة الإلكترونية وليس كل مجالاتها.

د. عدم وجود الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بالمؤهلات العلمية والخبرات المتعلقة باستخدام التكنولوجية الحديثة وعدم وجود مراكز متخصصة للبحث في تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية.

هـ. غياب الثقافة والوعي التقني الإلكتروني بين عامة أفراد المجتمع الجزائري في مجال تطبيقات التجارة الإلكترونية.

و. ضعف تمويل أنظمة الدفع الإلكترونية الجزائرية.

ز. تأخير الجزائر في اختراق تكنولوجيا المعلومات وتبني التجارة الإلكترونية إلا أن هناك مؤشرات لإمكانية تحسين القطاع.

ح. قلة توافر الأسواق الإلكترونية في الجزائر على بيع وشراء سلع والخدمات عبر الإنترنت.

ط. ضعف التحكم الفعال في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وانعدام ثقة زبائن المصارف الجزائرية بمنافعها.

II. **الدراسة الثانية:** شفيقة صويفي، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في قسم العلوم الاقتصادية (تخصص: نقود ومالية)، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، السنة الجامعية 2014-2015.

- التساؤل الرئيسي للدراسة: إلى أي مدى تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي؟

وقصد معالجة هذه الإشكالية قام الباحث بتجزئتها إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي العوامل التي كانت وراء ظهور وسائل الدفع الإلكتروني؟
- ما هو الهدف من تحديث الخدمات المصرفية؟
- ما هو واقع استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر؟
- هل ساهمت وسائل الدفع الإلكترونية في الرفع من مستوى الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية–؟

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي والتحليلي لاستعراض المفاهيم المتعلقة بنظام الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية، أما في الجانب التطبيقي اعتمد على منهج دراسة حالة لإجراء الدراسة الميدانية.

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث في دراسته الإستبانة كأداة من أدوات جمع المعلومات الأولية لعينة من عملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية–

وخلصت هذه الدراسة إلى النتيجة المتمثلة فيما يلي:

–تحديث الخدمة المصرفية كان نتاج عدة تغيرات بيئية أحدثتها العولمة وتغير تجارة الخدمات المصرفية وأثرت بصفة كبيرة على البنوك التي وجدت نفسها مجبرة على التأقلم مع الوضع الجديد والحفاظ على مكانتها ومحاولة الارتقاء بمستوى أدائها وذلك من أجل ميزة تنافسية.

– دخلت وسائل الدفع الإلكترونية حيز التنفيذ في الجزائر منذ سنة 1989 وذلك بمبادرة بنك القرض الشعبي الجزائري ليكون أبرز حدث في مجال الدفع الإلكتروني هو إنشاء شركة "ساتيم" التي اهتمت

بإصدار البطاقات المغناطيسية وتركيب مختلف الموزعات الآلية في المناطق المناسبة والتي تعتبر كوسيط لاستعمال هذه البطاقات.

– توفير الدولة لأرضية التعامل بالوسائل الإلكترونية إلا أنها لم تفرض إجبارية التعامل بهذه الوسائل وتركت الحرية للأفراد في الاختيار بينهما وبين الوسائل التقليدية.

I. الدراسة الثالثة: سبع فايزة، دين يعقوب الطاهر، العوامل المؤثرة في اتجاهات المستهلك الجزائري نحو بطاقة الدفع الإلكترونية (دراسة استطلاعية في مدينة البويرة)، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد20/العدد01، ديسمبر 2020، ص404–415، جامعة سطيف، الجزائر، تاريخ النشر: 2020/12/31.

- التساؤل الرئيسي: ما هي اتجاهات المستهلكين الجزائريين نحو بطاقة الدفع الإلكترونية وما هي العوامل المؤثرة عليها؟

وبغرض الإجابة على إشكالية الدراسة والإحاطة أكثر بجوانبها تم التطرق إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

–ما هي اتجاهات المستهلكين نحو بطاقة الدفع الإلكترونية؟

– هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا على اتجاهات المستهلكين نحو بطاقة الدفع الإلكترونية؟

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستهلكين نحو بطاقة الدفع الإلكترونية؟

- منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.
- أدوات الدراسة: تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال توزيع استمارة استبيان تتضمن متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.
- حدود الدراسة: مدينة البويرة.

وكان من أبرز نتائجها:

–أن اتجاهات العينة كانت إيجابية نحو بطاقة الدفع الإلكترونية، كما توصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة يستعملون بطاقة الدفع الإلكترونية.

– يعتبر عاملي الأداء المتوقع والجهد المتوقع أهم العوامل المحددة لاتجاهات عينة الدراسة نحو بطاقة الدفع الإلكترونية البنكية وهذا يتوافق مع نتائج النظرية تبني التكنولوجيا TAM،والنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا UTAUTIبحيث يعتبر كل من DAVISE VENKATESH أن هاذين العاملين من أهم محددات قبول التكنولوجيا مهما كان نوعها.

– يعتبر عامل التأثيرات الاجتماعية المحدد الأقل تأثيرا في اتجاهات عينة الدراسة، وهذا راجع لخبرة العينة في استعمال البطاقة، فحسب VENKATESH فإن التأثير الاجتماعي يكون له تأثير قبل استخدام التكنولوجيا أين تكون معرفة المستخدمين ومعتقداتهم حول التكنولوجيا غامضة وغير صحيحة، وبالتالي سيعتمدون أكثر على آراء الآخرين لتقييم التكنولوجيا، لكن بعد الاستخدام وعندما يعرفون المزيد من نقاط القوة والضعف الخاصة بهذه التكنولوجيا من خلال التجربة المباشرة ستقل التأثيرات الاجتماعية.

– لا تختلف اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بطاقة الدفع الإلكترونية باختلاف الجنس والسن في حين تختلف اتجاهاتهم باختلاف خبرتهم في استعمال البطاقات الإلكترونية.

10. التعليق:

تعتبر هذه الدراسة مهمة خاصة ما تعلق بذكرها لبعض النتائج التي توصل إليها الباحث، لكن على الرغم من أن أهداف الباحث تختلف عن أهداف دراستنا إلا أننا استطعنا الاستفادة من نتائج دراسة الباحث بقدر كبير واعتبارها كسند حللنا من خلاله بعض النتائج التي توصلنا إليها في الجانب التطبيقي لدراستنا.

11. هيكل الدراسة :

لقد قمنا بتقسيم موضوع البحث إلى فصول ووضحنا الجانب المنهجي في الدراسة والخطوات المنهجية المتبعة وتمت معالجة موضوع البحث في الإطار النظري حيث قسمناه في شكل فصلين هما الفصل الأول والثاني.

فالفصل الأول تطرقنا فيه إلى ماهية بطاقة الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية وذلك كتمهيد للفصل الأول وذلك من خلال محاولة تحديد مفهوم بطاقات الدفع الإلكترونية وتعريف وسائل الدفع التقليدية بالإضافة إلى التمييز بينهما (بطاقات الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية).

أما الفصل الثاني فقد قمنا بالمقارنة بين أنظمة الدفع الالكتروني وأنظمة الدفع التقليدية حيث تمت دراسة نظام الدفع الإلكتروني وأنواع وسائل الدفع الالكترونية.

في الأخير الإطار التطبيقي للدراسة جاء في شكل محاور أساسية تحد البيانات الشخصية لمجتمع البحث وخصائصه والتحليل الكمي والكيفي لاتجاهات السائدة لدى مستخدمين بطاقات الدفع الإلكترونية مع المؤسسات الخدماتية والمراكز التجارية، وكذا اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية عبر الانترنت ومعوقات استخدامها عبر القنوات الانترنت، وفي الأخير استعرضنا النتائج التي توصلنا إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات الميدانية.

الفصل الأول

التقليدية لإقامة الدعوى العمومية

تمهيد:

في ظل تنامي السوق المالي، وازدهار الحياة الاقتصادية والتجارية، وتطور التجارة الإلكترونية وتنافس المصارف والبنوك للحصول على أكبر عدد ممكن من العملاء وأعلى نسبة من الأرباح،أين تم استحداث ما يسمى بالبطاقات البلاستيكية (بطاقات الدفع الإلكتروني).

إن بطاقات الدفع الإلكتروني تستخدم كوسيلة للوفاء بالالتزامات المالية بدلا من الدفع الفوري نقدا، أين بتم إصدار هذه البطاقات للعملاء وفقا لسقف ائتماني معين متفق عليه،ووفقا لشروط استخدام البطاقات التي تكون معدة سلفا من قبل المُصدر.

وهي إحدى أهم وسائل الدفع الإلكترونية التي انتشرت على مستوى العالم انتشارا واسعا،حيث أصبحت من أنشطة الخدمات المصرفية التي تقدمها مئات الألوف من البنوك وتجني من وراء ذلك أرباحا طائلة، وتمكن مئات الملايين من العملاء من شراء حاجياتهم من السلع والخدمات وسحب مبالغ نقدية بموجبها دون الحاجة إلى حمل النقود معهم من أجهزة الصراف الآلي، كما أنها توفر لهم إمكانية التعامل من خلال شبكة الانترنت وسداد الالتزامات المالية المترتبة على هذا التعامل.

ومن خلال هذا الفصل سيتم تناول ماهية بطاقات الدفع الإلكترونية، ووسائل الدفع التقليدية ثم التطرق إلى أوجه الاختلاف بينهما وذلك في مبحثين متتابعين.

المبحث الأول: مفهوم بطاقات الدفع الالكترونية.

تعتبر بطاقات الدفع الإلكتروني أولاً وقبل كل شيء وسيلة للوفاء للحلول محل الشيك وتسمح لحاملها بتنفيذ مشترياته من السلع والخدمات، لدى التجار المنضمين لنظام الوفاء بالبطاقات بدون وفاء فوري بجانبه، وإنما يكتفي بتقديم بطاقته فقط.

سنتطرق في هذا المبحث إلى تبيان مختلف التعاريف التي تناولت موضوع بطاقات الدفع الإلكتروني وذلك بالتعرض إلى التعريف الشكلي والمصرفي والتعريف القانوني لها من جهة واستنتاج خصائصها من جهة أخرى ثم التطرق إلى نشأتها وتطورها في العالم، وهذا ما تم تناوله كما يلي:

- المطلب الأول: تعريف بطاقات الدفع الالكتروني و خصائصها.
- المطلب الثاني: نشأة بطاقات الدفع الالكتروني.
- المطلب الثالث: أنواع بطاقات الدفع الالكترونية.
- المطلب الرابع: الطبيعة القانونية لبطاقات الدفع الالكتروني.

المطلب الأول: تعريف بطاقات الدفع الالكتروني وخصائصها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى التعريف الشكلي لبطاقة الدفع الالكتروني والتعريف المصرفي لها ثم نستخلص خصائصها كالتالي:

أولا : التعريف الشكلي:

تتفق جميع البطاقات بغض النظر عن الوظائف التي تؤديها في الخواص الشكلية التي تتكون منها ،فجميعها مصنوعة من مواد بلاستيكية لها مواصفات كيميائية محددة مادة كلوريد الفنيلغير المرئي Pcv غير المرن ،مستطيلة الشكل أبعادها هي 8.572 سم للطول و 5.403 سم للعرض ويبلغ سمكها حوالي 0.76-0.80

ملم طبع على وجهها بشكل بارز رقمها و اسم حاملها و تاريخ صلاحيتها واسم و شعار المنظمة العالمية الراعية للبطاقة والبنك المصدر لها،يوضع غالبا عليها صورة حاملها كوسيلة لضمان التعرف عليه حين استعمالها مع نموذج البطاقة وهو ذاته التوقيع المعتمد في البنك وذلك بخلفية البطاقة المخصصة للتوقيع الخاصة بصاحب البطاقة ، بالإضافة إلى صاحب البطاقة و البطاقة ذاتها سواء رصيدها أو تاريخ انتهائها أو بداية استعمالها و رقم هاتف البنك مصدرها[1].

ثانيا: التعريف المصرفي

تعددت تعريفات بطاقة الدفع الالكتروني من وجهة النظر المصرفية ، كالأتي: " هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات ، مقبولة على نطاق واسع محليا و دوليا لدى الأفراد و التجار والبنوك ، كبديل للنقود ، لدفع قيمة السلع أو الخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه للتاجر على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن مشترياته أو نتيجة حصوله على الخدمة ، على أن يقوم التاجر بتحصيل قيمته من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع ، و يطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم:" نظام الدفع الالكتروني" و الذي تقوم بتنفيذها لهيئات الدولية المصدرة لهذه البطاقات "[2].

و في تعريف آخر :

هي بطاقة دفع تؤدي وظيفتي الوفاء و الائتمان ، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع و الخدمات فور تقديمها ، و الدفع الآجل لقيمة تلك السلع و الخدمات للجهة مصدرة البطاقة ولحامل البطاقة أن يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف استخدامات البطاقة الشهري أو جزء منه في نهاية فترة السماح ، وذلك يتوقف على الاتفاق المبرم بين البنك و حامل البطاقة.[3]

[1]- حسين محمد الشبلي و مهند فائز الدويكات، التزوير و الاحتيال بالبطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، 2009، ص13.
[2]- د.أحمد عبد العليم العجمي، **نظم الدفع الالكترونية و انعكاساتها على سلطات البنك المركزي**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.
[3]- إيهاب فوزي السفا، **الحماية الجنائية والأمنية لبطاقات الائتمان**، دار الجامعة الجديدة، ب ط، مصر، 2007، ص14.

ثالثا: خصائص بطاقات الدفع الالكترونية:

من خلال التعريفات السابقة يتبين لنا أن لبطاقة الدفع الالكتروني كوسيلة وفاء الكترونية خصائص تختلف عن خصائص الوفاء بالوسائل التقليدية، ونستطيع أن نستخلص هذه الخصائص على النحو الآتي :

1. بطاقة الدفع الالكتروني تقوم على علاقة ثلاثية الأطرف :

بطاقات الدفع الالكتروني تقوم على علاقة ثلاثية، وهي علاقة المصدر بالحامل، وعلاقة الحامل بالتاجر، وعلاقة المصدر بالتاجر، وهي بذلك تختلف عن وسائل الوفاء التقليدية (الأوراق النقدية، والأوراق التجارية) ، من ناحية أن الوفاء بهذه الوسائل يتم بتدخل طرفين فقط، هما : الدائن والمدين.

ولذلك فالوفاء عن طريق استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يستلزم وجود ثلاثة أشخاصهم : مصدر البطاقة، والحامل لها، والتاجر القابل بها، فإذا اجتمعت صفتا مصدر البطاقة والتاجر في شخص واحد، فلا يوجد وفاء، كما هو الحال بالنسبة للبطاقات السالبة حيث يلتزم حامل البطاقة باللجوء إلى احد وسائل الوفاء التقليدية للوفاء بقيمة المشتريات التي ينفذها بواسطة مثل هذه البطاقات[1].

2. بطاقة الدفع الالكتروني بطاقة ائتمان ووفاء :

تعتبر بطاقة الدفع الالكتروني أداة وفاء وائتمان في نفس الوقت فهي أداة وفاء لأن حاملها يستطيع الوفاء بالتزاماته اتجاه التاجر أو صاحب الخدمة من خلال تقديمها دون الحاجة إلى حمل النقود فهي وسيلة فعالة للسداد عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى، وذلك لسهولة حملها واستخدامها وقبولها لدى أصحاب المحلات التجارية و الخدمات، أسهل وأضمن من الشيكات مثلا، كما أنها أقل عرضة للسرقة و الضياع.

كما أنها من ناحية أخرى أداة ائتمان حيث يقدم مصدرها (البنك أو المؤسسة المالية) عادة تسهيلات وآجال للوفاء بقيمة مسحوباتهم، وحتى في حالة وجود حساب جار للحامل لدى البنك، فإن وفاء البنك للتاجر لا يتم

[1] د.أمجد حمدان الجهني، **المسؤوليةالمدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2010، ص37.

فور الشراء عادة بل لحين وصول المستندات المثبتة لشراء العميل، أو أن الخصم عادة لا يتم إلا لآخر المدة المحددة، قد تكون شهرا مثلا أو إلى أن تحل هذه المدة أو يكتمل إرسال المستندات والتحقق منها.[1]

3.عدم خضوع بطاقة الدفع الالكتروني للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الوفاء التقليدية :

من أهم عوامل تطور عمليات البنوك هو عدم خضوعها لتنظيم قانوني، الذي يترتب عليه جمودها، حيث يخضع لقوالب تشريعية من الصعب عليها ملاحقة التطورات السريعة التي تشهدها البيئة التجارية ، وبوجه خاص في مجال العمليات المصرفية.

فبطاقة الدفع الالكتروني تمتاز عن غيرها من وسائل الوفاء التقليدية، في أن المشرع لن يتدخل فيها بوضع نصوص تشريعية محددة بشأنها، لذلك تخضع للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء، وعلى القواعد العامة في النظام المصرفي، وفي غياب النصوص التشريعية يكون للمؤسسات المالية التي تهتم بإصدار بطاقات الدفع الالكتروني فرصة لتطويرها ومتابعة التقدم، لتلافي ما يظهر فيها من عيوب ، نتيجة التعامل بها في البيئة التجارية، على عكس وسائل الدفع التقليدية كالشيك، أو سند السحب، أو سند لأمر التي يتدخل المشرع وينظمها بنصوص قانونية آمرة من الصعب مخالفتها، وبذلك يكون المشرع قد سد طريق تطويرها.

4.انخفاض تكاليف التعامل بالبطاقة :

رأت البنوك في الوفاء الالكتروني بواسطة البطاقة، وسيلة لخفض نفقاتها العامة بصفة عامة، ونفقات معالجة الشيكات بصفة خاصة، ويأتي خفض هذه النفقات بداية من الاقتصاد في استخدام الورق بما يؤدي بالتبعية إلى الاقتصاد في الأيدي العاملة، وهو إجراء التعامل بالبطاقة، ويسند الجزء الأخر إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات المنفذة بالبطاقة، و إدخال البيانات إلى الحاسب بطريقة الكترونية.

وينتج خفض النفقات أيضا من إعادة توزيع هذه النفقات، عن طريق مطالبة التجار بدفع العمولة، وحاملي البطاقة بدفع الاشتراك السنوي، مما يؤدي في النهاية إلى خفض تكاليف تشغيل الحسابات المصرفية.[2]

[1] كميت طالب البغدادي، **الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، الأردن ، 2008، ص69.
[2] د.أمجد حمدان الجهني ، نفس المرجع السابق ، ص ص 41 40.

المطلب الثاني : نشأة بطاقات الدفع الالكتروني.

في الواقع أن التفكير بهذه البطاقات قد بدأ في بداية القرن العشرين، إلا أن التطور الحقيقي لهذه البطاقات لم يحدث إلا في بداية النصف الثاني من ذات القرن حين أدى التقدم والتطور الهائلين في مجالات الاتصالات والصناعات الالكترونية والحسابات الآلية، إلى انتقال البنوك إلى مرحلة جديدة أكثر تقدما مما كانت عليه في صناعة الخدمات المصرفية، وبسبب توافر الإمكانيات والحسابات الآلية المتطورة فقد تطلع المجتمع المالي إلى إيجاد نظام متطور لأعمال تمديد المديونيات والمقاصة وانجاز التبادلات التجارية و الاقتصادية .[1]

والتي تبدأ من بداية القرن العشرين، ففي عام 1914 أصدرت شركة وسترن يونين(Western Union) في الولايات المتحدة الأمريكية أولى بطاقات الوفاء بالديون وهي عبارة عن بطاقة معدنية تعطي للعملاء المميزين للشركة والتي تمنحهم معاملة خاصة، إضافة إلى منحهم تسهيلات زمنية في دفع الالتزامات المترتبة عليهم.[2]

وفي عام 1920 قامت بعض شركات البترول الكبرى مثل (شل– اسو –تكساسو)بإصدار بطاقات بهدف ضمان ولاء العملاء و إخلاصهم لها ، حيث تحولت هذه البطاقات إلى بطاقات ائتمان ، يستفيد الحامل من خلالها من مهلة للوفاء تصل إلى (35) يوما ، حيث يلتزم الحامل بالوفاء مرة واحدة شهريا بالنفقات المنفذة خلال هذه المدة إلا أن هذه البطاقة منيت بالفشل لعدة أسباب منها ، ارتفاع تكاليف إصدار هذه البطاقات ، وكذلك حيازة السائقين لأكثر من بطاقة ، مما أصاب هذه الشركات بخيبة الأمل في ضمان إخلاص العملاء و ولائهم لها واختفت هذه البطاقات نهائيا بعد الحرب العالمية الثانية.[3]

بعدها كان الدخول الحقيقي للبنوك في مجال البطاقات في الفترة مابين (1958–1959) حيث قام بنك"Bank of America" و هو من أكبر البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية بإصدار بطاقته "Bank American card"و عمم إصدارها لدى جميع فروعه المنتشرة على الساحل الغربي للولايات المتحدة ، و في الوقت نفسه قام بنك شيزمانهاتن و الذي يُعد ثاني أكبر البنوك في أمريكا بالسير على نفس المنهج ،

[1] إيهاب فوزي السفا، مرجع سبق ذكره، ص31.
[2] مصطفى كمال طه ، وائل أنور بندق ، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونيةالحديثة** ، دار الفكر الجامعي ، ط1 ، مصر، 2009 ، ص 353.
[3] د.أمجد حمدان الجهني، نفس المرجع السابق، ص18.

وأعقب ذلك دخول العديد من بنوك الولايات المتحدة في المجال ، وكانوا يقدمون خدمات ائتمانية مختلفة ، و رغم أن هذه الخدمات كانت تعمل بصورة جيدة على الجانب المحلي ، إلا أن عدم وجود تسهيلات تبادل بين البنوك كان يشكل صعوبة لحاملي البطاقات عند سفرهم أو التعامل بالبطاقات خارج بنك الإصدار [1].

وكانت القفزة الكبرى في عالم بطاقات الدفع الإلكترونية عندما سمح مصرف أمريكا السالف الذكر عام 1966 للمصارف الأخرى و رخص لها إصدار بطاقته الائتمانية مما جعل هذه البطاقة تتحرر من إقليمها لتنتشر عبر العالم و لتتيح لحاملها فرصة التسوق ممن قبلها في أي بقعة من القارات الخمس ، ثم جمعت كل هذه التراخيص التي منحها مصرف أمريكا عام 1997م تحت اسم واحد هو visaوهي كلمة منحوتة من عبارة "هيئة خدمة بطاقة فيزا الدولية".[2]

وفي فرنسا بدأ استعمال بطاقة الدفع الالكتروني منذ عام 1967 م حيث قررت خمس بنوك كبرى فرنسية أن تبدأ دخول مجال بطاقات الدفع الالكتروني لمنافسة البطاقات الأمريكية التي بدأت تدخل فرنسا مثل الدينرز كلوب و أمريكان اكسبريس ، فشكلت اتحادا فيما بينها وأصدرت بطاقة أطلقت عليها اسم البطاقة الزرقاء ، و لتمكن حاملها من استخدامها دوليا حيث قامت عام 1937 م بإبرام اتفاقيات مع بنك أمريكا يتمكن من خلالها الحامل للبطاقة من استخدامها داخل فرنسا و خارجها.[3]

وظهرت أيضا بطاقات الدفع الالكتروني في الدول العربية حيث كانت مصر أول الدول العربية التي دخلت دائرة التعامل ببطاقات الدفع الالكتروني عام 1981 ، لكن هذه التجربة لم تكن على المستوى المرجو من استخدام هذه البطاقات و لم تحقق النجاح المطلوب ، لهذا سارع بنك مصر عام 1992 إلى الانضمام لعضوية منظمة فيزا العالمية و الماستر كارد ، وقام بتسويق هاتين البطاقتين بالسوق المصرية على نفس الوتيرة ، و في عام 1997 قام البنك الأهلي المصري ، و بنك القاهرة بإصدار أول بطاقة الفيزا داخل مصر ، و بالمقابل كان لبنك مصر الاختصاص بتسوية تعاملات بطاقة ماستر كارد داخل مصر ، و هذا يعلل السبب في انتشار هاتين البطاقتين في جمهورية مصر العربية.[4]

---

[1] إيهاب فوزي السقا ، نفس المرجع السابق ، ص 34.

[2] -Sally A.Jones , **the law relating to credit cards** , oxford , London , 1991 , p1

[3] - كيلاني عبد الراضي محمود ،**المسؤولية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الوفاء و الضمان** ، دار النهضة العربية ، ب ط ، مصر، ص 23.

[4] - أيهاب فوزي السقا ، نفس المرجع، ص 36 .

ثم انتشر بعدها استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في باقي الدول العربية و منها المملكة الأردنية الهاشمية ، حيث بدأ إصدار بطاقات الدفع تحديداً في عام 1982 عن طريق بنك البتراء و الذي كان في ذلك الوقت البنك المعني بإصدار هذه البطاقات بترخيص من شركة فيزا العالمية ، ثم تلاه بنك القاهرة عمان بإصدار هذه البطاقات و نتيجة لما تعرض له بنك البتراء من إشكالات عديدة أدت إلى وضعه تحت التصفية ، إلا أن الرغبة في استمرار التعامل بالبطاقات الالكترونية لا زالت موجودة ، مما أدى ببعض البنوك و تحديداً خمسة بنوك هم كالآتي: بنك الإسكان و بنك القاهرة–عمان و بنك المؤسسة العربية المصرفية و البنك الأردني للاستثمار و التمويل و بنك الاستثمار الأردني، إلى تأسيس الشركة الأردنية لخدمات الدفع ، و ذلك في عام 1991 بهدف تأكيد العمل الذي كان يتولاه بنك البتراء في إصدار البطاقات ، حيث قامت هذه المؤسسة بشراء رخصة الفيزا العالمية التي كانت ممنوحة لبنك البتراء.[1]

ومن الدول أيضا التي شهدت تطورا و نموا كبيرا في قطاع بطاقات الدفع الالكتروني على مستوى دول الشرق الأوسط، دولة الإمارات العربية المتحدة ، وتحتل هذه الدولة المرتبة الأولى بين أكثر دول الشرق الأوسط استخداما للبطاقات الالكترونية ، وقد اجتهدت البنوك في هذه الدول من أجل إصدار مختلف أنواع البطاقات ، إضافة إلى قيام البنوك الإسلامية ، مثل بنك أبو ظبي و بنك دبي الإسلامي بإصدار بطاقات تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية حيث كان بنك دبي الإسلامي أول بنك إسلامي في العالم قدم و ما زال يقدم خدمات مصرفية جديدة حقق فيها نجاحاً كبيراً على مدى ثلاثين عاماً مضت ، وقد قام هذا البنك بإصدار بطاقته الائتمانية المسماة "فيزا إسلامي" و تسمى أيضا بطاقة السداد المؤجل و التي تنسجم مع أحكام الشريعة الإسلامية.[2]

أما في الجزائر ، فرغم التطورات التي عرفتها بطاقات الدفع الالكتروني في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن ، إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات رغم أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطا كبيرة ، في استحداثها.[3]

---

[1]- أحمد محمد السعد ،**أحكام التعامل ببطاقة الائتمان في الشريعة الإسلامية** ، مجلة مؤتة للبحوث و الدراسات، المجلد 20، العدد 5 ، الأردن ، 2005، ص40.

[2]- هدى غازي عطا الله ،**الجوانب القانونية للبطاقات الانتمانية** ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، الأردن ، 1997، ص 33.

[3]- بطاقات الدفع و السحب الآلي في الج ا زئر ، مقال منشور على شبكة الانترنت على الموقع :

http://forum.univbiskra.net/index.php ?topic=2450.

المطلب الثالث: أنواع بطاقات الدفع الالكترونية.

تعتبر بطاقات الدفع الالكتروني من أهم وسائل الدفع الالكترونية التي تطورت بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية، و البديل العصري للنقود و أصبح استخدامها على نطاق واسع في جميع المجتمعات المتقدمة اقتصاديا.

حيث اتخذت أنواعا تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية و كذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت ، حيث ميزت الأشكال المختلفة استنادا إلى الوظيفة التي تؤديها كوسيلة للائتمان أو الوفاء أو الخصم أو غيرها ، و فيما يلي أستعرض أهم الأنواع الرئيسية للبطاقات :[1]

أولا : بطاقات الائتمان "CreditCard"

بطاقات الائتمان هي إحدى بطاقات الدفع الالكتروني التي تصدرها البنوك و المصارف في حدود مبالغ معينة متفق عليها بين البنك و العميل مثل بطاقة الفيزا و الماستر كارت وأميريكان اكسبريس.[2]

ولحامل البطاقة الحق في أن يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف حسابه الشهري أو جزء منه ،إذ يتوقف ذلك على الاتفاق المبرم بين البنك و حامل البطاقة الذي من خلاله يمنح البنك المصدر للبطاقة لحاملها ائتمانا يسمح له بسداد استخدامات البطاقة على آجال طويلة مقابل دفع عوائد مدينه عن رصيد استخداماته الظاهر بكشف الحساب في نهاية كل شهر ، و الذي لم يسدد خلال الشهر التالي.[3]

وقد وضع مركز البطاقات بالبنك الأهلي المصري تعريفا لما اسماه ببطاقات الدفع البلاستيكية مفاده أنها : "أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات المقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد و التجار كبديل للنقود لدفع قيمة السلع و الخدمات المقدمة لحاملها مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شراءه للسلعة أو الحصول على خدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة و يكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عند الدفع لمصدر تلك البطاقة .[4]

---

[1] نادر عبد العزيز الشافي ،**المصارف و النقود الإلكترونية** ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، ب ط ، لبنان ، 2006، ص 226.
[2] أحمد عبد العليم العجمي ،**نظم الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على سلطات البنك المركزي** ، دار الجامعة الجديدة ، بط ، مصر ، 2013 ، ص65.
[3] د.أحمد عبد العليم العجمي ، نفس المرجع السابق ، ص 65.
[4] جلال عايد الشورى ،**وسائل الدفع الإلكتروني** ، دار الثقافة لنشر و التوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2008 ، ص 22.

كذلك يعرفها المجمع الفقه الإسلامي الدولي بقراره رقم (7/1/65) في 1412/11/7 هجري بأنها : "مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع و الخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع و منها ما يمكن من سحب النقود من المصارف".

إذن تستخدم بطاقات الائتمان كأداة وفاء و ائتمان و في نفس الوقت تتيح لحاملها الحصول على سلع و خدمات فور تقديمها و الدفع الآجل لقيمتها للمصرف المصدر.[1]

ثانيا : بطاقات الخصم "Debitcard"

هذه البطاقات هي تطوير لاستعمال الشيكات حيث تقوم الهيئة المصدرة للبطاقة بترصد القيمة المسحوبة عليها مباشرة و لحظة القيام بالعملية من حساب حامل البطاقة ، و هي نتائج التطور الالكتروني في مجال المعلوماتية و الاتصال و تتميز بقلة تكلفتها و عدم وجود خط اقتراض ، و قد ظهرت و انتشرت مع بداية التسعينات في شمال القارة الأوروبية.[2]

هي بطاقة دفع تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حاملها بمقتضاها على احتياجاته من السلع و الخدمات فور تقديمها ، و يتم خصم قيمة استخدامات حامل البطاقة فورا من حسابه دون الانتظار حتى صدور كشف الحساب في نهاية الشهر.

و تخول لحاملها السداد مقابل السلع و الخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ، و ذلك بتحويل ثمن البضائع و الخدمات من حساب العميل إلى حساب التاجر بطريقتين أحداهما مباشرة و الأخرى غير مباشرة:

الطريقة غير مباشرة : يقدم العميل بطاقته التي تحتوي على بياناته و بيانات البنك المصدر لها ، إلى التاجر الذي يدون بيانات مفصلة عن المشتري و بطاقته ، و يوقع على فاتورة من عدة نسخ ، ترسل نسخة إلى البنك لسداد قيمة المشتريات.

[1] كميت طالب البغدادي ، نفس المرجع السابق ، ص 57.
[2] نضال سليم برهم ،**أحكام عقود التجارة الإلكترونية** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الثالثة ، 2010 ، ص 122.

الطريقة المباشرة : قيام العميل بتسليم بطاقته إلى محاسب الذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد كافي لتسديد قيمة المشتريات.[1]

وتنقسم بطاقات الخصم إلى ثلاثة أنواع :

1. بطاقات الدفع الفوري: ارتبط هذا النوع من البطاقات على التطور التكنولوجي ومدى توفر وحدات اتصال طرفيه تمرر بها البطاقة و تتم قراءة بياناتها من الشريط الممغنط ، تتصل تلقائيا بالبنك المصدر للبطاقة ، وتقوم بالخصم الفوري من حساب العميل في حالة توفر الرصيد الكافي بقيمة الحركة ، و في حالة عدم سماح الرصيد لا يستطيع العميل الحصول على السلعة أو الخدمة من طرف التاجر.
2. بطاقات المتجر :يصدر هذا النوع من البطاقات من المتاجر أو الشركات المنتشرة في أنحاء العالم، وتحمل العلامة التجارية لها، بحيث تسمح لحامليها باستخدامها في سلسلة متاجرهم على أن يقوموا بالسداد في نهاية الشهر وتحمل هذه البطاقات : اسم العميل، ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها، لقد أثبتت هذه البطاقات مكانها في سوق وسائل الدفع لما لها من مميزات يحصل عليها حاملها.
3. بطاقات السحب النقدي :يخدم هذا النوع من البطاقات العملاء في السحب النقدي من حساباتهم الجارية من خلال ماكينات الصرف الذاتي، وهذه البطاقات لها ميزات متعددة سواء للعملاء حاملي البطاقة أو البنك مقدم الخدمة. وتتمثل هذه المميزات في أنها توفر الخدمة بالنسبة للعميل (حامل البطاقة) في أي مكان مناسب وسرعة الحصول على الخدمة في أقل من دقيقة، كما أنها تجنب ازدحام البنك والوقت الضائع أمام شباك السحب من الحساب الجاري، أما بالنسبة للبنك مقدم الخدمة فتحقق له هذه البطاقات القدرة على التوسع دون الحاجة إلى أيادي عاملة وضمان انعدام الأخطاء، نتيجة الترحيل الأوتوماتيكي للحركات دون التدخل اليدوي مع انعدام المراجعة المستندية وتقلل تداول الإشعارات.[2]

ثالثا: البطاقات الذكية"Smart card "

[1] د.أحمد عبد العليم العجمي ، نفس المرجع السابق ، ص 68.
[2] د.أحمد عبد العليم العجمي ، ص ص 68-69.

وهي البطاقات التي تتضمن معالج البيانات ووسيلة ذاكرة لتخزين المعلومات، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تتشابه من حيث الشكل والحجم مع بطاقات الائتمان أو بطاقات الخصم، وتتمثل هذه البطاقات في رقيقة الكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها كالمبلغ المنصرف وتاريخه.[1]

وتمكن هذه البطاقات حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعتبر بالنسبة للعميل بمثابة كمبيوتر متنقل حيث يمكن لحامله أن يحملها لأي مكان، كما تمنح له بطلب خدمات شخصية متعددة. والملاحظ أن البطاقات الذكية منتشرة في التعامل داخل المجتمعات الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية، إذ أنها تعد أهم اختراع تكنولوجي صنعها لإنسان في العصر الراهن، حيث أنها من أهم مجالات استخدامها في العالم تحويل البطاقة إلى حافظة الكترونية تملأ وتفرغ من النقود، كما يجوز استخدامها كبطاقة هوية أو بطاقة صحية أو بطاقة تنقل في وسائل المواصلات العامة.[2]

وتحقق البطاقة الذكية العديد من المزايا والفوائد لعلى من أهمها تحقيق التعامل في سهولة ويسر، وتقليل فرص التحايل والتلاعب في الأعمال عن طريق تضمين البطاقة ببيانات أكثر وأدق تحديدا للعميل، كما أنها تتسم بسهولة الحصول عليها من منافذ الصرف الالكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف، هذا بالإضافة إلى أنها تأخذ دور النقود من مختلف الفئات مما يضفي عليها المرونة عند الاستخدام، وقد لوحظ أن المنظمات الدولية في الفترة الأخيرة تشجع هذا الجيل من البطاقات لما تحتويه من مميزات، إذ يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة الخصم الفوري وذلك طبقا لما يرغبه العميل.[3]

رابعا : بطاقات الاعتماد أو الخصم الشهري "Charge Card "

[1] ناذر عبد العزيز الشافي ، ،نفس المرجع السابق ، ص 236.
[2] منير محمد الجنبهي ، ممدوح محمد الجنبهي ، **البنوك الالكترونية** ، دار الفكر الجامعي ، ب ط ، مصر ، 2005، ص 52
[3] أنس العلبي ،**النظام القانوني لبطاقات الاعتماد** ، منشورات الحلبي الحقوقية ، ط 1 ، لبنان ، 2005 ، ص 66.

هي بطاقات دفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان إلا أن فترة الائتمان لا تتعدى شهر وبمقتضاها يحصل حاملها على احتياجاته من السلع و الخدمات فور تقديمها إلا أن حاملها ملزم بسداد رصيد كشف الحساب الشهري بالكامل في نهاية كل شهر.[1]

تستخدم البطاقة كأداة وفاء، وائتمان في الوقت نفسه، فيقوم البنك بإصدار مثل هذا النوع من البطاقات، ولا يشترط على العميل صاحب الحساب الجاري أن يكون قد دفع في حسابه مبلغا في حده الأدنى مساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح استخدام البطاقة بها، أو بصورة حساب جار، وأنما قد تحدث المحاسبة بشكل شهري عن طريق إرسال كشف من البك مصدر البطاقة لحامل هذه البطاقة ويحتوي على تفاصيل المبالغ المستحقة عليه نتيجة مشترياته وحصوله على السلع والخدمات من التجار،أو من صاحب الخدمة، كما ينظم ما تم سحبه من الصراف الآلي (السحب النقدي) ، أو من البنك و كل ذلك يجب ألا يتجاوز الحد الأقصى المسموح له باستخدامه و سحبه ببطاقته.[2]

ولا يحتاج حاملها إلى الدفع الفوري لقيمة ما يحصل عليه من سلع و خدمات من التجار الذين يبيعون بها لا نقداً ولا بالشيكات ، و إنما يكتفي بتقديم بطاقته من التاجر الذي يدون بياناتها في فاتورة من عدة نسخ يوقعها حامل البطاقة و يرسل التاجر نسخة من هذه الفاتورة إلى المصرف التاجر أو الجهة المصدرة للبطاقة إذا كانت هي نفسها المصرف التاجر فتتولى تسديد قيمتها له ، وتقوم الجهة المصدرة للبطاقة في ميعاد محدد دوريا في نهاية كل شهر بصفة عامة بإرسال كشف لحامل البطاقة بمشترياته ، مطالبة إياه بسداد القيمة المستحقة.[3]

خامسا : بطاقات ضمان الشيك"Chèque Guarantee Card"

[1] د. أحمد عبد العليم العجمي ، نفس المرجع السابق ، ص 67.
[2] رياض فتح الله بصلة ،**بطاقات الائتمان الممغنطة و مخاطر التزوير** ، المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب السنة العاشرة ، العدد 19، سنة 1995 ، السعودية ، ص 144.
[3] د.عمر سليمان الأشقر ، **دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية** ، دار النفائس للنشر و التوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2009، ص 25.

وقد أصدر هذا النوع من البطاقات كضمان للشيك وتقوية قبوله في المتاجر والمطاعم والفنادق،حيث يضمن البنك دفع قيمة الشيك حتى ولو كان رصيد العميل لا يسمح بذلك وفي حدود مبلغ الضمان المذكور بالبطاقة.[1]

وهي بطاقة يتعهد مصدرها، بأن يضمن سداد الشيكات التي يتعامل بها حامل البطاقة،وتتضمن هذه البطاقات بيانات عن حاملها ومصدرها والشروط الواجب توافرها، الحد الأقصى الذي يتعهد المصدر بالوفاء به، ويقدمها الحامل عند التعامل بالشيك ليقوم التاجر بتدوين بياناته الرئيسية على ظهر الشيك، وبموجب ذلك يضمن الحصول على قيمة هذا الشيك من البنك المصدر أو البنك المسحوب عليه،ويلتزم هذا الأخير بأن يدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود أو عدم وجود رصيد كاف لديه ، ولذلك فهي لا تعتبر بطاقة وفاء، ولكن وسيلة ضمان و الدليل على ذلك أنها لا تستخدم بعيدا عن الشيك.[2]

المطلب الرابع: الطبيعة القانونية لبطاقات الدفع الالكتروني.

قد يثور التساؤل حول الطبيعة القانونية لبطاقة الدفع الالكترونية غير أن محاولة تحديد هذه الطبيعة أمر لا يخلو من الصعوبة نظرا لحداثة هذه الأداة من جهة ، وانعدام تشريع قانوني ينظمها بصفة دقيقة من جهة أخرى.

تأخذ بطاقات الدفع الالكتروني أشكالا مختلفة و هي بطاقات تسمح لحاملها بسداد ثمن السلع و الخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية ، والتي تقبل التعامل بهذا الأسلوب من الوفاء بموجب اتفاق مع الجهة مصدرة البطاقات ، وذلك بتحويل ثمن السلع والخدمات من حساب العميل إلى حساب التاجر.

و قد عرفت كذلك على أنها : "تشكل بطاقة دفع كل بطاقة تصدر من قبل مؤسسة قرض أو منشأة أو مصلحة تسمح لصاحبها بسحب أو تحويل الأموال".[3]

---

[1] د.أحمد عبد العليم العجمي ، نفس المرجع السابق ، ص 68.

[2] جميل عبد الباقي الصغير،**الحماية الجنائية و المدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة** ، دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي والمصري، دار النهضة العربية ، ب ط ، مصر ، 1999 ، ص6.

[3] بن عمير أمينة ،**البطاقات الالكترونية للدفع و القرض و السحب** ، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري ،قسنطينة ، 2004 ، ص 22.

و قد أطلق فقهاء و أساتذة القانون تعريفات متعددة على بطاقات الدفع الالكتروني تشترك جميعها في بيان الوصف المصرفي القانوني الملائم لها و هذه التعريفات يمكن تناول بعضها كالآتي:

هي عقد بمقتضاه يتعهد مصدر البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بمشترياته لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حاملي البطاقة الصادرة عن الطرف الأول على أن تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة.[1]

وعرفت كذلك بأنها : " صك اسمي يخول من أصدر لمصلحته الحق في الحصول على ما يلزمه من السلع أو الخدمات من مؤسسات يعينها و يحددها مصدر الصك الذي يلتزم بالوفاء على أن يكون له الحق في استرداد ما دفعه من مالك الصك و ذلك وفقا للشروط المتفق عليها في العقد".[2]

[1] براهيمي ياسين ،**الاستعمال غير المشروع لبطاقة الدفع** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون الخاص ، كلية الحقوق ، جامعة قسنطينة 1، 2014، ص 5 .

[2] عبد الحفيظ أيمن ،**حماية بطاقة الدفع الالكتروني** ، مطابع الشرطة ، د ط ، مصر ، 2007 ، ص 9.

المبحث الثاني : تمييز بين بطاقات الدفع الإلكترونية و وسائل الدفع التقليدية.

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يستطيع من خلالها الفرد دفع أثمان السلع و الخدمات التي يحصل عليها، وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمان تبعا لتطور الحياة الاقتصادية و ظروف السوق و التطورات التكنولوجية ، فقد بدأت بنظام المقايضة، ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية ثم بدأ استخدام النقود الورقية، وفي الأخير و نتيجة للتقدم التكنولوجي ظهرت الأساليب الإلكترونية التي تحل محل الأساليب التقليدية و سرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة للمميزات التي تحققها سواء للمستفيد أو المصدر أو التاجر.

و سوف نتناول في هذا المبحث تعريف الوسائل دفع التقليدية و تطورها عبر الزمن ثم سنذكر أشكالها و مسقبلها في ظل وجود الوسائل الحديثة و كذلك سنقوم بتمييز بين بطاقات الدفع الالكترونية و وسائل الدفع الأخرى بالترتيب التالي:

- المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع التقليدية و تطورها التاريخي.
- المطلب الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية.
- المطلب الثالث: مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة.
- المطلب الرابع: بطاقات الدفع الالكترونية و تميزها عن وسائل الدفع الأخرى.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع التقليدية و تطورها التاريخي.

يتميز عالم اقتصاد اليوم المعتمد في شكل تبادل عيني ، لأن ذلك يتطلب أن نجري يوميا ملايين العمليات الحسابية المعقدة ، كما يتطلب أن تكون السلع متجانسة ، وكل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمة مختلفة على اتخاذ شيء معين يتصف بالقبول العام وله معروف ونطلق عموما اسم وسيلة دفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا.

تعريفها : وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون ، وتدخل في رمزة وسائل الدفع ، إلى جانب النقود القانونية ، تلك السندات التجارية ونشأت القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.

ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية ففي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة ، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر ، ونضيفه أول على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين التجار.

– ومن جهة أخرى تمثل أدوات الدفع العاجل ، وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة أول.

– هي أدوات تمكن من نقل الاتفاق في الزمن ، حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما باتفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل ، فوسيلة الدفع أنما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل .[1]

وقد عرفها الكاتب Bonneau Thierry :" تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات ، التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال" .[2]

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون 10– 90 قانون النقد والقرض كما يلي: "تعتبر وسائل دفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل.[3]

Bonneau .Thierry:"تعتبر وسائل الدفع كل الدفع ، كل الأدوات ، التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة ، تسمح لكل المستخلص بتحويل أموال".[4]

[1] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك** ، (ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005) ط4، ص ص 31، 32.
[2] Bonneau Thierry" Droit Bancaire", Edition Montchrestion Paris, 1994 , p41.
[3] المادة 113 ، قانون النقد والقرض رقم 10-90 المؤرخ في 14 أفريل 1990 ، الصادر بالجريدة الرسمية ، العدد 16 ، السنة السابعة والعشرون ، بتاريخ 18 أفريل .
[4] Bonneau Thierry , " Droit Bancaire ". Edition Montchrestion , Paris, 1994,p 41.

على أنها جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل أموال".[1]

"أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات خاصة ، بطاقة الدفع ، سند لمر تحويلات بنكية".[2]

تطورها:

شهد أو يشهد النشاط الاقتصادي والتجاري تطورا مستمرا ويشمل هذا التطور مفهوم النشاط وكذلك الوسائل اللازمة لإتمامه، حيث يعمل كل منهما على تطوير الآخر.

فالتطور في مجال يدفع إلى التطور في غيره من المجالات الأخرى، وهكذا تتكامل حلقات الأنشطة الاقتصادية مع بعضها البعض .ومع استمرار التطور المادي لفترة من الوقت فإنه يؤدي إلى حدوث تطور نوعي في نوعية السلع والخدمات التي يتم إنتاجها والتعامل فيها ، وإلى حدوث تطور نوعي في وسائل التعامل بالتحول من الوسائل التقليدية إلى وسائل أخرى أكثر تطورا وتقدما[3]. فكانت مرحلة الزراعة ثم مرحلة الصناعة أما الآن فمرحلة المعرفة بمختلف مصادرها وتوجهاتها.[4]

يعتبر اكتشاف الإنسان للنقود ن كما هو الحال بالنسبة لاكتشاف النار والكتابة من الخطوات الأساسية في تطور حضارته. وقد مكنه هذا الاكتشاف من ثم تنفيذ سلوكه الاقتصادي إلى حد بعيد مما كان له أكبر الأثر على التقدم الذي حققه.

وتطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات. فقد مرت النقود بثلاث مراحل هي :[5]

---

[1] Duclos Thierry ," Dictionnaire De la Banque", 2° édition Edition SEFI, Bibliothèque National du CANADA, 1999, p308.

[2] D'loir lauprêtreCatherine , " Droit Du crédit" , Edition EUIPSES,Lyon , 1999, p 11

[3] السيد أحمد عبد الخالق ،**التجارة الالكترونية والعولمة** ، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات ، مصر ، 2008) ط1، ص 03.

[4] أيت زيان كمال ، حورية آيت زيان ، **الصيرفة الالكترونية في الجزائر** ، "ورقة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول الصيرفة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي - خميس مليانة - الجزائر ، بدون سنة للنشر " ص 01.

[5] أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، **اقتصاديات العقود والتمويل** ، (دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، 2005) ص 05 .

1. مرحلة الاكتفاء الذاتي: (اقتصاد اللا مبادلة) : في هذه المرحلة تكفلت كل جماعة بإنتاج مجموعة السلع والخدمات الكافية نسبيا لإشباع حاجاتها ، ولم تكن هناك ضرورة للدخول في علاقات اقتصادية مع الجماعات الأخرى أما التوزيع فقد كان يتم تلقائيا وداخليا طبقا للأنظمة الاجتماعية السائدة.
2. المبادلات على أساس المقايضة: مع تقدم الفنون الإنتاجية، يمكن الإنسان من أن يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته ، وانتقل إلى مرحلة جديدة أصبح في إنتاج الفرد أكبر من ذلك القدر اللازم لسد حاجته ، فالمقايضة هي مبادلة سلعة أخرى[1]، وتبين أن المقايضة هي التي مهدت لظهور النقود ، وتعني أيضا مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة يخدمه وذلك دون استخدام النقود.[2] ولكن هذه المرحلة تميزت بظهور عيوب وصعوبات أدت إلى الحاجة إلى وسيلة أكثر من المقايضة ، وهي الصعوبات هي : [3]
   - صعوبة نقل السلع والخدمات .
   - صعوبة تحديد نسب التبادل.
   - صعوبة توافق رغبات المتبادلين .[4]

كل هذه الصعوبات جعلت من المتعذر بقاء نظام المقايضة في المبادلات والتي رعت إلى ضرورة البحث عن وسيلة أخرى للتغلب على تلك المعوقات .[5]

3. مرحلة المبادلة النقدية : فاقتصاد المقايضة وأساسه إمكانية تبادل السلع فيما بينها مباشرة يترتب عليه تعدد معدلات المبادلة لحسابية كنتيجة لكثرة السلع الأمر الذي ينبغي معه إدخال وسيط ترد إليه قيم الأشياء المتبادلة . أما المهمة الرئيسية هذا الوسيط فهي تقسيم عملية المبادلة على عمليتين منفصلتين ومتتاليتين . وقد أطلق على هذا الوسيط اسم " النقود"[6] وتقوم هذه الأخيرة بالوظائف التالية : [7]
   - النقود كوحدة لقياس لقيمته.

---

[1] المرجع السابق ، ص 06 .
[2] مجدي محمد شهاب ،**اقتصاديات النقود والمال النظرية والمؤسسات النقدية** ، (دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، 2000) ،ص 03
[3] أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، مرجع سابق ، ص ص 08-09.
[4] مجدي محمد شهاب ، مرجع سابق ، ص 03.
[5] أسامه محمد الفولي ، زينب عوض الله ، مرجع سابق ، ص 10.
[6] المرجع السابق ، ص ص 11، 12.
[7] رشاد العصار ،رياض الحابي ، **النقود والبنوك** ، (دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان) ، ص ص ، 24، 25.

- النقود كوسيلة للتبادل .
- النقود كوسيلة للمدفوعات المؤجلة.
- النقود كمخزن للقيمة.

فقد كانت النقود عبارة عن نقود سلعية (نظام المقايضة) تم إلى نقود معدنية ، نظام المعدن الواحد ونظام المعدنين ، ثم دعت الحاجة إلى تطورها إلى نقود ورقية ، وهي ثلاثة أنواع نائبة ووثيقة وإلزامية ، والجدول التالي يبين أنواع النقود الورقية .

الجدول رقم (01) : أنواع النقود الورقية.

نقود نائبة	تمثل كمية من الذهب أو الفضة مودعة ببنك معين في صورة نقود أو سبائك تعادل قيمتها المعدنية قيمة هذه الصكوك.
نقود وثيقة	صكوك تحمل تعهدا من الموقع عليها بأن يدفع لحاملها عند الطلب مبلغا معينا
النقود الورقية	وهي غير قابلة للصرف بالمعدن النفيس فهي نوعين ، حكومية ، ونقود ورقية مصرفية (بنكنوت)

من إعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات السابقة.

وهكذا شهد العالم تطور مستمر في ماهية الأشياء التي ارتفعت إلى مرتبة النقود بغية التغلب على العقبات التي تواجه إتمام المبادلات والتخفيض قدر الإمكان من نفقات المعاملات ، فمن السلع بصفة عامة استخدام المعادن ومن المعادن على التركيز على الذهب والفضة إلى النقود الورقية ، ثم إلى نقود الودائع ، وذلك قبل أن يشهد العالم هذا التحول الجدري نحو تعميم وسائل الدفع الالكترونية وهي أهم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع .[1]

[1] أسامة محمد الفولى ،زينب عوض الله ، مرجع سابق ، ص43.

المطلب الثاني : أشكال وسائل الدفع التقليدية:

تأخذ وسائل الدفع أشكالا عديدة وتحدد عادة الأنظمة التقنية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع وفي الحالات القصوى تعطي موافقتها لاختيار مثل هذه الوسائل في إطار ما يسمى بمنحة وسائل الدفع ونستعرض فيما يلي إلى أهم الأدوات التي تعيش وسائل دفع.

1. السند لأمر : السند لأمر هو أصلا ورقة تجارية ، تحرر بين شخصيين لإثبات ذمة مالية واحدة إذا هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين ينفع مبلغ معيين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق وعلى أساس هذا التعريف ، يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية ، حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.[1]وهو كتاب يتعهد به شخص أن يدفع مبلغا في أجل معين لشخص معين ، ويكون هذا الورق مرهونا بالنشاط الذي يقوم به الشخص المستلزم بالدين . فهو ورق تجاري وتكفي صحة التجارة لضمانه.[2]
واستند لأمر ويطلق علية السند الأتقي فهو محرر مكتوب وفق أوضاع شكلية محررة قانونا يتضمن تعهد محررة يدفع مقدار نقدي للمنتقي عند الإطلاع أو في الموعد المحرر. وأهم ما يميزه عن الشيك والكمبيالة نائية أطرافه : المحرر والملتقي، وسمي بالسند الأدنى لقابليته للتحليل دون رضا محررة.[3]
والسند لأمر هو عبارة عن تعهد كتابي من شخص ما بأن يدفع مبلغ معين في تاريخ معين لأمر شخص آخر. والطرق الأول في هذه الحالة مدين والسند الأدنى بالسنة له يمثل خصما من الخصوم (أوراق الدفع) في حين أن الطرق الثاني يسمى المستفيد ويعتبر السند الأدنى بالنسبة له أحد بنود الأصول (أوراق قبض).[4]
2. السفتجة أو الكمبيالة : وهي محرر بمقتضاه يأمر «الساحب" – «المسحوب عليه" يدفع مبلغ معين بتاريخ معين إلى المستفيد.

ساحب: Tireurs

[1] الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، مرجع سابق ، ص ، 32 .
[2] أحمد هني ،**العملة والنقود** ،(ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999)، ص 70 .
[3] محمد أحمد سراج ، حسين حامد حسان ، **الأوراق التجارية في الشريعة الإسلامية**، (دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1988) ص ،.45
[4] وليد ناجي الحياني ، بدر محمد علوان ، **المحاسبة المالية في القياس والاعتراف والإفصاح المحاسبي**، (الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002) الجزء 2، ص 196.

مسحوب عليه:Tiré

الملتقي:[1]Bénéficiaire

– والكمبيالة هي عبارة عن محرر مكتوب وفق شكليات معينة حررها القانون يتضمن أمرا من شخص هو الساحبDrowerعلى المسحوب عليهDearw.[2]

– هي ورق تجاري مثل السند الأمر ولكنها تسمح بإثبات ذمتين بكتاب واحد ، ولذا تجمع السفتجة ما بين ثلاثة أشخاص عكس السند البسيط الذي يربط ما بين شخصين.[3]

– الكمبيالة عبارة عن أمر صادر من شخص معيين يوجه ذلك الأمر إلى شخص آخر ويسمى الشخص الذي يصدر عنه الأمر إلى الشخص الآخر بالساحب ، أما الشخص الآخر المسحوب عليه أو هو الشخص الذي يوقع على الكمبيالة وتتعهد بالدفع في تاريخ لاحق . أما الشخص أو الطرق المسمى على الكمبيالة لتحصيل القيمة فيسمى المستفيد وقد يكون هو الساحب أو أي طرف آخر يحدده الساحب .[4]

جدول رقم (02) : الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر

الكمبيالة	السند لأمر
فيها ثلاثة أشخاص : الساحب والمسحوب عليه والمستفيد	فيها شخصان فقط: المتعهد والمستفيد .
هي أمر بالدفع معطي للساحب	هو تعهد بالدفع من قبل المتعهد
فيها قبول بالدفع يضاف إلى أمر الدفع (ولا يلتزم المسحوب عليه بالأمر إلا إذا اقرض عليه وقبله	لا يحتاج لقبول لأنه هو نفسه – أي سند – تعهد بالدفع .
هي دائما ورقة تجارية .	هو بالأصل ورقة مدنية ، لكنها تصبح تجارية (تخضع للقانون التجاري) إذا كان أحد طرفيها تاجرا أو إذا كان موضوعها عملية تجارية.

المصدر: شاكر القزويني ، محاضرات في اقتصاد البنوك(ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008) طه، ص119.

[1]شاكر القزويني ،**محاضرات في اقتصاد البنوك** ، (ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2008)، طه ، ص 117.
[2]محمد أحمد سراج ، حسين حامد حسان ، **الأوراق التجارية في الشريعة الإسلامية** ، مرجع سابق ، ص ص 43، 44 .
[3]أحمد هني ،**العملة والنقود** ، مرجع سابق ، ص 71.
[4]وليد ناجي الحيالي ، بدر محمد علوان ، مرجع سابق ، ص 196،197.

3. سند الرهن : هو أيضا تجارية، يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجارة ذلك وهو سند الأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي [1] فإذا وضع تاجر أو منشأة كمية من السلعفي مخزن عمومي مثل المخازن التي توجد في المواني أو المخازن الباردة للحفاظ على السلع فيسلم له صاحب المخزن كتابا يشهد بوجود الكمية كذا من السلعة كذا بالمخزن كذا ، وهنا يكون التاجر وليس له نقود بإمكانه الحصول على النقود في انتصار بيع سلعته وهذا بتسليم شهادة ملكية السلع إلى الذي يمنح له قرضا وهذه الشهادة تسمى سند السند .[2]

– هو وثيقة تسمح برهن البضاعة وتكون ملحقة بوصل إيداع البضاعة في المخازن العمومية[3]والسند الرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى (السند لأمر والكمبيالة) ، يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات. [4]

4. سند الصندوق : هو التزام مكتوب من طرف هذا البنك أو هذه المؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ للمقرض) في تاريخ معين (هو تاريخ الاستحقاق) ، ويكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند.[5]

يكون سند الصندوق وسيلة تسمح لبنك أو المنشاة بالحصول على أموال ذات أجل قصير (أقل من 6 أشهر) ومقابل حجز هذه الأموال لمدة ما يدفع البنك فائدة لصاحب السند.[6]

5. السندات العمومية قصيرة الأجل : تشبيه إلى حد كبير سند الصندوق والاختلاف الرئيسي الموجود هو في الجهات التي تصدرها ، وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها ، أي سندات غير رسمية .[7]

والخزينة العمومية مصلحة حكومية تسير ميزانية الدولة أي واردات الحكومة ونفقاتها .[8]

---

[1] الطاهر لطرش ، مرجع سابق ،34 .
[2] أحمد هني ، مرجع سابق ، ص 73.
[3] شاكر القروني ، مرجع سابق ، ص 119.
[4] الطاهر لطرش، مرجع سابق ، ص 35 .
[5] المرجع السابق ، ص35 .
[6] المرجع السابق ص73.
[7] الطاهر لطرش ، مرجع سابق ، ص36 .
[8] أحمد هني ، مرجع سابق ، ص 74 .

6. الشيك : وهو عبارة عن محرر مكتوب هو الآخر وفق قيود شكلية حددها القانون يتضمن أم أمن الساحب إلى المسحوب عليه بدفع مقدار من النقود على المستفيد.

والشيك هو صك يتضمن أمرا من شخص يدعى السحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بان يدفع الإذن شخص ثالث هو المتقيد مبلغا نقديا ، وذلك بمجرد الإطلاع وعادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع نماذج للشيك يمرر فيه اسم البنك المسحوب عليه بشكل ظاهر .[1]

وهو من بين وسائل الدفع الأكثر انتشارا إلى جانب النقود الورقية وهو عبارة عن وثيقة متضمنة أمر بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه وقد يكون شخص معروفا مكتوبا اسمه في الشيك ، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محرر لحامله.[2]

وللشيك عدة أنواع خاصة هي:

- ❖ الشيك المسطر : يتميز بوضع خطيين متوازيين على صدر الشيكن مهما يترتب عليه امتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى بنك يتولى استبقاء المبلغ لحساب هذا العميل.
- ❖ الشيك المعتمد : وهو شيك محرر بشكل عادي ، فضلا عن أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك كما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ ، ويترتب على اعتماد الشيك تحميه مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالبنك مؤكدا .[3]
- ❖ الشيك المقيد في الحساب : إذا ورد على الشيك ما يقيد بأن قيمته تقيد في الحساب أو فيحكمه أن البنك ملزما بوفائه بطريقه بتسويته في حساب المستفيد وامتنع عليه الوفاء بقيمته نقدا ، فإن فعل تحمل نتيجة ما يقع من ضرر للساحب.[4]
- ❖ الشيك السياحي : هو بالفرنسية شيك السفر Le cheque de voyage ، وبالإنجليزية شيك المسافة Traveller's Sh Eck هو شيك – أي أمر بالدفع مبلغ بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منشاة مالية معروفة.والمستفيد منه هو حامله المعرف بتوقيعه ويسمى هذا الشيك سياحيا لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج بلاده (للسياحة غالبا).[5]

---

[1] عبد الرحيم وهيبة ،**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية** ، "مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر ، 2004-2005 "، ص 11.

[2] المرجع السابق ، ص ص ، 36 ، 37.

[3] عبد الرحيم وهيبة ، مرجع سابق ، ص11.

[4] المرجع السابق ، ص12.

[5] شاكر القزوني ، مرجع سابق ، ص133.

7. النقود :هي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة ، وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع بل أن كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى نقود سوداء بواسطة الخصم قبل تاريخ الاستحقاق أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول هذا التاريخ.

على خلاف وسائل الدفع الأخرى التي يصدرها أشخاص مختلفون ، فإن النقود تصدر من طرف جهة معروفة ومنظمة في النظام البنكي.

أ. النقود القانونية : عبارة عن نقود ورقية ، والنقود المعدنية المساعدة . وتصدر هذه النقود من طرف البنك المركزي، وهي تعبر عن الشكل الأعلى للسيولة التامة والنهائية وتسمى أيضا بالنقود المركزية

ب. النقود والودائع : يصدر هذا النوع من طرف البنوك التجارية ، وهي ناشئة من معبر تسجيل محاسبي للمعاملات الناجمة عن استعمال الشيكات وتنشا بناءا على إيداع حقيقي.[1]

8. التوقيع الإلكتروني : يعرف على انه " البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أخر أو رموز وإشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه ".[2]

المطلب الثالث: مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة.

تعتبر التطورات التكنولوجية المتطورة في مجال المدفوعات عامل أساسي في التأثير على وضعية وسائل الدفع القديمة تحت وجود وسائل الإلكترونية ، ومدى قدرتها على البقاء مع المنافس الإلكتروني لها.

1. نسبة استعمال وسائل الدفع التقليدية في أوروبا

[1] الطاهر لطرش ، مرجع سابق ، ص ص 37،38.

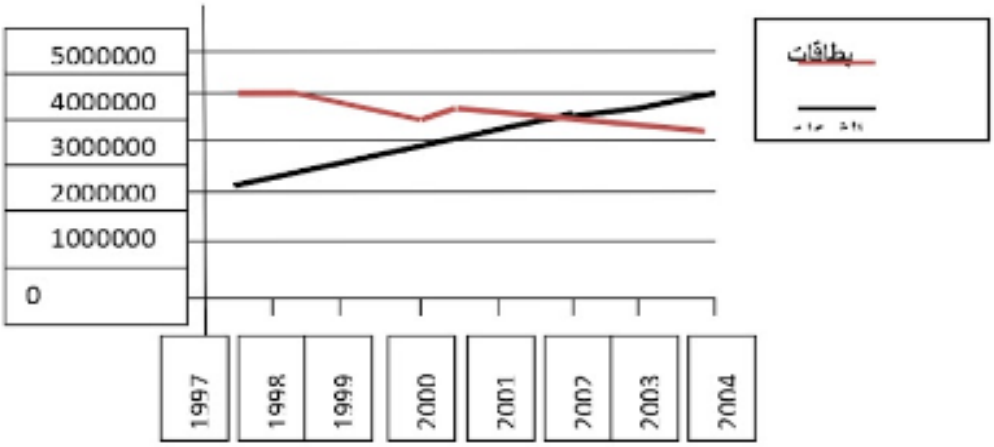
[2] حازم نعيم الصمدي ،**المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية** ، (جائز للنشر والتوزيع، 2003)، ص 189 .

تعتبر فرنسا من أبرز الدول الأوربية استعمالا للشيك ب 53% من إجمالي الشيكات المتبادلة في دول إتحاد الأوروبي حيث وصل عدد الشيكات في فرنسا سنة 2004 إلى حوالي 4 مليار شيك ، أي أكثر من 16 مليون شيك معالج يوميا .

ومن جهة أخرى سجل الشيك انخفاظا دون توقف في سنة 2004 ، انخفض عدد الشيكات ب2.8%مقارنة سنة 2003 حيث كان يمثل30,7 % من عملية الدفع سنة 2004 بينما كانت هذه النسبة34,7 % سنة 2002 ، ويعود سبب هذا الانخفاض إلى ظهور البطاقات البنكية.

وعلى غرار فرنسا فإن الدول الأوروبية الأخرى لا تستعمل الشيكات بالشكل الكبير وتشهد البطاقات البنكية تطورا مستمرا ، وفرنسا تعتبر أكبر مستعملي الشيكات في أوروبا والبطاقات فيها لم تتوقف عن الزيادة 1991، فقد وصل عدد البطاقات سنة 2004 إلى3,9مليار عملية حيث سجلت زيادة تقدر ب 7,26 % مقارنة بسنة 2003 ، وقد قدرت الزيادة السنوية للبطاقات منذ 1997 ب10,7 %، والشكل الموالي يوضح استمرارية تطور البطاقات من إجمالي عمليات الدفع في فرنسا .[1]

الشكل رقم (01) : مقارنة بين تطور البطاقات والشيك في فرنسا(2004- 1997)



المصدر : عبد الرحيم وهيبة ، إحلال وسائل الدفع الإلكترونية ، مرجع سابق، ص 83

[1] عبد الرحيم وهيبة ، مرجع سابق، ص 75- 83.

2. تطور سوق وسائل الدفع الإلكترونية

إن نسبة مستخدمي الإنترنت الذين يشترون بواسطة الشبكة مباشرة كانت أعلى في الولايات المتحدة الأمريكية وشمال أوروبا الغربية خلال الفترة 2002-2001 ، إذ بلغت نسبة مستخدمي الشبكة لعملية الشراء حوالي 38 %، أما في المكسيك فبلغت0,6 % ، وفي سنغافورة 1 %هذا فيما يخص نسبة المبيعات لأسر المعيشية في مجموع المبيعات.

وتزايد الطلب على بطاقات الائتمان في الولايات المتحدة وعلى خلاف الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة اللتين ازدهرت فيهما أسواق بطاقات الائتمان في مراحل مبكرة من القرن الماضي ، فإن الدول الأوروبية مثل ألمانيا وفرنسا وسويد ظلت فضلت الدفع النقدي حتى بداية عقد التسعينات من القرن الميلاد السابق.

وتمتلك شركات"أمريكان اكسبراس" و " سيتى "، "ديسكفر" و "ماستر كارد" و"فيزا"، الحصص الكبرى من أسواق بطاقات الائتمان في العالم ، حيث وصلت العائلات السنوية لشركة " أمريكان إكسبريس " في نهاية 2005 أكثر من29,1مليار دولار أمريكي ، أما في 2012 فقد وصل العدد إلى 6 مليارات مشترك ، كما سجل في 2012 تطور .[1]

وتجدر الإشارة إلى عدد المواقع الأمريكية التجارية على الإنترنت تقدر بأكثر من 250000 موقع وأن حصة الولايات المتحدة 58 % من إجمالي حجم التجارة الدولية الإلكترونية والدول الأوروبية تحضى ب 17%، واليابان والدول الأسيوية 17 % وبقيت العالم 8 % .[2]

يبلغ عدد البطاقات الفيزا في أوروبا 450 مليون ، وفي ديسمبر 2011 كانت هذه البطاقات تستخدم الشراء الحاجيات وسحب النقود بلغت1,7تريليون يورو ، ويجري 14 % من الإنفاق الاستهلاكي في نقاط البيع في أوروبا بواسطة بطاقة الفيزا لتصل نسبة بطاقات الفيزا إلى 80% .

[1] Www .corporate .visa .com, consultéle 25/05/2022 H: 13:15
[2] www.corporate .visa .com, opcit

تتمتع الفيزا بقبول كبير في العالم علاوة على ذلك Visa plus هي من أكبر شبكات الصرافات الآلية في العالم ، وتؤمن قدرت للوصول إلى النقود المحلية في أكثر من 20 دولة .[1]

❖ البطاقات الائتمانية في دول الخليج العربي :

كشف تقرير صادر عن مؤسسة فيزا العالمية ، أن البريطانيين والروس والأمريكيون الزوار الأكثر إنفاقا في الإمارات عبر بطاقات الائتمان إذ أنفقوا1,2مليار دولار هذا ما يعادل4,4مليارات درهم، من خلال4,9ملايين معاملة أجروها في بطاقاتهم عن 2011 .[2]

تتميز دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بارتفاع معدلات القوة الشرائية ، مما يجعلها أرضا خصبة لتوسيع عملية الشركات المهتمة بهذا القطاع، ويفوق معدل استخدام البطاقات في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نظيره في دول جنوب آسيا وإفريقيا.

وتشهد سوق البطاقات في المملكة العربية السعودية نسبة نمو عالية وتقدر المصادر المالية حسابات هذه العمليات خلال الشبكة السعودية والمصارف بأكثر من 300 مليار ريال سعودي ، مما يضعها في مقدمة أسواق بطاقات الائتماني منطقة الشرق الأوسط ، وتأتي دولة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الثانية بين أكثر دول الشرق الأوسط استخداما لبطاقات الائتمان .[3]

3. تطوير طرق معالجة وسائل الدفع التقليدية

لقد تم استغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة لخلق وسائل الدفع الالكترونية لصالح وسائل الدفع الالكترونية حيث قامت لتحسين صورة تلك الوسائل لتطوير طرق معالجتها . وكان انتشار ظاهرة المعالجة الإلكترونية لبيانات الأوراق التجارية (الشيك والسفتجة) سببا لاستعمال البنوك للحاسبات الآلية لمعالجة الشيكات سندات

[1] www.ityrabic .org/e .businers

[2] جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحافية ، الرياض على الموقع:
wwwemaratalyom .com .consultéle 22/05/2022 H 10 :59.

[3] إبراهيم الفقي ،**محاضرات في المبيعات والتجارة** على الموقع :
www marketing --etude-com . consultéle 23/05/2022 H: 11h23

الأمر والسفتجة وحتى التحويلات التي أصبحت ذات عملية طويلة ومرهقة تستغرق وقت وجهد ومال ، لذلك تم اللجوء للمعالجة الالكترونية لتلك الوسائل التقليدية.[1]

فالهدف من المعالجة الالكترونية الأوراق التجارية تمكن البنك منشأ الورقة أو حاملها الشرعي من مطالبة البنك الملتزم الصرفي للوفاء عبر قنوات الاتصال الإلكتروني بين وحدات الجهاز المصرفي.

بالنسبة للسفتجة فتطورت من حيث الشكل وأصبحت تسمى بالسفتجة المسجلة إلكترونيا وهي قابلة للدفع عن طريق جهاز الكمبيوتر ، وبنفس الصيغة ظهر السند لأمر المعالج إلكترونيا ، حيث أن الدائن يضع السند لأمر الكلاسيكي بشكله لدى المدين الذي يعطيه لبنكه الذي بدوره يحول كل بياناته على شريط مغنطيسي ، وهذه العملية أنشأت معالجة مالية لفواتير العملاء وحلت الأشرطة المغنطيسية محل الورق.

أما الشيكات فهي الأخرى خضعت لعملية التطوير حيث ظهر ما يسمى بصورة الشيكChèque image .

أدى إدخال هذه المعالجة الآلية إلى خفض المعاملات الورقية ، وخفض تكلفة إرسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن بنك إلى آخر ، كذلك تكلفت العمالة المرتبطة بفرز وقيد هذه الشيكات يدويا .

المطلب الرابع: بطاقات الدفع الالكترونية و تميزها عن وسائل الدفع الأخرى.

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

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

1. التمييز بين البطاقة الالكترونية و النقود الالكترونية [1]

[1] عبد الرحيم وهيبة ،**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية** ، ص ص 75 -76.

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

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

أ. ترتبط الدفع ببطاقات الائتمان بحساب مصرفي لإتمام عملية الدفع عكس الدفع بالنقود الالكترونية التي لا ترتبط بحساب مصرفي، و لا تتطلب تدخل المصدر لإتمام عملية الدفع.

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

ج. يمكن استخدام النقود الالكترونية من قبل الكافة، و يستطيع كل من يدفع قيمتها مقدما للحصول عليها و استعمالها، ولا يمكن استعمال بطاقات الائتمان إلا من قبل الأشخاص المرخص لهم في ذلك، وفي حدود سقف الائتمان الممنوح لهم.

د. تبرأ ذمة المدين بمجرد تحويل وحدات النقد الالكتروني إلى الدائن، إما في حالة الدفع ببطاقات الائتمان فلا تبرأ ذمة المدين إلا بقيام البنك بإجراء تسوية لاحقة للمعاملات التي تمت باستخدام البطاقة، و قيد المبلغ في الجانب الدائن من حساب التاجر.

هـ. في الدفع بالنقود الالكترونية هناك اعتماد على نظام تشفير معقد و هذه الوسيلة أنشأت خصيصا لتسوية معاملات التجارة الالكترونية، و هي أكثر أمانا إذا ما قارناها ببطاقات الائتمان التي تنتقل بشكل غير مشفر مما يجعلها عرضة للسرقة عبر شبكة الانترنت.

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

2. تمييز البطاقة الالكترونية و الشيك الالكتروني

يقوم التشابه بين بطاقات الدفع الالكتروني و الشيك الالكتروني في كونهما وسيلة نقل مديونية من شخص الآخر وكذلك يتم تعامل المصرف بهذين النوعين من وسائل الدفع يكون عبر شبكة الانترنت، وذلك من خلال التوقيع الالكتروني ومع ذلك تبقى الفروقات أو الاختلاف بينهما في العديد من النقاط منها:[1]

أ. البيانات الواردة في الشيك الالكتروني و بقية الأوراق التجارية إلزامية، ينبغي أن يتضمنها السند حتى يكون ورقة تجارية خاضعة لقانون الصرف في حين لا يوجد مثل تلك البيانات في بطاقات الدفع الالكتروني و لذلك تكون هذه الأخيرة غير خاضعة لأحكام الأوراق التجارية (قانون الصرف).

ب. بطاقات الدفع الالكتروني تقوم على ثلاثة أطراف هي: التاجر وحامل البطاقة والمصرف، فمصدر البطاقة المصرف) يلتزم بالدفع للتاجر في الحدود المتفق عليها مع حامل البطاقة، بمعنى التزام المصرف (مصدر البطاقة) بصفة أصلية بالوفاء للتاجر عما نفذه حامل البطاقة من مشتريات، أما في الشيك الالكتروني يوجد طرفان رئيسيان هما: المستفيد و المدين وهو الساحب، وينحصر دور الطرف الثالث المسحوب علية (المصرف) في كونه وكيلا عن المدين دون أن يكون ملتزما بالدفع عنه، إذ يكون الساحب دائنا للمصرف دائما، إلا في حالة اعتماد السحب المكشوف مقابل ضمانات يقدمها الساحب للمصرف.

ج. تصدر بطاقات الدفع الالكتروني عادة من المصارف (البنوك)و المؤسسات المالية الكبيرة المرخص لها قانون، كما تصدر أيضا من المؤسسات التجارية الكبرى إذ يستخدمها العملاء في تسوية مشترياتهم من هذه المؤسسات و فروعها، في حين أن الشيك الالكتروني لا يصدر إلا من مصرف مرخص له بإصدار مثل هذه الشبكات و هذا ما استقر عليه العرف المصرفي والتشريعات المختلفة بأن يكون المسحوب عليه في الشيك بمختلف أنواعه هو المصرف.

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

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

خلاصة الفصل:

نظرا لأهمية ما قدمته بطاقات الدفع الالكترونية للاقتصاد ، و لوجود عوامل ساعدتها على نجاحها إلا أنها تعاني هي أيضا من مشاكل و عراقيل من نوع آخر فكان أكبر مشكل لها غياب نظام قانوني يوحد أحكامها ، بالإضافة إلى الجرائم الالكترونية التي اعتمد عليها المجرمون في عملياتهم من تزوير و غيرها فكان لوسائل الدفع التقليدية أن تتراجع و تسجل انخفاضا و لكنها لم تختفي من الوجود.

كما يعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تفسير ملامح الخريطة المصرفية الدولية ، حيث ساهم في تحويل عدد كبير من البنوك إلى المعاملات الالكترونية و توسعت هذه البنوك في استخدام التجارة الالكترونية و تقديم الخدمات المصرفية المتطورة ، مما أحدث تغيرا في أنماط العمل المصرفي على النحو الذي بات يهدد الشكل التقليدي للبنك .

الفصـل الثانـي

مقارنة بين أنظمة الدفع الإلكتروني و أنظمة الدفع التقليدية

تمهيد:

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

ومن خلال هذا الفصل سيتم تناول ماهية نظم الدفع الالكترونية و العوامل التي ساعدت على تطورها ثم سنتطرق إلى وسائل الدفع الالكترونية وذلك في مبحثين متتابعين.

المبحث الأول: نظام الدفع الالكتروني

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

سنتطرق في هذا المبحث إلى تبيان مختلف التعاريف التي تناولت موضوع بنظام الدفع الإلكتروني وذلك بتعريفا و تطورها التاريخي من جهة واستنتاج خصائصها من جهة أخرى ثم التطرق إلى العوامل التي ساعدت على تطورها و انتشارها في العالم، وهذا ما تم تناوله كما يلي:

- المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع الالكتروني و خصائصها.
- المطلب الثاني: التطور التاريخي لنظام الدفع الالكتروني.
- المطلب الثالث: العوامل التي ساعدت على تطور نظام الدفع الالكتروني

المطلب الأول : مفهوم الدفع الالكتروني وخصائصها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف نظام الدفع الالكتروني و ثم نستخلص خصائصه كالتالي:

1. تعريف نظم الدفع الالكتروني

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

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

ويمكن تعريفه على أنه نظام يقوم بالربط بين المصارف و شركات بطاقات الائتمان التي تقوم بأعمالها عبر الانترنت وهذا النظام يتحقق من صحة التحويلات و يتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل و فاعلية الأمن ألمعلوماتي". [2]

كانت التجارة الالكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة، وتعرف على أنها "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيط لتسهيل عميلة التبادل. ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال في الأساس من لسلعة أو الخدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات" .[3]

ومنه يمكن تعريف الدفع الالكتروني بأنه عبارة عن خدمة تمكن الأفراد والشركات والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة..،أو أي كيان قانوني بتسديد مستحقاتهم الكترونيا للجهات المشتركة في خدمات الدفع الالكتروني.[4]

---

[1] محمد عبد حسين الطائي، **التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، سنة 2010م-1431ه، ص: 178.

[2] فريدة قلقول، **أهمية أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2012-2013، ص: 37.

[3] السعيد بريكة، فوزي شوق، **تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي**، محلة البحوث الاقتصادية و المالية، جامعة أم البواقي، العدد الثاني، ديسمبر 2014، ص: 57.

[4] Jean Paul Foyart:**<<Monitiqueit moyens de paiement>>,** séminaire et formation unicom, hotelmercur Alger; le 26/07/2006, sans numéro de page

2. أهمية نظم الدفع الالكتروني

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنيت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا كان الدفع الكترونيا. [1]

و يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك، عن طريق البريد أو من خلال فاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب .[2]

3. خصائص نظم الدفع الالكتروني

وما زاد من أهمية نظم الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن تلك الوسائل التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: [3]

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

---

[1] لوصيف عمار ،**استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 29-30.

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

[3] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية، مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006، ص:31.

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

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

رابعا: يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

1. من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، و من ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، و لا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما.
2. من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

خامسا: يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم. [1]

سادسا: يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات : [2]

1. شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
2. شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة قبل ذلك.

[1] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مرجع سبق ذكره، ص: 31.
[2] شفيقة ضويفي، **دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية -**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، السنة الجامعية 2014-2015، ص:28.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لنظام الدفع الالكتروني.

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

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

فأول عملية دفع تمت الكترونيا عن طريق الانترنت online ودفع مقابلها مستخدما بطاقته الائتمانية وكانت سنة 1998 من طرف مارك فنويك عندما أرسل بطاقة معايدة لامه دون مغادرته لمكتبه حيث قام بعملية الشراء ببطاقة بلاستيكية تحتوي على نقود الكترونية ومالكي مثل هذه البطاقات يمكنهم سداد قيمة مشترياتهم مباشرة وعليه فان اقتصاد الانترنت احتل جزء كبير في هيكل الاقتصاد العالمي حيث أصبح لا يستوجب

[1] سماح شعبور ، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني - واقع و تحديات**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، السنة الجامعية 2015-2016، ص: 3.

على الفرد حمل نقود ورقية لقضاء مختلف حاجاته بل أصبحت مجموع البطاقات الالكترونية هي البديل لقضاء مختلف العمليات في أي مكان و أي زمان.[1]

و قد كانت وراء ظهور نظم الدفع الالكتروني عدة عوامل نذكرها كالأتي : [2]

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

1. انعدام الملائمة :فالحاجة للوجود الشخصي سواء عينيا أو عبر الهاتف لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج مع تكلفة أعلى و بالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات؛
2. عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي و يتوقف التأخير في التحقيق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى الأسبوعين؛
3. انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور أو يمكن أن يقوم التاجر أو المشتري بعمليات الغش و الاحتيال.

ثانيا : استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي

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

ثالثا : التوجه نحو التجارة الالكترونية

يجمع المتتبعون للنشاط التجاري و الراصدين لتغير الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة لإدارة التجارة بين البلدان حيث اقروا أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج و بروتوكولات جديدة و

[1] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي و العشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009، ص: 13.

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

اعتماد إجراءات أمنية و تشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية، التي تعرف بمعناها الشامل بأنها عمليات البيع و الشراء للسلع و الخدمات عبر الإنترنت.

المطلب الثالث: العوامل التي ساعدت نظم الدفع الالكتروني.

إن من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول نظم الدفع الالكترونية محلها من أهمها:

1. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:

- انعدام الملائمة : فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.
- إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.
- انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال
- تكلفة المدفوعات أعلى: إن كل معاملة تكّلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفات[1]، ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا للوفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار

[1] حماد عبد العال طارق: **التجارة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003 ، ص ص 145-146.

كافيا وقابلا للسحب ولكن يصدر الساحب أمرا إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك.[1]

2. استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي:

لجأت إدارة المصارف تدريجيا إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت،[2]التي أضحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية (world wide web) حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت،[3]بالنظر لقلة تكلفتها التي ساعدت على استعمال العملاء

لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها. وأصبح العائد من استعمال هذه الخدمة يمثل 13 %من مداخيل المصارف ثم تطورت هذه الخدمة بإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنيت والتي يطلق عليها المصرف الصوري(Virtual Bank)أو الاعتباري ومع ظهور شبكة أجهزة الدفع الالكتروني والتي يراد بها أجهزة ربط الحاسوب الخاصة بالعميل بأجهزة المصرف الذي يتعامل معه بحيث يوفر له الخدمات والمعاملات المصرفية التي تلائمه حيث تعرف هذه الخدمة بالبنك المنزلي(Home Bank)والتي انتشرت أخيرا بصورة كبيرة لدى الشركات والمؤسسات ذات التعاملات المالية الكبيرة

مع المصارف حيث أن هذه التقنية أحدثت نقلة نوعية حيث أنها جعلت الاتصال بين المصرف وعملائه أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر كفاءة ومستمرا على مدار 24 ساعة.[4]

3. التوجه نحو التجارة الالكترونية:

لقد أثير موضوع التجارة الالكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998،[5] وعليه يجمع المتتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه

[1]محمد محمود المصري: **أحكام الشيك مدنيا وجزائيا**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999 ، ص ص 265-267
[2]أحمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008 ، ص 36.
[3]أيمن الشربيني: **من يحكم الانترنيت، حوار ساخن في إطار العولمة – إسكوا اليوم –** اللجنة الاقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، 2003، ص 15.
[4]أحمد سفر، مرجع سابق، ص ص 34-35
[5]السيد عليوة: **التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي**، دار الأمين، مصر، 2002 ، ص 18.

العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية.[1]

فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد،[2] و تهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي.[3]

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية .

مع ظهور التجارة الالكترونية وانتشارها أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية تمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة فقد اعتمد نجاح التجارة الالكترونية في مراحله الأولى على استخدام بعض وسائل الدفع المتاحة، ومع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين.

و سوف نتناول في هذا المبحث مفهوم وسائل الدفع الالكترونية ، خصائصها وأهميتها ، سنتطرق إلى أطراف التعامل بها . ثم سنذكر أنواعها و قنواتها و كذلك سنقوم بتحديد مزاياها وعيوبها بالترتيب التالي:

- المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية و خصائصها.
- المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.
- المطلب الثالث: القنوات المصرفية الالكترونية.
- المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية و عوامل نجاحها.

[1] محمود سحنون: **التجارة الإلكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية حالة الدول العربية**، مجلة الإقتصاد والمجتمع، العدد 3، مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005 ، ص 71.

[2] Christine Bitouzet : **le commerce électronique hermès**, Paris, 1999, p 113.

[3] **الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية**، اللجنة الاقتصادية والإجتماعية لغرب آسيا، الأمم المتحدة، نيويورك، 2003 ، ص 43.

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الالكتروني وخصائصها.

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

1. مفهوم وسائل الدفع الالكترونية:

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطيسية ، في تبادل المعلومات وتخزينها.[1]

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

من جهة أخرى، يعرفها البنك المركزي الأوربي: "بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.[2]

2. خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص الآتية:

- يتّسم نظام الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

[1] محمود الكيلاني، مرجع سابق، ص 44.
[2] رحيم حسين، مرجع سابق، ص ص 150-161.

- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.
- يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

• الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

• الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض.
- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

• النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

• النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.[1]

[1] محمد حسين منصور: **المسؤولية الإلكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003 ، ص ص 120-122.

3. أهمية وسائل الدفع الالكتروني:

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية[1] أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية[2] حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني،[3] التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب(télématique).[4]

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكترونية

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

[1] أحمد سفر، مرجع سابق، ص 38-39.
[2] محمد حسين منصور، مرجع نفسه، ص 120.
[3] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 76.
[4] محمود حسين منصور، مرجع سابق، ص 120.

1. النقود البلاستيكية

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

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

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

[1] أحمد سفر، **العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص ص: 185-186.

2. البطاقة الذكية

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

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

و نسبة (49%) المتبقية موزعة بين 27 شركة أوروبية و أمريكية في تطوير بطاقة موندكس، الأمر الذي أدى إلى انتشار استخدامها على نطاق واسع حيث سجلت في نهاية عام 1998 حوالي 5 ملايين بطاقة،

[1] طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية المفاهيم التجارب - التحديات - الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية و القانونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003-2004، ص ص: 122-123.

[2] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مرجع سبق ذكره، ص:46.

لكن هذه البطاقة تواجه عدة تحديات، فهي تتطلب تجهيزات خاصة، و التجار الذين يقبلون موندكس يجب أن يكون لديهم قارئ البطاقة في موقع الفحص لديهم، و يمكن لمستخدمي الانترنت أن يحولوا النقد عبر الانترنت باستخدام موندكس، لكنهم يجب أن يرفقوا قارئ موندكس للكمبيوتر الشخصي الخاص بهم و ذلك من أجل استخدام البطاقة، و هذه المتطلبات أثبتت أنها حواجز للانتشار الواسع لاستخدام و نجاح موندكس، و باحتواء هذه البطاقة على رقائق ميكروكمبيوتر فإن بطاقات موندكس يمكنها قبول النقد الالكتروني مباشرة من حساب البنك المستخدم، و يمكن لحملة البطاقات صرف نقدهم الالكتروني مع أي تاجر لديه قارئ بطاقة موندكس، و يمكن لاثنين من حاملي هذه البطاقة أن يحولوا النقد فيما بينهم (بين بطاقتيهما) عبر خط التليفون، وهذه ميزة الموندكس كما لها ميزة أخرى تتمثل في احتوائها دائما على المبالغ الصغيرة و الصحيحة لآلات البيع من مختلف الأنواع، فقد صرح على سبيل المثال تقرير لشركة كوكاكولا أن حوالي 25% من مبيعات آلات البيع لها يحتمل أن تضيع بسبب عدم وجود الفكة و النقد الالكتروني لموندكس يساند المدفوعات الصغيرة حتى 3 سنت. و لهذه البطاقة بعض العيوب أبرزها أنها تحمل نقدا حقيقيا في شكل نقد الكتروني، و مخاطر السرقة تمنع حاملها من تحميلها بمبالغ كبيرة، و نظرا لمعدلات الأمان الكبيرة في التعامل بالبطاقات الذكية مقارنة بالبطاقات البنكية، فقد أكبر شركتين في إصدار البطاقات البنكية في العالم شركتا visa) و (master card أنهما لن تتحملا مخاطر أي عملية شراء بطريقة غير قانونية مادامت البطاقات التي يتم التعامل بها غير ذكية، وكان لهذا القرار أثر في تحول العديد من الشركات و البنوك في جميع أنحاء العالم إلى تغيير نظم عملها لتكون مستعدة للعمل بالبطاقات الذكية، بل إن دولة مثل ماليزيا انتهت من التحول إلى استخدام البطاقات الذكية في جميع تحولاتها مع نهاية عام 2002.[1]

3. النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية

أولا : النقود الالكترونية

وهي عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية، و بسبب تنوع هذه المنتجات و التطور المستمر لها يصعب تعريفها تعريفا جامعا

[1] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مرجع سبق ذكره، ص:47

مانعا متضمنا جميع النظم القانونية و التقنية و الاقتصادية للنقود الرقمية بشكل يميزها عن غيرها، فمصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية: [1]

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

ب.**الصورة الثانية:** هي بليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة net money أو النقود السائلة الرقمية digital cashو عليه يمكن القول أن النقود الرقمية تعبير يستخدم في الأساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة، و أهم ما يميزها هو أن قيمتها مسددة مسبقا prepaid أو أن قيمتها مختزنة في داخلها valuestored .

أنواع النقود الإلكترونية :

يوجد نوعين من النقود الإلكترونية[2]:

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

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

وهناك نوعان قامت عمليات تداول النقود الإلكترونية :

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تبادل وحدة النقد الالكتروني بين طرفين أن تتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم:Online E– Cash

[1] د جلال عايدة شورة، **وسائل الدفع الإلكتروني**، الطبعة الأولى الاصدار الثاني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2009، ص ص: 57-58.
[2] زهير بشنق، **العمليات المالية المصرفية الإلكترونية اتحاد المصارف العربية**، بيروت، 2006، ص: 53.

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن تتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم :On Line.E-cash
- عمليات تفرق باسمoffE-cash حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي .

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

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

ثانيا : المحافظ الالكترونية

قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقات بلاستيكية ممغنطة(مزودة بشريحة رقاقة حوسبة Chip) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة برامج معينة ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني.

يمكن تعريفها على أنها : وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر. ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية أيضا لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمحلات أو طلبات الوجبات الجاهزة وعند الشراء خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما يتمشرائه .

كما يمكن تعريفها أيضا : " برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الشخصي ويخزن به رقم بطاقاته الحسابية ومعلوماته الشخصية عند التسوق عبر الانترنت ".[1]

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

- كارت مزودة بذاكرة إلكترونية تسمح بالتخزين و الاستدعاء، و هو ما يسمى الكارت الذكي Smartcard .
- الوحدات التي يتم شحنها على الكارت و تسمى بالوحدات الإلكترونية ElectkronicUnites شحن الوحدات على الكارت بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع و يسمى الدفع المقدم أو المسبق.
- الشيكات الالكترونية و التحويلات المالية.

ثالثا : الشيكات الالكترونية

يوجد لدى شركتين و هما مؤسسة تكنولوجيا الخدمات الحالية (ESTC)و سايبركاش، نظم تسمح للعملاء باستخدام الشيكات الإلكترونية كوسيلة للسداد للتجار، و تستخدم ESTC نموذجا كالشيك الورقي، هده الشيكات التي يتم بدأها إلكترونيا يتم التوقيع عليها بتوقيع رقمي، و تسمح ESTC بآليات تعليمات مختلفة مثل الشيك المصدق عليه و قسيمة الرسوم الإلكترونية Electronic charge slipالتي يحددها العميل وقت إجراء الشراء و تستخدم سايبركاش امتدادا لتطبيق wallet الخاص بها، و لا تتعامل سايبركاش مع دفع الشيك ذاته بل يتم تمرير الشيك إلى معالج خاص بالمدفوعات الالكترونية[3].

[1] سلطاني خديجة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية**، مرجع سبق ذكره، ص: 78.
[2] شريف محمد غنام، **محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية**، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصوري، ص: 106.
[3] طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية المفاهيم – التجارب التحديات - الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية والقانونية**، مرجع سبق ذكره، ص: 148

ويعرف الشيك الإلكتروني على أنه رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك. وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله)، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه. و بالتالي تستخدم الشيكات الإلكترونية لإتمام عمليات السداد بين طرفين من خلال وسيط، و يختلف شكلها من شيك لأخر وتتضمن البيانات التالية[1]

- رقم الشيك.
- اسم الدافع.
- اسم المستفيد.
- القيمة التي ستدفع.
- التوقيع الالكتروني للدفع.
- وحدة العملة المستعملة.

رابعا : التحويلات المالية

التحويل المالي الالكتروني بو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجنب الدائن للمستفيد، سواء أنيم بذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين فبهذه الطريقة تتم بعمل تحويل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر فالمشتري هذا ليس لديه وسيلة (بطاقة) يتم من خلالها بطريقة مباشرة إلى الشبكة الالكترونية التي يتم من خلالها الدفع الالكتروني . ولإتمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين: [2]

أ–حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرسالو إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم

[1] بالعايش ميادة، **أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015، ص ص: 58-59.

[2] أبو فروة محمود محمد، **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت**، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 56.

تغطية الرصيد القيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.

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

المطلب الثالث: القنوات المصرفية الالكترونية.

مع تطور أساليب تكنولوجيا المعلوماتية وتوسع استخدامها عبر شبكة اتصالات ظهرت وسائط مصرفية الكترونية إذ تمثل برنامج لحاسوب أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تستعمل من أجل تنفيذ الإجراء أو الاستجابة بقصد إنشاء أو إرسال أو تسليم رسالة معلومات دون تدخل شخصي ويتم تداولها من خلال عدة أشكال من أهمها:

أ. الهاتف المصرفي: البنك المحمول أو(Phone Bank):

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا طوال العام حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية.[1] إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم منسحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التلفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي.

[1] أحمد محمد غنيم: **الإدارة الإلكترونية**، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2004 ، ص 304.

ب.خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية:

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي الذي تتم فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة وينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبدون إلغاء أو تأخير مع توفر عنصر دفع هذه المدفوعات بقيمة اليوم نفسها.[1]

ج. الإنترنت المصرفي أو بنك المنزلي(Home Bank):

استخدم نظام المصارف بولاية (United American Bank) المنزلية أول مرة عام 1980 بواسطة مصرف تنسي الأمريكية ولكن استخدامه على نطاق تجاري واسع لم يتحقق إلاّ بعد انتشار أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية حيث مّ كن الكثير من الزبائن استخدام تلك الحسابات في التعامل مع هذا النظام الذي يعتمد على عملية تحويل البيانات حيث يتم ربط الحاسب الآلي للمصرف بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل الزبائن من خلال وسائط الاتصال التي تهدف إلى توفير الخدمات المصرفية للعملاء،[2]ومن أهم هذه الخدمات:

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها وتحقيق الكفاءة والفعالية في عملية تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروعا فيها.
- يمكن العملاء من التأكد من أرصدتهم لدى المصارف.
- يسهل على العملاء طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.
- تساعد أيضا وترشد إلى استخدام الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات.
- تمكن العملاء من الاستفادة من النشرات الالكترونية الإعلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية.
- تحدد طريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة.
- تسهل إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد على شاشات الكمبيوتر لمناقشة استفسار العملاء واستقبال الردود والنصائح المالية من الخبراء المتخصصين في ذلك.[3]

[1] محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 127.
[2] رضا صاحب أبو حمد آل علي: **إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر**، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2002 ، ص 27.
[3] أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 305

د. القابض (Incorporated):

عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرو عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة.[1]

المطلب الرابع : مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية و عوامل نجاحها.

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

1. مزايا وسائل الدفع الالكتروني

أولا : بطاقات الدفع الالكترونية تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف: لا يحتاج الوفاء بالوسائل التقليدية إلا إلى طرفين، فمنذ أن بادر الإنسان في خلق وسيلة للوفاء و هي المبادلة، و يتم هذا الوفاء بتدخل شخصين فقط.

كذلك الدفع بالنقود لا يتدخل فيها إلا شخصان : هما المدين و الدائن ففي الحقيقة أن النقود لا تكون إلا مقابل القيمة الحقيقية للأشياء المباعة و يمكن أن تكون مقابل نقد آخر (دولار مقابل دينار أو غير ذلك)، و لا يمكن اعتبار البنك المركزي الذي يصدر هذه النقود طرفا ثالثا في عملية الدفع (الوفاء) حيث يقتصر دوره على توفير ضمان قبول هذه النقود في الوفاء و يتدخل بطريقة غير مباشرة، حتى بالنسبة للدفع بطريق الوسائل التقليدية ففي الظاهر يتصور وجود علاقة ثلاثية الأطراف سواء في الكمبيالة (السفتجة) أو في الشيك، و لكن في الحقيقة إن الدفع بهذه الوسائل لا يخرج عن كونه من الوسائل التقليدية التي تقوم على علاقة ثنائية : أما الطرف الثالث فيقتصر دوره على تنفيذ الأمر الصادر إليه من الساحب للمستفيد أي يقوم بدور الوكيل عن المدين في الدفع. و عكس ذلك فان الدفع عن طريق استخدام بطاقات الدفع الالكترونية

[1] محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 128

يستوجب ثلاثة أشخاص: مصدر البطاقة – حامل البطاقة – التاجر، وكل طرف من هذه الأطراف يترتب له حقوق وعليه التزامات ويرتبط مع الآخرين بعقود مستقلة. [1]

ثانيا: بطاقات الدفع الالكترونية ترتب التزامات حقيقية في ذمة أطرافها : كما سبق وذكرنا بعض وسائل الدفع التقليدية تدخل فيها ثلاثة أطراف، إلا أنها لا ترتب التزامات حقيقية إلا في ذمة طرفين فقط وهما الدائن والمدين، أما الطرف الثالث المتمثل في البنك فإن دوره يقتصر على اعتباره وكيلا عن المدين في الوفاء للدائن، بل أن بعض وسائل الدفع التقليدية أصبح دور البنك فيها هامشيا للغاية حيث يتم نقل الأموال من حساب المدين إلى حسب الدائن الكترونيا باستخدام التكنولوجيا الحديثة كعملية تحويل الأموال . أما في مجال بطاقات الوفاء فصدور البطاقة بالرغم من عدم التحديد الواضح لهذا الدور في العقود المختلفة التي يتم الاطلاع عليها، فإنه يعد أكثر وضوحا من دور البنك في وسائل الدفع التقليدية، لأن البنك مصدر البطاقة يلتزم الوفاء بقيمة الشيك أو قيمة البضاعة إلى الفرع أو إلى التاجر، حيث لا يوجد تسخير لأحد أطراف البطاقة المصلحة الآخرين فكل طرف من أطراف بطاقات الدفع الالكترونية يرتبط بالآخرين بعقود مستقلة ترتب عليها التزامات في ذمو أطرافها[2].

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

[1] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مرجع سبق ذكره، ص:37.
[2] لوصيف عمار ،**استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مرجع سبق ذكره، ص: 69.

رابعا: عدم قابلية البطاقات للانتقال عن طريق التظهير :فعكس وسائل الدفع التقليدية (السفتجة، الشيك، السند لأمر) فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعية .[1]

خامسا: عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية: لم يتدخل المشرع لوضع نصوص تشريعية بشأن البطاقات المصرفية، من أجل ذلك تخضع البطاقات للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء، و كذلك القواعد العامة في النظام المصرفي و القواعد العامة في العقود، و هذا عكس السفتجة و الشيك على سبيل المثال التي تميزت بتدخل المشرع الذي نظمها بنصوص قانونية آمرة من الصعب مخالفتها و بذلك فان غياب نصوص تشريعية لتنظيم البطاقات البنكية سيعرضها للكثير من المشاكل القانونية و هو ما بدأت بالفعل تشهده الساحة المصرفية بخصوص هذه الوسائل حديثة النشأة. [2]

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

أولا : البطاقات البنكية[3]

- **بالنسبة لحاملها:** سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- **بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .
- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

[1] هاجر حمدي باشا، **عصرنة وسائل الدفع في البنوك التجارية و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، الموسم الجامعي 2013-2014، ص:17.

[2] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مرجع سبق ذكره، ص:38

[3] هاجر حمدي باشا، **عصرنة وسائل الدفع في البنوك التجارية و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر** ، مرجع سبق ذكره، ص:38.

ثانيا: النقود الإلكترونية [1]

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

ب.سهولة الحيازة : يستطيع كل فرد استخدام النقود الإلكترونية، فهي لا تستلزم أن يكون لدى العميل ترخيص خاص مثلما يلزم في الصفقات التي تتم ببطاقات الائتمان.

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

د. بسيطة وسهلة الاستخدام.

هـ. توفر السرعة في إتمام المعاملات.

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

ثالثا: مزايا التحويلات المالية الالكترونية[2]

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

أ. تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات،

[1] طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص: 110.

[2] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية - دراسة حالة الجزائر -**، مرجع سبق ذكره، ص: 41.

ب.تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، و تستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل و تنخفض حجم العمالة

ج. تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى و من الشركة إلى العملاء، و تقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.

د. توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي و كذا تسريع دورة النقد.

رابعا: الشيكات الالكترونية

يمتاز الشيك الالكتروني بالعديد من المزايا، يمكن تلخيصها فيما يلي :[1]

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

ب. لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية التي تتم عن طريق الانترنيت بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات الورقية .

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

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

[1] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 78-79.

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

2. عيوب وسائل الدفع الالكتروني

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي : [1]

أولا : بالنسبة لحاملها

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

ثانيا : بالنسبة للتاجر

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

[1] سماح شعبور ،**مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني - واقع و تحديات-،** مرجع سبق ذكره، ص ص: 38-39.

ثالثا: بالنسبة لمصدرها [1]

تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

أ. ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة.

ب. عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك؛

ج. في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات.

3. عوامل نجاح وسائل الدفع الالكترونية:

إن وسائل الدفع الالكترونية متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون قلة من المستهلكين ومن التجار، لذلك لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني عبر الشبكات وخاصة الانترنت، ومن العوامل التي تؤدي إلى انتشار طريقة الدفع الكترونيا بشكل واسع:[2]

أ. الاستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من اجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

ب. التطابقية : إن من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

ج. الأمن والحماية: مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقاس مدى فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث انه إذا كانت المخاطر للمشتري او البائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فان هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

[1] سماح شعبور ، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني - واقع و تحديات -**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 39.
[2] خضر مصباح الطيطي، مرجع سبق ذكره، ص ص 141-142.

د. الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فان ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.

هـ. سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها منقبل كل الأطراف.

و. مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الالكترونية ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

خلاصة الفصل:

بالرغم من تعدد أنظمة الدفع إلا أنها لها دائما الهدف نفسه وهو إتاحة الفرصة لتحويل الأموال من حساب في بنك إلى حساب في بنك آخر لأغراض متعددة، ومع تطور التكنولوجيا ظهرت أنظمة دفع جديدة فضلها معظم الأفراد على أنظمة الدفع التقليدية لمزاياها التي تمنحها لهم من اختصار للوقت وتوفير للجهد وهي أنظمة الدفع الالكترونية التي ظهرت مع ظهور التجارة الالكترونية وشبكة الانترنت، إذ أصبحت أنظمة الدفع التقليدية غير مجدية في هذا النوع من التجارة الذي يتطلب إلى وسائل أكثر تطور وحداثة المتمثلة في وسائل الدفع الالكترونية التي اتخذت عدة أشكال وهي: البطاقات البنكية، البطاقات الذكية، الشيكات الالكترونية، التحويلات الالكترونية، النقد الالكترونية والمحافظ الالكترونية وكل من هذه الوسائل يؤدي دورا مهما في تسريع وتأدية الخدمة للأفراد بكل أمن وسلامة.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي

دراسة استطلاعية لعينة مستخدمين بطاقات الدفع الإلكترونية

تمهيد:

في ظل التحولات و التطورات المتلاحقة في البيئة المصرفية التي شاهدتها الساحة المالية والمصرفية، أدرك النظام المصرفي الجزائري السمعة السيئة التي نسبت إليه بشأن نوعية الخدمات و عدم وجود ثقة تامة بينه و بين عملائه و هي أكبر مشكلة تواجهها المصارف الجزائرية باعتبارها مؤسسة تسعى لتحقيق الربح، لذلك سعى النظام المصرفي الجزائري إلى تطوير خدماته و تحديثها ولعل أهم البرامج المسطرة و التي دخلت حيز التنفيذ مشروع تطوير و تحديث وسائل الدفع.

وقد تضمنت هذه الدراسة بطاقات الدفع الالكترونية كوسيلة للدفع الحديثة الالكترونية وإدخال المقاصة الالكترونية للتخلص من الطريقة اليدوية.

و بعدما تناولنا في الفصول النظرية مفاهيم عامة حول بطاقات الدفع الالكترونية و وسائل الدفع التقليدية، ستحاول في هذا الفصل أي الجانب التطبيقي معرفة مدى تطبيق التكنولوجيات الحديثة من طرف المستهلك الجزائري و مدى استخدامه لبطاقات الدفع الالكترونية لتفعيل مختلف خدماته على مستوى المؤسسات التجارية و الخدماتية و كذلك استخدامها عبر الانترنت في المواقع الالكترونية ، و العوائق التي يواجهها أثناء استعمالها.

و للحصول على أهم النتائج لهذه الدراسة قمنا بتوزيع استمارة استبيان على عينة قصدية من مستخدمين بطاقات الدفع الالكترونية لولاية البويرة ، ومدى تبنيهم لهذه الوسيلة بعدها القيام بتحليل معطيات الاستبيان عن طريق التحليل الإحصائي بما ذلك النسب المئوية و التوزيع التكراري الإحصائي .

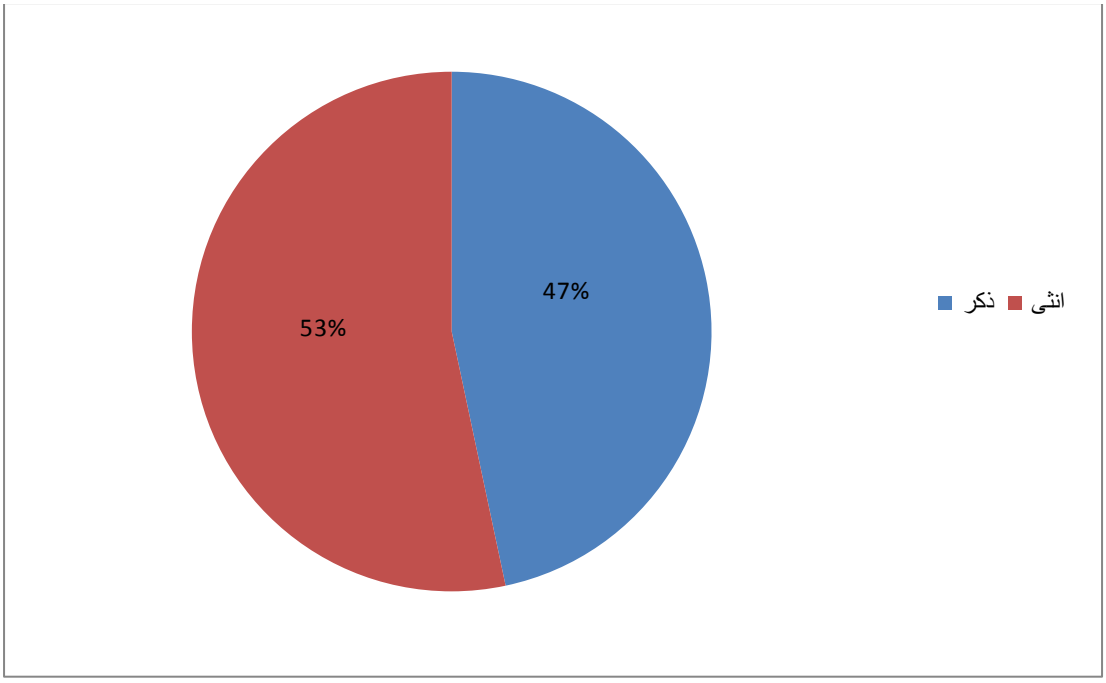
اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية

المحور الأول : تحليل و تفريغ البيانات الشخصية

الجدول رقم 03: يوضع توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

المتغير	التكرار	النسبة %
ذكر	14	%46.67
أنثى	16	%53.33
المجموع	30	%100

شكل رقم 01: دائرة نسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



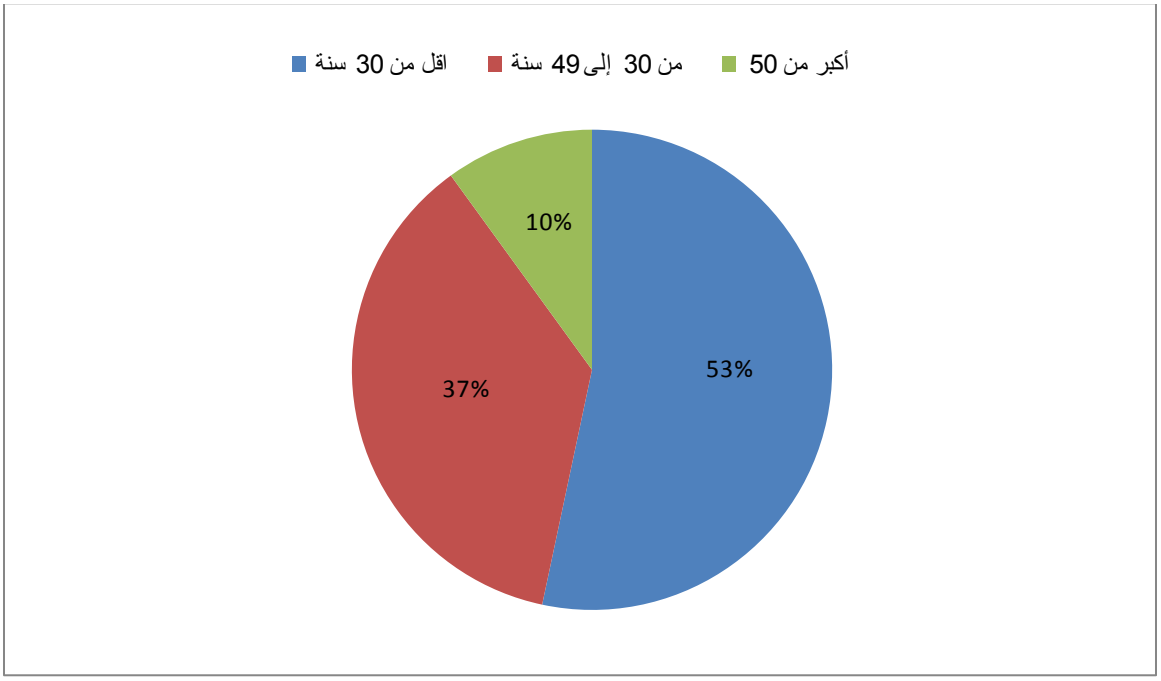
من خلال الشكل و الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس (النوع) نلاحظ أن أعلى نسبة تمثل الإناث ب 53.33% و الذكور ب 46.67% ، و هذا ما يمكن ملاحظته في تحليل

الاستبيانات المقدمة ، وهذا ما بين أن الإناث هي الأكثر استعمالا و اهتماما بالتكنولوجيا الحديثة و خاصة بطاقات الدفع الالكترونية.

الجدول رقم 04: يوضع توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	16	%53.33
من 30 إلى 49 سنة	11	%36.67
أكبر من 50 سنة	03	%10
المجموع	30	%100

شكل رقم 02: دائرة نسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



بين الشكل و الجدول أعلاه عينة الدراسة حسب متغير السن و تعود أعلى نسبة إلى فئة العمرية أقل من 30 سنة ب 53.33% كونها تمثل فئة الشباب و الذين يكونون أكثر اهتماما بالتكنولوجيات الحديثة، ثم تأتي نسبة 36.67% بالنسبة لفئة 30 سنة إلى 43 سنة التي يكون اهتمامها متوسطا لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية، وأخيرا 10% لفئة أكبر من 50 سنة و تعد الفئة الأقل استخداما لبطاقات الدفع

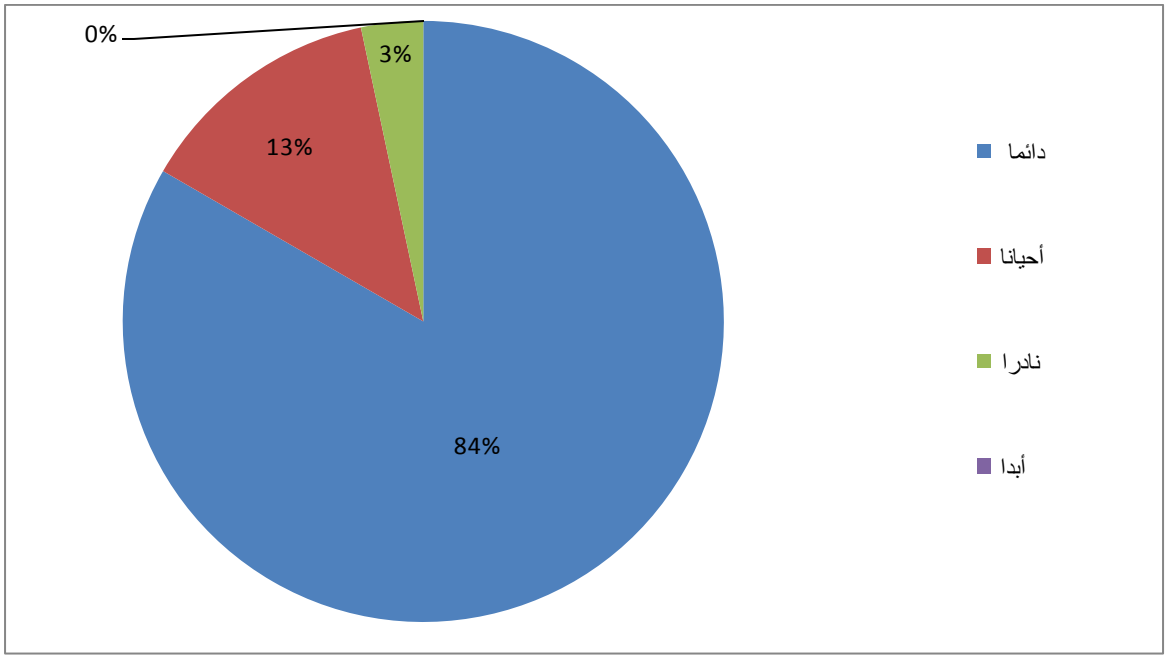
الالكترونية، وكل هذا يعود إلى مدى استخدام و الاهتمام و التطلع إلى التكنولوجيات الحديثة و اتجاهات الأفراد إليها.

المحور الثاني : اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية مع المؤسسات الخدماتية.

الجدول رقم 05: يوضح استعمال بطاقات الدفع الالكترونية على وسائل الدفع التقليدية

أفضل استعمال بطاقات الدفع الالكترونية على وسائل الدفع التقليدية	التكرار	النسبة %
دائما	25	%83.34
أحيانا	4	%13.33
نادرا	1	%03.33
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

شكل رقم 01 : دائرة نسبية توضح نسب استعمال بطاقات الدفع الالكترونية على وسائل الدفع التقليدية



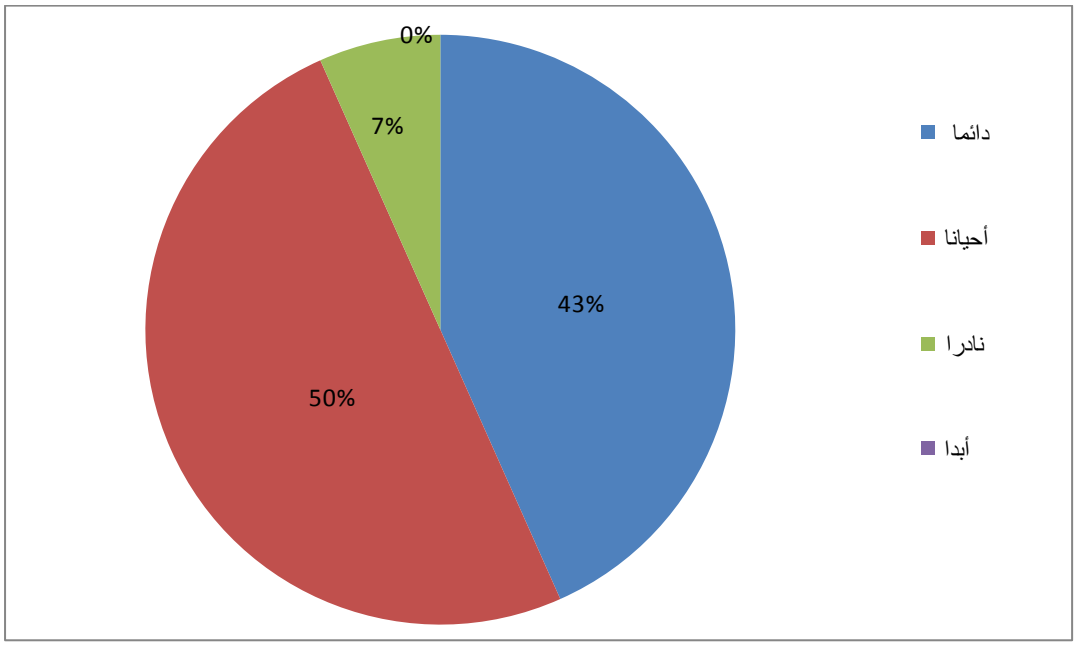
يوضح الجدول و الشكل أعلاه مدى استعمال بطاقات الدفع الالكترونية على وسائل الدفع التقليدية، و تشير أعلى نسبة أن المستخدمين يميلون إلى هذه البطاقات الالكترونية دائما ب83.34%، ثم أحيانا ب 13.33% ، و نادرا ب 3.33% و نسبة أبدا منعدمة.

و هذا ما بين أن المستخدمين يفضلون هذه التكنولوجيا لسهولة استخدامها و حملها و سرعتها في الاستعمال أكثر من الوسائل التقليدية التي معظم خدماتها تساهم في تضيع الوقت له.

الجدول رقم 04 : يوضح نسبة استعمال بطاقات الدفع الالكترونية

استعمال بطاقات الدفع الالكترونية	التكرار	النسبة %
دائما	13	%43.33
أحيانا	15	%50
نادرا	2	%6.67
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

شكل رقم 04: دائرة نسبية توضح نسبة استعمال بطاقات الدفع الالكترونية



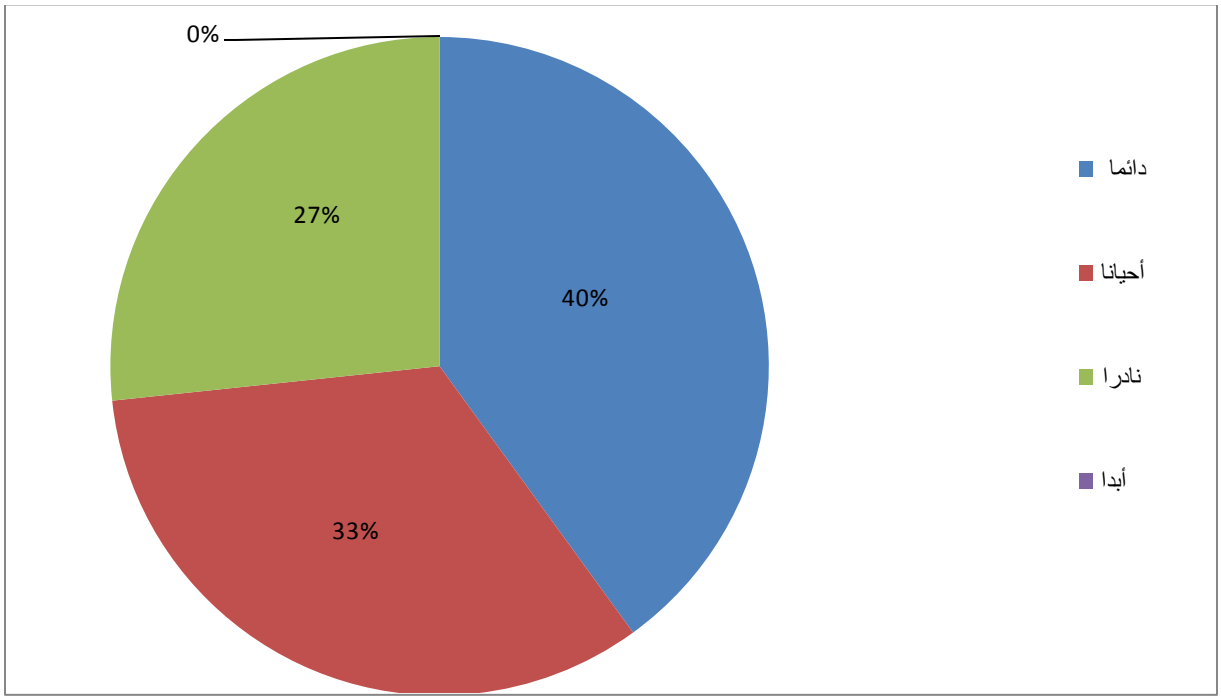
نلاحظ من خلال الشكل و الجدول أعلاه أن نسبة استعمال بطاقات الدفع الالكترونية متوسطة لدى المستخدمين بنسبة 50% بينما 43.33% من المستخدمين يستعملون هذه البطاقات بصفة دائمة ، أما 6.67% نادرا ما يستخدمونها فيما لم يذكر انه لا تستخدم أبدا ب 00%.

ومن ذلك نستنتج أن عينة الدراسة كلها تقوم باستخدام بطاقات الدفع الالكترونية لتفعيل مختلف خدماتهم.

الجدول رقم 05 : يوضح نسبة الاعتماد على المؤسسات الخدماتية لقضاء مختلف الخدمات

لتفعيل خدماتي اعتمد على المؤسسات الخدماتية	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	10	%33.33
نادرا	8	%26.67
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 05 : دائرة نسبية توضح نسبة الاعتماد على المؤسسات الخدماتية لقضاء مختلف الخدمات



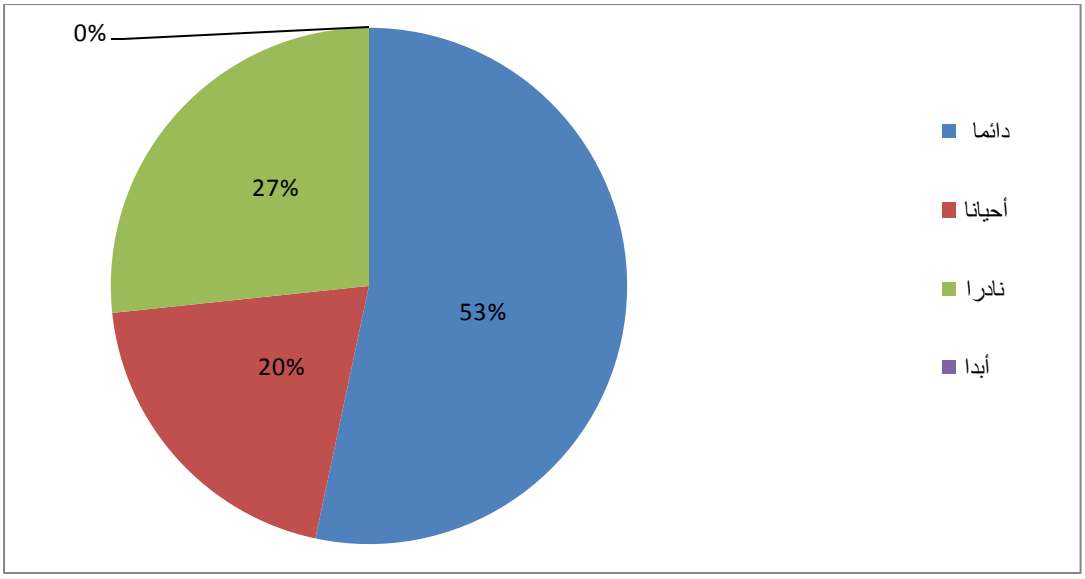
يوضح الشكل و الجدول أعلاه نسبة الاعتماد على المؤسسات الخدماتية لتفعيل مختلف الخدمات، فنلاحظ أن 40% من المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية يعتمدون دائما على قضاء خدماتهم في المؤسسات الخدمية ، و تعود نسبة 33.33% إلى أن المستخدمين أحيانا ما يعتمدون على هذه المؤسسات ، و أخيرا نادرا ما يعتمدون عليها ب 26.63% .

و نستنتج أن معظم المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية يعتمدون على هذه المؤسسات لتفعيل خدماتهم.

الجدول رقم 06: يوضح نسبة مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في سرية العمل

تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في سرية العمل	التكرار	النسبة %
دائما	16	%53.33
أحيانا	06	%20
نادرا	08	%26.67
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

شكل رقم 06: دائرة نسبية توضح نسبة مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في سرية العمل

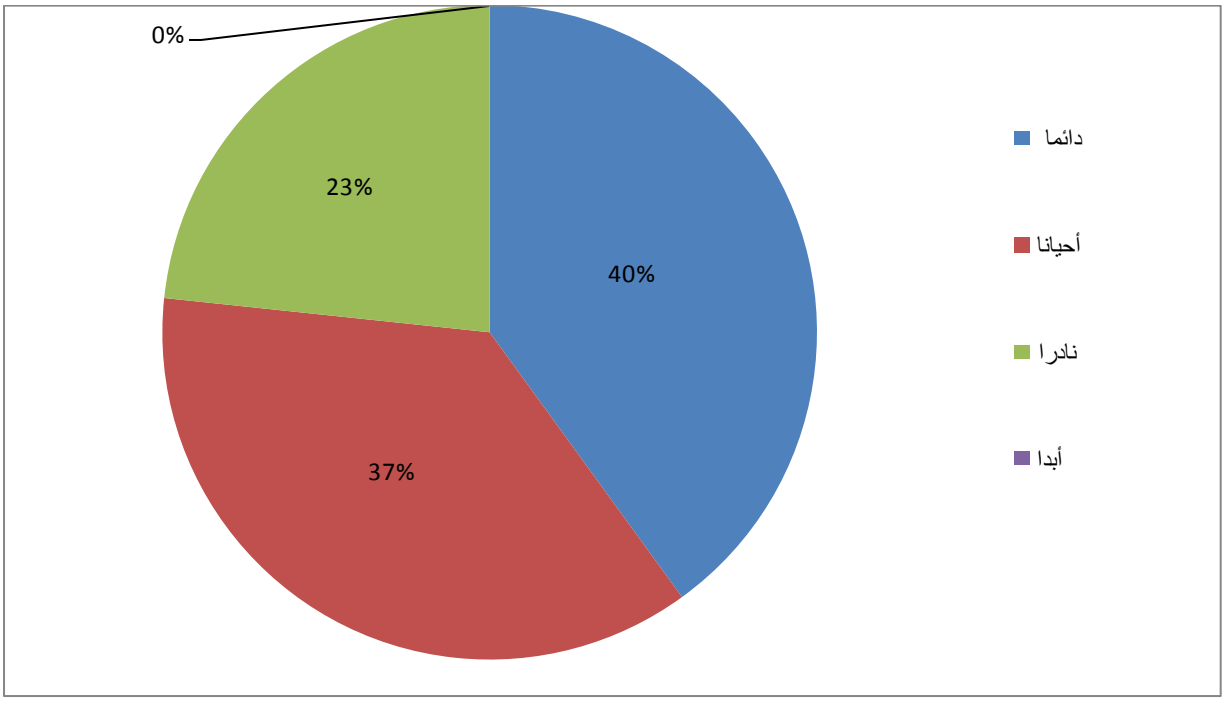


يوضح الشكل و الجدول أعلاه نسبة مساهمة البطاقات الدفع الالكترونية في سرية العمل المستخدم، فدائما ما تساهم في ذلك بنسبة 53.33% ثم نادرا ب26.67% و أخيرا 20% أحيانا ، و نستنتج مما سبق ذكره ان بطاقات الدفع الالكترونية تساهم في سرية العمل و تسهيل مختلف الخدمات.

الجدول رقم 07: يوضح ما يدفع إلى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لاختصار الوقت في تفعيل الخدمات

ما يدفعني إلى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لاختصار الوقت في خدماتي	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	11	%36.67
نادرا	07	%23.33
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

شكل رقم 07: دائرة نسبية للدافع الى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لاختصار الوقت في تفعيل الخدمات

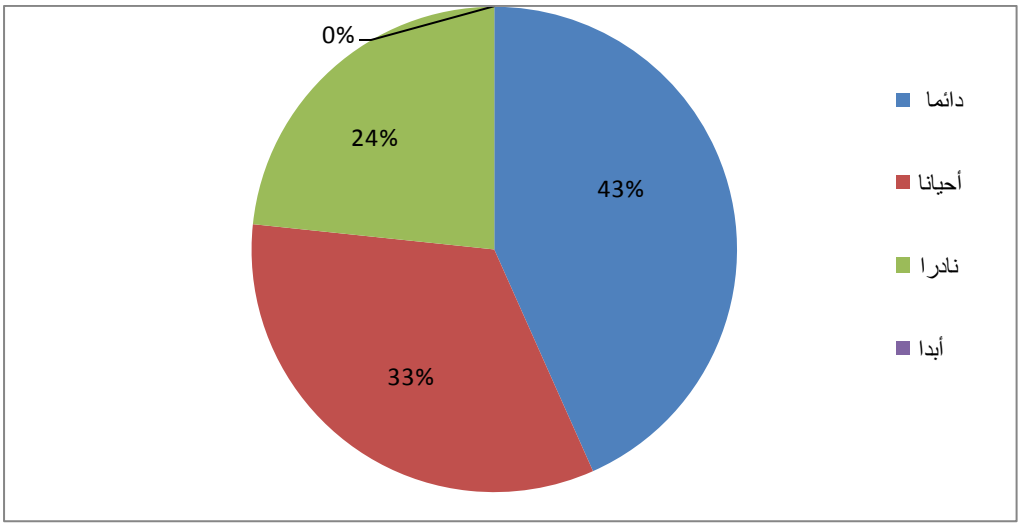


يبين الشكل و الجداول أعلاه ما يدفع إلى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية اختصار الوقت في تفعيل الخدمات فتلاحظ دائما ما يستخدمها المستهلك ب40% ثم تليها أحيانا ب36.67% و نادرا ب 23.33% ، أما نسبة أبدا منعدمة ب 00% و نستنتج أن بطاقات الدفع الالكترونية تساهم في توفير الوقت للمستخدم أثناء استعمالها في مختلف خدماته .

الجدول رقم 08: يوضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في الحصول على فرصة استعمال خدمات في مختلف المجالات من خلال دفع الفواتير

تساهم في الحصول على فرصة استعمال خدمات في مختلف مجالات من خلال دفع الفواتير	التكرار	النسبة %
دائما	13	%43.33
أحيانا	10	%33.33
نادرا	07	%23.34
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

شكل رقم 08: دائرة نسبية لمساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في الحصول على فرصة استعمال خدمات في مختلف المجالات لدفع الفواتير



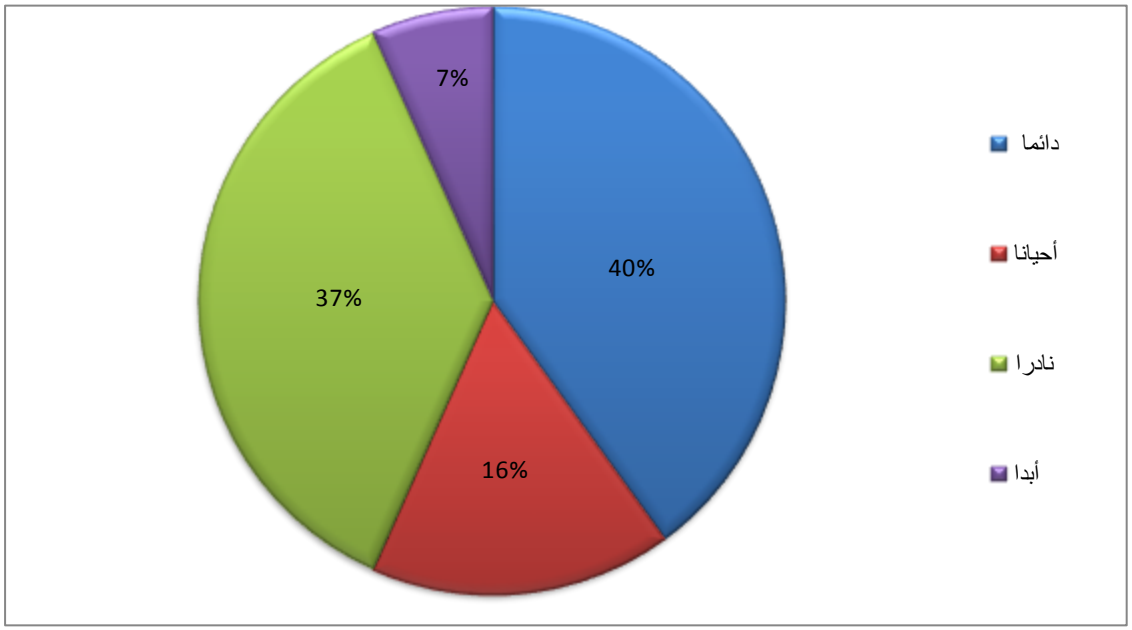
بين الشكل و الجدول أعلاه مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في الحصول عللا فرصة استعمال خدمات في مختلف المجالات من خلال دفع الفواتير، ومن خلال تحليل الجدول نلاحظ أن هذه البطاقات تساهم دائما في ذلك بنسبة تقدر ب43.33% بينما نسبة 33.33% أحيانا ، بينما 23.44% يرون أنها نادرا ما تساهم في ذلك.

نستنتج أن بطاقات الدفع الالكترونية تساهم بقدر عالي في توفير الخدمات من خلال دفع الفواتير.

الجدول رقم 09 : يوضح إمكانية استئجار آو كراء خدمة معينة باستعمال بطاقات الدفع الالكترونية

تتيح إمكانية استئجار و كراء خدمة معينة	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	05	%16.66
نادرا	11	%36.67
أبدا	2	%6.67
المجموع	30	%100

شكل رقم 09: دائرة نسبية لإمكانية استئجار آو كراء خدمة معينة باستعمال بطاقات الدفع الالكترونية



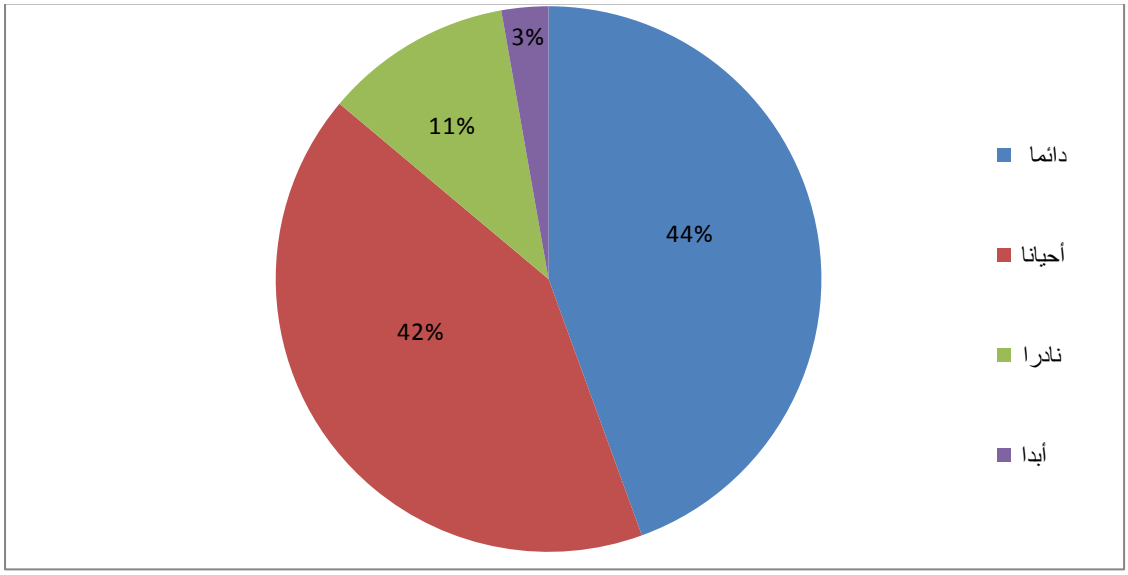
يوضح الشكل و الجدول أعلاه إمكانية استئجار آو كراء خدمة معينة باستعمال بطاقات الدفع الالكترونية، فتتيح ذلك دائما بنسبة 40% ، فيما ترى نسبة 36.67% من المستخدمين نادرا ما يمكنهم الدفع عن طريق هذه البطاقات أثناء كراء آو استئجار خدمة معينة ، فيما يرى 16.66% ذلك أحيانا، و أخيرا فهناك من يرى انه لا يمكن أبدا تفعيل هذه الخدمة بنسبة تقدر ب 6.67% .

و نستنتج أن هناك من المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية ما يستخدمها في دفع أثناء استئجار آو كراء لخدمة معينة .

الجدول رقم 10: يوضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية على توفير المعلومات سواء لشخص أو خدمة

تساهم بطاقات الدفع الالكترونية على توفير المعلومات	التكرار	النسبة %
دائما	10	%33.33
أحيانا	15	%50
نادرا	4	%13.34
أبدا	1	%3.33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 1: دائرة نسبية لمساهمة بطاقات الدفع الالكترونية على توفير المعلومات سواء لشخص آو الخدمة

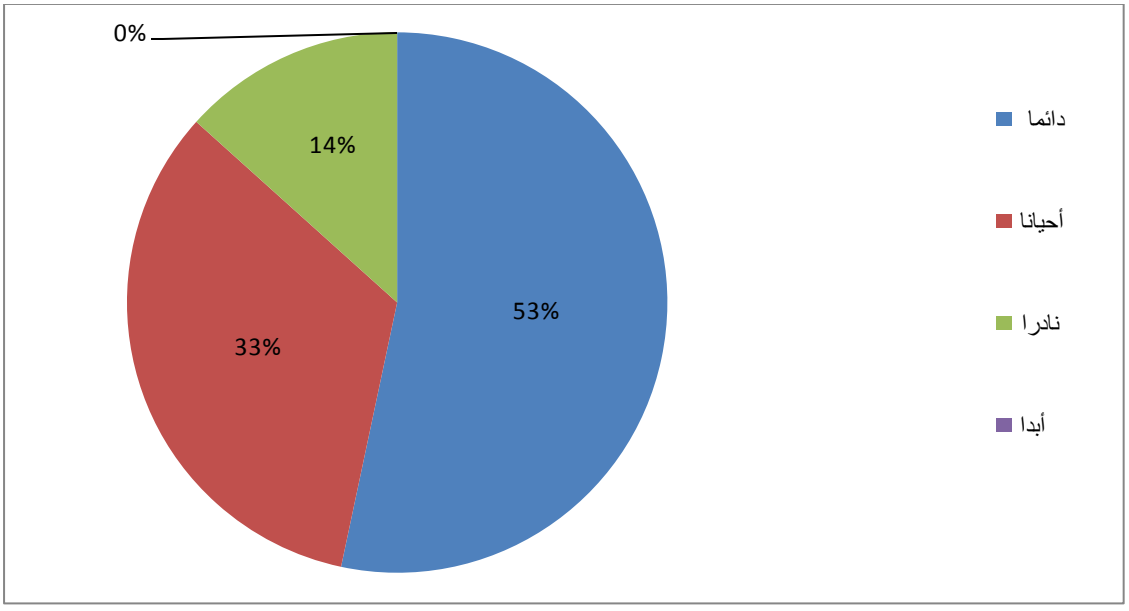


يوضح الشكل و الجدول أعلاه نسبة مساهمة البطاقات الدفع الالكترونية على توفير المعلومات سواء لشخص آو لخدمة و من خلال نتائج التحليل في الجدول نلاحظ أنه أحيانا ما تساهم في ذلك ب 50% ، ثم تأتي نسبة 33.33% يرون دائما ما تساهم في ذلك، و أخيرا يرتن نادرا ما تساهم في ذلك نسبة تقدر ب 13.34% كما نجد أن هناك فئة ترى أن هذه البطاقات لا تساهم في توفير المعلومات أبدا وذلك بنسبة قليلة تقدر ب3.33%

الجدول رقم 11: يوضح مدى تحقيق الإحساس بالراحة أثناء استخدام بطاقات الدفع الالكترونية

تحقيق الإحساس بالراحة أثناء استخدام بطاقات الدفع الالكترونية	التكرار	النسبة %
دائما	16	%53.33
أحيانا	10	%33.33
نادرا	4	%13.34
أبدا	0	0
المجموع	30	%100

شكل رقم 11: دائرة نسبية توضح تحقيق الإحساس بالراحة أثناء استخدام بطاقات الدفع الالكترونية



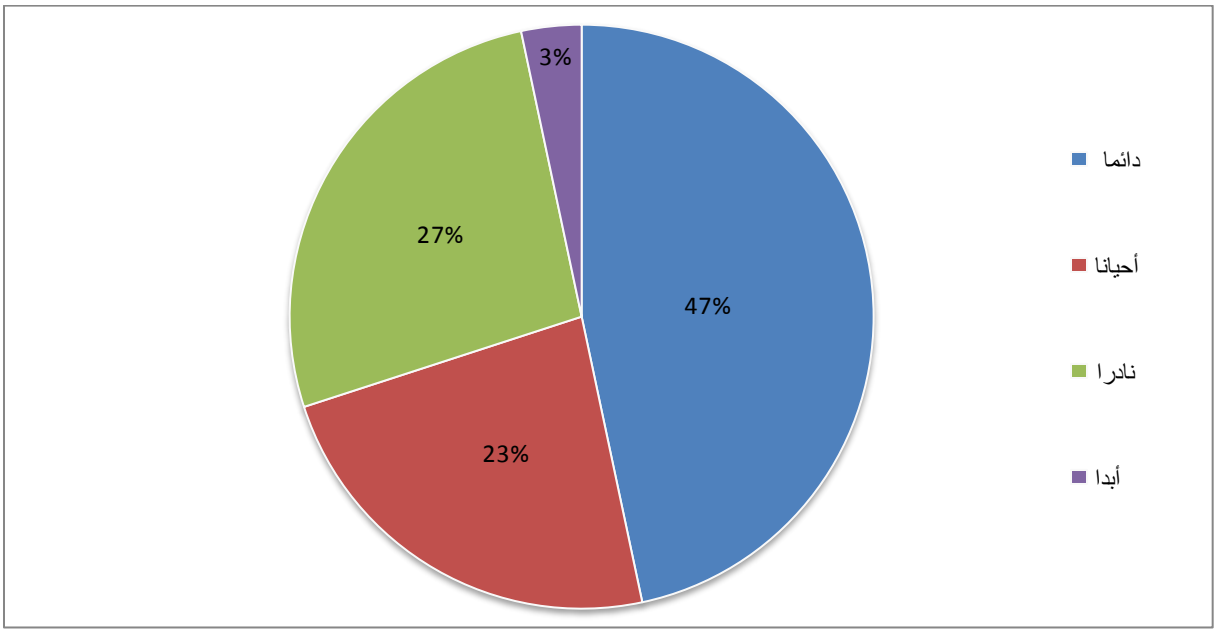
بين الشكل و الجدول أعلاه مدى تحقيق الإحساس بالراحة أثناء استخدام بطاقات الدفع الالكتروني، نلاحظ أن نسبة 53.33% من المستخدمين بحيث لديهم دائما هذا الشعور ، ثم تأتي نسبة 33.33% أحيانا و أخيرا ب 13.34%.

نستنتج أن عند استخدام البطاقات الدفع الالكترونية لتفعيل مختلف الخدمات توفر الإحساس بالرأفة و ذلك لتجنب عدة عراقيلك توفير الوقت و اجتناب الاكتظاظ و الانتظار.

الجدول رقم 12: يوضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل و توفير الخدمات الموجهة

تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل طلباتي و توفير الخدمات الموجهة	التكرار	النسبة %
دائما	14	%46.67
أحيانا	7	%23.33
نادرا	8	%26.67
أبدا	1	%3.33
المجموع	30	%100

شكل رقم 12 : دائرة نسبية لمساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل و توفير الخدمات الموجهة



يبين الشكل و الجدول أعلاه مساهمة بطاقات الدفع الالكتروني في تسهيل و توفير الخدمات الموجهة، فمن خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول و الشكل فدائما ما تقوم بهذه التسهيلات ب 46.67% ، فيما يرى 26.67% منهم نادرا ما تقوم بذلك فيما تساهم أحيانا في توفير و تسهيل الخدمات بنسبة تقدر ب 23.33% ، و أخيرا هناك من يرى أنها لا تساهم أبدا بنسبة 3.33%.

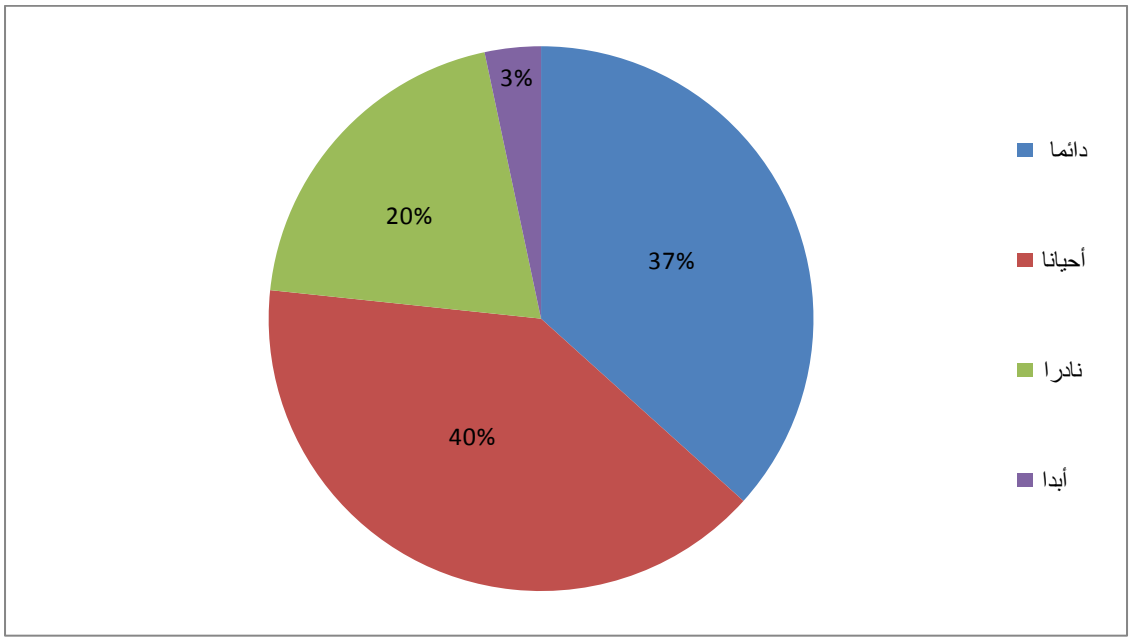
نستنتج أن بطاقات الدفع الالكترونية تساهم في توفير الخدمات و تسهيلها للمستخدمين و ذلك باستخدام هذه البطاقات في العديد من المجالات كالخدمات التجارية و الخدماتية ....الخ.

المحور الثالث : اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية مع المؤسسات التجارية .

الجدول رقم 13: يوضح استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في عملية الشراء

استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في عملية الشراء	التكرار	النسبة %
دائما	11	%36.67
أحيانا	12	%40
نادرا	06	%20
أبدا	01	3.33
المجموع	30	%100

شكل رقم 13: دائرة نسبية توضح استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في عملية الشراء



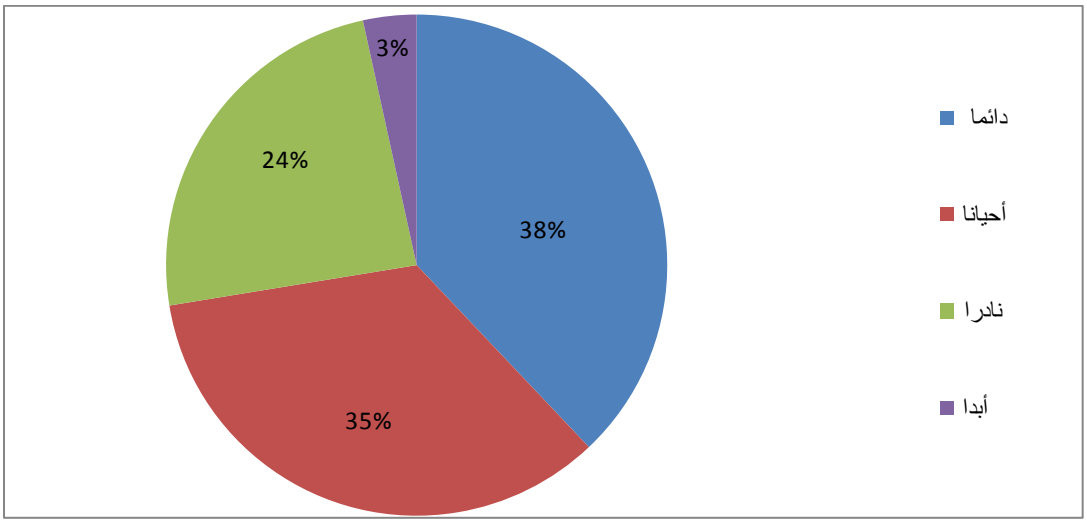
يبين الشكل و الجدول أعلاه مدى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في عملية الشراء لدى أفراد العينة، فنجد 40% منهم يستخدمونها أحيان، فيما تستعمل 36.67% بطاقات الدفع دائما في كل المعاملات الشرائية ، فيما يكون ذلك نادرا لدى البعض ب 20% ، فيما لا تستعمل أبدا من 3.33% منهم لأسباب تعنيهم.

و نستنتج أن المستخدمين لبطاقات الدفع الالكترونية أحيانا ما يستخدمونها لدفع عند الشراء.

الجدول رقم 14: يوضح استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لمزاولة المشاريع التجارية

استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لمزاولة مشاريعي التجارية	التكرار	النسبة %
دائما	11	%36.67
أحيانا	10	%33.33
نادرا	07	%23.33
أبدا	02	%6
المجموع	30	%100

شكل رقم 14: دائرة نسبية توضح استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لمزاولة المشاريع التجارية



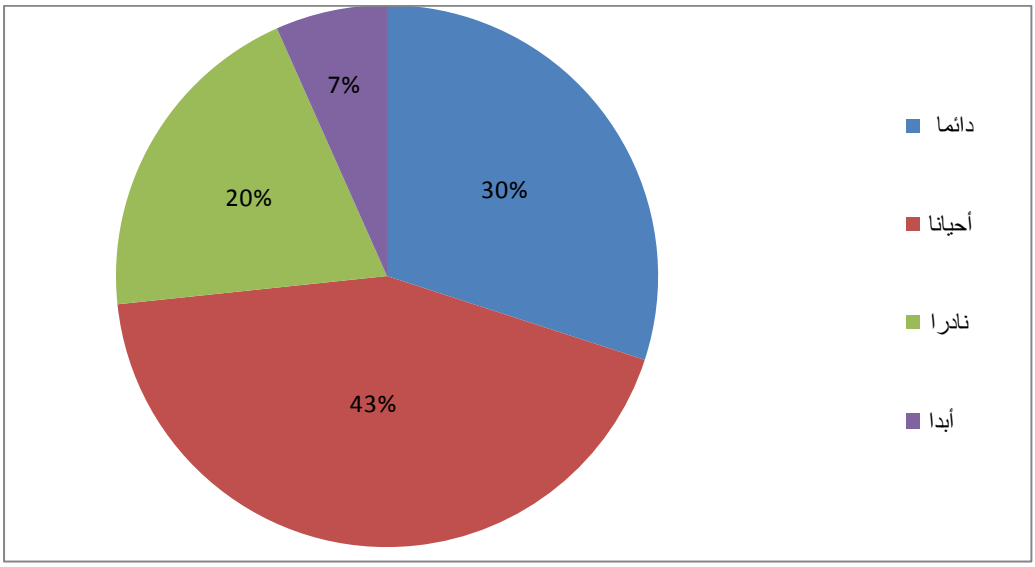
يبين الشكل و الجدول أعلاه استخدام بطاقات الدفع الالكترونية لمزاولة المشاريع التجارية ، فنلاحظ 36.33% دائما ما يستخدمون البطاقات لمزاولة مشاريعهم التجارية فيما نجد 33.33% أحيانا ما يستخدمونها و 23.33% نادرا ، و أخيرا 6% لا يستخدمونها أبدا.

و نستنتج أن هناك فئة لديها بطاقات الدفع الالكترونية لكن لا يستعملونها أبدا لمزاولة المشاريع التجارية أي أنهم يعتمدون على الوسائل التقليدية.

الجدول رقم 15 : يوضح استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في القطاعات التي تخدم المؤسسات التجارية (التأمين ، البنوك ، التجارة)

استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في القطاعات التي تخدم المؤسسات التجارية	التكرار	النسبة %
دائما	9	%30
أحيانا	13	%43.33
نادرا	06	%20
أبدا	02	%6.66
المجموع	30	%100

شكل رقم 15: دائرة نسبية توضح استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في القطاعات التي تخدم المؤسسات



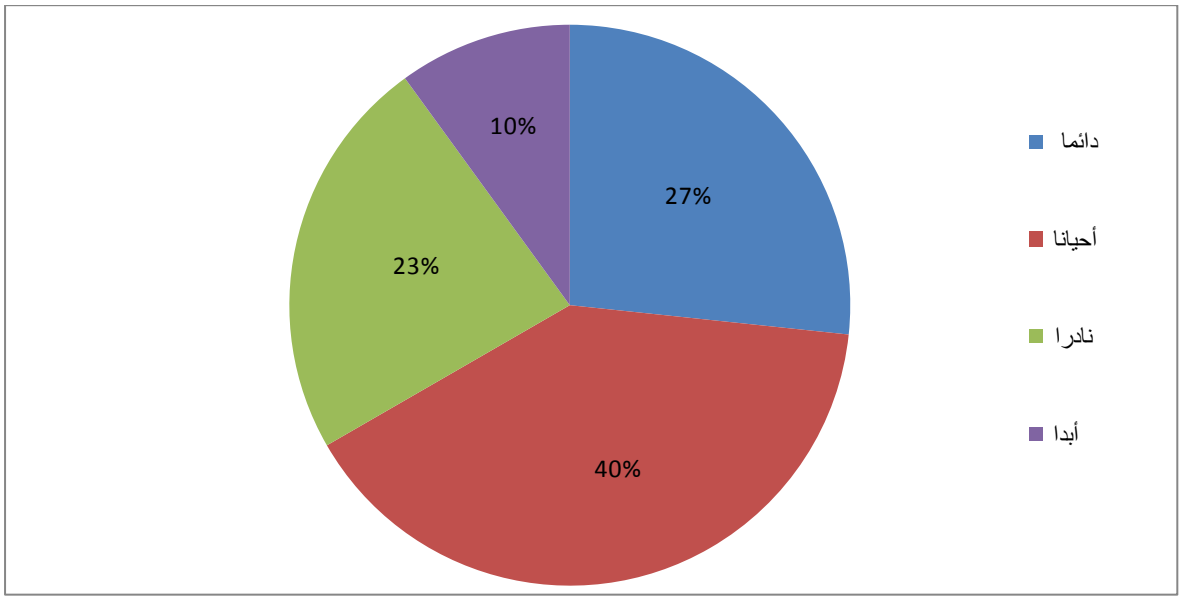
يبين الشكل و الجدول أعلاه استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في القطاعات التي تخدم المؤسسات التجارية (التأمين، البنوك ، التجارة ...الخ) فنلاحظ أن استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في هذه القطاعات يكون أحيانا ب 43.33% ثم تأتي 30% دائما حسب رأي أفراد العينة، و20% نادرا، و أخيرا لا يتم استخدامها لبدا ب 6.66%.

و نستنتج أن هناك فئة لا تستخدم بطاقات الدفع الالكترونية في المؤسسات التجارية و انها لا تزال تعتمد على الوسائل التقليدية في ذلك.

الجدول رقم 16: يوضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية (إنتاج سلع) داخل المؤسسة التجارية.

تسهل بطاقات الدفع الالكترونية مختلف النشاطات داخل المؤسسة	التكرار	النسبة %
دائما	8	%26.67
أحيانا	12	%40
نادرا	07	%23.33
أبدا	03	%10
المجموع	30	%100

شكل رقم 16: دائرة نسبية توضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية داخل المؤسسة



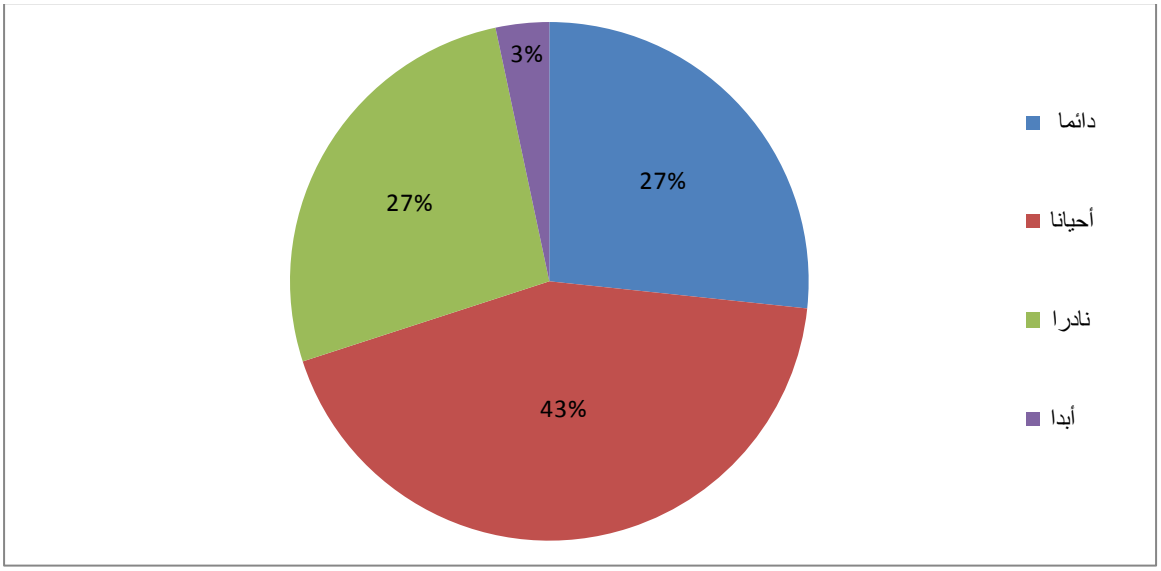
يبين الشكل و الجدول أعلاه مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية (إنتاج سلع ...الخ) داخل المؤسسة التجارية، فنلاحظ أن 40% ما يساهم ذلك أحيانا ثم 26.67% دائما أما 23.33% نادرا، و في الأخير أبدا ب 10% .

و نستنتج أن أحيانا ما تسهل هذه البطاقات النشاطات داخل المؤسسة و ذلك يعود إلى نوع النشاط و نوع معاملاته.

الجدول رقم 17: يوضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية (توزيع سلع، بيع...) خارج المؤسسة

تسهيل بطاقات الدفع الالكترونية مختلف النشاطات خارج المؤسسة	التكرار	النسبة %
دائما	08	%26.67
أحيانا	13	%43.33
نادرا	08	%26.67
أبدا	01	%3.33
المجموع	30	%100

شكل رقم 17: دائرة نسبية توضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية خارج المؤسسة



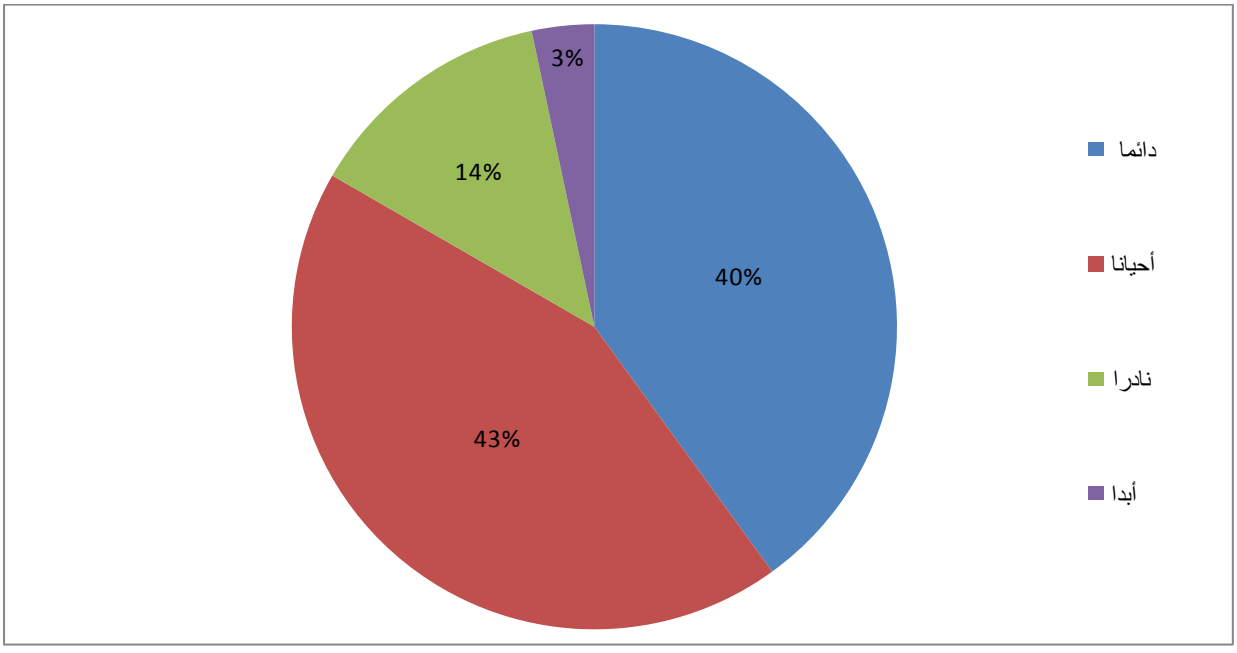
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية (توزيع سلع، بيع ...الخ) خارج المؤسسة تكون أحيانا ب 43.33% كما نرى نسبة 26.67% أنها

تساهم دائما و نادرا بنفس النسبة، و أخيرا أبدا ب 3.33% ونستنتج أن هناك تباين في استعمال هذه التكنولوجيا حسب نوع النشاط و إمكانية استخدامها فيها .

الجدول رقم 18: يوضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف المعاملات التجارية بين المنتج و المستهلك

تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف المعاملات التجارية بين المنتج والمستهلك	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	13	%43.33
نادرا	04	%13.34
أبدا	01	%3.33
المجموع	30	%100

شكل 18: دائرة نسبية توضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف المعاملات التجارية بين المنتج و المستهلك



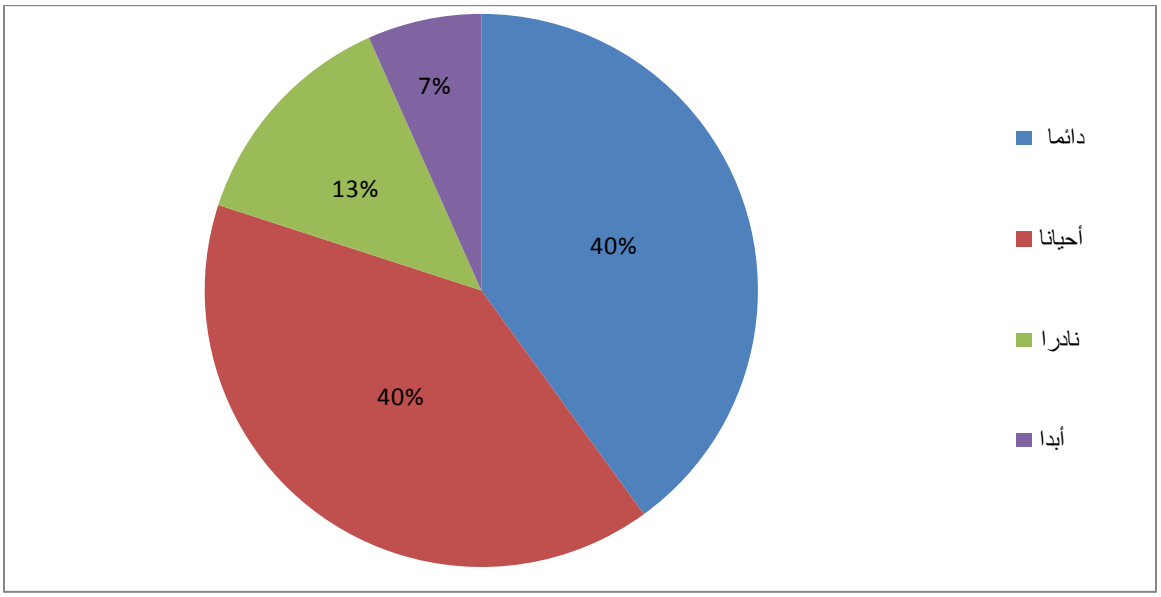
بين الشكل و الجدول أعلاه مساهمة بطاقات الدفع الالكتروني في تسهيل مختلف المعاملات التجارية بين المنتج و المستهلك أحيانا ب43.33% و دائما ب 40% لدى بعض المستهلكين لتوفيرها الوقت لهم لكثرة انشغالاتهم و معاملاتهم و نادرا ب 13.34% ، و أبدا ب 3.33% .

و نستنتج أن هذه البطاقة أحيانا ما تشمل المعاملات التجارية بين المنتج و المستهلك.

الجدول رقم 19: يوضح اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة بطاقات الدفع الالكتروني يساهم في حل المشاكل التي يتعرض لها المستخدم.

	التكرار	**النسبة %**
دائما	12	%40
أحيانا	12	%40
نادرا	04	%13.34
أبدا	02	%6.66
المجموع	30	%100

شكل رقم 19 : دائرة نسبية لاعتماد المؤسسات التجارية لخدمة بطاقات الدفع الالكترونية ساهم في مشاكل التي يتعرض لها المستخدم



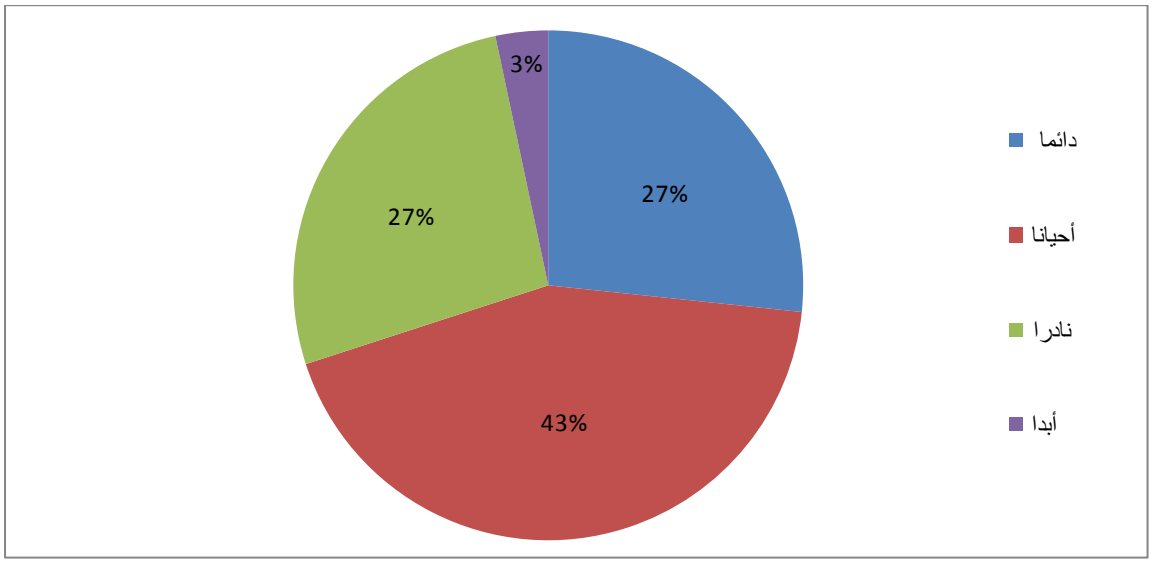
بين الشكل و الجدول أعلاه اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة بطاقات الدفع الالكترونية ساهم في حل المشاكل التي يتعرض لها المستخدم، دائما و أحيانا ب 40% حسب المشاكل المتعرض لها ، و بنسبة 13.34% نادرا ما تعتمد على خدمة البطاقات الدفع في هذه المؤسسات و تأتي في الأخير أبدا بنسبة 6.66% و ذلك لعدم وجود مشاكل متعلقة بالمستخدم.

و نستنتج أن هذه البطاقات تساهم في حل المشاكل التي يتعرض لها المستخدم في المؤسسات التجارية و لذلك بتوفير و تسهيل الخدمات و كذلك كدفع عند الشراء دون التنقل.

الجدول رقم 20: يوضح اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة البطاقات دف الالكترونية لتوفيرها الأمان للمستخدم

اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة البطاقات دف الالكترونية لتوفيرها الأمان للمستخدم	التكرار	النسبة %
دائما	11	%36.67
أحيانا	11	%36.67
نادرا	07	%23.33
أبدا	01	%3.33
المجموع	30	%100

شكل رقم 20: دائرة نسبية توضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية خارج المؤسسة

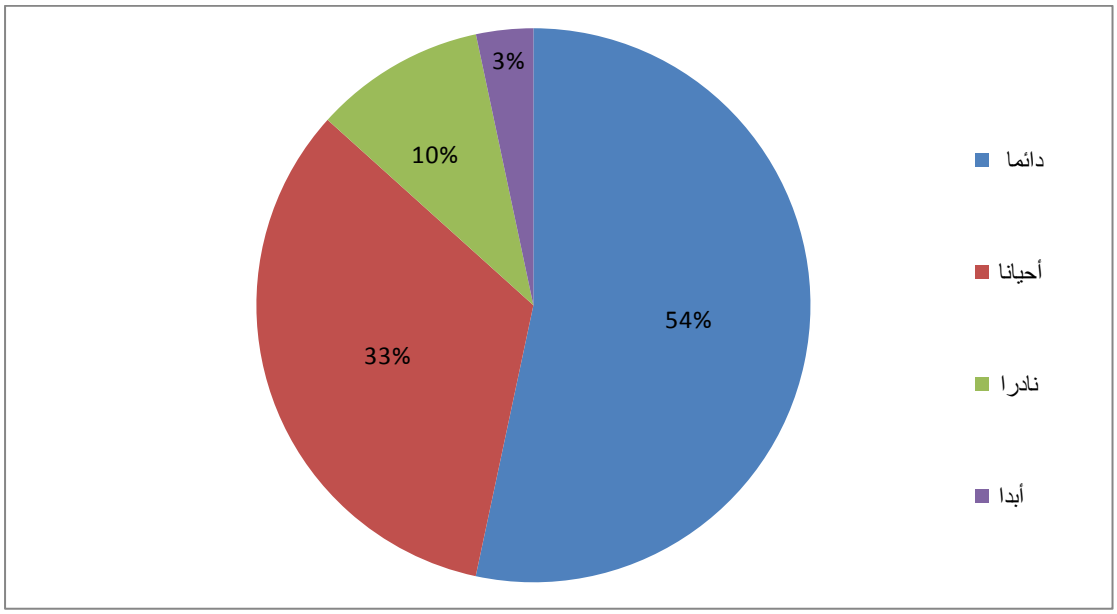


بين الجدول أعلاه اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة بطاقات الدفع الالكترونية لتوفيرها الأمان للمستخدم ، فنلاحظ أن دائما آو أحيانا بنفس النسبة و التي هي 36.67%، و يرى بعض أفراد العينة بنسبة 23.33% نادرا ما تعتمد عليها هذه المؤسسات، و أبدا ب 3.33% و ذلك لعدم اطمئنانهم لاستخدامها.

الجدول رقم 21: يوضح اعتماد المؤسسات التجارية على التكنولوجية الحديثة في مختلف الخدمات

تقدم المؤسسات التجارية مختلف خدماتها باعتماد على التكنواوجيا الحديثة	التكرار	النسبة %
دائما	16	%53.34
أحيانا	10	%33.33
نادرا	03	%10
أبدا	01	%3.33
المجموع	30	%100

شكل رقم 21: دائرة نسبية توضح مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف النشاطات التجارية خارج المؤسسة



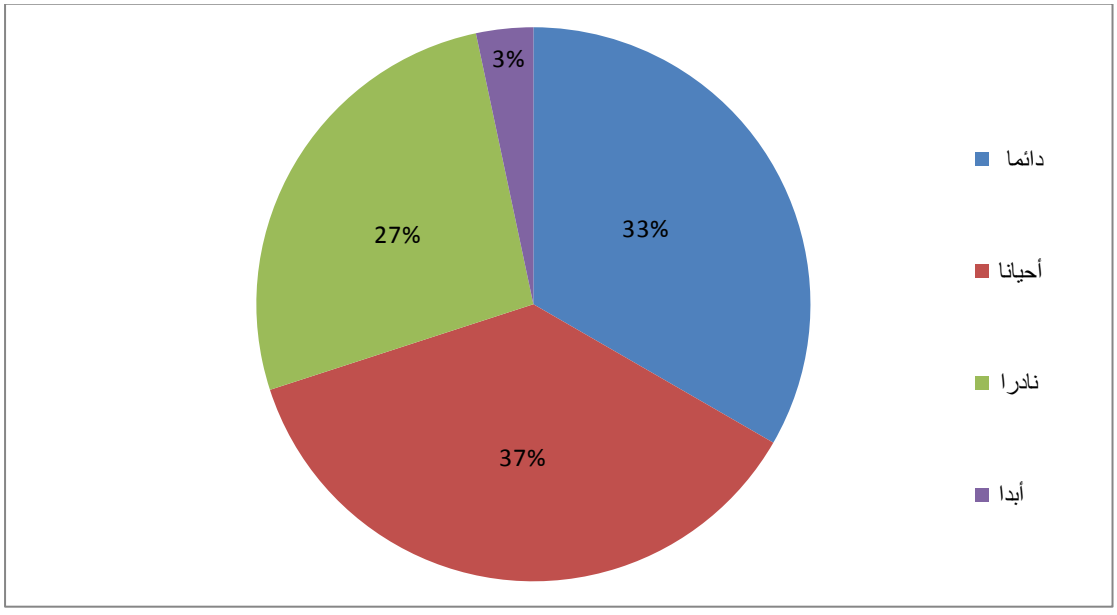
بين الشكل و الجدول أعلاه اعتماد المؤسسات التجارية على التكنولوجية الحديثة في مختلف الخدمات دائما بـ 53,34 % ، و أحيانا ما يعتمدون عليها بـ 33,33 % ، ثم نادرا بنسبة 10 % و 3,33 % لا يعتمدون عليها أبدا .

و نستنتج أن معظم المؤسسات التجارية تعتمد على التكنولوجية الحديثة لتفعيل خدماتها كما أن هناك فئة قليلة ترى أن هذه المؤسسات لا تقوم بإدخال التكنولوجية الحديثة على جميع خدماتها أي أن هناك خدمات تقوم بها بطرق التقليدية .

جدول رقم 22 : يوضح استعمال المؤسسات التجارية لبطاقات الدفع الإلكترونية يحقق رضا المستهلكين من خلال تسريع وتيرة توفير الخدمات .

تحقيق المؤسسات التجارية رضا المستهلكين من خلال تسريع وتيرة توفير الخدمات باستعمال بطاقات الدفع الإلكترونية	التكرار	النسبة %
دائما	10	%33,33
أحيانا	11	%36,67
نادرا	08	%26,67
أبدا	01	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 22 : دائرة نسبية لتوضيح استعمال المؤسسات التجارية لبطاقات الدفع الإلكترونية يحقق رضا المستهلكين من خلال تسريع وتيرة توفير الخدمات .

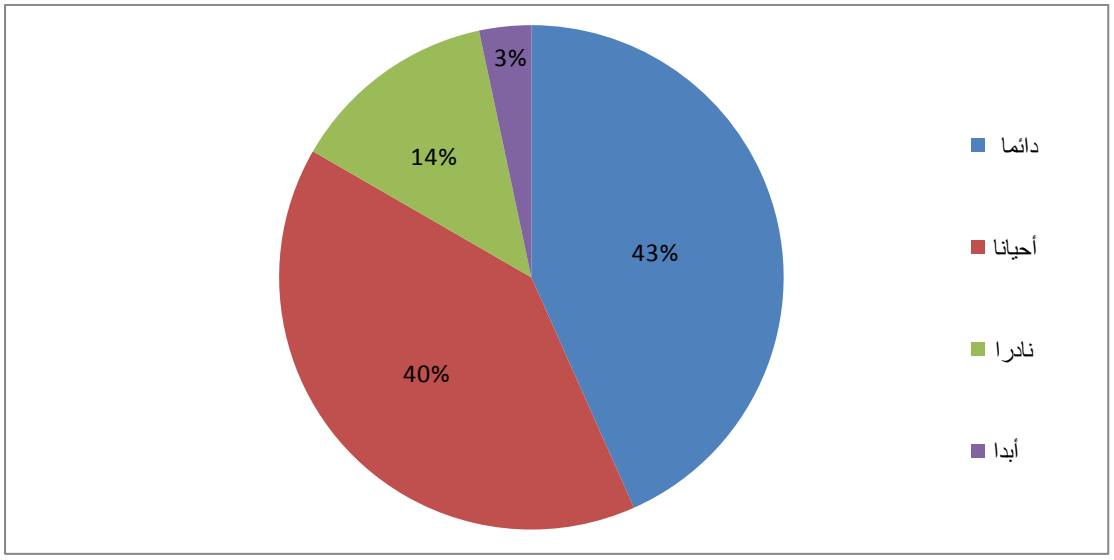


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه استعمال المؤسسات التجارية لبطاقات الدفع الإلكترونية تحقيق رضا المستهلكين من خلال تسريع وتيرة توفير الخدمات و ذلك أحيانا بنسبة 36,67 % و دائما بـ33,33 % و نادرا 26,67 % و أخيرا أبدا و أخيرا أبدا 3,33 % و نستنتج أن أحيانا ما تحقق هذه المؤسسات رضا المستهلكين .

الجدول رقم 23 : يوضح الاستفسار عن بطاقات الدفع الإلكترونية من عمال المؤسسات التجارية يشعرني بالطمأنينة و الارتياح

الاستفسار عن بطاقات الدفع الإلكترونية من عمال المؤسسات التجارية يشعرني بالطمأنينة و الارتياح	التكرار	النسبة %
دائما	13	%43,33
أحيانا	12	%40
نادرا	04	%13,34
أبدا	01	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 23 : دائرة نسبية للاستفسار عن بطاقات الدفع الإلكترونية من عمال المؤسسات التجارية يشعرني بالطمأنينة و الارتياح



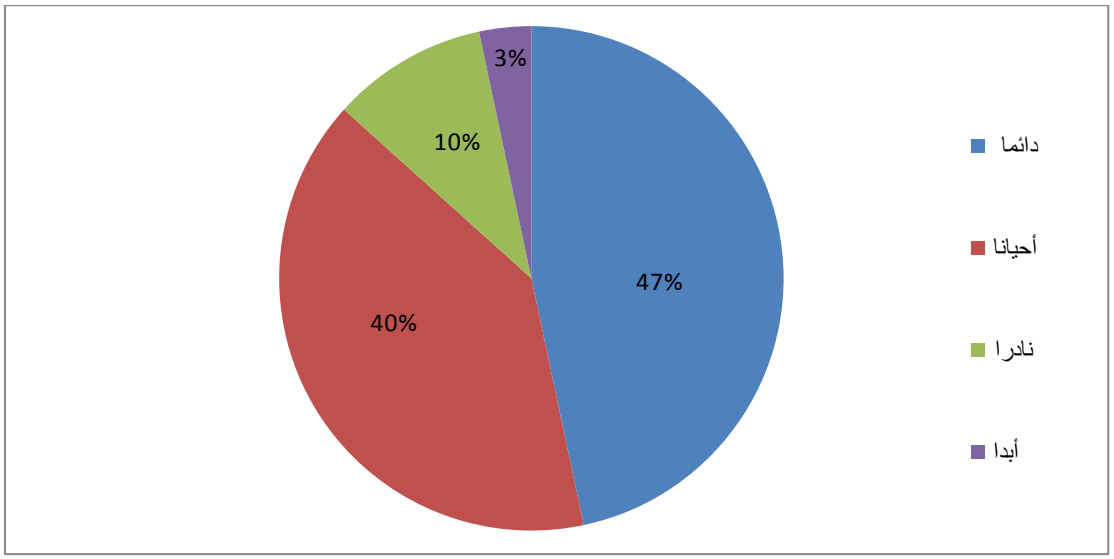
يبين الشكل و الجدول أعلاه الاستفسارات عن بطاقة الدفع الإلكترونية من عمال المؤسسات التجارية و ذلك يشعر المستخدم بالطمأنينة و الارتياح و يكون ذلك دائما بـ 43,33 % ثم يأتي أحيانا بـ40 % ثم نادرا بـ 13,34 % و أخيرا أبدا بـ3,33 % .

و نستنتج أن استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المؤسسات يجعل المستخدم يشعر بالطمأنينة و الارتياح و ذلك بفضل الاستفسارات من عمال المؤسسات و شرحهم لعملية الاستخدام و المزايا التي تملكها هذه البطاقات .

الجدول رقم 24 : يوضح عدم مقدرة تغيير تعامل مع المؤسسات التجارية التي تستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية .

لا يمكني تغيير تعاملي مع المؤسسات التجارية التي تستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية	التكرار	النسبة %
دائما	14	%43,33
أحيانا	12	%40
نادرا	03	%13,34
أبدا	01	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 24 : دائرة نسبية لعدم مقدرة تغيير تعامل مع المؤسسات التجارية التي تستخدم بطاقات الدفع الإلكتروني .



يبين الشكل و الجدول أعلاه عدم مقدرة تغيير تعامل مع المؤسسات التجارية التي تستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية و من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه فلا يمكن التغيير دائما بنسبة 46,67 % و أحيانا بـ 40 % ثم نادرا بـ 10 % و أخيرا أبدا بـ 3,33 % هي أنهم يستطيعون التغيير التعامل .

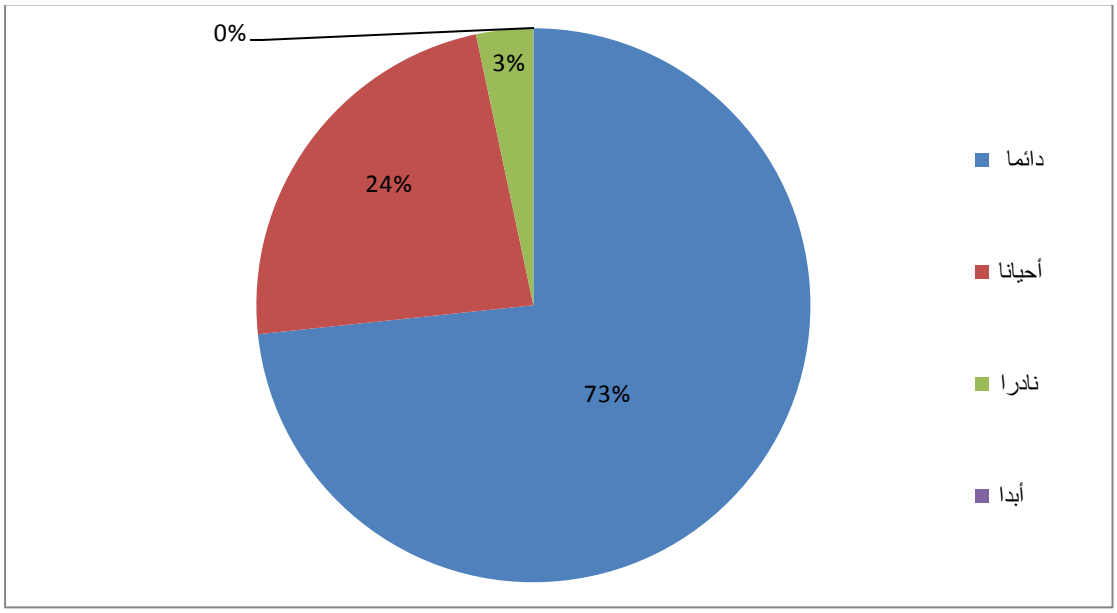
و نستنتج أن الفئة الكبيرة لا تستطيع تغيير التعامل و تفضيل التعامل بالوسائل الحديثة نظرا لسهولة الاستعمال و توفير الوقت .

المحور الرابع : اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت ,

الجدول رقم 25 : يوضح استخدام الإنترنيت في عمليات البيع و الشراء في مواقع الإنترنيت

استخدام الإنترنيت في عمليات البيع و الشراء في مواقع الإنترنيت	التكرار	النسبة %
دائما	22	%73,33
أحيانا	07	%23,34
نادرا	01	%3,33
أبدا	00	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 25 : دائرة نسبية لاستخدام الإنترنيت في عمليات البيع و الشراء عبر مواقع الإنترنيت



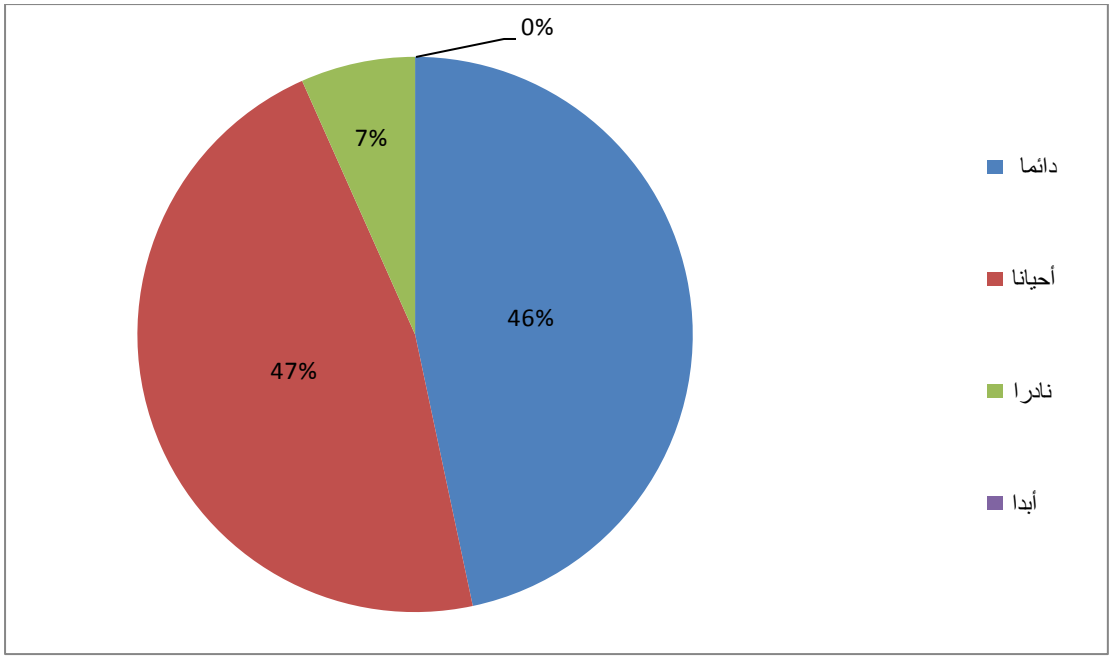
يمثل الشكل و الجدول أعلاه استخدام الإنترنيت في عمليات البيع و الشراء في مواقع الإنترنيت من طرف المستخدمين فنلاحظ حسب نتائج الجدول أن نسبة 73,33 % يستخدمونها دائما و أحيانا بنسبة 23,34 % و في الخير نادرا بـ 3,33 % .

و نستنتج أن المستخدمين يقومون بعمليات البيع و الشراء في المواقع الإنترنيت و ذلك لسهولة الدفع و الحصول على السلع و تجنب عملية التنقل .

الجدول رقم 26 : يوضح البحث عن منتج معين عبر الإنترنيت عند الرغبة في شراءه

عند رغبتي في شراء منتوج أقوم بالبحث في معلومات حول منتوج معين عبر الإنترنيت	التكرار	النسبة %
دائما	14	%46,67
أحيانا	14	%46,67
نادرا	02	%6,67
أبدا	00	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 26 : دائرة نسبية لبحث عن منتوج معين عبر الإنترنيت عند رغبة في الشراء .



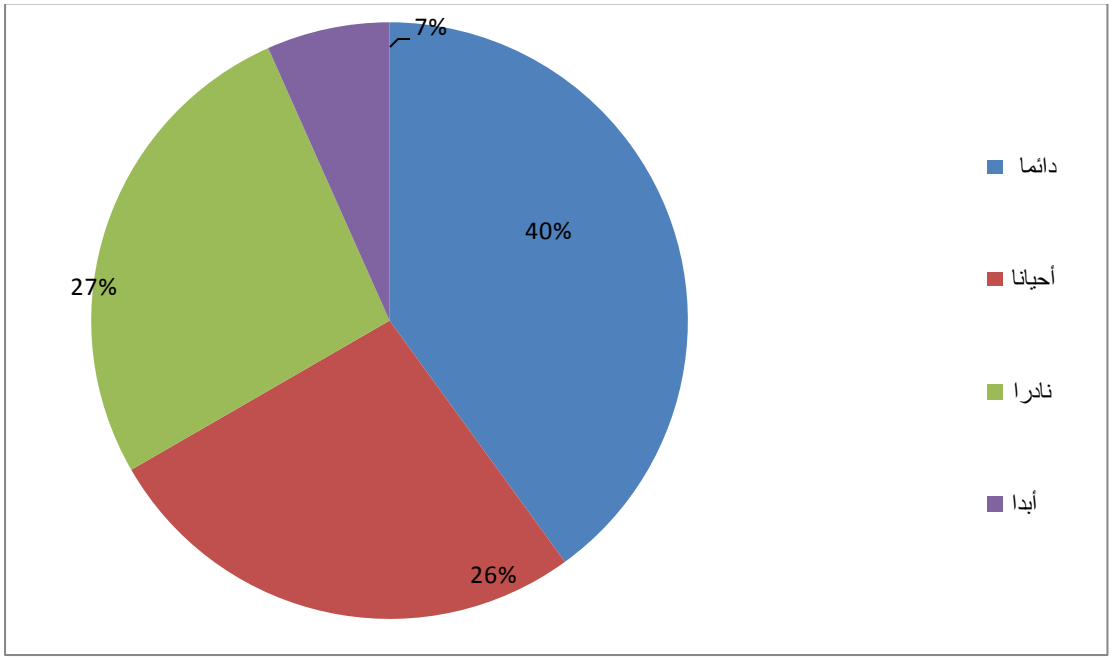
يبين الشكل و الجدول أعلاه البحث عن المنتوج عبر الإنترنيت عند رغبة في شراءه حسب نتائج الجدول نلاحظ أن دائما و أحيانا بنفس النسبة 46,67 % و نادرا بـ 6,67 % .

و نستنتج أن معظم الأفراد يقومون بالبحث و تفسير عن المنتوج قبل شراءه و ذلك باستخدام مواقع الإنترنيت .

الجدول رقم 27 : تأييد فكرة تأييد فكرة تأييد فكرة انتشار مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر .

أؤيد فكرة انتشار مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	08	%26,67
نادرا	08	%26,67
أبدا	02	%6,67
المجموع	30	%100

الشكل رقم 27 : دائر نسبية لتأييد فكرة انتشار مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر .



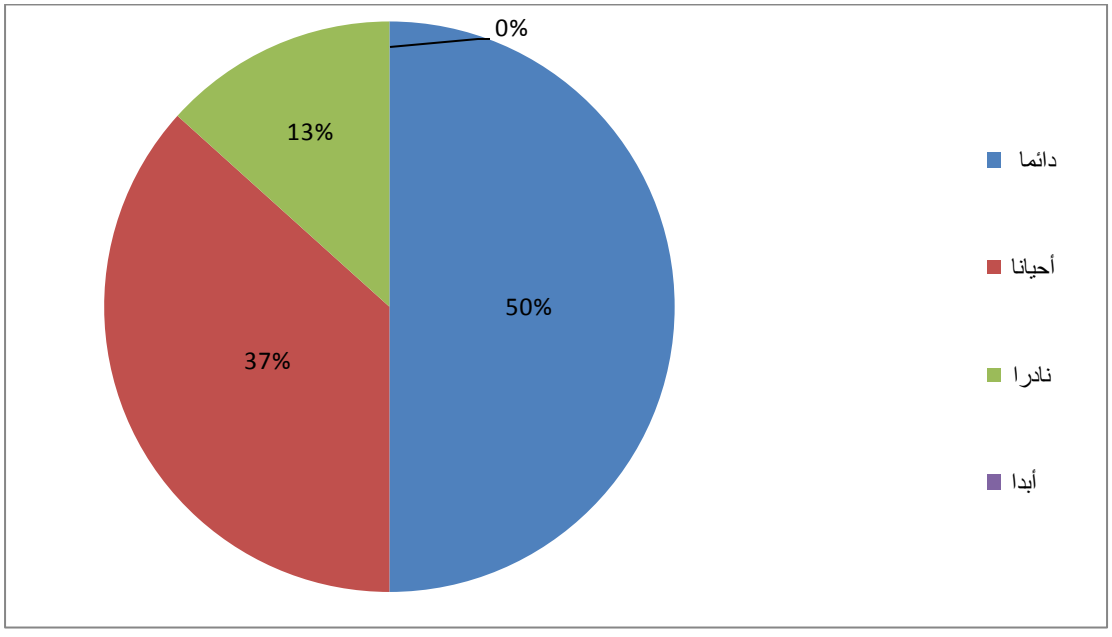
يبين الجدول و الشكل أعلاه تأييد فكرة انتشار مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر فحسب تحليل الجدول نلاحظ أن 40 % من المستخدمين يؤيدون هذه الفكرة و تأتي بعدها أحيانا و نادرا بنفس النسبة 26,67 % و أخيرا أبدا بنسبة 6,67 % .

و نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يؤيد هذه الفكرة أي أنهم يفضلون التجارة الإلكترونية باستخدام التكنولوجية الحديثة كما أن هناك نسبة قليلة لم تؤيد هذه الفكرة نظرا للثقة مع تعامل عبر الإنترنيت ليست كاملة .

الجدول رقم 28 : يوضح إقامة بشراء منتوجات عبر الإنترنيت عبر الإنترنيت .

أقوم بشراء المنتوجات عبر الإنترنيت	التكرار	النسبة %
دائما	15	%50
أحيانا	11	%36,67
نادرا	04	%13,33
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 28 : دائرة نسبية بإقامة بشراء المنتوجات عبر الإنترنيت



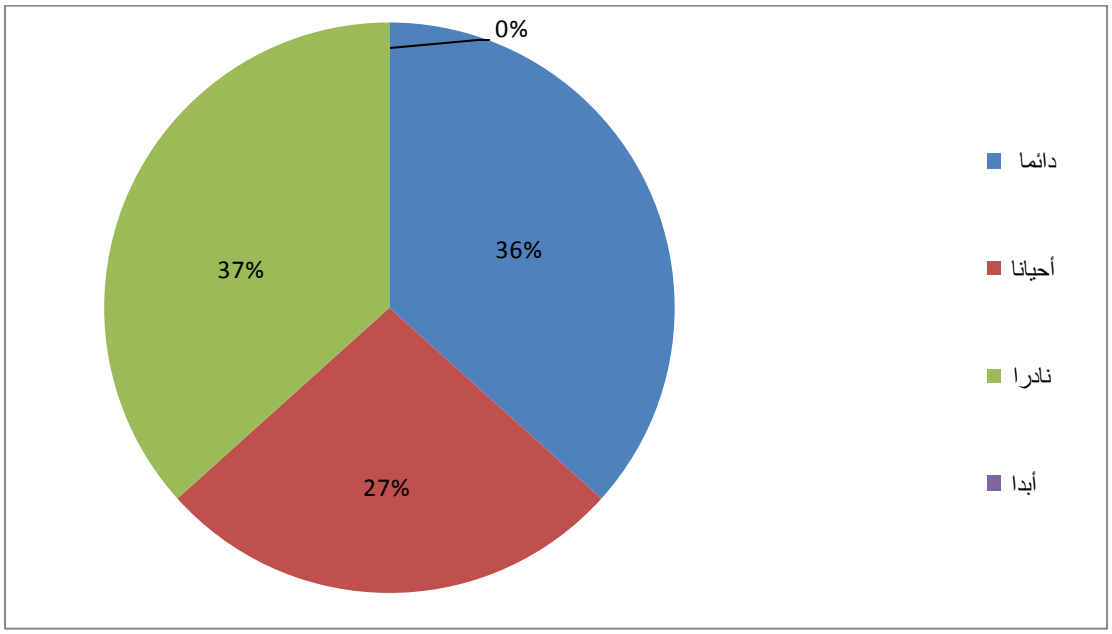
يبين الشكل و الجدول أعلاه القيام بشراء المنتوجات عبر الإنترنيت و حسب النتائج الملاحظة في الجدول فإن 50 % دائما ما يقومون بالشراء عبر الإنترنيت و أحيانا بـ 36,67% و 13,33% نادرا ما يهتمون بالشراء عبر الإنترنيت .

و نستنتج أن أغلبية الأفراد يقومون بشراء عبر الإنترنيت و ذلك حسب المنتوج و توفره و سهولة الحصول عليها .

الجدول 29 : يوضح استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية من خلال شراء عبر مواقع الإلكترونية

أستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية من خلال شراء عبر مواقع الإلكترونية	التكرار	النسبة %
دائما	11	%36,67
أحيانا	08	%26,67
نادرا	11	%36,67
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 29 : دائرة نسبية لاستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية من خلال شراء عبر مواقع الإلكترونية



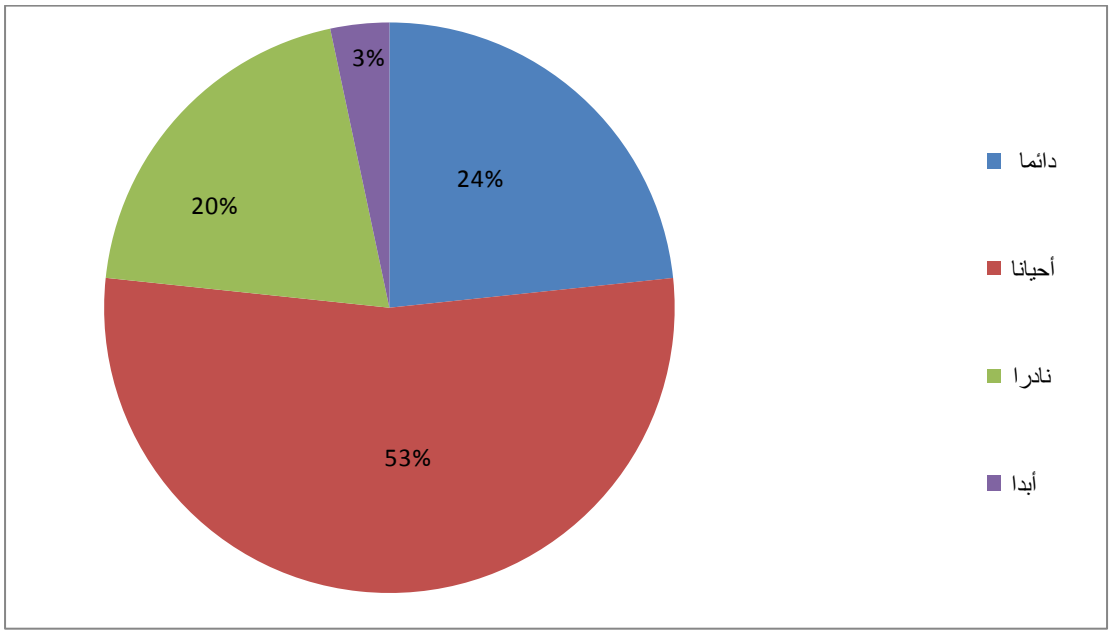
يبين الشكل و الجدول أعلاه استخدامات لبطاقات الدفع الإلكترونية من خلال شراء عبر مواقع الإنترنيت ، فتلاحظ حسب تحليل الجدول أن دائما و نادرا بنفس النسبة بـ36,67 % و يكون ذلك حسب المنتوج و القدرة الشرائية و حسب المعلومات المتوفرة على نوعية المنتوج و أحيانا نسبة 26,67 % .

و نستنتج أن المستخدمين يقومون بعملية الشراء عبر الإنترنيت و ذلك يعود إلى تسجيل الخدمات و الدفع ببطاقات الدفع الإلكترونية .

الجدول رقم 30 : يوضح تفضيل المستخدمين شراء المنتوجات من الإنترنيت

أفضل شراء المنتوجات من الإنترنيت	التكرار	النسبة %
دائما	07	%23,34
أحيانا	16	%53,33
نادرا	06	%20
أبدا	01	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 30: دائرة نسبية لتفضيل المستخدمين شراء المنتوجات من الإنترنيت .



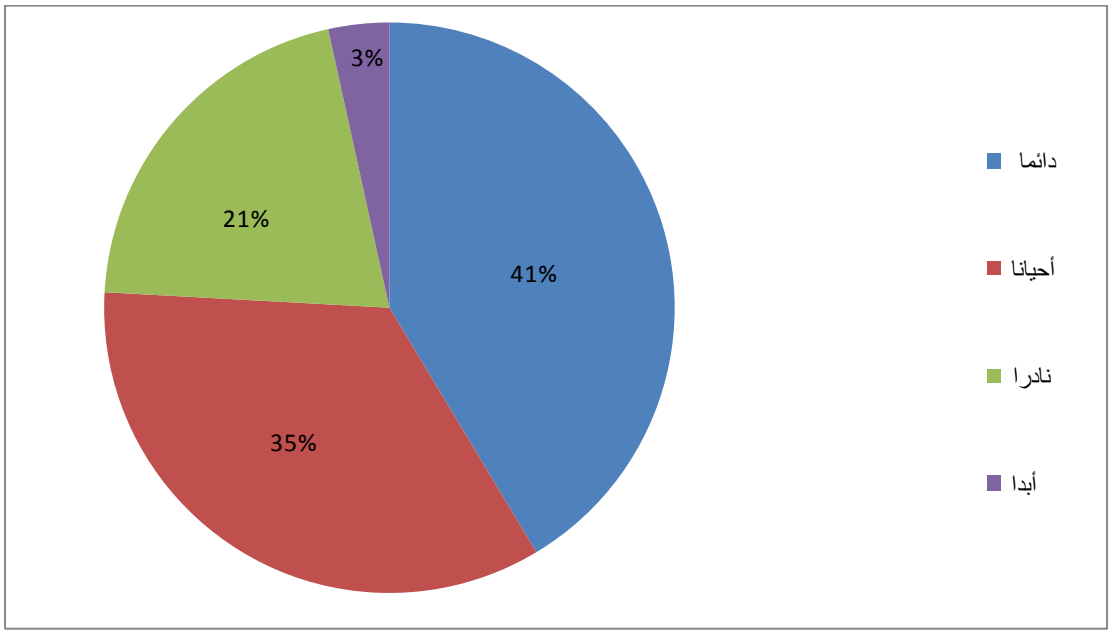
يبين الشكل و الجدول أعلاه تفضيل المستخدمين شراء المنتوجات من المواقع الإنترنيت فنلاحظ حسب نتائج تحليل الإجابات أفراد العينة فـ53,33 % منهم يفضلون أحيانا بشراء عبر الإنترنيت و 23,34 % يقوم دائما بالشراء عبر الإنترنيت و 20% منهم نادرا و 3,33% أبدا .

و نستنتج أن هناك فئة قليلة لا تفضل هذه الخدمة نظرا لعد ثقتها بهذه المواقع و عوائق أخرى كاللغة و المستوى التعليمي لهذا يفضلون الطريقة التقليدية في عملية الشراء .

الجدول رقم 31 : يوضح مزايا شراء عبر الإنترنيت (توفير النقل ، انخفاض الأسعار)

من المزايا التي لاحظتها من خلال شرائي عبر الإنترنيت (انخفاض الأسعار،توفر النقل)	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	10	%33,33
نادرا	07	%23,34
أبدا	01	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 31: دائرة نسبية لمزايا شراء عبر الإنترنيت



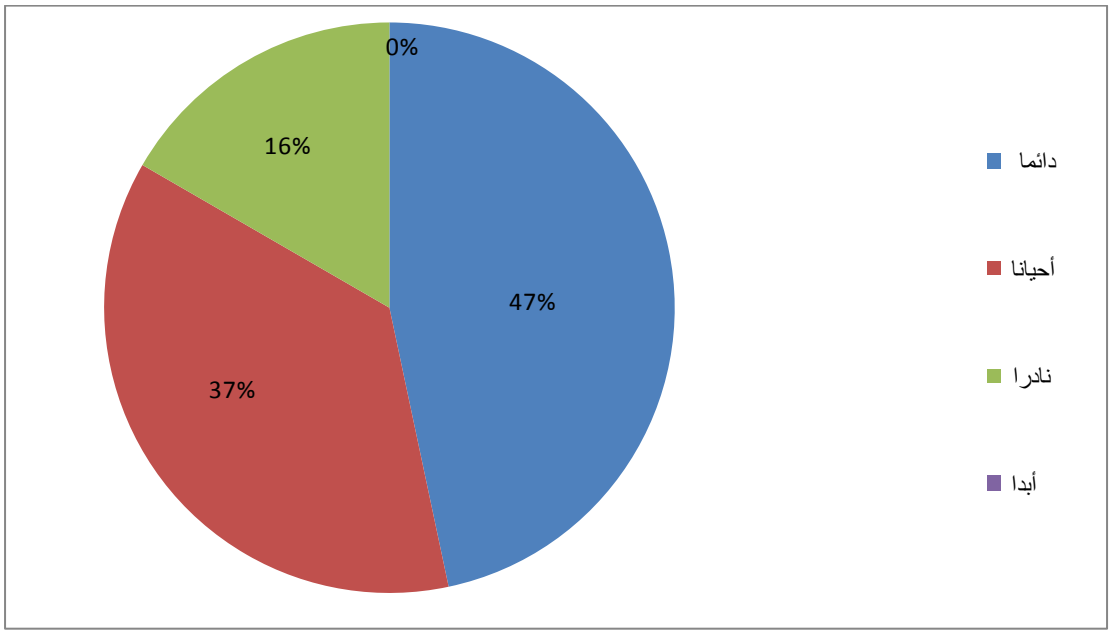
يبين الشكل و الجدول أعلاه مزايا الشراء عبر الإنترنيت (توفير النقل ، انخفاض الأسعار) فنلاحظ من خلال نتائج المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة أن 40 % يرون دائما هذه المزايا أثناء الشراء عبر الإنترنيت و 33,33% أحيانا ثم نادرا 23,34% و أخيرا أبدا بـ 3,33% .

و نستنتج أن شراء عبر الإنترنيت له فوائد عديدة و مزايا تعود بالفائدة على المستهلك كانخفاض الأسعار و توفير النقل ، ربح الوقت أثناء التسوق كما نجد هناك معلومات حول المنتج و حرية الاختيار .

الجدول رقم 32: يوضح تقديم المواقع الإلكترونية خيارات عديدة للشراء

تقدم المواقع الإلكترونية خيارات عديدة للشراء	التكرار	النسبة %
دائما	14	%46,67
أحيانا	11	%36,67
نادرا	5	%16,66
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 32: دائرة نسبية لتقديم المواقع الإلكترونية خيارات عديدة للشراء .



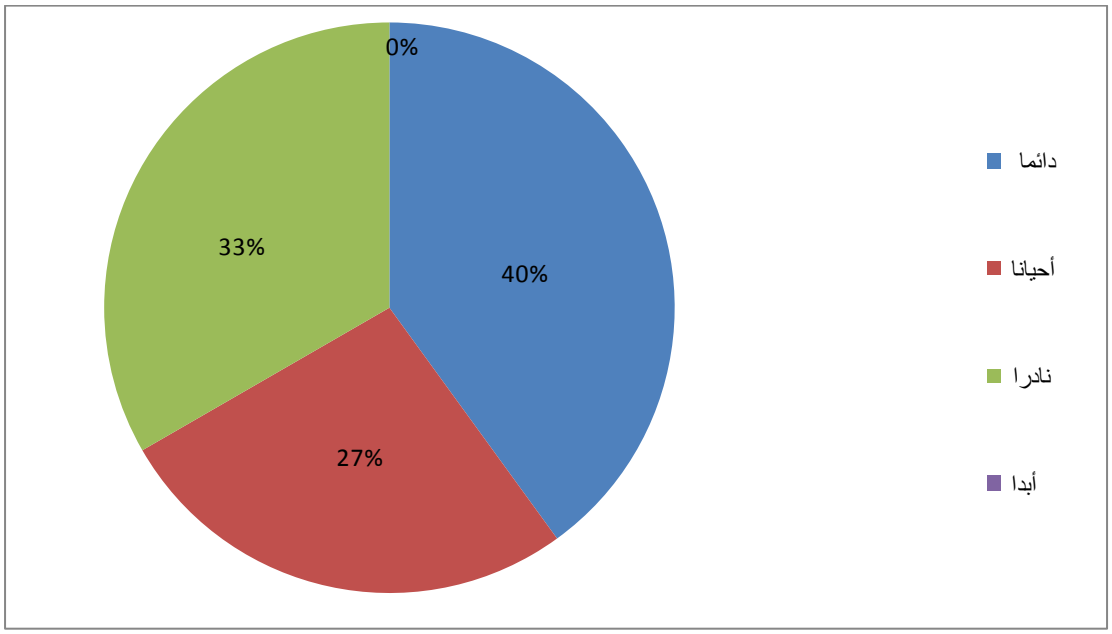
يبين الشكل و الجدول أعلاه أن المواقع الإلكترونية تقدم خيارات عديدة للشراء المنتجات ، فنلاحظ من خلال نتائج الجدول أن دائما ما تقدم هذه الخيارات بالنسبة 46,67% ثم أحيانا بـ36,67% و نادرا بـ 16,66% .

و نستنتج أن المواقع الإلكترونية أثناء القيام ببيع المنتوجات يقدم خيارات متعددة حوله (مقاس، ألوان، الجودة...) و ذلك من أجل إقناع المستهلك بشراء و تحقيق أرباح مالية .

الجدول رقم 33 : يوضح التجارة الإلكترونية توفر المعلومات على المنتوج

التجارة الإلكترونية توفر المعلومات على المنتوج	التكرار	النسبة %
دائما	12	%40
أحيانا	08	%26,67
نادرا	10	%33,33
أبدا	0	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم الشكل رقم 33 : دائرة نسبية لتجارة الإلكترونية توفر معلومات على المنتوج



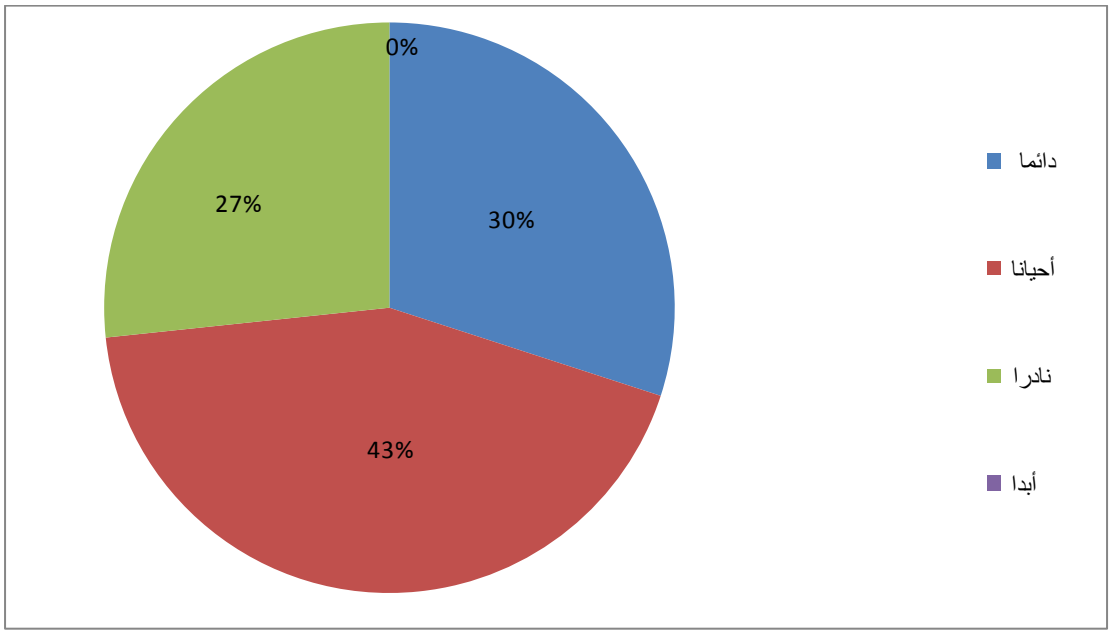
يبين الشكل و الجدول أعلاه التجارة الإلكترونية توفر المعلومات على المنتوج فنلاحظ من خلال نتائج الجدول دائما ما توفر التجارة الإلكترونية المعلومات على المنتوج بـ 40% و نادرا بـ 33,33% ثم أحيانا 26,67% .

و نستنتج أن التجارة الإلكترونية توفر المعلومات حول المنتوج للمستهلك قبل الشراء و ذلك يتمثل في طريقة و دواعي الاستعمال و الفائدة التي تعود على المستهلك .

الجدول رقم 34 : يوضح توفير البطاقات الدفع الإلكترونية متعة التسوق عبر المواقع الإلكترونية .

توفر البطاقات الدفع الإلكترونية متعة التسوق عبر المواقع الإلكترونية	التكرار	النسبة %
دائما	09	%30
أحيانا	13	%43,33
نادرا	08	%26,67
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 34 : دائرة نسبية لتوفير البطاقات الدفع الإلكترونية متعة التسوق عبر المواقع الإلكترونية



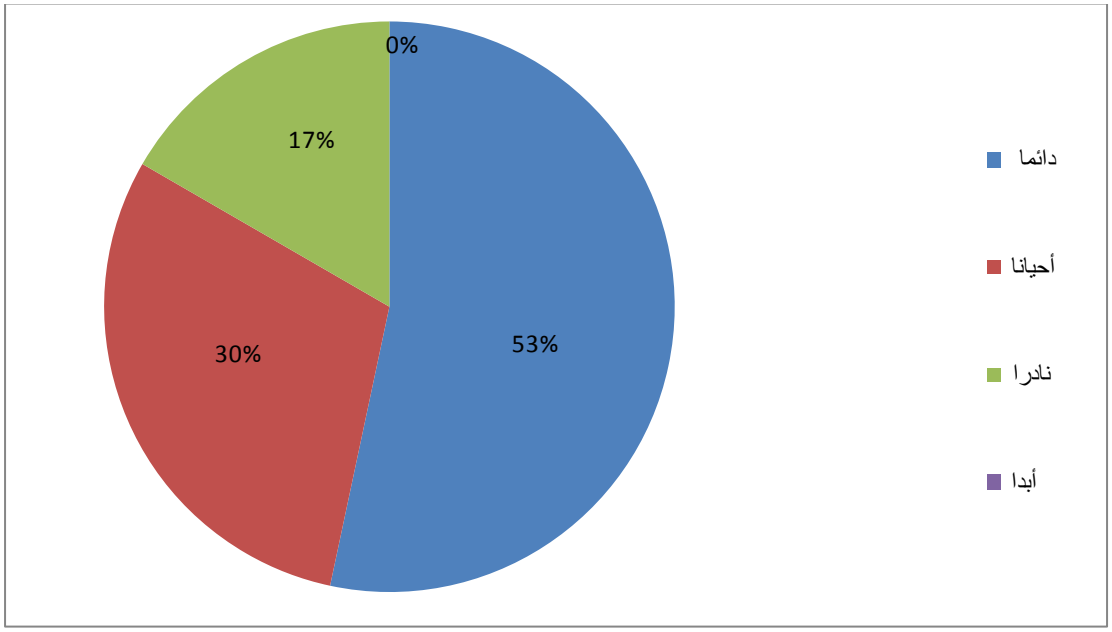
يبين الشكل و الجدول أعلاه توفير بطاقات الدفع الإلكترونية متعة التسوق عبر المواقع الإلكترونية أحيانا بـ 43,33% فيما يرى البعض أنها توفر المتعة دائما بـ 30% و نادرا بـ26,67% .

و نستنتج أن المواقع الإلكترونية تجعل المستهلك يستمتع بالتسوق و هو في المنزل أو مكان العمل أو في مكان آخر دون أن يذهب إلى السوق أو المحل .

الجدول رقم 35 : يوضح الدفع عن طريق بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت تطور تكنولوجي عام في المجال الإلكتروني في الجزائر .

الدفع عن طريق بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت تطور تكنولوجي عام في المجال الإلكتروني في الجزائر	التكرار	النسبة %
دائما	16	%53,33
أحيانا	09	%30
نادرا	05	%16,66
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 35 : دائرة نسبية للدفع عن طريق بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت تطور تكنولوجي عام في المجال الإلكتروني في الجزائر



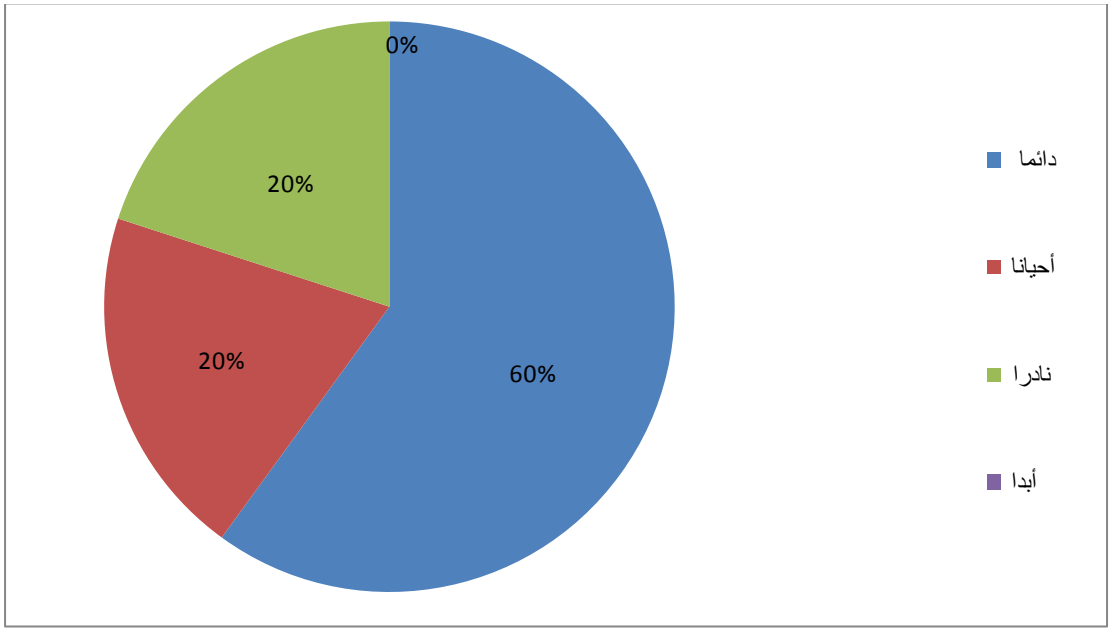
يبين الشكل و الجدول أعلاه الدفع عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنيت تطور تكنولوجي عام في المجال الإلكتروني الجزائر ، و يكون ذلك دائما بنسبة 53,33% و آخرون يقومون بالدفع بهذه البطاقات أحيانا 30% و نادرا بـ16,66% .

و نستنتج أن المجال الإلكتروني الجزائري لا يزال في مرحلة التطور التكنولوجي و آليات الدفع عبر الإنترنيت و ذلك يعود أن لا تزال الجزائر تحتوي على فئة من الأميين الذين يجدون صعوبة و عوائق في سير التكنولوجيا الحديثة .

الجدول رقم الجدول رقم 36 : يوضح إمكانية الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الإنترنيت .

يمكنني الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الإنترنيت	التكرار	النسبة %
دائما	18	%60
أحيانا	06	%20
نادرا	06	%20
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 36 : دائرة نسبية لإمكانية الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الإنترنيت



يبين الجدول و الشكل أعلاه إمكانية الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الإنترنيت فنلاحظ من خلال نتائج الجدول أن يكون الاطلاع دائما على الحساب الجاري من خلال الإنترنيت بـ 60% عند أفراد عينة الدراسة ثم أحيانا و نادرا بنفس النسبة 20% .

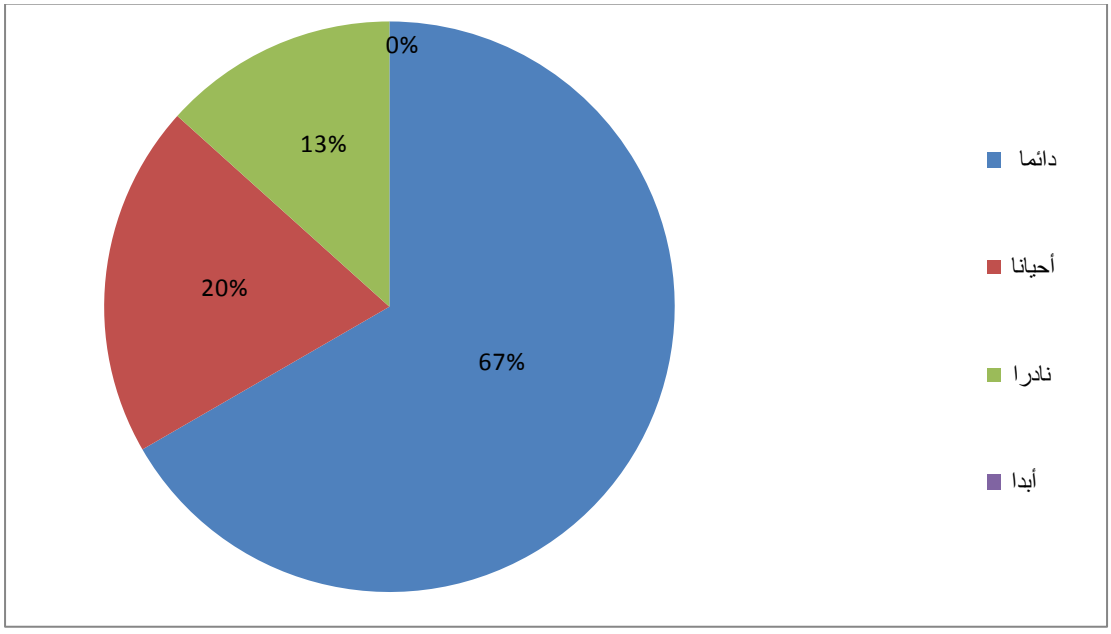
و نستنتج أن الأكثرية يفضلون الاطلاع على حساباتهم باستخدام الإنترنيت و الاستغناء عن الطريقة التقليدية التي تتطلب التنقل إلى البنك .

المحور الخامس : معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية

الجدول رقم 37 : يوضح عائق وسيلة الدفع (تكلفة الإنترنيت ، غلاء الهواتف النقالة)

عائق وسيلة	التكرار	النسبة %
دائما	20	%66,66
أحيانا	06	%20
نادرا	04	%13,34
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 37 : دائرة نسبية لعائق وسيلة الدفع لدى عينة الدراسة



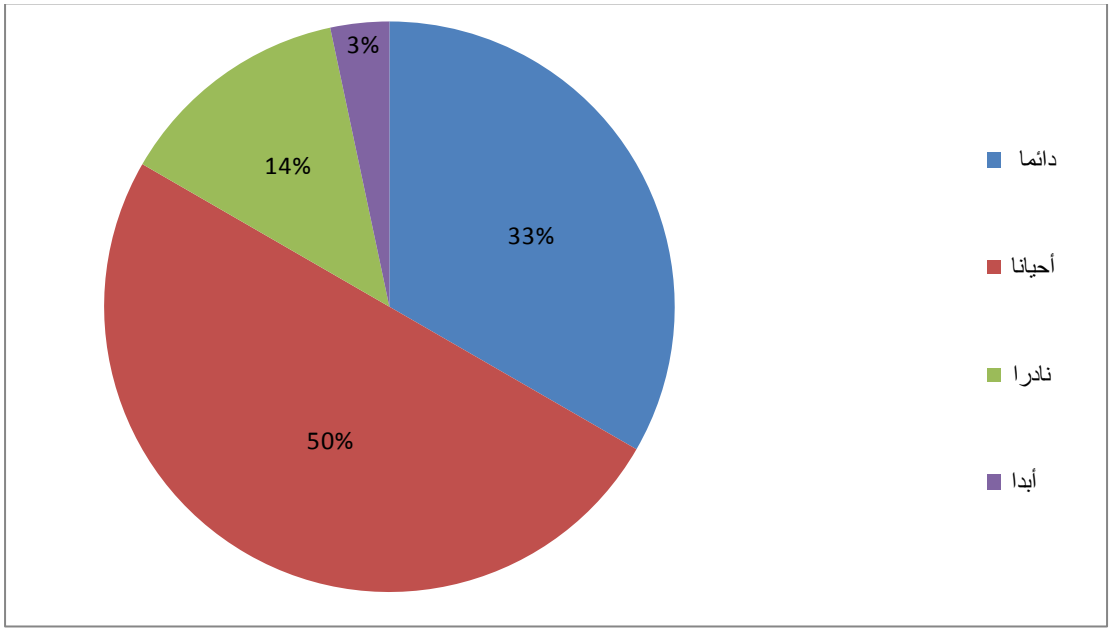
يبين الجدول و الشكل أعلاه عائق وسيلة الدفع فنلاحظ من خلال نتائج الجدول أن عينة الدراسة دائما ما تصدق هذه العوائق بـ66,66% ثم 20% أحيانا و 13,34% نادرا .

و نستنتج أو وسيلة الدفع كانت عائق لاستخدام التكنولوجية الحديثة نظرا للاقتصاد البلاد و غلاء أسعار وسائل الدفع كالهواتف الذكية و أجهزة الكمبيوتر و تكلفة الإنترنيت .

الجدول رقم 38 : يوضح عائق المستوى التعليمي (صعوبة استعمال الإنترنيت)

عائق المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
دائما	10	%33,33
أحيانا	15	%50
نادرا	04	%13,34
أبدا	1	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 38 : دائرة نسبية لعائق مستوى التعليمي لعينة الدراسة .



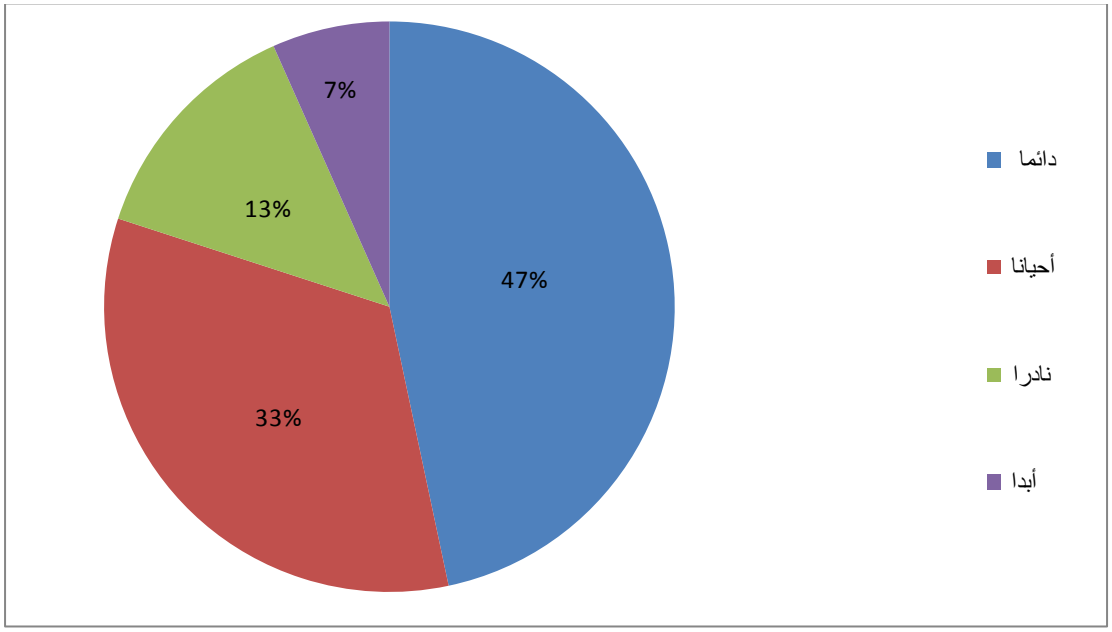
يبين الشكل و الجدول أعلاه عائق المستوى التعليمي فنلاحظ من خلال نتائج الجدول أن عينة الدراسة أحيانا ما تواجه هذا العائق بـ 50% ثم دائما بـ 33,33% و نادرا بـ 13,34% و أخيرا 3,33% أبدا .

و نستنتج أن عامل المستوى التعليمي له تأثير على استخدام الإنترنيت و تطوير التكنولوجيا الحديثة في الجزائر .

الجدول رقم الجدول رقم 39 : يوضح عائق اللغة (قلة التعامل باللغة العربية في مواقع الإنترنيت للدفع)

عائق اللغة	التكرار	النسبة %
دائما	14	%46,67
أحيانا	10	%33,33
نادرا	04	%13,34
أبدا	2	%6,66
المجموع	30	%100

الشكل رقم الشكل رقم 39 : دائرة نسبية لعائق اللغة لدى عينة الدراسة



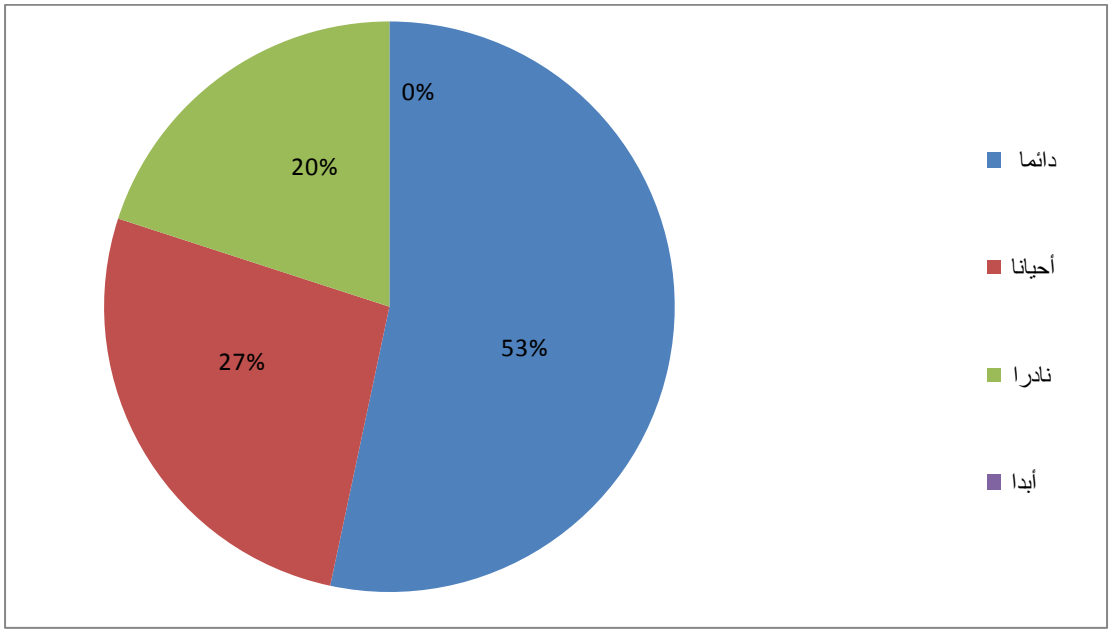
يبين الشكل و الجدول أعلاه عائق مادي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت نلاحظ دائما بـ46,67% ثم أحيانا بـ 33,33% ثم نادرا بـ 13,34% و أخيرا أبدا بـ 6,66% .

و نستنتج أن عامل اللغة مهم في التعامل عبر الإنترنيت و مدى فهم المستخدم للمضمون حيث نجد هذه المواقع الإلكترونية تستخدم اللغة الأجنبية أكثر .

الجدول رقم 40 : يوضح عائق مادي (انخفاض الدخل و عدم إمكانية كل الأفراد من فتح حساب (Compte

عائق مادي	التكرار	النسبة %
دائما	16	%53,33
أحيانا	08	%26,67
نادرا	06	%20
أبدا	00	%00
المجموع	30	%100

الشكل رقم 40 : دائرة نسبية لعائق المادي لدى عينة الدراسة



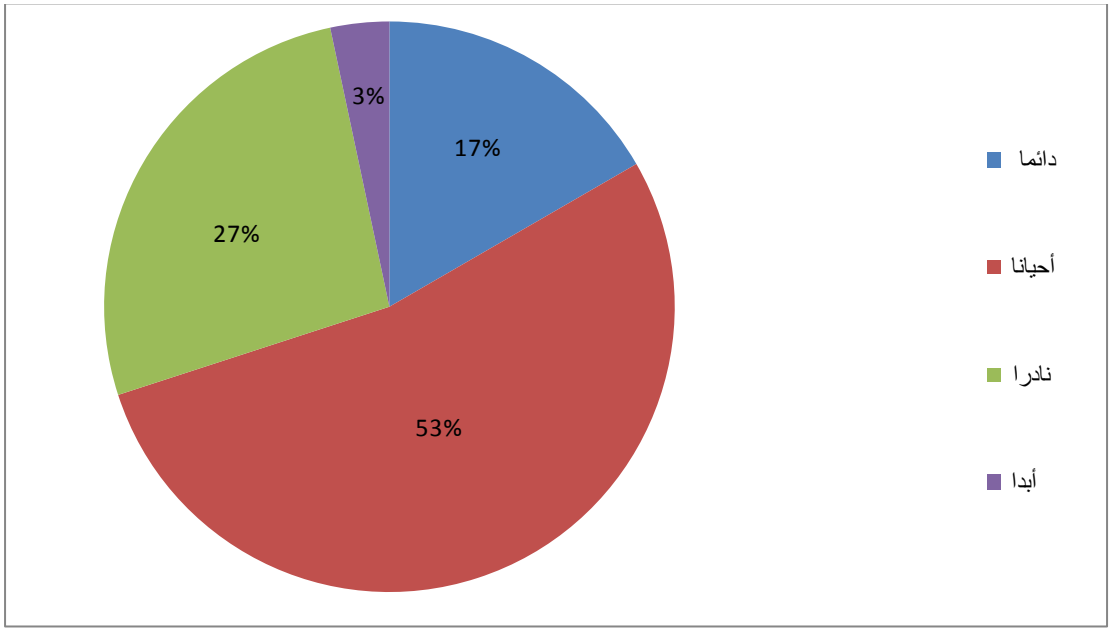
يبين الشكل و الجدول أعلاه عائق مادي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت نلاحظ دائما بـ 53,33% و أحيانا بـ 26,67% ثم نادرا بـ20% .

و نستنتج أن المدخول المادي لدى الفرد له دور في استخدام هذه البطاقات و ذلك لفتح حساب Compte يتطلب مبلغ معين داخل الحساب المالي الشخصي .

الجدول رقم 41 : يوضح عائق الثقة (التعامل مع أشخاص بهوية مجهولة في عالم افتراضي)

عائق الثقة	التكرار	النسبة %
دائما	05	%16,66
أحيانا	16	%53,33
نادرا	08	%26,67
أبدا	1	%3,33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 41: دائرة نسبية لعائق الثقة لدى عينة الدراسة .



يبين الشكل و الجدول أعلاه عائق الثقة لاستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت نلاحظ من خلال الجدول أنه أحيانا ما يكون هذا العائق بـ 53,33% ثم نادرا بـ 26,67% و تليها دائما بـ 16,66% و أبدا بـ 3,33% .

و نستنتج أن الإجابة ب . أحيانا عند عينة الدراسة محايدة في حد ذاتها لهذا فإن عائق الثقة لا يؤثر في سلوك المستهلك لاستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية عبر الإنترنيت .

خلاصة الفصل :

عرف المحيط المصرفي تطورا مستمرا لأنظمة الدفع كنظام بطاقات الدفع الإلكترونية باعتبارها تحقق و تضمن السرعة الفعلية للمستخدم و المصرف .

و فيما يخص الدراسة في التجربة الجزائرية ، يمكن القول أنها لا تزال عملية هذه الوسيلة متعثرة ، و يرجع إلى أن المستهلكين لا يزالون متخوفين و مترددين في استعمالها لأسباب ترجع إلى غياب ثقة المستخدم في هذ الآلة و تفضيل الصكوك المكتوبة في استلام أو دفع الأموال ، و عوائق أخرى كاللغة المستخدمة في هذه المواقع نظرا للمستوى التعليمي لدى المستهلك بما أنه نجد فئة من الأميين لا تزال موجودة في المجتمع الجزائري ، ليبقى بذلك مشروع التجارة الإلكترونية التي تعتمد على تعميم عمليات التسوق عبر الإنترنيت باستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية رهين تغير ثقافة التجارة عند الغرب و خاصة أن ذلك يدخل ضمن مخطط الإصلاحات الاقتصادية الشاملة لبلادنا تحضيرا للاندماج في الاقتصاد العالمي .

النتائج العامة للدراسة :

تمكنا من خلال هذه الدراسة من الإجابة على الإشكالية القائمة و المتعلقة باتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية ، و يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة فيما يلي :

1. الحاجة و تطور الإنترنيت هي أحد أهم الأسباب التي أدت إلى التطور طرق الدفع حيث تم استبدال وسائل الدفع التقليدية بطرق دفع أخرى أكثر حداثة تعتمد على الطابع غير الملموس أو الطابع الافتراضي ، حيث نجد البطاقات و المحافظ الإلكترونية و الشبكات و النقود الإلكترونية و الرقمية و غيرها ,
2. تلعب بطاقات الدفع الإلكترونية دورا هام في تسهيل المعاملات المصرفية من خلال السرعة و قلة الجهد و اختصار الوقت .
3. لا وجود لوسائل الدفع الإلكترونية ، دون الإنترنيت ، إذ تعتبر الدعامة الأساسية لها فبتطور الإنترنيت تتطور أنظمة الدفع الإلكترونية .
4. بفضل بطاقات الدفع الإلكترونية ثم نقل المعاملات المالية المصرفية من أرض الواقع إلى فضاء افتراضي أين اختفت المعاملات الورقية ، و تم تعويضها بفضاء الإنترنيت الذي يتم فيه التواصل عن بعد و بطرق إلكترونية .
5. إن الجزائر من الدول التي سعت إلى تحديث نظام مدفوعاتها و تطويره ، فأدخلت عدّة إصلاحات على جهازها المصرفي الملي ، و لكن رغم المجهودات التي بذلتها لتحقيق ذلك فهي مازالت بعيدة على تحقيق هدفها الذي يتمثل في استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني على أرجاء الوطن .
6. إن بطاقات الدفع الإلكتروني لم تتلقى النجاح المنتظر ، نظرا للعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات خاصة على مستوى المؤسسات التجارية .
7. يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات و التي تشكل مكبح أمام النجاح في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في شتى المجالات ، و لعل أهم هذه المعوقات :
   - غياب الثقافة المصرفية في المجتمع .
   - عائق اللغة و المستوى التعليمي لدى المستخدم .
   - عائق المادي و غلاء وسيلة الدفع على المستخدم .
   - وجود نقص للدعاية و الإعلام للتعرف بالمنتجات المصرفية الحديثة و مزاياها .

خاتمــة

الخاتمة :

أدت ثورة المعلومات و الاتصالات الحديثة إلى جعل هذا العالم الذي نعيش فيه شبيها بمدينة صغيرة، تقلصت أو زالت فيه الحواجز بين الشعوب و الدول و أصبح بمقدور الفرد من أي دولة التواصل بشكل مباشر و تحاوري مع شخص آخر يبعد عنه ألاف الكيلومترات ، و مع الاستخدام المتزايد و المتنامي لتكنولوجيا الحديثة و على رأسها الإنترنيت أو ما يعرف بالشبكة المفتوحة أو الشبكة العنكبوتية العالمية وجد المستثمرين هذه الأخيرة مكانا خصبا لعدّة خدمات جذابة يمكن من خلالها تحقيق أرباحا طائلة أو حتى استخدامها كأداة للترويج لمنتوجاتها و استخدام هذه الشبكة من طرف الزبائن و إمكانية استلام المنتجات عبر المواقع الإلكترونية ، أوجب على المستثمرين في هذه القطاعات استحداث وسائل دفع جديدة تتوالم و الشبكة العنكبوتية .

كما سعت بعض المؤسسات العملاقة كمؤسسات التوزيع و النقل و المؤسسات التجارية و البنوك من أجل الرفع من حجم نشاطاتها و جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن إلى استحداث وسائل الرفع في ذلك على التكنولوجية الجديدة مستغنية بشكل شبه تام عن النقود العادية حيث أصبحت شيء مجرد لا يمكن حتى لمسه.

و يمكن القول أن بطاقات الدفع الإلكترونية حققت عدّة مزايا لم تتمكن الوسائل التقليدية من توفيرها من تخفيض للتكلفة و عدم تضييع الوقت لتفعيل مختلف الخدمات و سهولة الاستخدام مما يعطي الشعور بالراحة و الارتياح للمستخدم نظرا لقلة الجهد و تجنب الانتظار و الاكتظاظ داخل مختلف المؤسسات سواء خدماتية أو تجارية ، و تعتبر هذه النقاط من أهم النتائج التي خرجنا بها من خلال هذه الدراسة ، و أهم التوصيات التي نوصي بها نجملها في النقاط الآتية :

- ❖ السعي إلى شبكة اتصالات متطورة لتجسيد مفهوم نظام الدفع الإلكتروني .
- ❖ توسيع و تعميم التعامل بشبكة الإنترنيت ، و فتح المجال للمنافسة في مجال الاتصالات من أجل التخفيض من جدّة الاحتكار و تخفيض تكاليف الحصول عليها .

- ❖ القيام بحملات إعلامية الهدف منها نشر الوعي المصرفي و ترسيخ ثقافة التعامل عبر الإنترنيت لدى المستخدمين .
- ❖ وضع تحفيزات من شأنها دفع التجار إلى اعتماد الأسلوب الإلكتروني بدلا من الدفع النقدي .
- ❖ إنفاق مبالغ جيدة من أجل تدريب موظفي المؤسسات سواء الخدماتية أو التجارية لزيادة جودة الخدمة المقدمة ، و فتح فرص تعيلم المستخدم كيفية و إتقان استعمال التكنولوجية الحديثة

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية :

1. إبراهيم الفقي ، ،محاضرات في المبيعات والتجارة على الموقع : www marketing --etude-com . consulté le H: 11h2322/05/2023
2. أبو فروة محمود محمد، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت ، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
3. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية.
4. أحمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008 .
5. أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، .
6. أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على سلطات البنك المركزي ، دار الجامعة الجديدة ، بط ، مصر ، 2013 .
7. أحمد محمد السعد ،أحكام التعامل ببطاقة الائتمان في الشريعة الإسلامية ، مجلة مؤتة للبحوث و الدراسات، المجلد 20، العدد 5 ، الأردن ، 2005.
8. أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2004 .
9. أحمد هني ،العملة والنقود ،(ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999).
10. أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، اقتصاديات العقود والتمويل ، (دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، 2005) .
11. أنس العلبي ،النظام القانوني لبطاقات الاعتماد ، منشورات الحلبي الحقوقية ، ط 1 ، لبنان ، 2005 .
12. أيت زيان كمال ، حورية آيت زيان ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، "ورقة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول الصيرفة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي – خميس مليانة – الجزائر ، بدون سنة للنشر ".
13. أيمن الشربيني: من يحكم الانترنيت، حوار ساخن في إطار العولمة – إسكوا اليوم – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2003.
14. إيهاب فوزي السفا، الحماية الجنائية والأمنية لبطاقات الائتمان، دار الجامعة الجديدة، ب ط، مصر، 2007.
15. بالعايش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر – فرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015.

16. براهيمي ياسين ،الاستعمال غير المشروع لبطاقة الدفع ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون الخاص ، كلية الحقوق ، جامعة قسنطينة 1، 2014.
17. بطاقات الدفع و السحب الآلي في الجزائر ، مقال منشور على شبكة الانترنت على الموقع :
18. بن عميور أمينة ،البطاقات الالكترونية للدفع و القرض و السحب ، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2004 .
19. تعريف ومعنى البطاقات في معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، :résultant Ps www.arab.org.com/، أطلع عليه يوم 2022/04/21، على الساعة 18.20.
20. تعريف ومعنى الدفع في معجم المعاني الجامع معجم عربي عربي، https//:www.almang.com، اطلع عليه يوم 2022/04/21 على الساعة 19:50.
21. جريدة يومية تصدر عن مؤسسة اليمامة الصحافية ، الرياض على الموقع:
22. جلال عايد الشورى ،وسائل الدفع الإلكتروني ، دار الثقافة لنشر و التوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2008 .
23. جميل عبد الباقي الصغير ،الحماية الجنائية و المدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة ، دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي والمصري، دار النهضة العربية ، ب ط ، مصر ، 1999 .
24. حازم نعيم الصمدي ،المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية ، (جائز للنشر والتوزيع، 2003).
25. حسين محمد الشبلي و مهند فائز الدويكات، التزوير و الاحتيال بالبطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، 2009.
26. الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، الأمم المتحدة، نيويورك، 2003 .
27. حماد عبد العال طارق: التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003 .
28. حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية: 2014-2016.
29. د جلال عايدة شورة، وسائل الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى الإصدار الثاني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2009.

30. د.أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الالكترونية و انعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.

31. د.أمجد حمدان الجهني ، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن، 2010 .

32. د.عمر سليمان الأشقر ، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية ، دار النفائس للنشر و التوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2009.

33. دوقان عبيدات، كابد عبد الحق، عبد الرحمان موسى، البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه، ط17، دار الفكر ناشرون وموزعون –عمان– الأردن، 1436هـ/2015م.

34. رشاد العصار ،رياض الحابي ، النقود والبنوك ، (دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان).

35. رضا صاحب أبو حمد آل علي: إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2002 .

36. رياض فتح الله بصلة ،بطاقات الائتمان الممغنطة و مخاطر التزوير ، المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب السنة العاشرة ، العدد 19، سنة 1995 ، السعودية .

37. زرقان هشام، النظام القانوني لبطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الموسم الجامعي 2015–2016.

38. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية– دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة –، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2014–2015.

39. سبع فايزة، دين يعقوب طاهر، العوامل المؤثرة في اتجاهات المستهلك نحو بطاقة الدفع الإلكترونية دراسة استطلاعية في مدينة البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 20، عدد 05، ص404، عن: بلعياش وبن إسماعيل، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة ابحاث اقتصاديه واداريه (16) .

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

41. سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الموسم الجامعي 2012-2013.
42. سماح شعبور ، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني – واقع و تحديات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، السنة الجامعية 2015-2016.
43. السيد أحمد عبد الخالق ،التجارة الالكترونية والعولمة ، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات ، مصر ، 2008) ط1، .
44. السيد عليوة: التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي، دار الأمين، مصر، 2002 .
45. شاكر القزويني ،محاضرات في اقتصاد البنوك ، (ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2008)، طه.
46. شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الحقوق، جامعة المنصوري.
47. شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية –، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، السنة الجامعية 2014-2015.
48. طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية المفاهيم التجارب – التحديات – الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية و القانونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003-2004.
49. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك ، (ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005) ط4.
50. عبد الحفيظ أيمن ،حماية بطاقة الدفع الالكتروني ، مطابع الشرطة ، د ط ، مصر ، 2007 .
51. عبد الرحيم وهيبة ،إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية ، "مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر ، 2004-2005 ".
52. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية – دراسة حالة الجزائر –، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية، مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006.

53. عبد الغني محمد إسماعيل العمراني، دليل الباحث إلى إعداد البحث العلمي، ط2، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 1433هـ/2018م.

54. عبد الناصر الجندي، تقنيات البحث العلمي في العلوم السياسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائرية، 2010.

55. عصام حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي أسسه ومناهجه، ط01، دار الرضوان للنضر والتوزيع، عمان، 1435هـ/2014م.

56. عمار بحوش، محمد محمدود الدنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

57. فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2012-2013.

58. كميت طالب البغدادي، الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، الأردن ، 2008.

59. كيلاني عبد الراضي محمود ،المسؤولية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الوفاء و الضمان ، دار النهضة العربية ، ب ط ، مصر.

60. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009،.

61. المادة 113 ، قانون النقد والقرض رقم 10-90 المؤرخ في 14 أفريل 1990 ، الصادر بالجريدة الرسمية ، العدد 16 ، السنة السابعة والعشرون ، بتاريخ 18 أفريل .

62. مجدي محمد شهاب ،اقتصاديات النقود والمال النظرية والمؤسسات النقدية ، (دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ، 2000) .

63. محمد أحمد سراج ، حسين حامد حسان ، الأوراق التجارية في الشريعة الإسلامية، (دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1988) .

64. محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003 .

65. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة، 2000.

66. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب: 1421هـ/2000م.

67. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، سنة 2010م-1431هـ.

68. محمد محمود المصري: أحكام الشيك مدنيا وجزائيا، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999 .

69. محمود سحنون: التجارة الإلكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 3، مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005 .

70. مصطفى كمال طه ، وائل أنور بندق ، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونيةالحديثة ، دار الفكر الجامعي ، ط1 ، مصر، 2009 .

71. منير محمد الجنبهي ، ممدوح محمد الجنبهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، ب ط ، مصر ، 2005.

72. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية / تدريبات علمية، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006/2004.

73. نادر عبد العزيز الشافي ،المصارف و النقود الإلكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، ب ط ، لبنان ، 2006.

74. نضال سليم برهم ،أحكام عقود التجارة الإلكترونية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الثالثة ، 2010.

75. نظام الدفع، https//:www.udnpedemp.org، اطلع عليه يوم 2022/04/21 على الساعة 20:00.

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

77. هدى غازي عطا الله ،الجوانب القانونية للبطاقات الائتمانية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، الأردن ، 1997.

78. هشام كلو، بطاقة الدفع الالكتروني في القانون الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 44، 2015.

79. وليد ناجي الحياني ، بدر محمد علوان ، المحاسبة المالية في القياس والاعتراف والإفصاح المحاسبي، (الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002) الجزء 2.

مراجع باللغة الأجنبية :

1. Sally A.Jones , the law relating to credit cards , oxford , London , 1991.
2. Bonneau Thierry" Droit Bancaire" , Edition Montchrestion Paris, 1994 .
3. Duclos Thierry ," Dictionnaire De la Banque", 2° édition Edition SEFI, Bibliothèque National du CANADA, 1999.
4. D'loir lauprêtreCatherine , " Droit Du crédit" , Edition EUIPSES,Lyon , 1999.
5. Www .corporate .visa .com, consulté le 25/05/2022 H: 13:15
6. www.corporate .visa .com, opcit
7. www.ityrabic .org/e .businers
8. wwwemaratalyom .com .consulté le 22/05/2022 H 10 :59.
9. Jean Paul Foyart : <<Monitiqueit moyens de paiement>>, séminaire et formation unicom, hotelmercur Alger; le 26/07/2006, .
10. Christine Bitouzet : le commerce électronique hermès, Paris, 1999.
11. http://forum.univbiskra.net/index.php ?topic=2450.
12. www marketing --etude-com . consulté le 23/05/2022 H: 11h23

قائمة الملاحق

جامعــة أكلـــي محنـــد أولحـــاج البويـــرة

شعبــة العلوم الإنسانيــة و الاجتماعية

قسم علـــوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

❖ استمارة استبيان حول:

اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية

دراسة استطلاعية لعينة مستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية لولاية البويرة

بعد التحية والتقدير، في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم واتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة تم اختيار عينة من المستخدمين لبطاقة الدفع الإلكترونية لولاية البويرة كمحل دراستنا لذا نرجو منكم مساعدتنا والتعاون معنا في انجاز هذه الدراسة العلمية وذلك بالإجابة على هذه الاستمارة ونحيطكم علما ان المعلومات المقدمة لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ملاحظة: ضع علامة (×) في الخانات المناسبة.

إعداد الطلبة: الاستاذ(ة)

المشرف:

– فشتاح راندة – سبع فضيلة

– ميكيرش أسماء

– مشدو كريمة

المحور الاول : البيانات الشخصية :

1 – الجنس : – ذكر ☐

– أنثى ☐

2 – السن : – أقل من 30 سنة ☐

– من 30 إلى 49 سنة ☐

– أكبر من 50 سنة ☐

المحور الثاني:اتجاهات المستخدمين لبطاقات الدفع الإلكترونية مع المؤسسات الخدماتية	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
3– افضل استعمال بطاقات الدفع الالكتروني على وسائل الدفع التقليدية				
4– استعمل بطاقات الدفع الالكترونية				
5– لتفعيل خدماتي اعتمد على المؤسسات الخدماتية				
6–تساهمبطاقاتالدفعالالكترونيةفيسريةالعمل				
7– ما يدفعني الى استخدام بطاقات الدفع الالكترونية اختصار الوقت في خدماتي (تجنب الانتظار –الاكتظاظ)				
8– تساهم في الحصول على فرصة استعمال خدمات في مختلف مجالات من خلال دفع الفواتر (الهاتف–كهرباء – الخ)				
9– تتبع امكانية استئجار وكراء خدمة معنية (كراء المنازل –محلات للعمل)				
10– تساهم بطاقات الدفع الالكترونية على توفير المعلومات (سواء الشخص او الخدمة)				
11– تحقيق الاحساس بالراحة اثناء استخدام بطاقات الدفع الالكترونية				
12– تساهم بطاقة الدفع الالكتروني في تسهيل طلباتي و توفير الخدمات الموجهة				

المحور الثالث :اتجاهات المستخدمين لبطاقة الدفع الإلكترونية	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا

المؤسسات التجارية				
13- أستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية في عملية الشراء				
14- أستخدم بطاقات الدفع الالكترونية لمزاولة مشاريعي التجارية				
15- أستخدم بطاقات الدفع الالكترونية في القطاعات التي تخدم المؤسسات التجارية (التأمين، البنوك، التجارة)				
16- تسهل بطاقات الدفع الالكترونية مختلف النشاطات التجارية (إنتاج سلع) داخل المؤسسة التجارية				
17- تسهل بطاقات الدفع الالكترونية مختلف النشاطات التجارية (توزيع سلع بيع سلع ....) خارج المؤسسة				
18- تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل مختلف المعاملات التجارية بين المنتج و المستهلك				
19- اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة بطاقات الدفع الالكترونية يساهم في حل المشاكل (بعد المسافة ، نقل ، ربح الوقت) التي اتعرض لها.				
20 -اعتماد المؤسسات التجارية لخدمة بطاقات الدفع الالكترونية يوفر لي الأمان (تجنب تعريضي لسرقة ، ضياع المال) في التعامل مع هذه المؤسسة				
21- تقدم المؤسسات التجارية مختلف الخدمات باعتماد على التكنولوجية الحديثة (تحويل النقود الكترونيا)				
22- تحقق المؤسسات التجارية رضا المستهلكين من خلال تسريع وتيرة توفير الخدمات باستعمال بطاقات الدفع الالكترونية				
23-الاستفسار عن بطاقات الدفع الالكترونية من عمال المؤسسات التجارية يشعرني بالطمأنينة و الارتياح .				
24- لا يمكنني تغيير تعاملي مع المؤسسات التجارية التي تستخدم بطاقات الدفع الالكترونية (لما توفره من سرعة عملتين البيع و الشراء و سحب)				
25- أنصح أصدقائي بالتعامل مع بطاقات الدفع الالكترونية في المؤسسات التجارية .				

المحور الرابع :اتجاهات المستخدمين بطاقات الدفع الالكترونية عبر الإنترنيت.	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
26- استخدم الانترنت في عمليات البيع و الشراء في مواقع الانترنت				
27- عند رغبتي في شراء منتوج اقوم بالبحث عن معلومات حول منتوج معين عبر الانترنت				
28- اريد فكرة انتشار مواقع التجارة الالكترونية في الجزائر				
29- اقوم بشراء منتوجات عبر الانترنت				
30-استخدم بطاقات الدفع الالكترونية من خلال شراء عبر مواقع الالكترونية				
31- افضل شراء المنتوجات من الانترنت				
32- من المزايا التي لاحظتها من خلال شرائي عبر الانترنت (انخفاض الاسعار . البيع بالتقسيط . توفير النقل)				
33- تقدم المواقع الالكترونية خيارات عديدة للشراء				
34-التجارة الإلكترونية توفر المعلومات على المنتوج				
35- توفر البطاقات الالكترونية متعة التسوق عبر المواقع الالكترونية (البحث عن المنتوجات المرغوبة)				
36- الدفع عن طريق بطاقات الالكترونية عبر الانترنت تطور تكنلوجي عام في المجال الالكتروني في الجزائر				
37- يمكنني الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الانترنت				

المحور الخامس : معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكتروني	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
38- عائق وسيلة الدفع (غلاء الهواتف النقالة، تكلفة الانترنت ...)				
39-عائق المستوى التعليمي (صعوبة استعمال الانترنت)				
40- عائق اللغة (قلة التعامل باللغة العربية في مواقع الانترنت للدفع)				
41-عائق مادي (انخفاض الدخل وعدم إمكانية كل الافراد من فتح حساب compte)				
42- عائق الثقة (التعامل مع أشخاص بهوية مجهولة في عالم افتراضي)				

الملحق رقم 03: جهاز الدفع الإلكتروني TPE

الملحق رقم 02: الجهاز الآلي للأوراق النقدية

الملحق رقم 04: الوجه الأمامي والخلفي للبطاقة البنكية

الملحق رقم 08: شكل الصك البنكي

بطاقة الدفع

بطاقة الدفع
6280 7011 0000 1818
08/07

BADR
بنك الفلاحة و التنمية الريفية
6280 5301 0195 8118
06/10

بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
Carte BADR
TAWfir
Expire fin

الملحق رقم 11: شكل بطاقة السحب CBRI

الوجه الأمامي

الوجه الخلفي

الملحق رقم 12: شكل البطاقة النقدية الذهبيةCIB GOLD

الوجه الأمامي

الوجه الخلفي