



قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور وسائل الدفع الحديثة في إنعاش التجارة الالكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة و التمنية الريفية و حالة سور الغزلان - البويرة -

تحت إشراف:

- الأستاذة د: أوكيل حميدة.

من إعداد الطالبتين:

➤ جادل فروجة .

➤ عربان هند.

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	أستاذ	فرحي كريمة
مشرفا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-أ-	أوكيل حميدة
مناقشا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-ب-	طابوش مولود

السنة الجامعية: 2024 / 2023



قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

**دور وسائل الدفع الحديثة في إنعاش
التجارة الالكترونية
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية
وحالة سور الغزلان - البويرة -**

تحت إشراف:

-الأستاذة د : أوكيل حميدة.

من إعداد الطالبتين:

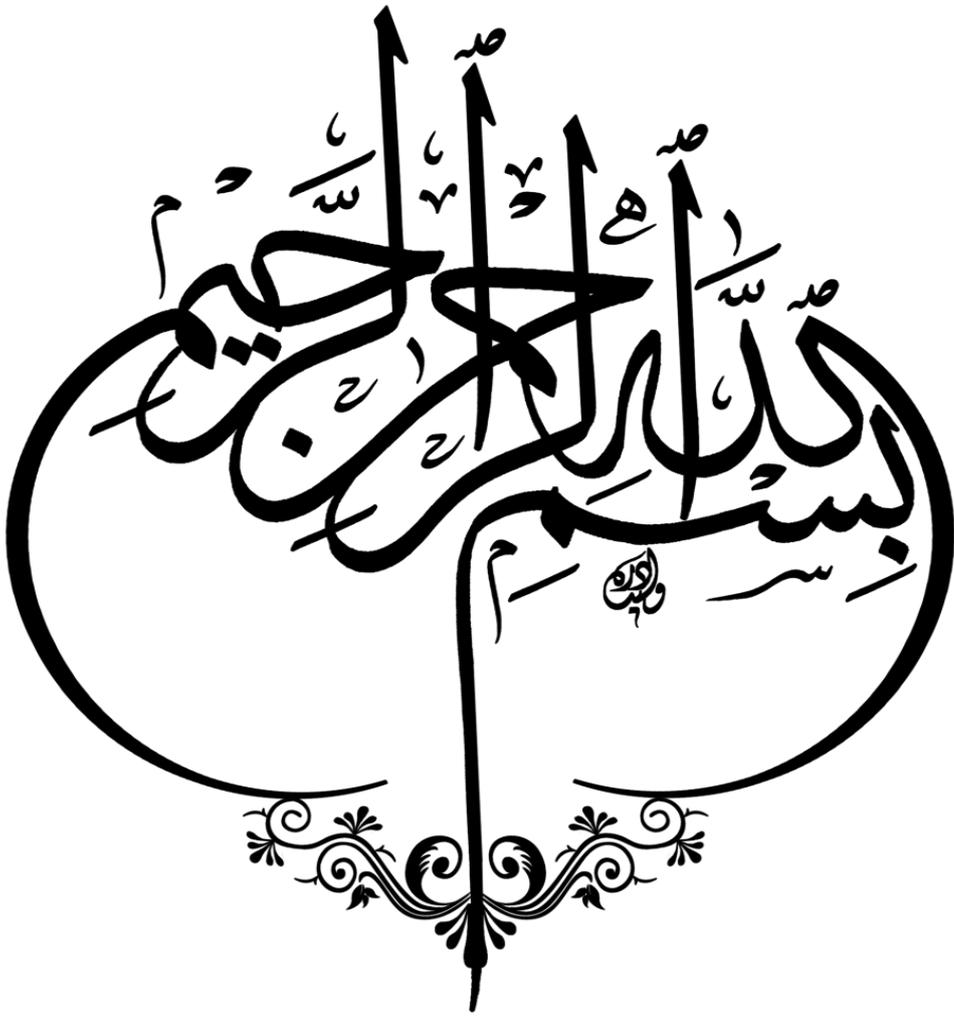
➤ جادل فروجة .

➤ عربان هند.

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	أستاذ	فرحي كريمة
مشرفا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-أ-	أوكيل حميدة
مناقشا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر -ب-	طابوش مولود

السنة الجامعية: 2024 / 2023



شكر وعرفان

قال تعالى: * رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين *

الحمد لله رب العالمين، وصلى الله على سيدنا محمد المبعوث بالحق والهداية.

نشكر الله عز وجل الذي منحنا القوة والصحة لانجاز هذا العمل المتواضع وأعاننا على إتمامه.

ونتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة *أوكيل حميدة* التي ساعدتنا وأشرفت على هذا العمل بتوجيهاتها المتواصلة.

كما نشكر أعضاء اللجنة الموقرة لقبولهم وتفضلهم لمناقشة هذه المذكرة.

نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

إهداء:

إلى منبع النور في حياتي والدتي الغالية التي علمتني الصبر والسعي من غير ضمير وكانت في عوني أيام عمري من غير كلل.

إلى والدي الحبيب الذي علمني وأحسن تربيتي ونقش في قلبي وصية طلب العلم إلى إخوتي وأخواتي الذين قاسموني في حلو الحياة ومرها وأحاطوني بمحبتهم واهتمامهم إلى جميع من يعرفني من بعيد أو من قريب.

فروجة

أهداء:

بسم الله الرحمان الرحيم لك الحمد ولك الشكر أحمد الله سبحانه وتعالى بعونه وفضله أتممت هذا العمل.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل أفراد أسرتي وإلى قرّة عيني أولادي حفظهم الله إلى زميلتي التي رافقتني طوال هذا العمل وتقاسمنا معا كل لحظاته وصعوباته*فروجة* وإلى كل الزميلات، ومن كانوا برفقتي وإلى كل الأساتذة الأفاضل وإلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي.

هند

المقدمة

المقدمة

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية والتي أضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي ومرتبطة بالتكنولوجيا، أصبح إلزاما على المؤسسات عامة وعلى المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة هذا الانتقال.

حيث كانت التجارة الالكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك المجهود الكبير المبذول من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة في ظل هذا الوضع كما سعت البنوك على تطوير جودة الخدمات البنكية الحالية، كما أن كفاءة وسرعة العمليات التي تتم عبر الوسائط الالكترونية أصبح من الضروري اعتماد مختلف البنوك على هذه التقنيات والخدمات لمواكبة التطور التكنولوجي والاستفادة من مختلف المزايا التي تتمتع بها التجارة الالكترونية التي أصبحت تعالج عمليات البيع والشراء السلع والخدمات وتبادل المعلومات ومختلف التحويلات المالية عبر أنحاء العالم بواسطة شبكة الانترنت.

والجزائر كغيرها من الدول الساعية لنمو والتطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات، لذلك سعت الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل الارتقاء إلى هذا التطور، وهو ما جعلها تعمل على تحديث وسائل الدفع التقليدية التي لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة لمعالجة المعاملات والصفقات، كما سمح ذلك تحديث بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة سهلت على الزبون وحتى على المصرف جميع عمليات الدفع وفي نفس الوقت اتضح أن العمل بها يتطلب تنظيم محكما ودرجة أمان عالية. كما يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، من بين أحد البنوك التجارية الجزائرية الرائدة والمعروفة لدى المواطنين ساعية بذلك تطوير جودة خدماتها البنكية في تزويدها بأحدث الطرق ووسائل الدفع للمعاملات التجارية اليومية لدى العملاء لتكون بديلا للأساليب التقليدية التي دخلت حلقة المنافسة بين البنوك الأخرى.

وعلى ضوء هذا يمكننا صياغة الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الالكترونية ؟

ولتبسيط وتوضيح أكثر للإشكالية المطروحة نطرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هي مبررات استخدام وسائل الدفع الحديثة؟

- ما هي أهم الفروقات الجوهرية بين وسائل الدفع التقليدية والحديثة؟

- كيف استطاعت وسائل الدفع الحديثة بوكالة سور الغزلان تفعيل التجارة الالكترونية؟

- فرضيات الدراسة:

- وللإجابة على هذه التساؤلات نقوم بتحديد مجموعة من الفرضيات التالية:
- تعد جائحة كورونا من أهم مبررات استخدام وسائل الدفع الحديثة.
- تتماثل وسائل الدفع التقليدية والحديثة يمكن الفرق بينهما في كيفية الاستخدام.
- استطاعت وسائل الدفع الحديثة بوكالة سور الغزلان بتفعيل التجارة الالكترونية برفع إيرادات البنك بأقل جهد وتكاليف.

- أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى أهمية الموضوع بحد ذاته باعتبار يتماشى والتطورات العالمية خاصة في ظل الاقتصاد الرقمي وما يمثله.

- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الغايات تتمثل أساسا:
- التعرف على أنواع وسائل الدفع وخصائصها وآليات عملها.
- تقديم نظرة شاملة حول التجارة الالكترونية.
- الوقوف على مختلف إجراءات تامين الدفع الالكتروني وأهميته في المعاملات الالكترونية.
- التعرف على دور وسائل الدفع في انتعاش التجارة الالكترونية.
- أسباب اختيار الموضوع: من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع أسباب موضوعية وأسباب شخصية منها:

1- الأسباب الموضوعية:

- ارتباط الدراسة بمجال التخصص.
- الأهمية التي تتمتع بها وسائل الدفع الحديثة خاصة في ظل الانفتاح على العالم وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات.
- الرغبة الجامحة والكبيرة في دراسة معطيات وخبايا التجارة الالكترونية كسبب رئيسي.
- حداثة الموضوع خاصة على المستوى الوطني كونه طرح جدل كبير بالنظر للأهمية البالغة التي أصبحت تحتلها التجارة الالكترونية والتي تعد أفضل الصور للتطبيقات العملية الموضوعية للتطور التكنولوجي الحديث وما يتميز به من حرفية وسرعة في التنفيذ.

2- الأسباب الشخصية:

اختيارنا لهذا الموضوع راجع لرغبتنا في إثراء معارفنا وقدراتنا في هذا الموضوع والتي من شأنها أن تفيدنا في المجال العلمي والعملية، وميولنا لكل المواضيع التي تتسم بالحدثاثة والارتباط بالتكنولوجيا الحديثة.

- منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الإطار النظري للفصل الأول، أما الفصل الثاني استندت الدراسة على المنهج التحليلي والتي من خلالها تم دراسة وتحليل وسائل الدفع الحديثة والإيرادات المتأتية مع حتمية تفعيلها في ظل تداعيات أزمة كوفيد في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان، كما استندت عملية التحليل على الإحصائيات.

- حدود الدراسة:

- الإطار المكاني تمت الدراسة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة سور الغزلان.
- الإطار الزمني: ابتداء من سنة 2010 إلى غاية سنة 2023 .

- صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات والمشاكل، فمن خلال إعدادنا للموضوع واجهنا بعض العوائق منها:
- صعوبة الحصول على المعلومات حول موضوع الدراسة بسبب قلة المراجع حول وسائل الدفع الإلكترونية فأغلب المراجع في الجزائر تتناول موضوع الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
- صعوبة الحصول على معلومات ووثائق خاصة بالبنك، خاصة ما ارتبط بالإحصائيات الخاصة بوسائل الدفع الإلكتروني ذات الأهمية بالنسبة لدراستنا من أجل الاستدلال بها على مدى رفعها لإيرادات البنك وذلك تحت مبدأ السرية.

- هيكل الدراسة:

بدأنا بمقدمة تحتوي على نظرة عامة عن الموضوع محل الدراسة، بالنسبة الفصل الأول يحتوي على الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية، والذي تطرقنا فيه إلى عموميات حول التجارة الإلكترونية والإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة، انعكاسات وسائل الدفع على التجارة الإلكترونية. أما الفصل الثاني: دراسة ميدانية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في انتعاش التجارة الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان. حيث تطرقنا إلى تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية دراسة وسائل الدفع الحديثة وانعكاسها على التجارة الإلكترونية بوكالة سور الغزلان. ثم خاتمة تحتوي على نتائج متوصل إليها بالإضافة إلى بعض التوصيات وأفاق بحث كمنطلق للبحوث الأخرى.

الفصل الأول

الأسس النظرية لوسائل الدفع

الحديثة ودورها في إنعاش التجارة

الإلكتروني

تمهيد:

يشهد الاقتصاد العالمي تغيرات كبيرة بناء على البيانات المختلفة، وأكبرها وأهمها هو التطور التكنولوجي وخاصة فيما يتعلق بأنظمة الاتصالات لمسافات طويلة، مما أدى إلى استفادة الاقتصاد العالمي من السرعة والكفاءة التي توفرها على مر القرون، لعب المال دورا متزايد الأهمية في الأنشطة اليومية وحتى المعاملات المالية في جميع المعاملات.

يتم التعبير عن قيمة الأشياء بالمال، ومعظم المعاملات في المجتمع تتم بالمال غير أن التنمية الاقتصادية لم تكن من تثبيت وسائل الدفع في شكل معين، بل عرضتها نموذجا تقليديا متعدد المستويات للعودة إلى الأشكال المألوفة في حالة حدوث أزمة والتي أصبحت تعرف بوسائل الدفع التقليدية.

إن تطور التكنولوجيا الحالية وتزايد تطبيقها في كافة مجالات الحياة، أوجب استخدام وسائل دفع أخرى غير الوسائل التقليدية ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية، والتي تأتي بأشكال مختلفة حسب طبيعة العمليات والوسائل الإلكترونية.

ولذا سنتناول من خلال هذا الفصل ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: عموميات حول التجارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة.

المبحث الثالث: انعكاسات وسائل الدفع الحديثة على التجارة الإلكترونية.

المبحث الأول: عموميات حول التجارة الإلكترونية.

إن التغييرات في سلوك الإنسان اقتصاديا وتجاريا جاءت تبعا لتغيرات حاجاته العديدة و اللامتناهية كما هو الحال في تعاملات التجارة الإلكترونية فهي لم تظهر فجأة وإنما جاءت بناء للمستجدات التي ظهرت على المعاملات التجارية والتي كانت تتم على أساس المقايضة قديما إلى شكلها الحديث، والتي تتم عبر الانترنت استجابة لعصر السرعة.

المطلب الأول: ماهية التجارة الإلكترونية

تعتبر التجارة الإلكترونية إحدى الظواهر الحديثة التي استطاعت الانتشار والتطور وأصبحت أحد أهم عناصر الاقتصاد الجديد في فترة زمنية قصيرة.

الفرع الأول: نشأة التجارة الإلكترونية.

إن ظهور التجارة الإلكترونية لم يأت فجأة، بل هو نتيجة لسلسلة من المراحل التي مرت بها ثورة المعلومات والاتصالات، خاصة بعد تزايد استخدام الانترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات في العالم ظهر مفهوم التجارة الإلكترونية في أوائل السبعينيات في شكل تحويل الأموال TFE transfer électronique des fonds، ورغم أن هذه الطريقة كانت مقتصرة في السابق خلى المؤسسات والشركات المالية الكبيرة، إلا أن هذا المفهوم توسع ليشمل عملية إرسال وإرسال المستندات الكترونيا EDI électronique des données inter change، ومنذ عام 1995، أصبحت معظم الشركات الكبيرة والمتوسطة لديها موقع على شبكة الانترنت¹.

يعود تاريخ التجارة الإلكترونية إلى عام 1994 عندما بدأ JEFF BEZOS، الذي كان يعمل كمحلل ومدير مالي في إحدى الشركات، أراد استخدام الانترنت كأداة للربح ولذلك قام بإعداد قائمة تضم عشرين منتجا يمكن أن تجد سوقا من خلال الانترنت، وبعد تحليل متعمق توصل إلى أن الكتب احتلت المركز الأول في القائمة، ومن هذا المنطلق أسس شركة أمازون التي أصبحت أهم شركة في عالم التجارة الإلكترونية ومع استمرار الأعمال في ازدهار، بدأ في بيع الأقراص المضغوطة حيث أصبحت أمازون واحدة من أولى النجاحات الملموسة في التجارة الإلكترونية، أثرت مسألة التجارة الإلكترونية لأول مرة بشكل رسمي داخل منظمة التجارة العالمية، بفضل الاقتراح الذي قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في اجتماع المجلس العام للمنظمة في فبراير 1998².

¹ خالد ممدوح ابراهيم، لوجستك التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص 154.

² دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة وسائل الدفع، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر، 2020، ص 46.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: تعريف التجارة الإلكترونية.

في الواقع ليس هناك تعريف محدد للتجارة الإلكترونية حتى الآن وذلك بسبب تعدد الجهات والمنظمات المعرفة لها لذلك ندرج منها:

- تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE على أنها المبادلات التجارية المتمثلة في أو شراء السلع والخدمات الكترونيا وقد تتم هذه المبادلات بين الشركات والمستهلكين¹.

- تعريف منظمة التجارة العالمية OMC بأنه مجموعة متكاملة من العمليات لإنتاج المنتجات وتوزيعها وتسويقها وبيعها الكترونيا، استنادا إلى شبكة الانترنت باعتبارها الوسيلة الرئيسية للتجارة الإلكترونية².
التجارة الإلكترونية هي الخطوات التي تقوم بها عمليات البيع والشراء والمبادلة للسلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الحاسوب³.

- التجارة الإلكترونية تعني القيام بالأنشطة التجارية مثل إبرام عقود البيع والشراء والخدمات والمعلومات والبرمجيات والمضاربة والمزادات الافتراضية وتبادل المعلومات وغيرها عبر شبكة الانترنت العالمية لتلبية العرض والطلب، ويتم الدفع باستخدام الوسائل التقنية الحديثة جزئيا عبر الانترنت، الاستخدام المباشر للعقود الإلكترونية والتوقعات الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية العديدة، مما يسهل ويسرع وتيرة تنفيذ هذه الأعمال ويزيد من كفاءتها⁴.

- يعرف المشرع الجزائري حسب المادة: 06 من القانون رقم: 18-05 المؤرخ في: 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على أنها النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير السلع والخدمات عن بعد للمستهلك الكترونيا عن طريق الاتصالات الإلكترونية⁵.

- ويعرفها الاتحاد الأوروبي أنها كل الأنشطة التي تتم بوسائل الكترونية سواء كانت بين المشروعات التجارية والمستهلكين أو بين كل منهما على حدى وبين الإدارات الحكومية⁶.

¹RAPPORT DE L'OCD disponible sur le site https://www.iisd.org/system/files/publication/commerce_électronique-organisation_mondial-pdf consulte le 29/03/2024 a 21: 39.

² Disponible sur le site <https://www.wto.org/french/thewtoif/tif-f/bey4-f.htm> consulte le 29/03/2024 a 18: 38.

³ محمد نور صالح الجداية، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2012، ص 24.

⁴ قندوز فاطمة الزهراء، التجارة الإلكترونية تحدياتها وافاقها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2012، ص 42.

⁵ المادة: 06 من قانون رقم: 18-05 المؤرخ في: 10 ماي 2018 المتعلق بقانون التجارة.

⁶ تيباني أمال، واقع ومستقبل التجارة الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة قالمة، 2019، ص 03.

وفقا للتعريفات السابقة يمكن تعريف التجارة الالكترونية بأنه: "عملية شراء وبيع السلع والخدمات التي تتم عن بعد باستخدام الوسائط الالكترونية المختلفة مثل الانترنت وغيرها من الوسائط التي تتيح التبادل الالكتروني للمعلومات".

الفرع الثالث: خصائص التجارة الالكترونية وأهميتها.

أولاً: الخصائص: تتميز التجارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص نذكر منها: ¹

1- الطبيعة الدولية: تتميز التجارة الالكترونية بقدرة المنتجات والخدمات على الوصول الى الأسواق المختلفة حول العالم، وذلك لان شبكة الانترنت متاحة لدى الشركة موقع الكتروني تجاري على شبكة الانترنت لقد أصبح السوق بمثابة المكان الافتراضي.

2- خاصية كلية الوجود: تتيح التجارة الالكترونية بفضل التجارة عبر الهاتف المحمول للعميل الوصول الى السلع أو الخدمات وتسوقها في أي وقت عبر الكمبيوتر أو في المنزل أو العمل أو حتى في سيارته.

3- القدرة على توصيل البضائع أو الخدمات دون التواصل المباشر بين العميل والمنتج: ينطبق على المنتجات غير الملموسة مثل الأقراص المدمجة التي تحتوي على برامج الكمبيوتر والمعلومات والبيانات والموسيقى وأفلام الفيديو وما إلى ذلك لتمكين للشركة تقديمها للمستهلكين عبر الانترنت دون استخدام وسائل الاتصال التقليدية.

4- غياب المستندات الورقية في معاملات التجارة الالكترونية: يمكن للمتعامل في التجارة الالكترونية الاستغناء عن المستندات الورقية لأنه من الممكن إتمام عقد تجاري كامل بدءا من التفاوض وحتى توقيع العقد ودفع ثمن البضائع أو الخدمات وتسليمها الكترونيا دون الحاجة إلى تبادل مستندات ورقية في الحقيقة.

5- المعايير العالمية: ونقصد بها أن تكنولوجيا التجارة الالكترونية شائعة في جميع البلدان، بحيث أصبحت المعايير التقنية للانترنت التي تلبي متطلبات التجارة الالكترونية شائعة في جميع البلدان، مما يساهم في تقليل السعر الذي يجب على التاجر دفعه، في حالة جلبه للمنتجات للسوق بالإضافة إلى تقليص الجهود المبذولة من طرف الزبون عند البحث عن المنتجات وذلك لوجود سوق عالمي واحد يعرض المنتجات والأسعار بسهولة.

6- وفرة المعلومات: يمكن مشاركة المعلومات من قبل المشاركين في السوق والعملاء والشركات والمنافسين وما إلى ذلك، ونعني بتوفير المعلومات ومعالجتها وتخزينها وإيصالها إلى المستفيدين إلى جانب زيادة النزاهة والثقة، أصبحت الأسعار والمعدلات أكثر شفافية بحيث أصبح العملاء على دراية بالاختلافات، الأسعار تسيطر على السوق، وفي الوقت نفسه ساعدت كثافة المعلومات هذه مندوبي

¹محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية والمستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة، الأردن، 2010، ص ص

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

المبيعات على معرفة المزيد عن أنفسهم من خلال الاتصال المباشر بعميل يساعد على تحديد إستراتيجية المنافسة في السوق.

ثانيا: أهمية التجارة الإلكترونية: تكمن أهمية التجارة الإلكترونية في النقاط التالية:¹

1- ويعتبر وسيلة فعالة لإجراء المعاملات بين العملاء من خلال التواصل الإلكتروني مما يلغي الحاجة إلى المستندات الورقية وما يترتب عنه من نفقات.

2- تعد وسيلة متميزة وغير مسبوقه للوصول إلى السوق العالمية في وقت واحد وبتكلفة منخفضة حيث تساعد البائعين والمشتريين على التغلب على حواجز المسافة وربح الوقت.

3- يؤدي إلى تبادل المنافع بين المتعاملين من بائعين ومشتريين ويسعى إلى ترشيد قرارات كل منهم، كم يتميز بنقل المعلومات في الوقت المناسب وبكفاءة كاملة.

4- يساعد الشركات على متابعة مختلف أنظمة الكمبيوتر الحديثة من حيث تحديد تسلسل الأنشطة والعمل على أجزاء المنتج والتحكم والمراقبة وتخطيط المواد ومواد النتاج والمواعيد النهائية المحددة.

5- تسهيل التجارة الإلكترونية على الشركات تحقيق أهدافها من خلال القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية.

6- توفر في التكاليف الإدارية وتكاليف الاتصالات وما إلى ذلك حيث تعتبر بديلا عن تخصيص جزء كبير من رأس المال في علاقات مستمرة بين البائعين والمشتريين كما تساهم في إتمام عملية التوزيع.

7- لديها أهمية خاصة للمنتجين والمستهلكين خاصة في البلدان النامية لأنه قادر على التغلب على حواجز المسافة التقليدية ونقص المعلومات حول فرص التصدير.

8- تمكين الأشخاص القاطنين في دول العالم الثالث من الحصول على منتجات وبضائع لا تتوفر في بلادهم.

9- إيجاد بضائع من خلال التجارة الإلكترونية ذا أسعار زهيدة الأمر الذي يمكن ذوي الدخل المحدود من شرائها.

¹دعبوزسعاد، تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة: 2017-2019، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، نقود وبنوك، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، 2022، ص 18-19.

المطلب الثاني: متطلبات واليات حماية المعاملات التجارية الإلكترونية.

الفرع الأول: متطلبات التجارة الإلكترونية.

من أجل التحول من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية يستلزم مجموعة من العناصر منها:¹

1- المتطلبات التكنولوجية: يشمل القاعدة التحتية التي تدعم التجارة الإلكترونية وتحسين خدمات الاتصالات، وزيادة مشاركة شركات القطاع الخاص في الترويج للتكنولوجيا وإنشاء الشبكات وتطويرها وتتمثل المتطلبات التكنولوجية في: ملكية المعلومات وتخزينها، توافر طرق الدفع الإلكترونية، الخصوصية والأمن في التجارة الإلكترونية.

2- المتطلبات البشرية: لكي تحقق الشركات أهدافها وتستمر فإنها تحتاج إلى خلق ثقافة جديدة توازي التغيرات العالمية والمحلية، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال توفير الموارد البشرية المؤهلين والأكفاء والاحتفاظ بهم، ومن أهم الاتجاهات الحديثة استخدام الموارد البشرية، استخدام الأنترنت والتعليم واستخدام التعلم الإلكتروني.

3- المتطلبات التنظيمية: لاستخدام التجارة الإلكترونية يشترط مايلي:

- تحليل العملية الحالية أو الوظيفة بالتفصيل.
 - تحديد الأهمية النسبية أو مدى مساهمة كل نشاط أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
 - استبعاد الأنشطة غير الأساسية لتبسيط النظام وتكييفه مع متطلبات التجارة الإلكترونية.
 - إضافة الإجراءات اللازمة لدعم عملية التحول إلى التجارة الإلكترونية.
 - توفير الموارد الكافية للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة.
- تهدف هذه الأساليب إلى منع الأخطاء التي قد تقع فيها العديد من الشركات عند التحول إلى التجارة الإلكترونية دون إعداد الهياكل التنظيمية اللازمة للتكيف مع هذا النظم الجديد.

4- المتطلبات القانونية: وبالنظر إلى المشاكل القانونية والبيئة المتخلفة التي تنشأ بسبب المشاكل الناشئة عن التجارة الإلكترونية، فإن إنشاء القوانين واللوائح التي تلبي متطلبات التجارة الإلكترونية يعد أحد العوامل الضرورية للنجاح يتطلب خلق هذه البيئة المشاركة الكاملة للحكومة وقطاع الأعمال والمستهلكين بطريقة تضمن وتحقق بناء آليات جديدة تتماشى مع التطور العالمي وضرورة أن تراعي هذه التشريعات المصالح المختلفة للمنتجين والمستهلكين في إطار الحفاظ على قيم ومبادئ المجتمع.

¹دعبوز سعاد، المرجع السابق، ص22-23.

الفرع الثاني: آليات حماية المعاملات التجارية الإلكترونية.

أصبح الانترنت أداة مهمة في إتمام المعاملات التجارية المختلفة بين البائع والمشتري، ولحماية ذلك أصبحت سرية وامن المعلومات وحماية المعلومات الموجودة أثناء إبرام العقد ضرورة حتمية لنجاح التجارة الإلكترونية ومن بين أهم التقنيات المستعملة لحماية مختلف المعاملات الإلكترونية نذكر منها:

أولاً: التشفير¹.

اذ تتم تبادل المعلومات بين الأشخاص في شكل نص واضح فبإمكان أي شخص قراءة هذا النص وتغير محتواه واستغلاله ولتفادي أخطار قرصنة المعلومات يتم اللجوء إلى تقنية تصبح بمقتضاها المعلومات المرسله غير قابلة للفهم من قبل الغير وهذه التقنية يطلق عليها التشفير وهو وسيلة لدمج المعلومات بطريقة سرية وغير مفهومة وتعيينها بعد الوصول إلى موقع آمن، أي أن التشفير يحل محل نص أو رسالة باستخدام برنامج معين بحيث لا يمكن الاطلاع على محتواه أو تغييره أو تعديله الا من قبل المتلقي، وهكذا فان عملية فك التشفير تتضمن ببساطة نصا يتكون من رموز وحروف وأرقام وأيقونات قبله أرسل، يتمتع المتلقي بالقدرة على فك تشفير الرسالة وتحويلها إلى شكلها الأصلي باستخدام مفتاح سري.

ثانياً: التوقيع الإلكتروني².

تتمثل الكتابات على الورق من أفضل الوسائل لإثبات التصرفات القانونية، ولا يتم الاعتراف بصحة المستند أو الورقة إلا إذا أرفقت بتوقيع شخصي يبين نسبتها إلى موقعها مما أعطى أهمية التوقيع الذي يميز هوية الموقع وشخصيته، غير أن مع التطور الراهن في مختلف مجالات حياتنا، أصبح التوقيع اليدوي عقبة من المستحيل اندماجها مع التكنولوجيا الحديثة وخاصة مع تعاملات التجارة الإلكترونية، هذا ما أدى إلى ضرورة ظهور توقيع جديد يساير مقتضيات العصر الحديث وهذا ما نقصد به التوقيع الإلكتروني وعليه عرفته المادة 02 (أ) من القانون النموذجي المتعلق بالتوقيعات الإلكترونية والذي وضعته لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولي سنة 2001 بأنه بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقياً ويجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات وبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات، إذن التوقيع الإلكتروني يعتبر حروف وأرقام وإشارات مجموعة في ملف رقمي صغير يساعد على تمييز هوية الموقع وشخصيته دون غيره وبأنه هو من قام بإجراء المعاملات وتنفيذها.

¹ أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مؤسسة الحديث للكتاب، لبنان، 2006، ص 100.

² أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة المصرية المنصورة، مصر، 2004، ص327.

ثالثا: الشهادات الرقمية¹.

تحتوي الشهادة الرقمية مجموعة من البيانات والمعلومات الالكترونية والتي قامت هيئة المواصفات القياسية العالمية iso بتحديددها وفقا للمعيار X-509 كما يلي: بيانات عن المرسل تحدد هويته، نسخة من المفتاح العام للمرسل، رقم تسلسلي للشهادة وتاريخ انتهاء الصلاحية، التوقيع الرقمي المرسل.

رابعا: نظام المعاملات الالكترونية الآمنة².

يقصد به بروتوكول طورته مجموعة كبيرة من الشركات العالمية للاتئمان كفيزا وماستر كارد ووظيفته الرئيسية هو توفير الأمان لمدفوعات البطاقات المصرفية خلال مرورها عبر الانترنت بين حاملي البطاقات والتجار والبنوك ويمكن لهذا البروتوكول يضمن أمن المعاملات المالية للبطاقات المصرفية من خلال إصدار شهادات رقمية للمستهلكين والتجار تثبت صحة هويتهم خلال قيامهم بمعاملات التجارة الالكترونية ويتم الاحتفاظ بها في برمجيات المحفظة الالكترونية وتحتوي كذلك على رقم البطاقة الائتمانية وتاريخ انتهائها، ومن أهم أهداف هذا البروتوكول: تأمين سرية المعلومات الخاصة بالدفع من خلال تقنية التشفير، تكون المعلومات المحولة كاملة وغير قابلة لأي تغيير أو نقصان بسبب استخدام التوقيع الالكتروني، يمكن تحديد هوية صاحب البطاقة والتاجر.

خامسا: بروتوكول الصفقة الالكترونية الآمنة (SET)³.

تعتبر هذه الصفقة محمية وتعمل كمايلي: يقوم المتسوق بالشراء من التاجر الذي يتبع مواصفات SET وباستعمال محفظة الكترونية ويرسل المستخدم معلومات مالية مشفرة من المحفظة مع شهاداته الرقمية يتم تحويل صفقة SET المشفرة إلى مركز معالجة بطاقة الدفع وهو يقوم بفك شفرة الصفقة ويتم تنفيذها وفي نفس الوقت، يتلقى التاجر إعلانا من البنك بالموافقة على الصفقة ثم يحمل حساب بطاقة سداد المستهلك بقيمة الصفقة، يقوم التاجر بعمل قسيمة البضاعة ويضيف قيمة الصفقة الى مجموع صفقات بطاقة السداد التي حولت أخيرا إلى بنك التاجر لإيداعها.

¹ أحمد محمد غني، المرجع السابق، ص 327.

² يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، عناصر المزيج التسويقي، ط2، دار وائل للنشر، فلسطين، القدس 2007، ص36.

³ طارق عبد العال، التجارة الالكترونية المفاهيم، التجارب التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص ص 135، 134.

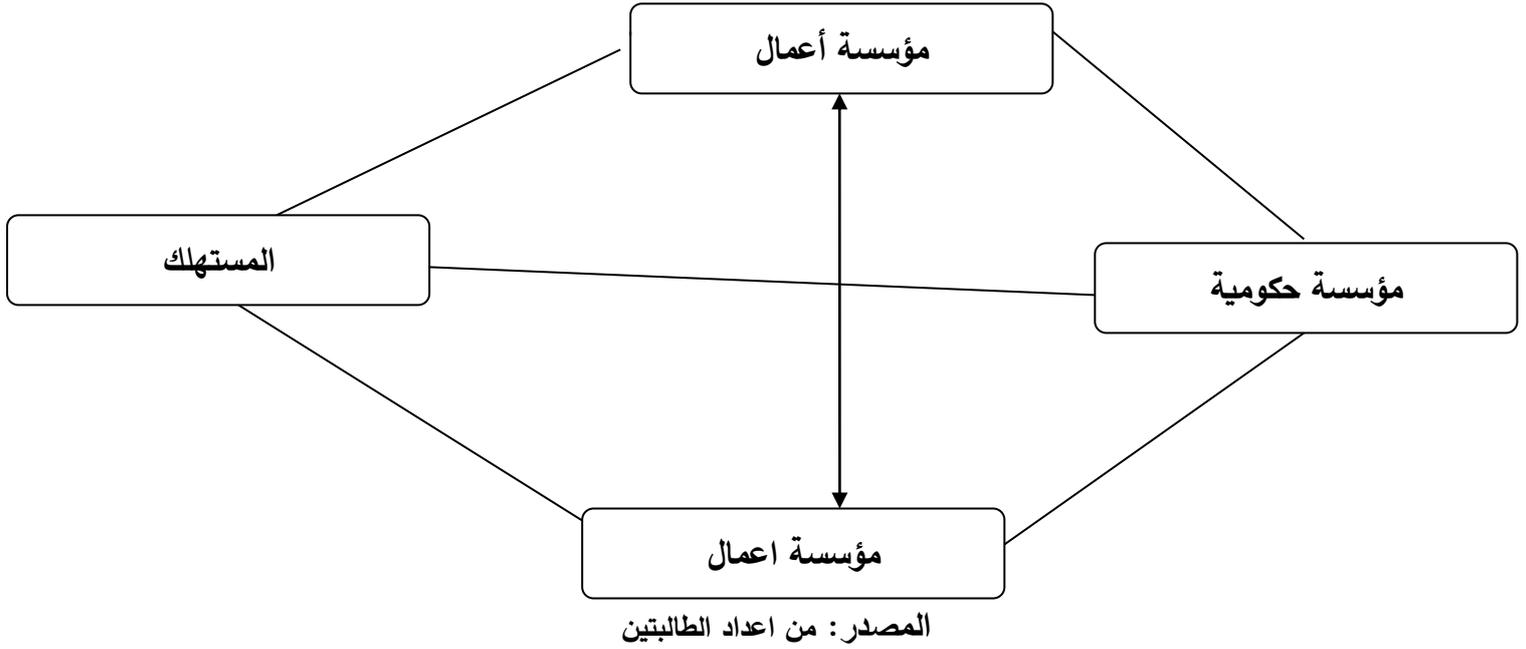
المطلب الثالث: أنواع ووظائف التجارة الإلكترونية.

تأخذ التجارة الإلكترونية أنواعا مختلفة اعتمادا على نوع المعاملين، وتقدم أيضا وظائف مختلفة، والتي سنتطرق اليهم على النحو التالي:

الفرع الأول: أنواع التجارة الإلكترونية.

للتجارة الإلكترونية ست أنواع رئيسية التي تدور حولها والشكل التالي يبينها¹:

الشكل (01): أنواع التجارة الإلكترونية



أولاً: تجارة الأعمال مع الأعمال (*B2B*Business to Business)²

بدأت التجارة الإلكترونية في مجال التحويلات المالية بين المؤسسات المالية الكبيرة وهو ما عرف بـ: firm to firm trade ثم امتدت بين مختلف قطاعات الأعمال ومجالاته وامتدت لتشمل دوائر الأعمال المختلفة ويقصد بها المعاملات التجارية التي تتم بين منظمات أعمال بائعة وأخرى مشتريّة عبر شبكة الانترنت وتعتبر هذا النوع أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعا داخل الدول أو بين الدول.

¹كبير عمر، بوسيف سيد أحمد، ميسي سارة، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر 02-03 ديسمبر 2019، ص 222.

²توري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 18.

ثانيا: التجارة الإلكترونية بين المؤسسة والمستهلك (*B2C* Business to consumer)¹.

هذا النوع من التجارة معني بشكل أساسي بعمليات البيع المباشر بين الشركات والمستهلكين، حيث تقوم الشركة ببيع السلع والخدمات مباشرة للمستهلكين ويقوم المستهلكون من خلال التصفح عبر الموقع الإلكتروني للشركة المعنية باختيار ما يرغبون بشرائه، كما يتم في العادة دفع الرسوم مضافا إليها تكاليف الشحن، وعليه تقوم الشركة المعنية بشحن الطلب وإرساله مباشرة إلى عنوان المستهلك.

ثالثا: التجارة الإلكترونية من الحكومة إلى الأعمال (*G2B* Gouvernement to Busines)².

هي العلاقة التي تربط مؤسسات الأعمال بالحكومة من خلال تقديم الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال أو العكس، يعتمد هذا النوع على عرض مشتريات الحكومة عبر الانترنت، وتقوم الشركات بتقديم عروض البيع، وأسعار طلب المشتريات للحكومة الإلكترونية بواسطة الانترنت، وهذا النوع من التجارة الإلكترونية الدولية يجعل العمل أسهل، ويجلب نوع من الشفافية في التعامل، لاسيما طلبات مشتريات ومناقصات الحكومة.

رابعا: التجارة الإلكترونية من الحكومة إلى الحكومة (*G2G* Gouvernement to Gouvernement)³.

وتتضمن استخدام التكنولوجيا الرقمية بين الحكومات المختلفة لتبادل المعلومات والخدمات والتسهيلات في إطار اتفاقيات التبادل والمواثيق الدولية وعلاقات الدول الثنائية والإقليمية والأممية.

خامسا: التجارة الإلكترونية من المستهلك إلى الحكومة (*C2G* Consumer to Gouvernement)⁴.

تلك التعاملات من الخدمات أو عمليات البيع والشراء التي تتم بين الجهات الحكومية كبائعة للخدمة (خدمات مالية كتجديد رخص قيادة السيارات، خدمات قضائية وغيرها) الى مواطني الدولة كمشتريين للخدمة العامة.

سادسا: التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين (*C2C* Consumer to Consumer)⁵.

هذا النوع من التجارة الإلكترونية يتم في العادة بين المستهلكين، حيث يقوم أحد المستهلكين بعرض ما يرغب ببيعه عبر الشبكة العالمية للمعلومات، وعليه يقوم من يرغب بشراء المنتج المعروض بالاتصال مباشرة بالبائع مثال ذلك: (بيع سيارة أو جهاز حاسب آلي أو أثاث..... الخ).

¹جمال قاسم حسن، محمود عبد السلام، التجارة الإلكترونية، أبو ظبي، دولة الامارات العربية المتحدة، 2021، ص 10.

²الرفيق أحمد يحيى، التجارة الدولية، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 2012، ص 297.

³عليان ربحي مصطفى، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 91.

⁴نوري منير، المرجع السابق، ص 19.

⁵المرجع نفسه، ص 10.

الفرع الثاني: وظائف التجارة الإلكترونية.

توفر التجارة الإلكترونية وظائف تسهل أداء المهام المختلفة في عملية الشراء الإلكترونية نلخصها فيما يلي:¹

أولاً: وظائف إدارية: مثل تخطيط وتنظيم العمل في الموقع وتوجيه الأعمال والمعاملين والمراقبة المستمرة لجميع الأعمال في الموقع، وهنا كلما كان مستوى أداء وظيفي أفضل كان لذلك تأثير إيجابيا في سلوك المشتري الإلكتروني للسوق.

ثانياً: وظائف الموقع: تمارس مواقع التجارة وظائف مختلفة وهذه الوظائف تختلف من موقع تجاري إلى آخر، وأهمها: وظيفة التسويق، وظيفة الإنتاج والعمليات، الوظيفة المالية.

ثالثاً: وظيفة الإنتاج والعمليات: تقدم المنظمات سلعاً أو خدمات للتسويق والمبيعات وتختلف أنشطة الإنتاج والعمليات باختلاف المنتج إما سلعة أو خدمة.

رابعاً: الوظيفة المالية: يتم التأكيد على أهمية الخدمات في المواقع التجارية التي تعتمد أسلوب المحاسبة والدفع عبر الإنترنت من خلال البطاقات الائتمانية وما شابه ذلك.

¹ عليان ربحي مصطفى، مرجع سبق ذكره، صص 78-80.

المبحث الثاني: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة.

إن التطور التكنولوجي الحالية وتزايد تطبيقها في كافة مجالات الحياة، أوجب استخدام وسائل الدفع أخرى غير الوسائل التقليدية، ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية، والتي تأتي بأشكال مختلفة حسب طبيعة العمليات والوسائل الإلكترونية في المعاملات المالية والتجارية.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة.

أدى اتساع نطاق التجارة الإلكترونية إلى ضرورة خلق وسائل دفع الكترونية تتماشى وخصوصية التجارة الإلكترونية، لتسهيل معاملاتها فما المقصود بوسائل الدفع الإلكترونية وهذا ما سنتطرق إليه.

الفرع الأول: نشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة.

تعود بدايات الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى السبعينيات، عندما كانت البنوك تقدم خدماتها عبر الهاتف في الثمانينات.

أصبح الكمبيوتر الشخصي أداة مفيدة للخدمات المصرفية المنزلية، وبعد التطور الكبير للإنترنت في أواخر الثمانينات وأوائل التسعينيات، بدأت طريقة دفع مصرفية جديدة في الظهور، تغيير شكلها من التقليدي إلى الحديث في ثلاث خطوات وهي¹:

- **الخطوة الأولى:** هي ظهور النقود الإلكترونية في ستينيات القرن العشرين، عندما قامت الخطوط الجوية الأمريكية ومؤسسات التسوية الآلية الدولية بتطوير نظام الكتروني لأبحاث التجارة الشبه الإلكترونية. وفي السبعينيات، بدأت البنوك في الولايات المتحدة وأوروبا أيضا في استخدام أجهزة الكمبيوتر مركزية مراقبة المعاملات المالية بين البنوك.

- **الخطوة الثانية:** هي إنشاء البطاقة المصرفية، بدأت بالظهور في الأردن في الثمانينات وتم إطلاق أول بطاقة ائتمان مصرفية عام 1914.

- **الخطوة الثالثة:** في هذه المرحلة أصبحت المنظمات الدولية ومن بينها جمعية ماستر دام Interbank التي تأسست سنة 1966، master charge ومن سنة 1969 إلى 1979 ومنظمة فيزا أنشأت سنة 2006 هي الجهات الراعية للبطاقات.

¹شعنون سهام، دور وسائل الدفع الحديثة في انتعاش التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة ابن خلدون تيارت، ص 08.

الفرع الثاني: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني.

يعرف بأنه نظام يتيح لعملاء التجارة الإلكترونية تبادل الأموال إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود المعدنية أو الورقية أو الشيكات الورقية، حيث يوفر البائعون عبر الإنترنت طرقاً سهلة وسريعة وآمنة لمعرفة أسعار منتجاتهم من العملاء¹.

كما يعرف على أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل البطاقات البنكية النقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية².

كما عرفها المشرع الجزائري من خلال قانون النقد والقرض في المادة: 74 من الأمر رقم: 09-23 المؤرخ في 03 ذي الحجة عام 1944 الموافق لـ: 21 يونيو سنة 2023 على أنها: "كل الأدوات التي يمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل بما في ذلك العملة الإلكترونية"³، كما يعرفها البنك المركزي الأوروبي على أنها: "كل عملية دفع صدرت وتمت معالجتها إلكترونياً"⁴.

وتعرفها المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية التونسي بأنها: "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية كالاتصالات"⁵.

عرف قانون التجارة الإلكترونية وسيلة الدفع الإلكتروني على أنها: "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية"⁶.

كما عرفها الاقتصادي BONNEAUTHIERRY على أنها: "كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل الأموال"⁷.

ومن هذا يمكن استخلاص تعريف التالي لوسائل الدفع الإلكتروني: فهي مجموعة من الأدوات والوسائل التي تصدرها البنوك والمؤسسات وتستخدم في معالجة المعاملات والوفاء بالالتزامات وتحويل الأموال

¹ محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص 178.

² بوششبة إيمان، تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019، ص 26.

³ المادة: 74 من القانون 09-23 مؤرخ في: 21 يونيو 2023 يتضمن القانون النقدي والمصرفي.

⁴ مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، عين دغلي ص 166.

⁵ زريق سارة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نقود ومالية، جامعو محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 18.

⁶ صليح بونفلة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني بعنوان ضوابط حماية البيئة في المعاملات التجارية الإلكترونية جامعة 08 ماي قالمة.

⁷ 1994.P41 BONNEAU THIERRY.DROIT BANCAIRE.EDITIONMONTCHRESTIEN/PARIS.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

وذلك على نحو يقتصر على التبادل الإلكتروني للمعلومات والبيانات وباستخدام وسيلة الكترونية، وتتخذ أشكالاً مختلفة، بما في ذلك بطاقات الائتمان والبطاقات الذكية.

الفرع الثالث: خصائص وسائل الدفع الحديثة.

تتميز وسائل الدفع الحديثة بالعديد من السمات منها¹:

تتميز المدفوعات الإلكترونية بطبيعتها الدولية	هي وسيلة مقبولة لدى كافة دول العالم
تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد	تم تسوية الحسابات والمعاملات الدفع بين الأطراف المتباعين مكانياً عن طريق الإنترنت
الدفع عن طريق النقود الإلكترونية	تخصيص لعملية الدفع الإلكتروني نقوداً إلكترونية قد تكون على شكل شرائح أو برامج أو أقراص ذاكرة خاصة بالمؤسسة.
العلاقة التعاقدية بين أطراف بطاقات الدفع الإلكتروني	توجد عقود مستقلة تربط الأطراف المتعاقدة بالبطاقة وهذا يعني أن هناك عقد واحد بين جهة إصدار البطاقة والتاجر وعقد آخر بين جهة إصدار البطاقة وحامل البطاقة والتاجر.
طريقة الدفع	يتم الدفع إما عن طريق البطاقات مخصصة لشراء عبر الإنترنت أو من خلال البطاقات البنكية العادية ويتم الدفع عبر شبكتين الأولى تختص فقط بأطراف التعامل ويلتزم وجود علاقات مالية وتجارية مسبقة بينهم والثانية عامة وتداولها الأفراد دون وجود روابط .

¹بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2022، ص ص 09-10.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

الفرع الرابع: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكترونية يؤدي إلى أهميتها الكبيرة في مجال التجارة الإلكترونية سواء على المستوى العام أو بالنسبة للمواضيع التي تتناولها، ولهذا السبب نوضح في هذا المخطط أهمية كل جزء من أجزاء الدفع الإلكتروني في نظام المعاملات¹.

* أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع دولية في شتى أرجاء العالم بدلا من مخاطر حمل النقود.
* أداة وفاء شخصية مما يوفر لها عنصر الأمان حيث لا يستخدمها إلى صاحبها .
* وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية أثناء السفر بالخارج.
* وسيلة سهلة على درجة عالية من الدقة في تسوية المعاملات وإجراء المقاصة بين البنوك المختلفة

الأهمية العامة

* الشعور بالأمان والخصوصية .
* الاستغناء عن حمل دفتر الشيكات
* السهولة في الاستعمال.

لحامل البطاقة

* ضمان الدفع الذي يعلم فيه البائعون أن القيمة الإلكترونية التي يدفعها لهم المستهلك يمكن تحويلها بلا شك إلى نقود عادية، وذلك بضمان المؤسسة التي أصدرتها .
* تعمل على جذب عملاء جدد من خلال الحملات الإعلانية التي يقوم بها مصدرو النقد، وخاصة للمؤسسات الخدمية.
* يوفر حماية إضافية للأموال ويقلل من المبالغ النقدية لدى التجار، الحد من تخزين المبالغ الكبيرة في مخازنكم .

بالنسبة للتاجر

* وتعتبر مصدرا لتوليد دخل إضافي آخر يتمثل في الاستغلال المسبق من قبل المؤسسة المصدرة للأموال التي تشكل قيمة البطاقة جزء يغطي منها تكاليف الإصدار والجزء الآخر يغطي تكاليف إعادة الشحن.
* يحقق أرباح عن طريق الرسوم العضوية والتجديد والرسوم السحب النقدي وغرامات تأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة .
* تتلقى المؤسسة المصدرة الدخل من الاستثمارات والاسهم المستخدمة في وسائل الدفع الإلكترونية.

لمصدر البطاقة

الأهمية بالنسبة للأطراف للأطراف

لقارة ليديا، طرق الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، المرجع السابق، ص ص 11، 12.

الفرع الخامس: الأطراف المتعاملة.

تعتبر المدفوعات الإلكترونية تقنية معقدة لتحقيق أهدافها والوفاء بالالتزامات مستخدميه، والأمر الذي يتطلب تدخل العديد من الأطراف نظراً لخصوصية هذه التقنية، والتي يتم تنفيذها من خلال الوسائط الإلكترونية باختلاف أنواعها بحاجة أثناء استعمالها إلى ثلاثة أطراف رئيسيين: جهة تقوم بإصدارها وحامل لها، وتاجر يقبل الوفاء لها. وهناك جانباً من الفقه يرى ضرورة إضافة طرف رابع للأطراف وهي المركز العالمي لوسيلة الدفع والهيئات الدولية التي تمنح ترخيص للبنوك المصدرة وعليه نجد بأنها تحتوي على أربعة عناصر هي¹:

أولاً: المصدر*محرر*: مقدموا أدوات الدفع هم المصارف والمؤسسات المالية التي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني، أو الشركات الكبيرة المتخصصة التي تقوم بعدة أدوار رئيسية مثل التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات للحصول على ترخيص لإصدار البطاقات بأن تصبح عضواً في المركز، بالإضافة إلى ذلك تتعاقد هذه الشركات مع التجار المحليين لقبول أدوات الدفع الإلكتروني من عملائهم لتسوية المشتريات أو عمليات تقديم خدمات معينة.

كما أنهم يتعاقدون مع عملائهم لسداد المدفوعات المستحقة على العميل للتاجر الذي يقدم السلع أو الخدمات عن طريق البطاقات ويستخدم التاجر هذه البطاقات للحصول على المدفوعات المقدمة للعميل بموجب شروط وأحكام محددة مسبقاً في العقد.

ثانياً: حامل البطاقة: هو الشخص أو الأشخاص الذين يتم إصدار البطاقة لهم بناءً على طلب من جهة الإصدار ويوافقون على أن تمنحهم جهة الإصدار حق استخدام البطاقة لإجراء عمليات الشراء وتلقي الخدمات والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي.

ثالثاً: التاجر: وهو الوصف الذي يطلق على جميع الشركات والمؤسسات المالكة للسلع والتجار ومراكز الخدمة والجمهور العام الذين يبرمون عقود مع موردي أدوات الدفع الإلكتروني لقبول معاملات نظام الدفع الإلكتروني فيما يتعلق بعمليات البيع الخاصة بهم والعودة إلى مورد أدوات الدفع للحصول على أسعار هذه السلع والخدمات، والتاجر هو صاحب البضاعة من خلال متجر مادي أو افتراضي حيث يقوم حامل أداة الدفع بالتعامل من خلال عقد لشراء السلع ويقبل التاجر عملية البيع من خلال أداة الدفع الإلكتروني.

رابعاً: المنظم*المركز العالمي لوسيلة الدفع الإلكتروني*: وهو وسيلة تقوم بإنشاء وإدارة أدوات الدفع وإصدار التراخيص للبنوك في جميع أنحاء العالم من خلال تفويضها لتصبح أعضاء في البطاقة وتتولى تسوية المعاملات المالية من خلال استخدامها. والمركز العالمي لا يصدر أدوات الدفع مباشرة للعملاء أو يتعاقد مع التجار مباشرة؛ ولكن له دور فعال ومؤثر في استخدامها لأن له دور في عملية حل النزاعات والخلافات التي تنشأ بين الأطراف المعنية. وفي هذه الحالة يكون دوره هو دور الحكم وفي معظم الحالات

¹جلال عابدة الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 35-38.

مقابل رسوم اشتراك سنوي يدفعها المستخدم، بالإضافة إلى عمولة تتراوح عادة بين 1-4 بالمائة من قيمة المعاملة التي يدفعها التاجر.

المطلب الثاني: عوامل الانتقال من وسائل الدفع التقليدية إلى الحديثة.

من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة ولكن بطريقة مختلفة وأكثر تطوراً وأهمها ما يلي¹:

أولاً: البنوك: وذلك نتيجة للتنظيم الذي يفرض دفع المبالغ الضخمة والأجور عن طريق الصك، كان توسع التعامل المصرفي في البلدان المتقدمة سريعاً وشاملاً بنفس الشيء ينطبق على البلدان الصاعدة والدول السائرة في طريق النمو، ويفرضها نفس التنظيم على كل أنواع المؤسسات القرض حيث ساهمت قوانين البنوك في إزالة حواجز عن العالم تكثر فيه إنشاء أنواع متعددة للبنوك وهي هكذا لا تميز بصفة خاصة بين بنك وبنك ومراكز البريد وأغلب المؤسسات الشبه المصرفي، فالتقارب بين القوانين الأساسية وطرق سير المؤسسات البنكية يمهّد لتقاسم الأدوار وتسهيل المنافسة، ويسهل هذا التقارب أيضاً الأداء المشترك في مجال وسائل الدفع.

ثانياً: تطور الخدمة المصرفية من تقليدية إلى إلكترونية: من أهم مميزاتهما:

- إنها خدمات تتم عن بعد دون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- إنها خدمات عابرة للحدود ولا تعرف حدود جغرافية.
- إنها خدمات تقوم على التعاقد دون سندات ورقية وهذا ما يطرح مجموعة من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات.

ثالثاً: تكنولوجيات الإعلام والاتصال: ويظهر ذلك من خلال الأثر الذي ظهر على العمل المصرفي من خلال ما يلي:

- تزايد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ومنها بطاقات الائتمان والشيكات الإلكترونية.
- تزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر الحدود بين العملاء والمصارف الشركات التجارية بواسطة التجارة الإلكترونية.
- انخفاض تكلفة التشغيل لاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعة فضلاً عن تقليص استخدام النقود.
- تحرير العملاء من قيود الزمن والمكان وظهور ما يسمى بالخدمات المصرفية المنزلية التي توفر الوقت والجهد والمال.
- أدى تطوير التقنيات الحديثة إلى تمكين المصارف من تقديم خدمات لعملائها لم تكن معروفة من قبل مثل الصراف الآلي وخدمات سداد الفواتير بالهاتف وظهور ما يسمى بالمصارف الإلكترونية.

¹ ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، 2018، صص 97، 98.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

- تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلا توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.

- تطبيق التكنولوجيا في المجال المصرفي يؤدي إلى تحديث وعصرنه نظم الإدارة وتقليل التكاليف وزيادة ربحية المصرف.

رابعاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: أصبح الشعور بالأمان ضئيل الناتج عن طرق الدفع التقليدية مع مرور الوقت وهذه الطرق تعاني العديد من المشاكل¹:

1- انعدام الملائمة: إن حاجة الشخص إلى الحضور شخصياً أو عبر الهاتف للتحدث بين الطرفين تحد من حرية المعلومات مما يؤدي إلى تأخير العملاء في شراء المنتج أو الخدمة وارتفاع التكاليف على البائع خسارة الدخل بسبب نقص في المبيعات وفقدانها.

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الفعلي ويعتمد التأخير في التحقيق الفعلي على معرفة الدفع على سبيل المثال، يمكن أن تستغرق دفعات الشيكات ما يصل إلى أسبوع.

3- انعدام الأمن: يمكن تزوير التوقيعات والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أشكاله.

04- ارتفاع تكلفة المدفوعات: تتكلف كل معاملة مبلغاً ثابتاً من المال، والمدفوعات الصغيرة بالكاد تغطي تكلفة النفقات، أكبر مشكلة اجتماعية مرتبطة بوسائل الدفع التقليدية هي مشكلة الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب انتشار استخدامها.

خامساً: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات²:

ومن العوامل التي ساهمت في انتشار وسائل الدفع الإلكتروني ظهور المنظمات والمؤسسات العالمية التي أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائل في عدة دول حول العالم، فضلاً عن نقاط إصدار البطاقات المصرفية والتي تعد أشهر وسائل الدفع وهي موزعة على النحو التالي:

01- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات: لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي فيزا كارد والماستر ويطلق عليها راعي البطاقة.

¹ طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، دار الجامعية، القاهرة، مصر، ط2، 2008، ص ص 145-146.

² أبو سليمان عبد الوهاب ابراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر على الرصيد، دار القلم، دمشق سوريا 2003، ص ص 33-34.

02- المؤسسات المالية العالمية: وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها: أميركان اكسبريس لديفرز كليب، مؤسسات تجارية كبرى جي سي بي.

سادسا: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت¹:

تختلف طرق الدفع الإلكترونية عن الوسائل التقليدية من حيث أنها تستخدم أساليب أمنية تم اختراعها حديثا لاستخدامها على شبكة الانترنت، وبشكل خاص لتوفير المصداقية للمعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة، والتي تتضمن طرق الدفع الإلكترونية، وكانت التجارة الإلكترونية سببا كافيا لابتكار وسائل مثل التوقيع والتشفير الإلكتروني والتأمين.

سابعا: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي²: كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمات الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي، وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين أو الانتظار لساعات طويلة في الطوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر البنوك هذه الخدمات بصفة ايجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي.

والعميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنك لذا أصبح هنالك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل:

01- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء للبنوك.

02- تحقيق التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات: فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية وقلص استخدام النقود لحد ما، وقد شكك الكثير من المصرفيين في مدى قدرة البنوك على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات.

03- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان: إذا كان في الماضي يتعامل العملاء مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون حاجتهم للانتقال إلى مقر البنوك.

¹هارون العشي، فائزة بوراس، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 01، المجلد 09، العدد 05، 2018، ص 177.

ثامنا: التوجه نحو التجارة الإلكترونية: إن انتشار التجارة الإلكترونية عبر وسائل الإعلام والإنترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة للصناعات والسلع والخدمات، والتجارة الإلكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة، بغية تخفيض تكلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية وتعظيم عولمة الشركات¹.

ومن الدوافع التي أدت إلى ظهور التجارة الإلكترونية هي²:

1- تسير المعاملات التجارية: سمحت التجارة الإلكترونية بدمج جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري، فضرورة السير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحد من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الإلكترونية.

2- الفعالية التجارية: الرغبة في الوصول إلى مستوى عالي من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعا مهما يمكن للتجارة الإلكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها وحفظها بطريقة آلية

3- تطوير أسواق جديدة: اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الإلكترونية عن طريق إيجاد ومنافذ أسواق تجارية جديدة.

المطلب الثالث: أنواع ووسائط وسائل الدفع ساهمت التجارة الإلكترونية في ظهور وانتشار العديد من وسائل الدفع، وذلك اعتمادا على نوع المعاملة أو الخدمة المقدمة ولكل منها نوع الخدمة المخصصة لها مما أدى إلى التنوع والاختلاف في أساليب التنفيذ حيث إن كل وسيلة دفع إلكترونية فريدة من نوعها ولها مميزات وخصائص تميزها عن طرق الدفع الأخرى وعليه سنتناول في هذا المطلب أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وأهم الوسائط الإلكترونية المستخدمة فيه .

الفرع الأول: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني: تستخدم البنوك التجارية العديد من طرق الدفع الإلكترونية وقد تم إدخال أنواع مختلفة حسب وظيفتها³.

أولا: الشيكات الإلكترونية: تعتبر الشيكات الإلكترونية المعادل الإلكتروني لشيك الورقي التقليدي وهي عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومشفرة يتم إرسالها من كاتب الشيك إلى مستلم الشيك للموافقة والعرض على البنك الذي يعمل فيه، حيث يقوم البنك أولا بتحويل القيمة المالية لشيك إلى حساب صاحب الشيك

¹ يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، بنوك مالية وتسير المخاطر، جامعة د الطاهر مولاي سعيدة، 2017، ص 11.

² إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، صص 45-47.

³ دحية رباب، المرجع السابق، ص 46.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه الكترونيا إلى مستلم الشيك أي حامله ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك التحقق الكترونيا مما إذا كان المبلغ قد تم تحويله إلى حسابه ويتم صرف الشيك الإلكتروني عبر الخطوات الآتية:

- تسجيل المشتري لدى هيئة إعداد الفواتير، والتي عادة ما تكون بنكا حيث يتم فتح الحساب ويتم إنشاء التوقيع الإلكتروني للمشتري وتخزينه في قاعدة بيانات وكالة تحصيل الديون.

-تسجيل البائع لدى مركز التوليف نفسه، والذي يتم من خلاله أيضا فتح حساب جاري وإنشاء التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات مركز التوليف.

-يقوم مصدر الشيك بإعداده وإرساله عبر الشبكة إلى الشخص الذي سيتم تسليمه إليه.

-يقوم الشخص الذي يستلم الشيك بتأكيده وتسليمه للبنك عبر الانترنت.

-يأتي مهمة البنك في هذه الحالة هي تحويل القيمة المالية المحولة بالشيك إلى حساب حامل الشيك.

ثانيا: البطاقة المصرفية: على الرغم من تنوع البطاقات المصرفية التي تبدو متشابهة من حيث التركيب المادي والمظهر الخارجي، إلا أنها تختلف من حيث الوظائف وقد يكون لهذا التنوع في الوظائف سببين الأول هو التنظيم التقني للبطاقات فهي مجرد مستند أو صك ليس له أي قيمة قانونية، لكنه مزود بشرط مغناطيسي وسلسلة من المعلومات التي تسمح لحاملها بإجراء عمليات السحب والدفع، ومن ثم يعتبر شكل البطاقة وتنظيمها التقني دعامة لعمليات قانونية تتمثل في الدفع وسهولته وهذا ما تؤمنه البنوك لعملائها أما السبب الثاني هو تنوع الجهات التي تصدره بما في ذلك المؤسسات المالية والبنوك.

تعرف البطاقة المصرفية على أنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة تحمل بيانات مرئية وأخرى غير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود¹.

ويشمل ذلك كل من بطاقة الدفع التي يتم من خلالها تحويل المبلغ من حساب المشتري الخاص بحامل البطاقة إلى حساب البائع خلال يوم ويومين، بالإضافة إلى إمكانية سحب الأموال من الحساب².

تقدم البطاقات المصرفية خدمات مختلفة عن طرق الدفع التقليدية، لذلك انتشر استخدامها حول العالم واتخذ أشكالا عديدة، تمثل البطاقة البلاستيكية الجيل الأول من البطاقات ثم تم نقلها إلى الجيل الثاني عن طريق إدخال شريحة في سطح البطاقة، وأخيرا ظهر الجيل الثالث وهو مخصص للوحات التي تحتوي على معالج تلقائي وهناك عدة أنواع للبطاقة المصرفية نجد منها:

***البطاقة الائتمانية CréditCard:** هذه بطاقة يصدرها بنك أو مؤسسة مالية تمنح حاملها حدا ائتمانيا أي المبلغ الذي لا يجوز للعميل تجاوزه عند سداد ثمن مشترياته والذي يسدده على أقساط متفق عليها على المبلغ المحول من قبل البنك مقدما في اتفاقية بين البنك مصدر البطاقة والعميل.

¹رشام كهيبة، انظمة الدفع الدولية، نواصري لطباعة والنشر، الجزائر، 2022، ص 62.

²مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، الجزائر، المجلد، 01 العدد 02، جوان 2019.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

ومن ثم يتم تمديد القرض من قبل البنك، وفي حالة التأخر في سداد قيمة القرض يضطر العميل إلى دفع المبلغ المتفق عليه، باختصار بطاقة الائتمان هي قرض صغير يمنحه البنك للعميل ومن أهم الجهات المصدرة له نجد: ¹ master card visa card

***بطاقة الخصم الشهري:** chargecard وتسمى بالبطاقات الشهرية لأنه يجب على العميل سداد كامل المبلغ في نفس الشهر الذي يتم فيه السحب، مما يعني أن مدة الائتمان الممنوح بهذا البطاقة لا تتجاوز شهرا واحداً.²

***بطاقة الخصم الفوري debit card:** يعتبر هذا النوع من البطاقات المصرفية أداة ولاء ولا يمكن أخذها بعين الاعتبار تحت أي ظرف من الظروف على إنها سند ائتماني لأنه لا يحدد أجلا محددا للعميل. يجب على حامل هذه البطاقة أولاً فتح حساب لدى البنك الذي اصدر البطاقة وتحديث هذا الحساب وتتمثل متطلبات البنك المصدر للبطاقة في أن يكون رصيد العميل في هذا الحساب على الأقل الحد الذي يرغب حامل البطاقة في شرائه هو، ولهذا يطلق عليها أيضاً اسم بطاقة الخصم لأن البنك يمكنه خصم الحساب مباشرة من الحساب الجاري بالعميل.³

***البطاقة الائتمانية المضمونة securecreditcard:** هذه البطاقة تقدم للعميل حد ائتماني مدعوم بالودائع وهي منحة للأشخاص غير مؤهلين للحصول على بطاقة ائتمان تقليدية بسبب نقص التاريخ الائتماني المعروف أو الذين لديهم ائتمان ضعيف بسبب مشاكل مالية سابقة، كما أنها تستخدم مثل بطاقة الائتمان العادية.

***البطاقة المدفوعة مسبقاً prepaidcard:** هي البطاقة التي يتم فيها إدخال أو تثبيت مبلغ معين على البطاقة، ويتم تقليل المبلغ تدريجياً تلقائياً بعد كل إصدار أو استخدام للبطاقة مثل بطاقة ركوب الأشخاص بوسائل النقل الداخلي العام في المراكز الحضرية.

***البطاقة البصرية opticalcards:** وهي بطاقة ممغنطة أو شريحة تحتوي على صورة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة مما يزيد من عنصر الأمان خاصة للتجار والبنوك التي لا تملك أجهزة الكترونية وكذلك

¹ بلعمرى ياسمين، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020، ص 28.

² العروسي عامرة، وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، جامعة حمه لخضر بلوادي، معهد علوم اسلامية قسم شريعة، 2020، ص 13.

³ دحية رباب، المرجع السابق، ص 48.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

عندما تؤدي البطاقة الواحدة وتحمل وظائف معالجة متعددة لجميع عمليات الإيداع والسحب وصرف القروض.

ثالثاً: البطاقة بالذاكرة memory card: ظهرت هذه البطاقة مع تطور التكنولوجيا، وهي تعتمد على إمكانية الدفع التلقائي وتضمن للموزع المعتمد أفضل معالجة للمعاملات بفضل المعالج التلقائي المتكامل تمثل بطاقة الذاكرة الجيل الثالث من البطاقات الإلكترونية، كما أنها تقوم بجميع وظائف البطاقات الأخرى وبغض النظر عن التكنولوجيا المستعملة فهي تعتبر أداة لتنفيذ وتحسين خدمات البنوك للعملاء كما أنها أكثر فعالية من البطاقة التقليدية.

هذه البطاقة هي واحدة من ما يسمى بالبطاقات البنكية، هذه البطاقة هي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية تسجل عدد الوحدات النقدية في الحساب البنكي لحاملها، وهي مبرمجة للخصم أو السحب والإضافة إلى حسابك بناء على المعاملات التي تجريها وتنقسم إلى ثلاثة أنواع:

1- بطاقة الذاكرة Memory card: تخزن فيها المعلومات وبها معالج ألي.

2- البطاقة الذكية smart card: تحتوي على معالج بيانات إلي صغير وهي وسيلة ذاكرة لتخزين المعلومات.

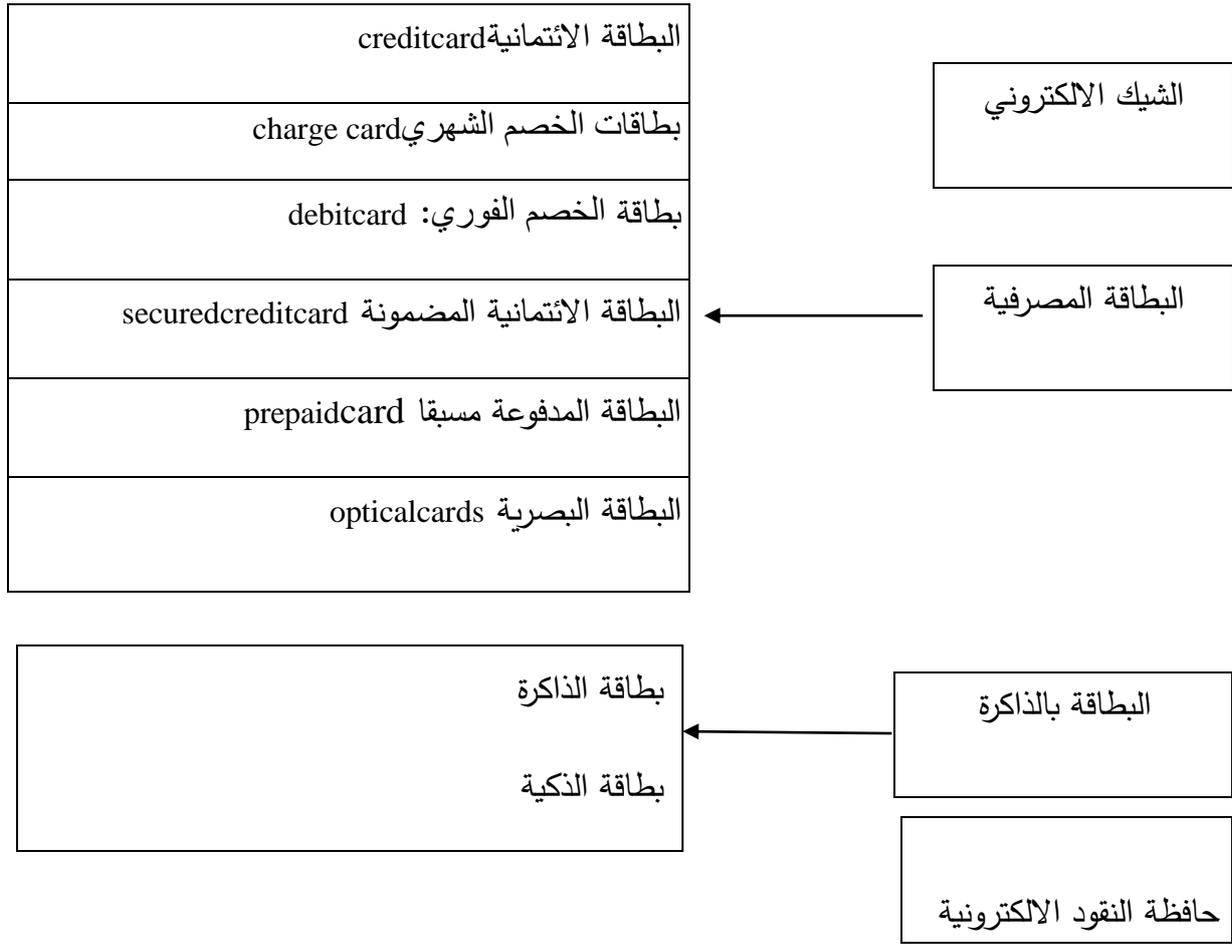
3- البطاقة الحادة الذكاء super smart chip card: تتضمن معالج صغير للبيانات وذاكرة وشريط ممغنط وشاشة عرض صغيرة ومفاتيح إدخال

رابعاً: حافظة النقود الإلكترونية: تعتبر كجيل رابع للبطاقة الإلكترونية تقوم على تقنية الذاكرة الإلكترونية وهي ذاكرة أحادية مزود بمعالج حسابي الذي تخزن فيه القيم النقدية.

مبدأ استخدام هذه البطاقة هو عملية الحصول على الأموال التي تقوم بها الجهة المصدرة للبطاقة، ويتم خلالها تحميل الوحدات الإلكترونية في ذاكرة حامل البطاقة من النقود الإلكترونية مقابل ما قام حامل البطاقة بإيداعه في حسابه نقداً، والفرق عن البطاقات التقليدية هو ان حاملها يقوم بالدفع المسبق مقابل وحدة صادرة، ويستخدمها في عملية الدفع ويقوم بتحويل الوحدات الإلكترونية وتحويلها إلى وحدات نقدية عن طريق التحويل البنكي إلى حساب البائع.

أهم ما يميز محفظة النقود الإلكترونية إنها تقوم بعملية تفريغ واستعادة القيمة المودعة، ويمكن للعميل تجديدها عندما تكون فارغة تماماً.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على المعلومات السابقة

الفرع الثاني: الوسائط الإلكترونية المستعملة في وسائل الدفع.

هناك العديد من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في الدفع الإلكتروني نذكر منها¹:

1-الهاتف المصرفي bank phone: من خلال الخدمات المصرفية الهاتفية، عند شراء السلع والخدمات يمكن للعميل إن يطلب من البنك تحويل مبلغ معين من المال من حسابه إلى حساب البائع ولا تتم هذه العملية إلا بعد إن يتحقق البنك من هوية العميل وصحة بياناته.

2-خدمات المقاصة الإلكترونية: وتسمى أيضا بالتسوية الإلكترونية تعني تنفيذ التسويات بين البنوك بشكل الكتروني وتتضمن التبادل الإلكتروني للمعلومات والبيانات وكذلك تحديد صافي الأرصدة الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

3-الانترنت المصرفي: الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وهو ما يسمى بالخدمات المصرفية عبر الانترنت أو الخدمات المصرفية المنزلية، توفر للعميل الحصول على الخدمة المصرفية التي يحتاجها الكترونيا دون الحاجة لتتقل إلى البنك.

4-نهائي نقاط البيع TPE: هذا الجهاز يسمح لك بقراءة الشريط المغناطيسي الموجود على ظهر البطاقة المصرفية ومن خلالها يمكنك التحقق من صلاحية البطاقة ووجود الأموال الكافية لإتمام عملية الشراء يقوم البائع بإدخال البطاقة والسعر في الجهاز، ويقوم المشتري بإدخال رقم التعريف الشخصي الخاص به وتكتمل عملية الدفع.

5-بوابات الدفع الإلكتروني: بوابات الدفع الإلكترونية هي برامج تتيح التحويل الآمن للأموال من حساب المشتري إلى حساب البائع، مما يوفر حلا وسيطا بين الأطراف في عملية الشراء.

المبحث الثالث: انعكاسات وسائل الدفع الحديثة على التجارة الإلكترونية.

المطلب الأول: أثار وسائل الدفع الحديثة على التجارة الإلكترونية.

لوسائل الدفع الحديثة عوامل ساعدتها على تطور نظام دفعها وتميزت بالحدثة وتواكب كل التطورات الحاصلة في العالم وهي كغيرها من الوسائل لها مزايا وعيوب.

الفرع الأول: أثار وسائل الدفع الحديثة.

إن استخدام هذه الوسائل يجلب معه عددا من المزايا الايجابية ولكن لها أيضا بعض العيوب التي لها تأثير سلبي على مستخدميها¹.

¹لبلعمري ياسمين، المرجع السابق، ص 36.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

العيوب	المزايا	الجهة
<p>-زيادة الاقتراض والإنفاق لما يتجاوز القدرة المالية.</p> <p>-عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.</p>	<p>-سهولة الاستخدام.</p> <p>-الأمان وتفادي السرقة.</p> <p>-توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة.</p> <p>-إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.</p> <p>-الاستغناء عن استعمال النقود الملموسة.</p>	حامل البطاقة
<p>-إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بقواعد والشروط يؤدي إلى إدراج اسمه في القائمة السوداء من طرف البنك مما يؤدي إلى تعرض التاجر لصعوبات كثيرة في أنشطته التجارية.</p>	<p>-تعد أقوى ضمان لحقوق البائع</p> <p>-يساعد في زيادة المبيعات</p> <p>-نقل عبء متابعة ديون الزبائن الى عاتق البنك والشركات المصدرة</p>	التاجر
<p>- تأخر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم.</p> <p>- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها</p> <p>نقص الثقة في هذه الوسائل الحديثة وما يترتب عنها من احتيال واختلاس وتشويش.</p>	<p>- تحقيق الأرباح من خلال الرسوم والغرامات والفوائد.</p> <p>-إجبار التاجر على فتح حسابات بنكية لدى البنك.</p>	مصدر البطاقة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على المعلومات السابقة

- الآثار الاقتصادية لوسائل الدفع:** تحظى وسائل الدفع بأهمية كبيرة، حيث تسعى معظم الدول إلى تحديث قطاعها البنكي وتدعيمه بهذه الأدوات للوصول إلى جملة من المزايا الاقتصادية نذكر منها²:
- زيادة النشاط الاقتصادي وتفعيل الدورة الإنتاجية في المجتمع.
 - تسهيل المبادلات المالية وتسوية الديون القائمة بين المتعاملين الاقتصاديين.
 - دخول النقود المتداولة في السوق الموازية إلى دائرة السوق البنكية.
 - تقيد المعاملات التجارية في إطارها القانوني.

¹طبيي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1 العدد 2، أدرار، 2019، ص130.

²سالم حسين، أثر الاعلان على استعمال وسائل الدفع، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر، 2014، ص 08، 09.

- محاربة حركات الاقتصاد الموازي.
- التقليل من حجم النقود المتداولة والتحكم في السياسة النقدية.
- تسوية الالتزامات الناشئة عن التعاملات الاقتصادية في أوقات قياسية وعن بعد أيضا.
- تشجيع الاستثمارات وتدعيم الأوساط الصناعية بأدوات دفع مؤجلة.
- تسيير الحياة الاقتصادية للأفراد والمؤسسات وكل المتعاملين مع البنوك.
- تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية بتوفير الوقت والتكاليف.
- التقليل من المخاطر استخدام النقود السائلة في التعاملات الاقتصادية.
- التوجه نحو العمل في بيئة الاقتصاد الرقمي والاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: آثار التجارة الإلكترونية.

تتمتع التجارة الإلكترونية بقوة وكفاءة كبيرة وإيجابيات عديدة جعلت حياتنا أسهل ولكن هنالك العديد من السلبيات أيضا التي تعاني منها نذكرهم فيما يلي:

أولا: الآثار الإيجابية للتجارة الإلكترونية.

بالنسبة للمؤسسات:

-التواصل الفعال مع الشركاء والعملاء، بحيث يربط المسافات ويعبر الحدود مما يوفر طريقة مجدية لمشاركة المعلومات مع العملاء¹.

-الغرض منه زيادة الأرباح والمبيعات، وكذلك تقليل التكاليف التي يمكن أن تقدمها المؤسسات إلى الأسواق المختلفة، وتقديم عروض الأسعار وتلقي الطلبات عبر البريد الإلكتروني

بالنسبة للأفراد:

- حرية الاختيار حيث يمكن للعميل مقارنة الأسعار وأنواع السلع والخدمات المتاحة عبر الانترنت عن طريق التسويق عبر الانترنت.

- مساهمة العالم التجارة الإلكترونية تسمح للأشخاص الذين يعيشون في مختلف أنحاء العالم بالاستفادة من منتجات وبضائع غير المتاحة في بلادهم بالخصوص منتجات أو برمجيات.

-توفير الوقت والجهد تكون الأسواق الإلكترونية بشكل متواصل وبدون توقف والزبون لا يحتاج إلى التنقل من محل تجاري لآخر، كما أنها تستغني عن الطوابير الانتظار من أجل شراء منتج معين.

¹ لبوزرقأحمد، التجارة الإلكترونية في الجزائر بين النص والتطبيق، البوابة الشمالية للجامعة الأردنية، عمان، 2020، ص 79.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

- خفض الأسعار: نجد أن الأسعار منخفضة في المتاجر التي تبيع عبر الانترنت بعكس المتاجر التقليدية التي لها تكاليف خاصة كالإيجار.

بالنسبة للمجتمع:

- خلق فرص العمل الحر بالخصوص في تجارة الخدمات التي تعتبر مجالاً أساسياً في التجارة الإلكترونية والعمل في المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تتصل بالأسواق العالمية بتكلفة صغيرة.

- التجارة الإلكترونية تسهل وصول الخدمات العامة للأفراد مثل الرعاية الصحية، التعليمية والخدمات الاجتماعية، الحكومية بسعر منخفض وجودة عالية¹.

ثانياً: الآثار السلبية لتجارة الإلكترونية².

- انتشار الجريمة الإلكترونية كعمليات الاختراق للحواسب والتزيف والسرقة.

- هناك سلع قابلة للتلف مثل المواد الغذائية والسلع الباهظة الثمن مثل المجوهرات، لا يمكن إدراجها في التجارة الإلكترونية الدولية لأنه لا يتم تقييمها بشكل صحيح.

- صعوبة التحقق مع هوية العميل بسبب عدم وجود علاقة مباشرة مع العميل.

- استرداد السلع المحظورة والممنوع استخدامها في الأسواق المحلية.

ثالثاً أثر التجارة الإلكترونية على الاقتصاد الوطني³:

1- التجارة الإلكترونية أداة لزيادة القدرة التنافسية: توفر التجارة الإلكترونية أدوات ووسائل تضيف إلى

القدرات التنافسية للمنتجين بما يمكن أن يحقق زيادة في الصادرات وذلك من خلال:

- سهولة الوصول إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية.

- إمكانية التسويق للسلع والخدمات عالمياً وبتكلفة محدودة.

- القدرة على سرعة عقد الصفقات وإنهائها.

- القدرة على تحليل الأسواق والاستجابة لتغيير متطلبات المستهلكين.

¹سفيان فكارشة، الأبعاد الاقتصادية والمالية للتجارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2014، ص 28.

²الرفيق أحمد يحي، مرجع سبق ذكره، ص301.

³مجلة الدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 10، العدد01، جوان 2021، تاريخ النشر 2021/06/01، ص125.

2- التجارة الإلكترونية أداة لتنشيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: تمثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محور أساسي للتنمية الاقتصادية وتعاني هذه المؤسسات من غياب الموارد الاقتصادية اللازمة للوصول إلى الأسواق العالمية، وتعد التجارة الإلكترونية واحدة من أهم الأدوات التي تحقق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة القدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية بفعالية وكفاءة بفضل ما تقدمه من خفض تكاليف الدعاية والتسويق والإعلان وكل هذا ينعكس بالإيجاب على تنشيط هذه المؤسسات ويوفر لها القدرة على اختراق الأسواق العالمية ويمكن المؤسسات الوطنية من:

- الاحتكاك وإقامة علاقات مع الشركات العالمية.

- الاطلاع على آخر التطورات وفتح آفاق للدخول إلى الأسواق العالمية.

- الاستفادة من الخدمات والسلع التكنولوجية التي تعرضها المؤسسات العالمية وتطوير العمل المصرفي بما يتوافق مع متطلبات التجارة الإلكترونية، وتعد التجارة الإلكترونية أداة فعالة في تطوير الصادرات من خلال التعريف بالسلع المحلية عبر الشبكة.

3- التجارة الإلكترونية أداة لخلق فرص جديدة للعمل الحر: يمكن للتجارة الإلكترونية أن تخلق العديد من فرص العمل الحر حيث تتيح الفرصة لعمل مشروع تجاري صغير أو متوسط أو حتى مشروع صغير جدا متصل مباشرة بالأسواق العالمية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، وتمثل التجارة الخدمات أحد المحاور الأساسية التي توفر فيها التجارة الإلكترونية آلية للأفراد المتخصصين لتقديم خدماتهم على المستوى الإقليمي والعالمي دون الحاجة للانتقال، وهذا ما يفتح المجال لهم على الانطلاق في العمل الحر.

4- التجارة الإلكترونية أداة للاستفادة من الفرص في السوق التكنولوجية المتقدمة: إن احتياج التجارة الإلكترونية إلى بنية أساسية من شبكة المعلومات وقواعدها سيخلق مناخا مواتي للدخول شركات جديدة مهتمة بالتكنولوجيا المتطورة في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات .

5- أثر التجارة الإلكترونية على التجارة الدولية¹: إن انتشار التجارة الإلكترونية في الدول النامية وبصفة خاصة تجارة الانترنت يساعد على زيادة حجم التجارة الدولية، فلقد ساهم الهاتف والفاكس بالفعل في إسرار الاتصالات بين الشركاء التجاريين عبر الحدود الدولية، كما يشجع الانترنت التجارة الدولية بإتاحة اتصال أرخص وأسرع كثيرا، فضلا عن وجود عدد كبير من السلع والخدمات القابلة للرقمنة والتي يمكن نقلها إلكترونيا مما يوفر الكثير من الوقت وتكاليف الشحن ويتوقع زيادة كبيرة في هذا النوع من السلع.

سفيان فكاشة، المرجع السابق، صص 100، 101.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

من ناحية أخرى تؤثر التجارة الإلكترونية وخدمات الانترنت بطريقة غير مباشرة في زيادة حجم التجارة الدولية من خلال تسهيل عملية التجارة الدولية وإدارة الجمارك فضلا أن تقدم المستندات التجارية الكترونيا هو القاعدة في عدد من دول العالم حيث تقديم أكثر من 90% من المستندات الكترونيا في الدول المتقدمة، ويتوقع في المستقبل أن يساعد الانترنت في تسهيل التجارة الدولية مع نمو التطبيقات الجديدة في هذا المجال، تستطيع التجارة الإلكترونية والانترنت أن تسهل الكثير من جوانب التجارة الدولية، فمثلا يترتب على شيوع استخدام أدوات التجارة الإلكترونية في إدارة الجمارك على المستوى الدولي وتسهيل عمليات التجارة الدولية بشكل كبير، حيث تسهل أدوات التجارة الإلكترونية عمليات تقدير الرسوم الجمركية التي تصل إلى مبالغ ضخمة على المستوى الدولي.

ولا شك أن تقدير الرسوم الجمركية يحتاج إلى كثير من الوثائق والأدوات وكل ذلك يمكن أن يتيسر بصورة كبيرة عن طريق أدوات التجارة الإلكترونية، كذلك تساعد تكنولوجيا المعلومات المتقدمة على تدعيم مراقبة الجمارك وتحديثها وتنشيط إجراءاتها، تمكن التجارة الإلكترونية من الوصول إلى الأسواق العالمية بسرعة هائلة وبنفقات قليلة. ومن أهم آثار التجارة الإلكترونية على التجارة الدولية هو تأثيرها على خدمات العمالة الماهرة ومعدل عائدها، حيث يمكن بيع خدمات هذه العمالة في الخارج عن طريق الانترنت بدون تنقل أولئك الأشخاص الطبيعيين.

المطلب الثاني: واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية في العالم.

تحظى الإحصائيات المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وحجم التجارة الإلكترونية في العالم، اهتماما كبيرا نظرا لدورها الفعال في تسهيل وضع خطط واستراتيجيات الواجب إتباعها للدفع بعجلة التنمية في مجال المعلومات والاتصال من أجل تطوير التجارة الإلكترونية.

الفرع الأول: واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني عالميا.

1- وسائل الدفع الإلكتروني الأكثر استعمالا: يختلف استعمال وسائل الدفع الإلكتروني باختلاف

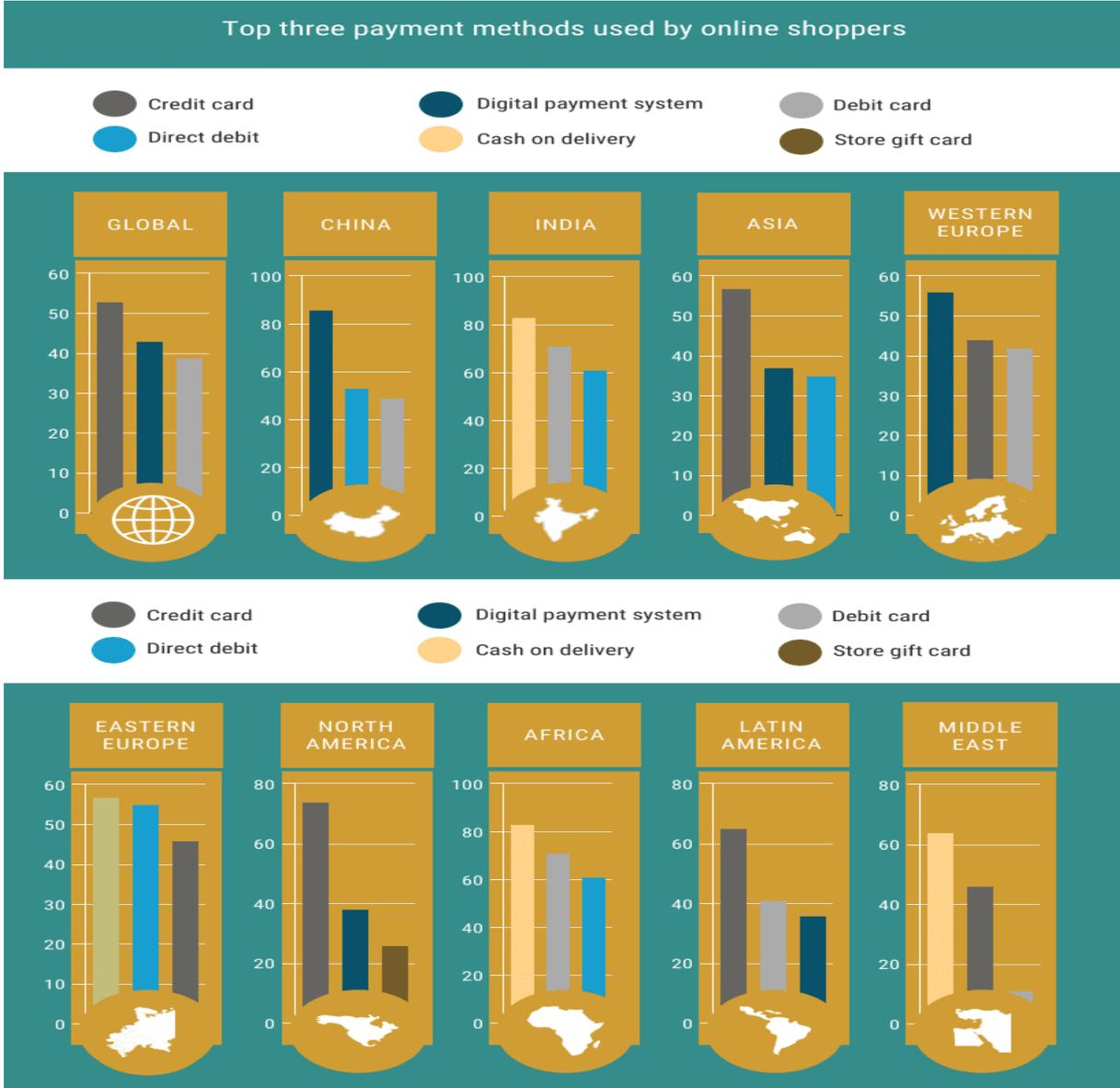
المناطق، وحسب تركز السكان وحسب الشكل رقم (02) نجد أن البطاقات البنكية بنسبة 54 % تليها عملية الدفع عبر الانترنت من خلال استعمال بطاقات الدفع بنسبة 44 % ثم بطاقات السحب بنسبة 38 % حيث يمثل الدفع عبر الانترنت أكثر وسيلة دفع استخداما في الصين واروبا الغربية، في حين إن الدفع عند الاستلام cashondelivery هي أفضل وسيلة للدفع في كل من اروبا الشرقية، إفريقيا والشرق الأوسط.

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

ويعود ذلك إلى عدم ونقص ثقة العميل في التعامل بوسائل الدفع الحديثة، أو ضعف البنية التحتية الإلكترونية التي تمكن من إجراء دفع الكتروني فعال كما هو الحال في الصين وأوروبا الغربية.¹

تحليل الشكل رقم: 02.

الشكل رقم: 02 أهم طرق الدفع الأكثر استخداما في العالم.



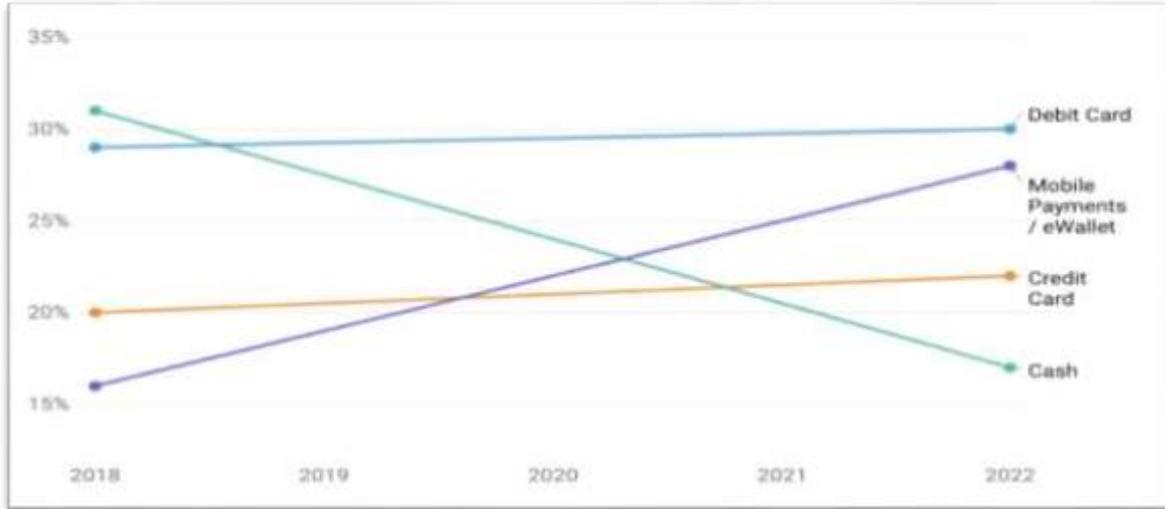
2-تطور طرق الدفع الإلكتروني: أشار تقرير WORLD PLAY أن الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول شهد ارتفاعا من 2018 إلى غاية 2022 من 15% إلى 28% ويرجع ذلك لسبب ظهور منصات

المصدر: عن الموقع الإلكتروني: <https://kinsta.com> تم الاطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على الساعة: 16.46

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

الدفع الإلكتروني وتبنيها من قبل عدد كبير من الشركات والتجار، في حين أن استعمال بطاقات الدفع سترتفع من 20 % إلى 22 % خلال 2018-2022، وسيرتفع استعمال بطاقات السحب بنسبة أكبر من 29 % إلى 30 %.

كما أشار التقرير إلى استعمال النقود الورقية سينخفض إلى ما يقدر بـ: 17% بحلول سنة 2022 نظرا لاحتلالها لوسائل الدفع الحديثة.¹



الشكل رقم 3 تطور طرق الدفع الإلكتروني

1-الموقع الإلكتروني WWW.MERCHANTSAVVY.COM تم الإطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على الساعة 11:

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: واقع التجارة الإلكترونية عالميا¹.

قبل التطرق الى معرفة واقع التجارة الإلكترونية عالميا، فانه يجب الإشارة الى ان متطلبات نجاح وقيام اي تجارة إلكترونية فانه يجب توفير بنية تحتية إلكترونية قوية، ومن الدعائم الأساسية لقيام التجارة الإلكترونية لدينا:

1- تطور عدد مستخدمين شبكة الأنترنت عالميا:

استخدام الإنترنت العالمي وإحصاءات السكان 2023 تقديرات السنة						
عالم المناطق	السكان (تقديرات 2022)	عدد السكان % من سكان العالم	مستخدمو الإنترنت 31 ديسمبر 2021	معدل الاختراق (%) (البوب.)	النمو 2023-2000	عالم الإنترنت %
أفريقيا	1,394,588,547	% 17.6	601,940,784	% 43.2	% 13,233	% 11.2
آسيا	4,352,169,960	% 54.9	2,916,890,209	% 67.0	% 2,452	% 54.2
أوروبا	837,472,045	% 10.6	747,214,734	% 89.2	% 611	% 13.9
أمريكا اللاتينية / الكاريبي.	664,099,841	% 8.4	534,526,057	% 80.5	% 2,858	% 9.9
شمال أمريكا	372,555,585	% 4.7	347,916,694	% 93.4	% 222	% 6.5
الشرق الأوسط	268,302,801	% 3.4	206,760,743	% 77.1	% 6,194	% 3.8
أوقيانوسيا / أستراليا	43,602,955	% 0.5	30,549,185	% 70.1	% 301	% 0.6
المجموع العالمي	7,932,791,734	% 100.0	5,385,798,406	% 67.9	% 1,392	% 100.0

الجدول رقم 01: يمثل تطور عدد مستخدمين شبكة الأنترنت عالميا.

تحليل الجدول رقم: 01.

يمثل الجدول أعلاه مدى انتشار الأنترنت عبر القارات في العالم وذلك في الفترة م بين 2000 الى غاية 2023 وإذا أردنا ترتيب القارات فنجد شمال أمريكا تحتل المرتبة الأولى عالميا بنسبة

93.4% ثم تليها قارة ارويا بنسبة 89.2% في المرتبة الثانية ثم أمريكا اللاتينية بنسبة 80.5% ويعود ذلك

الى مجموعة من الاعتبارات أهمها:

-سرعة تدفق الأنترنت.

-امتلاك المستخدمين لاجهزة حديثة.

-اهتمام البلدان باهمية الأنترنت والنهوض بها واستغلالها لتسهيل المعاملات التجارية حيث احتلت افريقيا المرتبة الاخيرة سنة 43.20%.

¹ - الموقع الإلكتروني WWW.INTERNETWORLDSTATS.COM تم الإطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على

الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.

ولقد ازداد انتشار خدمة الانترنت بشكل كبير خلال السنوات السابقة، على وجه الخصوص مع ظهور وانتشار كبير للأجهزة الذكية والإنترنت الواسع لشبكة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث والرابع.

2- إحصاءات مستخدمي الإنترنت لأفريقيا¹.

إحصاءات السكان ومستخدمي الإنترنت في أفريقيا 2023						
أفريقيا	السكان (تقديرات 2022)	مستخدمو الإنترنت ٣١ ديسمبر ٢٠٠٠	مستخدمو الإنترنت 31-ديسمبر-21	انتشار الإنترنت	نمو الإنترنت % 2000 - 2021	مستخدمو الفيديو 22-أبريل-20
الجزائر	45,150,879	50,000	37,836,425	% 83.8	% 50,756	26,291,400
أنغولا	34,592,611	30,000	8,980,670	% 26.0	% 29,835	2,875,600
بنين	12,653,644	15,000	3,801,758	% 30.0	% 25,245	1,686,800
بوتسوانا	2,429,926	15,000	1,247,000	% 51.3	% 7,493	1,191,300
بوركينافاسو	21,863,344	10,000	4,594,265	% 21.0	% 45,842	2,539,900
بوروندي	12,487,044	3,000	1,606,122	% 12.8	% 53,437	793,900
كابو الاخضر	565,751	8,000	352,120	% 62.3	% 4,302	321,000
الكاميرون	27,646,656	20,000	9,158,422	% 33.1	% 39,292	4,723,600
جمهورية أفريقيا الوسطى	4,967,426	1,500	557,085	% 11.2	% 37,039	150,000

الجدول رقم 02: يمثل إحصاءات مستخدمي الإنترنت لأفريقيا

تحليل الجدول رقم: 02.

يمثل الجدول رقم أعلاه مدى انتشار الانترنت في إفريقيا وذلك في الفترة م بين 2000 إلى غاية 2023 وإذا أردنا ترتيب البلدان فنجد الجزائر تحتل المرتبة الأولى بين دول إفريقيا بنسبة 83.8% ثم تليها أنغولا بنسبة 26.0% في المرتبة الثانية ثم البنين بنسبة 30.0% ويعود ذلك إلى مجموعة من الاعتبارات أهمها:

- الانتشار الواسع لشبكة الانترنت في هذه.

- انتشار خدمات الهاتف المحمول .

- اهتمام البلدان بأهمية الانترنت والنهوض بها واستغلالها لتسهيل المعاملات التجارية حيث التجارية

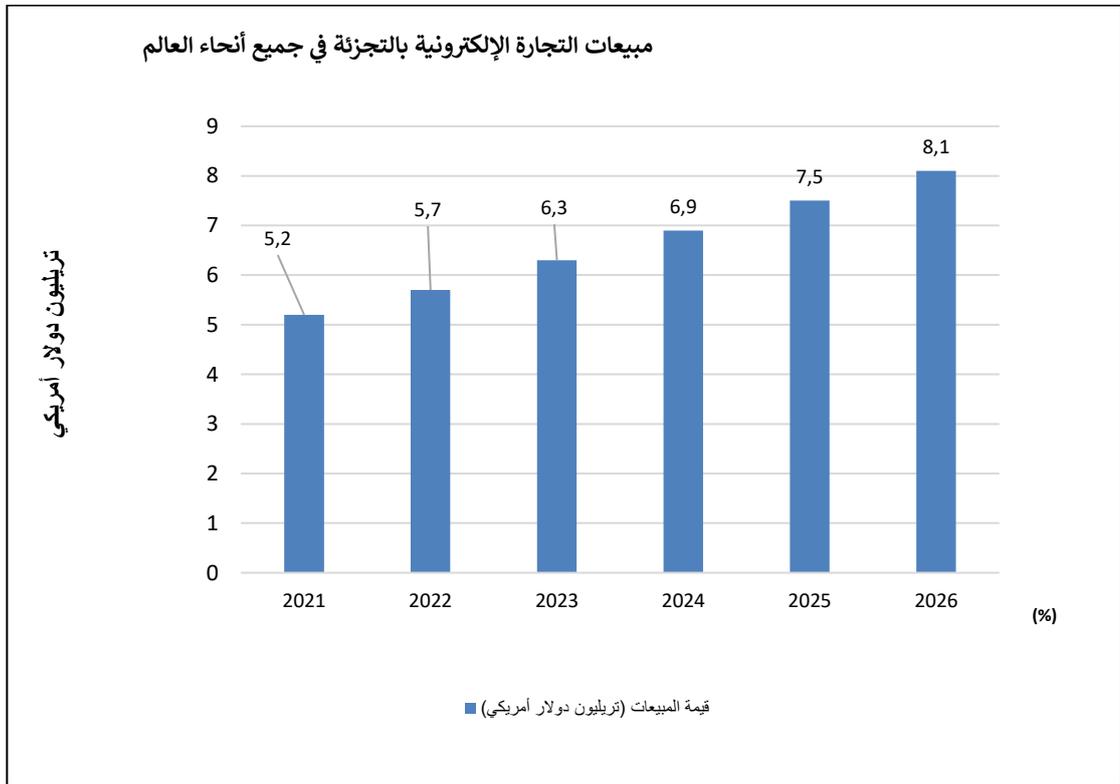
ولقد ازداد انتشار خدمة الانترنت بشكل كبير خلال السنوات السابقة، على وجه الخصوص مع ظهور وانتشار

كبير للأجهزة الذكية والإنترنت الواسع لشبكة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث والرابع.

¹- نفس المرجع السابق

3- واقع أداء التجارة الإلكترونية.

ارتفع عدد المتسوقين حول العالم بنحو 5 في المائة ليبلغ حوالي 2.1 مليار شخص في عام 2021 ما يعادل 26.3 في المائة من سكان العالم الذين تفوق أعمارهم 15 عاماً، مقارنة بعام 2020 من جانب آخر، تشير الإحصاءات أن أعداد المتسوقين عبر الشبكة العالمية للمعلومات أقل بكثير في البلدان ذات المستويات المنخفضة للدخل عن الدول ذات الدخل المرتفع، حيث بلغ نسبتهم في دول الدخل المرتفع حوالي 54 في المائة من السكان، مقابل حوالي 2 في المائة لدول الأقل نمواً عن متوسط الفترة (2017-2021). كما ارتفع سوق مبيعات تجارة التجزئة الإلكترونية العالمي بنحو 9.7 في المائة في عام 2022، ومن المتوقع يستمر النمو في اتجاه تصاعدي ليصل إلى نحو 8.1 تريليون دولار أمريكي، ما يعادل نحو 24 في المائة من إجمالي المبيعات بالتجزئة في عام 2026.



الشكل رقم 04: مبيعات التجارة الإلكترونية بالتجزئة في جميع أنحاء العالم

خلاصة الفصل :

ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية مع ظهور التجارة الإلكترونية، حيث كانت هذه التجارة سابقا تعتمد على وسائل تقليدية في انجاز العمليات التجارية، لكن مع مرور الزمن وتطور التكنولوجيا و انفتاح الأسواق العالمية أصبحت تتطلب وسائل أكثر تطورا لتسريع المعاملات التجارية الإلكترونية، فأصبحت بدورها تعتمد على وسائل الكترونية حديثة المتمثلة في البطاقات بمختلف أنواعها و الشيكات الإلكترونية و النقود الرقمية أو الإلكترونية و التحويلات المصرفية الإلكترونية و المحافظ الإلكترونية .

الجزائر كباقي البلدان تعتمد على وسائل الكترونية حديثة في تسير العمليات التجارية و المصرفية وتقديم خدمات للمجتمع، ولكن رغم انتشار التجارة الإلكترونية في الجزائر إلا أنها واجهت عدة مخاطر و عقبات قانونية و إدارية وثقافية أثرت على توسيع حجم التجارة الإلكترونية و على مدى استخدام وسائل الدفع بكل ثقة و أريحية وهذا ما يتطلب العديد من الجهود المبذولة والتخطيط و التنظيمات و التشريعات و القوانين و الإرشادات الثقافية و بناء بنية تحتية صحيحة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تتوافق مع تطبيق التجارة الإلكترونية و تعميم استخدام وسائل الدفع الحديثة .

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لبنك الفلاحة

والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان

البويرة

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

تمهيد:

يعتبر البنك القاعدة الأساسية للجهاز المصرفي لأية دولة لاعتبارها أساس لدعم وتطوير اقتصاد البلد، وعليه كان على الجزائر العمل على تطوير من خدماتها وعصرنه أنظمتها وتحديث وسائل دفعها بتقنيات حديثة الكترونية من أجل تسهيل معاملات التجارة الالكترونية وبالتالي تحقيق أرباح أكبر وكون بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان أحد فروع البنك، عمل هو الآخر دخول عالم عصرنه أنظمته وتحديث وسائل دفعه من خلال وسائط ووسائل دفع الكترونية تعمل على زيادة سرعة المعاملات وتحسين مردودية إيراداته وأخذ حصة سوقية بأكبر نسب الودائع ومن أجل إسقاط دراسة الحالة للانعكاسات وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية لدى الوكالة.

وسنتطرق في هذا الفصل التطبيقي الذي ينقسم إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الحديثة وانعكاساتها على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.

المبحث الثالث: انعكاس استخدامات وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان وعوائقها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر فله مكانة هامة ضمن البنوك الجزائرية.

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية المحلية مؤسسة مالية تسعى إلى تنمية القطاع الريفي والزراعي ونظرا لتطور الحاصل في القطاع المصرفي أصبح هذا البنك يعتمد على ما يسمى بالصيرفة الالكترونية، لتقديم مختلف الخدمات للعملاء بأقل جهد وفي أي وقت وذلك عن طريق وسائل الكترونية حديثة.

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية: هو مؤسسة اقتصادية مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي لها قانونها الأساسي التجاري بمقتضى المرسوم رقم: 82-106 بتاريخ 13 مارس 1982، تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلالية المالية، ولقد جاء للتكفل بالقطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي ومع مرور السنوات تعددت نشاطاته، وفي بداية مشواره تكون البنك من 140 وكالة متنازل عليها من طرف البنك الوطني الجزائري، أما حاليا فقد أصبح يتكون من 29 مديرية و286 وكالة موزعة على المستوى الوطني، يشغل حوالي 7000 عامل مابين إطار وموظف نظرا لكثافة نشاطه ومستواه، فقد صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مجلة قاموس البنوك Banker almanach لسنة 2001 الأول في ترتيب البنوك الجزائرية، الثاني على مستوى المغرب، الرابع عشر على المستوى العربي، التاسع إفريقيا، وفي المرتبة 668 عالميا من أصل 4100 بنك. فبنك الفلاحة والتنمية الريفية عبارة عن شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري مقسمة إلى 220000 سهم، قيمة كل سهم 100000 دينار جزائري، ونظرا لأعماله ونشاطاته المتزايدة وصل رأس ماله حاليا إلى 33 مليار دينار جزائري.

الفرع الثاني: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية: ولقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل خلال تطوره نذكر منها:

- (1982-1990): خلال أثمان سنوات الأولى كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحة، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الفلاحي، هذا الاختصاص كان منصوب في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

- (1990-1999): بموجب صدور القانون 90-10 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك وسع البنك أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه به علاقات مميزة، وقد كانت هذه المرحلة بداية إدخال لتكنولوجيا الإعلام الآلي.

-2000: تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

في بنك الفلاحة والتنمية الريفية رفع إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية في شتى مجالات نشاطه، وفي نفس الوقت رفع مستوى معوناتة للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة بصدد مساندة التحولات الاقتصادية.

- 2004: كانت سنة مميزة بالنسبة للبنك حيث عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية وتتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل الى 15 يوما، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات لبك البدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر انجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر كما عمل مسؤول البنك على تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع.

المطلب الثاني: تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسور الغزلان.

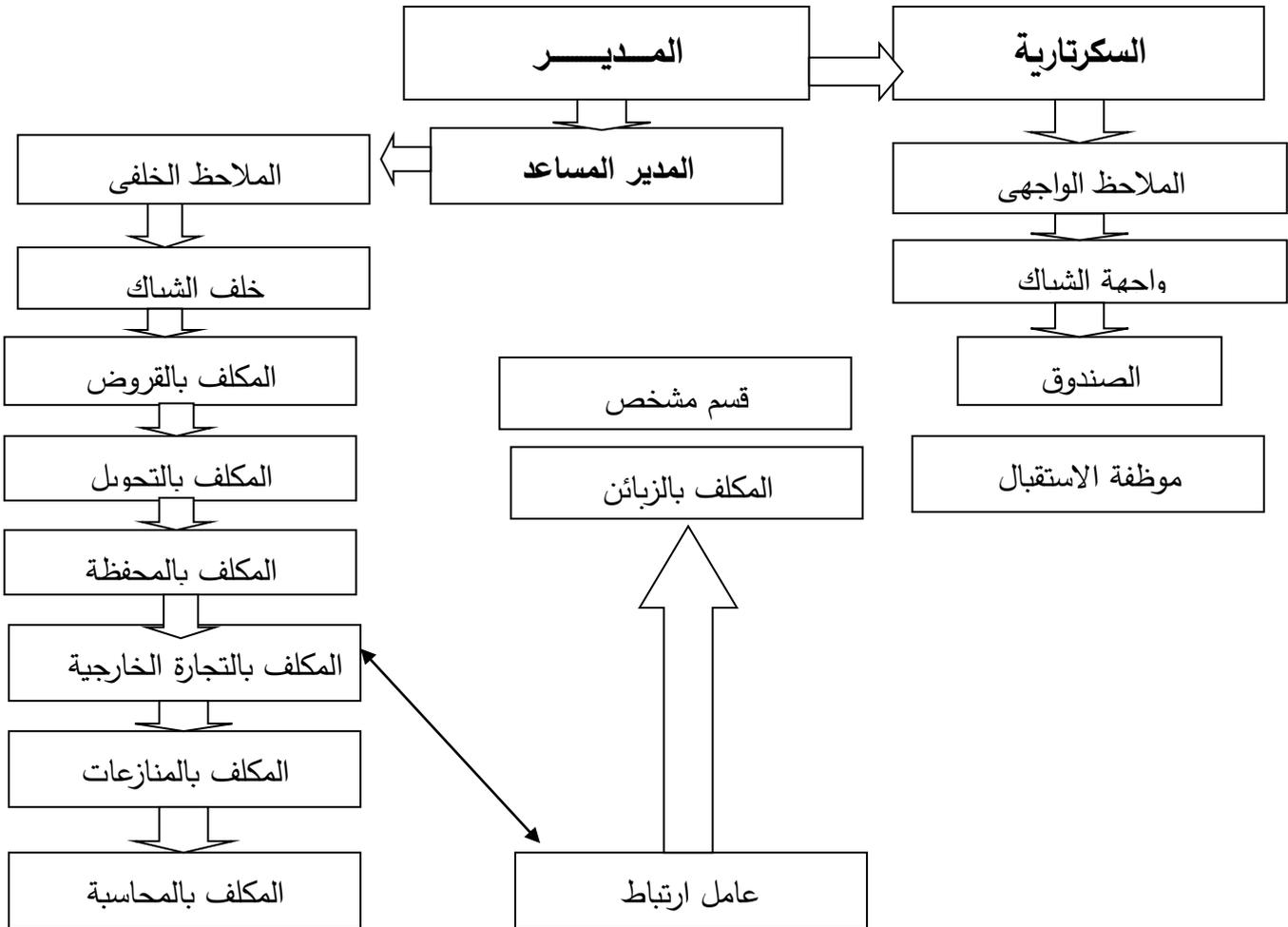
الفرع الأول: تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسور الغزلان.

تعتبر الوكالة الهيئة والخلية الأساسية والجهاز الاستغلالي بالبنك وهي تدخل في إطار هيكل يسمح لها باستقبال الزبائن والعمل على تقديم أحسن الخدمات لإرضائهم، والوكالات المتواجدة في الولاية تشكل المجموعة الاستغلالية، وتتمثل هذه العمليات التي تقوم بها الوكالة في تسيير مختلف العمليات البنكية المتمثلة في المحفظة والصندوق، كما تقوم بانجاز تقارير شهرية وسنوية خاصة بمجمل النشاطات التي تقوم بها، والتي ترسل إلى المديرية الجهوية المتواجدة على مستوى ولاية البويرة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة سور الغزلان.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لوكالة البدر بسور الغزلان



المصدر: معلومات مقدمة من البنك الفلاحة والتنمية وكالة سور الغزلان

من خلال الهيكل التنظيمي لوكالة سور الغزلان يتضح لنا أنها تتكون من ثلاث أقسام رئيسة وهي:

1- المدير والسكرتارية: المدير هو الشخص الأول في الوكالة وهو الذي يقوم بإدارتها ومن جملة المهام المسندة إليه نجد:

- مهام علاقاتية مع الزبائن: حيث يستقبل المدير كل الزبائن الذين يطلبون مقابله، ويعمل على توفير أكبر قدر من الإمكانيات لضمان نوعية جيدة من الخدمات المقدمة.
- مهام علاقاتية مع الموظفين: حيث يعتبر أعلى سلطة بالوكالة إذ يمارس السلطة عليهم، ويتولى تنصيبهم استنادا إلى مؤهلاتهم ويتدخل لحل المشاكل التي تفوق صلاحياتهم.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

- مهام علاقاتية مع الإدارة: تتمثل في تطبيق التعليمات الصادرة عن هذه الإدارة وتجسيد السياسة العامة إضافة إلى تمثيل الوكالة أمام الجهات الرسمية، ويساعده في تسيير شؤون الوكالة ما يعرف بالسكرتارية إذ تقوم باستقبال المكالمات الهاتفية، طبع الوثائق، تسجيل البريد الصادر والوارد إلى الوكالة، إرسال مختلف البرقيات... الخ.

2- الملاحظ الوجيه: وهو المشرف على مختلف نشاطات العاملين فيها يعرف بواجهة الشباك والتي تتكون من:

2-1 الصندوق: تتمثل مهمته الأساسية في تلقي الودائع وتنفيذ التحويلات لصالح الزبائن، وكذا السحب بطلب منهم في حدود رصيدهم.

2-2 المكلف بالزبائن: اذ يمثل الوجه الذي يقابل به البنك زبائنه وذلك بالقيام بالعمليات المتعلقة بهم كتوجيههم، استلام ملفات طلبات القروض، مراقبة حسابات الزبائن وإبلاغهم برصيدهم.

3- الملاحظ الخفي: وهو المشرف على مختلف النشاطات العاملين فيما يعرف بخلف الشباك، أي العاملين الذين لا يتعاملون مباشرة مع الزبائن والذي يتكون من:

3-1 المكلف بالقروض: تتمثل مهمته في معالجة وتحليل طلبات الإقراض بمختلف أنواعها سواء قصيرة، متوسطة أو طويلة الأجل وبعد ذلك تقوم بتقديم القروض لفائدة طالبيها، وكذلك الزيارة الميدانية للمشاريع الممولة من طرف البنك.

3-2 المكلف بالتحويل: يقوم بعملية تحويل الأموال من حساب داخل البنك إلى حساب آخر خارجه أو استقبال أموال من حساب خارج البنك إلى حساب داخل البنك، وليس فقط من وإلى خارج البنك، بل حتى من حساب إلى آخر داخل البنك دون سحب ولا دفع الأموال.

3-3 المكلف بالمحفظة: وهو المكلف بحفظ وتسيير مختلف الأوراق التجارية والسندات المسلمة من طرف الزبائن، والتي يتم معاملتها بالخصم أو التحصيل.

3-4 المكلف بالمقاصة: يهتم بعمليات المقاصة والمتعلقة بالخدمات التي يقوم بها البنك لحساب الجمهور لتحصيل الشيكات المسحوبة على متعاملين لهم حسابات في بنوك أخرى.

3-5 المكلف بالتجارة الخارجية: يهتم بكل العمليات الخاصة بالتصدير والاستيراد، وقد تطورت هذه الوظيفة نتيجة تطور العلاقات الخارجية وحاجة الدول الى التبادل، وتتمثل مهامه في القيام بالعمليات المتعلقة بالعملة الصعبة كبيع وشراء هذه العملات، فتح حسابات بالعملة الأجنبية... الخ.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

3-6 المكلف بالمنازعات: يهتم بمتابعة النزاعات القائمة بين الزبائن والبنك اذ يتكون من محامي ومحضر قضائي من أجل استرجاع البنك لأمواله لدى الغير في حالة عجزهم عن تسديدها.

3-7 المكلف بالمحاسبة: مهمته مراقبة والتأكد من كل العمليات التي تم القيام بها خلال اليوم، وذلك بمتابعة كل الحسابات الداخلية للبنك والتأكد من مطابقتها لكل العمليات المسجلة. إلا أن بعض الأماكن والمناصب المحددة في الهيكل التنظيمي لا تزال شاغرة مثل: عامل الارتباط، المدير المساعد، والقسم المشخص والتي لم نتكلم عنها.

المطلب الثالث: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.

يوجد الكثير من الأهداف والمهام التي تسعى وكالة بدر بسور الغزلان إلى تحقيقها سنذكرها كما يلي:

الفرع الأول: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سور الغزلان.

تتخصر أهدافه في النقاط الآتية:

- تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات البنكية، والعمل على رفع جودة هذه الخدمات.
- الرقي بالعمل البنكي في الوكالة قصد تحقيق أقصى ربح ممكن.
- ضمان تنمية متناسقة للبنك في مجال النشاطات التي يقدمها.
- العمل على توسيع ونشر شبكة فروع ووكالاته عبر كامل التراب الوطني.
- التوسع في مجال النشاط البنكي والتحول للشمولية.
- توسيع إدخال الإعلام الآلي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار وبالعملة الصعبة.
- محاولة زيادة الموارد بأحسن الأسعار وجعلها منتجة توفر له مدخول ومر ودية وهذا بواسطة القروض المتنوعة التي تمنحها.
- جلب أكثر للعملاء وتحسين العلاقة معهم لتحقيق أكبر ربح ممكن.
- العمل على اكتساب الميزة التنافسية للحفاظ على حصتها السوقية ومجانية المنافسة في السوق للتأقلم مع المتغيرات الحاصلة.

الفرع الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سور الغزلان.

بناء على القواعد والقوانين المعمول بها في المجال المصرفي فالوكالة مكلفة بالقيام بالمهام التالية:

- تمويل العمليات التجارية بمختلف أنواعها.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

- توزيع المنح من الدولة لمستحقيها والسهر على الاستعمال الأمثل والعقلاني لها.
- فتح حسابات لكل فرد طالب لها.
- القيام بكل العمليات المصرفية المتمثلة في الإقراض والاقتراض.
- تنفيذ السياسة الحكومية الرامية إلى تنمية الاقتصاد الوطني.
- ترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والصناعية الحرفية.
- القيام بكل العمليات البنكية كتقديم القروض، الصرف وغيرها.
- تقديم القروض بمختلف أجالها سواء كانت قصيرة، متوسطة أو طويلة الأجل لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها.
- المساهمة الفاعلة في تنمية وتطوير القطاع الفلاحي وضمان ترقية نشاطاته، سواء منها الفلاحية الغذائية الفلاحية الصناعية، الفلاحية الحرفية.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الحديثة وانعكاساتها على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من أوائل المؤسسات المصرفية في الجزائر حيث قام بوضع مشاريع مسطرة لتطوير خدماته البنكية فهو يمتلك شبكة اتصالات تعم جل مناطق الوطن بتطوير وسائل دفع الكترونية التي تعددت وأخذت أشكال مختلفة تتماشى مع العصر الرقمي ولمواكبة الوضع الراهن الذي فرضته التجارة الالكترونية.

المطلب الأول: أنواع ووسائل الدفع الحديثة المعتمدة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.

الفرع الأول: أنواع وسائل الدفع الحديثة بوكالة سور الغزلان.

توفر وكالة بدر بسور الغزلان البطاقات البنكية المحلية والعالمية:

أولاً: البطاقات البنكية المحلية: توفر الوكالة لعملائها أربعة أنواع من البطاقات البنكية تتمثل في:

01- بطاقة الدفع الكلاسيكية (CIB): هي بطاقة مابين البنوك مرتبطة بحساب العميل صالحة للاستعمال لمدة عامين داخل التراب الوطني، تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع بكل أمان على مدار 24/24 ساعة و 7/7 أيام، ومن شروط إصدارها:

-الأشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار، الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت، ممثلو ووكلاء الشركات أو المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري ويتم إصدارها على الحساب البنكي للشركة.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

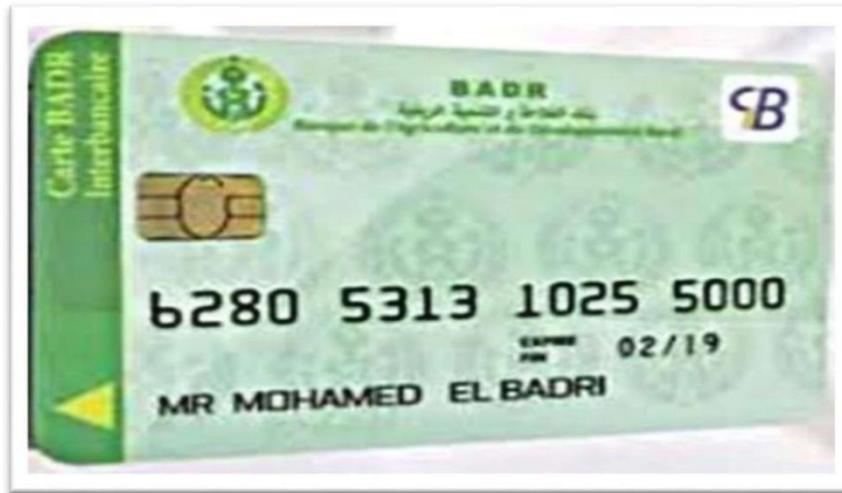
الشكل(06) بطاقة الدفع الكلاسيكية.



المصدر: معلومات مقدمة من البنك.

02- البطاقة البنكية (CBRI): هي بطاقة للسحب سارية المفعول في التراب الوطني ما بين البنوك وهي تمثل خدمة للزبائن من طرف البنك للذين يكون لهم حساب خاص بالبنك ويكون هذا الحساب في حركة دائمة ومستمرة، وتمنح هذه البطاقة للتجار والأشخاص العاديين الذين لهم رصيد دائم في البنك، كما أنها مخصصة للأشخاص الذين يتقاضون أجرا يفوق 50000.00 دينار جزائري، كما أنها تسمح لصاحبها بسحب أمواله على مستوى الصراف الآلي، ومدة صلاحيتها عامين.

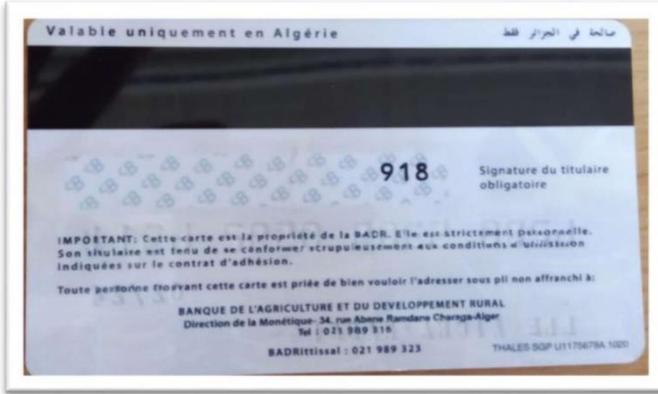
الشكل رقم (07): بطاقة الدفع (CBRI)



03- بطاقة السحب توفير (TAWFIR): هي بطاقة بنكية مرتبطة بحساب دفتر التوفير LEB أو دفتر التوفير للفلاح LEF بفوائد أو بدون فوائد بدأ التعامل بها في: 2012/01/11، وتسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيديين رصيد شهري ورصيد ادخاري والسحب يكون على مستوى الموزعات الآلية دون الدخول إلى وكالات البنك كما أنها تسمح لمالكها بتحويل الأموال من رصيده الى الدفتر من خلال الموزع الآلي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

الشكل رقم (08): بطاقة السحب توفير (TAWFIR).



03- بطاقة الدفع (CIB GOLD): هي بطاقة ما بين البنوك لونها ذهبي عليه الرقم السري الخاص بالزبون وهي بطاقة دفع تمنح لفئة خاصة وهم التجار، المؤسسات التجارية، وهي صالحة لمدة سنتين وقابلة للتجديد، كما أنها تخص العملاء ذوي الدخل المرتفع، وتتمثل شروط الحصول عليها من نفس شروط البطاقة الكلاسيكية، مع شرط إضافي أن يتعدى دخل الزبون 50000.00 دينار جزائري.

الشكل رقم (09): بطاقة الدفع (CIB GOLD)



ثانيا: البطاقات الدولية: بالإضافة إلى البطاقات الوطنية السابقة الذكر يوجد نوعين من البطاقات الدولية ماستر كارد التي يتم استخدامها على المستوى الدولي وتنقسم إلى نوعين:

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

01- بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية: وهي بطاقة الماستر كارد العادية ولها خصائص وشروط خاصة بها وهي بطاقة دولية تسمح بالسحب والاطلاع على الرصيد من أي موزع أو شباك الي يحمل رمز ماستركارد، كما تسمح بتسوية المشتريات عن طريق نقاط البيع النهائي التي تحمل رمز ماستر كارد، وتكون تسوية الدفع عن طريق الانترنت لدى المحلات التي تتعامل بهذه البطاقة، وتتمثل شروط الحصول عليها من بنك البدر على: فتح حساب بالدينار وآخر باليورو على الأقل 100 يورو.

الشكل رقم(10): بطاقة ماستر كارد.



02- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم: وهذه البطاقة ذات العروض الأفضل من الكلاسيكية ولها ميزات وشروط خاصة بها، وهي تسمح بتقديم خدمات إضافية، خاصة في التعامل بالمطارات والسفر والحصول أكثر على الخصم على الخدمات والمنتجات وشروط الحصول عليها من بنك البدر: فتح حساب بالدينار وآخر باليورو على الأقل 200 يورو.

الشكل رقم(11): بطاقة ماستر كارد تيتانيوم.



الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

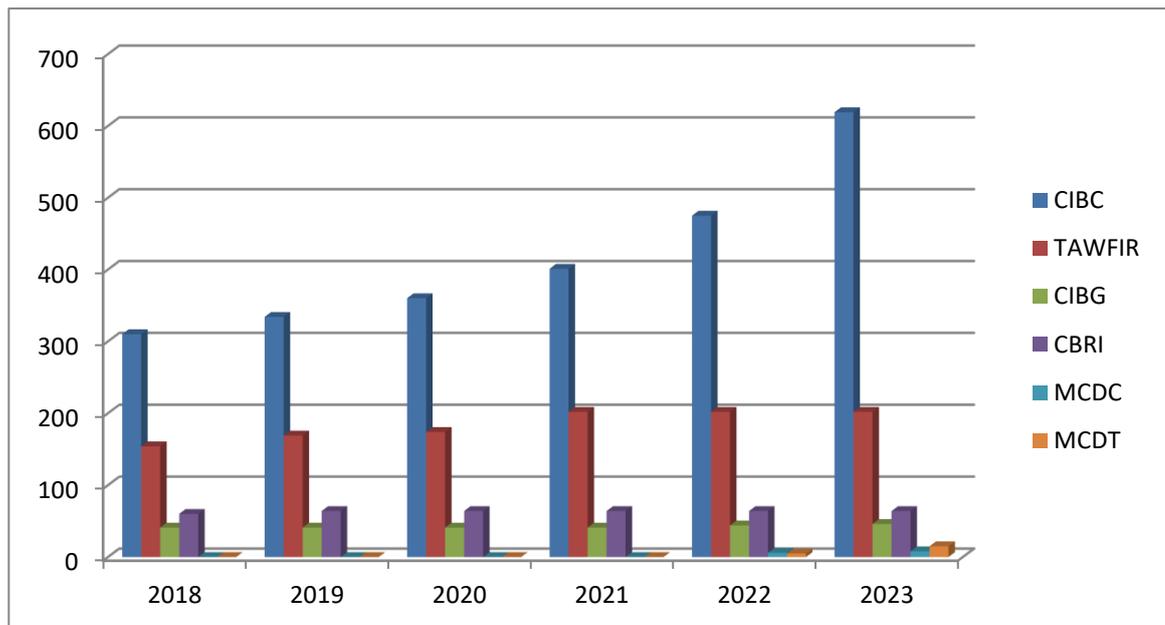
ولقد تميز عدد البطاقات تطورا ملحوظا خلال الفترة الممتدة من 2018-2023 وهو ما يبينه الجدول التالي:

2023	2022	2021	2020	2019	2018	السنوات البطاقات
619	475	401	360	334	310	CIBC
202	202	202	174	169	154	TAWFIR
46	44	41	41	41	41	CIBG
64	64	64	64	64	60	CBRI
08	6	/	/	/	/	MCDC
15	5	/	/	/	/	MCDT
954	796	708	639	608	565	المجموع

الجدول رقم (03): عدد البطاقات الممنوحة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان
2018-2023

المصدر: مستخرج من وثائق البنك

الشكل رقم (12): التمثيل البياني لعدد مستخدمي البطاقات البنكية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

من خلال الجدول نلاحظ: زيادة في عدد البطاقات الممنوحة من قبل الوكالة والذي ارتفع من 565 بطاقة سنة 2018 إلى 954 بطاقة سنة 2023 وهذا ما يدل على زيادة العملاء عليها، كما نلاحظ ارتفاع في عدد بطاقات الدفع الكلاسيكية CIBC المصدرة من قبل الوكالة ونلاحظ بان إصدار بطاقة TAWRIR لم تشهد أي إصدار من طرف الوكالة بداية من سنة 2022 بسبب اقتصار البنك على استخدام الدفتر بدلا من البطاقة، ولقد عرفت سنة 2020 و2021 ارتفاع في عدد البطاقات المصدرة من قبل الوكالة وهذا راجع إلى أزمة السيولة التي عرفها الاقتصاد الوطني والتي مست مؤسسة بريد الجزائر، وهذا ما أدى إلى إعادة الثقة في البنوك العمومية خاصة بعد مساهمتها في التخفيف من حدة الأزمة بواسطة وضع موزعاتها الآلية للأوراق النقدية في خدمة زبائن مؤسسة بريد الجزائر، كما ساهمت أزمة كورونا توجه المودعين نحو البنوك لقلّة الاكتظاظ بها وانعدام الطوابير. كما نلاحظ في السنوات الأخيرة من 2021 إلى غاية 2023 زيادة في عدد البطاقات ليرتفع في سنة 2023 إلى 954 بطاقة وهذا راجع إلى زيادة الوعي للعملاء حول وسائل الدفع الالكترونية وضرورة استخدامها لمالها من مميزات كثيرة على مستخدميها بحيث أصبحت جل المعاملات الكترونية للتخفيض من الوقت والجهد

المطلب الثاني: الوسائط الالكترونية الداعمة لاستخدامات البطاقات البنكية واستعمالاتها بوكالة سور الغزلان

الفرع الأول: الوسائط الالكترونية الداعمة لاستخدامات البطاقات البنكية بوكالة سور الغزلان

إن استخدام البطاقات البنكية بالوكالة يكون بوجود أجهزة خاصة بذلك تتمثل في:

أولا: الموزع الآلي للأوراق النقدية (Distributeur automatique des billets): هو عبارة عن جهاز يسمح بالقيام بعمليات السحب لأوراق النقدية يشبه الجهاز الإعلام الآلي يحتوي على لوحة مفاتيح وشاشة وفتحة لإخراج الأوراق النقدية المراد سحبها ويتواجد خارج الوكالة حيث يسح للعميل باستعماله 24/24 ساعة ومن شروط السحب منه:

- يجب إدخال الرمز السري بطريقة صحيحة وذلك من أجل قبول الجهاز للبطاقة.

- الزبون له الحق في ثلاث محاولات لإدخال البطاقة فبعد المحاولة الثالثة يتم احتجاز البطاقة من طرف الجهاز.

- يكون مبلغ السحب في حدود المبلغ الأسبوعي المثبت في العقد.

- يمنح الجهاز للزبون تذكرة تشير إلى التاريخ والساعة والمبلغ المسحوب في كل سحب أي أن هذه التذكرة تعطي إشعار بسحب المدين.

الشكل رقم (13): الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB)



- ثانيا: جهاز الدفع النهائي (Terminal de paiement électronique): وهو عبارة عن جهاز بمثابة محطة دفع إلكترونية متواجدة في نقاط البيع التي تكون لديها حساب تجاري لدى البنك كما تسمح لحامل البطاقة الدفع الإلكتروني الصادرة من البنك لتسوية مدفوعاتهم وتكون عملية الدفع كمايلي:
- إدخال البطاقة في الجهاز باتجاه السهم الظاهر على البطاقة ثم يدخل رقمه السري ويثبته، أما التاجر يدخل قيمة المدفوعات على الجهاز، ثم يقدم التاجر نسخة من الوصل للزبون كما يحتفظ التاجر بنسخة أخرى للوصل، ولهذا الجهاز العديد من المزايا وهي:
 - الدفع بواسطة البطاقة مضمون بواسطة البنك وهذا مايعكس تطور نظام المدفوعات في الاقتصاد الوطني.
 - يوفر الحماية والأمان وتجنب خطر الأموال المزورة لاستخدام البطاقة مباشرة في عملية الدفع.
 - توفير الوقت فلا يتحتم على الزبون الذهاب للبنك لسحب أمواله والعودة للشراء.
 - يتم استخدامه حاليا في المؤسسات التجارية الكبرى ومقدمي الخدمات كدفع فواتير استهلاك الهاتف الثابت أو المحمول، فواتير المياه والطاقة.

الشكل رقم (14): جهاز الدفع النهائي (TPE)



الفرع الثاني: استعمالات وسائل الدفع الحديثة لدى وكالة بدر بسور الغزلان.

- البطاقة البنكية الصادرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان لدى الزبون ما سوف تحقق له:
- السرعة في الاستخدام خلال عمليات الدفع والسحب النقدي.
- الدخول إلى حسابه البنكي عبر كامل شبكة بدر بنك.
- إجراء جميع معاملاته دون تنقل.
- تزويد حسابه الادخاري عن بعد.
- تسديد مشترياته دون التزامه بتوفير السيولة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

المبحث الثالث: انعكاس استخدامات وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان وعوائقها.

سوف نتعرف في هذا المبحث إلى انعكاس وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سور الغزلان من خلال إيراداته وعوائقها.

المطلب الأول: تقييم الإيرادات المتأتية لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية لوكالة سور الغزلان.

من خلال هذا المطلب سوف نتعرف على آثار وسائل الدفع الالكتروني على ربحية البنك وتأثيرها على الإيرادات المتعلقة بالمعاملات التجارية، التي تتم باستعمال هذه الوسائل الحديثة ونبين اثر جائحة كورونا على تغير نسبة الإيرادات من خلال إلزامية استعمال هذه الوسائل الحديثة لإتمام المعاملات التجارية.

الفرع الأول: إيرادات البنك قبل استعمال وسائل الدفع الحديثة.

الجدول رقم 04 يمثل الإيرادات المتأتية قبل استعمال وسائل الدفع الحديثة خلال الفترة 2010-2016

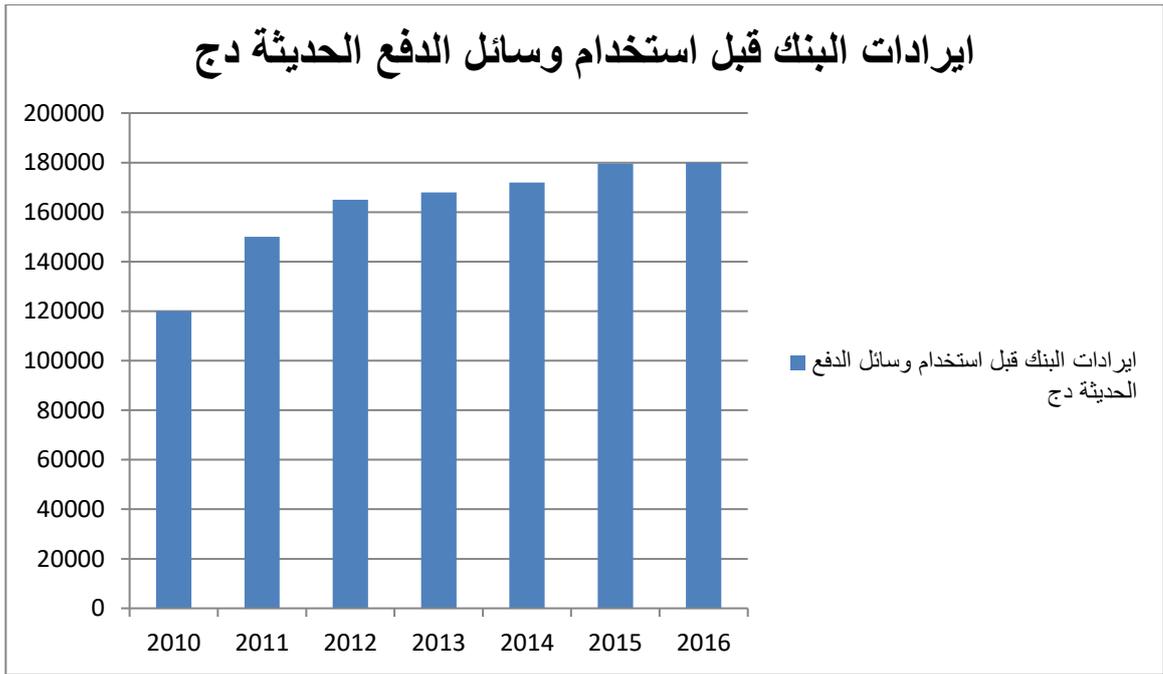
السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الإيرادات	120000.00	150000.00	165000.00	1680000	172000.00	179500.00	180000.00

المصدر: من الوثائق الداخلية للبنك

الجدول أعلاه يمثل الإيرادات المتأتية قبل استعمال وسائل الدفع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سور الغزلان خلال 2010-2016

الشكل رقم (15): يمثل أعمدة بيانية توضح إيرادات البنك قبل استعمال وسائل الدفع خلال الفترة المتددة 2010-2016.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتماد على معطيات مقدمة من البنك

التحليل: تعتمد وكالة سور الغزلان على عدة وسائل دفع بنكية الكترونية للمساهمة في زيادة إيراداتها السنوية حيث كانت الإيرادات منخفضة وتزايد بنسبة ضئيلة وذلك حسب الخدمات التي تقدمها البنك ودرجة تطورها حيث نجد من خلال الجدول رقم أن إيرادات الوكالة لسنة 2010 كانت تقدر بـ 120000.00 دج فقط، حيث ارتفعت سنة 2016 إلى 180000.00 دج.

وهذا راجع إلى عدم وجود الثقة الكافية للزبائن لاستخدام مختلف أنواع البطاقات وهذا راجع لكونها وسائل بنكية مستحدثة لم يكن للزبائن المعلومات الكافية حولها، وبعد إطلاعهم على طريقة استعمالها وإيجابياتها المتمثلة في أنها سهلة الاستعمال، أمانة، ضامنة للدفع مع التحويل السهل والسريع، وبهذا أصبح الزبائن أكثر رغبة في تسهيل أمورهم باستخدامهم لمختلف البطاقات البنكية.

ولهذا سعى البنك لتنوع في خدماته وتحسينها لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن، غير أن هذه الخدمات التي كانت بعضها موجودا لم تستعمل في زمن التحدي التكنولوجي، ولم يتم استغلالها في زيادة إيرادات البنك بصفة جيدة.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

الفرع الثاني: إيرادات البنك بعد استخدام وسائل الدفع الحديثة

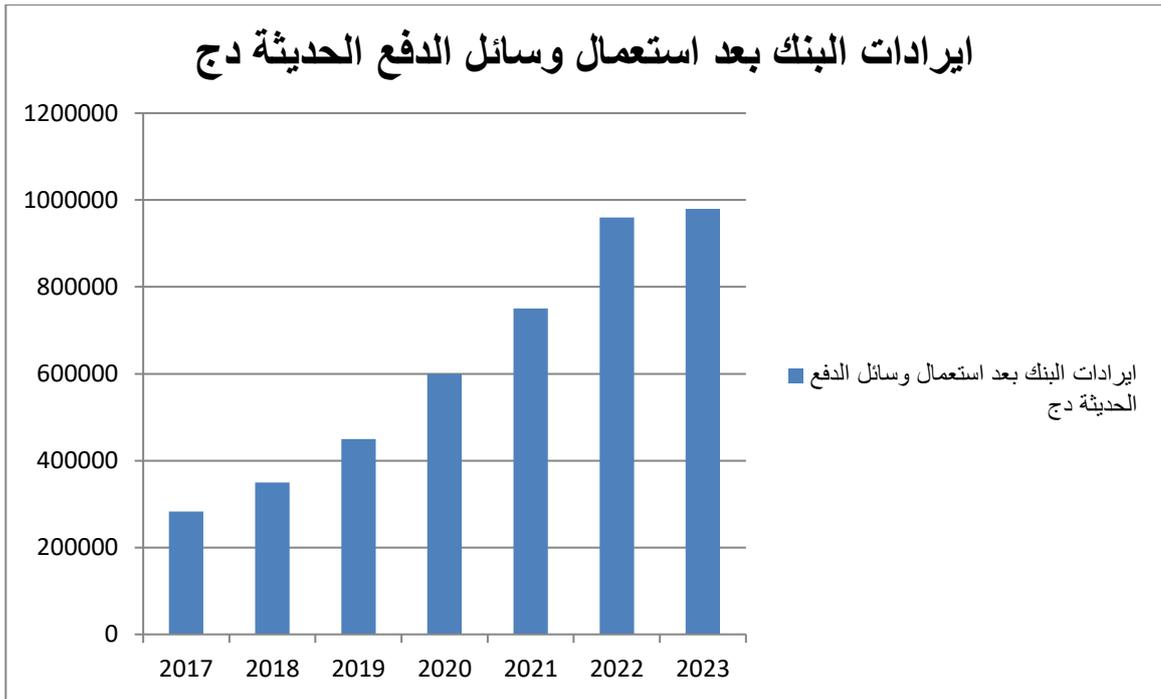
الجدول رقم 05 يمثل الإيرادات بعد استعمال وسائل الدفع الحديثة خلال الفترة 2019-2023

السنة	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
الإيرادات	282500.00	350000.00	450000.00	600000.00	750000.00	960000.00	980000.00

المصدر: من الوثائق الداخلية للبنك

الجدول أعلاه يمثل الإيرادات المتأتية استعمال وسائل الدفع الحديثة 2017-2023

الشكل رقم (16): يمثل أعمدة بيانية توضح إيرادات البنك بعد استعمال وسائل الدفع خلال الفترة الممتدة 2017-2023.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات مقدمة من البنك.

من خلال التمثيل البياني نلاحظ أن إيرادات المتأتية للبنك قد لاحظت ارتفاعا بعد استعمال وسائل الدفع حيث كانت في البداية تتزايد بشكل طفيف في سنتي 2017-2018 حيث بلغت 282500.00 دج حيث 350000.00 على التوالي، وفي سنتي 2019-2020 بدأت الزيادة تتسارع بنسب ملحوظة حيث بلغت 450000.00 دج - 600000.00 دج على التوالي، لتبلغ أكبر إيراد في تلك الفترة وهذا راجع للثقة التي وضعها الزبائن في هذه الوكالة وفي وسائل الدفع الحديثة المستعملة، وكذلك أزمة كوفيد التي اجتاحت العالم

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

وجعلتهم يلجئون إلى وسائل الدفع الالكترونية الحديثة أكثر مما سبق ومن هنا يمكن اعتبار جائحة كورونا منعرج مهم لزيادة إيرادات البنك، وزيادة اهتمام العملاء لاستخدام هذه الوسائل حيث وصلت إيرادات البنك سنة 2022 إلى 960000.00 دج وارتفعت سنة 2023 الى 980000.00 دج.

المطلب الثاني: تقييم لانعكاس استخدام وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية وعوائقها.

إن إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سو الغزلان تختلف من سنة إلى أخرى، وذلك حسب نوعية الخدمات التي تقدمها البنك ودرجة تطورها، حسب ما تم عرضه من جداول ومنحنيات حول ارتفاع إيرادات البنك قبل وبعد استخدام وسائل الدفع الالكترونية مقارنة بعد استخدام البنك هذه الوسائل رغم أنها كانت ترتفع من سنة إلى أخرى إلا أنها كان زيادة طفيفة ونسبة منخفضة وبعد استخدامها لوسائل الدفع الالكترونية ارتفعت إيراداتها بشكل كبير وبنسبة عالية مقارنة بالسنوات السابقة حيث سجلت البنك ارتفاع واضح في إيراداتها سنة 2019 ويعود ذلك إلى ظهور جائحة كورونا التي فرضت على البنك استحداث بعض الوسائل الحديثة المستعملة واستعمالها بصفة إلزامية في تسوية المعاملات التجارية، ورفض الزبائن للتوجه إلى هذا النوع من المعاملات التجارية خشية انتشار الفيروس عند الذهاب إلى المصارف لذا اعتمد البنك على مجموعة من الإجراءات لتحسين القطاع المصرفي، وزيادة إيرادات البنك عن طريق إدخال مجموعة من التقنيات الحديثة والمتمثلة في تطوير وسائل الدفع الموجودة لدى الوكالة من بطاقات بنكية، وأجهزة دفع الكترونية حديثة، حيث كان لها دورا هاما في رفع إيرادات الوكالة حيث ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة لزبائن من خلال توفير الوقت والجهد، توفير خدمات الدفع لزبائن، السرية والأمان في إتمام المعاملة وكذلك ساهمت في تخفيض تكاليف البنك وزيادة إيراداته.

من خلال تحليل إيرادات البنك قبل وبعد استعمال وسائل الدفع الحديثة نصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن استعمال وسائل الدفع الالكتروني تؤثر على الأداء المالي للبنك ايجابيا من خلال زيادة ربحية البنك ويتم ذلك من خلال فرض غرامات التأخر في السداد وتكاليف ضياع البطاقة.
- وتؤثر على خفض التكاليف كتكلفة معالجة الشيكات وتكلفة المصارف الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة الموارد الورقية والطباعة.
- التقليل من مخاطر استخدام النقود السائلة في التعاملات الاقتصادية.
- التوجه نحو العمل في بيئة الاقتصاد الرقمي والاستفادة من مزايا التجارة الالكترونية.
- تسهيل وتسريع عملية الدفع من خلال النوع الجديد المصدر لوسائل الدفع الحديثة.
- تلعب دورا هاما في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها.
- تؤثر على كفاءة العمليات الداخلية للبنك من خلال تقليل الجهد وخفض السرعة وانجاز المعاملات التجارية والاستجابة لمتطلبات العملاء.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

- تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية بالإضافة إلى رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد اكبر من العملاء .
ومن مظاهر وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان، لقد حدث تطور هام في أسلوب العمل المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية لوكالة سور الغزلان حيث عرفت الصناعة البنكية تطبيق نظم وسائل الدفع الالكترونية الحديثة أدت إلى إنعاش التجارة الالكترونية وتنويعها حسب الغرض من استعمالها، والتي أصبحت تتعامل بها البنوك وبالتالي سرعت وتيرة المعاملات المصرفية بشكل فعال وتكاليف منخفضة وفي اقل وقت ممكن وفيما يلي أهم الانعكاسات وسائل الدفع على التجارة الالكترونية في الوكالة وذلك بتقديم خدمات مصرفية الكترونية متطورة تتمثل في:

أولاً: ظهور البنوك الالكترونية:

تعد البنوك الالكترونية صورة جديدة ومتطورة تقدم خدمات الكترونية أكثر تطور من البنوك التقليدية وهي وسيلة الكترونية لنقل الخدمات البنكية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل فروع البنك.
إن اعتماد الخدمة البنكية الالكترونية من طرف البنوك الجزائرية بصفة تسمح لها بدخول العصرنة بصفة عامة وبنك بدر بصفة خاصة منحت له عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية الخدمات في أي وقت، وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.
- تقديم خدمات بنكية كاملة وجديدة حيث تقدم كافة الخدمات البنكية التقليدية إلى جانبها خدمات أكثر تطور عبر شبكة الانترنت تميزها على الأداء التقليدي للبنوك العادية وتشمل هذه الخدمات في خدمات الانترنت البنكي.
- خفض التكاليف: تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العملاء .
- زيادة كفاءة البنوك الالكترونية مع إتباع شبكة الانترنت وتطوير استخدام وسائل الدفع وسرعة الانجاز الأعمال عن البنوك التقليدية.

ثانياً: ظهور الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الالكترونية.

من وسائل الصيرفة الالكترونية لدى وكالة بدر بسور الغزلان أجهزة الصراف الآلي التي تؤدي دور هاماً في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل في الموزع الآلي للأوراق، الشباك الآلي للأوراق الالكترونية.
ثالثاً: ظهور خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المصرفي.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

أنشأ البنك خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية ولتقادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم واستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا بما في ذلك الإجازات والعطلات الرسمية تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك.

رابعا: أوامر الدفع المصرفية وخدمات المقاصة الالكترونية.

تتم خلالها تحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع أو أي مصرف كدفع مرتبات شهرية من حساب أشخاص إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستخدمين أو دفع التزامات دورية من حساب عميل إلى مصلحة الكهرباء والماء.

خامسا: بطاقات الدفع الالكتروني.

وتستخدم على نطاق واسع في كافة المعاملات وأهمها بطاقة الائتمان، بطاقة الخصم التي ساهمت في تسهيل تسوية المعاملات التجارية بالوكالة.

العوائق التي تواجهها الوكالة:

-عدم توفر اليد العاملة المؤهلة لتطوير المحكم لهذه الوسائل.

-عدم التخلص من الخدمات التقليدية في إجراء المعاملات البنكية.

-عدم وضع إستراتيجية لهذه الأنظمة.

-ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية.

-ضعف الترويج للخدمات البنكية الالكترونية.

-غياب ثقة الزبائن في وسائل الدفع الالكتروني.

-اغلب الزبائن يفضلون التعامل على أساس الطريقة التقليدية.

-نقص السيولة على مستوى الموزعات الآلية.

-عدم الإقبال الواسع الاستخدام شبكة الانترنت سواء من طرف البنوك أو من طرف العملاء بسبب كثرة الانقطاع في شبكة الانترنت.

-الزبون ملزم بالانتظار لفترات طويلة مقابل حصوله على بطاقة بنكية دولية بالإضافة إلى ارتفاع التكاليف التعامل بها مقارنة مع باقي البطاقات الدولية.

الفصل الثاني:دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة.

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن استعمال وسائل الدفع الحديثة و دورها في انتعاش التجارة الالكترونية في الجزائر لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى وكالة سور الغزلان لا تعرف إقبالا كبيرا من طرف الزبائن بالرغم من وجود جميع الإمكانيات والتسهيلات المسطرة للعملاء .

إلا انه لازال المواطنين يفضلون التعامل بالشيكات الورقية و هذا يعود إلى عدة عوامل مؤثرة منها عامل الثقة و الأمان لدى المواطن الجزائري ،لحد من و معالجة هذه العوائق قمنا بتحديدنا من اجل تشخيص الحلول و الاقتراحات لمختلف المعاملات اليومية خاصة منها المعاملات التجارية المتعلقة بتسديد الفواتير كما يمكن للمواطنين لتسديد مشترياتهم و تسوية معاملاتهم بكل سهولة من خلال البطاقات البنكية سواء عبر أجهزة الدفع الالكتروني كجهاز DAB أو جهاز نهائي نقطة البيع TPE أو من خلال شبكة الانترنت .

كما أن لوسائل لدفع الالكترونية دور في تحسين أداء البنوك التجارية و الرفع من إيراداتها المالية و ذلك من خلال تسهيل مختلف المعاملات و الصفقات الالكترونية ،حيث ان استخدام أنظمة وسائل الدفع الالكترونية كان له نقلة نوعية في زيادة مدا خيل و إيرادات البنك ،حيث حاولت البنوك التجارية تبني هذه الوسائل الالكترونية و استخدامها كحلقة وصل بينها وبين العميل و ذلك من اجل الرفع من مستوى أدائها و تقديم خدمة متكاملة .

الخلاصة

هدفت دراستنا إلى التوصل إلى مدى ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية فالتجارة الإلكترونية لا تعترف بوجود حواجز الجغرافية بين مختلف دول العالم كونها لا تعتمد على أحدث تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد رفعت كل القيود التي كانت تعرفها التجارة التقليدية وعليه استلزم على البنوك استحداث وسائل أكثر فعالية نتيجة تراجع وسائل الدفع التقليدية وعدم قدرتها على مواكبة التطورات الحاصلة في وقتنا الحالي حيث وضع البنوك أمام حتمية إيجاد طرق ووسائل حديثة للقيام بالوفاء كون تبادل النقود عالميا تعتبر أمرا صعبا وهذا ما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الإلكتروني كحل لمشكلة الدفع على الصعيد العالمي.

تتميز بأنها غير مكلفة والسرعة في إتمام المبادلات التجارية في أي وقت ومن أي مكان، دون خلوها من عيوب ومخاطر قد تواجه المتعاملين بهذه الوسائل الحديثة.

كما ساهمت في قضاء على أزمة السيولة والحد من تزوير الأموال، ويتطلب العمل بهذه الوسائل تنظيميا قانونيا وتحكما الجغرافي والتكنولوجيا الحديثة، كما أخذ تطور وسائل الدفع الحديثة أشكالا متنوعة وانتشرت في جميع أنحاء العالم وأصبح التعامل بها ضروري، أما في الجزائر فلا بد من عصرنة هذه الوسائل، وتطور شكلها وانتشارها في كل أنحاء العالم، إلا أن الجزائر لا تزال ضعيفة في استخدام وسائل الدفع الحديثة، من خلال أهميتها البالغة تم الاعتماد في دراستنا الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان.

أولا: نتائج اختبار الفرضيات.

بعد خوضنا في غمار هذا البحث خلصنا إلى نتائج اختبار الفرضيات:

1- عدم صحة الفرضية الأولى:

عدم تماثل في وسائل الدفع التقليدية والحديثة بحيث أن وسائل الدفع الحديثة تتميز بعدة خصائص بتسوية المدفوعات الكترونيا وطريقة الدفع والعلاقة التعاقدية بين أطراف بطاقات الدفع الإلكتروني، على عكس وسائل الدفع التقليدية تخضع في معاملاتها إلى الشيكات والأوراق المالية الورقية.

2- عدم صحة الفرضية الثانية:

لا تعد جائحة كورونا من أهم مبررات استخدام وسائل الدفع الحديثة وبل كان ظهورها قبل الجائحة.

3- صحة الفرضية الثالثة:

استطاعت وسائل الدفع الحديثة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان بتفعيل التجارة الإلكترونية برفع إيرادات البنك بأقل جهد وتكاليف لكن بوتيرة ضئيلة نظرا لنسبة التعامل وسائل الدفع الحديثة الضئيل وهذا راجع لضعف الثقافة والوعي الإلكتروني بين أفراد المجتمع.

ثانيا: النتائج العامة المتوصل اليها.

من خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا للنتائج التالية:

-السرعة في تنفيذ المعاملات التجارية الالكترونية من خلال طرق الدفع الحديثة.

-أدى ظهور طرق الدفع الالكترونية إلى تحفيز إنشاء خدمات مصرفية حديثة وتوسيع العمليات التجارية الالكترونية.

-سمحت وسائل الدفع الحديثة باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لذلك

-سياسة البنك المنتهجة لا تعمل على الدعاية الكافية بنشر الوعي والثقافة في المجتمع حول استعمال الوسائل الحديثة.

-لاحظنا أن أكثر البطاقات المستعملة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان بطاقة الدفع الكلاسيكية وهذا راجع لخصائصها وشروط إصدارها مقارنة بالبطاقات الأخرى التي لها شروط خاصة.

ثالثا: المقترحات والتوصيات.

بالرغم من وجود الكثير من العوائق والتحديات التي تقف أمام تطبيق التجارة الالكترونية في الجزائر وانتشار وسائل الدفع الحديثة إلا أن هناك أمل كبير حسب اعتقادنا في تخطي هذه العقبات واللاحاق بالركب الدول الأخرى في هذا المجال ومن أهم التوصيات والمقترحات التي ينبغي النظر فيها والاهتمام بها نذكر:

- يجب زيادة التوسيع في الائتمان في مجال التكنولوجيا الحديثة والتوسع أكثر فأكثر في شبكة الانترنت وزيادة سرعة تدفقها.

-العمل على إقناع أكبر عدد من التجار بقبول أجهزة الدفع الالكتروني والتخلص من اعتقادهم إن الدفع الالكتروني وسيلة لمساعدة السلطات الضريبية في مراقبة أنشطتهم.

-تطوير نظام المدفوعات اللازمة للقيام بالعمليات المصرفية وإتمام التعاملات الالكترونية بسرعة وبأمان من خلال الوسائل الالكترونية.

-سن قوانين وتشريعات وأنظمة تسهل انتشار التجارة الالكترونية، فالقوانين التي سنتها الجزائر لا تزال غير منسجمة مع متطلبات التجارة الالكترونية.

-نشر الوعي بأهمية التجارة الالكترونية من خلال إبراز ما لها من فوائد ومزايا وتعزيز الثقة من أجل استخدام وسائل الدفع الالكترونية وذلك من خلال تكثيف الحملات التحسيسية، إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بسبل الاستفادة من تقنيات التجارة الالكترونية.

رابعاً: آفاق الدراسة.

من خلال هذه الدراسة تم الوقوف على أهمية ودور وسائل الدفع الالكتروني ومدى مساهمتها في انتعاش التجارة الالكترونية ومهما حاولنا الإلمام بجميع جوانب هذا الموضوع تبقى العديد من الجوانب لها آفاق جديدة لدراسات المستقبلية نذكر منها:

- ما الفروقات الجوهرية للقطاع الرقمي في الجزائر التي ساهمت في تحسين أداء وسائل الدفع الالكتروني؟
- ما تأثير جائحة كورونا على تطوير وسائل الدفع الالكتروني ونمو التجارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هي الآليات الواجب تطبيقها لمواجهة العقبات التي تعيق استخدام وسائل الدفع الالكتروني في التجارة الالكترونية في الجزائر؟

قائمة المراجع

I- المصادر.

القوانين:

- 01- القانون رقم: 18-05 المؤرخ في: 10 ماي 2018 المتعلق بقانون التجارة.
- 02- القانون رقم: 23-09 مؤرخ في: 21 يونيو 2023 يتضمن القانون النقدي والمصرفي.

II- المراجع باللغة العربية.

أولاً: الكتب.

- 01- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
- 02- أبو سليمان عبد الوهاب إبراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر على الرصيد، دار القلم، دمشق سوريا، 2003.
- 03- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة المصرية المنصورة، مصر، 2004.
- 04- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مؤسسة الحديث للكتاب، لبنان، 2006.
- 05- الرفيق أحمد يحي، التجارة الدولية، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 2012.
- 06- بوزرق أحمد، التجارة الإلكترونية في الجزائر بين النص والتطبيق، البوابة الشمالية للجامعة الأردنية، عمان، 2020.
- 07- جمال قاسم حسن، محمود عبد السلام، التجارة الإلكترونية، أبو ظبي، دولة الامارات العربية المتحدة، 2021.
- 08- جلال عايدة الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
- 09- خالد ممدوح ابراهيم، لوجستيك التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008.
- 10- رشام كهينة، أنظمة الدفع الدولية، ناصري لطباعة والنشر، الجزائر، 2022.
- 11- طارق عبد العال، التجارة الإلكترونية المفاهيم، التجارب التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، مصر، 2007.
- 12- عليان ربحي مصطفى، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 13- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية والمستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة، الأردن، 2010.

14- محمد نور صالح الجداية، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2012.

15- نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.

16- يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني، عناصر المزيج التسويقي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، فلسطين، القدس 2007.

ثانيا: الرسائل والأطروحات والمذكرات الجامعية.

أ- الرسائل وأطروحات الدكتوراه.

01- دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة وسائل الدفع، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر، 2020.

02- سفيان فكارشة، الأبعاد الاقتصادية والمالية للتجارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2014.

03- دعبوز سعاد، تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة: 2017-2019، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، نقود وبنوك، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، 2022.

04- قندوز فاطمة الزهراء، التجارة الإلكترونية تحدياتها وأفاقها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2012.

ب- رسائل الماجستير:

- سالم حسين، أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر، 2014.

ج- المذكرات الجامعية.

01- العروسي عمامرة، وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، جامعة حمه لخضر بلواذي، معهد علوم اسلامية قسم شريعة، 2020.

02- بوخشبة ايمان، تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019.

- 03- بلعمري ياسمين، دور وسائل الدفع الالكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020.
- 04- تبناني أمال، واقع ومستقبل التجارة الالكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة قالمة، 2019.
- 05- زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نقود ومالية، جامعو محمد خيضر، بسكرة، 2015.
- 06- شعنون سهام، دور وسائل الدفع الحديثة في انتعاش التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة ابن خلدون تيارت.
- 07- يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، بنوك مالية وتنشيط المخاطر، جامعة د الطاهر مولاي سعيدة، 2017.

رابعاً: المجالات.

- 01- بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 01/2022، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- 02- هارون العشي، فائزة بوراس، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 01، المجلد 09، العدد 05، 2018.
- 03- طيبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1، العدد 2، أدرار، 2019.
- 04- مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، الجزائر، المجلد، 01 العدد 02، جوان 2019.
- 05- مجلة ادارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، عين الدفلى.
- 06- ضرورة مواكبة وسائل الدفع الالكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، 2018.
- 07- مجلة الدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 10، العدد 01، جوان 2021، تاريخ النشر 01/06/2021.

خامسا: الملتقيات والمداخلات.

01- صليح بونفلة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني بعنوان ضوابط حماية البيئة في المعاملات التجارية الالكترونية جامعة 08ماي قالمة.

02- كبير عمر، بوسيف سيد أحمد، ميسي سارة، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر 02-03 ديسمبر 2019.

III- المراجع باللغة الأجنبية.

01- Les ouvrage:

BONNEAU THIERRY.DROIT

BANCAIRE.EDITIONMONTCHRESTIEN/PARIS. 1994.P41.

02- Site Internet:

RAPPORT DE L'OCD disponible sur le site https://www.iisd.org/system/files/publication/commerce_électronique-organisation_mondial-pdf consulte le 29/03/2024 a 21: 39.

Disponible sur le site <https://www.wto.org/french/thewto/tif-f/bey4-f.htm> consulte le

[29/03/2024 a 18: 38](#)

تم الاطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على الساعة: 16.46 <https://kinsta.com>: الموقع الالكتروني

الموقع الالكتروني WWW.MERCHANTSAVVY.COM تم الإطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على الساعة 11: 30.

الموقع الالكتروني WWW.INTERNETWORLDSTATS.COM تم الإطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على الساعة 11: 30.

الموقع الالكتروني WWW.INTERNETWORLDSTATS.COM تم الإطلاع عليه يوم: 2024/05/11 على الساعة 11: 30.

قائمة الجداول والأشكال

قائمة جداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
38	تطور عدد المستخدمين شبكة الانترنت عالميا	01
39	إحصاءات مستخدمي الانترنت لإفريقيا	02
53	عدد البطاقات الممنوحة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان	03
57	إيرادات البنك قبل استخدام وسائل الدفع	04
59	إيرادات البنك بعد استخدام وسائل الدفع	05

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	أنواع التجارة الالكترونية	01
36	أهم الطرق الدفع الأكثر استخداما في العالم	02
37	تطور الدفع الالكتروني	03
40	مبيعات التجارة الالكترونية بالتجزئة في جميع أنحاء العالم	04
45	الهيكل التنظيمي لوكالة سور الغزلان	05
49	بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB	06
50	بطاقة الدفع CBRI	07
50	بطاقة السحب توفير TAWFIR	08
51	بطاقة الدفع CIB GOLD	09
52	بطاقة ماستر كارد	10
52	بطاقة ماستر كارد تيتانيوم	11
54	التمثيل البياني لعدد مستخدمي البطاقات البنكية	12
55	الموزع الآلي لأوراق النقدية DAB	13
56	جهاز الدفع النهائي TPE	14
58	أعمدة بيانية لإيرادات البنك قبل استخدام وسائل الدفع	15
59	أعمدة بيانية لإيرادات البنك بعد استخدام وسائل الدفع	16

فہم رس المحدث وریاتہ

رقم الصفحة:	المحتوى:
/	البسمة/ الشكر والعرفان/ الإهداء.....
01	المقدمة.....
06	الفصل الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الحديثة ودورها في إنعاش التجارة الإلكترونية.....
07	المبحث الأول: عموميات حول التجارة الإلكترونية.....
07	المطلب الأول: ماهية التجارة الإلكترونية.....
07	الفرع الأول: نشأة التجارة الإلكترونية.....
08	الفرع الثاني: تعريف التجارة الإلكترونية.....
09	الفرع الثالث: خصائص التجارة الإلكترونية وأهميتها.....
09	أولاً: الخصائص.....
10	ثانياً: أهمية التجارة الإلكترونية.....
11	المطلب الثاني: متطلبات واليات حماية المعاملات التجارية الإلكترونية.....
11	الفرع الأول: متطلبات التجارة الإلكترونية.....
12	الفرع الثاني: آليات حماية المعاملات التجارية الإلكترونية.....
12	أولاً: التشفير.....
12	ثانياً: التوقيع الإلكتروني.....
13	ثالثاً: الشهادات الرقمية.....
13	رابعاً: نظام المعاملات الإلكترونية الآمنة.....
13	خامساً: بروتوكول الصفقة الإلكترونية الآمنة.....
14	المطلب الثالث: أنواع ووظائف التجارة الإلكترونية.....
14	الفرع الأول: أنواع التجارة الإلكترونية.....
14	أولاً: تجارة الأعمال مع الأعمال.....
15	ثانياً: التجارة الإلكترونية بين المؤسسة والمستهلك.....
15	ثالثاً: التجارة الإلكترونية من الحكومة إلى الأعمال.....
15	رابعاً: التجارة الإلكترونية من الحكومة إلى الحكومة.....
15	خامساً: التجارة الإلكترونية من المستهلك إلى الحكومة.....
15	سادساً: التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين.....
16	الفرع الثاني: وظائف التجارة الإلكترونية.....

16	أولاً: وظائف إدارية.....
16	ثانياً: وظائف الموقع.....
16	ثالثاً: وظيفة الإنتاج والعمليات.....
16	رابعاً: الوظيفة المالية.....
17	المبحث الثاني: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة.....
17	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة.....
17	الفرع الأول: نشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة.....
18	الفرع الثاني: تعريف وسائل الدفع الالكتروني.....
19	الفرع الثالث: خصائص وسائل الدفع الحديثة.....
20	الفرع الرابع: أهمية وسائل الدفع الالكتروني.....
21	الفرع الخامس: الأطراف المتعاملة.....
21	أولاً: المصدر.....
21	ثانياً: حامل البطاقة.....
21	ثالثاً: التاجر.....
21	رابعاً: المنظم.....
22	المطلب الثاني: عوامل الانتقال من وسائل الدفع التقليدية إلى الحديثة.....
22	أولاً: البنوك.....
22	ثانياً: تطور الخدمة المصرفية من تقليدية إلى الكترونية.....
22	ثالثاً: تكنولوجيات الإعلام والاتصال.....
23	رابعاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية.....
23	خامساً: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات.....
24	سادساً: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت.....
24	سابعاً: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي.....
25	ثامناً: التوجه نحو التجارة الالكترونية.....
25	المطلب الثالث: أنواع ووسائل الدفع.....
25	الفرع الأول: أنواع وسائل الدفع الالكتروني.....
25	أولاً: الشيكات الالكترونية.....
26	ثانياً: البطاقة المصرفية.....
28	ثالثاً: البطاقة بالذاكرة.....

28	رابعاً: حافظة النقود الالكترونية.....
29	الفرع الثاني: الوسائط الالكترونية المستعملة في وسائل الدفع.....
30	المبحث الثالث: انعكاسات وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية.....
30	المطلب الأول: آثار وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية.....
30	الفرع الأول: آثار وسائل الدفع الحديثة.....
32	الفرع الثاني: آثار التجارة الإلكترونية.....
32	أولاً: الآثار الايجابية للتجارة الالكترونية.....
33	ثانياً: الآثار السلبية لتجارة الالكترونية.....
33	ثالثاً: أثر التجارة الالكترونية على الاقتصاد الوطني.....
35	المطلب الثاني: واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني والتجارة الإلكترونية في العالم.....
35	الفرع الأول: واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني عالمياً.....
38	الفرع الثاني: واقع التجارة الالكترونية عالمياً.....
42	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سور الغزلان البويرة
43	المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة.....
43	المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
43	الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
43	الفرع الثاني: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
44	المطلب الثاني: تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسور الغزلان.....
44	الفرع الأول: تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسور الغزلان.....
45	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة سور الغزلان.....
47	المطلب الثالث: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.....
47	الفرع الأول: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سور الغزلان.....
48	الفرع الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سور الغزلان.....
49	المبحث الثاني: وسائل الدفع الحديثة وانعكاساتها على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.....
49	المطلب الأول: أنواع ووسائط وسائل الدفع الحديثة المعتمدة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان.....
49	الفرع الأول: أنواع وسائل الدفع الحديثة بوكالة سور الغزلان.....

49	أولاً: البطاقات البنكية المحلية.....
51	ثانياً: البطاقات الدولية.....
55	المطلب الثاني: الوسائط الالكترونية الداعمة لاستخدامات البطاقات البنكية واستعمالاتها بوكالة سور الغزلان.....
55	الفرع الأول: الوسائط الالكترونية الداعمة لاستخدامات البطاقات البنكية بوكالة سور الغزلان.....
55	أولاً: الموزع الآلي للأوراق النقدية.....
56	ثانياً: جهاز الدفع النهائي.....
57	المطلب الثاني: استعمالات وسائل الدفع الحديثة لدى وكالة بدر بسور الغزلان.....
57	المبحث الثالث: انعكاس استخدامات وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سور الغزلان وعوائقها.....
57	المطلب الأول: تقييم الإيرادات المتأتية لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية لوكالة سور الغزلان.....
59	الفرع الأول: إيرادات البنك قبل استعمال وسائل الدفع الحديثة.....
60	الفرع الثاني: إيرادات البنك بعد استخدام وسائل الدفع الحديثة.....
60	المطلب الثاني: تقييم لانعكاس استخدام وسائل الدفع الحديثة على التجارة الالكترونية وعوائقها.....
61	أولاً: ظهور البنوك الالكترونية.....
62	ثانياً: ظهور الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الالكترونية.....
62	ثالثاً: ظهور خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المصرفي.....
62	رابعاً: أوامر الدفع المصرفية وخدمات المقاصة الالكترونية.....
62	خامساً: بطاقات الدفع الالكتروني.....
64	الخاتمة.....
68	قائمة المراجع.....
71	قائمة الجداول.....
72	قائمة الأشكال.....
73	فهرس المحتويات.....