



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور البنوك الإلكترونية في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر
-دراسة حالة بنك بايسيرا-

المشرف	إعداد الطلبة	
قرفي عمار	أسامة تيغة	1
		2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	قرفي عمار
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	

السنة الجامعية 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

الحمد لله الذي بث فينا شجاعة الابتداء وإرادة الاستمرار
والبقاء

الحمد لله الذي بعونه بلغنا أملنا وبإرادته حققنا حلمنا نشكره على نعمة
العلم بعد نور الإيمان

كلمة شكر نقولها لكل من كانت له بصفة من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه
المذكرة ، وأضاء لنا الدرب إلى أن بلغنا مرادنا... وفي هذا الوقت الذي يكمل فيه
الجهد بالثمار، ويشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المحترم " قرفي عمار
" المشرف علي في هذه المذكرة، والذي كان خير معين... ولم يبخل علي بنصائحه
وتوجيهاته، لك منا أسمى عبارات الشكر والإمتنان.

كما لا ننسى التوجه بالشكر أيضا لكل من شجعنا على إتمام هذا
العمل البسيط.

كما أتوجه بالشكر لجميع أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
الذين رافقونا طيلة المشوار الجامعي .

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته الصالحات .
أهدي ثمرة هذا العمل البسيط إلى والدي اللذان
علماني وربباني (ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا)
كما أهديه كذلك لإخوتي : زياد ، أحمد ، ياسر و
أختي الصغيرة : فاطمة الزهراء .
كما لا انسى جميع من درسوا معي و شاركوني في
الجامعة .

أسامة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور البنوك الإلكترونية في تفعيل التجارة الإلكترونية من خلال الوسائل والتقنيات التي تقدمها، هذا بعرض و طرح حديث للموضوع يجمع بين السؤال والتحليل وربط الأفكار، تم التوصل إلى أن البنوك الإلكترونية تؤثر إيجابا على تطور التجارة الإلكترونية بالرغم من وجود بعض المخاطر، حيث و بعد دراسة حالة بنك بايسيرا كنموذج للبنوك الإلكترونية تبين أن الخدمات التي يقدمها بنك بايسيرا عالية الجودة والأمان والثقة مما جعل الجزائريين يقبلون على التعامل معه في عملية الشراء عبر المواقع الإلكترونية، ويجب على البنوك الجزائرية أن تحذو حذو هذا البنك وغيره من البنوك الإلكترونية العالمية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية؛ التجارة الإلكترونية؛ بنك بايسيرا.

ABSTRACT:

This study aims to show the principal role of the electronic banks in the growing of the electronic commerce through the techniques and developed services they offer, through a recent presentation of the topic that combines questioning, analysis, and linking ideas.

It was concluded that electronic banks affect positively in the growing of the electronic commerce although their risks, as our study of Paysera bank as a model of the electronic banks, we found that the high quality of the services and the strong security system the trust between the bank and its clients, motivated Algerians to deal with this bank .

KEYWORDS: Electronic Banks, E-commerce, Paysera bank .



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الشكر
II	الإهداء
II	المخلص
V	فهرس المحتويات
VII	فهرس الاشكال
VIII	فهرس الجداول
(أ..... د)	مقدمة
29-01	الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية
02	تمهد الفصل
03	المبحث الأول: البنوك الإلكترونية
04-02	المطلب الأول: مفهوم ونشأة البنوك الإلكترونية
07-05	المطلب الثاني: أنماط وأصناف البنوك الإلكترونية
12 - 07	المطلب الثالث: مزايا ومخاطر البنوك الإلكترونية
13	المبحث الثاني: التجارة الإلكترونية
15-13	المطلب الأول: مفهوم وتطور التجارة الإلكترونية
18-15	المطلب الثاني: أنواع وخصائص التجارة الإلكترونية
22-18	المطلب الثالث: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية
22	خلاصة الفصل
23	المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني
23	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني
27-24	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني
29-27	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني
30	خلاصة الفصل
29-71	الفصل الثاني: دور البنوك الإلكترونية في زيادة حجم التجارة الإلكترونية في الجزائر

30	المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
30-48	المطلب الأول:مكانة البنوك الإلكترونية في الجزائر
48-53	المطلب الثاني: تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر
54-56	المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية لتفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر
57	المبحث ثاني : دراسة حالة بنك -بايسيرا-
57-59	المطلب الأول: تعريف بنك بايسيرا
59-66	المطلب الثاني : خدمات بنك بايسيرا
66-70	المطلب الثالث : نظام الحماية و جودة بنك بايسيرا
71	خلاصة الفصل
73	الخاتمة
77	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	مخطط مبسط للتجارة الإلكترونية	1
21	أشكال التجارة الإلكترونية	2
34	خصائص بطاقة (CIB) البنكية	3
34	محتويات بطاقة CIB البنكية	4
45	تطور عدد نهائيات الدفع الإلكترونية وعدد العمليات الإجمالية للدفع في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021	5
48	مخطط الدفع الإلكتروني في الجزائر	6
58	فتح حساب بايسيرا	7

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
10	فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت	1
10	تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة	2
36	سقف رصيد بطاقة فيزا في البنك الوطني الجزائري	3
36	سقف استعمال بطاقة فيزا في بنك التنمية المحلي	4
38	رمز SWIFT لبعض البنوك العاملة في الجزائر	5
40	أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها عينة من البنوك الجزائرية عبر الهواتف ومواقعها الإلكترونية	6
42	الموزع الآلي للأوراق D.A.B	7
42	تطور عدد الموزع الآلي للأوراق في الجزائر 2016-2020	8
43	الشباك الآلي للأوراق G.A.B	9
44	تطور عدد البطاقات المصرفية المتداولة وعدد العمليات المنجزة في الجزائر خلال الفترة 2017_2021	10
62	رسوم بطاقة بايسيرا	11
65	التحويلات البنكية في بنك بايسيرا	12
66	التحويلات العاجلة في بنك بايسيرا	13

مقدمة

مقدمة

أصبحت التجارة الإلكترونية اليوم من أكبر المجالات اليوم ، حيث ساهم التطور التكنولوجي و وسائل الإعلام والاتصال لتزايد انتشارها، فقد ساهمت في جعل هذا العالم عبارة عن قرية صغيرة و سوقا واحدا تتعادل فيه الفرص لكل الشركات على اختلاف أحجامها لإقتحام الأسواق العالمية، ولقد تطورت الأعمال المصرفية الإلكترونية خلال السنوات الأخيرة بشكل كبير، مما أثر على التجارة الإلكترونية وأدى إلى حجمها التي كانت العامل الأساسي لتطور وسائل الدفع من وسائل تقليدية تعتمد على النقود بالدرجة الأولى وعلى الورق من الدرجة الثانية، فظهرت السفتجة والشيكات التي تعتبر أهم هذه الوسائل للاستعمال الكبير لها، إلى وسائل جديدة تسير الكترونيا ولا وجود فيها للقطع ولا للورق أو الحوالات.

لعبت البنوك الإلكترونية خاصة دورا كبيرا في هذا النجاح الذي حققته التجارة الإلكترونية من خلال التسهيلات الكبيرة التي وفرتها للزبائن والتجار لتسوية معاملاتهم، حيث تم تخطي جميع المشاكل التي كانت تواجهها البنوك التقليدية، من هنا حجزت البنوك الإلكترونية دورا أساسيا في هذا النوع الجديد من التجارة وفرضت نفسها في الأنظمة المصرفية.

تحاول الجزائر اليوم مواكبة هذه التطورات الحاصلة على المستوى العلمي حيث أدخلت العديد من التقنيات المتطورة في بنوكها محاولة منها لتلبية متطلبات التجارة الإلكترونية.

في خضم جميع هذه المعطيات يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

• ما دور البنوك الإلكترونية في تفعيل التجارة الإلكترونية؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي السابق يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما الفرق بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية ؟
- ما مدى انتشار التجارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ما أسباب توجه الجزائريين للتعامل مع بنك بايسيرا paysrera في التجارة الإلكترونية وتجنب البنوك الجزائرية؟

فرضيات البحث:

- يقصد بالبنوك الإلكترونية استخدام الوسائل الإلكترونية لإجراء العمليات البنكية؛
- التجارة الإلكترونية تعتبر من المجالات المجهولة لدى الجزائريين؛
- يتعامل الجزائريين مع بنك "بايسيرا paysera" بسبب الخدمات العالية المستوى التي يقدمها لعملائه.

أهداف البحث:

أحاول من خلال هذا البحث التوصل للأهداف التالية:

- توضيح إيجابيات وسلبيات البنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؛
- محاولة معرفة الدور الكبير للبنوك الإلكترونية في تعزيز التجارة الإلكترونية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في حدائته خاصة مع التطور المتواصل والمستمر لوسائل الإعلام والاتصال، واستمرار تطور التكنولوجيا الذي يؤدي بدوره إلى تطور التجارة الإلكترونية ومتطلباتها، كذلك الدور الكبير التي أصبحت تلعبه البنوك الإلكترونية في القطاع المصرفي والنظام المصرفي.

كما ظهرت أهميته في التسهيلات الكبيرة التي تقدمها البنوك الإلكترونية لمستخدميها وزبائنها من خلال تقليل التكاليف والأتعاب و تقديم خدمات سريعة وآمنة، تتوافق ومتطلبات الزبائن مما يزيد أهمية البحث وبداية إهتمام الشباب الجزائري بالتجارة الإلكترونية خاصة في السنوات الأخيرة بعد جائحة كورونا ومنهم من بدئ بالفعل مشروعه في هذا المجال وحقق نجاحا معتبرا وأرباح كبيرة .

أسباب اختيار البحث

هناك أسباب موضوعية وأسباب ذاتية:

أما الموضوعية فهي:

- أهمية الموضوع في حد ذاته و حدائته.
- نقص الدراسات التي تناولت موضوع التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية في آن واحد.

أما الذاتية فهي:

- الاهتمام الشخصي بموضوع التجارة الإلكترونية؛
- الأمل أن تنتشر أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر؛
- السعي إلى نشر الثقافة المصرفية الإلكترونية لدى المجتمع الجزائري لما فيه من فائدة كبيرة لها.

الصعوبات:

- قلة البحوث السابقة و الدراسات في هذا الموضوع ونقص المعلومات المتعلقة بالبنوك الإلكترونية في الجزائر؛
- غياب الثقافة المصرفية الإلكترونية في الأوساط الجزائرية؛
- نقص المعطيات الإحصائية المتعلقة بموضوع البحث محل الدراسة.

وسائل جمع البيانات:

اعتمدنا من خلال دراستنا على مختلف الوسائل منها: كتب؛ مجلات؛ مقالات؛ انترنت ، لتغذية بحثنا من معلومات متنوعة وهادفة لتحليل إشكالية البحث.

منهج البحث:

لمعالجة موضوع البحث تطلب منا استخدام المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية وهو المنهج الوصفي والتحليلي، يتمثل الأول في تحديد المفاهيم العامة للبحث والثاني لتحليل وضع الواقع في الجزائر، كما استخدمنا منهج المقارنة في بعض المواضع التي تطلبت ذلك.

الدراسات السابقة

- دراسة زبيري رابح: " بعنوان آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية "، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، سنة 2016 هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وكذا أهمية تطبيقها وآفاق تطويرها في المصارف الجزائرية.

- دراسة بركان أمينة: "بعنوان الصيرفة الإلكترونية حتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي حالة الجزائر -"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية سنة 2015، سلطت هذه التجربة الضوء

على تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولقد لخصت هذه الدراسة عدم الإنتشار الواسع الجانب التشريعي المنظم لهذه العمليات، كما قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات والحلول بالنهوض بالعمل المصرفي الإلكتروني.

- دراسة السعيد بريكة: "بعنوان واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية 2011 هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المشاكل التي تواجه عمليات الصيرفة الإلكترونية، أشكالها ومقوماتها، واقع التحديات والفرص المتاحة أمام البنوك.
- ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات: ركزنا في هذه الدراسة محاولة وضع رابط بين تطور البنوك الإلكترونية وانتشار التجارة الإلكترونية، ومعرفة أسباب تجنب الجزائريين للتعامل مع البنوك الجزائرية ولجوءها لبنوك أجنبية رغم تقديم البنوك الجزائرية لخدمات إلكترونية.

هيكل الدراسة:

من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة من هذه الدراسة قسمنا البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: تم في هذا الفصل وضع المفاهيم الأساسية و جميع المعلومات النظرية و التحدث على مفهوم البنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وخصائصهم إيجابياتهم وسلبياتهم.

الفصل الثاني: هذا الفصل فقد تطرقنا إلى واقع البنوك الإلكترونية في الجزائر ومدى مساهمتها في تطوير التجارة الإلكترونية، ودراسة حالة بنك "بايسيرا الليتواني" و توضيح الخدمات التي يقدمها و مميزاته و الحلول التي يقدمها لعملائه في الجزائر في مجال التجارة الإلكترونية.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للبنوك والتجارة
الإلكترونية

تمهيد

إن انتشار الشمول المالي بين أوساط أفراد المجتمع وتطور مجال الصناعة المالية والخدمات المالية ساهم بشكل كبير في ظهور أساليب جديدة و متطورة للقيام بالمبادلات التجارية التي أصبحت تعتمد بشكل أساسي على شبكة الإنترنت تحت إسم التجارة الإلكترونية، كما أن ظهور التجارة الإلكترونية أدى إلى خلق احتياجات مالية غير متوفرة في البنوك التقليدية من هنا برزت البنوك الإلكترونية في لعب دور كبير من خلال توفير وسائل الدفع الإلكتروني المتطورة واللازمة لممارسة التجارة الإلكترونية.

على ضوء ما تقدم سوف نحاول تقديم صورة شاملة عن البنوك الإلكترونية ودورها الكبير في تفعيل التجارة الإلكترونية وذلك من خلال ثلاث مباحث نتطرق في الأول للبنوك الإلكترونية والثاني للتجارة الإلكترونية والثالث لوسائل الدفع الإلكتروني .

المبحث الأول: البنوك الإلكترونية

سيتم تناول في هذا المبحث تعريف ونشأة البنوك الإلكترونية وخصائصها وأهميتها كالتالي:

المطلب الأول: مفهوم ونشأة البنوك الإلكترونية

تعدد مفاهيم وتعريفات البنوك الإلكترونية نذكر منها التعريفات التالية:

أولاً: مفهوم البنوك الإلكترونية

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات،¹ كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي² (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking)، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن

¹ خالد محمد، عبد الزاق محمد، البنوك الإلكترونية، المركز العلمي لتبسيط العلوم للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2022، ص 18.

² Andrea Schaechter , **Issues in Electronic Bankig : An overview**, IMF Policy discussion paper, March 2022, p5.

طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون. ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)¹ ، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما يتيح له الخدمة. عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام. عبر الانترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات - إما مجاناً أو لقاء رسوم مالية - (البنك المنزلي).

هذه البنوك الإلكترونية وجودة في البيئة الافتراضية لا في الواقع الملموس إلا أنها تحقق تطور واسع في وسائل الإدارة وتقديم الخدمة المصرفية بل وفي وسائل الرقابة والتهرب منها، كل هذا أدى إلى إعادة النظر بما هو سائد من مفاهيم تتعلق بجهات تقديم الخدمات وآليات الإشراف عليها ومحتوى الخدمة المصرفية والنشاط المصرفي ومعايير الشمولية والفعالية في ممارسة العمل البنكي².

تعرف البنوك الإلكترونية على انها قيام عملاء البنوك بإدارة أعمالهم ومعاملاتهم المالية مع البنوك من خلال المنزل او المكتب أو في مكان اخر وفي الوقت الذي يريدونه وهذا ما تم التعبير عنه بصفة عامة أن الخدمات المالية في كل مكان وفي أي وقت³

يعرف أيضا بأنه قيام العملاء بالعمليات المصرفية المقدمة من البنوك الإلكترونية مباشرة من خلال شبكات الانترنت والشبكات الإلكترونية والحاسبات الآلية من خلال منافذ البنك الإلكترونية ويكون ذلك مباشرة عن طريق الحاسب الالى المجهز للعمليات المصرفية للبنك من خلال الانترنت⁴.

مما سبق نستنتج أن البنوك الإلكترونية هي البنوك التي تستعمل أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا والصناعة المالية في تطوير جودة الخدمات المالية وهدفها الأسمى هو توفير جميع الظروف اللازمة لزيائهم

¹ يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية **e banking**، ورقة بحثية مقدمة بالملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والحوالات الإقتصادية - واقع و تحديات-، جامعة الشلف، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، ص277.

²مداح عريبي، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي واقع و آفاق، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد02، الجزائر، 2010، ص60

³غنيم احمد محمد، إدارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المنصورة، مصر، 2007، ص31.

⁴علي نايف محمد العنزي،اهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها، رسالة ماجستير، جامعة ال البيت ، كلية إدارة المال والأعمال، 2017، ص17.

للقيام بعملياتهم المالية كسحب وتحويل الأموال والدفع والاطلاع على معطيات حساباتهم بشكل سلس وسريع وجودة عالية.

ثانياً: نشأة البنوك الإلكترونية

تعود نشأة البنوك الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فكان في بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي وكذلك بطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية .

في عام 1958 أصدرت (American Express) أول بطاقة بلاستيكية تنتشر على نطاق واسع ... ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقات Bank Amer credit عام 1968 ، لتتحول إلى شبكة Visa العالمية ، كما تم إصدار - في نفس العام - البطاقة الزرقاء Carte Blue من طرف ستة بنوك فرنسية.

في عام 1986 قامت " اتصالات فرنسا " France Telecom بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة Crates Memoire لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية " بطاقات برغوثية " تحمل بيانات شخصية لحاملها .

خلال منتصف التسعينات، ظهر أول بنك إلكتروني أمريكي يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية هذا علماً وأن البنوك الافتراضية (بنوك الإنترنت) تحقق ستة أضعاف البنوك العادية من الأرباح¹.

وعموماً يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين هما:

1- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية، إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناجمة عن عولمة الأسواق.

2- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أو ما يعرف "بالصدمة الإلكترونية" والتي كانت في الكثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

المطلب الثاني: أنماط وأصناف البنوك الإلكترونية

أولاً أنماط البنوك الإلكترونية

¹رمزي محمود، النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2022، ص117.

وفقاً لدراسات جهاز الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور للبنوك الإلكترونية على الإنترنت هي:

الأول: الموقع المعلوماتي: ويمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

الثاني: الموقع الاتصالي: ويتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، تعديل معلومات القيود والحسابات، والاستفسارات.

الثالث: الموقع التبادلي: ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة الكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته الكترونياً من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الاستعلامات سواء داخل البنك أو خارجه.

في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد عدد مستخدميها، والتطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات وترافق ذلك مع إشهار الإنترنت في مجال النشاط التجاري الإلكتروني ضمن البنوك الإلكترونية التي لها عدة تصنيفات وهي:

1- الصيرفة الإلكترونية من خلال الحاسوب الشخصي:

هي تلك العمليات التي تتم عبر شبكة الإنترنت من خلال الحاسوب الشخصي، إذ يزود المصرف زبائنه ببرامج خاصة تتيح لهم بإجراء عمليات وصفقات مالية إلكترونية آمنة، وكذلك الإطلاع على حساباتهم والحصول على معلومات خاصة وهامة وأيضاً معرفة مقدار السحوبات من بطاقات السحب الشخصية الخاصة لهم، فالصيرفة الإلكترونية من خلال الحاسوب الشخصي¹، هي شكل من أشكال الخدمات المصرفية عبر الانترنت التي تمكن العملاء من تنفيذ المعاملات المصرفية من خلال جهاز كمبيوتر عن طريق المودم (Modem)، وفي معظم عروض الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي يقدم المصرف للعميل برنامج مقياسي ومالي يتيح له بإجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر بمنزله.

2- البنوك عبر الهاتف المصرفي :

¹ زايدي حسينة، أهمية البنوك الإلكترونية في تحسين العمليات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2013، ص 5

تعتمد هذه الخدمات أيضا على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد، وتمكن من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من المصرف حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمات محددة من مصرفه أين يجد هناك موظف خاص يقوم بالرد على العميل للوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته. حيث قامت المصارف الكبرى على وجه الخصوص بإنشاء مراكز للاتصال لخدمة العملاء، مما يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتا كبيرا، زيادة على اقتصاد في التكلفة وطورت هذه الخدمة لاسيما في الدول المتقدمة وأصبح العميل يعتبر بخصوصيته مع المصرف الذي يتعامل معه.

3- بنوك الإنترنت:

يتم التعامل مع خدمات الصيرفة على الإنترنت من خلال آلية تتضمن مجموعة من الخطوات المتتابعة وهي:

- ✓ قيام العميل بزيادة موقع المصرف على شبكة الإنترنت عن طريق إدخال عنوان المصرف؛
- ✓ إجابة العميل على مجموعة من التساؤلات المعروفة من أجل التحقق من هويته، ويتم في هذه الخطوة إدخال رقم التعامل الشخصي؛
- ✓ التعامل مع خدمة الاستعلام عن الحسابات يقوم العميل بانتقاء الاختيار المسمى الحساب؛
- ✓ الحصول على خدمة التحويل، يقوم العميل باختيار المسمى التحويل النقدي.

جميع تلك العمليات تعني أن الزبون يتاح له القيام بكافة أعماله الخاصة، بالبنك الذي يتعامل معه عن طريق أي مكان يكون موجود به وذلك عن طريق خط خاص يوفره له البنك يتيح له لإنجاز كافة معاملاته مع البنك دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك لإنجاز تلك الأعمال، ولقد ساهم استخدام الإنترنت في تقديم هذه الخدمة ومن ثم قامت أغلب البنوك بإنشاء مواقع لها على شبكة الإنترنت بدلا من إنشاء مقرات جديدة بإنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفرع الإلكتروني بطريقة أسهل ويعرض البنك على الإنترنت مجموعة من الخدمات أهمها:

✓ دفع الفواتير؛

✓ إجراء تحويلات الأموال عبر حسابات العملاء؛

✓ عرض وتدقيق أرصدة حساب التوفير¹.

4-الصراف الآلي

هو نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم من طرف البنك في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها وخلال الإجازات والعطلات على مدار 24 ساعة، أي يتم ربط شبكة وحدات الصراف الآلي بالبنوك بشبكة شركة لإمكانية ربط المشترك بالشبكة من التعامل مع حساباتهم (سحب- استعلام عن رصيد) من أي وحدة صراف آلي ملحقة بأي بنك ينضم للشبكة. ويتميز نظام خدمة الصراف الآلي بالآتي²:

✓ سرية المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص

به؛

✓ سهولة وسرعة التعامل مع الآلة حلا لمشاكل الانتظار والزحام؛

✓ إمكانية تحويل المبالغ من حسابات العميل المسموح التعامل معه من خلال النظام؛

✓ إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف سنوية.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر البنوك الإلكترونية

تتميز البنوك الإلكترونية بمجموعة من المزايا كما تشوبها بعض العيوب مذكورها كما يلي:

أولا مزايا البنوك الإلكترونية

تتفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيمايلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية:

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء

¹ بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص147
²ثناء علي الصافي، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية عمان، الأردن، 2006، ص96.

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين¹، فالتجارة الإلكترونية ألغت الحدود الجغرافية بين الدول وهنا تكمن أهمية البنك الإلكتروني، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيه.

2- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة

تقدم البنوك الإلكترونية جميع الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية ولكن مع انتشار التجارة الإلكترونية أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديم خدماتها، وتقدم البنوك الإلكترونية هذه الخدمات المتطورة والتي تتمثل في²:

- ✓ شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية ؛
- ✓ إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف؛
- ✓ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً؛
- ✓ كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء؛
- ✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

3- خفض التكاليف

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية.

¹مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، الأردن، ص 5.
²عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص:32.

4- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية

مع اتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلة على العميل الاتصال بالبنك عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه.

5- خدمات البطاقات

توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى.¹

عموما تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

5- مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الإلكترونية

يتيح الإنترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الإلكترونية نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية :

جدول رقم (1): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفع الفواتير	
9,10	1,08	15,00	32,3 - 2,22	القنوات التقليدية
1,18	0,13	10,0 - 0,20	10,1 - 0,65	عبر الإنترنت

¹نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004، ص: 88

نسبة التوفير	67%-71%	97%-99%	89%	87%
--------------	---------	---------	-----	-----

المصدر: تبول الطيب "سياسات التجارة الإلكترونية والمسائل القانونية"، مقال منشور على الإنترنت على الموقع: www.ityarabic.org/e-businers تاريخ الإطلاع 10 فريل 2023، 12:30

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الإنترنت تصل إلى نسبة 70% ، و 98% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89% ، في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى 87% كنسبة توفير لفرق التكلفة.

وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الإنترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية .

جدول رقم (2): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	295+ وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56+ وحدة
خدمة من خلال الانترنت	4+ وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	1+ وحدة

المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية، مقال منشور على الأنترنيت على الموقع: www.bank.org/arabic/period ، تاريخ الإطلاع 8 أفريل 2023، 11:30

ثانيا:مخاطر البنوك الإلكترونية

تعترف العديد من المصارف الإلكترونية بوجود مخاطر عند قيامها بالعمليات البنكية عبر الإنترنت، وقد تتبع هذه المخاطر بخسائر مالية معتبرة¹، ويمكن تصنيفها كما يلي:

¹Olufolabi osunmuyia, online bankig and the risks involved , research journal of information technology, cyprus,2013, P 51

- **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية، وقد يكون هنا كمشاكل ناتجة عن قيام الغير بتعطيل النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام.¹
- **مخاطر قانونية:** تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجبتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوافق الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.
- **مخاطر الاحتيال:** وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية.
- **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني:** قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .
- **مخاطر فجائية:** مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أوفي سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم - الدفع والتسديد - يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعة الإستقرار المالي في السوق .

¹قرفي عمارو رملي حمزة، البنوك الإلكترونية مخاطرها وطرق الحماية منها: مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك و الإقتصاد الرقمي: ضرورة الإنتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، يومي 23 و24 افريل 2018، ص 10.

- مخاطر تكنولوجية: ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

المبحث الثاني: التجارة الإلكترونية

إن انفتاح الأسواق وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدبالي ظهور نوع آخر من الأسواق " الأسواق الافتراضية" و يطلق عليها أيضا " التجارة الإلكترونية، وهي طريقة أخرى للقيام بالمبادلات التجارية عن طريق الإنترنت.

سننترق في هذا المبحث للتجارة الإلكترونية تعريفها ونشأتها وخصائصها كالآتي:

المطلب الأول: مفهوم و تطور التجارة الإلكترونية

سننترق في هذا المطلب إلى مراحل تغير مفاهيم التجارة الإلكترونية وتطورها عبر التاريخ وفق

الآتي:

الفرع الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية

تمثل التجارة الإلكترونية واحدا من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي Digital Economy حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين: التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات Information Technology- IT فتقنية المعلومات أو صناعة المعلومات في عصر الحوسبة والاتصال هي التي خلقت الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الإلكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال ومختلف الوسائل التقنية للتنفيذ وإدارة النشاط التجاري.¹

لقد أعطى الخبير الاقتصادي الأمريكي نيكولاس بيرتلي مفهوما للتجارة الإلكترونية " إن مفهوم التجارة الإلكترونية يشير إلى تسويق المنتجات عبر شبكة الإنترنت الدولية وتفرغ البرامج الإلكترونية دون الذهاب إلى المتجر أو إلى الشركة، وعلاوة على ذلك فإن التجارة الإلكترونية تشتمل على الاتصالات بين مختلف الشركات على المستوى المحلي أو الدولي بما يسهل عملية التبادل التجاري ويزيد من أحجامها".² "أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمات والزيادة من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمات"³

ويمكن أيضا القول بأنها " عقد إلكتروني من أجل تبادل الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"¹

¹ باسم أحمر المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص

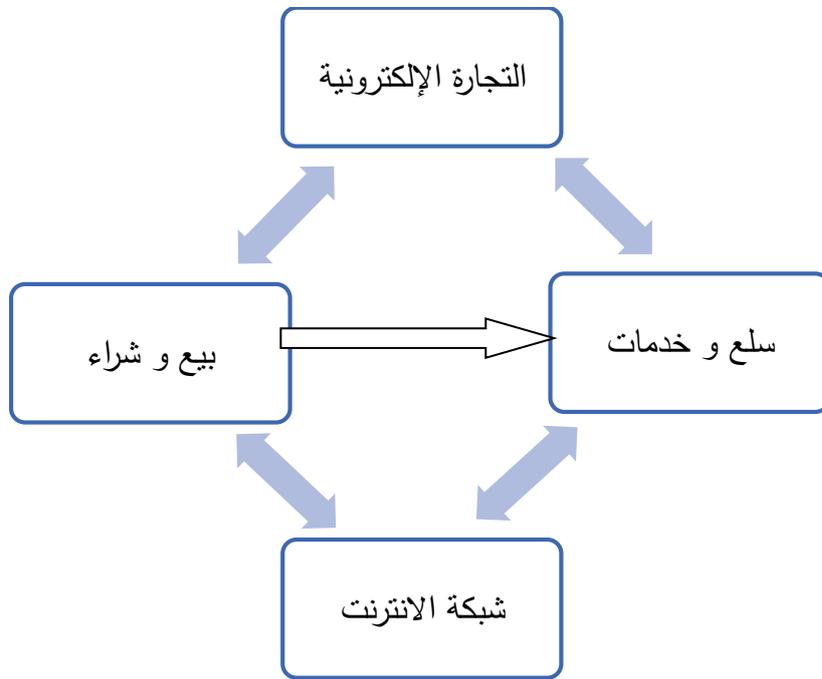
²بريش عبد القادر، زيدان محمد، دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، جامعة حسبية بن بوعلبي، الشلف، الجزائر، ص2.

³Dempsy,Donald,"What Is Electronic Commerce", Usa ,1998,54

تعريف آخر للتجارة الإلكترونية وهي " مشاركة المعلومات التجارية وإجراء المعاملات التجارية عن طريق شبكات الإنترنت".

بتلخيص جميع التعاريف المذكورة أعلاه، نستطيع الفهم أن التجارة الإلكترونية هي تبادل السلع والخدمات والحفاظ على العلاقات التجارية وتبادل المعلومات التجارية داخل وخارج الوطن، بل وأكثر من ذلك من خلال إدارة الأعمال التجارية عن طريق وسائل إلكترونية وهذا بفضل التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

شكل (1): مخطط مبسط للتجارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالب

ثانيا: تطور التجارة الإلكترونية

تعود نشأة التجارة الإلكترونية إلى خمسة عقود مضت مرت خلالها بالعديد من المحطات منذ بدء استخدام أجهزة الحاسب الآلي في المؤسسات الاقتصادية في أوائل السبعينيات من القرن العشرين إلى أن انتشرت

¹Badreddine,Aimeur, The Role Of E Commerce In Boosking The Economic Growth Of Developing Countries, Journal Of Management And Social Security Research, Vol(2),No(1), University Of Abderrahmane Mira, Bejaia,Algeria ,2021, P 7.

أنشطتها بشكل واسع خلال العقدين الأول والثاني من القرن الواحد والعشرين¹، وشهدت نمواً واسعاً خلال عام 2020 نتيجة الإغلاق الكلي أو الجزئي المفروض بسبب جائحة كوفيد 19.

في هذا السياق مرت التجارة الإلكترونية بثلاث مراحل موضحة على النحو التالي:²

▪ المرحلة الأولى: التحويل الإلكتروني للأموال

تعود هذه المرحلة إلى بداية تطبيق التجارة الإلكترونية في أوائل السبعينات من القرن الماضي، منذ ظهور التحويلات الإلكترونية للأموال بين المشتري والبائع ونقل الأموال من حساب إلى حساب آخر بدلاً من كتابة الصكوك التقليدية وإجراءات التحصيل النقدي.

▪ المرحلة الثانية: تبادل البيانات الرقمية

بدأ ظهور التبادل الإلكتروني للبيانات في نهاية عام 1970 واستمر حتى بداية عام 1982 حيث سمحت التجارة الإلكترونية بتبادل الاتصالات السلكية واللاسلكية مثل بيع وشراء الأسهم في الأسواق المالية. المرحلة الثالثة: التجارة الإلكترونية (E-Commerce) استفادت التجارة الإلكترونية من الانتشار الواسع للشبكة العالمية للمعلومات وتم تطوير تطبيقات التجارة الإلكترونية بصورة كبيرة بداية من عام 1995. كما شهدت هذه المرحلة بدايات الإعلانات عبر الشبكة العالمية للمعلومات والمزادات، لدرجة أن الشركات الكبيرة ومتوسطة الحجم قامت بإنشاء مواقع لها على الشبكة العالمية للمعلومات.

المطلب الثاني: أنواع وخصائص التجارة الإلكترونية

نميز الكثير من أشكال التجارة الإلكترونية فهي متعددة على حسب الجهة التي تقوم بالعملية وتتميز التجارة الإلكترونية كذلك بالعديد من الخصائص نذكرها كما يلي:

أولاً: أنواع التجارة الإلكترونية

يوجد العديد من التصنيفات للتجارة الإلكترونية، منها تصنيف المعاملات بناء على طبيعة النشاط التجاري، أو التصنيف بحسب المنتجات والخدمات، أو بحسب التصنيف القائم على الأطراف المشاركة في المعاملة بما يشمل: المستهلكون، وحدات الأعمال، المؤسسات، الشركات، الحكومات، يشتمل هذا التصنيف على تسعة أقسام أساسية هي:

¹نوال عبد الكريم الأشهب، التجارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص7.

²جمال قاسم، محمود عبد السلام، التجارة الإلكترونية، سلسلة كتب تعريفية، العدد، أبو ظبي، 2021، ص8.

■ أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين مؤسسات الأعمال والمستهلكين [Business to Consumer (B2C)] 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 مضافاً إليها تكاليف الشحن، وعليه تقوم الشركة المعنية بشحن الطلب وإرساله مباشرة إلى عنوان المستهلك.¹

■ أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين مؤسسات الأعمال [Business to Business (B2B)] ويشكل هذا النوع من المعاملات ما يقارب 80% من إجمالي حجم التجارة الإلكترونية في العالم، وقد بلغت هذه المعاملات عام 2004 ما يقارب 7.2 تريليون دولار ثم تطورت لتصل ما يقارب 9.3 تريليون دولار في عام 2005، حيث توقعت بعض الدراسات أن هذه التجارة تصل إلى نحو 12.9 تريليون دولار وذلك إن دل على شيء فإنما يدل على تنامي نسبة التجارة الإلكترونية (B2B) من التجارة العالمية. وهذا يرجع إلى استخدام الشركات تقنية التبادل الإلكتروني للبيانات (Electronic Data Interchange) أو (EDI) وذلك من خلال شبكات القيمة المضافة Value Added Network) أو (VAN) والتي تتصف بالأمان النسبي، الأمر الذي عمل على خفض التكاليف وزيادة كفاءة العمليات التجارية ومن ثم زيادة سرعة إنجازها وتحقيق معدلات أعلى من الأرباح.²

■ أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين | Consumer to Consumer (C2C)]: هذا النوع من التجارة الإلكترونية يتم في العادة بين المستهلكين، حيث يقوم أحد المستهلكين بعرض ما يرغب بيعه عبر الشبكة العالمية للمعلومات، وعليه يقوم من يرغب بشراء المنتج المعروض بالاتصال مباشرة بالبائع، مثال ذلك: (بيع سيارة أو جهاز حاسب آلي أو أثاث).

■ أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين ومؤسسات الأعمال [Consumer to Business (C2B)]: يتم هذا النوع من التجارة ما بين المستهلكين (الأفراد والشركات، حيث يقوم

¹ جمال قاسم، محمود عبد السلام، مرجع سابق، ص10

² علاوية محمد، مولاي لخضر، آليات التجارة الإلكترونية كأداة لتفعيل التجارة العربية البيئية، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص5.

المستهلك بتقديم أعمال تجارية وعرضها على الشركات، وعليه تقوم الشركات باستخدام الأعمال المقدمة من المستهلك لإتمام عملياتها التجارية.

▪ **أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين والحكومة (Consumer to Government (C2G))** تشمل هذه الأنشطة المعاملات التي تتم بين المستهلكين والحكومة مثل دفع فواتير الماء والكهرباء عبر المواقع الإلكترونية للوزارات أو المؤسسات الحكومية.¹

▪ **أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين مؤسسات الأعمال والحكومة (Business to Government (B2G))** : هذا النمط من التجارة يتضمن جميع معاملات التجارة التي تقدمها الشركات ذات الصلة بمشتريات الحكومة من مختلف السلع والخدمات.

▪ **أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين الحكومة ومؤسسات الأعمال (Government to Business (G2B))** هذا النمط من التجارة الإلكترونية يتضمن استخدام المؤسسات الحكومية للشبكة العالمية للمعلومات في تبادل المعلومات مع الشركات، مثل المعلومات الخاصة بالضرائب و الرسوم الجمركية وما إلى ذلك من المعلومات، ما تشمل الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للشركات .

▪ **أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين الحكومات (Government to Government (G2G))**²: هذا النوع من التجارة الإلكترونية يتضمن جميع المعاملات والخدمات التجارية بين الحكومات وتشمل التعاملات التجارية الإلكترونية أو تبادل المعلومات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية. على سبيل المثال أن تؤجر هيئة الأوقاف أراضي معينة لهيئات حكومية، أو أن تؤجر بنايات إلى دوائر حكومية. كما ينطوي أيضاً تبادل البيانات والمعلومات بين الحكومات في الدول المختلفة تحت هذا التصنيف.

▪ **أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين الحكومة والمستهلك (Government to Consumer (G2C))**: في هذا النمط من التجارة، يتم تبادل المعلومات بين الأجهزة الحكومية والمستهلكين. كما

¹ Vipin j ain and others , **An overview of electronic commerce** , journal of contemporary issues in business, vol 27, No 3, 2021, P 667.

² سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلق، **التجارة الإلكترونية**، دار المناهج للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2022، ص

يشمل هذا النمط الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمواطنين كالخدمات التعليمية والثقافية والطبية، وكذلك تزويد الباحثين المتخصصين بالإحصاءات والبيانات، وكذلك يشمل إعلانات الأجهزة الحكومية عن الوظائف الشاغرة لديها.

الشكل (2): أشكال التجارة الإلكترونية



المصدر:

<https://www.almrsl.com/post/664153>, 11/04/2023 , 10:35

ثانياً: خصائص التجارة الإلكترونية

تتميز التجارة الإلكترونية بخصائص عدة والتي تميزها عن التجارة التقليدية ومن أهمها :

- عدم وجود مكان جغرافي محدد يلتقي فيه البائعون والمشترون، وإنما يتم التلاقي عبر شبكة الإنترنت، إيان السوق أو مركز التجارة ليس بنائية أو ما شابه بل هو محرك شبكي يحتوي على تعاملات تجارية، وأن طرفي العملية التجارية نادرا ما يعرفون بعضهم البعض وتتم عمليات التبادل دون حاجة أن يرى أحدهم الآخر .

- إن عملية التبادل التجاري الإلكتروني تتم بأعلى درجة من الكفاءة، و بأكثر فعالية و بأقل تكلفة ممكنة كونها تعتمد التبادل الإلكتروني للبيانات (electronic data interchange) والمستندات كإرسال الحوالات المالية والقوانين والكمبيالات والنظم المعلوماتية الأخرى.
- تتسم التجارة الإلكترونية بالتطور والنمو السريع، اذ يساهم تطور الإنترنت مساهمة فعالة في هذا المجال وذلك كون التجارة الإلكترونية تعتمد عليها كوسيلة لعرض منتجاتها وتسويقها، فالتجارة الإلكترونية بصفة عامة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء عملياتها التجارية سواء تعلق الأمر بالشركات فيما بينها، أو بين الشركات وعملائها.
- تمتاز التجارة الإلكترونية بإمكانية مطلقة في عرض منتجاتها من السلع والخدمات على المستهلكين.
- تشكل التجارة الإلكترونية عاملا محفزا للشركات المتعاملة معها كي تطور خدماتها التجارية بشكل مستمر، فالمنافسة هنا تتخذ على أشكالها، ذلك أن الشركة مع زيادة الأسواق المتاحة أمامها يزداد عدد منافسيها في الوقت نفسه وهي مضطرة لمواجهة المنافسة في الأسواق العظيمة مما يساعد على تطوير القدرات التنافسية.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية

كما توفر التجارة الإلكترونية العديد من المزايا والإيجابيات إلا أنها توجد فيها بعض السلبيات التي يجب الوقوف عليها ومحاولة البحث عن حلول لها.

أولاً: مزايا التجارة الإلكترونية

▪ انخفاض التكلفة المادية

من أهم إيجابيات وفوائد التجارة الإلكترونية انخفاض تكاليف البدء بها. تحتاج المتاجر التقليدية إلى آلاف الدولارات لاستئجار مكان العرض. بالإضافة إلى العديد من التكاليف المبدئية الأخرى كالواجهات الأمامية، وتصميم المحل، وشراء مخزون البضائع ومعدات البيع وغيرها.

دون أن ننسى أيضاً أنّ صاحب المحل سيضطر عاجلاً أو آجلاً إلى توظيف عدد من الأفراد لضمان سير العمل، خاصة إن كان للمتجر عدة فروع في مواقع متعددة.

في التجارة الإلكترونية، لن تحتاج لأي من ذلك، إذ ليس عليك استئجار أي موقع حقيقي على أرض الواقع للبدء بعملك في البيع، كما أنّ تصميم موقع إلكتروني سيكون بلا شك أقل تكلفة من تصميم متجر حقيقي، ولن تحتاج إلى أي موظفين لإدارة متجرك، حيث يمكنك القيام بذلك بمفردك وأنت جالس في منزلك.

▪ دخل مستمر على مدار الساعة

ميزة أخرى من مزايا التجارة الإلكترونية، ألا وهي أن المتاجر الإلكترونية تبقى مفتوحة على مدار الساعة من خلال إعلانات متجرك على "الفيسبوك أو جوجل"، يمكنك جذب زبائن جددًا بعد منتصف الليل أو بعد الرابعة فجرًا! ومن أي مكان في العالم. بعكس المتاجر التقليدية التي تنحصر ساعات عملها عادة بين التاسعة صباحًا والعاشر ليلاً. من خلال بقاء المتجر الإلكتروني مفتوحًا على مدار الساعة، ستجذب بلا شك أولئك الذين لا يستطيعون ارتياد المتاجر التقليدية في أوقات دوامها أو من لا يفضلون التسوق التقليدي وتضييع الكثير من الوقت في عملية البحث عن المنتج الذي يرغبون فيه.

▪ مبيعات عالمية¹

من خلال التجارة الإلكترونية، ستتخطى الحواجز الجغرافية وتنتقل بمشروعك إلى المستوى العالمي. قد تعثر على زبائنك في الجزء الآخر من الكرة الأرضية، أو في دول مجاورة وستتمكن من تقديم خدماتك لهم بكل سهولة، دون الحاجة للتواجد معهم في نفس البلد أو المدينة. تتيح هذه الميزة لأصحاب المتاجر الإلكترونية عرض بضائعهم للزبائن. ففي الوقت الذي قد يضطر فيه التجار التقليديون إلى إنفاق الكثير من الجهد والمال في تصميم طريقة عرض البضائع بغية جذب الزبائن، يمكن للزبون في المتجر الإلكتروني العثور على المنتجات الأكثر مبيعًا بكل سهولة ويسر. ببساطة لأن جودتها مثبتة، فقد قام زبائن آخرون بشرائها وتجربتها، وأبدوا رضاهم عنها وإعجابهم بها. وتستطيع أنت بكل سهولة عرض هذه المنتجات بالذات على جمهورك من خلال الرسائل الدعائية عبر البريد الإلكتروني أو من خلال الإعلانات على فيسبوك أو قوقل.

▪ سهولة الوصول إلى بيانات العملاء

¹قصي محمد ناصر الصمصام، ثقافة الصيرفة الإلكترونية في سوريا، رسالة لنيل درجة الماجستير، للدراسات العليا في إدارة الثقافة، الجامعة الافتراضية السورية، 2015، ص 43.

تتمثل إحدى أهم مزايا التجارة الإلكترونية في أنه يمكنك المعلومات الشخصية عنهم عند شراء المنتجات عبر الإنترنت. بعكس ما قد تكون عليه ردة فعلهم في حال طلب منهم بائع متجر تقليدي الأمر ذاته. ومن خلال تحليل هذه الوصول بسهولة إلى بيانات عملائك وتحليلها. إذ أنّ الكثير من العملاء لا يمانعون مشاركة بريدهم الإلكتروني أو عنوانهم أو حتى بعض البيانات، سيصبح في وسعك بلا شك تقديم خدمة أفضل لعملائك وبناء علاقة أكثر قوة معهم بل وتخصيص طريقة تسويق منتجاتك بناءً على احتياجاتهم ورغباتهم.

ثانياً: عيوب التجارة الإلكترونية

- لا يمكن للزبائن شراء المنتجات في حال تعطل الموقع الإلكتروني: من أسوأ سلبيات التجارة الإلكترونية هو عدم قدرة أي شخص على شراء منتجاتك في حال تعطل أو انهيار موقع متجرك الإلكتروني، لهذا السبب، من المهم للغاية أن موقعك قد تمت استضافته عبر منصة تجارة إلكترونية مناسبة. فعلى سبيل المثال، إن كنت تدفع حدًا أدنى من رسوم الاستضافة على إحدى المنصات في ذلك، وحدثت قفزة في عدد زائري متجرك نتيجة حملة دعائية أو إعلان تلفزيوني، فإنّ موقعك على الأغلب سينهار بسبب عدد الزوّار الكبير، ممّا قد يسبب لك خسارة مادية كبيرة.
- لا يمكن للزبائن تجربة المنتجات: وعلى الرغم من أنها المشكلة الحالية الأكبر لمعظم البائعين عبر الإنترنت، لكنها لن تبقى كذلك لوقت طويل، فمع تقنيات الواقع الافتراضي VR والواقع المعزّز AR أصبح بالإمكان تجربة العديد من المنتجات قبل شرائها. مما يتيح تجربة أكثر تفاعلية للزبائن.
- مجال التنافسية: غالبًا ما تشهد أفضل مجالات هذه التجارة تنافسية عالية، مما يجذب أغلب رواد الأعمال إليها. هذا ليس كل شيء، فكلمًا زادت تنافسية مجال معين، ارتفعت تكلفة الإعلانات المتعلقة بهذا المجال وأضحى بالتالي تحقيق الربح أكثر صعوبة.
- قد يكون العملاء قليلي الصبر: وكما أن ميزة التجارة الإلكترونية هي توافرها على مدار الساعة، فإنّ من عيوبها بالمقابل عدم توفر خدمة العملاء على مدار الساعة، وهو أمر قد بدأت شركات كثيرة بالفعل في القيام به من خلال توظيف أشخاص في مجال خدمة العملاء للعمل في مناوبات ليلية وصباحية بغرض تقديم يد العون والرد على استفسارات الزبائن في جميع الأوقات.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني

سنحاول في هذا المبحث تحديد مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في عمليات التجارة الإلكترونية أنواعها وأهميتها:

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف و المؤسسات لوسيلة الدفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية ولشبكات الإلكترونية¹ تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية في تبادل المعلومات وتخزينها.²

الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل امن ومستمر،و ذلك لتسديد دين ما على السلع و الخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين و الدائن.³

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها الوسائل التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عبر الشبكات العمومية للاتصالات،وهي أيضا عملية تحويل في الأساس ثمن السلعة أو الخدمة بطريقة رقمية أي باستخدام الكمبيوتر وإرسال البيانات.

خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني: تعددت خصائص نظم الدفع الإلكتروني، ومنها:

¹لبزة هشام، محمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ال عدد24، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر،2017، ص280.

²محمد الكيلاني، الموسوعة التجارية: عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص44.

³محمد الأمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص127.

- من حيث امتداد الصفة الدولية: تضي الدولية على أنظمة الدفع التي تتم عن طريق الانترنت الذي يفترض تباعد أطرافه، حيث يغيب الحضور المادي، فوسيلة الدفع الإلكتروني تستجيب لهذه السمة حيث أنها تكون وسيلة دفع لتسوية المعاملات التي تتم عن بعد.
- من حيث الجهة التي تقوم بخدمة الدفع الإلكتروني: يترتب على هذه الطبيعة تواجد نظام مصرفي مسبق لدى طرفي التعامل يتيح الدفع بهذه الوسيلة، أي توفر أجهزة بإدارة مثل هذه العملية التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توفر أجهزة بإدارة مثل هذه العملية التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توفر الثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة، فيرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك وغيرها من المنشآت التي تقوم بهذا الغرض.
- من حيث وسائل الأمان الفنية: يتم الدفع من خلال فضاء معلوماتي مفتوح لذا فإن خطر السطو على أرقام القروض أثناء الدفع الإلكتروني قائم، ويزداد هذا الخطر في الدفع عبر الإنترنت عن غيرها.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك والبريد والمواصلات أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع الكترونية، وتعددت واتخذت أشكال تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الإنترنت، وكانت أولها البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقات ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الإلكترونية، كما ظهرت وسائل دفع الكترونية أخرى.

1. البطاقات البنكية

لقد عرفت البطاقات الإلكترونية على أنها كل بطاقة تسمح لحاملها سحب أو نقل الأموال ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار بطاقتك المصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد.

حيث من بين أنواع البطاقات الإلكترونية نذكر منها:¹

¹مليكاوي حجيبة، مسعودان سهيلة، وسائل الدفع الإلكترونية و أثرها على الأداء المصرفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2019، ص 38 .

■ **بطاقة الشيكات:** يتعهد بمقتضاها البنك المصدر لهذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه رقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد به في كل شيك يحرره العميل، وأن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كافي لديه من عدمه. وظهور هذه البطاقة جاء لعدم اكتمال الثقة في الأشخاص الذين يتعامل معهم البنك دون أن يعرفهم.

■ **بطاقات الدفع:** وتحويل حاملها بسداد مقابل السلع والخدمات، حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر ، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ونلاحظ الوفاء بهذه البطاقة يتم بطريقتين أحدهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته إلى التاجر والذي يمرر البطاقة إلى جهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، ويقوم هذا العميل بإدخال الرقم السري في الجهاز، ويفوض البنك بتحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر أما الطريقة الأخرى فهي غير مباشرة حيث بتقديم العميل بطاقته للتاجر يقوم هذا الأخير بتدوين البيانات الموجودة على البطاقة على فاتورة يوقع عليها العميل وتتكون من عدة نسخ منها إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة.

■ **بطاقة الصرف البنكي:** تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقة ويطلق عليها بطاقة الصرف الآني، فهي لا تتضمن أي معنى للانتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له، ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء و السداد، ولا تتجاوز فترة الائتمان في تلك البطاقة مدة معينة، حيث يجب على العميل السداد أولاً بأول خلال الفترة الممنوحة.

هي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني لدى البنوك الإلكترونية، ويطلق عليها ببطاقات الصرف الآلي، ولا تتجاوز فترة الائتمان في تلك البطاقة مدة شهر، حيث يتعين على العميل السداد أولاً بأول خلال الشهر الذي تم فيه السحب.

■ **بطاقة الائتمان:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

2. النقود الإلكترونية

وهي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما و غير مرتبطة بحساب بنكي، و تحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها، و تستعمل كأداة للدفع الإلكتروني.

يقوم العميل بشراء النقود الاللكترونية من البنك المصدر لها ،ثم يقوم بتحميل هذه النقود على حسابه الشخصي، وتكون عبارة عن نقود ذات فئات صغيرة القيمة لكل منها رقم خاص بها أو علامة خاصة من طرف البنك المصدر لها، و بالتالي تحل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها¹.

3. المحافظ الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية هي واحدة من الاتجاهات القادمة التي تقدم تجربة تسوق جديدة تمامًا، أصبح استخدام المحافظ الإلكترونية شائعًا بمعدل كبير.

تتطلب المحافظ الإلكترونية تسجيلًا من التجار وكذلك العملاء. بعد إنشاء حساب المحفظة الإلكترونية وربطه بالحساب المصرفي يمكنهم سحب أو إيداع الأموال.

الإجراء بأكمله باستخدام المحفظة الإلكترونية سهل وسريع. تعتبر وسيلة دفع رقمية متقدمة وفورية. ويمكن دمج الإلكترونية مع محافظ الهاتف المحمول باستخدام وظائف متقدمة مثل NFC.

تخزن حسابات المحفظة الإلكترونية مسبقًا معلومات العملاء وبطاقات الدفع وبطاقات الخصم المتعددة والحسابات المصرفية. تحتاج إلى التسجيل مرة واحدة ولا حاجة إلى إعادة إدخال المعلومات في كل مرة أثناء إجراء المدفوعات.

4. الشبكات الإلكترونية

يمكن تعريف الشبك الاللكتروني بأنه: "محرر يقبل المعالجة الاللكترونية سواء الكلية أو الجزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه الذي يكون دائما بنكا بدفع مبلغ معين لفائدة شخص ثالث يسمى المستفيد أو الحامل أو الساحب نفسه أو شخص آخر لدى الاطلاع".²

حيث احتوى هذا التعريف على جميع العناصر المهمة في الشبك الاللكتروني، عنصر المعالجة الاللكترونية الكلية والجزئية، عنصر الأطراف الثلاثة الساحب والمسحوب عليه والمستفيد أو الحامل، عنصر

¹وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطباعة، عمان، الأردن، ص 36.

²كردي نبيلة، الشبك الإلكتروني، مجلة العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، الجزائر، ص252.

الأمر بدفع مبلغ معين، وتاريخ الوفاء. وتتعدد الأمثلة على الشيكات الإلكترونية المستخدمة في عملية التسوية للمشتريات التي تتم عبر الانترنت ومن بينها نذكر:¹

1.4. نت-شيك: لقد تم تطوير نظام الشيك الإلكتروني من قبل معهد تعليم العلوم بجامعة كارولينا الجنوبية سنة 1995، ويشترط هذا النظام أن يكون لكل من البائع والمشتري حساباً خاصاً، ويصبح الدفع بواسطة هذه الشيكات ممكناً من خلال تحميل برنامج خاص بالزبون على الحاسب الآلي، هذا الملف يلعب دور دفتر للشيكات ويسمح للزبون أن يقوم بإرسال شيك إلكتروني مشفر إلى التاجر، هذا التاجر يكون أمامه خيارين -إما الحصول على قيمة الشيك نقداً من البنك؛

-أو استخدام هذا الشيك في تسوية صفقة يبرمها مع مورد ما.

يتدخل في نظام الدفع بواسطة شيكات شبكة محاسبية خاصة تتولى عملية التأكد من صحة الشيكات وإعطاء الموافقة عليها، عندها يصبح من الممكن أن يقوم التاجر بتوريد بضاعته.

2.4. E-check: يسمح بانتقال نظام الدفع بواسطة الشيك من العالم الحقيقي إلى العالم الافتراضي، وقد كان هذا النوع من الشيكات الإلكترونية موضعاً للتجريب من قبل وزارة المالية الأمريكية خلال سنة 2000، يحتوي على نفس البيانات الظاهرة على الشيك الورقي ويندرج تحت نفس الإطار التشريعي لها، كما أنه يعمل بنفس طريقة عمل الشيكات العادية فيما عدى أن انتقاله يتم عبر الطريق الإلكتروني، إن الشبكات تسمح بإنجاز الصفقات البنكية آلياً من قبل البنك مما يحد من الخسائر الناتجة عن عمليات الاحتيال، كما يعد النظام مؤمناً بطريقة جيدة، ويرجع الفضل إلى استخدام التوقيعات والشهادات الرقمية.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

بالرغم من فعالية وسائل الدفع الإلكتروني وكثرة إيجابياتها، إلا أنه قد توجد بعض العيوب لها فيما يخص حماية الزبون والتاجر أثناء إجراء معاملاتهم عن طريق هاته الوسائل.

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية

تتمتع وسائل الدفع الإلكتروني عدة إيجابيات بالنسبة لمصدرها ولحامليها والتاجر ونشرحها في ما يلي:

■ بالنسبة لمصدرها

¹ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص23.

-إن الفوائد والغرامات تعتبر من الفوائد التي يحققها مصدر البطاقة بالإضافة إلى ذلك الرسوم المفروضة على مختلف العمليات.

-يحقق مصدر البطاقة ربحاً من خلال الاستثمار في الودائع الجارية الخاصة بحملة البطاقات.

■ بالنسبة لحاملها

-تحقيق القبول والإجماع، يمكن لحامل البطاقة من التسوق بها وشراء البضائع وذلك بعد البحث الجيد و المقارنة للحصول على السلعة أو الخدمة المناسبة.

- حاملي البطاقات البنكية هم الذين يستفيدون من الاقتراض لأجل بين البنك أو الشركة المصدرة، وهي عملية سهلة بالنسبة لحاملها ، وفي هذا فهي تمنح ائتمان مجاني كما يمكن لحاملها أن يمنحها لشخص آخر تفيده في حالة السفر أو الطوارئ.

- تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالقدرة الكبيرة على تخزين عدد كبير من المعلومات والبيانات الخاصة بحاملها، حيث يمكنه مراجعة حسابه وتفقد العمليات السابقة بمجرد وجود شك أو خطأ ما، كما يمكنه الطلب من المصدر بتعويضه في حالة وجود خلل في النظام.

■ بالنسبة للتاجر

-تضمن وسائل الدفع الإلكتروني للتاجر ضماناً قوياً لحقوقه، حيث تضمن الشركة المصدرة وصول حقوق البائعين.

-يتخلص التاجر من عبئ تتبع ديون الزبائن، حيث أصبحت هذه المهمة على عاتق الشركة المصدرة وتحقيق نسبة أكبر من المبيعات.

■ بالنسبة للمجتمع

-التقليل من احتمال الخطأ، لأن نسبة الخطأ في وسائل الدفع لا يتجاوز 100 من مليون عملية ؛

-زيادة كفاءة السياسة النقدية،

- و توفير السيولة؛

- استخدام الدفع الإلكتروني يدر أرباحاً ضخمة للشركات المستثمرة حيث يمكن للدول الحاضنة لهذه الشركات الاستفادة أيضاً من هاته الأرباح.

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية

■ المخاوف الأمنية

توفر هذه الوسائل نظاماً أمنياً صارماً وفعالاً، لكن القرصنة الإلكترونية كذلك تتطور حيث يمكن للقراصنة تصيد المستخدمين وخداعهم والإطلاع على جميع بياناتهم ومحافظهم.

■ زيادة التكاليف

لتفعيل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تحتاج الشركات لبنية تحية متطورة ومجهزة بجميع الأجهزة اللازمة مما يكلفها مصاريف ضخمة وكبيرة¹.

■ عدم وجود نظام موحد للبنوك

لا يوجد قانون يلزم البنوك باستخدام منصة برمجية مشتركة، لا يوجد توحيد في أرقام الحسابات لأن البنوك المختلفة لديها أنظمة ترقيم مختلفة.

■ تأخر السداد

قد يتأخر حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون أدى مصدر البطاقة.

¹ أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2006، ص 22.

خلاصة

تعد التجارة الإلكترونية اليوم من أهم المواضيع الاقتصادية في آخر السنوات، ولقد جذب هذا المجال الباحثين والعلماء الاقتصاديين الذين تناولوا هذه الإشكالية من جميع جوانبها من خلال إبراز خصائصها و أهميتها وإيجابياتها وسلبياتها، كما أجبرت التجارة الإلكترونية الحكومات على اخذها بعين الاعتبار والتعامل بها وتخصيص قوانين وتشريعات لها، أدى انفجار التجارة الإلكترونية عالميا إلى بروز البنوك الإلكترونية ولعب دورا مهما وذلك عبر توفير وسائل دفع و خدمات متطورة تتماشى وحاجيات التجارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: واقع
الصيرفة والتجارة
الإلكترونية في الجزائر

تمهيد

كغيرها من الابتكارات التقنية كانت الدول الغربية والمتقدمة السبّاقة لتبني تقنيات تكنولوجيا المعلومات في أنظمتها المصرفية، مما سمح لها بالانتقال لمستوى أعلى في إجراء المعاملات البنكية وتسهيل جميع عمليات التجارة الإلكترونية، ولقد حاولت الدول النامية ومنها الجزائر للالتحاق بركب هذه الدول وذلك من خلال سن قوانين وتشريعات ومحاولة عصرنه النظام المصرفي ولكن الفجوة الإلكترونية بين البنوك الجزائرية ونظائرها من البنوك العالمية، لاتزال كبيرة.

على ضوء ما سبق سنحاول في هذا الفصل من خلال مبحثين نتطرق في الأول إلى تحديد واقع الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية في الجزائر، في المبحث الثاني سنحاول دراسة حالة بنك "بايسيرا" الليتواني الذي يعتبر الرائد في الدفع الإلكتروني في الجزائر خاصة فيما يخص عمليات التجارة الإلكترونية الخارجية.

المبحث الأول: دور البنوك الإلكترونية في زيادة حجم التجارة الإلكترونية في الجزائر

سنتناول في هذا المبحث حالة البنوك والتجارة الإلكترونية في الجزائر واقعهما ومدى تطورهما، وتحديات البنوك الإلكترونية لتكون طرفا في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال فرض على المصارف الجزائرية، أن تسير هذه التطورات لتقدم خدمات مصرفية تتفق مع رغبات العملاء في الوقت والمكان المناسبين، وبما أن المفتاح لتحديث الخدمة ينطلق بتطوير نظام الدفع فقد بدأت الجزائر بتنفيذ مشاريع مصرفية من شأنها أن تحدث نظام الدفع في الجزائر.

أولا لمحة تاريخية عن تطور البطاقات البنكية في الجزائر

تعود أولى محاولات استعمال الموزعات الآلية للأوراق النقدية باستعمال البطاقات البنكية بالجزائر إلى سنة 1975 حيث تم تنصيب موزعين اثنين، واشتغل لمدة قصيرة وبعد مدة ليست بيسيرة ظهرت البطاقات البنكية لأول مرة بالجزائر بصورة واضحة سنة 1990¹، وبدأت العمل بالبطاقات البنكية في الجزائر سنة 1997 من خلال إصدار أول بطاقة لكنها لا تحتوي على شريحة، وإنما تتضمن فقط المساحة المغناطيسية حيث كان التعامل يقتصر فقط على عمليات السحب حتى عام 2005 أين بدأت عمليات الدفع وفي عام 2009 ظهرت فكرة الدفع عبر الإنترنت التي ظلت مجرد فكرة إلى غاية 2010، حيث تمت المصادقة على هذا المشروع إلا أنه لم يدخل حيز التنفيذ إلى غاية عام 2013، أين تم تنفيذ أول عملية دفع عبر الإنترنت، وكان القرض الشعبي الجزائري السابق لإصدار البطاقات البنكية²، حيث قام في سنة 1990 بإصدار نوعين من البطاقات بطاقة السحب التي تعمل على الموزعات الآلية التابعة

¹صليح بونفلة و عصام نجاح، بطاقة الدفع البنكية CIB و النظام القانوني للعقود الخاصة بها، مجلة العلوم القانونية و السياسية، المجلد 09، العدد 03، جامعة 08 ماي 1945 -قائمة-الجزائر-، 2018، ص: 494.

²سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام المصرفي الجزائري- الواقع والمعوقات والاتفاق المستقبلية -مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي -الجزائر-، 2016، ص: 353.

لشبكة البنك ثم انخرط البنك في شبكة ماستر كارد الدولية مقابل فقط للتعامل بهذه البطاقة دون إصدارها ووصل إلى إصدار بطاقة فيزا الدولية¹ ذات الرقاقة الإلكترونية وفق المعيار الدولي EMV".

من جهته بنك الفلاحة والتنمية الريفية قام بإصدار بطاقة سحب خاصة به موجه للأجراء الذين لهم حسابات بنكية على مستوى فروعهم ومن جهته أيضا بنك الجزائر الخارجي قام بإصدار بطاقات مسبقة الدفع موجهة لشراء البنزين على مستوى محطات نفطال²، وذلك لتعويض وصولات البنزين من جهة أخرى بريد الجزائر قام بإصدار بطاقة السحب الخاصة به، والتي من خلالها يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال من الموزعات الآلية الموزعة على كامل شبكاته وأخيرا أصدر بريد الجزائر البطاقة الذهبية للسحب والدفع بمعيار EMV والتي يعمل على توسيعها إلى كل صاحب حساب بريدي.

ثانيا أنواع البطاقات البنكية في الجزائر

البطاقات المحلية CIB:

- **مفهومها:** تعبر بطاقة الدفع البنكية CIB (بطاقة بنكية مشتركة)، بطاقة الكترونية محلية للدفع والسحب ما بين البنوك تصدرها البنوك الجزائرية المنخرطة في الشبكة المالية ما بين البنوك تستعمل لسحب الأموال من الموزعات الآلية للنقود والشبايك الأوتوماتيكية للبنوك، كما تستخدم الدفع قيمة السلع والخدمات لدى التجار عن طريق نهائيات الدفع الإلكترونية، وتستخدم أيضا الدفع عن طريق الانترنت لدى التجار المنخرطين في الشبكة، تقدر مدة صلاحيتها في البنوك الجزائرية بسنتين باستثناء البطاقات الموجهة لعملاء البنك الوطني الجزائري فتقدر مدة صلاحيتها بثلاث سنوات.

قد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع بموجب المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري المعدل بالقانون 05/02 بقوله: تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا. وهي تسمح لمالكها بسحب الأموال أو تحويلها، ووفقاً لنفس المادة يحدد بطاقة الصراف الآلي على النحو التالي بطاقة الصراف الآلي بطاقة مؤهلة قانوناً صادرة عن البنوك والمؤسسات المالية وتسمح فقط لحامل البطاقة بسحب الأموال من العمليات.

¹صليح بونفلة عصام نجاح، مرجع سبق ذكره، ص:494.

²حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد_ تلمسان، 2015، ص 34

تشابه معظم البطاقات البنكية الإلكترونية من ناحية الشكل وتختلف من ناحية الخدمات أو العمليات التي تقدمها حيث أن بطاقة CIB تتكون من عشرة عناصر أساسية هي كالآتي:

- ✓ شعار مؤسسة الإصدار وصاحب البطاقة؛
- ✓ شعار البنكية؛
- ✓ تاريخ نهاية الصلاحية؛
- ✓ اسم ولقب الزبون؛
- ✓ الشريحة العنصر الأساسي لحماية النظام؛
- ✓ رقم البطاقة؛
- ✓ لوحة الإمضاء؛
- ✓ عنوان مؤسسة الإصدار؛
- ✓ رقم الشفرة البصرية ثلاث أرقام الأخيرة الظاهرة على لوحة الإمضاء للبطاقة عنصر إضافي للتأمين؛
- ✓ الدفع عن بعد؛
- ✓ الشريط المغناطيسي.

- إنطلاق العمل بباقة الدفع البنكية CIB: على الرغم من توفر البطاقة منذ عام 2006 كبطاقة دفع للتجار المشاركين في شبكات النقد الآلي، إلا أن الأخيرة لم تكتسب شعبية كبيرة في المجتمع الجزائري ولا يزال استخدامها محدودًا للغاية لمجموعة أصغر من حاملي البطاقات ومجموعة ميرشانت الأصغر. اعتبارًا من عام 2015، يقدر عدد البطاقات الصادرة عن Autocash و Interbank Automated Relationships بـ 1142145.2، وهو رقم صغير جدًا مقارنة بعدد بطاقات الخصم التي تستخدمها الآلات البريدية الجزائرية، والتي بلغت في النهاية 7 ملايين بطاقة 2015¹.

¹Large Mohammed et Goui Djamel torque : un essai d'analyse sur l'utilisation de la carte électronique de retrait et de paiement interbancaire (CIB) en Algérie, journal économique & financialreasearch, Oum el bouaghi université, six décembre 2016,p :33.

الجدير بالذكر أن عدد البطاقات المصرفية الصادرة في الجزائر ضئيل جداً مقارنة بالمغرب وتونس، حيث بلغ 8398451 في المغرب سنة 2015 و 2665199 في تونس في نفس العام. وبالنظر لنسبة زيادة الطلبات على البطاقات بين عامي 2014 و 2015، نجد المغرب عند 4.6، وتونس 12.3، في حين أن الجزائر لم تنمو بأكثر من 1.7، حيث تعتبر هذه النسبة صغيرة جداً.

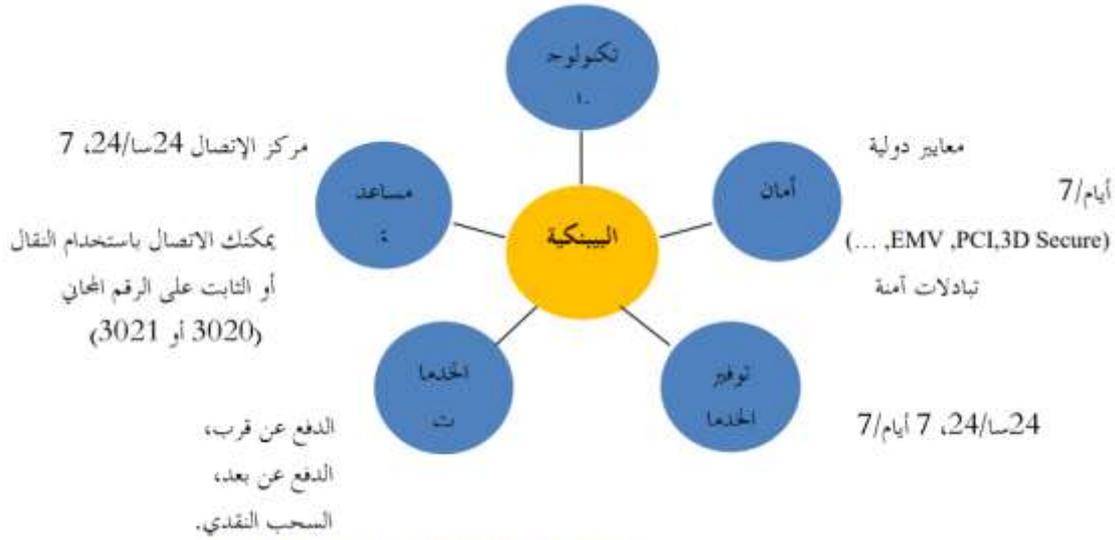
- أنواع البطاقات المحلية: نميز عموماً بين نوعين أساسيين يحملان نفس الرمز CIB وهي:

البطاقة الكلاسيكية وهي البطاقة التي يمكن استعمالها للسحب من مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحوز عليها مختلف البنوك المحلية الجزائرية، كذلك تستخدم عند القيام بعمليات الشراء والدفع لدى التجار المتعاقدين المحليين من قبل البنوك العاملة في الجزائر، وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وهي ذات لون أزرق متدرج.

البطاقة الذهبية تقترح على زبائن البنوك بناء على معايير يحددها البنك إضافة إلى خدمات الدفع والسحب، هذه البطاقة تمنح للزبائن خدمات إضافية وسقف أعلى لمبلغ الدفع والسحب وهي ذات لون ذهبي.

لضبط وتحديد مواصفات البطاقات المصرفية ذات الرقائق الإلكترونية الصادرة عن البنوك و بريد الجزائر، أصدر بنك الجزائر التوجيه رقم 05-04 بتاريخ 2 أغسطس 2004، والذي يحدد الشكل والمواصفات الفنية لجميع البطاقات المصرفية المستخدمة في الجزائر، بما في ذلك بطاقات الدفع المصرفية، والبطاقات المصرفية الإلكترونية كما هو مؤكد في هذا التوجيه يجب أن تتوافق مع معايير EMV، والشريحة الإلكترونية المثبتة على مستوى البطاقة تسمح بتحويلات الدفع على مستوى محطات الدفع الإلكترونية في المتاجر التجارية، والشريط المغناطيسي هو أيضاً توجذ على مستوى البطاقة للسماح بالدفعات تتم على ورق الاستغناء التلقائي وعلى مستوى النافذة التلقائية لبنك GAB.

الشكل (3): خصائص بطاقة (CIB) البنكية



المصدر: شبكة CIB، على الموقع: <https://www.bitakati.dz/ar/reseaux-cib>

شكل (4): محتويات بطاقة cib



المصدر: 15/05/2023: <https://www.bitakati.dz/ar/page/decouvrir-la-carte-cib-p2>

ب -البطاقات البنكية الدولية:

مفهوم البطاقات البنكية الدولية: وهي بطاقات تستعمل للسحب والدفع وتمنح للعملاء ذوي الحسابات بالعملة الصعبة صالحة على المستويين المحلي والدولي.¹

- أنواع البطاقات البنكية الدولية: يمكن أن نميز بين نوعين من البطاقات البنكية الدولية هما:

✓ فيزا كاردي: وهي بطاقة تسمح بالقيام بعمليات الدفع عن طريق الأنترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني أو سحب الأموال، عن طريق موزعات السحب أو الدفع الإلكتروني في الخارج في كل أنحاء العالم.²

تتميز هذه البطاقة بعدة مزايا من بينها ما يلي:³

- تستعمل البطاقة في جميع شبائيك فيزا سواء في الجزائر أو في الخارج؛
- تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع بالعملة الأجنبية 24 ساعة على 24 ساعة و 7 أيام على 7 أيام؛
- هي بطاقة سهلة الاستعمال وتسمح لصاحبها بربح الكثير من الوقت؛
- و نميز بين نوعين من بطاقة فيزا هما:⁴

- بطاقة **VISA CLASSIQUE**: يتم إصدار هذه البطاقة بشكل عام للعملاء الذين يكون رصيده بالعملة الصعبة أكبر من أو يساوي 1500 يورو. وفقاً للوائح كل بنك، فإن الفرضية هي أن عدد عمليات السحب في اليوم أربع لا يتجاوز عدد العمليات، هذا السقف يختلف من بنك لآخر.

¹سمية عابسة، مرجع سبق ذكره، ص: 354

²<https://www.bdl.dz/>

³عماروش خديجة إيمان، بطاقات الائتمان في الجزائر- دراسة حالة بطاقة فيزا للدفع المسبق لبنك التنمية المحلية (GDE)، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي عدد 24 جامعة أمجد بوقرة بومرداس، ص: 67.

⁴سمية عابسة ، مرجع سبق ذكره، ص: 354

-بطاقة فيزا الذهبية: تُمنح هذه البطاقة للعملاء الذين لديهم أرصدة بالعملة الصعبة أكبر من أو تساوي 5000 يورو وتختلف حسب البنك، بشرط ألا يتجاوز عدد عمليات السحب سبع عمليات في اليوم والجدولين التاليين يوضحان البنك الوطني الجزائري والتنمية المحلية الحد الأعلى لبطاقات فيزا البنك.

الجدول (3): سقف رصيد بطاقة فيزا في البنك الوطني الجزائري.

نوع البطاقة	الكلاسيكية	الذهبية
المقدار المستحق لإكتسابها	1000 اورو	4500 اورو
الحد الأعلى للسحب	500 اورو في اليوم	750 اورو في اليوم
الحد الأعلى للدفع	1000 اورو في اليوم	3000 اورو في اليوم

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معلومات من موقع البنك الوطني الجزائري

جدول(4) : سقف إستعمال بطاقة فيزا في بنك التنمية المحلية

نوع البطاقة	سقف الإستعمال
بطاقة فيزا الكلاسيكية	500 أورو في الأسبوع
بطاقة فيزا الذهبية	5000 أورو في الأسبوع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معلومات من موقع بنك التنمية المحلية

- ماستر كارد **MASTER CARD**: تعتبر بطاقة للخصم والدفع بالعملات الأجنبية ويتعامل بها بنك تروست الجزائر تأتي هذه البطاقة في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها تتعامل أيضا

عدة مع منشآت، ومحلات تجارية لها عدة أشكال أهمها: ماستر كارد الذهبية، ماستر كارد الفضية، ماستر كارد رجال الأعمال... الخ.¹

- **بطاقة أمريكيان إكسبريس CARTE AMOEX هي:** بطاقة للدفع للعملات الخارجية وتسوية جميع المشتريات يتيحها البنك الوطني الخارجي لزيائنه، تعرض في ثلاثة أشكال هي البطاقة الذهبية، والبطاقة البلاستيكية، البطاقة الخضراء وهي مخصصة لزيائن البنك الذين يملكون حساب بالعملة الأجنبية على الأقل 5000 دولار أمريكي، ويمكن الاستفادة من خدمات دفع ثمن المشتريات والخدمات الخاصة بالزيون على المحطات بالمحلات التجارية، الفنادق مطعم مدير وكالة السفر، والمحلات التجارية. الموقعة على الاتفاقية AMOEX ليست بطاقات السحب الآلي بل هي بطاقات مخصصة فقط للدفع اعتمادا على توافر رصيد الزيون.

- **بطاقات أخرى:** يوجد في الجزائر بطاقات إلكترونية ذات إستعمال دولي مثل:²

- **بطاقة موني جرام MONEYGRAM:** هذه البطاقة متاحة للجميع ولا تشترط توفر حساب بنكي أو بطاقة بنكية تستخدم لإرسال، وتلقي الأموال ومحطات مونيغرام بالعملة المحلية للبلد. بطاقة الوقود نפטال CARTE CARBURANT NAFTAL ولها ثلاثة أنواع الفضية، والذهبية و بطاقة الدفع المسبق تسمح هذه البطاقة بتسوية المشتريات النفطية، والوقود، وتقديم تسهيلات مالية للزيون وتختلف البطاقات من حيث المزايا والمواصفات، والاستعمالات، غير أن البطاقة مسبقة الدفع تمكن الزيائن من الحصول على دفع مسبق لا يقل عن 5000 دينار جزائري.

- **بطاقات كاش يو وون كارد ONE CAR&CASH:** وهي بطاقات دولية بحسابات افتراضية بعملات صعبة وأخرى محلية، بالرغم من انتشار هذه البطاقات في الجزائر إلا أنه لا توجد إحصائيات دقيقة وشاملة حول حجم التعاملات بينك البطاقات، كما أن الموزعين لا يقدمون الدعم الفني والتجاري لهذه البطاقات بصورة تعكس مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الشركات.

¹ عبد الهادي مسعودي و لخضر عروس، تقييم واقع التجارة الإلكترونية و إستعمالات البطاقات الإلكترونية في الجزائر ، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 02 ، جامعة المسيلة ، 2017 ، ص 320 .
² عبد الهادي مسعودي و لخضر عروس، مرجع سبق ذكره، ص ص 321 - 322.

ثالثا: معيقات استعمال البطاقات البنكية في الجزائر

عدة معيقات لاستخدام البطاقات البنكية في البنوك الالكترونية بالنسبة للبنك والعميل نذكر منها ما يلي:

- عزوف الزبائن عن طلب بطاقات الدفع الآلي كون عدد كبير من العملاء ضعفاء لغة التعامل في التكنولوجيا فكيف يمكنهم استعمال بطاقات الدفع أو السحب الآلي الحديثة وحفاظهم على الرقم السري وبالتالي اكتفائهم باستعمال الصك البريدي؛

- عدم استخدام البطاقة البنكية خوفا من الخطأ التقني الذي قد يحدث خلال عملية السحب أو الدفع، مع ظهور عدة مشاكل على مستوى الموزعات الآلية كعدم تمكن البعض من سحب الرواتب أو أموال أرصدتهم كاملة، فقد سجلت حالات شهدت فيها حسابات العملاء سحبا فعليا دون استلامهم للمال في الواقع نتيجة بعض الأخطاء التقنية؛

- تفضيل المواطن الجزائري التعامل بالصك المكتوب، وابتعاده عن التعامل الإلكتروني الافتراضي خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود دفعا واستلاما؛

- عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية إضافة إلى الانقطاعات المتكررة في شبكة الاتصال، كون هذه الأجهزة متاحة للخدمة باستمرار وعدم ديمومة جاهزيتها، وما يعنيه ذلك من إهمال وضعف الصيانة.¹

الفرع الثاني: شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية

يتم تسوية المدفوعات الناشئة عن عمليات التجارة الخارجية على مستوى البنوك التجارية في الجزائر، الأمر الذي يتطلب نظام تحويل مدفوعات دولي. البنك المركزي (بنك الجزائر) له رمزه الخاص والذي يظهر في الجدول أدناه.

جدول (5): رمز SWIFT لبعض البنوك العاملة في الجزائر

البنك	رمز سويفت
مصرف السلام	SAKG DZALXXX

¹سمية عبايسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام المصرفي الجزائري- الواقع والمعيقات و الافاق المستقبلية -مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي -الجزائر-، 2016، ص: 353

BALG DZALXXX	بنك الجزائر
BEXA DZALXXX	البنك الخارجي الجزائري
BNAL DZALXXX	البنك الوطني الجزائري
BDLO DZALXXX	بنك التنمية المحلية
CPAL DZALXXX	القرض الشعبي الجزائري
EPAL DZALXXX	بريد الجزائر

المصدر: جلايلية عبد الجليل وبن عبد الفتاح دحمان، آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية - دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص: نفودومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية-أدرار -الجزائر، ص ص 144- 145.

الفرع الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

عندما نتحدث عن وصول الجزائر إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتضح أنها بطيئة وغير متزامنة مع مستويات الخدمات المصرفية الإلكترونية العالمية. على الرغم من وجودها الكبير في الصناعة المصرفية العالمية، إلا أن هناك العديد من الجهود التي تهدف إلى تطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري. على سبيل المثال، في 19 مارس 2017، قام بنك التنمية الإقليمي بتحديث برنامج المعلومات الخاص به، حيث قام بتنصيب برنامج جديد يتكيف بشكل أفضل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، برنامج المعلومات SAB، الذي أطلق عليه لاحقاً SI-NASR. الأمر نفسه ينطبق على بنك الزراعة والتنمية الريفية الذي يسعى إلى تحديث نظام المعلومات الخاص به من خلال اعتماد نظام جديد وتعميمه في جميع مؤسسات البنك بحيث يتكون نظام المعلومات هذا (البنك العالمي) من برنامج (OBIE FLEXCUBE)¹، حتى البنوك الخاصة العاملة في الجزائر ودخولها السوق الجزائرية أدى إلى زيادة المنافسة مع البنوك العامة، لا سيما في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي أصبحت مطلباً حتمياً للبنوك الجزائرية العامة والخاصة.

¹حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد_ تلمسان، 2015. ص 45

أولاً: بنوك الهاتف

أصبحت العديد من البنوك التجارية الجزائرية تقدم خدمات مصرفية إلكترونية، عبر الصيرفة المحمولة عن طريق الهواتف الذكية، وغالبية الشعب الجزائري أصبح يمتلك هاتف ذكي ما سهل على البنوك قدرة الوصول إلى عملاء جدد و تعزيز الثقة لدى العملاء السابقين، كما أطلقت العديد من البنوك الجزائرية تطبيقات تعرض فيها خدماتها المصرفية والجدول التالي يوضح أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها عينة من البنوك الجزائرية.

الجدول (6): أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها عينة من البنوك الجزائرية عبر الهواتف و مواقعها الإلكترونية

البنك	الموقع الإلكتروني	الخدمات المصرفية المقدمة
البنك الوطني الجزائري	/https://ebanking.bna.dz/customer	<ul style="list-style-type: none"> - الإطلاع على الرصيد - طلب البطاقة البنكية - كشف تاريخ العمليات البنكية - تطبيق BNAtic - الإطلاع على البطاقات البنكية - تقديم الدعم
البنك الخارجي الجزائري	/https://ebanking.bea.dz/customer	<ul style="list-style-type: none"> - تنزيل الكشوفات البنكية - تسيير الحسابات و البطاقات - الإطلاع على الرصيد

<ul style="list-style-type: none"> - فتح حساب و تسييره - الإطلاع على الرصيد و الكشوفات البنكية 	<p>/https://ebanking.bdl.dz/customer</p>	<p>بنك التنمية المحلية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تتبع طلبات التحويلات البنكية - طلب الشيك - تسيير الحسابات والبطاقات البنكية 	<p>https://ebanking.cpa-bank.dz/customer</p>	<p>القرض الشعبي الجزائري</p>

المصدر: [/https://ebanking.cpa-bank.dz/customer](https://ebanking.cpa-bank.dz/customer) ، [/https://ebanking.bna.dz/customer](https://ebanking.bna.dz/customer) ،

[/https://ebanking.bea.dz/customer](https://ebanking.bea.dz/customer)

[/https://ebanking.bdl.dz/customer](https://ebanking.bdl.dz/customer)

ثانيا: جهاز الصراف الآلي ATM

تتوزع الصرافات الآلية للنقود الورقية في جميع البنوك التجارية الجزائرية و بريد الجزائر و يوجد نوعان منها ADB و GAB و تعتبر كمنفعة لتقديم خدمات البطاقات البنكية CIB، كما أن عملية تسيير هذه الصرافات الآلية يتم من قبل شركة SATIM عبر شبكتها النقدية الإلكترونية التي تربط بينها وبين البنوك التجارية الجزائرية وكذا بريد الجزائر.

وهناك نوعان من الصرافات الآلية يمكن توضيحها في ما يلي:

الموزع الآلي للأوراق D.A.B	المبادئ العامة: - يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب	التقنية: جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة	النتائج: - يحقق نشاط السحب في الفروع
-------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

الجدول(7): الموزع الآلي للأوراق

	- يوجد في البنوك الشوارع والأماكن العامة	- يسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا
--	------------------------------------------	---------------------------------------------------

المصدر: جلاليلة عبد الجليل وعبد الفتاح دحمان، آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر، 2019، ص138.

الموزع الآلي للأوراق **D.A.B DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLET** : أو آلات الصرف الداخلية **INTERNAL ATM** وهو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع.

الجدول (8) : تطور عدد الموزعات الآلية للأوراق في الجزائر 2016-2020

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
المناطق الحضرية	1289	1333	1365	1404	1418
المناطق الريفية	52	54	56	73	75
المجموع	1341	1387	1421	1477	1493

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على موقع بنك الجزائر.

بناء على معطيات الجدول يمكن القول أن سنة 2021 تعتبر السنة الأكثر عددا للصرافات الآلية إلى 1943 جهازا ويرجع ذلك تعميم الاعتماد على البطاقات البنكية في عملية السحب النقدي ولتوفر خدماتها 7 أيام 7أيام و 24 ساعة. إلا أنه وبالرغم من المجهودات المبذولة في هذا المجال يتفق هذه الأجهزة قليلة العدد نظير عدد التسميات في الجزائر واتساع الرقعة الجغرافية. عملت الجزائر على تعزيز أنظمة الدفع الإلكترونية وهذا منذ سنة 2016 حيث بلغ عدد أجهزة الدفع التي تم نشرها خلال هذه السنة حوالي دفع من أجل عصنة النظام المصرفي وتوسيع استخدام البطاقات البنكية والشكل الموالي يوضح تطور عدد حاملي البطاقات وعمليات الشباك الآلي المجرات خلال الفترة 2016-2021.

- الشباك الآلي للأوراق **G.A.B GUICHET AUTOMATIQUE BANCAIRE**: أو ما يسمى بالآلات الصرف خارج المبنى وهو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، إضافة إلى خدمة السحب

النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع وعمليات التحويل من حساب الى اخر وكل ذلك والشبائك والأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

الجدول رقم (9):الشباك الالي للأوراق

النتائج :	التقنية :	المبادئ العامة :	الشباك الالي للأوراق
- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك خاصة للزبون المستعجل	- جهاز بالموصول بالكمبيوتر يقرأ المدارات المغناطسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات : السحب معرفة الرصيد القيام بالحويلات طلب الشيكات... إلخ	G.A.B

المصدر: جلاليلة عبد الجليل وعبد الفتاح دحمان، آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار ، الجزائر ، 2019.ص 138.

وفقاً للبيانات الواردة في الجدول، يمكن القول أن عام 2020 هو العام الذي يضم أكبر عدد من أجهزة الصراف الآلي ويرجع ذلك إلى الاعتماد الواسع على البطاقات المصرفية أثناء عملية السحب وتوفير خدماتها 7 أيام و 77 يوماً و 24 ساعة. ومع ذلك، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال، فإن هذه الأعداد الصغيرة من الأجهزة تتوافق مع عدد الأسماء واتساع المنطقة الجغرافية في الجزائر. تعمل الجزائر على تعزيز نظام الدفع الإلكتروني منذ 2016، حيث بلغ عدد أجهزة الدفع المنتشرة هذا العام نحو 5000 دفعة لتحديث النظام المصرفي وتوسيع استخدام البطاقات المصرفية.

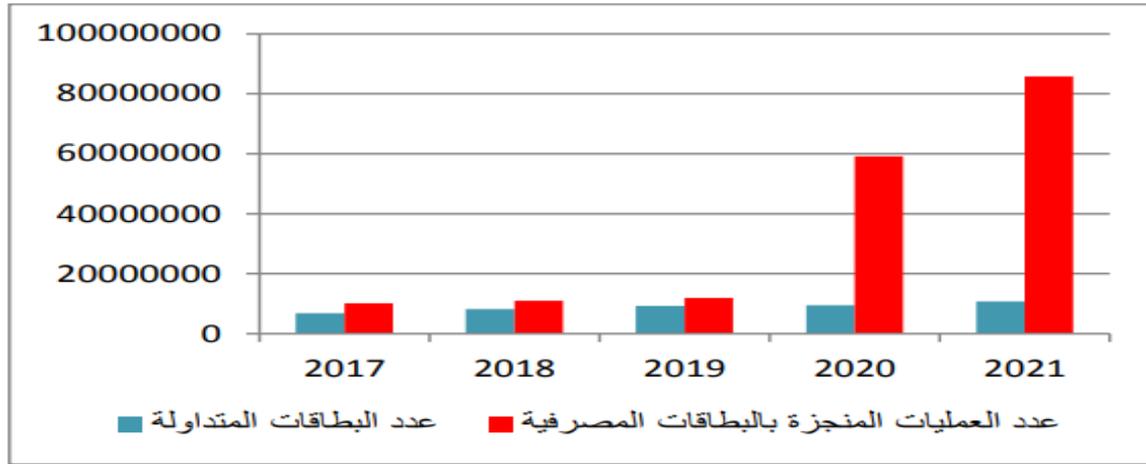
الجدول رقم (10): تطور عدد البطاقات المصرفية المتداولة وعدد العمليات المنجزة في الجزائر خلال الفترة 2017_2021

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد البطاقات المتداولة	2850008	8172143	9287330	9444226	10712133
عدد العمليات المنجزة بالبطاقات المصرفية	10160238	10933622	11893133	59166254	85806600

المصدر: زاقي أبو بكر، محمد طلحة، تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا- دراسة تحليلية لحالة الجزائر للفترة (2017-2021)، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية ، العدد 06 ، 2022، ص 338.

من البيانات الواردة في الجدول أعلاه، يمكننا أن نلاحظ بوضوح حدوث زيادة ملحوظة في عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة خلال فترة الدراسة، حيث زاد عددها بنحو 50٪ من 2017 إلى 2019، وبلغ عددها نحو ألف. في عام 2021 مليون (10) بطاقات، باستثناء بطاقات الائتمان Visa و MasterCard، هذه هي نفس الفترة التي شهدت تفشي فيروس كورونا (Covid-19) وتطبيق إجراءات الحجر الصحي، حيث يعكس هذا الرقم تزايد شعبية الجزائر للبطاقات المصرفية وطرحها. وبذلت جهود في مجال البطاقات المصرفية، لكن العدد لا يزال ضعيفاً مقارنة بإنجازات الدول المتقدمة في هذا المجال، حيث بلغ عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة في الصين في عام 2018، على سبيل المثال، 7.6 مليار بطاقة، وفقاً لما يعادل 7.6 مليار من سكان العالم، وفقاً لآخر إحصاء للأمم المتحدة، وسيطلب من الوكالة الجزائرية الوصية مضاعفة جهودها للتعويض عن التأخير في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

الشكل رقم (5): تطور عدد نهائيات الدفع الإلكترونية وعدد العمليات الإجمالية للدفع في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021



المصدر: زاقي أبو بكر ، محمد طلحة ، تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا- دراسة تحليلية لحالة الجزائر للفترة (2017-2021)، مجلة المقريري للدراسات الإقتصادية و المالية ، العدد 06 ، 2022 ، 339

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن العمليات الإلكترونية المنجزة بالبطاقة الإلكترونية وغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية قد تضاعفت في السنوات الأخيرة ، وقد يرجع ذلك لانتشار فيروس كورونا، حيث وصلت العمليات الإلكترونية إلى أكثر من 8000000 عملية خلال سنة 2021، وهو رقم لا بأس به

الفرع الرابع: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر

منذ مطلع سنة 2006 قامت السلطات النقدية في الجزائر باعتماد نظامين حديثين للدفع والتسويات الإلكترونية، هما نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATIC) وكذا نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (ARTS).

1- نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (ARTS)

دخل حيز الخدمة فعليا في فيفري 2006، فهو يعتبر القاعدة التي تقوم عليها عصنة أنظمة الدفع، وبعد بزيادة وتيرة تشغيله تدريجا، كان له الأثر الإيجابي على خزينة البنوك، فهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين البنوك التي تعادل أو تفوق واحد مليون دينار جزائري والمدفوعات المستعجلة، حيث تتمثل هذه المدفوعات في التحويلات إلى حساب المؤسسات المالية والبنوك ومركز الصكوك البريدية المشاركة في هذا النظام، وكذا التحويلات لحساب زبائنها.¹

¹زاقي أبو بكر و طلحة محمد، المرجع السابق، ص 335.

2- نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATIC)

دخل حيز الخدمة فعليا في ماي 2006، حيث يسمح هذا النظام بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض مثل الصكوك، الأوراق التجارية، التحويلات، عمليات على البطاقات، اقتطاعات آلية. حيث يعتمد هذا النظام على وسائل وبرمجيات جد متطور، كما يهدف لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية.

- تقليص أجال، المعالجة يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه خمسة (05) أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى ثلاث (03) أيام ثم يومين (02) فقط؛

- تأمين أنظمة الدفع العام؛

- محاربة تبييض الأموال في الجزائر.¹

وعملية سير النظام المركزي للمقاصة الإلكترونية تظهر من خلال المهام الأساسية التي أسندت إليها وتتمثل في:

أ-تسيير المشاركة: نظام الدفع الإلكتروني يساعد على تسيير عملية المشاركين فيه وهم: المشاركين المباشرين الذين يمتلكون أرضية الإعلام الآلي؛

* المشاركون غير المباشرين الذين يستعملون أرضية المشارك المباشر؛

ب-تسيير المبادلات وتتمثل هذه العملية في تسيير التدفقات المالية المتبادلة بين المشاركين المتمثلة في:

- الكميات النقدية حسب تعليمة الدفع الصادرة من قبل البنوك التجارية؛
- الكميات المالية مبالغ مالية متمثلة في تحويلات ذات مبالغ ضخمة (صور وبطاقات صور الصكوك موضوع التبادل بواسطة جهاز السكانير) ؛
- رسائل إعلامية خاصة وعمامة؛

¹ميادة بلعاش و حياة بن سماعيل، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية، الجزائر، 2014، ص 90.

- نشرات إعلامية ملخصة يوميا لوائح أجال للتسوية خلاصة التسوية لكل مشارك؛
- نشرات إحصائية دورية (إحصائيات التبادل)؛

وعمليات تسيير المبادلات تتم وفق ما يلي:

مدفوعات الذهاب: وهي عبارة عن لوائح مولدة من طرف قاعدة المشترك ومرسلة إلى الجهاز المركزي CPI بحيث تكون منظمة وفق عملية الدفع أو الرفض.

مدفوعات الإياب: وهي عبارة عن لوائح لعمليات رفض تسوية العمليات وتكون مولدة من قبل الجهاز المركزي CPI للمشارك المرسل وحسب نوع العملية.

تنظيم يومية التبادل وتتمثل عملية تنظيم يومية التبادل للتدفقات المالية المتبادلة بين المشاركين المباشرين وغير المباشرين في ثلاث دورات رئيسية وهي:

- **دورة التبادل:** وفيها يفتح الجهاز المركزي لمعالجة تسليم يبعث به المشاركين مع الإجابة على طلبات المشاركين.

- **دورة التسديد:** وفيها تسدد كل العمليات التي تم تبادلها بين المشاركين في نظام الدفع الإلكتروني.

ج -مراقبة التبادلات: بعد قيام الجهاز المركزي لنظام الدفع الإلكتروني بتسيير العمليات التي يقوم بها المشاركون بمختلف أنواعهم، وهذا في إطار التبادل لوسائل الدفع، تبقى عملية مراقبة المبادلات كخطوة أساسية في إتمام نظام المقاصة الإلكتروني، حيث تتمثل هذه المراقبة في إتباع الخطوات التالية:

- مراقبة التدفقات المالية والنقدية؛

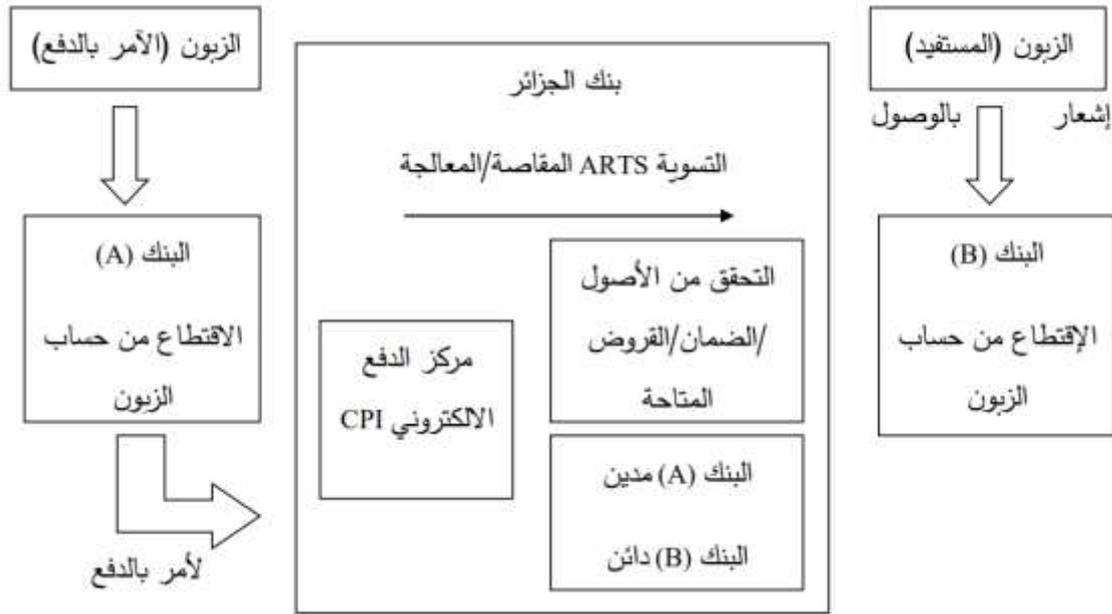
- مراقبة انسجام عملية التسليم مجموع الكتل المالية؛ المراقبة المالية؛

- أما في حالة حدوث خطأ من قبل المشاركين فإن الجهاز المركزي للدفع الإلكتروني يرفض كليا أو جزئيا التسليم، ويرسل تقريرا عاما إلى المشارك الذي تسبب في هذا الخطأ.

د - تسيير المقاصة: وهي تعتبر من المهام الرئيسية التي أسندت للجهاز المركزي، والتي تقوم بها بطريقة عادية عن طريق مراقبة المواقع التي يمتلكها المشاركون حسب تاريخ التسديد، وبهذه الطريقة يمكنه أن يخلق كل يوم ملف تسديد مسبق لأرصدة ويعرضها على نظام الدفع المبالغ الضخمة (ARTS)

عند استلام إشعار التسديد، حيث يرسل إلى كل مشارك خلاصة تتعلق بتسديداته أما في حالة نقص رصيد حساب التسديد الخاص بالمشارك في نظام ARTS فإن عملية المقاصة الإلكترونية ترفض تنفيذ العملية وهنا نظام مركز المقاصة الإلكترونية بعيد حساب عمليات المقاصة عن طريق عزل العمليات .

الشكل (6): مخطط الدفع الإلكتروني في الجزائر



المصدر: أحمر ضيف، بوعكاز عامر، نحو بناء إقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر -تحليل إحصائي للواقع والافاق-، مجلة الإستراتيجية والتنمية ، المجلد 09، العدد 16 مكرر، جامعة الجلفة، الجزائر ، 2019، ص 115.

المطلب الثاني: التجارة الإلكترونية في الجزائر

التطور السريع للتجارة الإلكترونية على نطاق عالمي والاتجاه العالمي المتزايد يترك مجالاً للتردد والتأخير في تطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائر، ومحاولات رصد ودراسة المدى والرغبة في تبني التجارة الإلكترونية في الجزائر لإزالة الغموض حولها، يجب أن تكون هناك إحصائيات دقيقة حول هذه القضية لكنها لا تزال فشلاً حقيقياً للصناعة وبقائها مجرد حلم ينتظر تحقيقه أيضاً بسبب الافتقار إلى الوسائل المناسبة وعدم وجود حكم. هيئة أو وكالة لقياس وفهم أهمية التجارة الإلكترونية وتنسيق الجهود لتطوير وتشجيع التجارة

الإلكترونية لتكون قادرة على توفير مصادر البيانات التي تواجه التجارة الإلكترونية ووسائل التقدم في تطبيق التجارة الإلكترونية على المعاملات التجارية.

أولاً: معوقات التجارة الإلكترونية في الجزائر

1-1- ضعف البنى التحتية التكنولوجية: يتطلب نجاح التجارة الإلكترونية إنشاء بنية تحتية تكنولوجية متطورة تساعد على انتشار استخدام الانترنت، وتوفر البيئة المناسبة والداعمة للتجارة الإلكترونية والقادرة على تحمل أعباء ومخاطر النوع الحديث من المبادلات التجارية، وتبين الإحصائيات المتوفرة في الجزائر ضعف البنية الأساسية الضرورية لممارسة التجارة الإلكترونية على نطاق واسع من شبكات اتصالات سلكية ولاسلكية، أقراص صلبة مرنة وأجهزة الهاتف.

1-2- شبكات الاتصالات الهاتفية: إن أول ما يؤكد تأخر الجزائر في استكمال البنى القاعدية التكنولوجية هو محدودية الخدمات الهاتفية الثابتة التي تؤثر بشكل مباشر على الإقبال على الانترنت، فلا يمكن بأي شكل من الأشكال التوسع في استخدام الانترنت دون توفر الخدمات الهاتفية الكافية باعتبار الانترنت هو ارتباط واتحاد بين جهاز كمبيوتر وهاتف.

حيث تعاني الجزائر من تردي نسبي للبنية التحتية للشبكة الهاتفية الثابتة، وتفتقر إلى شبكات واسعة من الخطوط الهاتفية، فتميز العديد من مناطق الجزائر بانخفاض نسبة الكثافة السكانية وغلبة الأراضي الصحراوية على مساحة الجزائر، اثر سلبا على تحفيز متعاملي الهواتف للاستثمار في البنية التحتية للشبكة الخدمية الثابتة، واقتصرت هذه الشبكة على المدن الكبرى، أما بالنسبة للهاتف الجوال، فإنه يعتبر من أكثر التكنولوجيات إنتشار في الجزائر، وقد شهدت هذه الأخيرة تحسنا ونموا كبيرا خلال السنوات القليلة الماضية مقارنة بنظيرتها الثابتة.

1-3 الإنترنت: بما أن التجارة الإلكترونية تعتمد بشكل أساسي على الإنترنت كأداة اتصال، فإن عدم التمكن من النفاذ إلى الشبكة يحد من انتشار هذه التجارة ومن خلال استعراضنا للوضع التكنولوجية للجزائر اتضح لنا الضعف الكبير و عدم إقبال المواطنين على الإنترنت ، فبعكس ما سجل في عالم الهاتف النقال من نمو سليم ، ضل تطور النفاذ إلى الإنترنت بطيء نسبيا في الجزائر وإن من بين أهم ما يعرقل تطور عدد مشتركى الأنترنت هو المبالغة في التكاليف سواء على الأفراد أو الشركات، ورغم تواصل التخفيضات في الأسعار إلا أنها مازالت مرتفعة نسبيا وتحول دون الاستخدام الأمثل لهذه الشبكة،

و تشمل هذه التكاليف تكلفة الاتصال بالإنترنت، تكلفة عتاد وبرمجيات الإنترنت فلا يزال الربط بشبكة الإنترنت واقتناء الحاسوب مرتفعا و يفوق القدرة الشرائية للمواطن العادي.

إن تسارع التطورات التكنولوجية وضرورة تخصيص استثمارات هامة للحاق بها ومواكبتها، وانخفاض عدد مستعملي الإنترنت في الجزائر فرض على مقدمي خدمات الإنترنت تحديد أسعار أعلى لتغطية تكاليفها، بالإضافة إلى عدم وجود منافسة في قطاع الاتصالات بالصورة المطلوبة حيث لا تزال الدولة تحتكر الجانب الأكبر منه مما يحول دون انخفاض هذه التكلفة.

من جهة أخرى إن ما يزيد من عزوف الجزائريين على استخدام تقنية الإنترنت والاستفادة من تطبيقاتها التجارية هو سوء خدمة الاتصال بالإنترنت، بالإضافة إلى عدم وجود خدمة الإنترنت عالية السرعة في معظم المناطق الجزائرية التجارية في شبكة الاتصالات البطيئة تضيع وقت المستعملين مما يجعل عملية التنقل بين المواقع تستغرق وقت طويل للظهور ويجعل من هذه العملية مملة.

1-4 - تواضع حجم صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تعتبر صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال محركا أساسيا لنمو التجارة الإلكترونية وتوسيع نطاقها، وتعاني الجزائر من ضعف كبير في إنتاج السلع والخدمات المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالجزائر لاتولي الاهتمام الكافي لعملية خلق صناعة وطنية لهذه التكنولوجيا، نظرا لوجود أولويات تنموية أخرى، ولميل هذه المنطقة إلى الاستثمارات التقليدية في قطاعي الطاقة والنفط، بالإضافة إلى ضعف القاعدة البشرية التي تستند إليها صناعة المعلومات، وصعوبة عملية الانتقال من البحث العلمي نحو الصناعة في إطار الوتيرة المتسارعة للابتكارات التكنولوجية.

1-5 - ضعف الثقافة التقنية والوعي الإلكتروني بين أفراد المجتمع

إن تدني مستوى الثقافة الرقمية يؤثر سلبا على تطور وانتشار التجارة الإلكترونية، فإن فئة واسعة من الجزائريين تعاني من ضعف مستوى الوعي بالاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات في قطاع الأعمال، وهذا الضعف يفسر في جانب منه بانتشار ظاهرة " الأمية "المعلوماتية والتي يقصد بها الجهل بأساليب

ووسائل التعامل بأجهزة الحاسب الآلي والبرمجيات، بعدم التعامل مع جهاز الحاسوب يؤثر في الإقبال على خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ويحرم الكثير من ممارسة التجارة الإلكترونية.¹

وما يؤكد غياب الوعي الإلكتروني بأهمية ومكانة التجارة الإلكترونية هو عدم دراية العديد من المواطنين بالفوائد التي يمكن التحصل عليها من إدماج الإنترنت في النشاطات التجارية، في توظيف الإنترنت في الجزائر يعتبر توظيفا ترفيهيا لا توظيفا تجاريا.

1-6- قصور الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة في مجال تقنية المعلومات وتطبيقات التجارة الإلكترونية:

إن العنصر غير الملموس لقيمة التكنولوجيا المتقدمة والمتمثل في رأس المال الفكري، يفوق القيمة الحقيقية للموجودات الحسية والمعدات والتجهيزات²، ولذلك فإن التركيز على العنصر البشري، يعد إحدى سبل الوصول إلى مجتمع المعرفة والتطبيق السريع للتجارة الإلكترونية، وتفتقر الجزائر إلى الموارد البشرية والخبرات التكنولوجية والكوادر المؤهلة للتعامل مع تقنيات التجارة الإلكترونية، والتي من المفروض أن تتولى مهمة تصميم وتطوير مواقع التجارة الإلكترونية وقوائم الكتالوجات ونظم دفع الكترونية، وتكون خبيرة أيضا في قواعد البيانات والبرمجيات وأنظمة التشغيل.

يفسر هذا الافتقار في الموارد البشرية بجملة من العوامل من بينها:

أ- ضعف مستوى التكوين المتخصص في تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المعاهد والمؤسسات، مما يقضي على روح المبادرة والإبداع لدى الأيدي العاملة، ويجعلها عاجزة عن تسخير تقنية المعلومات لتطوير التجارة الإلكترونية.

ب- ضعف إمكانية البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي الذي يؤدي دورا مركزيا في اقتناء وإنتاج المعرفة التكنولوجية اللازمة للاستفادة من التجارة الإلكترونية.

¹ إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منثوري، قسنطينة، 2007.

² صراع كريمة، واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، المدرسة الدكتور لية للاقتصاد و إدارة الأعمال، جامعة وهران، 2014، ص 55.

ج- ظهور ابتكارات جديدة باستمرار، وتطور التكنولوجيا بسرعة فائقة يصعب من عملية اللحاق بها، ويجعل العدد الحالي للخريجين من المعاهد والجامعات في مجال المعلوماتية والتقنية الحديثة للإعلام والاتصال غير كافي لمواكبة هذه التطورات وبناء مجتمع المعلومات والتعاوي مع التجارة الإلكترونية.

د- هجرة الأدمغة والكفاءات إلى الدول المتقدمة التي تعمل جاهدة لإستقطاب بتوفير كل الظروف الملائمة لاستقرارها، وتشكل هجرة الأدمغة نزيفا حقيقيا للبلد يهدد بشكل مباشر اقتصاد المعرفة من خلال فقدان رأس المال البشري الجزائري وخسارة الكفاءات والإطارات المتميزة، بالإضافة إلى عدم جني العوائد المنتظرة من الاستثمار في هذا النوع من رأس المال.

ثانيا: بعض مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر

تضاعف عدد المواقع الجزائرية المخصص للمبيعات عبر الإنترنت في السنوات الأخيرة ، خاصة بعد إطلاق خدمة الجيل الثالث عام 2014 وخدمة الجيل الرابع عام 2016 ، بالإضافة إلى إصدار قانون مؤخرًا لتنظيم هذا السوق، مما جذب المزيد والمزيد من المواطنين لاستخدام هذه الطريقة للمعاملة، التي يصفونها بأنها "مريحة"، تتطرق إلى التطور المستمر للتقنيات الرقمية في التجارة الإلكترونية الجزائرية فقط، وانتشار الإنترنت الثابت والمتنقل عالي الحركة للغاية عبر الجيلين الثالث والرابع (أكثر من 34.5 مليون المستخدمين) في هذا العام (2020) ساهم الإنترنت في إطلاق عشرات مواقع البيع عبر الإنترنت في الجزائر، حيث يرى الخبراء أن إضفاء الطابع الديمقراطي على الإنترنت في البلاد شرط أساسي لنجاح مثل هذه المعاملات أجريت من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية.

قد تم في هذا الصدد إنشاء مواقع لبيع مختلف المنتجات عبر الإنترنت بدءا من الأغذية والألبسة والفن والديكور إلى الأدوات الكهرومنزلية والإلكترونية والخدمات، وللاشارة فإن موقع البيع على الخط هو متجر افتراضي تكون المعاملات فيه مضمونة حسب مواقع الإعلان مثل : واد كنيس وغيره، وتجري فيه المعاملات بين المواطنين، أو بين المواطن و المتجر، عن طريق الهاتف من اجل بيع او شراء منتجات أو عقارات و حتى السيارات، حيث تحولت المواقع الإلكترونية مثل : واد كنيس، سوق الجزائرالمفتوح، جوميا الجزائر، قيديني، زوالي، اشريلي، ديزاد بوم، شوبينغ أون لاين دي زاد، هايلة، وغيرها من المواقع . ومن بين المواقع الأكثر انتشارا في الجزائر نذكر منها:

1)موقع جوميا

موقع جوميا هو موقع تسوق إلكتروني ضخم يضم آلاف المنتجات عالية الجودة وبأسعار معقولة، لأن موقع جوميا تأسس في عام 2013 من قبل "PGrou2"، وهي مجموعة إنترنت أفريقية، وله سمعة طيبة في مجال التسويق الشهيرة، ويمكنها فتح مواقع في 8 دول بما في ذلك الجزائر في المغرب، ومصر، ونيجيريا، وكوت ديفوار، وأوغندا، والكاميرون، وغانا، وكينيا، تطورت متاجر جوميا بشكل سريع وازدهرت الأعمال التجارية. لقد أصبحت وجهة للعديد من العملاء للتسوق براحة البال. لديهم خدمة مدروسة ولديها 24 متجرًا / 24 دعم تسوق احترافيًا. لا مشكلة في ذلك، مما أكسبه جائزة أفضل موقع إلكتروني لهذا العام ، أحد نقاط القوة في موقع Jumia Algeria هو موقعه الأنيق والسيارو المتطور جدًا للبحث عما تريده وهو موقع موثوق وموثوق يمكن استخدامه من قبل جميع الرجال والنساء من الإكسسوار والملابس النسائية والأحذية والأجهزة الإلكترونية، والمجوهرات، والأزياء النسائية، والإكسسوارات، والساعات، والعطور المتنوعة، ومستحضرات التجميل، والهواتف المحمولة. (أنظر الملحق رقم 1)

2) ALIXPRESS:

يعتبر هذا الموقع من المواقع ذات الشعبية الكبيرة التي دخلت إلى المنافسة بشكل قوي في التجارة الإلكترونية في الجزائر، لقد بدأ هذا الموقع بشكل أولي تابع لشركة علي بابا الصينية التي لها شعبية كبيرة في العالم وذلك في عام 2010 ولهذا بدأ المنافسة بشكل قوي للغاية. يمكن التسوق عبر هذا الموقع عن طريق الموقع الرسمي أو عن طريق تطبيق الموقع للتجارة، ويدعم هذا الموقع كافة خدمات الدفع للمستخدمين. (أنظر الملحق رقم 2)

3) موقع اشري لي ECHRILY:

موقع التسوق الجزائري اشري لي متجر إلكتروني مخصص: المنتجات الاستهلاكية والغذائية حيث يضم جميع أنواع الفواكه والخضر الطازجة ومنتجات الحليب ومشتقاته وكل أنواع المبصرات والعجائن والتوابل، وكل أنواع الحبوب والزيوت والسكريات ومواد التنظيف ومنتجات تخص الأطفال الصغار، ويتميز الموقع بدعمه للغة العربية وسهولة الشراء منه وهو يدعم عدة طرق دفعوشحن، حيث يقوم بتوصيل مشترياتك مجانًا إلى كل ولايات الجزائر، وهو أول موقع تسوق جزائري خاص بالمواد الغذائية. (أنظر الملحق رقم 3)

مع الإضافة إلى متاجر الماركات المعروفة في الجزائر التي أصبحت توفر خدمات التجارة الإلكترونية والدفع والشحن، كما انتشرت كذلك داخل أوساط معظم التجار الذي أصبحوا يعتمدون بشكل أكثر على على هكذا نوع من التجارة.

المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية لتفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر.

متطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية: يجب توفر مجموعة من العناصر والمتطلبات لخلق الثقة العامة لدى الجمهور بالجهاز المصرفي وذلك قبل الانخراط بالعمل المصرفي عبر الإنترنت ونجد أهم المتطلبات¹:

1 - البنية التحتية التقنية: (Infrastructure Technique): وتعتبر من أهم المتطلبات وتتكون

من:

أ - البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختلف القطاعات: إذ أن البنية التحتية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن البنى التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات للدولة ومختلف القطاعات، فالعامل الرئيسي لنجاحها وضمان دخول أمن لعصر اقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات وكفاءة البنية التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، ولا تحيا الشبكة دون تزايد عدد المشتركين وهذا ما يمثل أهم تحدي للبنوك الإلكترونية.

- بتقنية المعلومات: وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات الكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية، الوجود والاستمرارية والمنافسة ويجب توفر استراتيجيات التلائم مع المتطلبات وسلامة البرامج، النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة، وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية. وتتمثل عناصر إستراتيجية البناء التحتي للاتصالات وتقنية المعلومات في مايلي:

- تحديد أولويات تطوير سوق الاتصالات في الدولة

- التوجه إلى تحقيق هدف الدخول إلى أسواق عالمية مع احتياجات التطوير التقنية

- التوجه إلى تحقيق هدف الدخول إلى أسواق عالمية مع احتياجات التطوير التقنية

¹ وافي ميلود، داودي محمد، واقع و متطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية - دراسة حالة الجزائر- ، مجلة الدراسات التسويقية و إدارة الأعمال، المجلد 01 ، العدد ، 2017، ص 13.

- تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة: في مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها.

2- عنصر الأمان: إن الخدمات التبادلية من أخطر الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت، حيث يمكن لأي كان الدخول إلى الأنظمة الداخلية للبنك مشكلا بذلك خطرا يهدد موجودات وأنظمة البنك، وبالتالي يجب على البنك أن يتخذ الإجراءات اللازمة لتحوط من المخاطر، ومن أهمها

3 - استخدام تكنولوجيا الجدران النارية (Firewalls): وهي عبارة عن مجموعة برمجيات وأجهزة تفصل بين شبكة المعلومات والأنظمة الداخلية للبنك و الانترنت وتقوم بمراقبة كافة التيارات الإلكترونية المارة من وإلى الشبكة الداخلية. طرق الحماية والرقابة الأخرى ومن أهمها تجد:

- استخدام نظام إلكتروني معقد بتكوين الكلمات السرية المقابلة لمفاتيح الدخول الإلكترونية

- تشير بعض دراسات (OCC) أن ما نسبته من المهاجمين هم موظفي البنك، حيث أن فرص المعرفة لديهم أعلى من المهاجمين الآخرين، وعليه يجب على الإدارة أن تحرص على سرية توفير المعلومات للموظفين. القيام بالرقابة والحماية المادية للأجهزة، بحيث تحفظ في أماكن آمنة لا يسمح للدخول إلا للموظفين المخولين.¹

4 - التوثيق: وهي التوثيق والتأكد من هوية ومصدر الرسائل المتبادلة، وذلك باستغلال علم التشفير الإلكتروني، بحيث تقوم البنوك الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا التشفير التي تكون على شكل برمجيات أو أجهزة، ومن أهم هذه التكنولوجيا التشفير المتماثل.

5 - الثقة: إن التعامل عبر الانترنت يتطلب أن يتأكد كل طرف متعامل من هوية الطرف الآخر، ويمكن أن يتم ذلك عن طريق طرف ثالث معتمد وموثوق به من قبل الجميع، كما هو الحال في الو م أ ويسمى هذا الطرف سلطة التصديق « Certificate Authority » يقوم بتأكيد هوية الأطراف المتعاملة عبر الانترنت بالإضافة إلى المصادقة على التوقيعات الإلكترونية، ودور سلطة التصديق تشبه دور البنك في الاعتماد المستندي.

¹ وافي ميلود ، داودي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 14.

6- **وجود الإثبات:** وجود إثبات غير قابل للإنكار من قبل المرسل أو المستقبل على تنفيذ ومعيّنة تمت من خلال التبادل الإلكتروني عبر الإنترنت وبالرغم من أن التكنولوجيا قد وفرت هذا الإثبات من خلال تكنولوجيا مفتاح التشفير العام، إلا أن الجانب التشريعي مازال غير واضح المعالم.

7- **ضرورة توسيع ثقافة العملاء في إطار البنوك الإلكترونية:** إن قبول العملاء بمواكبة التغير الحاصل في العمليات المصرفية يشكل عنصرا جوهريا وحيويا لإنجاح سياسة البنك في استثمار التكنولوجيا الإلكترونية، مما يفرض توفر ثقافة مصرفية للعميل لاستخدام هذه الوسائل المتطورة، وهذا يتطلب فترة طويلة وتكاليف كبيرة لانتشار هذه الثقافة والتأقلم معها والوثوق بها خاصة. فيجب على البنوك إيجاد حوافز وبرامج تثقيفية لدفع العملاء إلى استخدام تلك الوسائل لتحقيق أهدافها المرجوة .

8- **التوفر الدائم:** كافة متطلبات البنوك الإلكترونية السالفة الذكر ليست لها أهمية تذكر إذا لم يكن البنك على استعداد تام ودائم لتوفير خدماته المصرفية عبر الإنترنت فعمل البنك يتوقع الاستفادة . الخدمات على مدار 24 سا وعلى مدار الأسبوع، ولتحقيقه يتوقع أن تمتلك البنوك الطاقة والمقدرة الاستيعابية اللازمة.

متطلبات أخرى وهناك عدة أمور أخرى يجب أخذها بعين الاعتبار ودراستها، نذكر منها:

- يجب على البنك أن يقوم بتحديد أساليب الرقابة والتدقيق الداخلي بشكل يتناسب مع حجم المخاطر الناجمة من هذا العمل.

- يجب أن يقوم البنك بمواكبة كافة التطورات التشريعية والمتطلبات القانونية والقواعد الأدبية التي تحكم و تنظم وتحكم العمل الإلكتروني.

المبحث الثاني: دراسة حالة بنك بايسيرا الإلكتروني

تصدر بنك بايسيرا الإلكترونية الليتواني مشهد الدفع الإلكتروني في العالم عامة وفي الجزائر خلال السنوات القليلة الماضية، ويظهر ذلك جليا من خلال كثرة الطلب عليها من طرف الزبائن الجزائريين وتصدرها محرك البحث في متجر قوقل بلاي ومحرك بحث قوقل، وكذلك عبر مواقع التواصل الاجتماعي حيث خاصة فايسبوك تخصصت به الكثير من الصفحات في خدمات طلب وشحن بطاقة فيزا الخاصة ببنك بايسيرا .

المطلب الأول: تعريف بنك بايسيرا

سنحاول تقديم تعريف شامل لبنك بايسيرا و نشأته

أولا حول بنك الإلكتروني بايسيرا

بداية عهد البنك بدأت بثلاث موظفين فقط، حيث بدأ تأسيس بنك Pay sera في سنة 2004 كمشروع لدعم المشاريع الإلكترونية تحت اسم "Electronicversoprojected" وموقعه دولة ليتوانيا . في سنة 2006 بدأت بوابد المشروع لتأسيس بوابة الدفع الإلكترونية "payment gateway" لأصحاب الأعمال والمؤسسات تحصيل المدفوعات أون لاين وفي سنة 2008 تم تغيير الاسم إلى International Eva" ومنها بدأ العمل يأخذ مجراه حتى سنة 2011 حصل المشروع على ترخيص مؤسسة دفع الصادرات عن مصرف ليتوانيا، وبدأ البنك الجديد Pay sera ينتشر في أرجاء ليتوانيا وفي جميع المدن، وفي سنة 2013 بدأ البنك يشق طريقه نحو العالمية وانتشار العلامة التجارية ليتم تغيير الاسم لاحقا، ليقرر البنك الحصول على اعتماد من فيزا لإصدار البطاقة المغناطيسية visa card سنة 2015، ولتسهيل عمليات التحويل البنكي عبر الإنترنت أضافت pay sera خاصية إضافة حساب بنكي أولي IBAN يدعم التحويلات SEPA في منطقة الأورو، وفي سنة 2016 تم تغيير اسم البنك إلى الاسم Pay sera وأصبح يقدم خدمات في 184 بلدا، وكل هذا بفضل ما يقرب 500000 من العملاء لتصل

عمليات التحويل إلى أكثر من 2 مليون عملية تحويل عبر بياسيرا في سنة 2018 محققة رقم أرباح وصل 5.3 مليون أورو لنفس السنة.¹

ثانيا: سهولة التسجيل وفتح الحساب البنكي

يركز البنك على تميز الخدمة المقدمة التي تتضح من بداية العلاقة مع العميل، يتم التسجيل في بنك pay sera من خلال الموقع الإلكتروني وهو متاح للجميع حول العالم وبعد ذلك تفعيل الحساب.

- فتح حساب من خلال التطبيق الإلكتروني للبنك، ويتم ذلك عبر الدخول الى الموقع الإلكتروني للبنك والضغط على registration، ثم يطلب من تحميل التطبيق وتسجيل الدخول إن كان لك حساب مسبقا أو فتح حساب جديد وإدخال المعلومات التالية (الإسم، اللقب، اللغة، البلد البريد الإلكتروني... إلخ)(أنظر الملحق رقم4)

الشكل(7): فتح حساب بايسيرا

¹<https://www.paysera.com/v2/fr-FR/legal/conditions-compte-carte-debit-visa-paysera#:~:text=Le%20compte%20Paysera%20et%20la,paslaugos%20%22Contis%22%2C%20UAB,01/06/2023,13:45>

المصدر: <https://www.gate4tech.com/2020/04/paysera-bank-registration-free.html> ، 10:22 ، 26/05/2022

- تأكيد التسجيل وتحديد مستوى الحساب البنكي؛

بعد فتح الحساب يجب تأكيد التسجيل للأمان من خلال البريد الإلكتروني، بعد ذلك تنتقل مباشرة إلى حسابك البنكي وتظهر لك أربع جداول، هذه الجداول تحدد المستوى الذي تريد أن يكون عليه حسابك (Paysera account level 2020)، وهناك أربعة مستويات هي:

المستوى الأول: خدمات أساسية والحد اليومي للتحويل 30 يورو، والحد الشهري 300 يورو.

المستوى الثاني: خدمات أساسية والحد اليومي للاستعمال 150 يورو، الحد الشهري 450 يورو.

المستوى الثالث: طلب البطاقة البنكية، والحد اليومي 600 يورو، الحد الشهري 600 يورو.

المستوى الرابع: خدمات أساسية، حدود الاستعمال هنا تحدد من طرف صاحب الحساب.

تفعيل الحساب وتأكيد الهوية

تعتبر خطوة هامة للعميل كي يتمكن من طلب بطاقة الفيزا، والتي تتم وفق مراحل بسيطة حيث يتم التفعيل في المستوى المراد، بعد ذلك تأتي لنا أربع طرق لتأكيد الهوية، وهذا عن طريق تحميل وثيقة هوية واثبات سكن (بطاقة التعريف جواز السفر، رخصة السياقة، فاتورة الماء). (أنظر الملحق رقم 05) كما أنه هناك خطوة أخرى لجعل الحساب والهوية أكثر أمنا من خلال ارسال كود إلى كل من البريد الإلكتروني وهاتف العميل، إضافة إلى الإجابة على بعض الأسئلة وأبعد من ذلك التأكيد عبر السكايب Skype وهو ضروري لأصحاب المستوى الرابع وهذا عن طريق الفيديو.

المطلب الثاني: خدمات بنك بايسيرا

يقدم بنك بايسيرا الإلكتروني خدمات إلكترونية متميزة وعلى مستوى كبير من التنوع والجودة، وسنحاول التعرف على هذه الخدمات والتركيز على أهم ميزاتها "الحساب البنكي Paysera"

أولا الحساب البنكي ل بايسيرا

الحساب الشخصي

يمكن امتلاك هذا النوع من الحسابات في بنك Paysera منذ عمر السبع (7) سنوات، وهنا يختلف بنك Paysera كثيرا عن البنوك الإلكترونية الأخرى التي تشترط بلوغ السن 18 سنة حتى تستطيع التسجيل وإنشاء الحساب، ويمكنك عند بلوغ السادسة عشر (16) سنة طلب البطاقة الخاصة بك. الحساب الشخصي هو حساب يعتبر ابتدائي وفيه العديد من المزايا، ويمكنك هذا الحساب من تحويل وإرسال الأموال بكل سهولة، وأيضا الإيداع من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني.

ب) الحساب التجاري:

انطلاقا من الحساب الشخصي يقوم العميل بإثبات الهوية وإثبات نشاط الشركة، وإدخال البيانات المطلوبة، بعد ذلك عند كل محاولة دخول للحساب يطلب النظام تحديد ما إذا ما يمكن الاستخدام تجاري أو شخصي، ويمكن أن تحوز العديد من الحسابات داخل حساب الشركة الأساسي، كما أن بنك بايسيرا يمكن العميل من إدارة حساب الشركة وحساب الموظفين المقيدون في الشركة من خلال سياسات القيود والسلطة في بنك بايسيرا، مع امكانية التفويض ونقل الصلاحيات.

ثانيا: بطاقة بنك بايسيرا

تعتبر بطاقة بنك بايسيرا من أهم منتجاتها وهي بطاقة فيزا Paysera Visa والتي هي مرتبطة بالحساب البنكي التابعة له، تستخدم لإتمام عمليات الدفع والشراء في المتاجر وعبر الانترنت، ويمكن الحصول على البطاقة عند بلوغ سن الـ16 سنة، وأيضا يمكن الحصول على بطاقة إضافية طفل 13 سنة من خلال حساب شخص بالغ. عند الحصول على البطاقة يمكن أن يحول لها الرصيد المالي من خلال الحساب البنكي التابعة له، كما أن طريقة طلب البطاقة سهلة وتتم من خلال الموقع الإلكتروني للبنك، إضافة إلى أن البنك يوفر عمولات واستخدامات متغيرة وجد تنافسية¹. (أنظر الملحق رقم 06).

ب) مميزات بطاقة بايسيرا:

البطاقة تأتي بالعديد من المميزات التي تبدأ من سهولة الاستخدام والأمان والموثوقية العالية وبالإضافة للوحة تحكم على الهاتف تسمح لك بالتعرف على حالة البطاقة والمدفوعات وغيرها من الجوانب، وأما المميزات الأخرى هي:

¹<https://www.paysera.com/v2/ar-DZ/blog/kayfiyat-tafaeel-westkhdam-betaqat-paysera>

- **طلب البطاقة سهل للغاية:** ما يُميز بطاقة بايسيرا أنها سهلة الطلب من داخل التطبيق، وذلك لكل ممن بلغوا سن 16 سنة من خلال خطوات سهلة وسلسة وسوف نتعرف على طريقة القيام بذلك في الأسطر التالية. كما لديك الفرصة لطلب بطاقتك باللون الذي تريده.
- **الأمان:** تتميز البطاقة بالأمان والموثوقية العالية عند الدفع عبر الإنترنت، حيث من المهم أن يكون لديك تطبيق بايسيرا مثبت على الهاتف الخاص بك ومن ثم تأكيد عملية الشراء.
- **إدارة البطاقة عن طريق الهاتف:** من داخل تطبيق بايسيرا ستكون لديك الفرصة للتحقق من رصيد بطاقتك، تنزيل كشف الحساب، إجراء التحويلات المالية إلى البنوك الأخرى، إرسال المال بين حسابك الرئيسي وحساب بطاقة بايسيرا الخاصة بك. كما أيضا لديك القدرة على تجميد البطاقة في حالة فقدانها.
- **المدفوعات غير التلامسية:** إذا كُنت تفضل الدفع السريع ومن دون الحاجة لإدخال رمز الـ PIN الخاص بالبطاقة فبإمكانك وبكل بساطة إضافة بطاقة بايسيرا إلى Apple Pay أو Google Play و Samsung Pay والدفع ببساطة باستخدام هاتفك. وبهذه الطريقة ستكون بطاقتك وأموالك دائما في متناول اليد.
- **السحب النقدي:** في حال كُنت تريد سحب بعض الأموال من الصراف الآلي، فبطاقة بايسيرا تتيح لك ذلك عبر مختلف الصرافات التي تدعم السحب من خلال بطاقة الفيزا. بإمكانك سحب عملة اليورو من دون عمولة أما في حالة سحب أيّ عملة أخرى تحتاج لدفع عمولة.

(ج) طريقة طلب بطاقة بايسيرا:

خطوات طلب بطاقة بايسيرا سهلة للغاية ومن دون أي تعقيد ولكن قبل الشروع في ذلك، دعنا أولا نتعرف على الرسوم الخاصة بالبطاقة:

الجدول (11): رسوم بطاقة باسيرا

العملية	الرسوم
إستخراج بطاقة بايسيرا الشخصية	مجانا لمن يقيمون في اكرانيا و 15 للبلدان الأخرى
إستخراج بطاقة بايسيرا للأعمال	5 يورو
توصيل البطاقة	يعتمد على نوع التوصيل
تفعيل بطاقة بايسيرا	مجاني
الرسوم الشهرية للبطاقة الأولى	1 يورو
الرسوم الشهرية للبطاقة الثانية	لا يوجد رسوم
إلغاء طلب بطاقة بايسيرا	3 يورو
إستبدال البطاقة	نفس سعر إستخراجها
الدفع داخل الإتحاد الأوروبي	0.10 يورو + 0.70%
الدفع خارج الإتحاد الأوروبي	0.10 يورو + 1.20%
السحب من الصراف الآلي	1,50 يورو + 1.80%

المصدر: <https://www.paysera.com/v2/ar-DZ/blog/kayfiyat-tafaeel-westkhdam-betaqat-paysera>

بعد التعرف على الرسوم المقررة عليك في كافة المعاملات الآن لقد حان الوقت لتتعرف على طريقة طلب بطاقة بايسيرا:

- عليك فتح التطبيق بايسيرا على هاتفك؛
- انقر على خيار البطاقات "Cards" بالأسفل؛
- انقر على أيقونة "+" الموجودة في أعلى الشاشة؛
- ادخل المعلومات المطلوبة منك، من لون البطاقة و معلومات التوصيل وأكد على الطلب.

كما لديك الفرصة لطلب 5 بطاقات بايسيرا، وربطهم بالحساب الخاص بك أو طلبها لشخص آخر وفي هذه الحالة من المهم إضافة البريد الإلكتروني والاسم ورقم الهاتف.

د) طريقة تفعيل بطاقة بايسيرا

بعد طلب البطاقة واستلامها سيكون بإمكانك إستخدامها في إجراء المدفوعات الإلكترونية ولكن ذلك بعد تفعيلها وإليك الخطوات التي تسمح لك بذلك:

- افتح تطبيق بايسيرا على هاتفك وانقر على البطاقات "Cards".
- حدّد على خيار تفعيل البطاقة "Activate card".
- أدخل كود CVV الموجود في ظهر البطاقة.

ثالثا: طريقة طلب بطاقة فيزا بايسيرا للجزائريين:

لا يقدم بنك بايسيرا خدمة توصيل البطاقة لدولة الجزائر باعتبارها خارج الإتحاد الأوروبي لكن يمكن للجزائريين الحصول على البطاقة عبر القيام بالخطوات التالية:

- فتح حساب بنك بايسيرا وتأكيد الهوية عبر تطبيق البنك؛
- طلب البطاقة ولكن عند الصول لخانة ملئ العنوان يجب القيام بالخطوات التالية:
- و عنوان أحد القرائب المقيمين داخل الإتحاد الأوروبي وهو يتكفل فتصل إلى عنوانه و هو يتكفل بإرسالها إلى الجزائر.
- ويمكن لمن لا يملك قريب داخل الإتحاد الأوروبي الإتصال بصفحات متخصصة في هذا الأمر عبر مواقع التواصل الإجتماعي كفايسبوك أو أنستغرام هاته الأخيرة توفر لك عنوان أوروبي ثم تتكفل بإيصال البطاقة لك في الجزائر وذلك مقابل عمولة بسيطة.

ويمكن لكل شخص مقيم في الدول التي تدعمها بايسيرا أن يطلب بطاقة بايسيرا، شريطة أن يكون عمره 16 عام، ولكن يتم تسليمها إلى المنطقة الاقتصادية الأوروبية فقط.

إذا كان العميل مقيم خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية بايسيرا لا تدعم توصيل البطاقات إلى هذه الدول، ولكن في نفس الوقت يمكن للعميل وبكل بساطة استخدامها في كافة أنحاء العالم.

وعند طلب بطاقة بايسيرا للعميل الفرصة لأختيار لون بطاقة بايسيرا المناسبة، ومتاح الآن الخيار بين اللون الأزرق الفاتح واللون البرتقالي، يوجد خيار ثالث وهو اللون الأزرق الداكن وهذا لبطاقات الأعمال. عند طلب بطاقات إضافية أو عند انتهاء صلاحية البطاقة سيتم تقديم بطاقة بنفس لون البطاقة الأولى تلقائياً.

رابعاً: تسهيل المعاملات في بنك بايسيرا

يتميز بنك بايسيرا بأنه أحد البنوك الالكترونية القليلة التي تقدم خدمات متنوعة للعديد من الدول حول العالم بنفس الجودة والشروط ودون قيود كثيرة كالتي يفرضها بنك باييال Paypal،مثلا وهذا ما جعل البنك يحرص كثيرا على بناء نظام قوي للتحكم في درجة الأمان والحماية.

(أ) التحويلات البنكية:

هناك العديد من طرق تحويل الأموال باليورو والتي تختلف حسب السعر والوقت الدائن، فهناك التحويلات القياسية (غير العاجلة التحويلات العاجلة والفورية SEPA Instante التحويلات باليورو للعملاء من رجال الأعمال التحويلات المعيارية (غير العاجلة) وغيرها العديد إلا أننا سنركز على أهم التحويلات فقط.

(ب) التحويلات القياسية (غير العاجلة):

يتم تنفيذها في دول المنطقة الاقتصادية الأوروبية عبر نظام SEPA باستخدام حساب IBAN، أو حتى خارج دول الاتحاد الأوروبي، وتكلف أكثر إذا كان البنك المستفيد ليس مشارك في منطقة SEPA، وإذا تم تقديم النقل للتنفيذ بحلول الساعة 3:45 مساءً فإنه يصل إلى المتلقي في نفس اليوم أي أن التحويلات سريعة وفي أوقات قياسية.

الجدول(12):التحويلات البنكية في بنك بايسيرا

جميع البلدان:	بلدان الإتحاد الأوروبي:
البنك المتلقي : بايسيرا	البنك المتلقي : جميع البنوك
الرسوم : 00	الرسوم : 00 أورو لعملاء
مقبول للتنفيذ 24/7	القطاع الخاص ، 0.15 أورو

الوصول إلى البنك المتلقي: على الفور	للعلاء من رجال الأعمال مقبول للنفيذ: من الساعة 8 صباحا إلى الثامنة ليلا الوصول الى البنك المتلقي .
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر: <https://www.paysera.com/v2/ar-DZ/index> 22/05/2023 22:57 ,

يمثل هذا الجدول الشروط التي التحولات غير العاجلة ويتم تنفيذها في دول المنطقة الاقتصادية الأوروبية عبر نظام SEPA باستخدام حساب IBAN، أو حتى خارج دول الاتحاد الأوروبي، وتكلف أكثر إذا كان البنك المستفيد ليس في منطقة SEPA.

ج)التحويلات العاجلة:

عند إجراء التحويلات من حساب IBANPaysera إلى أحد البنوك وهو عنصر في SEPAInstante يكون لدى العميل خيار تحديد التحويلات العاجلة أو غير العاجلة فإذا تم تحديد تحويل عاجل فستصل الأموال إلى المستلم على الفور حتى دقيقة واحدة وهذه التحويلات مجانية تماما لعلاء القطاع الخاص، وهي متوفرة حتى للبنوك التي ليست أعضاء في SEPAInstante، وهذه التحويلات العاجلة لهذه البنوك متاحة وتصل إلى المستلم في غضون 30 دقيقة، لكن برسوم وعمولات مختلفين على التحويلات بنفس العملة، ويتم تطبيق رسوم محلية ومعيارية على المستخدمين الذين لديهم حساب في بنك معين، وهناك رسوم قياسية لجميع مستخدمي بايسيرا الآخرين الذين لا يتم تطبيقها بالرسوم المحلية.

الجدول(13): التحويلات العاجلة في بنك بايسيرا

دول منطقة الإتحاد الأوروبي :	باقي الدول :
بنك مستلم: عضو في SEPA	البنكا المستلم خارج EU:
الرسوم : 00 أورو لعلاء القطاع الخاص، 0.15	رسوم : من 7 الى 30 أورو، حسب الدولة ونظام البنك
أورو للعلاء من رجال الأعمال	يصل إلى البنك المستلم في 30 دقيقة
يصل إلى البنك المستلم في دقيقة	

--	--

المصدر: <https://www.paysera.com/v2/en/fees/cash-operations>22/05/2023

23:14

يوضح الجدول أعلاه إجراءات التحويلات العاجلة لبنك بايسيرا و رسومها حسب حالة الدفع داخل أو خارج الإتحاد الأوروبي تختلف بعملية التسليم و الإستلام حيث نلاحظ أن المتعاملين داخل الإتحاد الأوروبي لهم الأفضلية كبيرة .

المطلب الثالث: نظام الحماية وجودة الخدمات لدى بنك بايسيرا

إن أكثر ما يهم الزبائن قبل جودة الخدمات هو أمان أموالهم، لذلك يقدم بنك بايسيرا نفسه على أنه من أكثر البنوك أمانا باستخدامه طرق حماية متطورة.

أولاً: نظام حماية عالي المستوى

لمواجهة المخاطر التي قد يتعرض إليها بنك بايسيرا Paysera ولتحقيق الأمان في بنك يحرص على أن يوفر ما يلي:

- 1- **ترخيص خاص بمؤسسة النقود الإلكترونية**، منذ 2016 Paysera هي مؤسسة مرخصة للنقود الإلكترونية، لها الحق في تنفيذ النشاط المتعلق بإصدار النقود الإلكترونية وتوفير خدمات الدفع في جميع أنحاء الإتحاد الأوروبي، حيث تم إصدار ترخيص مؤسسة النقود الإلكترونية من قبل بنك ليتوانيا.¹
- 2- **المال الآمن**، جميع الأموال التي يتم تحويلها إلى حسابات بايسيرا الخاصة بالعميل منفصلة عن الأموال التي تقدمها المؤسسة، ولا يمكن استخدامها لتلبية حاجيات البنك أو إقراضها أو استثمارها، ويتم الاحتفاظ بجميع الأموال فقط في مؤسسات الائتمان الموثوق بها في الإتحاد الأوروبي.
- 3- **الإشراف من بنك ليتوانيا**، يتم فحص المؤسسة بشكل دوري ومراجعتها من قبل بنك ليتوانيا، والذي يضمن الشفافية والنشاط.

- 4- **يملك البنك شهادة أمان PCIDSS الدولية**، (أنظر الملحق رقم 07) تعد هذه الشهادة معيارا دوليا لتقنيات وعمليات الأمان، وينظم معيار الأمان هذا ضمن متطلبات الشركات التي تقبل الدفع باستخدام

¹<https://www.paysera.com/v2/fr-DZ/securite> , 24/05/2023, 10:15

- بيانات العميل، وتؤكد هذه الشهادة أن بك بايسيرا يتوافق مع جميع متطلبات الأمان، ويحتوي نظام البنك على أعلى مستوى تثبيت والذي يستخدم لتثبيت أكثر من 6 ملايين بطاقة بأمان في السنة.¹
- 5- أمن بيانات العميل، يسجل بايسيرا في سجل التفتيش الدولي لحماية البيانات (رمز التسجيل p3127)، وتتم معالجة بيانات العميل وفقا لقانون جمهورية ليتوانيا والأفعال القانونية الأخرى وكذلك أحكام سياسة الخصوصية. مراقبة على مدار الساعة، يستخدم البنك مجموعة متنوعة من الأنظمة لمراقبة كل من تشغيل النظام نفسه والعمليات التي يقوم بها عملائه.
- 6- تشفير البيانات، يتم تشفير قناة الاتصال الخاصة بالعميل بحيث لا يمكن لأي أحد اعتراض البيانات المنقولة.
- 7- الفحص الدوري والتدقيق، يتم فحص نظام بايسيرا بشكل دوري، ويتم التحقق من رمز البرمجة من قبل خبراء السلامة الخارجيين.
- 8- تحديد هوية المشتري، عند الاستقرار في المتاجر الإلكترونية التي تحمل علامة Verified by Visa تأكيد كل عملية شراء عبر الإنترنت، وبهذه الطريقة يحدد النظام المشتري ويؤكد أنه مخول له باستخدام بطاقة الدفع المتوافقة مع متطلبات السلامة فالبطاقة محمية بتقنية Secure 3d.

ثانيا: جودة خدمات بنك بايسيرا

سنقوم بتقييم الخدمات التي يقدمها البنك الإلكتروني بايسيرا والعديد من المزايا التي جعلت منه أحد أكثر البنوك الإلكترونية تميزا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والرفع من جودة خدماته على شكل نقاط، نذكر منها ما يلي:

- 1- القدرة على جذب العملاء وتقوية العلاقة، سهولة التسجيل وفتح الحساب، وجعل الارتباط المباشر بين الحساب والبطاقة إضافة إلى الحصول على حسابين بنكيين، الأول حساب بنكي والثاني يكون حساب

¹<https://www.paysera.com/v2/fr-DZ/securite> , 24/05/2023, 10:15

مخصص لبطاقة الفيزا كلها ميزات لا توجد في العديد من البنوك. الشحن عبر الإنترنت وعن بعد، حيث يوفر البنك عدة خيارات للعملاء خارج دولة ليتوانيا، فيمكنك شحن الحساب عن طريق بنوك الكترونية أخرى كالسكريل أو بنك نتلر أو بايبال أو غيره، كما يمكن ربط الحساب البنكي في البطاقة مع حسابات بنوك أخرى.

2- سهولة تحويل الأموال وتنوع الخيارات، إمكانية التحويل من حسابك إلى أي حساب بنكي آخر في العالم عن طريق IBAN، ويستغرق التحويل من يومين إلى ثلاثة أيام بالنسبة لكل دول العالم، والتحويل للحسابات البنكية الأوروبية يستغرق ثلاث دقائق بالنسبة لدول SEPA.

3- أسعار ورسوم مغرية، تعتبر بسيطة جدا مقارنة بالبنوك الأخرى سواء فيما يتعلق بالرسوم الشهرية والسنوية التحويلات عمولات الشراء من الانترنت وغيرها.

4- تقنيات عالية بين يدي العميل، حيث لديه القدرة على الاطلاع على كافة التكاليف وحسابها، وكذلك المتابعة الآنية للحساب، ونقطة مهمة جدا ألا وهي توفير تطبيق الهاتف الذي يوفر كل ماسبق إضافة إلى إمكانية استقبال الأموال على حسابك عن طريق تطبيق بنك Paysera؛

5- الدعم الدائم والشفافية، حيث يوفر البنك خاصية الدعم للزبائن فوق الممتاز حيث تتواجد استقبال مكالمات ورسائل ولافشات، وكذا الشفافية وسهولة الحصول على المعلومة؛

6- الحماية والأمان العالي، يوفر مستوى عالي من الأمان لعملائه عن طريق التحقق بدعم رمز يصل إلى رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني للزبون للدخول في حسابه بايسيرا.

ثالثا: موقف الزبائن الجزائريين من خدمات بنك بايسيرا

يلقى بنك بايسيرا روجا كبيرا داخل أوساط المتعاملين الجزائريين وخاصة فئة الشباب وكل له سبب للتعامل بها، فالكثير من الشباب يجدها متنفسه الوحيد لممارسة التجارة الإلكترونية لشراء منتجات قد لا تتوفر في الجزائر أو وجود خصومات مغرية في مواقع التسوق العلمية مع تواصل غياب البنوك الجزائرية عن الساحة.

فيما يجدها مزامنوا مهنة العمل الحر أو العمل المستقل عبر الإنترنت (FREELANCE)، التي تتمثل في الترجمة والفوتوشوب والتسويق بالعمولة وغيرها من الأعمال التي تحقق دخل إضافي أو أساسي للشباب الجزائري، يمكنهم من خلال رقم IBAN الذي يوفره البنك ربط حسابهم بحساب بايبال او بايونير

من أجل سحب أرباحهم من منصات العمل الحر كموقع خمسات KHAMSAT، Upwork، فايفر FIVERR.

كما يستخدمه كذلك لاعبي ألعاب الفيديو لشحن حساباتهم، وشراء ألعاب جديدة وتطوير شخصياتهم داخل هذه الألعاب.

كذلك هواة السفر الحاملين لبطاقة بايسيرا يستفيدون منها كثيرا، ذلك من خلال حجوزات الفنادق وكذلك تسمح لهم من أخذ كمية معتبرة من العملة الصعبة قد يحتاجونها خلال رحلتهم وذلك ما لا توفره البنوك الجزائرية.

لقد تعددت أسباب إحتياج الجزائريين لبطاقة لبنك بايسيرا كل حسب إختصاصه، لكن أسباب إختيارهم لهذا الأخير بالذات كانت تقريبا متشابهة وهي كالتالي:

- يعتبر الزبون الجزائري المنفعة المدركة من بنك بايسيرا أحد أهم العوامل التي تدفعه إلى التعامل معه، فعلى سبيل المثال فتح حساب بنكي يكون مجانا الحصول على بطاقة فيزا بثمن رخيص وبتكاليف سنوية جد منخفضة، هذا بالإضافة إلى السرعة في إنجاز العمليات البنكية عبر الانترنت، كل هذه المنافع فشلت في توفيرها البنوك الجزائرية وبالتالي مهدت الطريق إلى توجه الزبون الجزائري نحو البنوك الافتراضية بسرعة كبيرة خاصة بالنسبة لأولئك الذين يمارسون التجارة الإلكترونية.

- يعتبر الزبون الجزائري سهولة استخدام بنك بايسيرا من بين العوامل التي تدفعه إلى التعامل معه، ففتح حساب بنكي لدى بايسيرا لا يتعدى بضعة دقائق، سهولة تعلم كيفية استخدام مختلف الخدمات البنكية التي يعرضها بايسيرا هذا بالإضافة إلى تجنب الازدحام وطوابير الانتظار في البنوك التقليدية، كلها ساهمت في توجه الزبون الجزائري نحو التعامل مع البنوك الافتراضية.

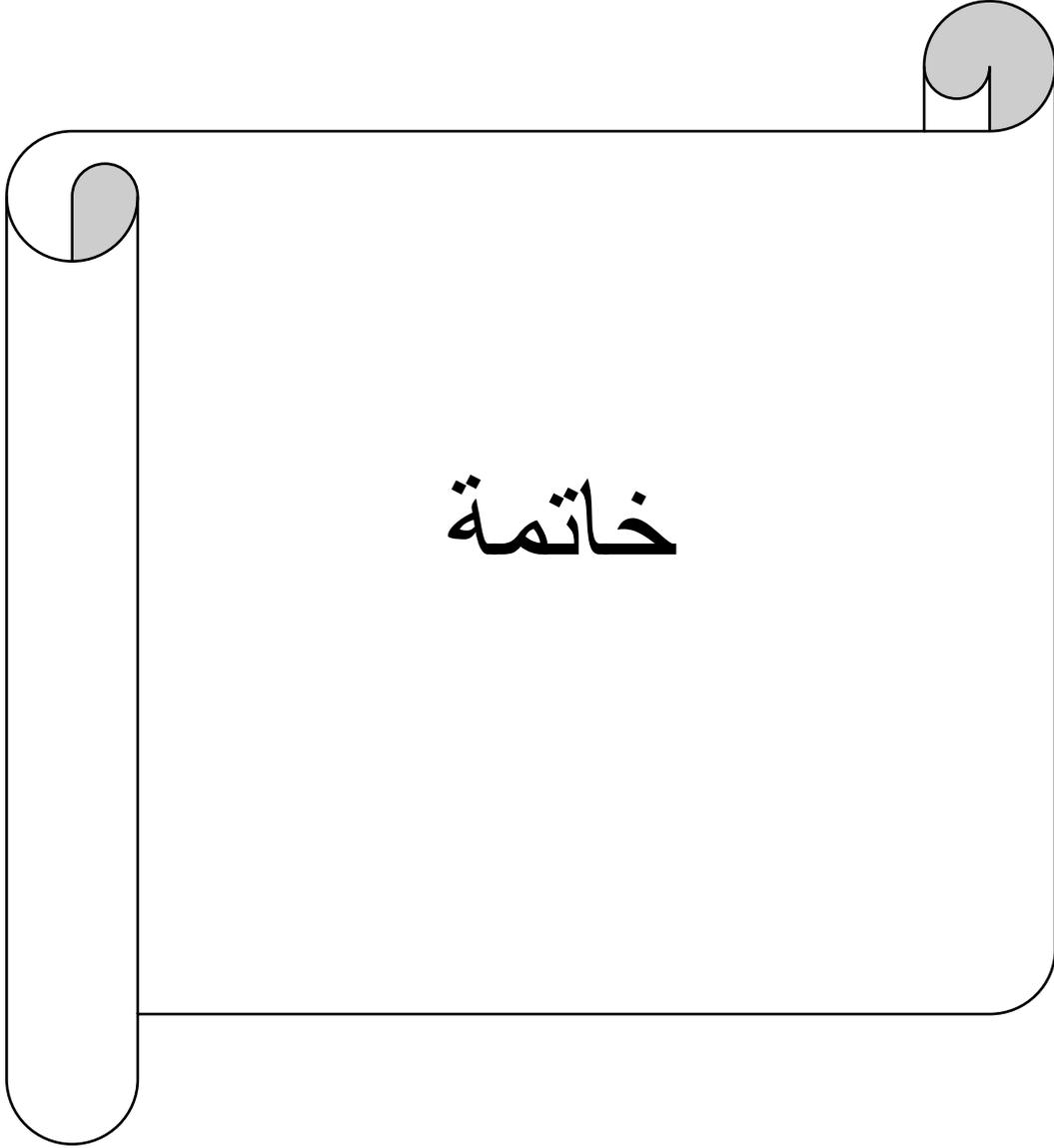
- يعتبر الزبون الجزائري الثقة في بنك بايسيرا من بين العوامل التي تدفعه إلى التعامل معه فتقديم المعلومات الصحيحة والصادقة، التوفر على نظام حماية عالي الوفاء بالوعد تجاه الزبائن القدرة على حل مشاكل الزبائن بسهولة التعامل بخصوصية وسرية مع معلومات الزبائن، كلها ساهمت في توجه الزبون الجزائري نحو التعامل مع البنوك الافتراضية.

- أغلب الزبائن الجزائريين أبدوا نيتهم في التعامل مع بنك بايسيرا مستقبلا، كما أوصى معظمهم الجزائريين بالتوجه نحو التعامل مع هذا البنك.

خاتمة

رغم محاولات الجزائر لتطوير ن البنوك وعصرنته، إلا أن الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية حاليا مازالت بعيدة كل البعد على تطلعات الجزائريين، وذلك بسبب إقترام التجارة الإلكترونية في الجزائر في السنوات القليلة الماضية مما رفع من سقف طموحات وتطلعات ممتهي التجارة الإلكترونية في الجزائرية لخدمات أكثر سهولة و بأسعار مغرية و تنافسية.

فيما استغلت البنوك الإلكترونية الأجنبية الفجوة الموجودة بين خدمات البنوك الجزائرية ومتطلبات الجزائريين، وقدمت نفسها كحل مثالي لكل مشاكل التي يعانون منها، ومن بينها بنك بايسيرا الذي يقدم خدمات عالية الجودة تتناسب و كل حاجيات زبائنه، ذلك عن طريق وضع خطة تسويقية محكمة لمنتجاته المصرفية مما جعله من أكثر البنوك الإلكترونية الأجنبية في الجزائر .



خاتمة

خاتمة

مرت الصناعة المصرفية بالعديد من التغييرات منذ نشأتها حتى الوقت الحاضر، لكن التغييرات التي مر بها بنك الجزائر في التسعينيات أحدثت تحولاً عميقاً في طبيعة عمله، بحيث لم تعد البنوك تلك المؤسسات التي تقبل الودائع والمنح والقروض، خدمات مصرفية تقليدية في التقنيات المتطورة التي لطالما ارتبطت بها الصناعة المصرفية فتحت مجالات واسعة لإنشاء خدمات ووسائل إلكترونية حديثة. ولعل تجربة بعض البلدان التي تمر بتحويلات كبيرة، والانتقال إلى العالم الرقمي أكبر حافز لتشجيع الجزائر على استيعاب هذه التغييرات التكنولوجية الهائلة والاستفادة من مزايا تطبيقها من خلال الخبرة المصرفية الإلكترونية في تعزيز التجارة الإلكترونية وتفعيلها وتمكين الجزائريين من الشراء والتسوق عبر جميع الأسواق العالمية الإلكترونية.

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة الإلمام ببعض جوانبه، يمكن إجراء إختبار للفرضيات كما يلي:

الفرضية الأولى: تتمحور الفرضية حول كون مصطلح البنوك الإلكترونية يعني الصيرفة الإلكترونية، وهي جميع العمليات المصرفية الحديثة التي يتم إجراؤها عبر الوسائل الإلكترونية ؛

الفرضية الثانية: إن إنتشار التجارة الإلكترونية في الجزائر يعرف سرعة قصوى في التطور حيث تضاعفت عمليات التجارة الإلكترونية خاصة بعد جائحة كورونا حيث أصبح التسوق من الإنترنت شائع داخل أوساط المجتمع الجزائري ؛

الفرضية الثالثة: إن الجودة الكبيرة في الخدمات والأمان العالي، التي يقدمها بنك بايسيرا لعملائه والثقة الكبيرة الموضوعية فيه من طرفهم كذلك الخطة التسويقية والأسعار المغرية والتنافسية هي الفاصل في إختيار الجزائريين لبنك بايسيرا.

نتائج الدراسة:

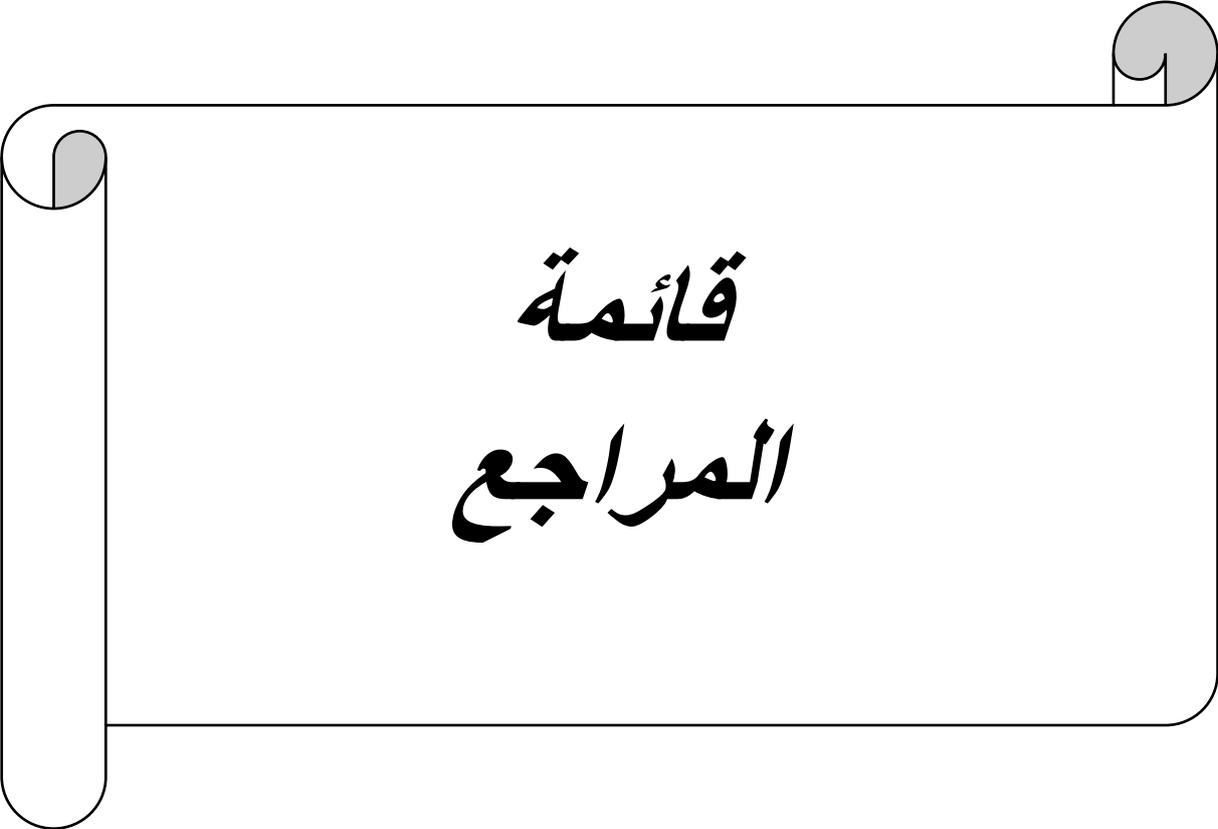
من خلال هذه الدراسة نستطيع الخروج بمجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- العلاقة بين التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية هي علاقة طردية، كلما زاد حجم التجارة الإلكترونية في بلد كلما زاد نشاط البنوك الإلكترونية؛

- البنوك الإلكترونية تلعب دور مهم في عملية التجارة الإلكترونية، فهي البنية التحتية المحركة لهذا النوع من التبادلات؛
- لازالت الجزائر تعاني من تخلف في استخدام مختلف أنظمة الدفع الإلكترونية والبطاقات البنكية مقارنة ببعض الدول مزال الجزائري يعتمد بشكل كبير على النقود القانونية، بدلا من الوسائل الحديثة، وذلك راجع إلى عدم ثقة العميل البنكي في أمن المعاملات عبر هذه الوسائل الحديثة؛
- تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فنية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح، وهذا لوجود إقبال من طرف المواطنين على هذا النوع يعرف تحسبا مستمرا حتى ولو كان بوتيرة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها؛
- من أكبر المشاكل التي تواجه البنوك الجزائرية والشعب الجزائري، هي مشكلة السوق السوداء أو السوق الموازية فهي التي تسير حجم العملة الصعبة داخل البلاد؛
- استغلال البنوك الإلكترونية الأجنبية كبنك بايسيرا لحالة عدم الوضوح بين الزبون الجزائري والبنوك الجزائرية، واستثمرت في السوق الجزائرية الذي يعتبر سوق مريح لهذا النوع من المعاملات؛
- تطور حجم التجارة الإلكترونية في الجزائر بشكل كبير، لكن لم يكن للبنوك الجزائرية دخل في هذا التطور، لأن معظم عمليات التجارة الإلكترونية في الجزائر تتم عن طريق البطاقة الذهبية التي يصدرها بريد الجزائر؛
- إن أكثر ما يعاب على البنوك الجزائرية هو عدم وضع خطة تسويقية دقيقة، تهدف إلى التعرف على النقائص التي يعاني منها الجزائريون، ومحاولة تطوير خدماتهم حسب إحتياجات العملاء.
- بنك بايسيرا يعتبر الرائد في الجزائر في مجال الدفع الإلكتروني، حيث عرف إقبال كبير من قبل الجزائريين سواء من خلال فتح الحسابات أو طلب البطاقة البنكية.
- أكثر ما يميز بنك بايسيرا هو سهولة استخدامها، سهولة الوصول، خدمة الزبائن الممتازة وجودة الخدمات.

التوصيات والاقتراحات:

- تم تدعيم هذه الدراسة بمجموعة من الاقتراحات نلخصها فيما يلي:
- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، وتتبع الخدمات المصرفية المقدمة والنظر إلى هذا الأمر كونه حجر الزاوية لأي عملية تحول باتجاه الصيرفة الإلكترونية؛
 - تحديث البنية التحتية اللازمة لمختلف البنوك العاملة في الجزائر وتطوير البيئة القانونية للعمل المصرفي الإلكتروني لتفعيله وحمايته؛
 - الاستفادة من خبرات بعض الدول الرائدة في مجال الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي من خلال استعراض تجاربها، وتبادل الخبرات من خلال إرسال مهنين وأكاديميين جزائريين لهذه الدول وتكوينهم؛
 - ضرورة توسيع شبكة الموزعين الآلية للنقود، ونهائيات الدفع الإلكتروني من أجل الوصول إلى شريحة أكبر من المواطنين؛
 - يشكل ضعف فهم لغة التكنولوجيا أهم عائق أمام انتشار استخدام وسائل دفع إلكتروني في الجزائر، لذلك فإنه ينبغي على المصارف وضع برامج تسهر على توعية العملاء، خاصة تلك المرتبطة بالخدمات المعقدة والمعروضة لأول مرة، بحيث تصبح سهلة ومفهومة لكل فئات العملاء؛
 - تذليل الصعوبات لمستعملي البطاقات البنكية في مجال السحب والدفع الإلكتروني وتوسع استعمالها على نطاق واسع.



قائمة
المراجع

1. إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل-، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
3. أمل كرم خليفة، التجارة الإلكترونية مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2013.
4. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس لبنان، 2006.
5. باسم أحمر المبيضين ، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
6. ثناء علي الصافي، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الطبعة الثانية،الدار الجامعية عمان، الأردن، 2006
7. جمال قاسم، محمود عبد السلام، التجارة الإلكترونية، سلسلة كتب تعريفية، العدد20، أبوضبي،2021
8. عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية،2001.
9. محمد الكيلاني، الموسوعة التجارية: عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن،2008.
10. رمزي محمود، النقود والبنوك و التجارة الإلكترونية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر،2022.
11. نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004.
12. نوال عبد الكريم الأشهب، التجارة الإلكترونية، دار امجد للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2014.
13. ناهد فتحي الحموري،الأوراق التجارية الإلكترونية،دارالثقافة للنشر و التوزيع،عمان، 2009.
14. ناظم محمد نوري الشمري، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر و التوزيع، 2008.
15. وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع الطباعة، عمان، الأردن، 2012 .
16. خالد محمد ، عبد الزاق محمد، البنوك الإلكترونية، المركز العلمي لتبسيط العلوم للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر، 2022.

17. سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلق، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر و التوزيع ، القاهرة، مصر، 2021.

ثانيا: المذكرات

1. إيمان العاني، البنوك التجارية و تحديات التجارة الإلكترونية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.
2. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006.
3. بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية و بنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة سعد دحلب الجزائر، 2005.
4. جلاليلة عبد الجليل و عبد الفتاح دحمان، آلية تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود و مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر، 2019.
5. علي نايف محمد العنزي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت ، كلية إدارة المال و الأعمال، 2017.
6. زايدي حسينة، أهمية البنوك الإلكترونية في تحسين العمليات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2013.
7. مليكاوي حجيلة، مسعودان سهيلة، وسائل الدفع الإلكترونية و أثرها على الأداء المصرفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2019.
8. حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان، 2015.

9. صراع كريمة، واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية، المدرسة الدكتورالية للإقتصاد و إدارة الأعمال، جامعة وهران، 2014.
10. قصي محمد ناصر الصمصام، ثقافة الصيرفة الإلكترونية في سوريا، رسالة لنيل درجة الماجستير، للدراسات العليا في إدارة الثقافة، الجامعة الافتراضية السورية، 2015 .

ثالثا : المجالات (المقالات)

1. أحمر ضيف، بوعكاز عامر، نحو بناء إقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر -تحليل إحصائي للواقع و الافاق-، مجلة الإستراتيجية و التنمية، المجلد 09، العدد 16 مكرر، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019 .
2. حوصي مجذوب، سفيان عبد العزيز، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية (مع إشارة إلى مستقبلها في الجزائر)، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، العدد 03، 2013.
3. بصيرة محفوظ، نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلد 11، عدد 4، 2019
4. بلحاج بلخير، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات الضوابط والشروط)، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 03، العدد 02، 2019.
5. حسان بوزيان، مواقف الزبائن الجزائريين من البنوك الافتراضية - دراسة حالة البنك الافتراضي الليتواني بايسيرا، مجلة الدراسات الإقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 01، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2021 .
6. سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام المصرفي الجزائري- الواقع والمعوقات و الافاق المستقبلية - مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي -الجزائر-، 2016.
7. زافي أبو بكر، محمد طلحة، تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا- دراسة تحليلية لحالة الجزائر للفترة (2017-2021)، مجلة المقريري للدراسات الإقتصادية و المالية، العدد 06، 2022.
8. سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام المصرفي الجزائري- الواقع والمعوقات و الافاق المستقبلية - مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي -الجزائر-، 2016.
9. صليح بونفلة، عصام نجاح، بطاقة الدفع البنكية Cib و النظام القانوني للعقود الخاصة بها، مجلة العلوم القانونية و السياسية، المجلد 09، العدد 03، جامعة 08 ماي 1945 -قائمة- الجزائر -، 2018 .

10. عبد الهادي مسعودي و لخضر عروس ، تقييم واقع التجارة الإلكترونية و إستعمالات البطاقات الإلكترونية في الجزائر ، مجلة التنمية و الإقتصاد التطبيقي، العدد 02 ، جامعة المسيلة ، 2017.
11. عماروش خديجة إيمان، بطاقات الائتمان في الجزائر- دراسة حالة بطاقة فيزا للدفع المسبق لبنك التنمية المحلية (GDE)، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي عدد 24 جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2017.
12. كردي نبيلة، الشيك الإلكتروني، مجلة العلوم الإجتماعية و العلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، الجزائر، 2017.
13. العياطي جهيدة ومحمد بن عزة ، تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة و التقليدية، مجلة البحوث في العلوم الماليو و المحاسبية، المجلد 2 ، العدد 03 ، الجزائر ، 2017 .
14. مداح عربي، بارك نعيمة ، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي واقع و افاق ،مجلة الإقتصاد الجديد، العدد02، الجزائر، 2010.
15. ميادة بلعياش و حياة بن سماعيل، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية ، الجزائر، 2014.
16. نبيل ذانون جاسم ومثال مرهون ، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد العلوم الإقتصادية، العدد الخامس والعشرون، معهد الإدارة الرصافة، 2010.
17. يوسف مسعودي، أرجيلوس رحاب، مدى حجية التوقيع الالكتروني في الاثبات في التشريع الجزائري (دراسة على ضوء أحكام القانون (15-04)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، سداسية محكمة، العدد 11 ، المركز الجامعي لتمنراست-الجزائر -، 2017.
18. ريم هند، بوجاني عبد الكريم، التجارة الإلكترونية، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الإقتصادية، العدد الخاص، الجزائر ، 2021.

رابعاً: الملتقيات

1. قرفي عمار، حمزة رملي، البنوك الالكترونية مخاطرها وطرق الحماية منها: مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك و الاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال و تحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، يومي 23 و24 افريل 2018.

2. علاوية محمد، مولاي لخضر، آليات التجارة الإلكترونية كأداة لتفعيل التجارة العربية البيئية، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
3. مفتاح صالح، معارفي فريدة ، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس ، جامعة فيلاديفيا.
4. يوسف مسعداوي ، البنوك الإلكترونية e banking ، ورقة بحثية مقدمة بالملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والحولات الإقتصادية - واقع و تحديات- ، جامعة الشلف ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004.

خامسا : المواقع الإلكترونية

1. <https://www.bdl.dz/>
2. <https://www.paysera.com/v2/ar-DZ/blog/kayfiyat-tafaeel-westkhdam-betaqat-paysera>
3. <https://www.paysera.com/v2/fr-DZ/securite>
4. <https://www.bitakati.dz/fr/>
5. <http://www.bna.dz/>
6. <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9/>
7. <https://dpogroup.com/save-a-fortune-by-working-with-a-pci-dss-compliant-payment-processor/> , 25/05/2023, 13:15

المراجع باللغة الأجنبية

1. Badreddine aimeur, the role of e commerce in boosting the economic growth of developing countries, journal of management and social security research, vol(2),no(1), university of Abderrahmane Mira, Bejaia,Algeria ,2021.
2. Dempsy,donald,"what is electronic commerce", usa ,1998
3. Large Mohammed et Goui Djamel torque : un essai d'analyse sur l'utilisation de la carte électronique de retrait et de paiement interbancaire (cib) en Algérie, journal économique & financialreasearch, Oum el bouaghi université , six décembre 2016 .

4. Olufolabi osunmuyia,, online bankig and the risks involved ,reaserch journal of information technology, volume 02 , Cyprus , 2013.
5. Andrea Schaechter , Issues in Electronic Bankig : An overview , IMF Policy discussion paper, March 2022, .
6. Vipin j ain and others , An overview of electronic commerce , journal of contemporary issues in business, vol 27, No 3, 2021.

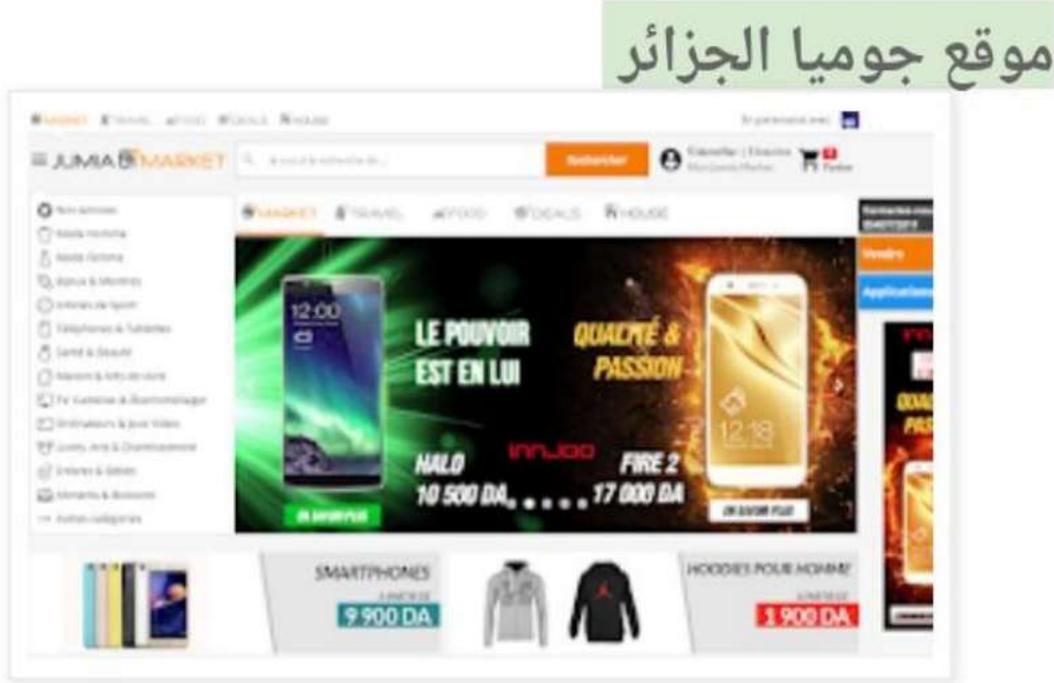


قائمة
الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق (1): موقع جوميا



المصدر : [/https://www.jumia.dz](https://www.jumia.dz)

الملحق(2) : موقع علي إيكسبرس



المصدر:

https://best.aliexpress.com/?af=2472405327&cn=42&cv=125511&k=https%3A%2F%2Fwww.aliexpress.com%2F&gclid=CjwKCAjwg-GjBhBnEiwAMUvNWx_tU-ZPhZpY02mkX_q-c78hFPw5DnKG7G0id6pBvMGLaCnB1M3N7BoCFngQAvD_BwE&aff_fcid=8b0a1ebfbc3f40fcb4764081b91ceb2-1685642426566-08472-AUNv37&aff_fsk=AUNv37&aff_platform=portals-promotion&sk=AUNv37&aff_trace_key=8b0a1ebfbc3f40fcb4764081b91ceb2-1685642426566-08472-AUNv37&terminal_id=79522f26f833491e8c9d5e8540820b5f

قائمة الملاحق

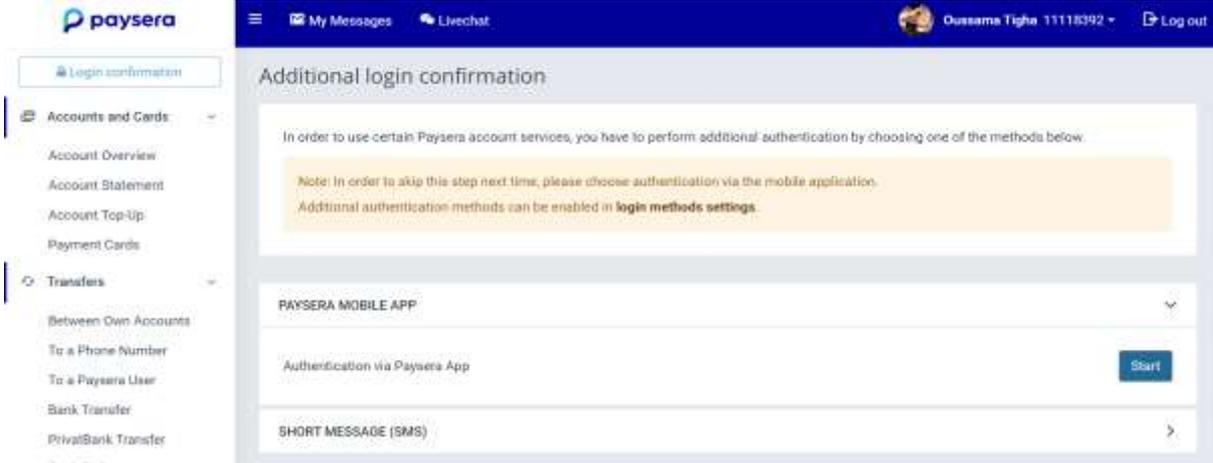
الملحق(3): موقع اشريلي

موقع اشري لي Echrily



المصدر : <https://echrily.com>

الملحق(4): تأكيد فتح حساب بايسيرا



المصدر : <https://bank.pysera.com/en/auth-confirmation>

قائمة الملاحق

الملحق(5): بطاقة فيزا بايسيرا



<https://www.paysera.com/v2/ar-DZ/blog/kayfiyat-tafaeel-westkhdam->

المصدر:
[betaqat-paysera](https://www.paysera.com/v2/ar-DZ/blog/kayfiyat-tafaeel-westkhdam-)

الملحق(5): شهادة pci dss



[https://dpogroup.com/save-a-fortune-by-working-with-a-pci-dss-](https://dpogroup.com/save-a-fortune-by-working-with-a-pci-dss-compliant-payment-processor/)

المصدر :
[compliant-payment-processor/](https://dpogroup.com/save-a-fortune-by-working-with-a-pci-dss-compliant-payment-processor/)