الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم: العلوم التجارية

الموضوع

أثر مخاطر وسائل الدفع الالكترونية على ممارسة التجارة الالكترونية

دراسة حالة بنك خليج الجزائر

– وكالة بسكرة –

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص: تجارة دولية

إعداد الطالب:
- بوجمعي هند

الأستاذ المشرف:
- جيلح الصالح

رقم التسجيل :	...../2018
تاريخ الإيداع	.....

الموسم الجامعي: 2017-2018

بسم الله الرحمن الرحيم

التشكـــــــر:

(... ربِّ أوزعني أن أشكر نِعمتك الّتِي أنعمتَ علي وعلى والدي أنْ أعْملَ صالحا ترضاه و أَدخِلني برحمتكَ في عِبادكَ الصَّالحين....) سورة النمل الآية ﴿19﴾

أقدم شكري و امتناني الخالص إلى الأستاذ " جيلح صالح " المشرف على عملي هذا، والذي لم يبخل علي بالنصائح و التوجيهات التي كانت بمثابة النور للإرتقاء بعملي هذا إلى مستوى أفضل فلك مني أستاذي خالص الشكر و العرفان .

كما أتقدم بالشكر إلى أساتذة أعضاء اللجنة الموقرة الذين وافقوا على مناقشة هذه المذكرة.

و أشكر كل أساتذة كلية العلوم التجارية و على رأسهم الأستاذ "بن عبيد فريد " و الأستاذة الفاضلة

" كساي نجوى " التي كانت لنا بمثابة الأخت والأستاذة "وصاف عتيقة"، والذين يذكرهم قلبي و لاتذكرهم ورقتي شكـــرا.

كما أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد.

الإهـــــداء :

أهـدي هذا العمـل المتواضـع إلـــــى :

والدي حفظهما الله و رعاهمـــا

زوجـــــــي، قرة عيني أولادي

العائلـــة الكريمة إخوة و أخوات

إلى جميع صديقاتي ورفيقات دربي ، إ لى كل من ساعدني في إعداد بحثـــي.

"هند"

الملخص :

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر مخاطر وسائل الدفع على ممارسة التجارة الإلكترونية، و قد قمنا باختيار إجراء دراسة ميدانية في بنك خليج الجزائر –وكالة بسكرة– لتنوع المنتجات و الخدمات فيه،مما جعله يحضى باستقطاب نسبة عالية من الزبائن.

و قد إعتمدنا أسلوب الإستبيان كآداة لجمع البيانات، ثم تحليلها من خلال spss، وقد توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة لمخاطر وسائل الدفع الإلكترونية التي يوفرها بنك الخليج لولاية بسكرة ،في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية عند مستوى معنوية 5 % ، وهذا من خلال العلاقة العكسية بين مخاطر وسائل الدفع و ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، بمعنى كلما زاد مستوى مخاطر الدفع الإلكتروني، تراجعت قدرة زبائن البنك محل الدراسة على ممارسة التجارة الإلكترونية بإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها لهم ، وهذا من خلال الدور الذي تلعبه مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في إعاقة التجارة الإلكترونية لدى زبائن بنك الخليج الجزائر لوكالة بسكرة

و توصلنا إلى أن المستوى العام لمخاطر وسائل الدفع الإلكتروني منخفض رغم الإرتفاع الملاحظ للمخاطر التقليدية و المستخدمين في بنك الخليج لولاية بسكرة،مقارنة بالمخاطر التشغيلية و القانونية و السلوكية فقد كانت نسبة الخطر منخفظة جدا.

الكلمات المفتاحية :مخاطر الدفع الإلكترونية ،التجارة الإلكترونية، AGB.

Résumé :

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer l'impact du risque des moyens de paiement électronique (E-Paiement) sur la pratique du commerce électronique (E-Commerce). Cette investigation s'est déroulée à Algérie Golf Bank- agence de Biskra- AGB-, vue de sa Fiabilité en termes du paiement électronique, ses offres attirants, variété des produits et services, ainsi sa haute performance de sécurisation aux services du E-commerce. La méthodologie de recherche adoptée réside en deux essentielles étapes : i) construire un questionnaire et distribuer le vers un échantillon de clients du Bank, ii) analyser les données par le programme SPSS.

Les résultats obtenus révèlent la présence d'impact significatif des risques du E-paiement sur le pratique du E- Commerce au sein de l'AGB, à un niveau de signification qui ne dépasse 5% .Cela traduit que la pratique des clients est inversement proportionnelle avec les risques des moyens de paiement électroniques au sein de l' AGB. En d'autre terme, plus le risque du E–payement est trop important, plus la pratique du E-Commerce est réduite chez les clients d'Algérie Golf Bank- agence de Biskra-. Le risque permanent de l'E-paiement engendre un handicap permanent sur le E-commerce chez les clients de l'AGB.

Mots clés: risques des moyens de le E–payement, E-commerce, AGB.

1- قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
البسملة	
شكر وعرفان	
إهداء	
الملخص	
قائمة المحتويات	**II-I**
قُائمة الجداول والأشكال و الملاحق	**III**
الإطــار النظري	
مقــدمــة	أ- ي
الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية	**44-2**
تمهــيد	**2**
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	**19-3**
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية	
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية	
المطلب الثالث : الوسائط الإلكترونية	
المطلب الرابع : مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكترونية	
المبحث الثــاني: ماهية مخاطر الدفع الالكترونية و أنواعها	**33-19**
المطلب الأول: مفهوم مخاطر الدفع الالكترونية	
المطلب الثـاني: أنواع مخاطر الدفع الإلكترونية	
المطلب الثالث: مخاطر خاصة ببطاقة الإئتمان	
المطلب الرابع: الجرائم المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني	
المبحث الثالث : آليات إدارة المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية	**43-33**
المطلب الأول : إدارة المخاطر و مبادئها	
المطلب الثاني : الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكترونية	
المطلب الثالث : الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكترونية	
المطلب الرابع : الحماية الرقابية لوسائل الدفع الإلكترونية	

خلاصة الفصل	**44**
الفصل الثاني: التجارة الإلكترونية وعلاقتها بمخاطر الدفع الإلكتروني	**79-46**
تمهيد	**46**
المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية	**55-47**
المطلب الأول: نشأة و تطور التجارة الإلكترونية	
المطلب الثـاني: تعريف وخصائص التجارة الإلكترونية	
المطلب الثـالث: التمييز بين التجارة الإلكترونية و التجارة التقليدية	
المطلب الرابع : أهمية التجارة الإلكترونية و مستوياتها	
المبحث الثاني: ممارسة التجارة الإلكترونية	**65-55**
المطلب الأول: أركان التجارة الإلكترونية و مجالاتها	
المطلب الثاني : أطراف التجارة الإلكترونية	
المطلب الثالث : متطلبات تحول المؤسسات نحو التجارة الإلكترونية	
المطلب الرابع : مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية	
المبحث الثالث : متطلبات التجارة الإلكترونية	**78-65**
المطلب الأول : البنية التحتية للتجارة الإلكترونية	
المطلب الثاني : البنية التشريعية قانون الأنسترال النموذجي	
المطلب الثالث : الموارد البشرية المؤهلة	
المطلب الرابع : وسائل دفع الإلكترونية آمنة	
خلاصة الفصل	**79**
الإطار التطبيقي	
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الخليج –وكالة بسكرة–	**126 -81**
تمهيد	**81**
المبحث الأول : تقديم بنك الخليج والوكالة البنكية ببسكرة	**98 -82**
المطلب الأول : تقديم بنك الخليج الجزائر	
المطلب الثاني : تعريف وكالة بنك الخليج ببسكرة	
المطلب الثالث : الأنظمة والخدمات والمنتجات الإلكترونية في بنك الخليج –وكالة بسكرة–	
المطلب الرابع : مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الحماية منها في بنك الخليج	
المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	**106 -98**
المطلب الأول : التعريف بآداة الدراسة الميدانية (الإستبانة)	
المطلب الثاني : إختبار صدق و ثبات أداة الدراسة (الإستبانة)	
المطلب الثالث : تحليل عينة الدراسة	

المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة الميدانية	**126 -106**
المطلب الأول : عرض نتائج تحليل المحور الثاني (مخاطر الدفع الإلكتروني)	
المطلب الثاني : عرض نتائج تحليل المحور الثالث (ممارسة التجارة الإلكترونية)	
المطلب الثالث : إختبار الفرضيات	
خلاصة الفصل	**127**
الخاتـــــمة	**132 -129**
المصادر والمراجع	
الملاحق	

2-قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	مراحل تقديم الخدمات المالية المصرفية و مخاطر كل مرحلة	22
(2-1)	الطرق التقليدية و الحديثة لشراء منتج	52
(2-2)	خطة تحول المؤسسة للتجارة الإلكترونية	60
(3-1)	درجات مقياس ليكرت الخماسي	100
(3-2)	الحدود الدنيا و العليا لمقياس لكيرت	100
(3-3)	معاملات صدق المحور الثاني "مخاطر الدفع الإلكتروني" في الإستبانة	102
(3-4)	معاملات صدق المحور الثالث "ممارسة التجارة الإلكترونية " في الإستبانة	102
(3-5)	معاملات ثبات الإستبانة	103
(3-6)	إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	103
(3-7)	توزيع العينة حسب الجنس	104
(3-8)	توزيع العينة حسب السن	105
(3-9)	توزيع العينة حسب المؤهل	105
(3-10)	توزيع العينة حسب الوظيفة	106
(3-11)	إجابات أفراد العينة حول البعد الأول "المخاطر التشغيلية"	106
(3-12)	إجابات أفراد العينة حول البعد الثاني "المخاطر القانونية"	107
(3-13)	إجابات أفراد العينة حول البعد الثالث "المخاطر السلوكية "	108
(3-14)	إجابات أفراد العينة حول البعد الرابع "المخاطر التقليدية "	109
(3-15)	إجابات أفراد العينة حول البعد الخامس "مخاطر المستخدمين "	111
(3-16)	إجابات أفراد العينة حول المتغير المستقل "مخاطر الدفع الإلكترونية"	112
(3-17)	إجابات أفراد العينة حول المتغير التابع "ممارسة التجارة الإلكترونية"	114
(3-18)	تحليل التباين للإنحدار	117
(3-19)	نتائج تحليل الإنحدار لعلاقة مخاطر الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية	117
(3-20)	نتائج تحليل الإنحدار لأثر المخاطر التشغيلية في ممارسة التجارة الإلكترونية	118
(3-21)	نتائج تحليل الإنحدار لأثر المخاطر القانونية في ممارسة التجارة الإلكترونية	119
(3-22)	نتائج تحليل الإنحدار لأثر مخاطر سلوك الزبائن في ممارسة التجارة الإلكترونية	120
(3-23)	نتائج تحليل الإنحدار لأثر المخاطر التقليدية في ممارسة التجارة الإلكترونية	121
(3-24)	نتائج تحليل الإنحدار لأثر مخاطر المستخدمين في ممارسة التجارة الإلكترونية	121
(3-25)	إختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس	123

(3-26)	تحليل إبداع العاملين حسب الجنس	123
(3-27)	إختبار Anova لتحليل التباين الأحادي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب السن	124
(3-28)	إختبار Anova لتحليل التباين الأحادي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب المؤهل	124
(3-29)	إختبار Anova لتحليل التباين الأحادي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب الوظيفة	125

3-قائمة الأشكال و المخططات

الرقم	العنوان	الصفحة
01	النموذج المقترح للدراسة	هـ
(1-1)	أحد مواقع شركات إصدار النقود الرسمية يسمى E-cash	06
(1-2)	صورة لنموذج عن بطاقة مصرفية ماستر كارد	08
(1-3)	صورة لنموذج عن بطاقة الدفع	09
(1-4)	الدفع الإلكتروني بإستخدام بطاقة الإئتمان	11
(1-5)	دورة إستخدام الشيك الإلكتروني في عملية الدفع	13
(1-6)	عناصر المخاطر التشغيلية لدى المصارف وفق لجنة بازل	26
(1-7)	وضع جدار الحماية	37
(2-1)	الفرق بين التجارة الإلكترونية و التجارة التقليدية	52
(2-2)	أهم الأطراف المتعاملة بالتجارة الإلكترونية	59
(2-3)	علاقة مخاطر الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية	78
(3-1)	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	83
(3-2)	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة–	85
(3-3)	بطاقات الفيزا المسبقة الدفع لبنك الخليج الجزائر	89
(3-4)	بطاقة الفيزا الكلاسيكية لبنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة–	90
(3-5)	بطاقة الفيزا لبنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة–	91
(3-6)	بطاقة الماستر كارد لبنك الخليج الجزائر	91
(3-7)	خدمة كومكس أونلاين لبنك الخليج الجزائر	93
(3-8)	اسم المستخدم و كلمة المرور	96
(3-9)	تقنية عمل NAT	97
(3-10)	خيارات التحديث التلقائي	98

3-قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	رسائل على شبكة سويفت خاصة بعمليات الإستيراد و التصدير
02	أمر تحويل خاص ببنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة.
03	إستمارة خاصة بفتح حساب لأحدى الزبائن لبطاقة الفيزا لبنك الخليج لوكالة بسكرة
04	إستمارة خاصة بعقد الإشتراك بالنسبة لبطاقة فيزا بنك الخليج الجزائر(وثيقة خاصة بالبنك).
05	حدود المعاملات المالية الخاصة بالبطاقات الدولية فيزا كارت و ماستر كارد.
06	الإستبيان.

قائمة المحكمين

	الإسم واللقب	الرتبة	المكان
01	أ/جيلح الصـــالح	أستاذ مساعد أ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
02	أ/ وصاف عتيقة	أستاذ مساعد أ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
03	أ/ رايس عبد الحق	أستاذ مساعد أ	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المقدمة

أولا/ تمهيد

لقد أدى التطور الكبير والمتسارع في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتطورات الحديثة في مجال الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالاقتصاد والمعلومات، من أبرز هذه الأشكال نجد التجارة الالكترونية، كونها إحدى قطاعات هذا الاقتصاد، والمحرك الأساسي له، ويعتبر هذا القطاع الأكثر نموا في اقتصاديات الدول المتقدمة، لأنه يعتمد على الوسائل الالكترونية، وتولي الدول المتقدمة أهمية كبيرة للتجارة الالكترونية، لما يتوفر لديها من مقومات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ومن هنا فالتجارة الالكترونية هي عبارة عن تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنيت والشبكات التجارية الأخرى، ومن خلال تبادل البيانات الكترونيا، ويعتبر العمل المصرفي من الأمور التي أفرزها التطور التكنلوجي الهائل في مجال الاتصالات، حيث تم استحداث وسائل دفع جديدة تكون ملائمة ومناسبة لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية، وصار بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية كسداد الفواتير (سلع وخدمات عن طريق الاتصال الهاتفي والالكتروني).

إذن فالعمليات المصرفية الإلكترونية وفرت عددا من المزايا بالنسبة للعملاء، كما أنها أدت لظهور فرص جديدة لأعمال البنوك من تحقيق الربحية، وتحقيق الميزة التنافسية، وكذا توفير فرص تسويقية جديدة وتوزيع واسع الانتشار الى تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وبما أن العمليات المصرفية الإلكتروتية تعتمد بشكل أساسي على وسائل الدفع الإلكتروني، فقد تزايدت أهمية هذه الأخيرة للعملاء باعتبارها أداة وفاء وقرض وسحب، وللبنوك باعتبارها فتحت فرصا جديدة للتوسع في الخدمات وتحقيق الأرباح، إلا أنه رغم الايجابيات التي وفرتها هذه وسائل الدفع الالكتروني، الا أنها في نفس الوقت تبقى محفوفة بالعديد من المخاطر، كون أن هناك ارتباط وثيق بين العمليات الالكترونية وأمن المعلومات، التي قد تؤدي إلى الاستلاء على أرصدة العملاء أو أموال البنك.

ثانيا/ إشكالية الدراسة:

ضمن هذه التطورات والمخاطر التي عرفتها وسائل الدفع الالكترونية، مما يجعلها تؤثر بشكل كبير على الثقة في التجارة الإلكترونية، وبالتالي توسعها وإقبال الأفراد والمؤسسات على ممارستها، تبرز إشكالية البحث التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما أثر مخاطر وسائل الدفع الالكتروني على ممارسة التجارة الالكترونية ؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

1. ما هو أثر مخاطر التشغيل العملية المتواجدة في وسائل الدفع الالكتروني على ممارسة الزبائن للتجارة الالكترونية؟

2. ما هو أثر المخاطر القانونية المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الالكتروني على ممارسة الزبائن للتجارة الالكترونية؟

3. ما هو أثر المخاطر التقليدية في المعاملات البنكية عند استخدام وسائل الدفع الالكتروني على ممارسة الزبائن للتجارة الالكترونية؟

4.ما هو أثر المخاطر المتعلقة بسلوكيات العملاءعند استعمالهم وسائل الدفع الالكتروني على ممارسة للتجارة الالكترونية؟

5.ما هو أثر المخاطر المتعلقة بالكوادر البشرية (المستخدمين) لمتابعة وسائل الدفع الالكتروني على ممارسة للتجارة الالكترونية؟

ثالثا/ فرضيات الدراسة:

للإجابة عن هذه الإشكالية، وضعنا بعض الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية أقل من 5%، لدى زبائن بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

وتندرج تحت هذه الفرضية ،الفرضيات الفرعية التالية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر التشغيل والاستخدام العملي لوسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية أقل من 5%، لدى زبائن بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر القانونية المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية أقل من 5%، لدى زبائن بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر المصرفية التقليدية التي تبقى ترافق وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية أقل من 5%، لدى زبائن بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر السلوكية عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية أقل من 5%، لدى زبائن بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر المستخدمين(الكوادر البشرية) عند إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية،عند مستوى معنوية أقل من 5%،لدى زبائن بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة).

الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات زبائن بنك الخليج الجزائر(وكالة بسكرة) لعبارات مخاطر الدفع الإلكتروني تبعا للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة عند مستوى دلالة أقل من 5%.

وتتفرع بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة زبائن بنك الخليج (وكالة بسكرة) للتجارة الإلكترونية تعود للجنس، عند مستوى معنوية أقل من 5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة زبائن بنك الخليج (وكالة بسكرة) للتجارة الإلكترونية تعود للسن، عند مستوى معنوية أقل من 5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة زبائن بنك الخليج (وكالة بسكرة) للتجارة الإلكترونية تعود للمؤهل، عند مستوى معنوية أقل من 5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة زبائن بنك الخليج (وكالة بسكرة) للتجارة الإلكترونية تعود للوظيفة، عند مستوى معنوية أقل من 5%.

رابعا/ مبررات اختيار الموضوع :

❖ الرغبة الذاتية في فهم واستخدام الممارسات البنكية الحديثة، كأساليب الدفع الحديثة وكيفية العمل بها، والاخطار الناتجة عن عدم استخدامها بالطريقة الصحيحة.

❖ الرغبة الذاتية في فهم ممارسة التجارة الإلكترونية، سواء تعلق الأمر بمزاياها وفوائدها أو مخاطرها وصعوباتها، مما يسمح بالاستفادة الآمنة منها في الحياة العملية.

❖ أهمية وجدة الموضوع بحد ذاته، نظرا لحداثة نظم الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية في الجزائر، مما يجعلهما مجالا هاما للدراسة الأكاديمية والممارسة العملية.

❖ محدودية الأبحاث في مجال التجارة الالكترونية على مستوى الكلية، وخاصة الأبحاث التي تربط التجارة الإلكترونية بمخاطر وسائل الدفع الإلكتروني، ولهذا فالبحث يعد إضافة جديدة عساها تُثري المراجع في الموضوع.

❖ عدم التوفيق في استخدام وسائل الدفع الالكترونية من طرف مستخدميها وخاصة في البنوك الجزائرية، والمخاطر العديدة التي تحيط المتعامين بهذا النوع من الوسائل الحيثة.

❖ ضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير البنية الاساسية من سياسات والتشريعات الداعمة مع استمرارية دعم البحوث و تطوير الاداء المصرفي الالكتروني وتخفيض المخاطر المرافقة لها.

❖ التطورات التي يشهدها النظام المصرفي الجزائري، خاصة في مجال التعاملات الالكترونية والمخاطر المترتبة عليها ونشر الوعي المصرفي لدى المواطن بصفة عامة، والطبقة الجامعية بصفة خاصة.

❖ استمرارية ظهور ابتكارات دولية متعلقة بمخاطر وسائل الدفع، ومواصلة الجهود المهتمة بالقضاء على العراقيل التي تحد من انتشارها ونجاح هذه الوسائل.

❖ يعد إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية تجربة جديدة في الجزائر وهي تباشر في تطبيقها، لذلك من المهم التعرف على الجديد فيها كل لحظة.

خامسا/ أهمية الدراسة:

لا زالت ممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر في مستوى بدائي، مقارنة حتى بالدول المجاورة، ويعود ذلك لعدة أسباب لعل أهمها تخلف وسائل الدفع الإلكتروني التي تتيحها المنظومة المالية والمصرفية للمواطنين، مما يجعل فهم واختبار العلاقة بين متغيري البحث في جانبيها النظري والتطبيقي ذات أهمية كبيرة، إذا أرادت الجزائر تطوير ممارسة التجارة الإلكترونية، وبما أن وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر هي العنصر الأساسي في تنظيم وتطوير اقتصاديات دول العالم، وذلك لاستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية و التجارية لكنها تبقى محفوفة بالعديد من المخاطر عند استعمالها في تسوية المعاملات المالية والتجارية، وبشكل خاص في مجال التجارة الإلكترونية، وهو ما يجعل البنوك والأفراد يترددون في استعمالها، إن لم تكن هناك أساليب وإجراءات عملية لمعالجة هذه المخاطر والسلبيات في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية.

سادسا/ أهداف من الدراسة:

إن الأهداف الأساسية من وراء معالجة هذا الموضوع، تتجلى في مايلي:

❖ محاولة تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكترونية ومختلف أنواعها، مع ابراز المخاطر المتعلقة بها مع التركيز على طرق إدارة هذه المخاطر والتأمين عليها.

❖ محاولة تسليط الضوء على واقع استخدام زبائن بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة) لوسائل الدفع الإلكترونية في معاملاتهم بشكل عام، وفي التجارة الإلكترونية بشكل خاص، والمخاطر الناتجة عن استخدامها وكيفية إدارتها.

❖ الوقوف على أنواع وسائل وأدوات وتقنيات الدفع الإلكترونية وآلية استعمالها من طرف البنك والزبائن على مستوى بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة) باعتباره أكثر البنوك إستخداما لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة .

❖ تقييم العلاقة بين مستوى المخاطر المختلفة المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على ممارسة التجارة الإلكترونية، من خلال اختبار تجربة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة، وتحسيسه بضرورة تطوير خدماته بطريقة تتوافق ومتطلبات التجارة و ذلك للحفاظ على مركزه التنافسي و عملائه.

سابعا/ نموذج الدراسة:

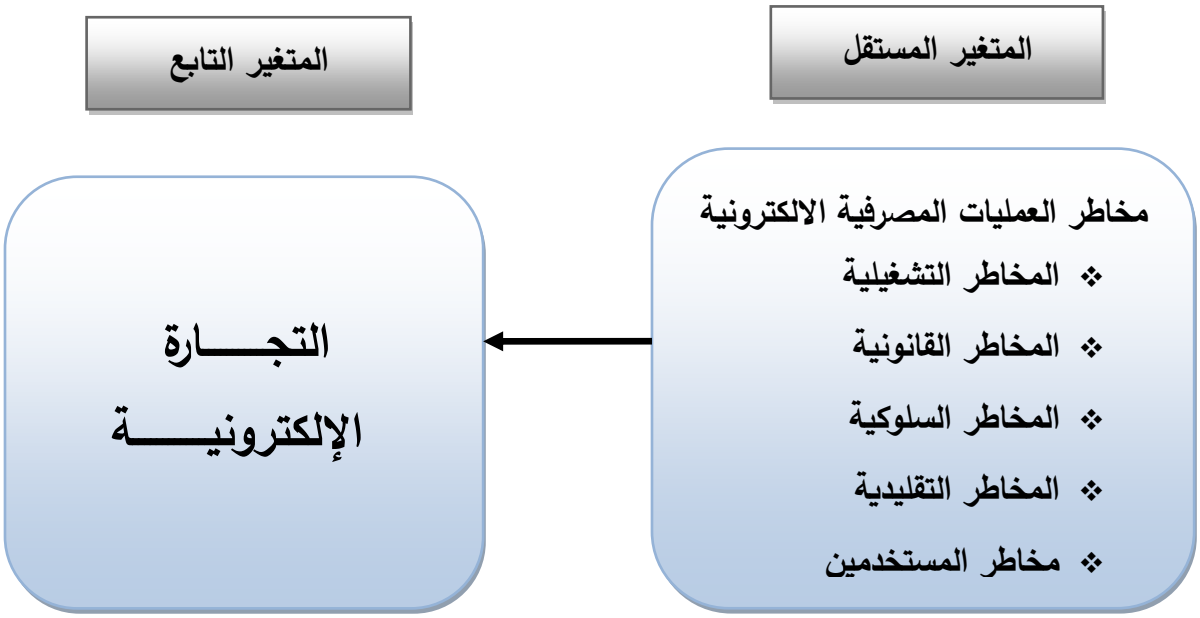
حسب الإشكالية والفرضيات سابقة الذكر، اشتملت الدراسة على نوعين من المتغيرات تتمثل في:

المتغير المستقل: مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية ويتضمن الأبعاد الآتية: المخاطر التشغيلية،المخاطر القانونية، المخاطر السلوكية،المخاطر التقليدية ومخاطر الكوادر البشرية(المستخدمين).

المتغير التابع: التجارة الإلكترونية.

وبناء على ما سبق، فنموذج متغيرات الدراسة يمكن تمثيله في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على المراجع المستخدمة في الدراسة

ثامنا/ وسائل جمع البيانات:

من بين الأدوات التي استخدمناها للقيام بهذا الدراسة، ما يلي:

1. **المسح المكتبي:** لغرض الوقوف على المراجع العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات هذا الموضوع، وكذا المجلات والأبحاث السابقة والإنترنت؛
2. **الاستبيان:** تعتبر الوسيلة الأساسية لجمع المعلومات الميدانية في البحث، وهذا بغرض معرفة مدى تاثير المخاطر على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الالكترونية للزبائن على مستوى البنك محل الدراسة.
3. **المقابلات الشخصية:** لجمع البيانات والمعلومات التي تساعدنا على تحليل نتائج الاستبيان، وللحصول على توضيحات وتفسيرات إجابات الاستبانة.
4. **التحليل الإحصائي:** حتى نتمكن من تمثيل الأرقام بيانياً، لجأنا إلى استخدام الأشكال الإحصائية، بالاستعانة ببرمجيات خاصة بالميدان.

تاسعا/ منهج الدراسة:

يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، ولتحقيق اهداف البحث يتم الاستعانة بالمصادر الثانوية من خلال الكتب ومواقع الانترنيت والملتقيات، أما المصادر الأولية فتتمثل في تصميم وتوزيع استبانة على مجتمع الدراسة المرتبطة بموضوع البحث.

عاشرا/ الدراسات السابقة:

لقد تمت معالجة مواضيع عديدة تهتم بالمخاطر البنكية لوسائل الدفع الالكترونية في دراسات وأبحاث سابقة، ونذكر الأقرب منها لموضوع البحث هي:

1. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد1، جامعة غزة، 2010.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على أنواع أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها في بنك فلسطين، والمخاطر والتحديات التي تنجر عن تطبيقها، ونظم الرقابة التي تساعد في التحكم في تلك المخاطر، وقد استخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات حول الموضوع، حيث قام بتوزيع 30 استمارة على مسؤولين يعملون في الإدارة العامة للبنك وفروعه بفلسطين، ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة، فإن عينة الدراسة شملت كل أفراد المجتمع، وبعد تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS، توصل الباحث لعدة نتائج أهمها ما يلي:

- تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت يتسبب في إحداث نقله متطورة في بيئة العمل المصرفي، بفعل الخصائص الفنية لتكنولوجيا شبكة المعلومات، مما يستلزم وجود ضوابط قبل الدخول في العمل المصرفي الإلكتروني لتخفيف المخاط ر الناجمة عنها .
- الضعف النسبى في حجم الخدمات التي يقدمها البنك، من خلال أدوات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات، وعدم كفاية وفاعلية أنظمة الرقابة على المعلومات، من حيث ضرورة تحديد المهام داخل وحدة أنظمة المعلومات.
- توفر الدعم الحكومي يشكل دوراً هاماً في إنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفي توفير البنية الأساسية المطلوبة من شبكات إتصالات آمنة وحاسبات، بالإضافة إلى سياسات وتشريعات داعمة.

2. خضراوي نعيمة، إدارة المخاطر البنكية، دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والاسلامية: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، 2009/2008.

تهدف هذه الدراسة إلى ابرا ز المفاهيم الأساسية للمخاطر وكيفية إدارتها وطرق قياسها في البنوك التقليدية، ومناقشة المخاطر التي تختص بها البنوك الإسلامية، وابراز الفرق في ادارة المخاطر بين البنوك الإسلامية والتقليدية، وقد توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- العمل المصرفي معرض لمخاطر عدة، وذلك من دون التمييز بين البنوك التقليدية والإسلامية
- ضرورة توفر إدارة المخاطر في البنوك لضمان استمرارية عملها ·
- يجب اعتماد تقنيات واضحة للتعامل مع المخاطر التي تتعرض لها البنوك.
- يجب إتباع خطوات منظمة ومتناسقة عند التعامل مع المخاطر وفق نظام شامل لإدارة المخاطر .

- البنوك التقليدية باعتبارها مؤسسة مالية تعمل كوسيط مالي ينطوي عملها على مخاطر متنوعة.
- اعتماد البنوك التقليدية على أدوت رصد ووسائل تغطية تحمل في طياتها مخاطر شديدة.
- تعدد مخاطر البنوك يجبرها على إدارتها كل حسب سياسات و إجراءات معينة.
- البنوك الإسلامية تعمل وفق ضوابط شرعية تجعلها أكثر مقدرة على المضي في استمرارية عملها.
- رغم تعدد المخاطر و التحديات التي تتميز بها البنوك الإسلامية عن نظيرتها التقليدية إلا أنها أكثر مقدرة على التحكم بها.
- الصناعة المصرفية الإسلامية تعمل على توفير المتطلبات الضرورية لإدارة مخاطرها .
- البنوك الإسلامية لا تمنح التمويل دون دراسة عميقة للمشاريع المراد تمويلها ، وإذا فعلت فهي تتابع المشروع أو تشارك فيه .
- إن لجنة بازل دعمت دور البنوك المركزية في تفعيل الرقابة على البنوك بإدراج مقاييس إدارة مخاطر الائتمان و مخاطر السوق و المخاطر التشغيلية كأهم أولوياتها .

3. تومي ابراهيم، النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية للاعتماد الإيجاري، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، 2008/2007.

تتمثل أهداف الدراسة إلى تقييم إستراتيجيات إدارة مخاطر الإئتمان التي تتبناها البنوك التجارية بغية المحافظة على متانة رأس المال، ومراجعة التدابير والإجراءات التي تعدها البنوك التجارية لتطوير إدارة مخاطر الإئتمان لديها وفقا لمتطلبات بازل ، وهذا من خلال إستقصاء آراء المهنيين في بعض البنوك التجارية العاملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية للإعتماد الإيجاري حول جملة من القضايا المتعلقة بتحليل مخاطر الإئتمان، وبناء مستقبل القرار الإئتماني.

أما أهم النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة فهي كالتالي:

- أدى قصور إتفاقية بازل الأولى في مواجهة بعض المخاطر التي شهدتها بعض الدول إلى ظهور إتفاقية بازل الثانية التي تعتبر تحول جوهري في إدارة المخاطر من حيث المفهوم و الأدوات.
- عمل بنك الجزائر على تكييف قواعد إحترازية تتناسب مع المتطبات الدولية، التي أقرتها لجنة بازل الأولى مراعيا في ذلك خصوصية العمل المصرفي المحلي.
- تحترم البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية عموما،القواعد و النظم الإحترازية التي أقرها بنك الجزائر، إلا أنه في بعض الحالات قد يحصل عدم إحترام للبعض منها، وفي حالات نادرة عدم إحترام نسبة الملاءة.

4. غالب عوض الرفاعي، فيصل صادق، إدارة المخاطر في المصارف الاسلامية، مداخلة في المؤتمر الدولي السابع حول ادارة المخاطر واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة بالأردن، يومي 18/16 أفريل 2007.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم الوسائل والأساليب التي تستعملها البنوك الاسلامية في إدارة المخاطر المالية، وتحديد ما إذا كانت تتطابق مع مبائ العمل المصرفي الاسلامي، وتميزت بها هذه الدراسة

بإعطاء مفهوم واسع للمخاطر البنكية، حيث لا تحصرها فقط في المخاطر الائتمانية، كما أوضحت أوجه التشابه والاختلاف بين البنوك التقليدية والإسلامية في إدارة المخاطر، وتعزيز ذلك بدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك البركة الجزائري، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها :

❖ تواجه الاستثمارات في المصارف الاسلامية العديد من المخاطر، سواء ماكان منها يتعلق بالعملاء المستثمرين وبالامكنيات الاستثمارية، وكذلك في نظم وأساليب العمل نفسه.

❖ إن ما تتعرض له الاستثمارات في المصارف الاسلامية، يختلف اختلافا كبيرا عن تلك المخاطر التي تواجهها النؤسسات المصرفية التقليدية، وبسبب عدم توفر الإمكانيات والمتطلبات اللازمة، ارتفعت نسبة المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية والمصرفية الاسلامية.

❖ ونتيجة لارتفاع مستوى المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية المصرفية الإسلامية، أدت الى العديد من الآثار والنتائج السلبية لمسيرة العمل الاستثماري الإسلامي.

5.لوصيف عمار، استراتيجية نظام لمدفوعات للقرن الحادي والعشرين، مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل والاستشراف الاقتصادي ،جامعة منتوري، قسنطينة،2009.

تهدف هذه الدراسة الى تقييم دور نظام المدفوعات الجزائري الحالي في الوفاء بمتطلبات العملاء، وذلك في ظل الإصلاحات الإقتصادية و الإجتماعية، ورصد مستقبل وسائل الدفع التقليدية، في ظل وجود وسائل الدفع الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى:

❖ تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس في استخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها، لكن ظهورها لم يؤدي إلى إختفاء وسائل الدفع التقليدية، وهذا يعود لسببين هما غياب ثقافة مصرفية في المجتمع الذي يتعامل كثيرا بالنقود، وهذا يعود إلى صغر الحملة الإعلامية المخصصة للتعريف بنظام الدفع الإلكتروني،وعدم الإقبال الواسع لإستخدام شبكة الأنترنيت، ومن جانب آخر لغياب التشريع القانوني الذي ينظم وسائل الدفع الإلكترونية.

❖ ظهور وسائل الدفع الإلكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية إلكترونية، تتلائم مع تطورات العصر من حيث السرعة و الفعالية التي يوفرها لها.

❖ لا تخلو وسائل الدفع الالكترونية من بعض العراقيل أهمها ظهور مشاكل تخص الجرائم الالكترونية، مما يتطلب إعداد التشريعات والإجراءات الكفيلة بمحاربة هذه النوع من الجرائم الجديدة.

❖ لم تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية الحل المثالي و البديل للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع التقليدية، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل جديدة التي تخص الجرائم الإلكترونية.

6.صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، 2014.

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على التجارة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الجديدة في عالم الاقتصاد، وأهم طرق الدفع المستعملة لتسوية معاملات التجارة الالكترونية والخطط التي تبنتها الجزائر لاعتماد هذه التجارة، وقد توصلت دراسة الباحثة الى عدة نتائج أهمها:

❖ غياب ثقافة الاقتصاد الرقمي اللاملموس، والاقتصاد الجزائري مازال اقتصاد تقليدي، والوسائل الالكترونية مازالت في بداية استعمالها، والمستهلك الجزائري مازال يفضل التنقل من أجل إجراء عمليات البيع والشراء.

❖ لا تملك الجزائر البنية التحتية من أجل تبني التجارة الالكترونية حاليا، وذلك لندرة امتلاك أجهزة الكمبيوتر والهاتف الثابت، بالإضافة إلى ضعف سرعة تدفق الانترنيت، وهذا يعوق ازدهار التجارة الالكترونية.

❖ انعدام الإحصائيات حول التجارة الالكترونية ناتج عن انعدام الجهات الرسمية المختصة بتنظيم وتنسيق وتعميم التجارة الالكترونية، فمثلا وزارة التجارة التي تم الاتصال بها ليس لديها أية معطيات حول هذا الموضوع.

7. العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري بقسنطينة، 2007/2006.

تهدف الدراسة إلى إبراز اهمية التجارة الالكترونية في نوسيع نطاق أعمال البنوك التجارية، واظهار الدور الذي يلعبه التسويق في تحقيق تأقلم البنوك مع البيئة الجديدة التي باتت التجارة الالكترونية طرفا بارزا فيها، وذلك من خلال استغلال الفرص وأيضا تفادي المخاطر، وتبيان دور البنوك التجارية باعتبارها وسيطا وطرفا فاعلا في التجارة الالكترونية، خصوصا أن لها الفضل في استحداث وسائل الدفع الالكتروني، وقد توصلت الدراسة إلى:

❖ تحولت البنوك في الجزائر إلى اعتماد اصلاحات لأنظمة الدفع، والتي تمخض عنها نظام التسويات الاجمالية الفورية، كنظام لإجراء التسوية الفورية بين البنوك التجارية الكترونيا.

❖ ان تحول النظام البنكي في الجزائر الى استعمال الدفع الإلكتروني هو خطوة أولى في تبني التجارة الإلكترونية، مع ضرورة توافر عوامل أخرى كالتشريعات المناسبة، تكنولوجيا المعلومات والإنترنت.

❖ تتطلب نظم الدفع والتجارة الإلكترونية التفكير في رفع أداء العمليات الإلكترونية بين البنوك، وسرعة انجازها وحمايتها من مخاطر الغش والتزوير، وهو شرط آخر لتبني وسائل الدفع الالكترونية التي تشكل أساسا يدعم التجارة الالكترونية.

8. سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تحليل و إستشراف إقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011.

تهدف الدراسة لتسليط الضوء على التعرف على تكنلوجيا المعلومات و الإتصالات، وتبين تأثيرها على المجال التجاري ،والتطرق إلى أشكال التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها، وزاياها ووسائل الدفع التي يمكن إعتمادها في هذا النوع من المبادلات، ومعرفة واقع التجارة الإلكترونية في بلادنا،والكشف عن أهم التحديات و العقبات التي تحول دون تطورها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

❖ رغم تأخر الجزائر في مجال إختراق تكنلوجيا المعلومات و تبني التجارة الإلكترونية،إلا أن هناك مؤشرات على إمكانية تحسن القطاع، و أمل كبير في إنطلاق التجارة الإلكترونية في حال تم العمل على توفير البيئة التقنية والتوعوية والتشريعية، والتجارية المناسبة لتنمية هذه التجارة، خصوصا أن هناك الكثير من المؤسسات التي بدأت بالفعل تمارس بعض أعمالها عبر الأنترنيت.

❖ الإنطلاق الحديث لبعض المبادرات المحتشمة و المتواضعة لتطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائر، من خلال بعض المواقع التجارية على الأنترنيت مثل واد كنيس، قديلي، أشريلي،.....الخ.

❖ ضعف واضح في المؤشرات الغير المباشرة للتجارة الإلكترونية في الجزائر والمتعلقة أساسا في البنية التقنية للإتصالات و المعلومات، فرغم أن هذه البنية شهدت تطورات كبيرة خلال الفترة الأخيرة، لكنها مازالت دون المستوى المطلوب،والكافي لتطبيق التجارة الإلكترونية،سواء من حيث معدلات الإنتشار أوالجودة و التكاليف.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إن ما يميز الدراسة الحالية هو الجمع والربط بين متغيري البحث: مخاطر الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية ومحاولة إبراز تأثير مخاطر الدفع الإلكتروني على ممارسة زبائن بنك الخليج للتجارة الإلكترونية، وهو ما لم تتناوله الدرسات السابقة في الجزائر بشكل عام، وجامعة بسكرة بشكل خاص، حيث تناولت الدراسات السابقة أحد المتغيرين على حدى، رغم الارتباط الواسع بينهما.

صعوبات البحث:

من بين العوائق التي واجهتنا أثناء هذه الدراسة مايلي:

❖ صعوبة الحصول على بعض البيانات والمعطيات من البنك محل الدراسة (بنك الخليج لوكالة بسكرة)، بسبب عدم رغبة مدير البنك في إجراء الإستبيان داخل البنك، وعدم تعاونه لأسباب غير موضوعية.

❖ قلة المراجع المتخصصة في مجال مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية، التي غالبا ما نجدها تذكر كعنصر صغير في المراجع التي تتناول موضوع التجارة الإلكترونية.

❖ ضيق الإطار الزماني الكافي لإنجاز مذكرة تدرس هذا المجال الواسع لأثر مخاطر وسائل الدفع على ممارسة التجارة الإلكترونية.

الفصل الأول

الإطار النظري لمخاطر وسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد الفصل الأول:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذلك تبعا لتطورالحياة الاقتصادية وظـروف السوق والتطورات التكنولوجية، وقد حضيت بالقبول الاجتماعي لها،فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية كالملح والقمح، ونظرا لعيوبها الكثيرة، تحولت البشرية للنقود المعدنية كالذهب والفضة، وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير المسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية، تمخضت عنها وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية،وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلائم مع طبيعة العمليات والصفقات المالية والتجارة الإلكترونية.

إلا أنه بالتوازي مع المزايا التي تتوافر في وسائل الدفع الإلكتروني، والتي تعود للأطراف التي تتعامل بها في عالم المال والتجارة، مثل المصارف والمؤسسات والعملاء، نجدها تنطوي على مخاطر إضافية وجديدة ناتجة عن طبيعتها وطريقة استخدامها، مما يجعل المتعاملين بها يترددون في الثقة بها وفي استخدامها، إلا بوجود أدوات وآليات للحماية من هذه المخاطر، وهو ما استطاعت أن توفره التكنولوجيات والممارسات الحديثة في مجال الدفع الإلكتروني، وخاصة عند استعمالها في مجال التجارة الإلكترونية.

وللتطرق لوسائل الدفع الإلكتروني، والمخاطر التي تكتنفها، وطرق إدارة هذه المخاطر، نتناول في هذا الفصل الأول النظري من الدراسة المباحث التاليـــة:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثاني: ماهية مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثالث: آليات إدارة المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية، أدى إلى حتمية خلق وسائل الدفع الإلكترونية تتماشى مع خصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها لتسهيل معاملاتها، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني، خصائصها، أهميتها، وأنواعها.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني و خصائصها

لقد ظهرت وسائل الدفع الإكتروني نتيجة للتطور الحاصل في تكنولوجيات المعلومات والإتصالات، وكحاجة تتطلبها الأعمال التجارية والمالية المعاصرة، وقد فهمها يجب تناول تعريفها وتحديد خصائصها التي تميزها نعن وسائل الدفع التقليدي، وهو ما سنتناوله فيما يلـــي:

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكترونيـة

التعريف الأول: إن مصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء ،مثل التحويلات الالكترونية للأموال، الشيك الالكتروني والدفع بالنقود الالكترونيـة[1].

التعريف الثاني: "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للإتصالات".[2]

التعريف الثالث: يعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال التي هي في الأساس كثمن لسلعة أو لتقديم خدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".[2]

التعريف الرابع: "الدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها الحكومة بهدف تسهيل إجراءعمليات الدفع الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني بالبطاقات الإئتمانية."[3]

التعريف الخامس: هي حسب المجلس الاقتصادي الفرنسي" مجموعة التقنيات الإعلامية، المغناطيسية أو الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية، والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية ما بين المصرف، البائع والمشتري".[4]

---

[1] عبد الفتاح البيومي الحجازي، **مقدمة في التجارة الالكترونية العربية**، دار الفكر الجامعي، الأسكندرية، مصر، 2001، ص 25.

[2] المادة (69) منأمررقم 03-11 مؤرخفي 26 أوتسنة 2003، **المتعلق بالنقدوالقرض**،الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية–، العدد 52،الصادرة بتاريخ 27 أوت2003 ، ص11.

[2] سلطاني خديجة،**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية (دراسة حالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة)**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013، ص19.

[3] واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تيزي وزو، الجزائر،2012/2011، مذكرة غير منشورة، ص20.

[4] واقد يوسف، **نفس المرجع**، ص20.

التعريف السادس: يقصد بوسائل الدفع على أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في بطاقات المصرفية، والنقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية، وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع)، شبكة البطاقات[1].

ويفهم من تعاريف وسائل الدفع الإلكتروني، أنه لابد أن يتوفر في الوسيلة عنصران ضروريان، لكي تعتبر وسيلة دفع إلكتروني وهمـــا:

1. أن تمكِّن الوسيلة صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر، وورد في معنى الدفع المباشرأنه يقصد به الدفع الفوري أو الدفع المنتظم.

2. أن تتم لدفع عبر عملية الشبكات: ويعتبر القانون أن الدفع تم عبر الشبكات سواء أكان الدفع قد تم بصورةٍ إلكترونية كليًا أو جزئيًا، أو بمعنى آخر أن الدفع وتحويل الأموال قد استخدمت في إنفاذه شبكات إلكترونية في أي مرحلة من مراحل إنفاذ العملية.

بناء على التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكترونية:

"هي مجموعة الأدوات والوسائل التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية لتسوية المعاملات، لأداء الالتزامات وتحويل الأموال إلكترونيا، أي بطرق تقتصر على التبادل الإلكتروني للمعلومات والبيانات، وذلك باستخدام وسائط الكترونية تتخذ أشكال مختلفة، مثل البطاقات الممغنطة، البطاقات الذكية، البطاقات المصرفية،استعمالها يوفر جملة منالمزايا كالسرعة في التسوية، الانخفاض في التكلفة والسهولة في الاستعمال".

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتيــة: [2]

1-يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي يتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

2-يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3-يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعدين مكانيا، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنيت بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

---

[1] بورزق ابراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2008/2007، مذكرة غير منشورة، ص ص 28-29.

[2] لوصيف عمار، **استراتجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين –مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة،2008/2007، مذكرة غير منشورة، ص30-31

ثالثا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

من خلال ماسبق نستنتج أن وسائل الدفع الإلكترونية ظهرت كنتيجة حتمية للتطورات التقنية في مجالات الحاسب الآلي وثورة المعلومات والنمو السريع لاستخدام شبكة الانترنيت في تسوية المعاملات، عقد صفقات، واتمام المبادلات التجارية، أو مايعرف بالتجارة الإلكترونية.

حيث تتجلى أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في كونها وسائل دفع ملائمة للتطور التكنلوجي والعلمي، فهي تعمل على اتمام الصفقات والمعاملات بشكل سريع،مما يجعل الفرد المتعامل بها يربح الوقت،وكذا الجهد إلى جانب انخفاض التكلفة.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

استنادا إلى الثورة الحاصلة في مجال التجارة الإلكترونية،واكبتها ضرورة ايجاد وسائل دفع تكون بديلا للنقود التقليدية، أو ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونيةالتي يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم، وهذه الأخيرة لها أنواع عديدة ومتنوعة سريعة التطور، سنعرض في هذا المطلب أهم أنواعها.

أولا: النقود الإلكترونية

تعتبر النقود الإلكترونية من وسائل الفع الإلكترونية التي أصبحت تقبل بشكل متزايد وملفت للانتباه في تسديد مدفوعات محددة القيمة عبر شبكة الانترنيت، فهي بديلا للنقود التقليدية التي تتشابه معها في بعض خصائصها وتختلف وتتميز عنها في كونها الكترونية.

1. تعريفها:

التعريف الأول:تعرف النقود الإلكترونيةعلى أنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح الرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية التي اعتدنا تداولهـا[1].

التعريف الثاني:وهي نقود رقمية أو الكترونية تكافيء النقود الورقية والمعدنية، وتدعم الدفعات الإلكترونية التي لا تتم عن طريق بطاقات الدفع وخصوصا التي تكون بمبالغ صغيـرة[2].

التعريف الثالث:عرفها أيضا المصرف المركزي الأوروبي بأنها "مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية، يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب مصرفي عند إجراء الصفقة، وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما".

التعريف الرابع:ويعرفها صندوق النقد الدولي على أنها " قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل الكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك".[3]

---

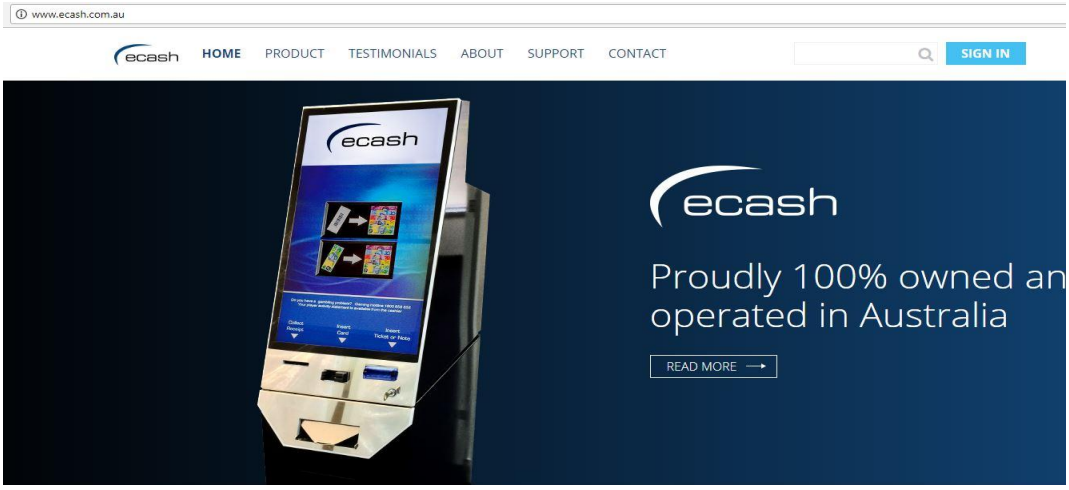
[1] ابراهيم بختي، **التجارة الالكترونية، مفهوم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 72.

[2] محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دار الفكرالجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2013، ص 34.

[3] عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، تقييم الاداء ومتطلبات الاصلاح**، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2012/2011، مذكرة غير منشورة، ص215.

إذن فالنقود الإلكترونية الرقمية "E-CASH" تمثل صورة متطورة من النقود، والتي يترتب عليها استخدام الطرق اللكترونية الحديثة،وهي تقوم على فكرة قيام المصرف بتحويل جزء من حساب عملائه إلى عملات الكترونية، ذات أرقام وعلامات خاصة وبوحدات عملة صغيرة، ويتم تحميلها بعد تشفيرها على الحساب الخاص بالعميل، من خلال أحد البرامج يسمى المحفظة، حيث تكون متاحة للخصم منها، وتحويلها للبائع لتسديد ثمن المشتريات،ولكن بشرط يكون البائع مشترك في نظام النقد الرقمي ايضا.[1]

شكل (1-1): أحد مواقع شركات اصدار النقود الرقمية يسمى "Ecash



المصدر: النقود الإلكترونية http://www.ecach.com.au تم الإطلاع عليه يوم 2018/02/14 17:15.a

2. أنواع النقود الإلكترونية:

يوجد نوعان من النقود الالكترونية هما:[2]

❖ **النقود الإلكترونية الإسمية:** يميز هذا النوع من النقود قدرتها على التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف.

❖ **النقود الإلكترونية غير الاسمية (مغفلة الهوية):** هذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل، فهي كالأوراق النقدية في التعامل، وليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولايمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

3. أسلوب التعامل بالنقود الإلكترونية:

❖ **نقود الكترونية عن طريق الشبكة LINE MONEY-ON:**

يتم سحب هذا النوع من النقود الرقمية من المصرفأو المؤسسة المالية، وتوضع على أداة معدنية داخلية في جهاز الحاسب الشخصي، وفي حال إرسال هذه النقود عبر الانترنيت ليس على المستخدم إلا الضغط على الفأرة، لهذا الجهاز إلى المستفيد من هذه النقود،وتتم هذه العملية في ظل اجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حدا كبيرا من الأمان والسرية،وتتطلب معظم الأنظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة إتمام الاتصال بين

[1] محمد الصيرفي، **البيع والشراء عبر الانترنيت**، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص215.

[2] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 59.

طرفي التعامل والمصدر إلكترونيا، من أجل التحقق من سلامة هذه النقود، وذلك للتقليل من احتمالية وجود الغش والتزوير.

❖ **نقود إلكترونية خارج الشبكة LINE MONEY-OF:**

هذا النوع من النقود الرقمية يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة،فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المختزنة بداخلها، وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي،واستخدام هذا النوع يولد قدرا كبيرا من المشاكل المتعلقة بالأمان.

4. خصائص النقود الإلكترونية

تتميز النقود الإلكترونية بمجموعة من السمات تتمثل في[1]:

❖ تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنيت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة المصرفية التقليدية.

❖ لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم،وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنيت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.

❖ بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونيةالتعاملات المصرفيةإلى حد كبيرفهي تغني عن ملىء الاستمارات واجراء الاستعلاماتالمصرفية عبر الهاتف.

❖ هي عملات الكترونية بشكل كامل تتداول عبر الانترنيت فقط من دون وجود مادي لها.

❖ تختلف عن العملات التقليدية بعدم وجود هيئة تنظيمية مركزية تقف خلفها، لكن يمكن استخدامها كأي عملة أخرى للشراء عبر الانترنيت أو حتى تحويلها إلى العملات التقليدية.

ثانيا: البطاقات الإلكترونية

والتي بدورها تنقسم إلى بطاقات مصرفية وبطاقات ذكيـــة:

1. البطاقات المصرفية الإلكترونية

توجد تسميات مختلفة لهذه البطاقات منها البطاقات البلاستيكية، بطاقات الوفاء،بطاقات الائتمان، البطاقات الدائنة، والبطاقات المصرفية، وهذه التسمية الأخيرة هي التسمية الشاملة لهذه البطاقات.

وتعرف **البطاقات المصرفية** على أنها" عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية تصدرها المصارفلصالح عملائه بدلا من حمل النقود".

وتعرف أيضا على أنها "أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد، المصارف والتجار، كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها، مقابل توقيع الأخير على ايصال بقيمة التزامه الناشيء عند شرائه السلعة أو حصوله على الخدمة لدى التاجر الذي يقوم

[1] ابراهيم بختي، **مرجع سابق**، ص75.

بدوره بتحصيل قيمة هذا الايصال من المصرف مصدر البطاقة، ويكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عن الدفع لمصدر تلك البطاقة"[1].

وتتخذ أغلب البطاقات شكلا مستطيلا مساحته(8*5) سم وتتضمن البيانات التاليــة:[2]

- ❖ إسم الهيئة الدولية وشعارها مثل ماستر كارت إضافة إلىإسمالمصرف أو الشركة المصدرة لها.
- ❖ رقم البطاقة، إسمحاملها، تاريخالإصدار، تاريخ الصلاحيةأوالإنتهاء.
- ❖ نموذج توقيع حامل البطاقة وهو شريط مستطيل ممغنط بطول البطاقة لتسهيل إدخالها في آلات معدة للتحقق من صحتها.

الشكل (2-1) صورة لنموذج عن بطاقة مصرفية ماستر كارد

المصدر:صورة لبطاقة ماستر كاردWWW.MasterCard.Com، تم الإطلاع عليه 2018/02/14، علىالساعة: 12: 16

والبطاقات المصرفية لها أنواع عديدية تتوفر في السوق أهمها هــي:

❖**بطاقة الدفع المسبق(Debitcards) :**

هي بطاقة يخول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات، حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى المصرف، ويلاحظ أن الوفاء بهذه البطاقة يتم بطريقتين، إحداهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته إلى التاجر، والذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في المصرف الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، وإن قام العميلبادخال الرقم السري في الجهاز وفوض المصرف في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر،تتم عملية التحويل مباشرة من حساب العميل 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 المصرف الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات،ثم الرجوع على حامل البطاقة بعد ذلك[3].

---

[1] بوعافية رشيد، **التحول الى وسائل الدفع الالكتروني وتحديات الجرائم المعلوماتية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة المدية، 2008، ص 07.

[2] جلال عايد الشورة، **مرجع سابق**، ص ص 22-23.

[3] مغني سليمة، **وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة دكتوراه ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص ادارة الأعمال، جامعة خميس مليانة، 2013-2014، ص 44.

الشكل (3-1): صورة لنموذج عن بطاقة الدفع

المصدر: بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر، من الموقع الإلكتروني:http://www.djazairess.com، تم الإطلاع عليه يوم2018/02/14، الساعة: 12: 16

- **بطاقة السحب الآلي (CACH CARD):**

يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه،ويتم اصدارها من جانب المصرف رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف،وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها المصرف مغلقا،وذلك عن طريق ادخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالمصرف وإدخال الرقم السري، وهو يتكون في الغالب من أربعة أرقام عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي، يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل،مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها، ويحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل، مبينا فيها مكان وتاريخ الائتمان، وذلك لأن العميل يسحب نقود من رصيده لدى المصرف[1].

- **بطاقات الائتمان (Credit Cards):**

هي بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها، ويتم حساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر، لأنها تعتبر اقتراضها مقدما من المصارف، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات بطاقة فيزا والماستر كارد[2].

وكتعريف عام لبطاقة الائتمان يمكننا القول بأنها " هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، شخصية،تصدرها المصارف وشركات التمويل الدولية،وتمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية دائمة ومستمرة،وبموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية المعتمدة لدى المصرفمصدرالبطاقة،على أن تتم التسوية فيما بعد،وتعد من وسائل الدفع على مستوى الدول"[3].

[1] محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003، ص 135.

[2] محمد الصيرفي، **مرجع سابق**، 2008، ص 212.

[3] محمد الصيرفي، **البيع والشراء عبر الأنترنيت**، دار المكتب الجامعي الحديث النشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص217.

وتعتبر هذه البطاقات من أكثر أنواع البطاقات انتشارا في العالم، حيث مازالت الكثير من الأعمال ومعاملات الادارة الإلكترونية تتم من خلالها، وتصدر المصارف هذه البطاقات، كما تقوم جهات أخرى غير مصرفية بإصدارها أيضا، وتصدر المصارف هذه البطاقات في حدود مبالغ معينة، ومن أمثلتها بطاقات تحمل صورة العميل منعا للتزوير والسرقة، كما يتم اصدارها بالعملتين المحلية والاجنبية.

وتوفر البطاقة الائتمانية لحاملها الوقت والجهد،كما أنها تمثل مصدر دخل للمصرف مقابل رسوم الخدمات المقدمة للعملاء،أو مقابل فوائد التأخير في السداد والتي يقوم بدفعها هؤولاء العملاء، كما أنها تنشط التعامل في الأسواق لسهولة التبادل من خلالها[1].

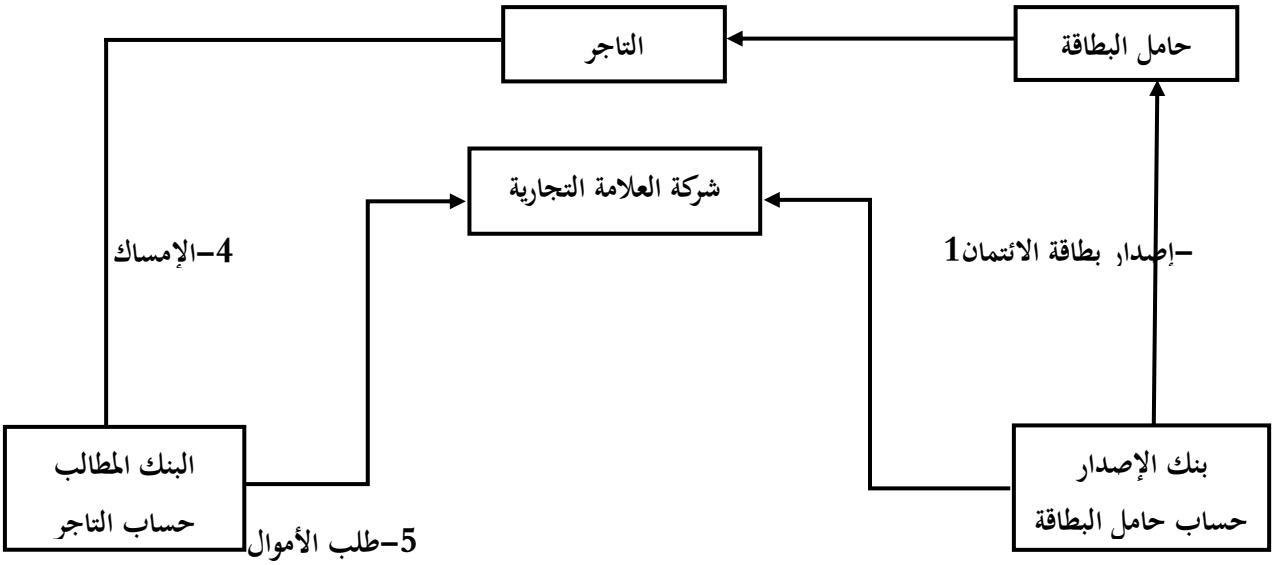
وتتميز بطاقة الائتمان بالخصائص التاليـــة[2]:

- **أداة ائتمان الكترونية:** حيث يقوم المصرف(مصدر البطاقة) بسداد قيمة ما يحصل عليه حامل البطاقة من السلع والخدمات، على أن يقوم الأخير بسدادها لاحقا للمصدر على دفوعات حسب الاتفاقذ، وتعد أداة الكترونية لكونها ليس مجرد بطاقة ورقية أو بلاستيكية،وإنماتحتوي على شريط ممغنط ورقاقة حاسوبية تخزن فيها المعلومات.
- **أداة وفاء وضمان:**فانها أداة وفاء كونها تمكن حاملها من تقديمها للتجار كمقابل لثمن مشترياته بدلا من دفع الثمن نقدا، وأداة ضمان كونها توفر للتجار ضمانا لاستيفاء ثمن مبيعاتهم مباشرة في حسابتهم المصرفيةدون عناء، وتعطي لهم الحماية من سرقة النقود أو اعسار المشتري.
- **أداة مصرفية متعددة الاطراف:** يستوجب التعامل بها ثلاثة أشخاص (مصدر البطاقة وحامل البطاقة والتاجر)، وكل طرف فيها يرتبط مع الآخر بعد مستقل عن الآخرين يرتب عليه التزامات وحقوق مستقلة عن تلك التي عقد غيره، فالعقد الذي يبرمه مصر البطاقة مع حامل البطاقة مستقل عن العقد الذي يبرمه مع التاجر.
- **وسيلة فعالة ومرنة للسداد التكاليف:** وذلك لسهولة حملها وإستخدامها فضلاً عن قلة تعرضهاللسرقة والضياع، الشيء الذي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المسوى المحلي والعالمي.
- **تحقق إيرادات وفائدة للجهة المصدرة لها:** تتمثل بالعمولة التي تحصل عليها من التاجر، مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات ومن العميل مقابل الائتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد.

[1] بوعافية رشيد، **التحول الى وسائل الدفع الإلكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة المدية، 2008، ص 7.

[2] نهى خالد، **بطاقات الالكترونية**، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، العراق، 2015، ص ص 521 – 522.

الشكل (4-1): الدفع الإلكتروني باستخدام بطاقة الائتمان



المصدر: محمد الصيرفي،**البيع والشراء عبر الأنترنيت**،دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص214.

ثالثا: البطاقات الذكية "SMART CARD"

قام العالم الفرنسي"رولاند ماريئو" في عام 1973 بتطوير بطاقة الدفع البلاستيكية،بحيث أصبحت تسمى بالبطاقة الذكية، التي لم تدخل عالم التجارة إلا في عام 1981، عندما قام بتطوير نظام الهواتف باعتباره جزءا من منظومة أو شبكة الانترنيت، وقد توسع انتشارها في فرنسا ومن ثم في المانيا ثم الولايات المتحدة الامريكية، وقد زاد استخدامها في التسعينات، إذ حصلت قفزة كبيرة في تطور واستعمال هذه البطاقة في عام 1944، عندما قامت المصارف وشركات الخدمات المالية بتوسيع اهتماماتها بتكنولوجيا هذا النوع من البطاقات الذكية.[1]

1. تعريف البطاقة الذكية

وتعتبر البطاقة الذكية من أحدث البطاقات البلاستيكية المنتجة على صعيد العالم،تستخدم فيها تكنلوجيا متطورة، حيث تضاف شريحة الكترونية بالشريط المغناطيسي الموجود عادة في بطاقات الائتمان، تضم هذه الشريحة في طياتها معالج رقائق صغير، يعطي قدرة على خزن المعلومات داخل حافظة خاصة،مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة(الاسم، الرقم،تاريخ الميلاد، الصورة،العنوان، الملف الطبي،رخص القيادة،جواز السفر،سجل الأسرة، الحسابات المصرفية...الخ)، وفي الشريحة أيضا تطبيقات مثل الرقم السري،مطابقة البصمة، التوقيع الإلكتروني، كلمة السر، مفاتيح عامة وخاصة، خوارزميات تشفير معينة.

[1] محمد ناصر اسماعيل، وأمل حسن علوان وآخرون، **البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية**، مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 37، العراق، 2013، ص 81.

وللبطاقات الذكية أيضا امكانية خزن ومعالجة آلاف البايت BYTE من البيانات الإلكترونية تفوق بثمانين مرة على البيانات المخزونة في الشريط المغناطيسي الموجود في بطاقات الائتمان، الذي له له قابلية الخزن فقط دون المعالجة[1].

2. مميزات البطاقة الذكيــة

تتميز البطاقة الذكية بالخصائص التاليــة:[2]

- تمثل قيمة نقدية وهي تشبه النقود من حيث أنها لا تتطلب تسوية نهائية أو مقاصة.
- يمكن اعتبارها بطاقة شخصية أو بطاقة صحية أو يمكن استخدامها لتأمين اجراءات التحويلات المالية داخل شبكة الانترنيت.
- يمكن استخدامها بالمرة في العالم الحقيقي والعالم الافتراضي معا.
- تجمع كل الأدوار التي تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف، وكذلك البطاقات المدفوعة مقدما.
- تلعب دور النقود من مختلف الفئات وهو ما يضفي عليها الكثير من المرونة.
- سهولة التعامل بها والحصول عليها من منافذ الصرف الإلكتروني أو المراكز التجارية للبيع.

رابعا: الشيكات الإلكترونية

1. تعريف الشيك الإلكتروني:

الشيك الإلكتروني هو المكافيءالإلكتروني للشيكات الورقية التي نتعامل بها، فالشيك الإلكتروني هو رسالة الكترونية آمنة يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للمصرف عبر الأنترنيت،ثم يحول المصرف قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك،وبعد ذلك يقوم بالغاء الشيك ولاعادتهإلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك[3].

ويعرف ايضا على أنه محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمرا صادرا من شخص يسمى (الساحب) إلىالمصرف (المسحوب عليه)، بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى (المستفيد)، ولعل الشيك هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال المواصلات والمعالجات الإلكترونية، فالشيكات تعد المصارف طرفا أساسيا في الوفاء بها.[4]

2. خطوات عملية الدفع من خلال الشيك الإلكتروني:[5]

- قيام الساحب والمستفيد بتحديد توقيعهما الإلكتروني مسبقا لدى أحد المصارف العاملة في الشيكات الإلكترونية ليتسنى له التأكد من هوية طرف العملية.

---

[1] محمد ناصر اسماعيل، أمل حسن علوان وآخرون، **نفس المرجع**، ص 82

[2] العاني ايمان، **مرجع سابق**، ص208.

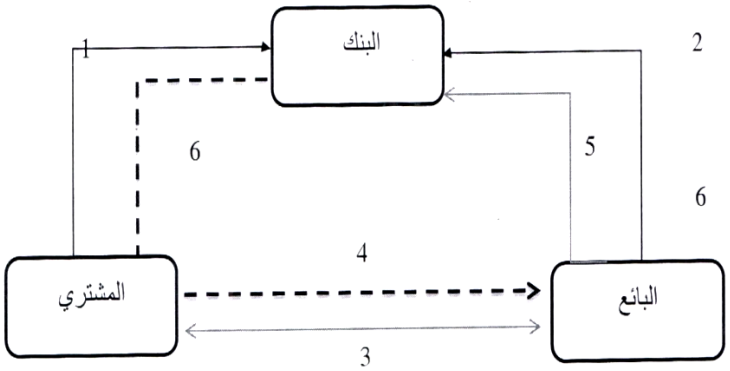
[3] نهلة احمد قنديل،**المرشد للمدير العصري رؤية تسويقية**، جامعة قناة السويس، مصر، 2005، ص 24.

[4] مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونيةالحديثة**، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2007، ص 350.

[5] محمد ابراهيم أبو الهيجاء، **عقود التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 36.

- ❖ يقوم الساحب بعد تحرير وتوقيع الشيك الإلكتروني المزود به من قبل الذي يتعامل معه بارسالهإلى البريد الإلكتروني للبائع.
- ❖ يقوم المستفيد بعد استلامه الرسالة الإلكترونية المتضمنة الشيك الإلكتروني بتوقيعه وإرساله بعد ذلك برسالة الكترونية إلى المصرف.
- ❖ يرسل المصرف تأكيدا لكل من الساحب والمستفيد بتمام وصحة المعاملة المالية.

الشكل (5-1): دورة استخدام الشيك الإلكتروني في عملية الدفع.



المصدر: محمد الصيرفي، **البيع والشراء عبر الأنترنت**، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الأردن 2008، ص 222.

شرح الشكـــل:

1- اشتراك لدى مصرف معين.

2- اشتراك لدى نفس المصرف.

3- اختيار السلعة وتحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع.

4- تقديم شيك الكتروني موقع من المشتري.

5- ارسال الشيك الإلكتروني موقع من البائع.

6- اتمام الصفقة.

خامسا: **المحافظ الالكترونية (Electronicwallets)**

نتيجة تزايد استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات التجارية اليومية المحلية والعالمية، جاءت الحاجة إلى ابتكار تقنية المحافظ الإلكترونية التي في خدمتها، تشبه المحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع الأخرى.

1. تعريف المحفظة الإلكترونية

قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة مودة بشريحة حوسبية، يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا، يتم نقل القيمة المالية منه أو اليه عبر الأنترنيت باستخدام برامج معينة.[1]

[1] ابراهيم بختي، **مرجع سابق**، ص 72.

وتعرف أيضا على أنها برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على جهاز الحاسوب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا البرنامج، وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج، ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آليا،وظهرت هذه الطريقة بدلا من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء عن كل عملية،ومن أهم الشركات المصدرة (Visa card , Master card)[1].

2. خطوات الدفع باستخدام المحفظة الإلكترونية (عند نقاط البيع)

تتم عملية الدفع بالمحفظة الإلكترونية عبر الخطوات التاليـــة:[2]

- يقوم حامل المحفظة الإلكترونيةعند الوصول إلى النقطة الخاصة بالشراء باظهار السلع المراد شراؤها، وتبدأ عملية الجمع المتتالية لقيمة البضاعة.
- اظهار المحفظة الإلكترونيةوتمريرها على الجهاز المعد لقرائتها.
- عند نقطة الشراء يقوم الجهاز بطلب تأكيد الهوية من صاحب المحفظة الإلكترونية، وذلك بتمرير بصمة الاصبع أو ادخال رقم سري.
- بعد التأكد من الهوية يقوم الجهاز باظهار رسالة خاصة لاختيار نوع الدفع.
- يقوم بالاختيار من أحد الأمرين، إما الدفع عن طريق القيمة المخزنة بالمحفظة الإلكترونية أو الاختيار الثاني وهو عن طريق بطاقة الائتمان المتواجدة على المحفظة الإلكترونية.
- تظهر رسالة تأكيد من صحة العملية والقيمة المراد تحويلها إلى حساب الطرف الثاني.
- ظهور رسالة تأكيد تفيد بنجاح العملية أي القيمة تم خصمها من حسابك.
- يتم استخراج وطبع الايصال المؤكد للعملية للطرف الأول أي المشتري.

سادسا: التحويلات المالية الإلكترونية

1. تعريف نظام التحويلات الإلكترونية

هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب مصرفي إلى حسابمصرفي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم، عوضا عن استخدام الأوراق،وذلك بتحويل مبلغ معين من حساب المدين إلى حساب الدائن، وتتولى ذلك الجهة التي تقوم على ادارة عملية الدفع الإلكتروني، وهي غالبا ماتكون مصرف.[3]

ويمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية، في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية.

---

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **مرجع سابق**، ص 48.

[2] جلال عايد الشورى، **وسائل الدفع اللكتروني**، دار الثقافة للنشرو التوزيع، الأردن، 2008، ص 123.

[3] نهى خالد عيسى الموسوي، اسراء خضير مظلوم الشمري، **النظام القانوني للنقود الالكترونية**، مجلة جامعة بابل، العلوم الانسانية، المجلد 22، العدد 2، كلية القانون، العراق،2014، ص 272

تتم تنفيذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الالية، وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى المصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية منذ عام 1978، وأصبحت مؤسسةEFT تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية إلكترونيا عبر دار المقاصة الآلية ACH، وتميزت هذه الخدمة عن النظام القديم (الورقي) بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة ايداع الشيكات لتحصيلها عند استحقاقها، وخدمة تحصيل الأقساط.

2. كيفية تنفيذ عمليات التحويل المالي[1]

❖ يوقع العميل نموذجا معتمدا واحدا لمنفعة الجهة المستفيدة (التاجر مثلا)،ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا أو أسبوعيا أو شهريا)،ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية واحدة، وفي العادة يتعامل المصرف والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة، ويكمن ايجاد العديد منهم على الانترنيت.

❖ ويقوم العميل بارسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط.

❖ يقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة المالية الالية ACH، التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكترونيإلى مصرف العميل، ويقارن مصرف العميل التحويل المالي الوارد من دار المقاصة برصيد العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة الرصيد المالي يتم ارسال اشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط، ليقوم بدوره باعادة الإشعار إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه، وتحويلها إلى حساب المستفيد (المصرف أو التاجر)في وقت السداد المحدد بالنموذج.

أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بالوسيط، فعندها يتوجب على التاجر نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح باجراء هذه العملية، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى المصرفلاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

3. منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية[2]

❖ تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.

---

[1] نهى خالد عيسى الموسوي، اسراء خضير مظلوم الشمري، **مرجع سابق**، ص 272.

[2] سامح عبد المطلب، عامر علاء، محمد سيد قنديل، **التسويق الإلكتروني**، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، الأردن، 2012، ص 377.

❖ تيسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة المصرف لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

❖ السلامة والأمن: ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الاموال السائلة.

❖ تحسين التدفق النقدي: من خلال سرعة انجاز التحويلات المالية إلكتروني موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

❖ تقليل الأعمال الورقية: يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

❖ توفير المصاريف قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة.

❖ زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

المطلب الثالث: الوسائط الإلكترونية

تطورت وسائل الدفع الإلكترونية مع تطور الأساليب التكنلوجية الحديثة، وظهرت بشكل مستحدث في صورة وسائل الكترونية يتم تداولها من خلال أشكال سنعرض لأهمها من خلال ما يلي:

أولا: الهاتف المصرفي

وهو نظام يمكن الزبون من التعامل مع مصرفه عبر الهاتف، حيث يستطيع من خلالها دفع التزاماته المالية، وهو نوع من الخدمات المصرفية المتطورة التي تقدم للعملاء،وهذا النظام يعمل خلال 24 ساعة طوال العام بدون إجازات،يستطيع العميل برقم سري خاص سحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد الكمبيالات وفواتير الخدمات،وفي تحويل الارصدة النقدية من حساب العميل إلى حسابات أخرى، وكذلك الحصول على قروض وفتح اعتمادات مستندية عن طريق غرفة المقاصة الالية، باستخدام الهاتف أو كابل التلفون بحوار صوتي يجري بين العميل والمصرف،وعن طريق هذا الحوار يستطيع المصرف أن يقدم خدماته إلى العميل.[1]

ويوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الشخصي للعميل وكمبيوتر المصرف،ويعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله،وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للمصرف الثابت، ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التليفون، أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنيت العالمية، ومن ثم يطلق عليه المصرف المحمول أو الهاتف المصرفي.

ثانيا: المقاصة الإلكترونية

ويقصد بها تسوية المعاملات المالية إلكترونيا عبر أجهزة الحواسيب أو بواسطة الناقل الإلكتروني (الانترنيت)، فعند رغبة العميل في التحويل، يقوم بالاتصال بالمصرف ثم إدخال رقم حسابه الخاص به، واختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات المعروض تقديمها من قبل مقدم الخدمة،وحجم المبلغ المراد تحويله ورقم

[1] نهى خالد عيسى الموسوي، اسراء خضير مظلوم الشمري، **مرجع سابق**، ، ص 273.

حساب المستفيد، وبالتالي إدخال المعلومات المتعلقة بعملية الدفع وتأكيدها وتحويلها إلى شريط ممغنط متصل بغرفة المقاصة الالية، والتي تقوم بدورها بعملية التحويل المناسبة والمطلوبة،وقد حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية،وظهر نظام التسوية الاجمالية بالوقت الحقيقي الذي يتم فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف، وينطوي على نظام المقاصة الإلكترونية على اليقين، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون الغاء أو تأخير.

ثالثا: الانترنيت المصرفـــي

يراد بهذا النظام هو تعامل الزبون مباشرة مع حسابه من مكان تواجده، وإجراء العديد من العمليات المصرفية الخاصة به عن طريق الانترنيت، إذ أتاح انتشار استخدام الانترنيت للبنوك التعامل مع العملاء من خلال خدمات المصرف المنزلي (HOME BANKING)، حيث تم إنشاء مقر لها عبر الانترنيت بدلا من المقر العقاري،ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع المصرف عبر الأنترنيت وهو في منزله،ويمكنه محاورة موظف المصرف على شاشة الكمبيوتر،ويتم اجراء كافة العمليات المصرفية بسهولة ودون بذل جهد أو وقت،وتتولى أجهزة هذه العمليات التي تتم عن بعد بتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم،وتتولى المصارف بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالاظافةإلى مؤسسات أخرى يتم إنشاؤها لهذا الغرض،لذا لجأت المصارف في الآونة الأخيرة إلى تقديم خدمات مصرفية عن طريق شبكة الأنترنيت نظرا لقلة تكلفتها[1].

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

لقد انتشرت وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير في معظم الدول، وهذا لما تتمتع به من مزايا على المتعاملين بها (المصارف، المؤسسات، والأفراد)، إلا أن طابعها غير الملموس وانتقالها عن بعد جعلها تحتوي على العديد من العيوب والمشاكل.

أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

من أهـم مزايا وسائل الدفـع الإلكترونية التي تطرأ على مستفيديها هـي:

1. بالنسبة لحاملها:

❖ تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمهاسهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كما تمكن من إتمام صفقاته فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة، وزيادة على هذه الوسائل تتمتع بأمان كبير بالنسبة للنقود الورقية، بالاظافةإلى ذلك فإن حاملي البطاقات يستفيدون من الاقتراض من المصرف أو الشركة المصدرة، مما يمكنهم من إبرام صفقاتهم بسرعة ومن أي مكان.[2]

[1] نهى خالد عيسى الموسوي، اسراء خضير مظلوم الشمري، **مرجع سابق**، 2014، ص ص 274-273.

[2] مغني سليمة، **وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة دكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص ادارة اعمال، جامعة خميس مليانة، 2013-2014، ص 29.

ومن المزايا الأخرى أن تمكن من إعطاء حق استخدام البطاقات كبطاقة لاثبات الهوية عند السفر والطوارئ... الخ، وامكانية الحصول على سلع وخدمات بسعر منخفض كالسكن في الفندق، وضياع هذه الوسيلة لا يمثل مشكلا لحاملها، بخلاف النقود الورقية وبعض الوسائط المالية الأخرى، إذ ماعليه إلا أن يتقدم بإبلاغ الجهة المصدرة،وتقوم هذه الأخيرة بالإعلان لدى التجار والمصارف عن رفض التعامل بها وإعطاء صاحبها بطاقة جديدة تحمل رقم جديد.

2.بالنسبة للتاجر:[1]

❖ تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات، كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق المصرف والشركات المصدرة.

❖ يجنب التجار بالبطاقات احتفاظهم بمبالغ مالية كبيرة على مستوى محلاتهم، ويجنبهم تعرضهم للسرقة، كما يجنبهم التعامل أو قبول عملات قد تكون مزورة أو شبكات بدون رصيد

3.بالنسبة لمصدرها :

❖ تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

4.بالنسبة إلى المجتمع:

من البديهي أن نقول إن البطاقات الدولية كفيزاو غيرها استثمارا ضخما للشركات التي تصدرها،ومن ثم أصبح بإمكان هذه الدول التي تختص هذه الشركات مقاسمة الأرباح،ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانيةو غيرها من أدوات الدفع الإلكترونية، قد خفض نفقات المصرف المركزي في طباعة النقود الورقية،إضافة إلى الشركات المصدرة اقتسمتمع المصرف المركزي مسؤولية حماية التزوير والنقود ،كما أنها تساعد المصارف التجارية على إعطاء أو تقديم قروض أكبر،وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية[2].

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

1.العيوب بالنسبة لحاملها:

من عيوب إستخدام هذه الوسائل زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم تسديد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء.

2. العيوب بالنسبة للتاجر:

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم إلتزامه بالشروط، يجعل المصرف يلغي التعامل معه ويضع إسمه في القائمة السوداء.

3. العيوب بالنسبة لمصدرها:

1 منصوري الزين، **وسائل وأنظمة سداد الدفع الالكتروني**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، جامعة الجزائر، 2011، ص ص 9-11.

[2] قصاب سعدية، بودربالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الإلكترونية المزايا والمخاطر**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل، 2011،ص5.

إن أهم خطر يواجه مصدري وسائل الدفع الإلكتروني هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل المصرف المصدر نفقات ضياعها.

المبحث الثاني: ماهية مخاطر الدفع الالكتروني وأنواعها

إن تقديم الخدمات المصرفية إلكترونيا أدى إلى إحداث نقلة حضارية في صناعة تقديم الخدمات المصرفية والمالية،حيث وفرت العديد من المزايا بالنسبة للعملاء بتوفير الجهد والوقت وتقليل التكاليف،وكذا بالنسبة للبنوك من حيث توفير فرص سوقية جديدة، وتحقيق الربحية في المدى الطويل، إلى جانب تحسين جودة الخدمة المصرفية، لكنها في نفس الوقت محاطة بالعديد من المخاطر التي تثير مخاوف المصرفيين والسلطات الإشرافية،ومنه فالحاجة تبدوضرورية للعلم بالمخاطر التي تحول دون تحقيق المصارف لأهدافها المرجوة، والعمل على تطوير الأساليب الرقابية على هذه العمليات، وذلك بغرض زيادة كفاءة وفعالية هذه الأساليب في تحقيق الرقابة عليها وادارة مخاطرها، ضمانا لنجاحها وإستمرار رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.

المطلب الأول: مفهوم مخاطر الدفع الالكتروني

لا يختلف مفهوم خطر الدفع الإلكتروني عن خطر الدفع التقليدي أو مفهوم الخطر بشكل عام إلا من حيث بعض الخصائص التي تتولد مباشرة من خصائص وسائل الدفع الإلكتروني واختلافهاعن وسائل الدفع التقليدي، وهو ما يجعلنا نتناول بالتعريف الخطر بشكل عام لنستنتج خطر الدفع الإلكتروني.

أولا: **تعريف الخطر**

1.الخطر في اللغة

يعد الخطر في اللغة العربية الشرف والقدر، ومنها قولهم فلان ذو خطر، وهو المجازفة والإشراف على الهلكة، وهو الجائزة التي تعد للمتراهنين في العاب القمار، وقد اكتسبت الكلمة معنى (جديدا) في لغة العرب المعاصرة، إذ جاءت ترجمة لكلمة Risk الانجليزية، ولذلك لا نجد في كلام الفقهاء القدامى ما يمكن اعتباره إشارة لهذا المفهوم[1].

وكلمة الخطر مشتقة من الفعل الثلاثي خ ط ر، وهي تحمل معنيين، المعنى الأول: ارتفاع القدر والمكانة والشرف، يقال إنسان خطير أي له قدر، وأمر خطير أي رفيع، ومنه قوله ﷺ: «ألا مشمر للجنة، فإن الجنة لا خطر لها»، أي لا مثل لها، أما المعنى الثاني فهو: الإشراف على الهلاك، يقال خاطر بنفسه إذا عرضها للهلاك، ومنه قوله ﷺ: «ألا رجل خرج يخاطر بنفسه وماله»، أي يلقيها في الهلكة بالجهاد.[2]

ويسمى الرهان خطرا لوجود احتمال الربح والخسارة، ولذا يقال تخاطر القوم أي تراهنوا على الأمرن وخاطرهم أي راهنهم.

وعرف الخطر في قاموس اكسفورد على أنه " الفرصة أو احتمال لحدوث الخسارة أو الهلاك أو الإصابة أو أية نتائج عكسية أخرى".

---

[1] كمال محمود جبر، **التأمين وإدارة الخطر : النظرية والتطبيق**، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2016، ص 199.

[2] عبد الكريم قندوز، **التحوط وإدارة الخطر :** مدخل مالي، دار إي كتب، لندن، 2018، ص 22.

2.الخطر في الإصطلاح

توجد عدة تعاريف للخطر في جانبه الإصطلاحي اقترحها المؤلفين لعل أهمها:

يقصد بالخطر حسب George Rejda(1992): عدم التأكد والغموض uncertaintyالمتعلق بحدوث خسارة ماLoss.[1]

يركز التعريف السابق للخطر على خاصية عدم التأكد التي تميزه، حيث أن أي حادث قد تنتج عنه نتائج جيدة(ربح)، فقد تنتج عنه كذلك نتائج سيئة(خسارة) في المستقبل، مما يجعل الخطر مرادفا للخسارة المستقبلية المحتملة.

عرف الإقتصادي(1921)Frank H. Knightالخطر بأنه:"عدم التأكد التي يمكن قياسها،ويتم القياس باستخدام نظرية الاحتمالات لتحديد درجة عدم التأكد".[2]

يضيف التعريف السابق أن الخطر يتعلق بعدم التأكد في نتائج أي سلوك أو قرار، لأنها هذه النتائج تحدث في المستقبل، وهو ما يجعلها تتحدد بالكثير من المتغيرات والأحداث التي تفلت من تحكم وتوقع ممتخذ القرار، وهو ما يجعل توقع النتائج وتقديرها لا يكون إلا على سبيل الاحتمال، وبالتالي فالإرتباط جد وثيق بين الخطر والاحتمال.

ويعرف Vaughan &Therese(1999) الخطر بأنه احتمال الإنحراف عن الطريق الذي يوصل إلى نتيجة متوقعة أو مأمولة.[3]

يربط التعريف السابق الخطر بالإنحراف بين الهدف والنتيجة الفعلية، وهو ما جعل قياس الخطر يستند إلى الأساليب الإحصائية.

الخطر هو حالة عدم التأكد من الحصول على العائد أو من حجمه أو من زمنه أو من انتظامه أو من جميع هذه الأمور مجتمعة.[4]

التعريف السابق أكثر تفصيلا لمفهوم الخطر، إذ يعتب تأخر العائد عن الزمن المخطط أو تقلبه عبر الزمن مؤشرا للخطر، وليس فقط عدم تحقق العائد الخطط فقط.

ويعتبر سيد الهواري أن الخطر هو توقع اختلاف في العائد بين ماهو مخطط ومطلوب، وبين ما هو متوقع حدوثه.[5]

الخطر حسب التعريف السابق هو الفرق بين النتيجة المرغوبة التي تحدد في الحاضر والنتيجة الفعلية التي تحدث في المستقبل، وهو ما يربط الخطر بالتخطيط والرقابة (القياس وتحديد الإنحراف)، وهو ما يجعل من الخطر ظاهرة يمكن إدارتها والحد منها، ولكن لا يمكن إلغاؤها وإزالتها.

---

[1] جورج ريجدا، **مبادئ إدارة الخطر والتأمين**، ترجمة وتحقيق محمد توفيق البلقيني وإبراهيم محمد مهدي، دار المريخ، الرياض، 2006، ص 05

[2] أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث القاهرة، الطبعة الأولى 2014، ص269.

[3] عبد الكريم قندوز، **مرجع سابق**، ص 23.

[4] محمد شفيق حسن طنيب، محمد ابراهيم عبيدات، **أساسيات الإدارة المالية في القطاع الخاص**، الطبعة الأولى، عمان، دار المستقبل، 1997، ص 112.

[5] سيد الهواري، **الإدارة المالية: الاستثمار والتمويل طويل الأجل (الجزء الأول)**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2004، ص 36.

ويعتبر محمد مطر أن الخطر ينشأ من حالة عدم التأكد المحيطة باحتمالات تحقق أو عدم تحقق العائد المتوقع على الاستثمار.[1]

يشير التعريف السابق إلى الخطر ينشأ عندما تتحكم الضروف المستقبلية في عائد القرار الاستثماري، وبما أن هذه الظروف لا يمكن التحكم فيها بالكلية، لذا ما يمكن فعله هو توقعها والاستعداد لها.

ثانيا: تعريف خطر الدفع الإلكتروني

لا يختلف معنى الخطر في مجال العمل المصرفي كثيرا عن المعنى العام للخطر، حيث يقصد بالخطر المصرفي احتمال تعرض المصرف لخسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/ أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، أو هو حالة عدم التأكد في استرجاع المصرف للأموال المقرضة أو تحصيل تحصيل الأرباح المستقبلية المخططة[2].

أما خطر الدفع الإلكتروني فيتمثل في الخسائرالتي يحتمل أن يتعرض لها المصرف، العميل أو التاجر عند استعمال وسائل الدفع الالإلكتروني، وبشكل خاص البطاقات المصرفية بمختلف أنواعها، وما يجري عليها من عمليات مالية إلكترونية (التحويلات المالية الإلكترونية)، وذلك للوفاء بالإلتزامات المالية أو الحصول على السلع والخدمات من طرف العملاء.

إن حجم الخطر المصرفي يتحدد بأهمية وسرية المعلومات المسروقة أو المتلاعب بها، التي قد تنتج عنها خسائر مالية كبيرة للبنوك، وذلك لما تقدمه من خدمات الكترونية على مدار الساعة، فأي مصرف يقوم بتقديم خدمات مالية لابد من أن يمر بعدة مراحل عند تقديمها، ولكل مرحلة منها مخاطر تكون على الشكل التالي:

[1] محمد مطر، **إدارة الاستثمارات: الإطار النظري والتطبيقات العملية**، الطبعة الثالثة، دار وائل، عمان، الأردن، 2004، ص 22.

[2] حمراوي نعيمة، **إدارة المخاطر البنكية: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وتمول، جامعة محمد خيضر، 2008-2009، ص 03.

جدول رقم(1-1): مراحل تقديم الخدمات المالية المصرفية ومخاطر كل مرحلة

الموقع محل الإهتمام	المخاطـــــر
المراحل التمهيدية	إصدار قرارات غير مناسبة أثناء التخطيط وتجهيز الأنظمة الإلكترونية التي تتناسب مع ما تقدمه من خدمات. قد لا تحقق الأنظمة المستخدمة ما يتطلبه الزبائن.
السياسات والإجراءات	الإهمال الإداري وعدم القدرة التقنية فيما يتعلق بالنشاط الإلكتروني. وجود ضغوط خارجية قد لا تمكن المصارف من توفير الحماية المطلوبة لسرية المعلومات.
الأمن والتحكم الداخلي	عدم توفير الحماية الداخلية المطلوبة للمعلومات التي يحتاج إليها المصرف أو التي تنتقل عبر الإتصالات الإلكترونية. عدم توفر أنظمة تحكم (إدخال وإخراج) وأمن معلوماتي كاف.
تدقيق الحسابات والمراجعة	قلة المراجعة للحسابات والعمليات المستخدمة عبر الأنظمة الإلكترونية.
أنظمة الإتصالات والمعلومات	عدم توفر الأمان لتصديق المعلومات التي تصل إلكترونيا. عدم القدرة على تحديد المشاكل الناتجة عن المصارف الالكترونية.
التجار والإصدارات الخارجية	الإعتماد على الخبرة المتوفرة لدى التجار في عملية المراجعة لتدقيق الحسابات مع المصارف. عدم كفاية الشروط القائمة بين التجار والزبائن، أو بين هذين الطرفين مع مصدرين آخرين بما يحقق مصالح المصارف.

المصدر: جلال عايد الشورى، **وسائل الدفع الإلكتروني**، دار الثقافة للنشرعمان، 2008، ص 88.

يتبين من الجدول السابق تنوع وتعدد المخاطر التي تنجر عن العمليات المالية الإلكترونية في المصارف بشكل عام، وعمليات الدفع الإلكتروني بشكل خاص، وتنتج هذه المخاطر بسبب النظم المصرفية المادية والإدارية والسلوكيات البشرية للموظفين والعملاء، مما يجعل هذه المخاطر شديدة التعقيد والتشابك، خاصة وأنها ترتبط بتكنولوجيات حديثة الاستعمال.

ثالثا: صفات وخصائص الخطر

من خلال التعريف السابق لخطر الدفع الإلكتروني، يمكننا استنتاج اخصائصالعامة، أو الشروط التي يجب توافرها في حادث حتى يشكل خطرا وهذه الخصائص أو الشروط هـــي[1]:

1. **عدم التاكد أوالإحتمالية:** من أهم صفات الخطر كونه إحتماليا، بمعنى أنه غير مؤكد الوقوع وغير مستحيل الوقوع.

2. **يكون نتيجة حادث مفاجئ:** ويعرف الحادث بأنه " التحقق المادي إلحدىلاظواهر الطبيعية أو العامة والذي يترتب عليه خسارة في الدخل أو الثروة" ويقصد بالحادث المفاجي أن يكون غير متعمد ولا إرادي، فإذا كان الحادث متعمدا ومدبرا فإنه ينفى عنه صفة الإحتمالية ويصبح جريمة.

[1] ممدوح حمزة أحمد، ناهد عبد الحميد، **إدارة الخطر والتأمين**، مطبعة جامعة القاهرة، القاهرة، 2003، ص 16.

3. **أن يحدث في المستقبل:** لكي يكون الخطر إحتماليا، أي غير مؤكد الوقوع وغير مستحيل الوقوع، فإنه لا بد أن يكون الحادث لم يقع بعد، فإذا كان الحادث قد وقع وعلم بوقوعة، هنا تكون قد إنتفت عنه صفة الإحتمال.

4. **أن يترتب على تحققه خسارة مالية:**ويقصد بالخسارة المالية النقص الكلي أو الجزئي في الدخل أو الثروة بسبب وقوع حادث.

5. **أن يكون قابل القياس:** أن يجب أن تكون الخسائر الناتجة من تحقق الخطار المؤمن منها محددة وقابلة للقياس ماليا، وذلك بإستخدام الأساليب الإحصائية والرياضية.

رابعا: عوامل تفاقم المخاطر في ظل العمليات المصرفية الإلكترونية:

لا شك أن المعاملات المالية الإلكترونية قد أدت لظهور ظهور أنواع جديدة من المخاطر، سواء بالنسبة للبنوك أو العملاء، ويعود ذلك لجملة من العوامل أهمها:[1]

1. زيادة المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية الالكترونية، حيث تتسابق المؤسسات المالية والشركات لإستحداث منتجات وخدمات مالية، دون أن تراعي الآثار التي تحدث عند الاستخدام.

2. عدم توفر بنية تحتية ذات تكنلوجيا متطورة من شبكات الإتصالات، والتي يجب أن تتمتع بالمرونة والكفاءة، وتوفر الأمن والسلامة والخدمات بصورة ملائمة.

3. التطورات الهائلة والمتسارعة في مجال الإتصالات وأجهزة الحاسب والبرامج والبرمجيات، وعدم القدرة على ملاحقتها بالنسبة للأفراد والمؤسسات المصرفية والأجهزة الإشرافية والرقابية.

4. زيادة عمليات الاحتيال والنصب والقرصنة على الشبكة، بسبب غياب أو ضعف المعايير القياسية التي تتبعها المؤسسات المصرفية للتحقق من هوية العميل.

5. الغموض التشريعي والتنظيمي بشأن اختصاص وتطبيق القوانين واللوائح الحالية على الأنشطة المصرفية الالكترونية.

المطلب الثاني: أنواع مخاطر الدفع الالكتروني

إن تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الأنترنت تسبب في إحداث نقلة حضارية في تقديم الخدمات المصرفية والمالية،وقد أدت التغيرات العالمية مثل تحرير الخدمات المالية،إظافة لبعض الخصائص الفنية لتكنلوجيا شبكة الإنترنيت، إلى إثارة المخاوف والقلق لدى المصرفيين والسلطات الإشرافية،مما أدى إلى المطالبة بضرورة توفر ضوابط قبل الدخول في العمل المصرفي الالكتروني، وذلك لتجنب العديد من المخاطر التي تتولد الخدمات المالية الإلكترونية، والتي على رأسها الدفع الإلكتروني.

أولا: المخاطر المصرفية التقليدية

قبل التطرق الى مخاطر الدفع الالكتروني موضوع هذا البحث يمكن التطرق بايجاز الى مخاطر الدفع التقليدي في لنشاط المصرفي المتمثلة في:

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص245 – 244.

1.الخطر المتعلق بالقروض (CreditRisk):

إن خطر عمليات القروض يتعلق بإحتمال عدم تمكن المقترض من تسديد التزاماته وفق شروط القرض، ويمكن لهذا الخطر أن يتولد من عمليات قروض فردية أو تمويل عمليات تجارية[1].

2.خطر السوق (Market Risk) :

تم تعريف هذا الخطر من قبل لجنة بازل بأنه خطر الخسارة التي يمكن أن تلحق بالمصرف نتيجة نشاطه المدون داخل وخارج الميزانية (balance sheet) والناتج عن تغيرات في أسعار السوق.

3. خطر سعر الصرف (Foreign Exchange Risk) :

ويقصد به الخطر الناتج عن الدفع بإحدى العملات للحصول على مبالغ نقدية بعملات أخرى، وهو يشمل التعامل بالذهب،والمصارف في هذه الحالة تحتاج الى التأكد من أن عملية المقاصة بين العملات قد تمت فعليا.

4.خطر السلع أو المواد الأولية (Risk Commodity) :

ينتج هذا الخطر عن العمل المصرفي في سوق السلع والمواد الأولية، والمقصود بالسلع المواد العينية التي يمكن الإتجار بها في الأسواق العالمية مثل البترول والمنتجات الزراعية والمواد المعدنية باستثناء الذهب، وهذا الخطر متعلق بتغير سعرها في الأسواق العالمية[2].

5.مخاطر عملية (OperationRisk):

وتعني الخطر الناتج عن خسائر تولدت بسبب أخطاء بشرية أو تقنية والتي يمكن تصنيفها بخطر السوق أو خطر القرض، وتلجأ بعض المصارف الى وضع هذا الخطر بشكل مشترك مع خطر عدم الدفع أو فض النزاعات أو المخاطر القانونية المختلفة،وفي الواقع لا يوجد تعريف شامل متفق عليه بهذا الخصوص، إلا أنه يميز غالبا بين عدة أنواع من المخاطر العملية:

- خلل في إدارة المصرف وفي مراقبته الداخلية.
- خلل في نظام المعلوماتية.
- أحداث قاهرة (حرائق مثلا).

6.خطر السيولة (LiquidityRisk) :

يتمثل في عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته عند أستحقاقها دون أن تلحق به خسائر كبيرة،و ذلك بسبب نقص السيولة النقدية لديه دون أن يكون ذلك ناتجا عن إفلاسه أو عدم قدرته الفعلية على الوفاء بالتزاماته.

---

[1] زهير بشنق، **العمليات المالية المصرفية الالكترونية**، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص 188-189.

[2] صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات**، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014، ص 125.

7.خطر تغير نسبة الفائدة (Interest Rate Risk) :

وهو تعرض الشروط المالية بمصرف ما لمشاكل نتيجة تغير سعر الفائدة بشكل غير متوقع، حيث يتحكم المصرف المركزي في سعر الفائدة بشكل كبير، باعتباره هو المقرض الأخير للمصارف[1].

8.مخاطر العمليات المصرفية الدوليةCross BordersRisk:

وهي تتعلق بالمصارف التي تقدم خدمات إلى عملاء في العديد من الدول وخارج نطاق الإقليم الوطني، وقد زادت نسبة هذه المخاطر نتيجة إزدياد تقديم الخدمات المصرفية دوليا.

وهناك أيضا العديد من المخاطر الأخرى التي يمكن اعتبارها مخاطر تقليدية، مثل تلك الناتجة عن وضع سياسي إقتصادي في دولة ما والخطر القانوني (LegalRisk)،وهذه المخاطر تأخذ حيزا كبيرا من المخاطر المالية الجديدة الناتجة عن تطور وإنتشار العمل بالصيرفة الإلكترونية والأموال الالكترونية.

ثانيا: مخاطر الصيرفة الالكترونية

ومن أهم المخاطر التي تنشأ عن العمليات المصرفية الالكترونية نذكر مايلـــي:

1. المخاطر التشغيلية (OperationalRisk) :

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الأستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالـــي[2]:

❖ **عدم التأمين الكافي للنظم:**

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان إختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وإستغلالها، سواء تم ذلك من خارج المصرف أو من العاملين به، وبالتالي يجب توافر إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء،وهذا ما تلجأ إليه بعض المؤسسات بإستخدام نظام الشيفرة في التعاملات، وإلى إستخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة لتحقيق الأمن والسلامة لجميع أطراف المعملات التجارية[3].

❖ **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:**

وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (أداء بطيئ مثلا) لمواجهة متطلبات المستخدمين، وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الإعتماد على مصادر خارج المصارف لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة[4].

---

[1] زهير بشنق، **مرجع سابق**، ص190.

[2] بريش عبد القادر، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2006، ص150

[3] ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **مرجع سابق**، ص245-246.

[4] بريش عبد القادر، **مرجع سابق**، ص151.

❖ **إساءة الإستخدام من قبل العملاء:**

يكون ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول الى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال بإستخدام معلوماتهم الشخصية، أو قيامهم بعدم اتباع إجراءات التأمين الواجبة.

❖**سلامة البيانات:**

وهي من أهم مكونات أمن النظام، ويجب على إدارات المصارف أن تعمل على تحسين قابلية الأنظمة للعمل والإرتباط مع أنظمة أخرى داخل المصرف نفسهأو مع المؤسسلات الأخرى،ولكون الخدمة المصرفية متوفرة على مدار الساعة زاد ذلك من الضغوط التنافسية لكسب رضا العملاء، وقلل من إستعدادهم لتحمل وقوع أخطاء.

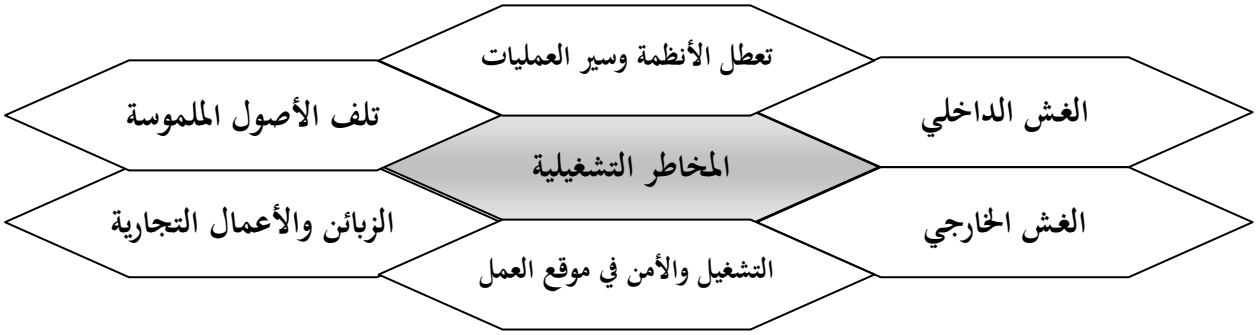
❖ **ضبط التدقيق الداخلي:**

إن تحقيق الكفاءة في العمل المصرفي وقدرة المصرف على خفض النفقات، يعتمد على قدرته على معالجة كافة نواحي ومراحل العمل الإلكتروني،وكذلك القدرة على الفصل السليم بين المهام والمسؤوليات لتحقيق الضبط الداخلي بفاعلية، وتزداد الضغوط على المصرف في حالة وجود نقص في الخبرات،أونقص الكفاءات ذات المهارة في آداءالعمليات المصرفية الإلكترونية وقدرة المصرف على معالجة هذه الظروف الطارئة.

❖ **مخاطر الموظفين:**

وتنشأ هذه المخاطر نتيجة الموارد البشرية سواء كانوا موظفين أو مسؤولين كبار (نقص الكفاءة والأهلية، غياب الوازع الأخلاقي، ضعف الدافعية للعمل...)، وقد تكون ذات صلة بالغيابات، الاحتيال الداخلي وكذا عدم القدرة على تولي المناصب الرئيسية، وقد تكون هذه الأخطاء غير متعمدة أو بنيّة سابقة أو بنية احتيالية والأخطاء الغير مقصودة تكون مكلّفة وبالنسبة للاكتشاف المبكر لها ومنعها فهو يعتمد على نوعية الموظف ويقظته.[1]

الشكل رقم (6-1): عناصر المخاطر التشغيلية لدى المصارف وفق لجنة بازل



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على اتفاقية بازل II الصادرة عام 2004.

[1] أحلام بوعبدلي، ثريا سعيد، **إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية: دراسة حالة لعيّنة من البنوك التجارية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية جامعة ورقلة، عدد 03، ديسمبر 2015، ص 120.

2. مخاطر السمعة (ReputationRisk)

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توفر رأي سلبي تجاه المصرف،نتيجة إختراق مواقع المصرف على الشبكة مثلا، مما يسيء الى سمعة المصرف،لذا يجب وضع إستراتيجيةللإتصال لحماية سمعة المصرف.

وبشكل عام فإن مخاطر السمعة تكون نتيجة طبيعية للعديد من الأسباب من بينهـــا[1]:

- عدم نجاح المصرف في إدارة أحد أو كل أنواع المخاطر المصرفية التي تواجهه.
- عدم كفاءة أنظمة المصرفأومنتجاته،مما يتسبب بردود أفعال سلبية واسعة.
- الإخلال بالإحتياطات الأمنية سواء بسبب الاعتداءات الداخلية أو الخارجية على نظام المصرف، الذي يكون سبب في إنتزاع ثقة العملاء في سلامة عمليات المصرف.
- عدم تقديم الخدمات للعملاء حسب التوقعات أو عدم إعطائهم بيانات عن كيفية إستخدام المنتج أو خطوات حل المشاكل.

3. المخاطر القانونية (LegalRisk):

تقع هذه المخاطر في حال انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة، خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال،أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الإتفاقيات المبرمة بإستخدام وسائل الوساطة الالكترونية[2].

4.المخاطر التنظيمية:

نظرا لأن المصارف الإلكترونية تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم، فقد أدى ذلك إلى طرح عددا من مشاكل التنظيم وإشراف، نجملها فيما يلي[3]:

- **علاقة المصرف الإلكتروني بالمصرف المركزي:** إن النقود الإلكترونية ستجعل من الصعب على المصارف المركزية مراقبة وتحديد الكتلة لنقدية، كما أن تداول عدةأشكال من النقود صادرة عن مؤسسات مصرفية أو غير مصرفية، فإن الكثير من هذه المبالغ والعمليات المالية الإلكترونية (إيداع، إقراض، دفع إلكتروني...إلخ لن تكون في متناول المصرف المركزي من الناحية التنظيمية.
- **صعوبة تحصيل الضرائب:** إن التهرب الضريبي يمثل مشكلة في اقتصاد المعاملات المصرفية الإلكترونية، حيث يكون من السهل تحويل الأموال عبر الحدود كما أن التعاملات الإلكترونية مجهولة المصدر، ستجعل عمليات تدقيق الحسابات صعبة.

---

[1] أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر**،دار الكتاب الحديث، القاهرة، الطبعة الأولى، 2014، ص ص 279-280.

[2] ميهوب سماح، **الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2004-2005، مذكرة غير منشورة، ص 105.

[3] نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق ولتحديات)** ، الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، ورقلة، الجزائر، يومي 15-17 مارس 2014، ص ص 15-16.

❖ **صعوبة مراقبة المؤسسات المالية:** إن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية سيؤدي إلى صعوبة تطبيق التنظيمات والقوانين المطبقة على المصارف المؤسسات المالية، فإذا كانت المؤسسات غير المالية لا تقبل الضوابط التنظيمية التي تتخذها المصارف معيارا لها، فكيف يمكن فرض نفس التنظيمات المتعلقة بالاحتياطات وتوفير البيانات وكيف يتم حماية المستهلك في حالة افلاس أحد مصدري النقد الإلكتروني.

إن مما يزيد من تلك الصعوبات حدة ويحولها إلى مخاطر تهدد مصالح العملاء، هو حاول المصارف التهرب من مسؤولياتها وإلتراماتها، فما الذي يمكن أن تفعله الجهات الرقابية والتنظيمية في هذه الحالة؟ يمكنها أن تطلب من المصارف التي تقدم خدماتها عن بعد عن طريق شبكة الإنترنت بالحصول على ترخيص بذلك، مع تحديد دقيق للمسؤوليات وأساليب ممارسة الخدمات المالية الإلكترونية عبر الإنترنت، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون الإشراف ضعيفا وعندما لا يتوافر التعاون بشكل كاف بين المصرف الإلكتروني وجهة الإشراف الحكومية(المصرف المركزي ووزارة المالية وأجهزتهما)، والترخيص هو القاعدة في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة المتحدة االمريكية ومعظم بلدان الإتحاد الأوروبي، حيث يجب على المصرف الإلكتروني والذي يرغب في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتلقي الودائع عبر الإنترنت من مختلف البلدان، أن يحصل على ترخيص يخضعه للإشراف والرقابة، وهذا لحماية للعملاء والاقتصاد الوطني.[1]

5.المخاطر الاستراتيجية (Strategic Risk) :

إن العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد على الأنترنيت من أجل توفير المعلومات لعملائها،وأيضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها،ولا شك في أن التطورات السريعة في التكنلوجيا،وإزدياد حدة التنافس بين المصارف ذاتها وبين المؤسسات غير المصرفية،قد تعرض المصارف الى مخاطرة كبيرة في حال عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ الاستراتيجية للعمليات المصرفية الإلكترونية،وعليه فإن المصرف بحاجة الى دراسة متأنية لمدى مساهمة إستراتيجية الأنترنيت في الحفاظ على تنافسية المصرف وربحيتها،مع التأكد من عدم حصول زيادة غير مرغوب بها في بنية المخاطر،وعلى السلطات الرقابية أن تتوقع من المصارف قيامها بتقديم المزايا والمحاذير المرتبطة بخياراتها الإستراتيجية المتعلقة بالخدمات المالية الإلكترونية، والتي على رأسها عمليات ووسائل الدفع الإلكترونـــي[2].

6. مخاطر أخرى متنوعة:

يرتبط آداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق السابقة الذكر، مع إحتمال زيادة حدتهابعل العمليات الإلكترونية الجديدة، وعلى سبيل المثال فإن إستخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء وامتداد منح الائتمان

---

[1] عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن 21، مع الإشارة للتجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص 90.

[2] بلعايش ميادة، **أثر الصيرفة على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا**، أطروحة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014 -2015، مذكرة غير منشورة، ص92.

إلى العملاء عبر الحدود،قد يزيد من إحتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم،ونوجز المخاطر الأخرى فيما يلـــي[1]:

❖ إرتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات المصرفية من خلال الأنترنيت،مما أدى الى تراجع بعض المصارف عن تقديم خدمات مجانية للعملاء في ظل تزايد النفقات وتراجع الإيرادات.

❖ عدم وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء المصارف الإلكترونية، وكيفية تلبية هذه المتطلبات على مواقع المصرف بالشكل الأمثل.

❖ صعوبة الإعتماد على الأنترنيت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية،فحتى الآن لم تستطع هذه المصارف أن تحل محل المصارف التقليدية تماما، فقد أثبتت الدراسات أهمية الوجود المادي لهذه المصارف.

❖ لم تصل المصارف الالكترونية لحد الآن لفهم متطلبات عملائها بالشكل الكامل، وهذا بفعل حداثة الخدمات المالية الإلكترونية ومنها استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في العمليات المالية والتجارية.

المطلب الثالث: مخاطر خاصة ببطاقات الائتمان

يكثر إستخدام بطاقات الائتمان وغيرها من البطاقات على مستوى العالم كله،مما يدل على أن لبطاقات الائتمان أهمية كبيرة في العالم،بما توفره من مزايا لكل من مصدرهاوحاملها وقابلها، ومع كل ذلك نجد أن لهذه البطاقات بعض المخاطر التي سنتطرق لها فيما يلـــي:

أولا :مخاطر بالنسبة لأطراف بطاقة الإئتمان

1. المخاطر بالنسبة لحامل البطاقة:

بما أن لبطاقة الائتمان عدة مزايا تمنحها لحاملها، وهذا لما توفره من سهولة ويسر في الإستخدام، والأمان إذا ما قورنت بالنقود الورقية، فإستعمال بطاقة الإئتمان يحد من التعامل بالفواتير والايصالات المختلفة، التي قد تستخدم في حال إستعمال النقود الورقية،كما أن هذه البطاقات تمنح حاملها ائتمانا مجانيا لفترة من الزمن،إظافة الى أن مخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية، وأنها تسمح لحاملها بالإقتراض لأجل، سواء كان ذلك من المصرف أو الشركات المصدرة، ورغم كل هذه المزايا فهذا لا ينفي أن هناك بعض المخاطر نذكر منهـا[2]:

❖ رغبة حامل البطاقة بزيادة الإقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية إن كانت الفائدة مرتفعة،إلا أنه يقدم على ذلك، ممايجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرته المالية.

❖ الفوائد التي ينشئها القرض وإرتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها،كما قد يؤثر على الأسرة المستدينة عن طريق إستخدام بطاقة الإئتمان، مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الإلتزام بسداد ماتم شراؤه عن طريق إستخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.

[1] أحمد بوراس والسعيد بريكة،**مرجع سابق**، ص ص 280-281.

[2] فريد النجار، وليد النجار وآخرون، **وسائل المدفوعات الإلكترونية: التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص ص 145-146.

❖ إن بطاقة الائتمان قد تولدعند مستخدمها شعورا وهميا أنه صاحب أموال فتشجعه على القيام بالإقتراض حتى يفاجأ بأنه غير قادر على سداد ما تم اقتراضه في الوقت المحدد، مما يؤدي الى وضع إسمهعلى القائمة السوداء لذوي الائتمانات غير المقبولة عند المصارف والمؤسسات المالية الكبرى، مما يؤدي الى شعور صاحب البطاقة بالإرباك.

2. المخاطر بالنسبة لمصدر البطاقة:

يجني مصدر البطاقة عدة مزايا نتيجة إصداره لمثل هذه البطاقات، منها الأرباح المرتفعة بالإظافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، سواء كانت مقتطعة أم تؤخذ بنسبة مئوية على المبالغ المستخدمة، كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة، ومنها غرامات التأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة،وتعد كل هذه الغرامات أرباحا إظافة إلى الأرباح التي يحققها المصدر عند القيام بتشغيل الأموال المودعة لديه والمتعلقة بحامل البطاقة.

مع كل ماسبق ذكره من مزايا يحققها مصدر البطاقات الإئتمانية، إلا أن هناك مخاطر تتعلق بمصدر البطاقة تتمثل فيمايلـــــي[1]:

❖ إزدياد عدد حاملي بطاقات الإئتمانوأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم، يؤدي الى إرتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة.

❖ عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية إحتياجات السحب النقدي والإقتراض على بطاقات الإئتمان، مما يولد مخاطر على سيولة المصرف.

❖ في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو الإحتيال أو التزوير فيها، فإن مصدر البطاقة (المصرف) هو الذي يتحمل النفقات.

3. المخاطر بالنسبة للتاجر:

يستفيد التاجر الذي يتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني(خاصة البطاقات المصرفية) من الحماية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات، وفي الوقت نفسه لا يملك المصرف حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد،بالإظافة إلى أن إستخدام بطاقات الإئتمان قد ينشط التجارة ويعمل على إرتفاع نسبة البيع عند التجار، وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بقيمة ما أنفقه من خلال البطاقة، على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة، وحمتهم من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل رجالالبيع لديهم، لأن إستخدام مثل هذه البطاقة يحرمهم من رؤية النقود الورقية فأصحاب المحلات التجارية بقبولها التعامل والبيع بهذه البطاقات، يوفرون على أنفسهم معاناة كبيرة فيما يتعلق بمتابعة ديون العملاء،لأن هذه المهمة إنتقلت الى المصارف والشركات المصدرة لهذه البطاقات، ولذلك

[1] شول شهرة، مدوخ ماجدة، **الصيرفة الالكترونية: ماهيتها، مخاطرها، حمايتها**، مداخلة في ملتقى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، يومي 07/06 جوان 2005، ص 16.

بمجرد قبول التاجر للبطاقات المصرفية كوسيلة دفع، فإنه يكتسب الكثير من المزايا،ومع كل ذلك فالدفع الإلكتروني لا يخلو من بعض المخاطر نذكر منهـــا:[1]

❖ يخضع التاجر لشروط يمليها عليه المصرف، وذلك تماشيا مع الشروط المفروضة على المصرف من قبل الشركات المنظمة لتلك البطاقات (المصدر)،وبمجرد حدوث أية مخالفة من قبل التاجر، فإنها تعرضه للمساءلة من قبل المصرف، ذلك لأنه لم يلتزم بالشروط المتفق عليها مع المصدر،لذا فمن الممكن أن يقوم المصرف بإلغاء التعامل مع التاجر، وقد يلجأ المصرف إلى وضع شركته على القائمة السوداء الموحدة لشركات الائتمان، مما يجعل التاجر غير قادر على ممارسة تجارته للصعوبة التي تعرض لها نتيجة مخالفته لهذه الشروط.

❖ مخاطر تزوير البطاقات أو سرقتها، مما يجعل التاجر يبيع بضائع لأشخاص لا يملكون البطاقات أصلا، أو أنه لا يوجد في الحقيقة رصيد في البصاقة لدى صاحبها، وهو ما يولد نزاعات قضائية بين التاجر من جهة وحامل البطاقة أو مصدرها.

4. المخاطر بالنسبة للمجتمع: [2]

تشكل وسائل الدفع الإلكترونيإستثمارا كبيرا للشركات المصدرة لها، وبذلك أصبحت الدول ترحب بمثل هذه الشركات وتشجع على قيامها لتحقيق نسبة من الأرباح عن طريق فرض الضرائب على أرباح هذه الشركات هذا من جهة،ومن جهة أخرى أن إستخدامها قد يحقق فوائد أخرى للدولة،منها تقليل ما ينفقه المصرف المركزي على إصدار الأوراق النقدية وحمايتها وصيانتها ومراقبتها عند التزوي، ذلك أن جانبا من نفقات التزوير تتحملها الشركات المصدرة لهذه البطاقة، ومع ذلك فإن لوسائل الدفع الإلكتروني- وخاصة بطاقات الإئتمان-، مخاطر تؤثر على المجتمع لعل أهمهـــا:[3]

❖ إحتمال الغش والتزوير كحيازة بطاقات الائتمان من قبل شخص غير صاحبها الأصلي، لكنه على معرفة برقم البطاقة التي حصل عليها بطريقة السرقة أو بسبب ضياعها.

❖ إرتفاع الأسعار الناجم عن إستخدام البطاقة، ويتم ذلك برفع زيادة الإئتمان من قبل التاجر بنسبة تساوي الرسوم المفروضة علية من مصدر البطاقة.

❖ أكثر المخاطر تأثيرا على الأوضاع الإقتصاديةوالإجتماعية لبطاقات الإئتمان هي الثقة الموجودة لدى المصرف بعميله، وبناء على هذه الثقة تجد المصارف تقرض العملاء دون أي ضمانات أو رهون، سوى تعهد العملاء بالدفع،فإذا قام المصرف بإقراض عميل دون وضع أية ضمانات لأمواله وحان وقت السداد ولم يقم المقترض بالسداد في الوقت المحدد، فإن ذلك يؤثر على المصرف إلى درجة يمكن معها أن يعلن إفلاسه أو إعساره.

---

[1] مدحت صادق، **تقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص 222.

[2] فريد النجار، وليد النجاروآخرون، **مرجع سابق**، ص147.

[3] ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **مرجع سابق**، ص247.

المطلب الرابع: الجرائم المرتبطة بوسائل الدفع الالكتروني

رغم التطور التكنلوجي الذي حققته وسائل الدفع الإلكتروني،إلا أن هذا التطور التقني جعل منها مجالا خصبا للجريمة (الجرائم الإلكترونية)،وذلك من خلال تقليد البطاقات والتلاعب بالحسابات والمعلومات المالية للعملاء، وذلك من خلال شراء وبيع السلع والخدمات والحصول على الأموال نقدا، ومن أبرز أشكال الجرائم المرتبطة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ما يلـــي:

أولا: الإستعمال الغير مشروع من قبل حامل البطاقة

نتيجة الإستعمال الغير مشروع للبطاقات المصرفيةمن قبل الحامل الشرعي لها،يمكن أن تنشأعنه أكثر من جريمة نذكر منها:

1. سحب أموال من الصراف أكثر من المبلغ المعين :

تنشأ هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بعملية سحب النقد من آلة الصراف الآلي،بأن يدخل بطاقته فيها ويعين المبلغ الذي يريد سحبه،فتخرج الآلة مبلغامن المال أكثر من المبلغ الذي عينه،أو أكثر من المبلغ الموجود في حساب العميل لدى المصرف، ويعود السبب في ذلك،إما لخطإ في برنامج الكمبيوتر في المصرف،أو إلى عطل طرأ على آلة الصراف الآلي،أو لى أي سبب آخر لا علاقة للعميل به.

2. إستعمال بطاقة خارج صلاحيتها :

تنشأ هذه الجريمة عندما يستعمل حامل البطاقة بطاقة منتهية الصلاحية،أو عندما يصرح بفقدانها خلافا للحقيقة،ثم يقوم بإستعمالها قبل أن يتخذ المصرف الإجراءات اللازمة لوقفها،فإذا أصاب الضرر المصرف يكون الحامل قد إرتكب جريمة إساءة الإئتمان، لأنه يكون قد أقدم على ذلك قصدا،أما إذا أصاب الضرر التاجر المورد فيكون الحامل إرتكب جريمة الإحتيال،لأنه يكون قد حمل الغير على تسليمه مالا بالاحتيال،أما في حال كان المبلغ مضمونا من قبل المصدر، أي أن يكون هناك تواطؤ بين الحامل والتاجر على المصدر،فنصبحعندها أمام جريمة إحتيال على المصرف.

ثانيا: الاستعمال غير المشروع من قبل الغير

يمكن أن تكون البطاقات المصرفية موضوعا للسرقة،الإحتيال، الإستلاء،أو التزوير، لأنها أداة لسحب النقد من الصراف الآليأو من شبابيك المصارف،ووسيلة للشراء من نقاط البيعأو تحويل الأموال بين حسابات العميلأو لتسديد المدفوعات،وفي حال تم إستعمال البطاقة من قبل الغير بطريقة غير مشروعة،ومن أشكال استعمال وسائل الدفع بطريقة غير مشروعة ما يلـــي:

1. تزوير الغير لبطاقة الدفع الإلكتروني:

ويكون تزوير بطاقة الدفع الالكتروني إذا كانت البطاقة البلاستيكية المصنوعة تشبه إلى حد كبير جدا البطاقة الحقيقية بغرض توليد الشيفرة وإتمام العملية وهذا بإرسال المبلغ إلى حساب آخر، ومن طرق وأساليب التزوير التي تقع على بطاقات الدفع الالكتروني التزوير الكلي والجزئي، ويكون هذا الأخير بتحقيق التلاعب في

بعض البيانات التي تشملها بطاقة الدفع، أما التزويرالكلييتم عن طريق عمل بطاقة بالكامل وتقليد ما عليها من علامات وكتابة ورسوم وشريط ممغنط وتوقيع حامل البطاقة، أي إصطناع كلي للبطاقة كاملة.[1]

2. الغش بإستخدام بيانات بطاقة الدفع الالكتروني:

هو عملية نقل وتبادل البيانات عبر شبكة الأنترنيت، ومنها البيانات المتعلقة ببطاقة الدفع كالرقم السري، يجعلها عرضة للإلتقاط من قبل الغي، وبذلك تقع عليها إستعمالات غير مشروعة كسحب النقود وشراء السلع والخدمات، ولما جاءت التقنية الحديثة التي سمحت بإمكانية تخليف أرقام بطاقة الدفع أو إستغلالالأرقام الخاصة بالغير وإستخدامها بصورة غير مشروعة[2].

3. سرقة بيانات بطاقة الدفع الإلكتروني:

في العادة يقوم المصرف بأخذ تعهد العميل بعدم منح الرقم السري للبطاقة لأي كان،وهو مفتاح القبول لسحب النقود من الحساب أو استخدامها في المعاملات المالية والتجارية، وهذا حتى لا يتعرض العميل للسرقة أو الإحتيالوالإستخدامغير للمشروع للبطاقة من قبل الغير، ويكون العميل هو المسؤول الأول عن هذا الرقم، بحيث يدلي بأرقامه عبر شبكة الأنترنيت،وعن تعرضها للإحتيال سواء بفعل التجسس أو الخداع أو الحصول عليها بإستخدام تقنية التفجير (إغراق الموقع)،[3]

4. إستخدام بيانات بطاقة الدفع المزورة:

يكون نتيجة حلول الحاسب الآلي والمحررات الإلكترونية محل الأوراق، بحيث يصعب إكتشاف التزوير الذي يقع في هذا المجال بإستخدامبيانات خاصة بالمصرفمصدرالبطاقةوبرنامج تشغيل خاص، وتتم هذه العمليات عن طريق شبكة الأنترنيت بواسطة بعض المتطفلينHackersوالمخربينCrockers، الذين يتمكنون من إلتقاط وتخليف أرقام لبطاقات الدفع الإلكتروني الخاصة ببعض العملاء على الشبكة، واستخدامها في الحصول على السلع والخدمات[4].

المبحث الثالث: آليات إدارة المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني

من أجل التحكم في المخاطر الناتجة عن عمليات الدفع الإلكتروني، توجد عدة طرق للحد منها وحماية أطراف الدفع الإلكتروني من آثارها، وتتراوح هذه الطرق في الأساليب القانونية والتقنية والرقابيـــة.

---

[1] عذبة سامي حميد الجادر، **العلاقات التعاقدية المنبثقة عن إستخدام بطاقة الإئتمان**، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجيستير في القانون الخاص، عمان، 2008، ص207.

[2] وائل الدبيسي، **دليل العمليات المصرفية الالكترونية في القطاع المصرفي: الواقع والآثار القانونية**، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2010، ص426.

[3] ميهوبي فطيمة، **جرائم بطاقات الدفع الإلكتروني**، مذكرة ماسترفي الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص 44.

[4] ممدوح بن رشيد العنزي، **الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الإلكتروني من التزوير**، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مجلد 31، العدد 42، الرياض، 2015، ص 24.

المطلب الأول: إدارة المخاطر ومبادئها

رغم أنه لا يمكن التخلص من مخاطر الدفع الإلكتروني، إلا أنه يمكن توقع تلك المخاطر والإحتياط منها قبل حدوثها، والرقابة عليها عند تنفيذ الدفع الإلكتروني، مما يسمح باكتشاف الأخطاء والجرائم الإلكترونية والتدخل لمعالجتها ومحاسبة المتسبب فيها، وهذا كله يدخل ضمن إداؤرة مخاطر الدفع الإلكتروني.

أولا: تعريف إدارة المخاطر الإلكترونية

نظرا للتطورات المتسارعة في حقل الصيرفة والأموال الإلكترونية، وما يتم من إستخدامات كثيرة لشبكة الأنترنيت، فإن ذلك يولد العديد من المخاطر، ولإدراكها لابد من مراقبة هذه المخاطر ومن هنا تتجلى أهمية إدارة المخاطر.

تعرف إدارة المخاطر المالية بشكل عام على أنها: "تحديد وتحليل المخاطر التي تهدد الأصول المالية للمؤسسة أو المستثمر بهدف السيطرة عليها، وبصفة أخرى فهي تعني تحديد مختلف حالات التعرض للمخاطر وقياسها ومتابعتها وإدارتها"[1]، أما إدارة المخاطر المصرفية هي تلك الترتيبات التنظيمية والإدارية والتقنية التي تهدف لحماية أصول وأرباح المصرف من خلال تدنية احتمالات التعرض إلى الخسائر.[2]

إنطلاقا من التعريفين العامين السابقين، يمكن تعريف إدارة المخاطر المصرفية إلكترونية ومنها إدارة مخاطر الدفع الإلكتروني بأنها: مجموعة الأدوات التقنية والتنظيمية والإدارية التي تستخدمها المصارف بهدف حماية مصالح أطراف العمليات المصرفية الإلكترونية (المصرف والعملاء).

ثانيا: مبادئ إدارة المخاطر

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتغير السريع في الإبتكارات التقنية، مما يستوجب على المصارف إعادة تقييم لإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغيرات التي تشهدها مكونات المخاطر المصرفية،مع ضرورة تأكد السلطات الإشرافية من إمتلاكالمصارف لآليات وإجراءات أنظمة شاملة لإدارة ومراقبة مخاطر الصيرفة الإلكترونية،ولتحقيق هذا الأمر لابد من الإسترشاد بالمبادئ العامة الصادرة عن لجنة بازل كأسس وأدوات أساسية للسلطات الإشرافية للتحقق من تواجد الممارسات السليمة من قبل المصارف ونختصرها عموما فيما يلي:[3]

1- المبادئ المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا للمؤسسات المصرفية:يتعين على مجلس الإدارة والإدارة العليا في المؤسسات المصرفية أن تراعـــي:

❖ إتباع سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية، بما فيها وضع سياسات وأدوات خاصة لإدارة تلك المخاطر وتحديد صريح للمسؤوليات

---

[1] خالد الداوي، **إدارة المخاطر المالية**، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 10.

[2] نعيمة بن العامر، **البنوك التجارية وتقييم طلبات الإئتمان**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2001-2002، ص 82.

[3] خبيزي مريم، **واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة الصرفية**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد السابع، جامعة الوادي، ديسمبر 2015، ص ص 57-58.

❖ مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكم والمراقبة للنواحي الأمنية.

❖ وضع منهج شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية.

2- المبادئ المتعلقة بالتحكم بالأمن: من أجل حماية المصالح المالية للمؤسسات المصرفية وعملائها، يتعين عليها أن تراعـــي:

❖ إتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة للتحقق من صحة وهوية العملاء، ممن يقومون بإجراء عمليات مع المصرف.

❖ التأكد من إستخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات.

❖ ضمان وجود تحقيق واضح لجميع التعاملات المصرفية الإلكترونية.

❖ الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الإلكترونية الهامة، بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات.

3- المبادئ المتعلقة بإدارة المخاطر القانونية والمخاطر المرتبطة بالسمعة: يتوجب على المؤسسات المصرفية أن تراعـــي:

❖ التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الأنترنيت الخاص بالمصرف، بغية سماح للعملاء المحتملين التوصللإستنتاج واضح حول هوية المصرف والوضع التنظيمي والقانوني له، قبل التحول في تعاملات مصرفية إلكترونية.

❖ إتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالإلتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في إطار الإلتزامات التشريعية والقانونية السائدة في المنطقة.

❖ ضرورة إمتلاك المصرف للقدرة على الإستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارىء، بما يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية في جميع الأوقات.

المطلب الثاني: الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني

تتمثل الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني التي وضعت تحت تصرف المتعاملين بها، كي تضمن أكبر قدر ممكن من الثقة والإطمئنان من خلال إنجاح إستعمالها، وذلك بإنتشارها في كافة المعاملات المالية والتجارية، ومن بين تلك التقنيات نذكر مايلي:

أولا: التوقيع الإلكترونـــــي

1- تعريف التوقيع الإلكتروني:

هو عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهاة المتخصصة والمعترف بها حكوميا، ويخزن في هذا الملف جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها، ويسلم مع هذه الشهادة مفتاحين أحدهما عام والآخر خاص،فالمفتاح العام هو الذي ينشر في الدليل

لكل الناس والمفتاح الخاص هو توقيعك الإلكتروني، وبذلك فالتوقيع الإلكتروني هو طريقة اتصال مشفرة رقميا تعمل على توثيق المعاملات بشتى أنواعها وتتم عبر صفحة الإنترنت[1].

2- أنواع التوقيع الالكترونـــــي:

يوجد للتوقيع الإلكتروني نوعان رئيسان همــا:

❖ **التوقيع المحمي:** وهنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع رقمي مشفر يقوم بتشخيص المستخدم "الموقع" الذي قام بالتوقيع ، ومعلومات حول الشخص نفسه.

❖ **التوقيع البيومتري:** يقوم الموقع هنا بإستخدام قلم إلكتروني،يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر، ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم، مما يسجل نمط حركات يد الشخص وأصابعه، وبما أنه لكل منها نمط مختلف عن الآخر، لذا يتم تحديد هذه السمات، وهذا ما يقودنا أيضا إلى البصمة الإلكترونية التي تعمل بنفس التقنية.

3- آلية عمل التوقيع الإلكترونـــي:

تمر عملية التوقيع الإلكتروني بمرحلتين،مثلما هو الشأن في التوقيع التقليـدي[2]:

❖ **المرحلة الأولى:** التوقيع الإلكتروني يحقق الموثوقية للمستند المرسل، ويقوم كذلك بالتحقق من هوية الشخص مرسل الرسالة وحمايتها، فعند إرسال مستند موقعا بالتوقيع الإلكتروني بإستخدام برمجيات خاصة بذلك، فإن محتويات المستند تتحول على شكل أرقام.

❖ **المرحلة الثانية:** يمر المستند من خلال دالة التوقيع،ويتم ذلك بواسطة المفتاح الخاصKey Privite،الذي يكون بحوزة مرسل الرسالة فقط، أي صاحب التوقيع الإلكتروني الذي يستخدمه من خلال كلمة مرور أو رقم خاص بالمرسل،وهنا يقوم المفتاح الخاص بتشفير نتائج دالة Hatch، ويقوم المفتاح العامKey Public بفك تشفيرها، وهذه العملية تسمى ببصمة التوقيع الإلكترونية.

ثانيا: التشفير الإلكتروني

1- تعريف التشفير الإلكتروني:

يطلق عليه لفظ التعمية للتعبير عن الرسالة المشفرة، بحيث لو تم إعتراض الرسالة فلا ينكشف مضمونها، وهو وسيلة للحفاظ على أمن المعلومات، فالتشفير يعتبر تقنية تكنلوجية تستعمل خورزميات رياضية معقدة لتشفير ونزع تشفير البيانات، وهذا بهدف ضمان السرية التي تستلزمها المعلومات، بقصد تأمين المعلومات مابين الزبون على الخط والتاجر أو المصرف، بقصد أن تنحصر قراءتها والإطلاع عليها على المعنيين الشرعيين لهذه العملية[3].

---

[1] غازي أبو عرابي، فياض القضاة، **حجية التوقيع الإلكتروني:دراسة في التشريع الأردني**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 20، العدد الأول، 2003، ص 169.

[2] صلاح عبد الحكيم المصري، **متطلبات إستخدام التوقيع الإلكتروني في إدارة مراكز تكنلوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص ص 18-19.

[3] عبد الرؤوف دبابش وذبيح هشام، **وسائل الدفع مابين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني**، مجلة الإجتهاد القضائي، العدد 14، جامعة محمد خيضر، بسكرة، أفريل 2017، ص 107.

2- آلية إستخدام التشفير:

يستلزم إستخدام تشفير المعلومات تركيب برامج مخصصة لذلك على حاسوب كل من المرسل ومتلقي البيانات،فبعد كتابة الرقم السري للبطاقة أو رقم الحساب،يستعمل البرنامج المخصص للتشفير لتشفير هذه الأرقام قبل بعثها إلى التاجر أو المصرف،فيتلقى التاجر أو المصرف هذه الرسالة مشفرة ويستعمل بدوره البرنامج المخصص لفك التشفير ليتمكن من قراءته، وإذا تمكن شخص بطريقة أو بأخرى الحصول على نسخة من الرسالة فلا يمكنها قراءتها لأنها مشفرة.[1]

وتنقسم عملية التشفير إلى قسميـــن:

- **التشفير بمفتاح واحد (التشفير المتناظر):** وهو إستخدام مفتاح معين لعملية التشفير واستخدام نفس المفتاح لفك التشفير symetric Key.
- **التشفير بمفتاحين (التشفير الغير متناضر):** أي التشفير بمفتاح وفك التشفير بمفتاح آخر Asymetric Key.

ثالثا : جدران الحماية Firewalls

يكون جدار الحماية الناري إما برنامجاً أو جهازاً يستخدم لحماية الشبكة والخادم من المتسللين، وتختلف جدران الحماية حسب احتياجات المستخدم، فإذا استدعت الحاجة إلى وضع جدار الحماية على عقدة منفردة عاملة على شبكة واحدة فإن جدار الحماية الشخصي هوالخيار المناسب، وفي حالة وجود حركة مرور داخلة وخارجة من عدد من الشبكات، فيتم استخدام مصافي لجدار الحماية في الشبكة لتصفية جميع الحركة المرورية، علماً بأن الكثير من الشبكات والخوادم تأتي مع نظام جدار حماية افتراضي، ولكن ينبغي التأكد فيما إذا كان يقوم بعمل تصفية فعالة لجميع الأشياء التي تحتاج إليها، فإن لم يكن قادراً على ذلك، فينبغي شراء جدار حماية ناري أقوى منه.

وفي بعض الأحيان تقوم بعض شبكات المعلومات بوضع جدران حماية لعزل شبكتها الداخلية عن شبكة الإنترنت، ولا يكون هذا العزل كلياً بالطبع حتى يمكن للمستخدمين الاستفادة من بعض خدمات الإنترنت وفي نفس الوقت منع المخربين من الدخول إلى الشبكة الداخلية أو اختراق أمن وسرية المعلومات على الشبكة.

شكل رقم (7-1) يوضح وضع جدار الحماية Firewall

Source : https/ www.AGB.DZ-servises complémentaires, Vu le 05/05/2018

[1] مؤتمر التجارة الإلكترونية تجارة بلا حدود، **أثر التجارة الإلكترونية العالمية على إقتصاديات البلدان العربية**، القاهرة، أكتوبر 2010، ص ص 94-95.

وتعمل جدران الحماية بطرق متعددة معتمدة على نوع جدار الحماية والشبكة التي تعمل على حمايتها تبعاً لسياسة المؤسسة، ومن أهم هذه الطرق ما يلـــي:

- أسلوب غربلة مظاريف البيانات المرسلة Packet Faltering.
- غربلة المظاريف مع تغيير عناوين المظاريف القادمة من الشبكة الداخلية.
- أسلوب مراقبة السياق Stateful Inspection.

وبالطبع فإن هناك العديد من أنواع جدران الحماية التي تلائم كافة أنواع شبكات المعلومات وفقاً لحجم الشبكة والمؤسسة التي تعمل عليها، فهناك جدران الحماية التي تكون للمؤسسات الحكومية والشركات الكبيرة ذات سرعات وقدرات عالية جداً، مثل ما توفره شركة Sisco، كما أن هناك جدران حماية للمنشآت الصغيرة والشركات المحدودة، وهناك أيضاً برامج جدران الحماية التي يتم تحميلها على الحواسيب الشخصية لحماية الجهاز فقط.

رابعا: البرامج والبروتوكولات المؤمنة للبيانات

ومن بين البرامج والبروتوكولات المؤمنة للبيانات مايلـــي :[1]

1- بروتوكول الطبقات الأمنية Secure SocketsLayer(SSL)

هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الأنترنيت بطريقة آمنة، بحيث لا يمكن لأي شخص قراءتها غير المرسل والمستقبل،وفي نفس الوقت تكون قوة التشفير فيها قوية ويصعب فكها.

2- بروتوكول الحركات المالية الآمنة Secure ElectronicTransaction (SET)

الغاية من هذا البروتوكول، هي ضمان الحفاظ على أمن البيانات خصوصياتها وسلامتها والتحقق من وصولها الى الجهة المطلوبة، أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الأنترنيت، ويستخدم بروتوكول الحركات المالية الآمنة برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الإلكترونية، تحتوي على رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة له،أما التاجر فتكون له شهادة رقمية التابعة له، مما يتيح لكل منهما التحقق من هوية الآخر عند إجراء الحركات المالية عبر الأنترنيت.

المطلب الثالث: الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكترونية

نظرا للمخاطر التي يتضمنها التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني من مخاطر يمكن أن تتحول إلى جرائم إلكترونية، إذا أدت المخاطر لخسائر وتمت بشكل عمدي، لذا وضعت الدول والمنظمات الدولية عدة قوانين لتنظيم إصدار واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وتحديد الجزاءات التي يتعرض لها مرتكبي الجرائم الإلكترونية، سواء كانوا مصرفا، عميلا، أو تاجرا.

[1] خضر مصباح الطيطي،**التجارةالإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري**، دار الحامد، عمان، 2008، ص 242.

أولا: الحماية القانونية الداخلية لوسائل الدفع الإلكتروني

شرعت العديد من دول العالم الى سن تشريعات خاصة بحماية الدفع الإلكتروني، من خلال وضع نصوص قانونية صريحة تعاقب على الجرائم المعلوماتية لحماية للمتعاملين عبر الشبكة العنكبوتية، وحماية نظام الدفع الإلكتروني من مختلف المخاطر التي تمسه.

1- الحماية القانونية للدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري

تأخرت الجزائر في سن قانون لحماية وسائل الدفع الإلكترونية، فالتقدم التكنلوجي السريع والمذهل، وانتشار وسائل الاتصال الحديثة أدى إلى ظهور أشكال جديدة للإجرام، الأمر الذي دفع بالمشرع الجزائري إلى ضرورة توفير حماية جزائية للأنظمة المعلوماتية وأساليب المعالجة الآلية للمعطيات، كان الأمر رقم05/03 أول قانون أشار إلى الحماية القانونية للجرائم والأخطار الإلكترونية، من خلال نصه في المادة الرابعة منه على الخدمات المحمية،حيث أشار إلى برامج الحاسوب ضمن نطاق الملكية الفكرية المحمية، والتي يعاقب على التعدي عليها من طرف الغير، دون رخصة من مالكها الأصلي[1]، ثم صدر القانون رقم 05/04 المعدل والمتمم بالأمر رقم 156/66، والمتضمن قانون العقوبات تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات في المواد من 394 مكرر7[2]، بالرجوع لأحكام مختلف هذه المواد،فإنه تشكل جريمة الدفع الإلكتروني كل مـــن:

- ❖ يدخل أو يحاول الدخول عن طريق الغش في كل أو جزء من المنظومة للمعالجة الآلية للمعطيات، وإذا ترتب عن ذلك حذف أو تغيير لمعطيات المنظومة، أو تخريب نظام إشتغال المنظومة[3].
- ❖ إدخال بطريق الغش معطيات في نظام المعالجة الآلية أو إزالة أو تعديل بطريق الغش البيانات التي يتضمنها.[4]
- ❖ القيام العمد أو عن طريق الفش بتصميم أو بحث أو تجميع أو توفير أو نشر أو الإتجار في معطيات مخزنة أو معالجة أو مراسلة عن طريق منظومة معلوماتية، يمكن أن ترتكب بها الجرائم السالفة الذكر.
- ❖ حيازة أو إفشاء أو نشر أو إستعمال لأي غرض كان المعطيات المتحصل عليها من إحدى الجرائم السالفة الذكر.[5]

كما إعترف المشرع الجزائري بمعاقبة الشخص المعنوي الذي يرتكب إحدى الجرائم السالفة الذكر بغرامة مالية تعادل 05 مرات الحد الأقصى للغرامة المقررة للشخص الطبيعي[6].

كما نجد في المنظومة القانونية الجزائرية حماية أخرى لوسائل الدفع الإلكتروني، من خلال قانون النقد والقرض،الذي تصدر عنه أنظمة داخلية لمصرف الجزائر،من أبرزها النظام رقم 07/05 المتعلق بأمن أنظمة

---

[1] أمر رقم 05/03، مؤرخ في 2003/07/09، يتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادر بتاريخ 2003/07/23.

[2] قانون رقم 05/04 المؤرخ في 2004/11/10، يعدل ويتمم بالأمر رقم 156/66 المتضمن قانون العقوبات.

[3] المادة 394 مكرر من القانون رقم 15/04، مرجع سابق.

[4] المادة 394 مكرر 1 من القانون رقم 15/04، مرجع سابق.

[5] المادة 394 مكرر2 من القانون رقم 15/04، مرجع سابق.

[6] المادة 394 مكرر4 من القانون رقم 15/04، مرجع سابق.

الوفاء[1]،حيث تقوم فكرة أمن أنظمة الدفع على ضمان البنية التحتية للنظام ووسائل الدفع المختلفة، ويتعلق الأمر بالبنية التحتية والمكونات المركزية للإنتاج مع التجهيزات التقنية أو البرامج الموضوعة تحت تصرف المشتركين المعتمدين ومدى نجاعة العملية للبنية التحتية.

كما قامت سلطة التنظيم التابعة للبريد والمواصلات بإعداد مشروع قانون حول الشهادة الإلكترونية، وذلك لضمان حماية فعالة للعمليات الإلكترونية، وتأمين المعاملات عبر شبكة المواصلات،ولقد تم لآجل ذلك تنظيم مناقصة وطنية ودولية سنة 2009، لأجل إيجاد شركة مختصة في مجال الشهادات الإلكترونية، التي تتولى وضع الآليات والميكانيزماتالضرورية لإنشاء ومتابعة إستعمال هذه الشهادات أثناء تبادل المعلومات عبر الأنترنيت،غير أنه لم يتم إلى يومنا هذا المنح النهائي للصفقة، وذلك نظرا لحساسيته ورغبة السلطات المحلية في فرض رقابة صارمة وفعالة على هذا المشروع.

ثانيا: الحماية القانونية الدولية للدفع الالكتروني

تعتبر المخاطر الناتجة عن الخدمات المصرفية خارج حدود الدولة، التي يوجد فيها المصرف هي أكثر تعقيدا وصعوبة في الإدارة من المخاطر الداخلية، والتي قد تحدث بسبب مشاكل سياسية وإقتصادية خارجية،ولذلك يجب على المصارف أن تنتبه إلى كيفية تقدير هذه المخاطر، وإمكانية السيطرة عليها وإدارتها من الوجهتين القانونية والعملية وغيرها.

1- الحماية القانونية للدفع الإلكتروني في ظل الإتحاد الأوربي

أصدرت اللجنة الإقتصاديةوالإجتماعية في الإتحاد الأوربي عام 1997، وثيقة European Initiative In Electronic Commerce في إطار إعتماد تشريعي، يحيط بختلف الإشكاليات القانونية فيما يخص التجارة الإلكترونية،العقود الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، باصدارالقانون الواجب التطبيق، وكان من بين بنود هذه الوثيقة الإشارة إلى أهمية حماية وسائل الدفع الإلكترونية وأدواتها كالتشفير والتوقيع الإلكتروني وغيرها.

وطالبت الوثيقة بإيجاد حلول عالمية لوضع تشريع دولي، ثم عدلت الوثيقة بمشروع التوجيهات حول التجارة الإلكترونية، الذي بحث في تحديد مكان عمل مقدم الخدمات الإلكترونية وبعض أوجه القانون الواجب التطبيق في العقود الإلكترونية،غير أن إدارة المخاطر المالية في العمليات المصرفية تكون بالبحث في العناصر التاليـــة:

❖ **تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الإلكترونية:**

لم يعتد مشروع التوجيهات بمكان إقامة (موقع) مقدم الخدمات، حيث لا يعنى القانون الواجب التطبيق أو القضاء المختص للنظر في النزاع عند نشوبه على العقود الإلكترونية، حيث نصت المادة 03 منه على أن على الدول الأعضاء أن تتأكد من أن مقدم الخدمات ISSP اتخذ من أراضيها مكانا لعمله ويخضع لقوانينها، فيما إذا كان قانونها نافذا عليه عند تطبيق قواعد تنازع القوانين الداخلية لديها، إلا أن هذه المادة لم تعطي جوابا شافيا حول تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات، بل أسندت ذلك للتشريع الداخلي لكل عضو من الاتحاد، ويستنتج من

[1] نظام رقم 07/05 المؤرخ في 2005/12/28، يتعلق بأمن أنظمة الوفاء، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادر بتاريخ 2005/07/04.

ذلك أن مشروع التوجيهات لم يعتمد مكان وجود التقنية التكنولوجيا، وإنما ما كان حدوث النشاط التجاري لمقدم الخدمات الإلكترونية.

❖ **صحة العقود الإلكترونية:**

اقترحت المفوضية الأوروبية جملة توصيات أوجبت اتباعها من قبل الدول الأعضاء فيما يتعلق بالعمليات المصرفية، حيث الحاجة تدعو إلى تعديل القواعد القانونية التي تتعارض مع العمليات المالية الإلكترونية، مثل وجود الدفاتر التجارية المصدق عليهاو تقديمها عند الطلب، وفيما يخص العقود الإلكترونية بحث المشروع متطلبات إبرام مثل هذه العقود، طريقة التأكد من صحة الإيجاب والقبول ثم الاعتراف بحجيتها وقانونية إبرام العقود الإلكترونية وصحتها.[1]

ويرتكز العقد لاعتماده وحجيته على الإمضاء، وهو الأمر الذي يثار في التعامل الإلكتروني بحدة مؤخرا، حيث يضفي التوقيع على العقد في الأساس شرعيته القانونية ليسري نفاذه وتترتب أثاره، فالتوقيع الإلكتروني يبرهن على صحة الرسالة المرسلة إلكترونيا، ولقد نشر الاتحاد الأوربي عام 1999، تعليمات حول التوقيع الإلكتروني وما يتعلق بالاعتراف بحجيته، فتضمنت التعليمات ضرورة اعتماد نظام أو معيار دولي موحد بهذا الخصوص، كون الثقة في اعتماده تنتج توسع وانتشار مجالات العمل به، وبخاصة في العمليات المصرفية والأموال وطرق الدفع الإلكترونية، فالمعيار الدولي من شأنه أن يوفر استقرار التعامل وحمايته وهو بالضرورة شيء تابع لعالمية الشبكة الإلكترونية وعدم اعترافها بالحدود.

2- الحماية القانونية للدفع الإلكتروني في ظل المنظمة العالمية للتجارة:

تبذل المنظمة العالمية للتجارة قصارى جهدها لنشر التجارة الإلكترونية وتعميمها نظرا لأهميتها في النظام التجاري العالمي الجديد،لكن بالمقابل تسعى جاهدة لحمايتها نظرا لإعترافها بأهمية توفير والحفاظ على المحيط اللائق للتطوير المستقبلي لها، فتم الإعلان على الدول الأعضاء المحافظة على الممارسات المالية[2].

وقد إهتمت المنظمة العالمية للتجارة بموضوع التجارة الإلكترونية من خلال تسطير برنامج عمل يراعي الإحتياجاتالإقتصادية والفنية للدول النامية،وكذا عدم فرض رسوم جمركية على الوسائل الإلكترونية لفترات مؤقتة،مع ضرورة خضوع المنتجات الإلكترونية لمبادئ المنظمة، ومع تقنين عدم فرض الرسوم الجمركية على الوسائل الإلكترونية إلى حين الإتفاق النهائي على الإعفاء، في حين كان موقف الدول النامية هو ضرورة إستمرارية التفاوض حول المسائل ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية، مع ضرورة توفير الدعم الفني والمالي لها حتى تتمكن من إنشاء بنية أساسية تؤهلها للمشاركة في التجارة الإلكترونية.

---

[1] إيهاب فوزي السقة، **الحماية الجنائية والأمنية لبطاقة الإئتمان**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص 511.

[2] وثيقة المؤتمر الوزاري الثاني للمنظمة العالمية للتجارة جنيف، 18 ماي 1998، مأخوذة من الموقع:

http//www.moqatel.com/openshare.behoth/ektesad8/WTO/sec10.doc.htm.

المطلب الرابع: الحماية الرقابية لوسائل الدفع الإلكتروني

تبدأ عملية الرقابة عادة من خلال وضع الأسس والضوابط والقواعد اللازمة لمتابعة الأعمال، بدءا من مرحلة إصدار أداة الدفع ومرورا بمرحلة التشغيل، وإنتهاءا بتسوية العلاقة مع العميل،ويمكن توضيح أسس هذه الرقابة كما يلي:

أولا: الرقابة في مرحلة إصدار البطاقة[1]

1- التحقق من إستيفاء كافة البيانات الخاصة بالعميل، وتحديد مدى ملائمة بطاقة الدفع التي يطلبها ومجالات إستخدامها،والحد الأقصى للمبلغ المطلوب تضمينه في البطاقة (السقف الإئتماني)، وإعلام العميل بالشروط والأحكام المرتبطة بإصدار وإستخدام البطاقة من حيث حقوق وواجبات حاملها.

2- يتم وضع أوزان ومعايير بمدى تحقق الشروط اللازمة لمنح العميل بطاقة الدفع، والتي ترتبط بالسجل الإئتماني للعميل ومن أهمها: حجم التسهيلات الائتمانية والإلتزامات السابقةالتي حصل عليها العميل؛ مدى إنتظام ورود رواتب العميل إن وجدت؛ مدى إلتزام العميل بالسداد ووفائه لتعهداته السابقة؛ حجم ونوعية الضمانات المادية المتوفرة؛ وحجم وحركة أرصدة حسابات العميل.

3- إجراء تحليل للبيانات السابقة للعميل، وتحديد عدد النقاط التي يحصل عليها،وما إذا كانت ضمن الحدود المقبولة مصرفيا لمنحه بطاقة إئتمان،وتحديد نوعية وشروط البطاقة التي يتقرر منحها له.[2]

4- يتم توقيع عقد مع العميل وتصدر له البطاقة المشفرة ومدخلا بها البيانات الأساسية اللازمة،وتسجيل رقم خاص بها على نفس البطاقة، والذي تشتمل عادة على 16 رقما،حيث تشير الأرقام من(1-6)إلى رقم المصرف مصدر البطاقة،وهو رقم ثابت في كل البطاقات الصادرة عن نفس المصرف،والرقم 7 يشير إلى تاريخ إخراج الكشف الشهري، والرقم 8 مخصص لتحديد نوع البطاقة(ذهبية أم فضيةأم محلية)، والرقم 9 يترك عادة وتكون خانته(0)، حيث يمكن أن يطرأ شيء ما فيعلم المصرف عميله لإستخدام البطاقة في ذلك الشيء، والأرقام من 10 إلى13 تشير إلى الرقم التسلسلي للبطاقة، والرقم 14 يشير إلى عدد البطاقات الإضافية التي حصل عليها العميل، والرقم 15 يشير الى عدد مرات إستبدال البطاقة كما في حالات التلف والضياع، والرقم 16 يشير إلى رقم إثبات البطاقة، وهو يستخدم لعملية الإدخال على الحاسب الآلي للبطاقة[3].

5- تتمثل هذه المرحلة في ضرورة وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل، حيث يتم وضع كل من البطاقة والرقم السري الخاص بها كل منهما في مغلف مستقل عن الآخر، وترسل من الإدارة إلى الفرع من خلال شخصين مختلفين تمهيدا لتسليمهما للعميل، ويقوم بتسليم كل مغلف موظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة.

---

[1] صالح نصولي، أندريا شايختر، **تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية**، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، نيويورك، الولايات المتحدة، العدد الثالث، سبتمبر 2002، ص50.

[2] مكرم صادر، **تحديث القطاع المصرفي السوري "اتجاهات لتحديث وقواعده "** متاح في الموقع الالكتروني http//www.mafhoum.com/syr/articles01/sader/.zip:، تاريخ الإطلاع 2018/03/05، الساعة 15:36.

[3] صالح نصولي ، **مرجع سابق.** ص52.

ثانيا: الرقابة في مرحلة تشغيل البطاقة

تتعلق هذه المرحلة بضوابط تنظيم العلاقة بين أطراف الخدمة المتمثلة في المصرف والتاجر أو الوحدة الطرفية للبيع من جهة، والعميل حامل البطاقة من جهة أخرى، وفي هذا الشأن يتم مراعاة وجود ضوابط رقابية محكمة تنظم جوانب العلاقة بين الأطراف المذكورة، ومن أهمها وجود عقد ينظم العلاقة بين المصرف (مصدر البطاقة)، والتاجر (القابل للبطاقة الإئتمانية) وفق شروط محددة، تتناول الحد الأقصى لسقف التفويض المسموح به للتعامل مع التاجر وفقا للبيانات التاليـــة:

1-إسم المصرف مصدر البطاقة ويشار إليه بالفريق الأول.

2-بيانات من التاجر (الإسم التجاري،عنوانه، رقمه، وغيرها من البيانات).

3-سعر العمولة التي يتقاضاها المصرف من العميل.

4-طريقة الدفع من قبل المصرف للتاجر.

ثالثا: مرحلة تسوية العلاقة مع العميل

يستطيع المصرف في هذه المرحلة تقدير أرباحهبعد إستبعاد التكاليف الإدارية والمالية، التاجر الحصول على حقوقه التي تعهد بها المصرف، وتظهر أهمية الخطوة الرقابية في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على حساب العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة،وتسديد قيمة المبالغ المستحقة لصالح التاجرمن جهة أخرى.

خلاصة الفصل الأول:

مما سبق لنا ذكره يتضح جليا أن هناك جانب كبير من المعاملات النقدية في الوقت الحاضر يعتمد على ما يعرف بالنقود الإلكترونية تمر عبر النظام المالي الآلي، كما كان لإستخدام نظم ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة من بطاقات الإئتمان، البطاقاتالذكية، والنقود الإلكترونية وغيرها العديد من الإيجابيات إذ ساهمت في التقليل من التكاليف وربح في الوقت وعصرنة النظام المصرفي ومنح عدة إمتيازات كتخفيض النفقات التي تتحملها البنوك في آداء الخدمات.

بالرغم من الأهمية البالغة لوسائل الدفع المصرفية الإلكترونية غير أنها تحمل في طياتها العديد من المخاطر كالمخاطر التشغيلية، المخاطرالقانونية، السمعة وغيرها التي تستوجب تبني برامج و مناهج إدارة مخاطر شاملة من شأنها المساهمة في تحديد هوية هذه المخاطر و الحد منها من خلال المواجهة و المراقبة ووضع السياسات العملية المناسبة،وإدارتها بشكل سليم، إظافة إلى الجرائم الإلكترونية المرتبطة بالأمن والخصوصية وسرية المعلومات والبيانات،ومحاولة توفير الحماية التقنية من خلال تقنيات الشفير،البصمة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني .

الفصل الثاني

التجارة الإلكترونية وعلاقتها بمخاطر الدفع الإلكتروني

تمهيد الفصل الثاني:

إن ما نشهده اليوم هو وجود ثورة حقيقية في تقنية المعلومات والإتصالات،هذه الأخيرة مكنت من تسريع تدفق المعلومات بكل أنواعها، إظافة الى تغيير مفهوم المسافة والزمن، بحيث أصبح الإتصال بالآخر أو تقديم معلومات أو إستقبالها لا يستغرق إلا بعض الثواني بعدما كانت العملية تتطلب أياما وشهورا.

ومن أبرز هذه المظاهر الحديثة ما يتعلق بالإتصالات ظهور ما يعرف بشبكة الإنترنت التي أصبحت تربط بين ملايين الحواسيب والشبكات عبر العالم، والتي ساهمت في ظهور ما يسمى **بالتجارة الإلكترونية،** والتي برزت كأسلوب جديد لعرض وتقديم السلع والخدمات، وصارت من أبرز وسائل التعامل التجاري على الإطلاق عالميا وإقليميا،رغم المشاكل والمعوقات التي تتعرض لها من حيث أمن وسرية المعاملات التجارية والجوانب القانونية لهذه التجارة الحديثة، وخاصة ما تعلق بتسوية الصفقات التجارية عن بعد من خلال وسائل الدفع الإلكتروني.

وفي ظل هذه الأوضاع الاقتصادية أصبحت التجارة الإلكترونية بالنسبة للدول ضرورة ملحة ومتطلبا تنمويا لزيادة إسهامها في التجارة الخارجية وكذا تطوير قطاعاتها الإنتاجية المحلية والتسويقية وتوفير فرص واسعة لرفع نموها الاقتصادي، إذ أصبحت واقعا ملموسا في ظل التغييرات والتطورات الحالية، ويتوقع لها أن تكون الأسلوب التجاري السائد مستقبلا في كافة أنحاء العالم، حيث سنحاول من خلال هذا الفصل إبراز أهم المفاهيم والجوانب المتعلقة بالتجارة الالكترونية سواء النظرية أو العملية وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونيـــــة

المبحث الثاني: ممارسات التجارة الإلكترونية

المبحث الثالث: متطلبات التجارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية

يشهد العالم ثورة هائلة متطورة في مجالات المعلومات والاتصالات، هذا العالم الفسيح الأرجاء، المتعدد الأعراق والثقافات، المتباين بين غنى فاحش وفقر مدقع، والواسع الهوة بين شعوب متقدمة وأخرى متخلفة، أصبح أشبه بقرية صغيرة تنتقل عبرها ومنها المعارف بيسر وسهولة متعدية الحواجز الطبيعية والجغرافية وتحولت الأسواق إلى سوق واسعة النطاق يلتقي فيها المنتجون والمسوقون والمستهلكون على شبكات الانترنت وهو ما يعرف بالتجارة الالكترونية.

المطلب الأول: نشأة وتطور التجارة الإلكترونية

يرجع مفهوم التجارة الإلكترونية إلى بداية السبعينات من القرن العشرين، باستخدام الشركات الأمريكية من خلال شبكات خاصة تربطها بعملائها وشركاء أعمالها، وفي أوائل السبعينات بدأت تطبيقات التجارة الإلكترونية للتحويلات الإلكترونية للأموال (Fund Transfers Electronic)، لكن مدى التطبيق لم يتجاوز المؤسسات التجارية العملاقة وبعض الشركات، في نفس فترة السبعينات أتى مفهوم تبادل البيانات إلكترونيا (Electronic Data Interchange) الذي وسع تطبيق التجارة الإلكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى وإمتدت التقنية من المؤسسات مالية إلى مؤسسات أخرى.[1]

وبعدها بدأ إنتشار البريد الإلكتروني مع العمل الشبكي وزاد إنتشاره في الأعمال منذ أوائل الثمانينات كبديل فعال وسريع للبريد التقليدي والفاكس، ثم أصبح من أهم الأدوات التي يستخدمها رجال الأعمال والمؤسسات، ومع تحول الأنترنت للاستعمال التجاري في سنوات التسعينات من القرن العشرين وانتشارها ونموها، ظهر مصطلح "**التجارة الإلكترونية**" ثم تطورت تطبيقاتهـا.

فبإنتشار شبكة الإنترنت ودخولها الخدمة العامة في النصف الأول من التسعينات، بدأت الشركات تستخدم البريد الإلكتروني مع إنشاء مواقع إنترنت لعرض أنشطتها ومنتجاتها ووسائل الإتصال بها، وكنتيجة لتطور وتحسن خدمات الإنترنت وسرعة إنتشارها وتزايد عدد المستخدمين وإدراك أهمية الإنترنت، قامت الشركات بإنشاء وتغيير وتحديث مواقعها على الشبكة، فنشرت معلومات عن أنشطتها وإعلانات الوظائف وبيانات المنتجات بالرسوم والصور عبر شبكة الإنترنت، مع وصلات مرجعية للمنتجات وأقسام الإنتاج والدعم الفني والتراسل، إلا أن الوصول إلى المعلومات كان يستغرق وقتا وجهدا مع صعوبة الوصول إلى المعلومات بالموقع.

بعد ذلك بدأ نمو تطبيقات التجارة الإلكترونية وتطورت المعدات والشبكات والبرامج، وازدادت حدة المنافسة بين الشركات، وظهرت التطبيقات الكثيرة لهذه التجارة مع الإعلانات الإلكترونية على المواقع الإفتراضية، ومع تطور النظم التفاعلية وأدوات البرمجة التي تتفاعل مع مستخدم الشبكة والمواقع، إنتقلت

[1] خلفاوي حكيم، حيرش سليم، **التجارة الالكترونية خيار أم حتمية**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي:26-27 أفريل 2011، ص3.

المواقع من مرحلة الإعلانات إلى مرحلة البيع باختيار البضائع ومراسلة البائع، الذي يقوم بإرسال البضائع وتحصيل قيمتها عند تسليمها.

لكن نظرا لإفتقار الشبكة للتأمين والسرية وتفشي القرصنة وسرقة بطاقات الإئتمان، ومن أجل حماية معلومات المستخدم واستخدام الشبكة بفاعلية أكبر في ترسيخ أنشطة التجارة الإلكترونية، بدأت إجراءات تأمين وتوثيق مواقع الشبكة، باستخدام قواعد البيانات لحفظ معلومات العملاء، واستخدام هذه المعلومات في تحديث قواعد بيانات الموقع، كما تم تطوير تقنيات الإتصال الشبكية، وهو ما مكن من إستخدام بطاقات الإئتمان في دفع قيمة البضاعة عبر الإنترنت، ومن خلال ذلك بدأت الأعمال الإلكترونية بين الشركات عبر الإنترنت، لتنتقل إليها الصفقات التجارية بتفاصيلها وأعمالها الإدارية كعقود التأمين وفواتير الشحن وأوامر التحويل البنكي وعروض الأسعار والإتمادات المستندية وغيرها إلكترونيا بمفاهيم مختلفة عن الطرق التقليدية.

وعلى إثر ذلك، نشأت الأسواق الرقمية كمواقع تلاق لشركات مختلفة إذ تربط مجموعة كبيرة من المصنعين والموزعين والتجار والموردين بشبكة معلومات واحدة، تحتوي على بياناتهم وتديرها شركة مستقلة تقوم بإظهار مؤشرات المعلومات والتقرير للمشتركين، لتبادل المعلومات التجارية واستثمارها في عقد الصفقات بينهم، عندئذ ظهرت شركات التجارة الدوت كوم(شركات الإنترنت)، كمواقع مستقلة متخصصة في التجارة الإلكترونية ليست تابعة لشركات الإنتاج أو شركات البيع، حيث تتخصص في عرض وتجميع منتجات منتجين ليقوم المستهلك بالتسوق والشراء من خلالها، وتحصل المواقع على نسبة من قيمة المبيعات التي تتم من خلالها، وكحل لمشاكل تسوية الصفقات إلكترونيا، ظهرت بذلك بطاقات الإئتمان الذكية لتحل محل بطاقات الإئتمان العادية، وتتيح سرية المعاملات المالية عبر الشبكة، ويعتقد أن هذه البطاقة ستصبح من أهم مقومات التجارة الإلكترونية[1].

وقد أدركت المؤسسات التجارية أهمية الإنترنت بسبب أن نسبة 76% من عدد المشتركين الجدد في الإنترنت هي من نصيب المؤسسات التجارية، ففي البداية واجه مجتمع الإنترنت الشركات التجارية بالعداء، بسبب إنتماء معظم المشتركين القدامى لطائفة الباحثين والعلماء، لكن التطور شجع الشركات على الدخول في مجال البيع والتجارة والخدمات، وسرعان ما تجاوبت معها قطاعات أخرى من المستخدمين.

إلى هنا يتضح لنا أن مفهوم التجارة الإلكترونية مفهوم شاسع كما يمكن النظر إليه بأكثر من منظور واحد، أنه يربط بين الأعمال التجارية للسلع والخدمات والأسواق الاستهلاكية، وبين الشركات وشركائها، دور اهمال الدور المحوري للمؤسسات المصرفية في التسوية المالية للصفقات الإلكترونية.

المطلب الثاني: تعريف التجارة الإلكترونية وخصائصها

تعتبر التجارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي طفت على سطح الإقتصاد وخصوصا في السنوات الأخيرة، حيث بدأت تتغلغل في حياتنا اليومية بشكل سريع بدون توقف، فهي في تطور ونمو مستمر، وارتبط

[1] محمد تقروت، **واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الشلف، 2004-2005، ص20.

ظهور هذا المفهوم بتكنلوجيا الإتصالات والمعلومات، وما أفرزه هذا العالم من أدوات جديدة مثل شبكة الإنترنت، والتي تعتبر البنية الأساسية للتجارة الإلكترونية[1].

أولا: مفهوم التجارة الإلكترونية

يعتبر التوافق على تعريف موحد للتجارة الإلكترونية أمرا صعبا لغموض هذا المصطلح وعدم فهمه بشكل جيد، فالأمر متعلق بالتجارة الإلكترونية أمر مزدوج حيث أن هذا المصطلح يتكون من جزئين، الأول "التجارة trade " وتعني تبادل السلع والخدمات من بيع و شراء بقصد الربح، أما الجزء الثاني كلمة "الكترونية Electronic"، وهي كلمة معربة عن الإنجليزية ترجع الى مسطلح الإلكترونيات بمعنى إستخدام أجهزة الحاسوب في عمليات الاتصال وتبادل المعلومات، وهذا ما يجعل التجارة الإلكترونية تعني في مفهومها البسيط البيع والشراء عبر الإنترنت، وهذا ماسوف يتم توضيحه في التعريفات الخاصة بالتجارة الإلكترونية.

التعريف الأول: التجارة إلكترونية "هي تداول السلع والخدمات بين الأفراد والمؤسسات والحكومات، وتحكمها عدة قواعد ونظم متفق عليها ويتم التبادل التجاري باستخدام الوسائل الإلكترونية".[2]

التعريف الثاني: التجارة الإلكترونية" هي عرض المنتجات والخدمات والإعلان عنها وبيعها وتوزيعها بواسطة شبكة الإتصالات (الإنترنت)".

التعريف الثالث: التجارة الإلكترونية هي تنفيذ كل ما يتصل بعمليات البيع والشراء والخدمات والمعلومات، من خلال إستخدام شبكة الإنترنت، بالإظافة للشبكات التجارية العالمية الأخرى، ويشمل ذلك :[3]

- ❖ عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة إجراء البيع و تقديم خدمات ما بعد البيع.
- ❖ سداد الإلتزامات المالية ودفعها.
- ❖ إبرام العقود وعقد الصفقات التجارية.
- ❖ الإعلان عن السلع والخدمات وتوفير معلومات عنها.
- ❖ تبادل بيانات إلكترونية وتشمل: التعاملات المصرفية والفواتير الإلكترونية، الإستعلام عن السلع ومراسلات البيع و الشراء، توفير كاطالوجات الأسعار

التعريف الرابع: يختلف تعريف التجارة الإلكترونية بين أربع عوالم أو مجالات مختلفة كما يلـــي:[4]

مجال الإتصالات: التجارة الإكترونية هي وسيلة من أجل إيصال المعلومات والخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف، وشبكات الكمبيوتر، أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.

مجال الأعمال التجارية: التجارة الإكترونية هي إستخدام الوسائط الإلكترونية من أجل إتمام المعاملات والصفقات التجارية.

---

[1] توفيق محمد عبد المحسن، **التسويق وتحديات التجارة الإلكترونية**، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 493.
[2] سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **التجارة الإلكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ،2009، ص 126.
[3] عامر محمد خطاب، **التجارة الإلكترونية**، مكتبة مجتمع النشر العربي للنشر والتوزيع، 2008، ص62.
[4] أحمد عبد الخالق، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، الطبعة الثانية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2008، ص33.

مجال الخدمات: التجارة الإكترونية هي أداة تلبى رغبات المستهلكين والشركات والحكومات وإدارة المنظمة في تخفيض التكاليف وتحسين جودة الخدمة.

مجال الإنترنت: التجارة الإكترونية هي بيع وشراء عبر الشبكة، فبدونها لا يمكن عرض السلع والخدمات للبيع(المتاجر الإلكترونية) وعقد الصفقات عن بعد، لذا يمكن اعتبارها كسوق الكتروني.

وبعد استعراض هذه المجموعة من التعريفات المتعددة والمختلفة، نجد أنها قريبة من بعضها من حيث المقصد والمعنى، لذلك يمكن إختصارها كالتالـــي:

"**التجارة الإلكترونية** هي عمليات الإعلان عن السلع والخدمات، وإتمام صفقات البيع والشراء وغيرها من العمليات التجارية التي تتم إلكترونيابين الأفراد والمؤسسات، وتسوية المدفوعات المالية إلكترونيا بوسائل الدفع الإلكترونية أو غيرها من الوسائل التكنلوجية الحديثة والإنترنت ".[1]

ثانيا: خصائص التجارة الإلكترونية:

1. تتسم التجارة الالكترونية بالعديد من الخصائص التي تميزها عن التجارة التقليدية، والتي تتمثل في العناصر التاليـــة:
2. الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات، سواء كان بالنسبة للحاسبات الالكترونية وتطبيقاتها أو الاتصالات على مختلف أنواعها.
3. وسيلة سهلة وبسيطة حيث يمكن استخدامها لكل الأفراد وكل الشركات، بالإضافة إلى السهولة والسرعة الاتصالات عبر الانترنت.2
4. تساعد التجارة الإلكترونية على إمكانية إتمام الصفقات التجارية، دون حاجة إلى انتقال الطرفين والتقائهما في مكان معين، وإن لم يتم إتمام الصفقة، فيكفي أن يتم التعريف بها تعريفا كاملا، وذلك من خلال أجهزة الحاسب الآلي، وبذلك يتوفر الكثير من الجهد والوقت والمال.
5. انخفاض المساحات المخصصة للمكاتب لإدارة العمليات التجارية، نظرا لانحصار التعامل الورقي والاعتماد على الوسائط الالكترونية والمغناطيسية والضوئية في تخزين وتبادل البيانات.
6. عملية التبادل التجاري الالكتروني تتم بأعلى درجه من الكفاءة وبأكثر فعالية وبأقل تكلفة ممكنه، كونها تعتمد التبادل الالكتروني للبيانات (Electronic Data Interchange (EDT، والمستندات كإرسال الحوالات المالية والقوانين والكمبيالات والنظم المعلوماتية الأخرى.3

[1] سعيد صالح جبريل، **واقع التجارة الإلكترونية في فلسطين و التحديات المستقبلية**، مذكرة ماجستير في الإقتصاد، جامعة الأزهر،غزة، 2012، ص22.

[2] سراج الدين محمد، **التجارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للنشر والتدريب، 2009، ص23.

[3] إبراهيم محمد درويش، **المعالجة الضريبية للصفقات الالكترونية**، بحث مقدم إلى مؤتمر المناخ المالي والاستثماري، كلية الاقتصاد للعلوم الإدارية ، جامعة اليرموك، أربد، الأردن، 31 تشرين 2002 ، ص6 .

7. الشفافية والوضوح في كافة المعاملات التي تجريها المؤسسة التجارية، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة استخدام تقنيات المعلومات وإيصالها لكافة المستويات التي تطلبها، وتقديمها وتعريفها للغير أثناء عملية البحث.
8. سرعة وسهولة تنفيذ ومعالجة العمليات التجارية، وهذا بفعل السهولة التي يمكن بها تغيير المستندات الرقمية وتصديرها أو إلغاؤها دون آثار جانبية.1
9. إجراء العمليات التجارية الالكترونية، مثل طلب السلع والخدمات وإتمام عمليات الشراء والبيع والدعم الفني لما بعد عمليات البيع وخدمات العملاء، إضافة إلى دعم خدمات الاتصالات وإجراء عمليات تدريب الكوادر البشرية والتوظيف.
10. ارتكاز عمليات الشركة التجارية يتمحور حول كسب العميل، من خلال بناء منظومة تكفل التعامل الذكي معه، لتلبية متطلباته وإشباع رغباته من اجل المحافظة عليه.

المطلب الثالث: التمييز بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية

تقوم فكرة التجارة التقليدية والتجارة الإلكترونية على تبادل السلع والخدمات بين المجتمعات والأفراد، لكن الفرق بين التجارتين هو طريقة تنفيذ العمليات التجارية، ففي التجارة الإلكترونية يتم تنفيذ هذه المعاملات بوسائط إلكترونية، وهذا هو الفرق الجوهري بينهما[2].

يمكن إظهار الفروقات بين التجارة الإلكترونية والتقليدية في إطار الأنشطة التي تتم في التجارة بشكل عام، ومن هذه الأنشطة مايلي:

التسويـــــق: أنشطة الوصول للزبائن وتقديم معلومات عن المنتجات والأسعار والمواصفات.[3]

المبيعـــــات: وهي كل الأنشطة المتعلقة بعقد الصفقات التجارية وإنجاز عمليات البيع.

الدفـــــــع: وهو قيام المشتري بدفع ثمن المنتجات.

تلبية الطلبات: وهي إلتزام البائع بتسليم المنتجات للمشتري بعد عقد الصفقات عن بعد من خلال شبكة الإنترنت.

خدمة الزبائن: وهي خدمات ما بعد البيع حيث يتم متابعة الطلبات و استكمال عملية البيع.

---

[1] علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي، **شبكات الإدارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر عمان، 2005، ص231.

[2] محمد إبراهيم عبد الرحيم، **الاقتصاد الصناعي والتجارة الالكترونية**، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص152.

[3] سعيد صالح جبريل، **مرجع سابق**، ص 22.

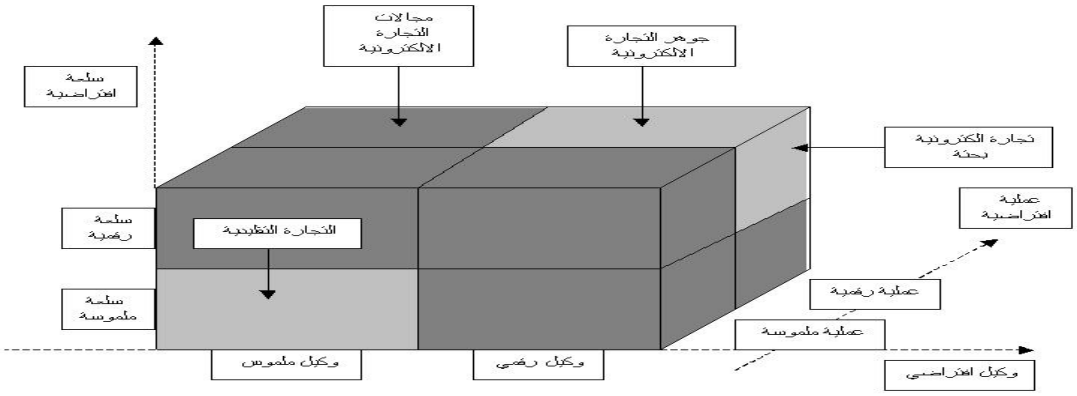
جـــــدول رقم (1-2): الطرق التقليدية والحديثة لشراء منتج.

خطوات حلقة البيع	التجارة التقليدية	التجارة الإلكترونية
البحث عن معلومات عن المنتج	المحلات، الكاطالوجات، أو الممثلين	صفحة الويب
طلب السلعة	رسالة بريدية، ملء إستمارة ورقية	بريد إلكتروني
الرد على الطلب	رسالة بريدية، إستمارة، قوائم	بريد إلكتروني
مراقبة السعر	كاطالوج	كاطالوج على الخط
مراقبة الوفرة	هاتف، فاكس	معلومات على المتجر الالكتروني
تقديم الطلبية (تحرير)	إستمارة مطبوعة	صفحة الويب، بريد إلكتروني
إرسال/إستقبال الطلبية	فاكس، برقية (مراسلة)	البريد الإلكتروني
إعطاء الأولوية لطلبية معينة	–	قاعدة البيانات على الخط
مراقبة الوفرة في مكان التخزين	إستمارة مطبوعة، هاتف، فاكس	قاعدة البيانات على الويب
تحرير الفاتورة	إستمارة مطبوعة	قاعدة البيانات على الخط
إستقبال السلعة	موزع	–
تأكيد وصول السلعة	إستمارة مطبوعة	بريد إلكتروني
إرسال /إستقبال الفاتورة	برقية (مراسلة)	بريد إلكترونيEDI
إستحقاق الدفع	إستمارة مطبوعة	قاعدة البياناتEDI
إتمام الدفع	برقية مراسلة	EDI-EFT

المصدر: صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية: تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، 2013-2014، ص27.

والإختلاف بين التجارة الإلكترونية والتقليدية، يحدث في كيفية إجراء هذه الأنشطة والفعاليات، حيث يتم إجراء هذه الأنشطة بشكل إلكتروني في التجارة الإلكترونية، ويمكن توضيح ذلك بالشكل التالي:

الشكل رقم(1-2): الفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية.



المصدر: حامدي محمد، **واقع التجارة الإلكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009، ص93 .

من خلال الشكل السابق يمكن أن نقسم التجارة الى ثلاث أبـــعاد:

تجارة تقليدية: وتتمثل في المربع الأيسر السفلي، حيث تكون السلعة ملموسة أو مادية، ووكيل ملموس، وعملية ملموسة، أي أن كل العملية التجارية تتم بشكل تقليدي عن طريق الاشخاص العاديين، سواء كانو مستهلكين أو قطاع الاعمال.

تجارة إلكترونية بحتة (كاملة): وتتمثل في المربع الأيمن العلوي، حيث تكون السلعة رقمية، والوكيل رقمي إفتراضي، والعملية رقمية، أي جميع العملية التجارية بأبعادها المختلفة، كلها تتم بوسائل إلكترونية.

تجارة ألكترونية جزئية(مختلطة): وتضم باقي المربعات وتعتبر خليط من الأبعاد الرقمية والمادية الملموسة، وبذلك يكون لدينا مزيج من التجارة التقليدية والإلكترونية، يطلق عليها اسم التجارة الإلكترونية جزئية.

ويمكن توضيح ماسبق بالمثال التالي: عند شراء كتاب من موقع متخصص في بيع الكتب عبر شبكة الإنترنت، فإن تم إستلام الكتاب إلكترونيا ودفع المشتري ثمنه بإحدى وسائل الدفع الإلكترونية، تكون هذه العملية تجارة إلكترونية بحتة، حيث تمت كل العملية التجارية إلكترونيا، أما إذا تم شراء كتاب من الموقع بإرسال الكتاب عبر البريد العادي، بعد قيام المشتري بدفع ثمن الكتاب إلكترونيا، فهذه العملية تسمى تجارة إلكترونية جزئية، لأنها خليط بين التجارة التقليدية والإلكترونية.

المطلب الرابع: أهمية التجارة الالكترونية ومستوياتها

إن من أبرز المؤشرات على تزايد أهمية التجارة الإلكترونية، ما شهدته السنوات الماضية من زيادة مضطردة في حجم ومعدلات نموها، حيث وقد مكنت شبكة الإنترنت الأفراد والمؤسسات الكبيرة والصغيرة على حد سواء، من الاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية وممارستها بمستوات مختلفة. [1]

أولا: أهمية التجارة الالكترونية

رغم حداثة التجارية الإلكترونية، إلا أنها عرفت نموا هائلا ومتسارعا في الدول المتقدمة، كما أنها صارت تغطي كل أصناف السلع والخدمات، ويعود ذلك لما تتوفر عليه من مزايا، من أهمهـــا:

1. تعتبر التجارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتوسيع نطاق الأسواق المحلية بحيث تتصل ببعضها البعض على مستوى العالم، ومن ثم تساهم بكفاءة في تسويق السلع والخدمات على مستوى العالم.2
2. تساعد على سرعة الإستجابة لطلبات العملاء إذا ماقورنت بالمعاملات الورقية التقليدية التي تستغرق وقتا أطول حتى يمكن تلقي أوامر الشراء والرد عليها.
3. تعمل على تخفيض تكاليف المراسلات البريدية والدعاية والإعلان والتوزيع والتصميم والتصنيع بنسبة لا تقل عن80% من التكلفة الكلية.

[1] صغير موح مريم، سردون مهدية، **إشكالية الاعتراف بالإيرادات في المحاسبة الدولية في ظل التجارة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية التجارة الإلكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل2011، ص- ص 6-7.

[2] عبد الرزاق عمر جاجان الزايد، **قانون التجـارة الإلكترونيـة**، منشورات جامعـة الملك عبد العزيز، السعودية، 2010، ص10.

4. تقليل المخاطرالمرتبطة بتراكم المخزون من خلال تخفيض الزمن الذي يستغرقه معالجة البيانات أو المعاملات المتعلقة بالطلبيات.
5. تخفيض تكلفة إنشاء المتاجر الإلكترونية بالمقارنة بتكلفة إنشاء المتاجر التقليدية مما ينعكس ايجابياعلى تكلفة إتمام الصفقات التجارية.
6. تساعد التجارة الإلكترونية على توفير نظم معلومات تدعم إتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظام تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة والضبط المحاسبي.
7. تعتبر التجارة الإلكترونية أحد الآليات الهامة التي تعتمد عليها عولمة المشروعات التجارية والإنتاجية والبنوك والبورصات.
8. سهولة آداء المدفوعات الدولية المترتبة على الصفقات التجارية بواسطة النقود الإلكترونية المقبولة الدفع عالميا وخلال فترة زمنية قصيرة.
9. القدرة على إنشاء تجارة متخصصة .
10. التجارة الإلكترونية تسمح بتخفيض المخزون عن طريق أستعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد.
11. التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف الإتصالات السلكية واللاسلكية فالإنترنت رأخص بكثير من شبكات القيمة المضافة.

ثانيا: مستويات التجارة الالكترونية

تقوم الأنشطة التجارية التي يتم تنفيذها في التجارة الإلكترونية بتحديد مستويات التجارة الإلكترونيـة وهذه المستويات

تتراوح مابين البسيط ،المتوسط والمتقدم ويتم ذكرها كالتالـــي: [1]

1. **المستوى البسيط:** يشمل هذا المستوى على أنشطة الترويج والدعاية والإعلان وتقديم المعلومات عن السلع والخدمات، وعمليات التوزيع الإلكتروني للمنتجات الغير مادية، إضافة للتحويلات المالية البسيطة.
2. **المستوى المتوسط:** وهذا المستوى يضم خصائص المستوى الأول بالإضافة إلى إبرام عقود بيع و شراء السلع والخدمات إلكترونيا، وأيضا تقديم خدمات مابعد البيع، مع الإتفاق على السداد بشكل نقدي أو من خلال الشيكات الورقية.
3. **المستوى المتقدم:** هذا المستوى يحتوي على خصائص المستويين البسيط والمتوسط ويركز على عمليات الدفع الفوري عبر الإنترنت لأثمان السلع و الخدمات، وعمليات الدفع يمكن أن تكون محلية أو

[1] كمال رزيق، فطوم معمر، بدر الدين الطالبي، **التجارة الالكترونية كمحرك للاقتصاد الافتراضي**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على اقتصاديات الدولية، جامعة البليدة، الجزائر، 13-14 مارس 2012، ص12.

دولية، وبهذا الشكل تكون التجارة الإلكترونية تشمل على العمليات التجارية بشكل كامل، حيث تبدأ دورة العلمية التجارية من بداية الإعلان عن السلعة حتى تسليمها ودفع ثمنها إلكترونيا.

وتتطور هذه المستويات بحسب تطور التجارة الإلكترونية، فالمستوى الأول يتناسب مع بداية التجارة الإلكترونية، لكن مع تطور تطبيقاتها وأساليبها أصبح بالإمكان الحصول على المنتجات من المواقع الإلكترونية مباشرة ودفع ثمنها، وهذا رفع مستوى التجارة الإلكترونية إلى مستويات متقدمة، فبعد أن كانت مجرد تحويل أموال وبيانات والتعرف على السلع والخدمات، تحولت إلى إجراء صفقة تجارية من بدايتها حتى النهاية عبر الإنترنت، وهذا المستوى المتقدم يحتاج إلى زيادة فهم وتوضيح للمتعاملين به، لأنه يحتوي على عمليات دفع أثمان المنتجات، وذلك يحتاج إلى أخذ الحيطة والحذر عند التعامل بهذا المستوى والوعي الكامل بالتجارة الإلكترونية[1].

المبحث الثاني: ممارسة التجارة الالكترونية

تعتمد التجارة الإلكترونية على وسائل متعددة، بعضها كان معروفا من قبل واستخدم منذ زمن، مثل التلفون والتلفزيون والفاكس، وبعضها أكثر حداثة وتطورا مثل أجهزة الحاسب الآلي، والشبابيك الإلكترونية وشبكة الإنترنت، وكل هذه الأدوات الحديثة ظهرت بفضل الثورة التكنولوجية الهائلة التي حدثت في السنوات الأخيرة، فبفضل هذه الأدوات المتعددة، أصبحت توجد معاملات تجارية متطورة وحديثة.

المطلب الأول: أركان التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها

إن فهم التطبيق العملي للتجارة الإلكترونية، يتطلب التطرق إلى العناصر المطلوبة لممارسة التجارة الإلكترونية، وكذا مختلف أنواع السلع والخدمات التي تداولها في هذا النوع من التجارة.

أولا: أركان التجارة الإلكترونية

إن التجارة الالكترونية هي من العقود التجارية، التي لا يمكن أن تتم إلا بوجود أركان للعقد، وهي تصنف عادة إلى ثلاث عناصر هـي:

1. طرفا العقد (المتعاقدان):

تتطلب التجارة الإلكترونية لقيامها، مثلها مثل التجارة التقليدية، طرفين للتبادل همـــا:

- **الطرف الأول(البائع):** وهو المأذون له في التصرف بالسلعة بصفة أصلية أو عن طريق الوكالة، حيث يقوم بعرض السلع ومواصفاتها على موقعه الإلكتروني، مع بيان السعر المطلوب لهذه السلعة، ويتم إبرام العقد الإلكتروني بدون التواجد المادي لأطرافه، فالسمة الأساسية للتعاقد الإلكتروني، أنه يتم بين عاقدين لا يجمعهما مجلس عقد حقيقي، حيث يتم التعاقد عن بعد بوسائل اتصال تكنولوجية.2

[1] كمال رزيق فطوم ، **مرجع سابق**، ص 13.

[2] خالد ممدوح إبراهيم، **المرجع السابق**، ص53.

❖ **الطرف الثاني(المشتري):** وهو من يؤول إليه تمليك السلعة، وهو عبارة عن الطرف الثاني في التجارة الالكترونية، حيث يقوم بالتجوال في المواقع لاختيار السلعة التي يرغب في الحصول عليها.

2. صيغة العقد(الرضا):

يشكل الرضا أصلا من أصول التعاقد، وهو أمر خفي ليس بالإمكان الاطلاع عليه، ولكن بمجرد عرض السلعة على الموقع الالكتروني من طرف البائع، ودخول المشتري على الموقع وتسجيله طلب السلعة، يكون ذلك دليلا قلى قيام الصفقة، ولا يبقى إلا الدفع إلكترونيا، وانتظار إرسال السلعة.

إن عدم التقابل وجها لوجه عند ابرام العقد أو الصفقة، وعدم رؤية السلعة ومعاينتها، يؤثر سلبا على ركن التراضي في العقد، كما يقضي على فرصة بناء علاقات إنسانية قوية بين الطرفين، كما يفتح أبواب الشك والتلاعب.

3. محل العقد (السلعة أو الخدمة):

وهي ما يقع عليه التبادل في التجارة الإلكترونية، وهي تمل قائمة طويلة من السلع واالخدمات، مما يجعلنا نتناولها بشيء من التفصيل في الفرع التالي:

ثانيا: تطبيقات ومجالات التجارة الالكترونية

تتضمن التجارة الإلكترونية العديد من التطبيقات التي يتعاقب ظهورها يوما بعد آخر باستخدام الإنترنت في مختلف المجالات كالتالـــــي:

1. البنوك الإلكترونيـــــة:

تزامن ظهور البنوك الإلكترونية مع ظهور فكرة النقود الإلكترونية في بداية الثمانينات من القرن الماضي، كما تعرف البنوك الإلكترونية بمصطلحات عديدة مثل"بنوك الإنترنت " و"بنوك الويب" و"البنوك على الخط"، وبالرغم من الاختلاف في التسميات إلا أن جوهر البنوك الإلكترونية لا يختلف عن إطار قيام الزبون بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الإنترنت في أي مكان ووقت يرغب فيه، وهذا مايعبر عنه بالخدمة المالية عن بعد[1].

2. الحجز الإلكتروني:

من أهم تطبيقات التجارة الإلكترونية ويعرف أنه عملية حجز تذاكر الخدمات الخاصة بمجال السياحة والسفر والفندقة والمواصلات عن طريق مواقع إلكترونية، ويرتبط هذا المفهوم بـــ"التذكرة الالكترونية".

3. البحث عن الوظائف الالكترونية:

عملية الزيارة التي يقوم بها الفرد الباحث عن الوظيفة إلى مواقع التوظيف الأكثر شهرة، وعن المجال الوظيفي والرقعة الجغرافية التي يرغب العمل فيها ومستوى الراتب الذي يطمح إليه، ووضع نسخة من سيرته الذاتية في قاعدة البيانات الخاصة بالموقع، مما يمكن إدارة الموقع من تحديد الوظائف التي تلائم الفرد.

[1] خضر مصباح إبراهيم الطيطي،**أساسيات إدارة المشاريع و تكنلوجيا المعلومات** ،دار الحامد،الأردن،2010 ،ص164-165.

4. التعليم الإلكتروني:

هناك مؤسسات كثيرة تقدم خدمات تعليمية عبر شبكة الإنترنت، مثل مؤسسات تعليمية متخصصة في تقديم دورات تدريبية غير أكاديمية والمؤسسات التعليمية دون التعليم الجامعي.[1]

5. الإعلانات الإلكترونية:

إعلانات الإنترنت أشبه ماتكون باللوحة الإعلانية الصغيرة التي تأخذ شكل مثلث صغير يظهر في أعلى الشاشة أو في أسفلها، ولهذا يطلق عليه تسمية Les Banniéres Publicitaires، وغالبا ما يتضمن هذا المثلث رسوم بيانية أو صورأو كلاهما معا، وبمجرد النقر علىها يتم الدخول إلى موقع المعلن للحصول على مزيد من المعلومات.

6. المزادات الإلكترونية:

هو خدمة المزاد العلني التي يقدمها كل من المستخدمين أو المشتركين في بيع أو عرض السلع والخدمات عبر الإنترنت، لتسهيل الأنشطة بين المشترين والبائعين في مختلف المناطق الجغرافية في العالم.

7. الحكومة الإلكترونية:

عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومة الإلكترونية أنها "عملية استخدام المعلومات العريضة والإنترنت والإتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".

8. السياحة الإلكترونية:

توفر لمستخدمي السياحة الإلكترونية السبل لإعداد وتخطيط وحجز سفرهم عبر الإنترنت من خلال تحديد الوجهة، حجز أماكن الإقامة وتبادل المعلومات مع باقي مستخدمي الإنترنت في هذا القطاع[2].

9. التسويق الإلكتروني:

"هو إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الإفتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة، والبيئة الإفتراضية للتسويق الإلكتروني تعتمد بصورة أساسية على تكنلوجيا الإنترنت، وعملية التسويق الإلكتروني لا ترتكز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك، بل ترتكز أيضا على إدارة العلاقات بين المنظمة من جهة والمستهلك وعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية من جانب آخر".

10. سلسلة الإمداد الإلكترونية:

كل العمليات التي تجري خلف الموقع الإلكتروني ولا يشعر بها الزبون، بل ترى نتائجها عند إجراء عملية الشراء وعند التواصل مع الشركة، إضافة إلى كل العمليات التي تقوم بها الشركة من إتصال بالمزودين وعمليات التصنيع وما يصاحبها من إدارة حتى عملية إخراج المنتج بصورته النهائية وشحنه إلى الزبون، وتسمى العمليات السابقة بسلسلة الإمداد، وإذا تمت عبرالإنترنت فتسمى سلسلة الإمداد الإلكتروني.

---

[1] خضر مصباح إبراهيم الطيطي،**مرجع سابق.**

[2] يوسف أحمد أبو فارة ،**التسويق الإلكتروني:عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنيت**، دار وائل، الأردن، الطبعة الثانية، 2007، ص135.

المطلب الثاني: أشكال التجارة الإلكترونية

هناك العديد من الأطراف والمستخدمين للتجارة الالكترونية عند تطبيقها، متمثلة بشكل تعاملات ومن أهم تلك التعاملات هي ما يلي:

1. التعاملات بين وحدة أعمال (شركة) ووحدة أعمال أخرى (Business To Business B2B):

يتم هذا النوع من التعاملات ما بين وحدات الأعمال (الشركات) بعضها البعض، إذ تقوم إحدى الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال، للحصول على طلبات الشراء من المجهزين من الشركات الأخرى، والقيام بعملية الدفع، ويعد هذا النوع من التعاملات من أقدم أنواع التعاملات وأكثرها شيوعا.[1]

2. التعاملات بين وحدة أعمال (شركة) والزبائن (Business To Customer B2C):

يتم هذا النوع من التعاملات بين العميل لشراء منتجات والخدمات عن طريق الويب، من خلال مراكز التسوق على انترنت، وهي تقدم كافة أنواع السلع والخدمات، ويستخدم هذا الشكل من قبل المؤسسة التجارية للوصول إلى أسواق جديدة.[2]

3. التعاملات بين الأجهزة الحكومية ووحدة الأعمال (Government To Business G2B):

ينال هذا النوع من التجارة تركيزا واهتماما متزايدا من قبل مختلف الحكومات، حيث يحرص الكثير منها إجراء تطوير وتحديث في أداء الدوائر الأعمال المختلفة التابعة لها، وذلك بازدياد الاعتماد على الوسائل الالكترونية في الحصول على السلع والخدمات، التي تنتجها أو تقدمها دوائر قطاعات الأعمال في إطار ما يعرف بالحكومة الالكترونية.[3]

4. التعاملات بين الأجهزة الحكومية مع بعضها (Government To Government G2G):

هذا النوع من التعاملات تبادل البيانات والمعلومات ما بين الأجهزة الحكومية بعضها البعض، والتنسيق فيما بينها، وتشمل أيضا الجانب التجاري من خلال قيام بعض الأجهزة الحكومية بعرض موجوداتها للبيع إلى أجهزة حكومية أخرى عن طريق التجارة الالكترونية. [4]

5. التعاملات بين وحدة الأعمال (شركة) وأجهزة حكومية (Business To Government B2G):

ويتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الشركات باستعراض تفاصيل أعمالها والموارد المستخدمة ومخرجاتها والموازنة النقدية لها الكترونيا، لتسهيل الاطلاع عليها من قبل الأجهزة الحكومية، مثل هيئة

---

[1] عكاب احمد محمد العبادي، **الضريبة على الدخل الناجم عن التجارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص32.

[2] Francis Merlin, **B2B stratégie de communication**, deuxième tirage, Edition d organisation, paris France, 2001, p25.

[3] أحمد عبد الخالق، **مرجع السابق**، ص 44.

[4] علي قاسم حسن العبيدي، جاسم عيدان براك المعموري، جليل كاظم مدلول العارضي، **إثر استخدام التجارة الالكترونية في تخفيض التكاليف التسويقية دراسة تطبيقية في شركة زين للاتصالات**، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 19، العدد الاول، 2011، ص5.

الضرائب أو قيام الشركات ببيع أو تقديم الخدمات إلى الأجهزة الحكومية، كما تستخدم الحكومة الانترنت في إرسال المعلومات إلى الشركات واستقبالها منهم، كالمعلومات الخاصة بالضرائب والجمارك والأوضاع النقدية وغيرها.[1]

6. التعاملات بين الزبائن مع بعضهم (Customer To Customer C2C):

يتم هذا النوع من التعاملات عندما يقوم أحد الأفراد ببيع سلعة أو تقديم خدمة إلى أفراد آخرين، ومن الأمثلة على ذلك عندما يقوم شخص معين بوضع إعلانات في موقعة على الانترنت من أجل بيع الأغراض الشخصية أو تقديم الخبرات، وكذلك المزادات التي توضع على الانترنت.

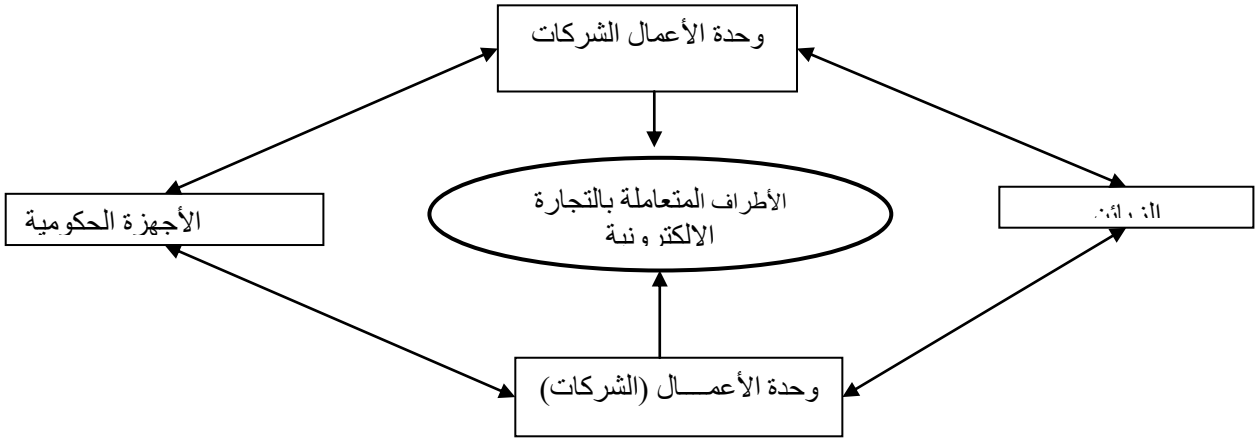
7. التعاملات بين الزبائن ووحدة الأعمال (الشركات) (Customer To Business C2B):

يتضمن هذا النوع من التعاملات الأفراد الذين يبيعون المنتجات والخدمات للشركات، خاصة بعد أن أتاحت الإنترنت للأفراد ممارسة الأعمال التجارية الإلكترونية، كأن يقوم فرد بتصوير حادثة وإرسالها بشكل فوري لصحيفة أو محطة تلفزيونية.

8. التعاملات بين الزبائن والأجهزة الحكومية (Customer To Government C2G):

بدأ هذا النوع من التعاملات يتوسع ويتطور في الفترة الأخيرة، ويتضمن هذا النوع أنشطة عديدة مثل دفع الضرائب من قبل الأفراد ورسوم المعاملات الكترونيا، دون ان يقوم الزبون بمراجعة الدوائر الحكومية الخاصية بذلك.[2]

الشكل رقم (2-2): أهم الأطراف المتعاملة بالتجارة الالكترونية



المصدر: علي قاسم حسن العبيدي، جاسم عيدان براك المعموري، جليل كاظم مدلول العارضي، **إثر استخدام التجارة الالكترونية في تخفيض التكاليف التسويقية دراسة تطبيقية في شركة زين للأتصالات**، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 19، العدد الأول، العراق، 2011، ص6.

[1] بن غزال أمال، **دور التجارة الإلكترونية في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة**، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012 - 2013، ص9.

[2] فضيل رابح، **التجارة الالكترونية (المفاهيم الأشكال والمزايا)**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص10.

المطلب الثالث: مراحل تحول المؤسسات نحو التجارة الإلكترونية

إن قيام المؤسسات بالتحول إلى إستخدام نظم وأساليب التجارة الإلكترونية تعتبر تحديا إداريا كبيرا، فلا يمكن تحقيق هذا التحول إلا ببناء خطة على أسس وفكر يشمل ثقافة المؤسسة وإمكانياتها وقدراتها ويرتبط بالتحديات والمصاعب المرتبطة بالإستعمال المكثف لتقنيات المعلومات والإتصالات، ولذا يتم هذا التحول على مراحل تتضمن مايلـــي:

الجـــدول رقم(2-2): خطة تحول المؤسسة للتجارة الإلكترونية

المراحل	الخطة
(01) إستخدام البريد الإلكتروني	أول خطوة للدخول في التجارة الإلكترونية تتضمن الحصول على بريد إلكتروني تستعمله المؤسسة فيما بعد في مراسلاتها وإتصالاتها الداخلية والخارجية.
(02) الإشتراك في الإنترنت	تشترك المؤسسة في الإنترنت، مما يسمح لها بالإنفتاح على العالم الخارجي، ومن هنا تبدأ أولى إستخدامات الفعلية للتجار الإلكترونية.
(03) إنشاء موقع على الإنترنت	تقوم المؤسسة بإنشاء صفحات بسيطة للمعلومات حول الشركة، ومن هنا يبدأ تواجدها الفعلي للمؤسسة عبر الإنترنت .
(04) إنشاء موقع تفاعلي على الإنترنت	إنشاء موقع خاص للمؤسسة عبر الإنترنت، يسمح بالتفاعل المباشر بينها وبين عملائها.
(05) إنشاء موقع للتجارة إلكترونية	تزود المؤسسة الموقع الخاص بها بمجموعة كاتالوجات إلكترونية تعرض فيها سلعها وخدماتها وأسعارها ونماذج لطلبيات الشراء وأساليب الدفع.
(06) إنشاء مقر التجارة الإلكرونية	بعد إستوفاء المراحل السابقة الذكر، يتحقق الإرتباط الكامل بين المؤسسة وعملائها، وتبدأ المؤسسة فعليا في تنفيذ كافة عمليات التجارة الإلكترونية.

المصدر:نجم عبود نجم ،**الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات** ،دار المريخ للنشرو التوزيع ، المملكة العربية السعودية ، 2004 ،ص25.

ولكي تتم هذه عقود وصفقات التجارة الإلكترونية، لا بد من المرور بخطوات أو مراحل أساسية، تتمثّل في العرض والطلب والتسليم، وفيما يلي تحلي لهذه المراحـــل:[1]

أولا :مرحلة العرض أو الإيجاب:

يقوم البائع أو المنتج بتصميم موقع على صفحة الويب (متجر إلكتروني) لعرض المنتجات التي يرغب في تسويقها، يقوم المستهلكين من الدخول على الموقع والبحث عن المنتجات المرغوبة من خلال المعلومات التي يقدمها صاحب الموقع عن المنتجات، ولهذا يجب تصميم وصياغة العرض بطريقة تمكنه من جذب أكبر عدد من المستهلكين (خواص، شركات، أجانب، محليين)، كما يجب أن يكون هذا العرض دقيقا وشاملا، أي يجب أن يوضح: هوية البائع أو المنتج وكل المعلومات المتعلّقة به (اسم الشركة، العنوان، رقم

[1]سمية ديمش، **التجارة الالكترونية: حتميتها وواقعها في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تحليل واستشراف اقتصادي، جامعة منتوري – قسنطينة- ، 2010- 2012، ص ص 67- 69.

الهاتف)، مواصفات المنتجات (السعر، مدة الصلاحية، طريقة الاستخدام)، والمصاريف الملحقة(الرسوم الجمركية، النقل والشحن، التأمين)، وطريقة الدفع والإرسال والتنفيذ المعتمدة، ويتم وضع صور ورسوم موضحة للمنتجات، حيث تظهرها من كل جوانبها مع ذكر الوزن والحجم، وغالبا ما تستخدم عدة لغات على المتجر الإلكتروني لجذب عدد أكبر من العملاء من داخل البلاد وخارجها.

ثانيا: مرحلة الطلب أو القبول:

تتمثل في اختيار وطلب المستهلك لمنتج معين من خلال ملء استمارة إلكترونية على الموقع من خلال عدة طرق منها: النقر على الزر المناسب، اللمس في مكان معين على شاشة الحاسوب، إرسال فاكس، أو تحرير رسالة إلكترونية وإرسالها بالبريد الإلكتروني، وتتضمن الاستمارة الإلكترونية: المنتج وكميته، عنوان المشتري، طريقة الدفع...إلخ، وبعد اقتناع المستهلك بالعرض وإصداره لأمر الشراء، يقوم باختيار تسوية عملية الدفع، وهذا بإصدار أمر الدفع باستخدام أحد الوسائل التالية: الدفع عند الاستلام، الحوالات البنكية، بطاقات الإئتمان، الشيكات الإلكترونية...إلخ.

ثالثا :مرحلة التنفيذ "التسليم"

يتم التسليم الفعلي للسلع والخدمات المتّفق عليها، ويختلف التسليم بحسب نوع البضاعة، فهناك الطريقة التقليدية لتسليم البضائع المادية كالكتب والألبسة والكمبيوتر، حيث يتم تقديم طلب الشراء والسداد إلكترونيا، على أن يتم تسليم البضاعة بالبريد، أو تستعين المؤسسة بمندوبي المبيعات لتوصيل السلعة إلى المستهلك، أما الطريقة الثانية هي الطريقة الإلكترونية لتسليم السلع الرقمية كالموسيقى، الكتب الإلكترونية، والاستشارات القانونية، حيث يتم الشراء والسداد والتسليم إلكترونيا من خلال شبكة الإنترنيت، أي التسليم على الخط.

المطلب الرابع: مزايا ومخاطر التجارة الالكترونية

إن التجارة الإلكترونية قد حظيت باهتمام كبير من جانب المشروعات التجارية، وأيضا من جانب المستهلكين، وذلك لإتسامها بالعديد من المزايا الواقعية، التي تساهم في سرعة تدفق البضائع والخدمات والمعلومات عبر الحدود الوطنية للدول، وقد ترتب على ذلك تنامي هذه التجارة خلال سنوات قليلة، وفي نفس الوقت فإن طبيعة الإنترنت كشبكة مفتوحة وارتباطها بوجود العولمة الإقتصادية، قد أدى إلى ظهور العديد من المخاطر.

أولا: مزايا التجارة الإلكترونية

إن للتجارة الإلكترونية مزايا متعددة، يتعلق بعضها بالأطراف المتعاملين والبعض الآخر لعوامل الزمان والمكان ووسائل الإبرام المتاحة لها، ولبيان أهم المزايا نستعرض النقاط التالية:[1]

1.إختفاء الوثائق الورقية في المعاملات التجارية :

[1] فضيل رابح ،**التجارة الالكترونية (المفاهيم ، الأشكال و المزايا)**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة النظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2001، ص10.

يقوم الورق بدور رئيسي في التجارة ولا سيما الدولية منها، فالأوراق هي التي تحمل المعلومات والتعليمات وتستخدم في التوثيق والتصديق، فالورق له الكثير من الخواص، فهو رخيص الثمن ويسهل إستخدامه، ولكن يعيبه أنه يحتاج إلى حيز مكاني كبير لتخزينه، والكميات الضخمة من الأوراق المستخدمة في التجارة، تؤدي حتما إلى تكاليف نقل وتداول مرتفعة، وبسبب هذا الكم الهائل من الأوراق فإنه يصعب الحصول على المعلومة بسرعة، وهذا التأخير لا يمكن قبوله في التجارة الدولية في عصر تزداد فيه الفائدة البنكية.

والهدف من التجارة الإلكترونية هو خلق مجتمع المعاملات اللاورقية، أي إحلال دعائم إلكترونية محل الورقية، ومن بين هذه السلبيات بطء حركة المستندات الورقية، واحتمال تأخير إجراءات الجمارك وتعرض البضاعة لخطر الفساد والتلف وشغلها حيز كبير للحفظ، في المقابل تتميز المعاملات الإلكترونية بعدم وجود أي وثائق ورقية، إذ أن كافة الإجراءات و المراسلات بين طرفي المعاملات تتم إلكترونيا، وهو مايتفق مع الغرض من التجارة الإلكترونية، وهكذا يصبح المستند إلكتروني[1]

2.توفير الجهد اللازم للبيع والتسوق:

التجارة الالكترونية تعزز فرص التوسع في إمكانية الحوار بين المنتجين والمستهلكين، لأنها تقلل المسافة بينهم، وبالتالي يجد المستهلك حاجته دون جهد كبير أو عناء، وقد أدى ذلك إلى الإرتقاء بجودة المنتجات أو الخدمات قبل البيع وبعده، ومن هنا تم تحسين فعالية وكفاءة السوق، وذلك من خلال التعامل على نحو مباشر دون تدخل الوسطاء التقليديين مثل المستوردين والمصدرين وتجار الجملة والتجزئة[2].

3. توفير الوقت وحرية الإختيار:

التجارة الإلكترونية تؤدي إلى إختصار الزمانو بالتالي توفير الكثير من الوقت، وهذه الحقيقة الجديدة في عالم الأعمال قد مهدت الطريق لهذه التجارة نحو اتساع الأسواق بأقل تكلفة، وإتاحة الفرص للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة على السواء في عرض منتجات من خلال الإتصالات السريعة التي تختصر الوقت.

كما توفر التجارة الإلكترونية فرصة رائعة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الإنترنت، وبالإضافة إلى ذلك فهي تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات ومواصفاتها وأسعارها وصيانتها ومقارنتها بغيرها من السلع المتاحة، وإمكانية تجربة بعض السلع المعلن عنها مثل برامج الكمبيوتر والألعاب، وإمكانية التواصل مع شركات عالمية خارج النطاق المحلي.[3]

[1] مراد محمود يوسف مطلق، **التعاقد عن طريق وسائل الإتصال الإلكتروني-دراسة مقارنة**، رسالة دكتوراه في العلوم القانونية، جامعة عين الشمس، 2007، ص32.

[2] سلوى محمد الشرفي، دور إدارة المعرفة و تكنلوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص64.

[3] إبراهيم أحمد إبراهيم، **الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية** ، مجلة التحكيم العربي، العدد السابع، إصدار الاتحاد العربي للتحكيم الدولي، القاهرة، جويلية 2001، ص69.

4. حدة المنافسة وزيادة الإنتاجية :

كما أن التعامل إلكترونيا يفتح بابا واسعا لرفع درجة المنافسة لدى شركات العالم أجمع، الأمر الذي يؤدي إلى مواصلة المنافسة للوصول إلى العملاء، وذلك من خلال تحسين الإنتاج وزيادته وإبراز مالدى هذه الشركات من قدرات إبداعية ومقومات تكنلوجية وصولا بالطاقة الإنتاجية لديها إلى درجة الإستغلال الكامل.

5. إنخفاض تكلفة وسيلة الإتصال والحد من مشاحنات الأسواق:

إن مباشرة التجارة الإلكترونية عن طريق شبكة الإنترنت، يتيح إمكانية التعامل بين اطراف العقود من خلالها، فهي تتم بتكلفة منخفظة خاصة عند الإعلان عن الشركات والمنتجات بصفة عامة، وهذا يشجع المستهلكين الجدد على ممارسة أنشطتهم التجارية أو بالإشتراك من خلال هذه التجارة، وتتزايد بذلك القوة الشرائية والتجارة عبر الإنترنت، مما يحد من بعض الإحتكاكات والمشاحنات التي قد تحدث داخل الأسواق التقليدية بين الموردين والمستهلكين، ذلك لأنها تجعل النشاط التجاري أقرب إلى المثالية ولاسيما بالنسبة للمستهلكين، حيث يكون بإمكان هؤلاء إبرام أكثر الصفقات بعد التفكير الهادئ وهم في موقعهم دون أي مشاحنات أو قلق[1].

6. إنخفاض أثمان شراء المتاجر و تكاليف العمل :

إن تكلفة إنشاء المتاجر الإلكترونية مقارنة بتكلفة المتاجر التقليدية تكون منخفضة، وينسحب ذلك على تكاليف آداء مهام العمل الإلكتروني، حيث تكون مهام الأعمال التقليدية أكثر كلفة، ومن أمثلتها الإتصالات ومراقبة المخزون السلعي وإجراء الحسابات والتعامل مع المستهلكين.

ثانيا: مخاطر التجارة الالكترونية

على الرغم من كل هذه المزايا، هناك من المخاطر ما يهدد هذا النوع من التجارة، حيث نصنفها ضمن نوعين:

1. مخاطر يمكن إكتشافها:

المقصود أن الشركات وبوجود خبراء مختصين لديها، قد تتمكن من إصطياد بعض الإختراقات في أنظمتها والتعامل معها، ومن أشهر هذه الإختراقـــات:[2]

- **الفيروسات الرقمية المعروفة:** بوجود نظام حماية مناسب، يستطيع نظام الشبكة إصطياد هذه الفيروسات المعروفة له بشكل مسبق والقضاء عليها.
- **قراصنة الإنترنت الهواة:** يعتمد قراصنة الإنترنت في إختراقات لنظام الشركة لى معلومات ورموز دخول معينة، وفي حالة وجود أكثر من مستخدم لنظام الشركة، قد يستطيع القرصان تتبع عملية الدخول والحصول من ذاكرة لنظام على تلك المعلومات واستخدامها، ولهذا فإن كانت الشركة تستخدم

[1] إبراهيم أحمد إبراهيم، **مرجع سابق.** ص 69.
[2] محمد نور برهان، عز الدين خطاب، **ماهية التجارة الإلكترونية** ، الشركة العربية، القاهرة، مصر، 2015، ص11.

آلية تغير تلك الرموز بشكل دوري، ومسح الذاكرة المعنية بواسطة خبرائها، فستتمكن من تحجيم الاختراقات.

2. **مخاطر لا يمكن إكتشافها:**

المقصود هنا بأن بعض الإختراقات قد تتم دون سابق دراية بها، إما لحداثتها أو جهل الشركة بها، وتتمثل فيمايلـــي:

- **فيروسات غير معروفة:** رغم وجود أنظمة حماية من الفيروسات على الانظمة، إلا أنه هناك فيروسات غير معروفة بعد قد تتمكن من دخول نظام لشبكة، وإحداث تلف كبير دون الشعور به إلا بعد فوات الاوان، وهذا ماحدث في سنة 2000، عندما إستطاع أحد الهواة إختراع فيروس يسمى llove you، حيث كان بمثابة قنبلة موقوتة وتمكن من إيقاع خسائر لم يمكن حصرها في ذلك الوقت، وكان الحل الوحيد لتفاديه هو إغلاق النظام بالكامل.
- **التسارع التكنلوجي:** قد يصعب في الكثير من الاحيان مواكبة التسارع التكنلوجي على شبكة الإنترنت بشكل عام، وعلى التجارة الالكترونية بشكل خاص، مما يجعل التكنلوجيا التي تستخدمها الشركة قديمة جدا[1].
- **الهجمات المتعمدة:** والتي تتم إما بواسطة قراصنة الإنترنت أو منافسي الشركة لغرض الوصول إلى المعلومات السرية للشركة كأرقام بطاقات إعتماد الزبائن مثلا، والمعلومات السرية الخاصة بهم وحجم المبيعات... إلخ.
- **خصوصية التعامل:** تعتبر التعاملات الالكترونية التي تتم بين الافراد والشركة ذات طابع معلوماتي مهم جدا من منطلق أنها تحافظ على ذاكرة نظام الرقمية وهي معلومات قيمة جدا، وبالتالي إن تمكن أحد من معرفتها أو تتبعها مثل تتبع رقم بطاقة اعتماد العميل، ومن هناك سيتم اختراق خصوصية العميل، وبالتالي سيفقد الثقة مع البنك أو الشركة التي يتعامل معها[2].
- **فقدان الثقة:** فمن المتعارف عليه بأن العميل يستخدم التوقيع الرقمي الخاص به لدخول نظام الشرك أو البنك لإتمام عمليته المرغوب فيها، فكيف هو الحال لو تمكن شخص آخر غير المعني بالدخول مستخدما توقيع العميل.
- **فشل عملية التحويل:** على الرغم من أن عملية الشراء الإلكترونية تتم بسرعة كبيرة جدا، إلا أنها عرضة لخطر فشل عملية التحويل، فنجد أن عملية الشراء تتم عبر الخطوات، كأن يبدأ المستهلك بملء النموذج الإبتدائي لعملية الشراء ومن ثم الإنتقال لنموذج ملء بيانات بطاقة الإعتماد وخطوات أخرى قد تكون ضرورية وفقا لسياسات الشركة، وفي كل مرحلة تفتح صفحة جديدة عبر موقع

[1] محمد نور برهان، عز الدين خطاب، **مرجع سابق**. ص 11.
[2] فضيل رابح، **مرجع سابق**. ص 10.

الشركة، ولأسباب تقنية أو أخرى قد تفشل إحدى الخطوات، وهنا ستظهرمشكلة جديدة وهي عدم التاكد من إتمام العملية.

- ❖ **غياب التوثيق:** ففي التجارة التقليدية يتم عادة توثيق الصفقة بأوراق ثبوتية مدروسة بشعار الشركة وموقعة من قبل الشخص المناسب وبواسطة إتصال شخصي ومباشر بين البائع والمشتري، لكن في التجارة الإلكترونية تعد جميع تلك الأمور مفقودة بالكامل، وهذه الحقيقة تزيد من إحتمالية التعامل مع الشخص غير صحيح.
- ❖ **سرقة الهوية:** في غياب التوثيق المناسب كما في التجارة التقليدية، يصبح من السهل على المجرمين إنتحال شخصية الغير والقيام بالعمليات دون علمه1.
- ❖ **تزوير الحقائق:** ستكون خدمات بعض مسوقي ومزودي خدمات الحماية، خدمات تجميلية فقط في غياب آلية معينة تؤكد مصداقينهم وفاعلية خدماتهم.
- ❖ **آثار ضغوط الإقتصاد:** مع نمو التجارة الإلكترونية المتسارع، أصبح سوقها سوقا تنافسيا وأصبحت قوة المتنافس الحقيقة تكمن في نجاح آليات الأمان والموثوقية الخاصة بالنظام، وكل من يستطيع توفير تلك الآليات، يكون نصيبه أكبر في هذا السوق التكنلوجي العالمي .

المبحث الثالث: متطلبات التجارة الإلكترونية

يتطلب قيام وممارسة التجارة الإلكترونية عدة متطلبات أهمها: تكنلوجيا المعلومات والإتصالات، شبكات الإتصال السلكي واللاسلكي، وأجهزة الإتصالات من فاكس، الهواتف الثابتة والمتنقلة، الحواسيب وملحقاتها، برامج التطبيقات والتشغيل، خدمات الدعم الفنية كالنقل والتخزين، ورأس المال البشري المستخدم في الاعمال والتجارة الالكترونية التي تساعد على إنتشار إستخدام الأنترنت، وتهيء البيئة المناسبة للتجارة الإلكترونية أو السوق الإلكتروني الذي تتم من خلاله المعاملات والتبادلات التجارية[2].

المطلب الأول: البنية التحتية للتجارة الإلكترونية

تستلزم تطبيقات التجارة الإلكترونية بنية تحتية سليمة تمكن الجهات ذات العلاقة من تنفيذ هذه التطبيقات وتعزيزها، وتأتي الشبكات في مقدمة هذه البنية، تضاف إليها جميع الأجهزة والبرمجيات والبيانات والمحتوى الذي يؤمن خدمات التجارة الإلكترونية للعاملين والزبائن والشركاء، وإظافة إلى البنية التحتية التكنلوجية، تحتاج التجارة الإلكترونية موارد بشرية مختصة وبيئة تشريعية تساعد على إنتهاج هذا النمط التجاري.

[1] عماد الحداد، **التجارة الإلكترونية** ، دار الفاروق، مصر، 2004، ص ص 32-33.

[2] رشيد علام، **عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي :دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، فرع تجارة إلكترونية، الأكاديمية العربية الإبريطانية للتعليم العالي، ابريطانيا، 2009- 2010، ص91.

أولا: شبكات الإتصال

وهي التي يتم عن طريقها إنتقال البيانات والمعلومات باتجاهين مختلفين من وإلى النظام، وتشكل الشبكات بالنسبة للتجارة الإلكترونية القاعدة التي تتدفق من خلالها المعلومات، وهي أهم متطلبات التجارة الإلكترونية والعنصر الحاسم في نموها وازدهارها، وتتمثل هذه الشبكات في[1]:

1. **الإنترنت:**

شبكة العمل التي تربط بين الحاسبات الآلية عبر العالم، من خلال الخوادم serveurs الاتصالات الواسعة النطاق تربط بين مناطق العالم، ويتم إستخدامها للحصول على المعلومات ونقلها، أما الدور الرئيسي للإنترنت ضمن التجارة الإلكترونية يكمن فـــي:

- **الإنترنت وسيلة إتصال :**

تهتم أغلبية المؤسسات حاليا بإنشاء موقع إلكتروني، يلعب دور العرض كوسيلة إتصال جديرة بالإعلام عن المؤسسة ومنتجاتها وكفاءاتها،هذه الوضعية المعلوماتية تضفي على الإنترنت الدور التقليدي لوسائل الإعلام في التسويق، فالإنترنت صار ت تلعب أدوار متنوعة من تلفزيون، جريدة، فضاء لإعلان وترويج المنتجات والخدمات، والمعيار الذي يحدد درجة تغطية الهدف هي الإستجابة لأكبر قدر ممكن من رغبات الزبائن.

- **الإنترنت وسيلة معاملات:**

الإنترنت تسمح باستخدامها كدعامة للمعاملات التجارية، ما يقود مباشرة إلى التجارة الإلكترونية، هذه الوضعية الإستراتيجية مبنية على تقليل تكاليف المعاملات وعلى تقليل التوجه نحو القنوات المألوفة ويتمثل خيار الإنترنت كدعامة معاملات تسويقية بثلاث نقاط مختلفةهي:

- **سوق يسيطر عليه البائع:** تحقق الإنترنت فوائد كبيرة للبائع من حيث تفاعل الزبائن مع النظم الخبيرة من أجل التحديد الجيد للطلب، مراجعة وتتبع الطلبيات، التسليم في الوقت وبأقل التكاليف...الخ، وتبرز هذه الوضعية أكثر في التجارة الإلكترونية من نوع(B2C).
- **سوق يسيطر عليه المشتري:** ينتشر أكثر في التجارة من نوع (B2B)، حيث تم إنشاء منصات لشراء المكونات المستخدمة في عملية تصنيع المنتجات من أجل تنمية المنافسة بين الموردين.
- **سوق يسيطر عليه وسيط تجاري:** العديد من المؤسسات طورت وظيفة الوساطة التجارية، وتتقاضى مقابل ذلك عمولات مقابل توزيع الطلب وتوزيع الوضعيات التنافسية من أجل تحرير هوامش الربح.

- **الإنترنت وسيلة تكامل:**

هذه الوضعية تركز على تطوير وتشكيل شراكة من أجل التكامل، التخطيط، تطوير المنتجات، وتقديم أحسن الخدمات للزبائن، فالإنترنت تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف الشركاء والوسطاء التجاريين، كما

[1] بختي ابراهيم،**البنية التحتية للأنترنت و التجارة**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الإقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، يومي 22-23 أفريل 2003، ص22.

تسمح الإنترنت بتجسيد مشروع المجتمعات الإفتراضية، حيث تجمع مختلف الموردين على طول سلسلة القيمة والعملاء، هذا النوع من التموضع يدخل تغييرات في وظائف المؤسسة، مثل التركيز على الكفاءات الأساسية، التقسيم الجيد لأسواق المؤسسة، تأسيس صورة قوية للعلامة التجارية...الخ.

2. شبكة الإتصالات العالمية(WWW*)

تمثل شبكة عمل فرعية تم إستخدامها لأغراض تجارية، وهي تمثل أسرع جزء تم تنميته في شبكة الإنترنت، ويمكن الوصول إليها من خلال تصفح صفحات الويب(Web Browser)، ويتم استخدامها لتنفيذ تطبيقات الأعمال المدنية والتجارية المختلفة.

❖ **الإنترانت (Intranet):**

شبكة الأنترانت هي شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تقنيات الإنترنت، والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المؤسسة، كما يتم تنفيذها في مقر المؤسسة أو في فروعها ووحدات أعمالها، ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة من الدخول إلى مواقع الشبكة، إلا باستعمال نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات، مثل برامج جدران النار، وهذا لضمان الإستخدام الشرعي لها، وتستخدم شبكة الأنترانت بصورة واسعة من قبل الشركات الكبيرة الحجم، وذلك بهدف إكتساب مزايا جديدة توفرها هذه الشبكة من إقتصاد في تكاليف وتوفير الوقت والسرعة[1].

❖ **الإكسترانت(Extranet):**

عندما يكون للمؤسسة أكثر من فرع في أكثر من مكان وفي كل فرع شبكة أنترانت، فعند ربط هاتين الشبكتين بواسطة الأنترنت تسمى هذه الشبكة بالإكسترانت، وهي "إستخدام تقنية الأنترنت لربط أكثر من شبكة أنترنت معا،شرط إستخدام جميع الأطراف نفس برنامج التطبيق في عملية الإتصال،وتعتبر الإكسترنت العمود الفقري لمستقبل الأعمال التجارية الإلكترونية" [2].

❖ **شبكات (TI) و(DSL):**

TI هي شبكة رقمية سريعة تعمل بسرعة 1.544 ميجا بايت/ثانية، أما DSL فهو رد شركات الهاتف على تقنيات "مودم الكابل" التي يكون عن طريقها المشتركون على نفس الخط، وعلى العكس فإن دائرة DSL تقوم بالربط بين موقعين محددين، كما أنها أسرع من الإتصال عن طريق الهاتف.

ثانيا: الأجهزة والمعدات (Hardware)

يمكن تلخيص الأدوات والمعدات اللازمة لإنشاء وتشغيل موقع ويب فيما يلـــــي:

[1] سعيد غالب ياسين وبشير عباس العلاق ،**التجارة الإلكترونية** ، مرجع سابق، ص 54.

[2] www.abhatoo.net.ma/bounia tahtia commerce electronic;le22/03/2018 a12:46.

إتصال مخصص وسريع بالأنترنت: أي إستئجار خط للإتصال بالأنترنت، ومن أكثر الخطوط شيوعا خط(T-1) الذي يشار إليه بـ (DS1)، حيث يدعم بيانات بمعدل (1.544 ميقا بايت في الثانية)، كما يجب أن يكون لدى الشركة إتصال إحتياطي في حال إنقطاع الأنترنت.

- جهاز كمبيوتر ذو إمكانية قوية لتشغيل البرامج الخاصة بوحدة الخدمة.
- كمبيوتر مكتبي مخصص لعمليات التطوير والإختبار.
- مصدر طاقة مستمر غير متقطع (UPS).
- الهواتف الذكية والكمبيتر اللوحي: إذ يفضل المستهلكون في البداية النظر إلى المنتجات عبر هواتفهم النقالة، ليحصلوا عليها فيما بعد من المتاجر الواقعية، فقد أثبتت دراسة حول المستهلك الرقمي في الولايات المتحدة(2011) The US Digital Consumer Report، أن 29% من أصحاب الهواتف الذكية يستخدمون هواتفهم للشراء، بينما نسبة 38 % تستخدمها لمقارنة الأسعار، ونسبة للبحث عن المنتجات عبر الأنترنت وتطبيقاته تقدر بـ 38%، ونسبة 32% لقراءة العروض على الأنترنت، كما أثبتت دراسة لـ Google et Ipsos OTX2011، أن إستخدام الهواتف الذكية في جميع مراحل الشراء.

ثالثا: البرمجيات والبرامج (Software)

تتمثل في مجموع الأوامر والتعليمات التي تستخدم لتشغيل الحاسب الآلي، والإستفادة منها وفقا لإجراءات وقواعد التسيير في المؤسسة، بما يتلائم مع الإحتياجات المنشودة لإستغلال المعلومات.

وتعرف البرمجيات بأنها "الإرشادات المكتوبة بلغة برمجة الحاسوب،والتي تجعل المكونات المادية للحاسوب تنجز الأعمال"[1] .

كما يشمل مصطلح البرمجيات مواقع الويب والبرامج وألعاب الفيديو وغيرها من البرامج والتطبيقات، التي يتم برمجتها (أي كتابة الكود الخاص بها)، باستخدام لغات البرمجة مثل لغة C و C++ ....الخ، ولهذه البرامج أنواع نذكرها فيمايلي:

[1] لونيس نادية، **أثر تكنلوجيا المعلومات و الإتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات: دراسة حالة التذاكر الإلكترونية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2010-2011، ص39-38.

- **برامج التطبيقات:** مثل برامج معالجة الكلمات والنصوص التي تؤدي بعض المهام المطلوبة لمستخدمي الحاسب.
- **برنامج ثابت:**برنامج صغير يتحكم في الأجهزة الإلكترونية،وهذا البرنامج يكون مخزنا على شرائح ذاكرة مبرمجة إلكترونيا، ومثبتة على اللوحة الرئيسية(اللوحة الأم)أو أنواع أخرى من حاملات المكونات المادية المتكاملة للأجهزة.
- **البرامج الوسيطة:** عبارة عن برامج تتحكم في النظم الموزعة، وتعمل على التنسيق فيما بينها.
- **برامج النظم:** مثل نظم التشغيل التي تشترك مع مكونات الحاسب المادية في تقديم الخدمات اللازمة لبرامج التطبيقات .
- **إختبار البرامج:** عبارة عن مجال مستقل يهتم بالبرمجة وتطوير البرامج، وتوجد عدة طرق لإختبار المنتج والتأكد من جودته قبل طرحه للإستهلاك.
- **فحص البرمجيات:** مصطلح شامل يتضمن جميع البرامج المساعدة والبرامج التطبيقية التي تعمل معا لاختبار أية حزمة برمجية.

المطلب الثاني: البنية التشريعية للتجارة الإلكترونية

بعد انتشار التجارة الالكترونية وتوسعها في الأعمال التجارية والمصرفية، نشأت العديد من المعضلات القانونية عند التعامل المالي والتجاري الالكتروني، وكان لا بد من التصدي لهذه المعضلات ودراستها من كل الجوانب ثم هضمها واستيعابها، ثم بعد ذلك العمل علي اصدار التشريعات والأنظمة القانونية المطلوبة لتحقيق التعامل القانوني السليم مع مراعاة حفظ حقوق كل الأطراف، ولذا ظهرت الحاجة الماسة لتنظيم وتقنين هذا العمل الحيوي بصورة يتم اتباعها بين كل الأطراف في شتى بقاع العالم، وحرصا من منظمة الأمم المتحدة على تحقيق هذا التوجه، قامت المنظمة بتكوين فريق عمل فني لاصدار القانون النموذجي للتجارة الالكترونيةThe United Nations Commission on International Trade Law، وهو يعرف اختصارا قانون الأونسيترال النموذجيUNCITRAL ، وقد صدر هذا القانون مع دليل تشريعي له، بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة، رقم 162/51 في 16 ديسمبر 1996، لتقوم الدول بالاسترشاد بأحكامه عند قيامها بتنظيم أو تقنين كل المسائل المرتبطة بالتجارة الالكترونية وما قد ينجم عنها من آثار[1].

أولا : تعريف قانون الأونسيترال النموذجي

يعرف القانون النموذجي على أنه مجموعة من الإجراءات والمبادئ الاساسية، الموجهة نحو تنظيم التعاملات التجارية ذات الطبيعة الالكترونية، وتيسير استخدام التقنيات العصرية في مختلف الظروف لاغراض تدويل المعاملات التجارية الإلكترونية، ويتميز بمجموعة من القواعد المتوازنة والمتميزة، والتي يوصى بتشريعها

[1] لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولي، **القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية**، 1995، ص 22: متوفر على الموقع: www.uncitral.org/pdf/arabic/texts/electcom/ml-ecomm-a-ebook.pdf

كمجموعة واحدة من القوانين، ولكن تبعا للاحوال في كل دولة من الدول المشرعة، ويمكن تنفيذ القانون النموذجي بطرق مختلفة، إما كقانون واحد قائم بذاته، وإما كنصوص تشريعية مجتزأة.[1]

ثانيا : منهج قانون الأونسيترال النموذجي

إن منهج قانون الأونسيترال النموذجي أساسا يقوم على التسليم بأن الاشتراطات القانونية التي تفرض استخدام المستندات الورقية التقليدية والتوقيع اليدوي الممهور بخط اليد وتقديم أصل المستندات لإثبات العقود التجارية الإلكترونية، كل هذه الاشتراطات وغيرها تقف عائقا رئيسيا يحول دون استحداث المستندات التي تستخدم في التجارة الالكترونية، وحتى لو تم استحداثها فقد لا تتمتع بالقوة القانونية اللازمة، ولذا كان لا بد من معالجة العوائق القانونية التي تحول دون استخدام وسائل الإثبات الإلكترونية في التجارة الألكترونية، ولن يتم ذلك إلا بتوسيع نطاق الأساليب الإلكترونية الحديثة للتعامل مع كتابة المستندات وأصل المستندات والتوقيع على هذه المستندات، مع ضرورة العمل على إزالة الفوارق القانونية بين هذه الاشكاليات، حتى يتم فتح المجال لتطوير التجارة الالكترونية وفق أسس قانونية سليمة ومتطورة ولسد الفجوة التشريعية التي تحول دون ذلك[2].

وقد قام قانون الأونسيترال النموذجي بانتهاج نهج جديد يشار إليه بنهج النظير الوظيفي أو النظير المتكافئ، أي جعل المستند الالكتروني في وضع قانوني مناظر ومكافئ وظيفيا للمستند الورقي التقليدي، وبما أن المستند الورقي التقليدي يتميز بكونه مقروء للجميع، وأنه يبقي دون تغيير بمرور الزمن، وأن المجال متاح لجميع الأطراف لاستنساخه والحصول على نسخ من البيانات نفسها، كما أنه يمكن توثيق البيانات بواسطة توقيع من أنشأ المستند الورقي، وأن المجال متاح لوضع المستند في شكل قانوني مقبول لدى السلطات العامة والمحاكم، فهذه هي الوظائف والمهام التي يؤديها المستند الورقي التقليدي، يجب إعداد المستندات الالكترونية لتحقق نفس تلك الوظائف، مع ضرورة توفير نفس المستوي من الأمان الذي توفره المستندات الورقية، ولمنح المستندات الالكترونية القوة الوظيفية النظيرة والمكافأة لقوة المستند الورقي، فلا بد من استيفاء بعض الاشتراطات التقنية والقانونية كتحديد مصدر البيانات ومحتواها مثلا.

ونفس الوضع يتعلق بالتوقيع على المستند الورقي لاثباته، ومع تسليم أصل المستند عند الطلب ليتم اعتماده، خاصة وأن المستندات الالكترونية بدون توقيع يدوي، وعندما تستخرج من الجهاز تكون في شكل صورة وليس أصل، فمثلا عندما تذهب لجهاز الصرف الآلي وتطلب كشف حساب، فإن الكشف الصادر من الجهاز الآلي سليم، لكنه يخلو من التوقيع اليدوي المعتمد، وكذلك فإن هذا الكشف صدر في صورة مستند آلي ولا يعتبر أصل، وبالتالي إذا تم تطبيق اشتراطات القانون العادية، فإن كشف الحساب هذا يعتبر عديم

[1] نصر الدين سمار، اليـــاس بن ساسي، **محاولة تأهيل النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر**، مداخلة في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص3.

[2] لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولي، **مرجع سابق**، ص26.

القوة القانونية، لأنه يخلو من التوقيع المعتمد، وأيضا فإنه صورة وليس أصل، ولذا فإنه غير مقبول أو غير ملزم.

ولسد هذه الفجوات القانونية، فإن قانون الأونسيترال النموذجي للتجارة الالكترونية اعتبر المستند الالكتروني كنظير ومكافئ وظيفي للمستند الورقي التقليدي ويقوم بنفس الوظيفة، وهذا الأمر ينطبق أيضا على التوقيع الالكتروني، وبهذا فإن المستند الإلكتروني المستخدم في التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية، يعامل وفق القانون بنفس الدرجة التي يعامل بها المستند الورقي التقليدي، لأن قانون الاونسيترال النموذجي منح القوة القانونية المكافئة للمستند الالكتروني، ليقوم بنفس وظيفة المستند الورقي التقليدي تمامابشكل كامل.

وبعد إعداد قانون الاونسيترال النموذجي للتجارة الالكترونية، قامت كل الدول باصدار تشريعاتها الوطنية التي بموجبها تمنح القوة القانونية للمستندات الالكترونية التي تتم التجارة والصيرفة الالكترونية عبرها، هذا الوضع منح القوة الدافعة للصيرفة الألكترونية التي فتحت العمل المصرفي لآفاق بعيدة استفاد منها الاقتصاد والتجارة وكل المجتمع، ومن هذا الفتح القانوني الهام تم توفير البيئة القانونية السليمة التي توفر الجو الملائم لنمو التجارة الالكترونية بكافة أشكالها بين كل أطراف العالم وأركانه المختلفة، وهذا القانون ما زال يتطور حتى يتلاءم مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في التجارة الإلكترونية[1].

ثالثا : مزايا القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية

يعتبر هذا القانون من أكثر الحركات التشريعية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية توفيقا من أكثر من زاوية، وهذا نظرا لتمتعه بالمزايا التاليـــة[2]:

- ❖ الأسبقية في الإعداد، ففور تحول الأنترنت إلى الإستعمال التجاري (سنة 1995) بادرت الأمم المتحدة قبل غيرها من المنظمات الأخرى (سنة 1996) بإصدار قانون ينظم التجارة التي تتم عبر هذه الشبكة.
- ❖ يعد هذا القانون مرجعا للدول المختلفة لصياغة تشريعاتها الجديدة الخاصة بالتجارة الإلكترونية، أو تعديل وتدارك قصور التشريعات المتوفرة، فهو بمثابة القانون الأم الذي خرجت من عباءته أغلبية قوانين التجارة الإلكترونية والقضايا ذات الصلة بها.
- ❖ يساعد هذا القانون على تحقيق التنسيق والإنسجام الدولي للعلاقات الإقتصادية، من خلال قبوله الواسع في مختلف الدول، فهو لا يفرض تطبيقه كمجموعة واحدة وإنما تبعا لأحوال كل دولة، ومن خلال توحيده للقوانين المطبقة في هذا المجال،وإزالته للحواجز والتناقضات الناجمة عن تباعد القوانين الوطنية.

---

[1] أحمد سيد الكردي، **أمن المعلومات، ماهيتها وعناصرها واستراتيجيتها**، دراسة متوفرة على الموقع الالكتروني التالي:
http://www.arablaw.org/download/information-security.doc;le، تمت زيارة الموقع يوم: 22/03/2018، على الساعة: 12: 13 .

[2] أمير فرج يوسف، عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها وأساليب مكافحة الغش التجاري الإلكتروني، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص 150.

- ❖ التركيز والإختصاص في أنشطة التجارة دون سواها من الأنشطة الأخرى، فهذا القانون النموذجي ينطبق عندما يستخدم التوقيع الإلكتروني في المجال التجاري، ولا ينطبق في المجالات الأخرى.
- ❖ في ظل تزايد حجم التجارة التي تتم عبر وسائط إلكترونية،فإن وضع مثل هذا القانون المرن الذي يستوعب التغيرات التقنية الحديثة، ويسعى إلى التأكد من سلامة الوثائق و التوقيعات الرقمية،سيساهم في تسييروتطوير استخدام التجارة الإلكترونية.

رابعا : أهداف قانون الأونسيترال النموذجي

رغم أن الهدف الأساسي قانون الأونسيترال النموذجي هو تحديد وضع قواعد قانونية لتنظيم التجارة الإلكترونيوتكون مقبولة عالميا، بما يحدد التزامات أطراف العقود التجارية الإلكترونية، ويحل المشاكل والقضايا الناجمة عنها، فقد تعددت الأهداف الفرعية لهذا القانون، ونذكر منهـــا:[1]

- ❖ تقديم مجموعة من القواعد المقبولة دوليا، بشأن كيفية إزالة عدد من العقبات القانونية، وكيفية تهيئة بيئة قانونية أكثر أمانا لما أصبح يعرف الآن بظاهرة التجارة الإلكترونية.
- ❖ إتاحة أو تيسير استعمال أسلوب التجارة الإلكترونية وتوفير معاملة متساوية لمستعملي المستندات الورقية ومستعملي المعلومات الحاسوبية.
- ❖ التصدي لقصور أو بطلان عدد من التشريعات المنظمة لوسائل الاتصال وتخزن المعلومات، حيث تفرض التشريعات القائمة قيودا على استعمال وسائل الاتصال الحديثة، وذلك على سبيل المثال بالنص على استعمال المستندات المكتوبة أو الموقعة أو الأصلية.
- ❖ يساعد القانون النموذجي على تدارك المساوئ الناجمة عما يطرحه قصور التشريعات على الصعيد الوطني من عقبات أمام التجارة الدولية، التي يرتبط قدركبير منها باستعمال تقنيات الاتصال المعاصر.

خامسا : محتوى قانون الأونسيترال النموذجي

ينقسم قانون الأونسيترال النموذجي إلى جزأين، الجزء الأول يتناول التجارة الإلكترونية عموما، أما الجزء الثاني فهو عبارة مواد عن التجارة الإلكترونية في مجالات معينة، وإن كان اقتصر في الجزء الثاني على نقل البضائع في مجال التجارة الالكترونية، وترك باقي جوانب التجارة الإلكترونية للمستقبل، وفيما يلي عرض لمواد هذا القانون حسب مواضيعهـــا:

1. **اساسيات التجارة الاكترونية:** وتشمل مجموعة من المفاهيم والقواعد التمهيدية للتجارة الإلكترونية، ومن أهمها ما يلـــي: [2]

---

[1] نصر الدين سمار، اليـــاس بن ساسي، **محاولة تأهيل النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر**، مداخلة في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص4.

[2] لجنة الامم المتحدة للقانون التجاري الدولي، القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، من الموقع الإلكتروني:
https://www.uncitral.org/pdf/arabic/texts/electcom/ml-ecomm-a_ebook.pdf تاريخ الزيارة: 2017/03/22، الساعة 50: 22.

- **نطاق تطبيق القانون (المادة 01):** يطبق هذا القانون على أي نوع من المعلومات، يكون في شكل رسالة بيانات مستخدمة في سياق أنشطة تجارية.
- **تعريف المصطلحات المستخدمة في بنود القانون (المادة 02):** لأغراض هذا القانون رسالة البيانات والمعلومات، وتبادل المعلومات والمنشئ والمرسل إليه، والوسيط والنظام المعلومات.
- **مصادر واساليب تفسير القانون (المادة 03):** يولي الاعتبار في تفسيير هذا القانون لمصدره الدولي، لضرورة تشجيع توحيد تطبيقه، وتوفر حسن النية في المسائل المتعلقة بالامور التي ينظمها هذا القانون، ولا يكون قاطعا صراحة في شأنها، حيث تسوى وفقا للمبادئ العامة التي يقوم عليها هذا القانون.
- **التغيير بالاتفاق (المادة 04):** في العلاقة بين الأطراف المشتركة في إنشاء رسائل البيانات أو إرسالها أو إستلامها أو تخزينها أو تجهيزها على أي وجه آخر، ويجوز تغيير أحكام الفصل الثالث بالإتفاق.

2. **الاشتراطات القانونية على رسائل البيانات:**

وهو ماتتضمنه المواد من 05 إلى 10، وتتضمن الاعتراف القانوني برسائل البيانات، اشتراط الكتابة في رسالة البيانات، توقيع رسالة البيانات، الاحتفاظ بأصل رسالة البيانات، قبول رسائل البيانات وحجيتها، كيفية الإثبات، الاحتفاظ برسائل البيانات، وإبلاغ رسالة البيانات.[1]

3. صحة العقود الالكترونية:

تتضمن المواد من 11 الى 15، وتتضمن تكوين العقود الإلكترونية، إعتراف الأطراف برسائل البيانات، إسناد رسائل البيانات، الإقرار بالاستلام، زمان ومكان إرسال واستلام رسائل البيانات.

4. التجارة الالكترونية في مجالات متعددة:

وذلك في المادتين 16 و17، حيث خص القانون النموذجي للتجارة الالكترونية مجالات معينة بنصوص قانونية، وهما الأفعال المتصلة بنقل البضائع ومستندات النقل.

المطلب الثالث: الموارد البشرية المؤهلة

ويمثل الجانب البشري الجانب أحد أهم مقومات نجاح التجارة الإلكترونية في أي مجتمع، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تكنولوجيا المعلومات، وشبكات الاتصال والإنترنت، والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الإنترنت، من ناحية أخرى التجارة الإلكترونية التجارة الإلكترونية تتطلب ما يسمى بالاستعداد الإلكتروني للمجتمع، ويعني أن تكون هناك القدرة والرغبة لدى الأفراد في استخدام وممارسة التجارة عبر شبة الإنترنت، ويرتفع معدل الاستعداد الإلكتروني لأي مجتمع من خلال تطوير نوعية الأنظمة التعليمية، توسيع دائرة الفرص لأفراد المجتمع للاستفادة منها، حتى يصبح المجتمع مجتمع معرفة

[1] نصر الدين سمار، اليـــاس بن ساسي، **نفس مرجع السابق**، ص3.

وتكنولوجية، بالإضافة إلى توفير الفرص للمؤسسات والجامعات والمدارس لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تكييف المناهج التعليمية مع المعارف التقنية.[1]

ومن بين الأساليب والطرق التي تساهم في نشر الاستعداد والثقافة المجتمعية الضرورية لتقبل وممارسة التجارة الإلكترونية ما يلـــــي:

أولا : التدريب الالكتروني (E-training)

لقد أصبح التدريب والتعلم المستمر من أهم ما تحصل عليه منظمات الأعمال في المناخ شديد التنافسية الذي نعيشه، ومن هنا نتبع مقولة إن التعلم والتدريب أصبحا رحلة وليس مقصدا، وفي بعض التقديرات فإن التدريب من خلال الإنترنت سيمثل في القريب 80% من حجم التدريب والتعليم في منظمات الأعمال، ويتم من خلال البرمجيات الحديثة قياس الفجوة بين مواصفات العاملين والأهداف الأساسية للمنظمات الحكومية والتجارية، ومن ثم يمكن ترشيح العاملين لدورات تدريبية، والتي يمكن أن يتلقوا فيها العديد من المهارات والمعارف في مجال العمل والأعمال، ويتيح توفير التدريب من خلال الانترنت والانترانت عدة مزايا منها تيسير التعلم في أي وقت وأي مكان، سهولة تحديث المادة التدريبية، وإلغاء تكلفة توزيع المادة التدريبية وتخفيض كلفة التدريب بشكل عام.

ثانيا : التعليم الإلكتروني E-learning

التعليم الإلكتروني هو أسلوب وتقنيات التعليم المعتمدة على الإنترنت لتوصيل وتبادل الدروس ومواضيع الأبحاث بين المتعلم والمدرس، والتعليم الإلكتروني مفهوم تدخل فيه الكثير من التقنيات والأساليب، مثل أجهزة الكمبيوتر، أقراص CD، الكتاب الإلكتروني، أشرطة الفيديو التعليمية، البريد الإلكتروني وغيرها، ثم جاء انتشار الإنترنت مبرراً لاعتماد التعليم الإلكتروني المباشر على الإنترنت عبر التفاعل المباشر بين أطراف العملية التربوية والتعليمية.[2]

ويعتبر التعليم الإلكتروني نظام مناسب لتلبية متطلبات التعليم كالتحديث المتواصل لمواكبة التطورات، ومراعاة المعايير والضوابط في نظام التعليم المختار، ليكفل مستوى وتطوير المتعلم، ويحقق الغايات التعليمية والتربوية، إذ أن تكنولوجيا المعلومات ليست هدفاً أو غاية بحد ذاتها، بل هي وسيلة لتوصيل المعرفة وتحقيق الأغراض المعروفة من التعليم والتربية، ومنها جعل المتعلم مستعداً لمواجهة متطلبات الحياة العملية بكل أوجهها، والتي أصبحت تعتمد بشكل أو بآخر على تقنية المعلومات وطبيعتها المتغيرة بسرعة.

ثالثا : تطوير الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية هي عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات ولاتصالات(برمجيات الكمبيوتر وشبكات الاتصال) للأداء الوظائف الإدارية داخل المنظمات، وذلك بهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة

[1] بو الفول هارون، بوزيان رحماني جمال، **الأنترنت البنية التحتية للتجارة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13- 14 مارس 2012، ص 18.

[2] سايح بوزيد، أحمد لعمى، **التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي لتحقيق كفاءة المورد البشري في ظل اقتصاد المعرفة في الجزائر**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 04، جامعة ورقلة، ديسمبر 2013، ص 133.

يدوية ورقية إلى إدارة بإستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية، وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية آلية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف.[1]

من التعريف السابق يتضح أن الإدارة الالكترونية هي استخدام الحاسب والانترنت في تبادل المعلومات والبيانات، وإنهاء التعاملات الورقية، وإدخال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف الهيئات والإدارات الحكومية، وتقديم بعض الخدمات وإجراء الاتصالات، ومن خلالها وهنا يدرك الجميع ماذا تعني هذه التكنولوجيا، وأن تعلمها والاستفادة منها واستخدامها هو أمر حتمي، ليس فقط على الجانب العاملين لدى دوائر الإدارات الحكومية، بل والمستفدين من هذه الخدمات، والذين قد يكونون من العاملين لدى الجهات عامة أو خاصة.

المطلب الرابع: وسائل الدفع الإلكتروني الآمنة

تتمثل نظم الدفع والتسوية الإلكترونية في صفقات التجارة الإلكترونية في النقل الإلكتروني الآمن والسريع للأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المصرفية وبأقل تكلفة ممكنة، وبما أن كل المعاملات المالية والتجارية في مجال التجارة الإلكترونية يصعب دفعها نقدا، لهذا فإن الدفع سوف يتم بتحويل الأموال من حساب المشتري إلى حساب البائع، وإذا كان كل من البائع والمشتري لديهما حسابات في نفس البنك، فإن ذلك يتم بسهولة، أما إذا كان البائع والمشتري يستخدمان بنوكًا مختلفة، وهذه هي الحالة العامة، فإن عملية الدفع تتم من خلال المقاصة الإلكترونية بين البنوك.

أولا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية

وهكذا فقد صارت وسائل الدفع الإلكترونية ضرورة ملحة في ممارسة وتطوير التجارة الالكترونية، سواء في تبادل السلع أو الخدمات بمختلف أنواعهما، مما يساهم في تطوير القطاعات الإنتاجية والتسويقية وتوفير فرص واسعة لرفع نموها الاقتصادي[2].

لقد لعبت البنوك من خلال نظم الدفع الإلكتروني، دورا كبيرا في زيادة حجم التجارة الإلكترونية، نظرا للتسهيلات التي تقدمها للمتعاملين في مجال تسوية المعاملات، إذ يمكن لرجل الأعمال عقد الصفقات ودفع مستحقات تلك الصفقات، عن طريق هذه البنوك، دون السفر وتحمل المشاق، وفي سرعة قياسية، مقارنة مع الصفقات العادية، وأي مشكلات في الدفع الالكتروني، ستؤخر صفقات التجارة الالكترونية، وقد تلغيها وتزيد من تكاليفها، كما أن تطور نظام الدفع الالكتروني، سينعكس إيجابا على توسع وانتشار التجارة الالكترونية والثقة فيها، فلا تجارة الكترونية بدون دفع الكتروني، ولا دفع الكتروني بدون وسائل دفع الكتروني، ولا وسائل دفع الكتروني بدون مصارف وصيرفة الكترونية.

[1] عبد الفتاح مراد، **الحكومة الإلكترونية**، دار المعارف، القاهرة، 2003م، ص 23

[2] بريش عبد القادر زيدان محمد **دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف،2006، ص2.

والمقصود بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني، والتي تعد الأنترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي مصارف افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الأنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع المصرف التقليدي من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها.[1]

ثانيا: أثر مخاطر الدفع الإلكتروني على التجارة الإلكترونية

قد يتعرض أطراف التجارة الإلكترونية(البائع، المشتري، بنك المصدر للبطاقة، البنك المستفيد) لمخاطر ناتجة عن عدم إلتزام أحد الأطراف بالتزاماته، مما يجعل كل طرف يحجم عن المساهمة في صفقات التجارة الإلكترونية، ومن أبرز مخاطر الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية نجد:

1. المخاطر الائتمانية:

يقصد بمخاطر الائتمان احتمالية التعرض لخسائر ناتجة عن عدم سداد العميل أو تأخره عن سداد الالتزامات المالية، وتحدث مخاطر الائتمان في مجال التجارة الإلكترونية عندما يفقد القائم بالدفع جزءا أو كل مدفوعاته بسبب إخفاقه في توصيل التزاماته إلى الطرف الأخر، وبصفة عامة فإن المعاملات التجارية تتم بين جانبين، الجانب الأول من المعاملة هو المشتري والذي يقوم بالدفع النقدي وبالعملة المتفق عليها، والجانب الأخر وهو البائع الذي يجب عليه الوفاء بالسلعة أو الخدمة في المعاملات التجارية، وبذلك يظهر خطر الائتمان إذا لم تتحقق المعاملة في وقت واحد، وهذا هو شأن التجارة الإلكترونية، ويمكن التمييز بين نوعين من المخاطر الإئتمانية في التجارة الإلكترونية هما[2]:

❖ **النوع الأول: مخاطر الدافع أولا**

يتعرض لهذه المخاطر من يقوم بالدفع أولا ومن المحتمل ألا يستلم محل التعامل(السلعة أو الخدمة) من الطرف الأخر(البائع مثلا) بشكل نهائي، وهذا النوع من المخاطر ليست غريبة على نظم الدفع طالما وجد نظام الدفع أولا.

❖ **النوع الثاني: مخاطر المستلم**

وتحدث عندما يفترض المستلم(البائع مثلا) أن المدفوعات المستلمة أصبحت نهائية قبل أن تكون فعلية، في هذه الحالة فقط يصبح المستلم فعليا هو الدافع الأول للسلعة ويتحمل مخاطر الدافع أولا، وتعد مخاطر المستلم هي الأكثر شيوعا في نظم الدفع الفورية (RTGS) [3]، وذلك لوجود عدد كبير من المؤسسات المستخدمة لنظام الدفع الفورية بطريقة غير مباشرة، والمستخدم غير المباشر لا يكون عضوا في نظام المدفوعات ولكن يستخدم بنكًا آخر عضوا في النظام، والسبب في تعرض المستخدم غير المباشر لهذا النوع من الخطر هو فترة الإبطاء بين وقت تلقي بنك المؤسسة المدفوعات، ووقت إعلان بنك المستلم النهائي لها،

---

[1] معارفي فريدة، مفتاح صالح، **البنوك الالكترونية**، مداخة الملتقى العلمي الخامس حول: نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الكترونية، كلية الاعمال، جامعة فيلادلفيا، عمان، الاردن، 4-5 جويلية 2007، ص 5.

[2] إياد زكي محمد أبو رحمة، **أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها**، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية – غزة -، 2009، ص ص 51- 52.

[3] **نظام الدفع الفوري الإجمالي (Real Time Gross Settlement(RTGS :** في هذا النظام كل أوامر الدفع يتم تسويتها من طرف البنك بنفس سرعة إرسالها، شرط أن الأموال المتاحة تكون كافية في حساب بنك الإرسال.

فالممارسة الشائعة الآن لأي بنك لإبلاغ عملائه عن تحويلات الأموال بعد يوم واحد تأخير في حالة عمل نظام المدفوعات بصورة فعالة، وتاريخيا كثير من المستخدمين غير المباشرين يفترض أن أمر الدفع يتم تسوية من يوم وصول الأمر.

وعلى الرغم من أن مخاطر الائتمان تعتبر مفهوم مألوف في معظم معاملات التجارة الإلكترونية، إلا أنه من السهولة تجاهل هذا الخطر في نظم الدفع الإلكتروني الفوري، وذلك لأن التوسع في الائتمان من طرف البنوك لا يكون متعمدا، كما أن التوسع يكون قاصرا على الوقت القصير جدا (أقل من يوم واحد).

2. مخاطر السيولة

تعرف مخاطر السيولة في مجال التجارة الإلكترونية، بأنها عدم إمكانية تنفيذ أوامر الدفع، على الرغم من أن بنك العميل (المكلف بالدفع) يكون في حالة مالية قوية، ولكنه غير قادر على دفع التزاماته للمقاصة لأسباب خارجة عن إرادته، ومن المحتمل أن يتسبب ذلك في أزمة سيولة لدى بنك المستفيد، وتتنوع أسباب عدم تنفيذ أوامر الدفع في هذه الحالة، فمن المحتمل أن يحدث إخفاق مؤقت في الاتصال بين مكاتب فروع البنك بسبب العواصف أو غيرها من الأسباب غير المالية.[1]

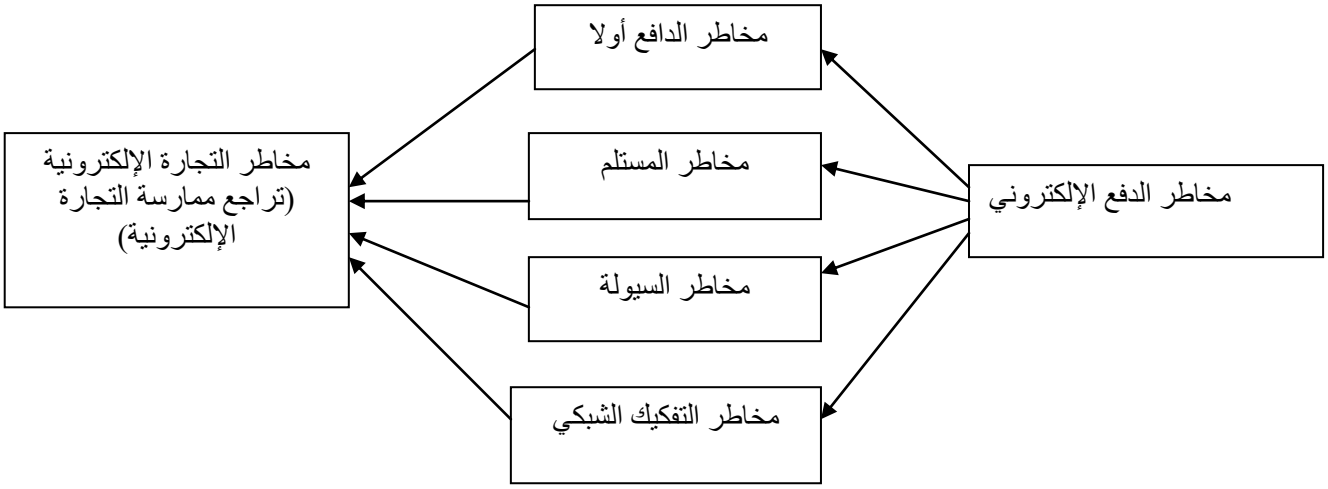
3. مخاطر التفكك الشبكي:

تنشأ مخاطر التفكك الشبكي بسبب أن أوامر الدفع المرسلة للتنفيذ قد تتفكك بشكل مؤقت أو نهائي قبل أن تصل إلى المستفيدين، ويحدث ذلك في حالة عدم وجود بنية أساسية قوية لتفيد عمليات التجارة الالكترونية، وهذا يعني أن التفكك الشبكي يحصل في حالة عدم القدرة على تسوية العمليات المالية، مع العلم أن مثل هذا النوع من المخاطر يوجد بشكل موسع داخل الأنظمة الشبكية الموحدة للمصرف، حيث أنه في حالة استخدام نظام الدفع الفوري للشبكة، فهذا يعني أن عمليات التسوية البنكية لم تستلم المبلغ المستحق، وهذا يعتبر من المخاطر الأكثر أهمية التي تواجه عمليات التجارة الالكترونية.

إن المخاطر السابقة في التجارة الإلكترونية هي التي تجعل البعض يفضل استخدام الدفع نقدا عند استلام السلعة، لكن ذلك ينقل الخطر للبائع، لأنه قد يرسل السلعة ويجد المشتري يرفض استلامها، مما يجعله يتردد بقبول الدفع عند الاستلام، وهذا يشكل بدوره عائقا للتجارة الإلكترونية، وهو ما يوضحه الشكل التالي:

[1] عبدالرحيم الشحات البحطيطي، **المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية**، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد 21، عدد 02، 2007، ص ص: 60- 31.

الشكل رقم (3-2): علاقة مخاطر الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على: عبدالرحيم الشحات البحطيطي، **المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة الاقتصاد والإدارة**، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض، مجلد 21، عدد 02، 2007، ص 60- 31

الشكل السابق يبين أن المخاطر الي تتضمنها وسائل الدفع الإلكتروني تنتقل آليا إلى التجارة الإلكترونية وهو ما يشكل عائقا على توسعها، خاصة وأنها تتم عن بعد دون التقاء طرفي العقد الإلكتروني، مع ضرورة أن يتم الدفع قبل استلام السلعة في غالب الأحيان.

خلاصة الفصـل :

على ضوء ما تم التعرض إليه في هذا الفصل والذي يخص التجارة الإلكترونية، وما تضمنه من استعراض وتحليل للجوانب المختلفة لهذه الظاهرة يمكن التوصل إلى أن هناك تنامي في الاهتمام بالتجارة الإلكترونية واتساع مجالات استخدامها لتشمل كافة مستويات التعاملات الاقتصادية، كما أن بروز ظاهرة التجارة الإلكترونية كأحد أهم التحديات في تاريخ البشرية واعتبارها أداة مهمة في تغيير أنماط الحياة الاقتصادية، سواء على مستوى الأفراد أو المجتمعات أو الأمم، يؤكد الارتباط الوثيق بين انتشار ونمو التجارة الإلكترونية، وتوفر القاعدة التكنولوجية لتقنية المعلومات والاتصال باعتبارها البنية التحتية اللازمة لها، إضافة إلى وجوب توفر متطلبات قيام التجارة الإلكترونية وأهمها: البنية التحتية التكنولوجية، ضرورة سن التشريعات والأنظمة المناسبة للتعامل عبر شبكة الإنترنت وحقوق الملكية الفكرية، علاوة على أهمية توفر الإطارات البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنية المعلومات، إضافة إلى إمكانية قياس حجم التجارة الإلكترونية، وذلك نظر لما له من أهمية بالغة لصياغة السياسات الاقتصادية واتخاذ قرارات الاستثمار، وفي الأخير يمكن التأكيد على الأثر الإيجابي للتجارة الإلكترونية على الاقتصاد بكافة قطاعاته، سواء على مستوى قطاعات الأعمال أو القطاع الاستهلاكي أو الاقتصاد القومي ككل.

الفصل الثالث

أثر مخاطر الدفع الالكتروني في التجارة الإلكترونية

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر

–وكالة بسكرة–

تمهيد الفصل الثالث:

إن البنوك الناجحة والتي تمتلك اكبر قدرة تنافسية هي البنوك التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز معتمدة على قاعدة معلوماتية وإطارات مؤهلة مصرفيا، وتتمتع بمهارات مميزة للتعامل مع العملاء، كما أنها تتميز بالقدرة على استخدام التكنولوجيا البنكية المتطورة.

ولقد تطور مفهوم الخدمات البنكية بشكل كبير في الآونة الأخيرة ودخلت الصيرفة الإلكترونية وأنظمة التمويل عبر الانترنت والصراف الآلي وبطاقات التوفير الإلكترونية وغيرها، بحيث أصبح البعض يطلق على العمل المصرفي الصناعة المصرفية وهذا في ظل الانتقال إلى اقتصاد المعرفة.

ولتكون لدراستنا رؤية واضحة حول ما تناولناه في موضوع تأثير مخاطر وسائل الدفع الالكترونية على ممارسة التجارة الالكترونية، بالجانب النظري كان لابد من دراسة ميدانية لوكالة بنكية حتى نستطيع مطابقة الدراسة النظرية مع واقع تلك الوكالة.

ولهذا الغرض قمنا بالدراسة الميدانية لوكالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، من خلاله سنحاول التعرف على أهم وسائل الدفع الالكترونية، التي يستخدمها البنك ويمنحها للزبائن، لتقديم خدماته البنكية الإلكترونية، لتواكب تغيرات وتطورات المحيط الجديد، وهذا بالسعي لإبتكار أنظمة وخدمات جديدة تتناسب مع تطلعات زبائنها، الذين أصبحوا يطمحون للاشتراك في بنك، له نظام دفع متطور، يمكن الأشخاص من الوصول إلى ما كان يكلفهم سابقا أموالا وجهدا كبيرا، وتسليط الضوء على أهم المخاطر التي تعترض وسائل الدفع، وكيفية إدارة هذه المخاطر، ومدى تأثيرها على التجارة الإلكترونيـــة.

وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا مايلـــــي:

المبحـث الأول: تقديم بنك الخليج (وكالة ببسكرة).

المبحث الثاني: تقديم منهجية الدراسة الميدانيـــة.

المبحث الثالث: تحليل الإجابات واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم بنك الخليج والوكالة البنكية ببسكرة.

يعد بنك الخليج الجزائر أحد أهم البنوك الخاصة في الجزائر، وأحدث البنوك الأجنبية الرائدة، بفضل أساليب عمله الجيدة والحديثة، المدعومة بتكنولوجيا والمعلومات الرقمية، للحصول على درجة عالية من رضا وثقة المتعاملين.

المطلب الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر

بما أن وكالة بسكرة التي سنجري فيها الدراسة الميدانية، هي فرع من بنك الخليج الجزائر، فإن معرفتها تتطلب التطرق لنشأة وتنظيم البنك الذي تنتمي إليه، وهو بنك الخليج الجزائر، وهو ما سنقوم به في هذا المطلب.

أولا : نشأة وتطور بنك الخليج الجزائر

بنك الخليج الجزائر(Algerian Golf Bank(AGB، هو بنك تجاري(بنك ودائع) تابع ومملوك لـ: "شركة مشاريع الكويتية (Kuwait Projects company(KIPCO "، والتي تعد من أبرز مجموعات المال والأعمال في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقد أنشئت عام 1975، وهي شركة قابضة خاصة، حيث تملك حصص في أكثر من 60 شركة، وبأصول خاضعة للأدارة تزيد 19 مليار دولار(جويلية 2010)، وهو ما جعلها تدرج ضمن سوق الكويت للأوراق المالية، وهي تمارس أنشطة متنوعة في 21 بلدا، وخصوصا في العالم العربي، ويعمل فيها أكثر من 7000 موظف في أنحاء العالم، وتهتم بصناعة الخدمات المالية والإعلامية والتكنولوجيا بشكل خاص، كما تملك شركة مشاريع الكويت استثمارات مباشرة وغير مباشرة في قطاعات الصحة، السياحة، الصناعة، والعقار.

وقد تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003، بموجب القانون التجاري الجزائري برأس مال قدره 10 مليار دينار جزائري، مقره الاجتماعي في الجزائر العاصمة، بدأ عمله بـ 29 فرعا سنة 2004، ثم توسع ليغطي المدن الرئيسية في الجزائر، حيث وصل عدد فروعه حاليا إلى 63 فرعا، وفي 2009، تم تحديد استراتيجية جديدة للبنك، حيث ركزت على خمسة مجالات، وهي إدارة الجودة شاملة، توسيع شبكة البنك، توسيع المنتجات والخدمات المالية، بالإضافة فتح سوق أسهم.

ويقدر رأسمال بنك الخليج الجزائر بـ 10 مليار دج، موزع على ثلاث بنوك ذات سمعة عالمية في المجال البنكي هـــي:

- 60% من طرف بنك برقان Burgan Bank: وهو فرع من مجموعة KIPCO، وهو بنك تجاري كويتي، له فروع منتشرة في الشرق الأوسط.
- 30% من طرف البنك التونسي الدولي Tunis International Bank : تأسس سنة 1982، وهو أول بنك تونسي أنشئ في الخارج، يوفر مجموعة متكاملة من الخدمات المالية التجارية والاستثمارية، للحكومات والشركات والأفراد، بما في ذلك الصرف الأجنبي، تمويل التجارة الخارجية.

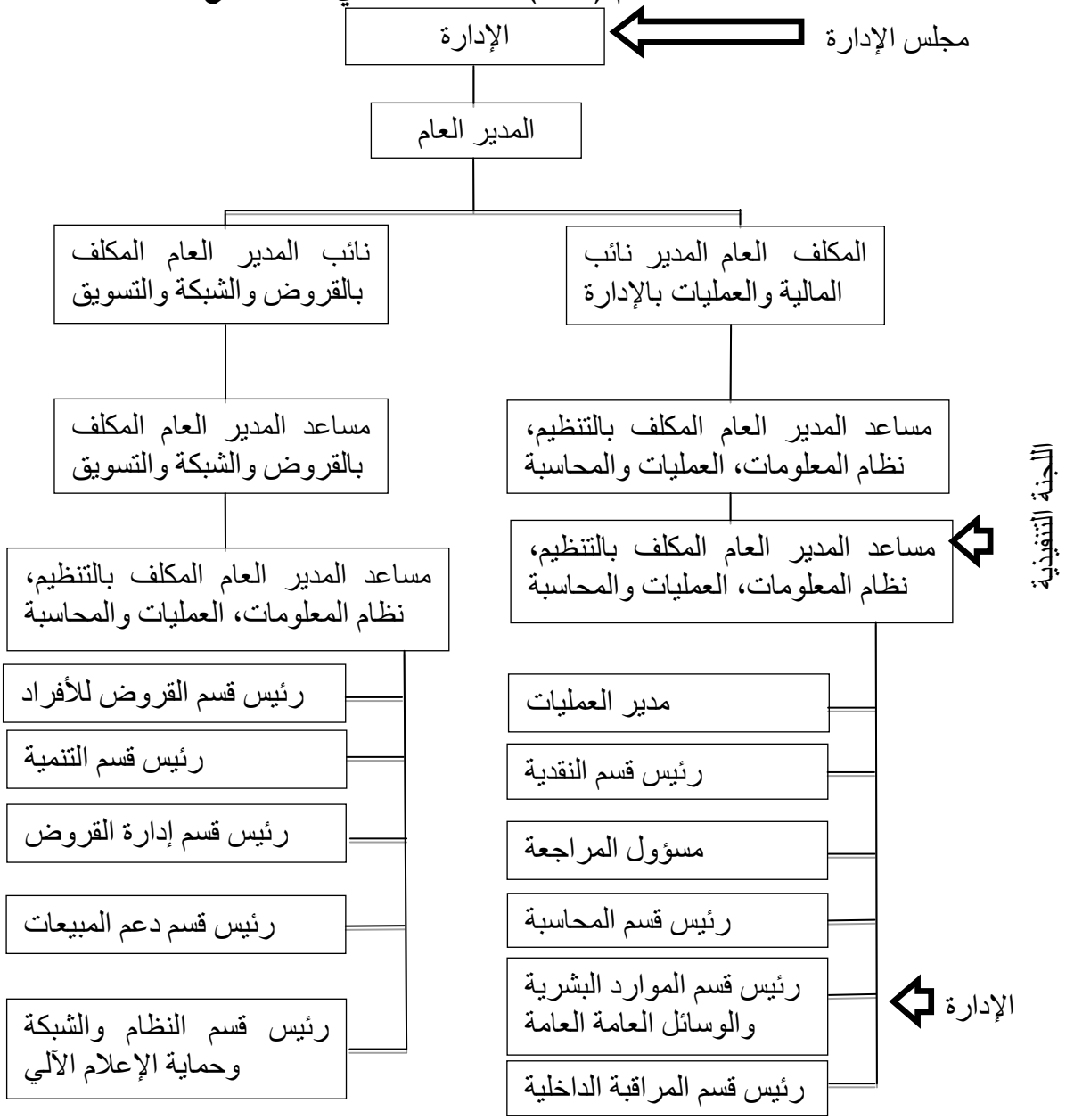
▪ 10% من طرف البنك الأردني الكويتي Jordan Kuwait Bank : صار فرع من بنك برقان سنة 2008، وهو بنك تجاري، نشاطاته منتشرة في الأردن بشكل خاص.

ويقوم البنك بتقديم المنتجات والخدمات البنكية التقليدية، وتلك التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية، وهي ميزة سمحت للبنك بالتوسع في السوق البنكية الجزائرية، كما أنه منذ تأسيسه يستثمر في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، كي يتمكن عملاء البنك من أداء العمليات المالية بسرعة وكفاءة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائـــر

الشكل التالي يوضح الوحدات التنظيمية التي يتكون منها بنك الخليج(فرع الجزائر):

الشـــكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



المصدر: الوثائق الداخلية للوكالة

من المخطط السابق يتضح أن الهيكل التنظيمي بنـك الخليــج الجزائــر يتكـــون مـــن:

1.مجلس الإدارة: يضم رئيس مجلس الإدارة، وهو الرجل الأول في البنك، وصاحب القرار النهائي لمجموعة الأعمال KIPCO، يساعده نائب الرئيس وثلاثة أعضاء، ومنه فإن مجلس إدارة البنك يتكون من خمسة أعضـــاء.

2. اللجنة التنفيذية: وهي الجهة الممثلة لمجموعة KIPCO في الجزائر، وتتكون من المدير العام، وهو صاحب السلطة العليا للبنك داخل البلاد، يأتي بعده نائبان إثنان، الأول مكلف بالإدارة المالية والعمليات، والثاني مكلف بالتنظيم ونظام المعلومات العمليات المحاسبية.

3.الإدارة: تتمثل في المصالح والأجهزة التي تقوم بتسيير البنك، وتتكون من عدة أقسام، ويأتي على رأس هذه الأقسام مساعدان إثنان للمدير العام، الأول مكلف بالقروض، والثاني مكلف بالتنظيم ونظام المعلومات والعمليات والمحاسبة، وهما يشرفان على رؤساء الأقسام، وكل رئيس قسم مكلف بالمهام المخول له حسب القسم الذي يشرف عليه.

ثالثا: خصائص بنك الخليج:

يتمتع بنك الخليج الجزائر بجملة من الخصائص، نوجزها فيما يلي:

❖ **بنك مؤسسات:** بإعتباره مصرف تجاريا، يعطي كامل الحق بإجراء جميع العمليات المصرفية على الصعيدين الوطني والدولي، وتتمثل هذه العمليات في تقديم القروض للشركات، مهما كان نوعها وحجمها؛

❖ **بنك أفراد:** يفتح بنك الخليج الجزائر أبوابه للأفراد لتقديم المنتجات والخدمات المالية، سواء كانت فتح الحسابات الجارية، حسابات الودائع، أو تقديم القروض الاستهلاكية؛

❖ **بنك خدمات:** يوفر البنك لعملائه من الشركات والأفراد الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والأمان، فمنذ تأسيسه في السوق الجزائرية، والبنك رائد في مجالات علوم الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي مكنته من إتمام جميع عملياته كفاءة لعملائه، مثل سويفت SWIFT، المعاملات المصرفية الإلكترونية بين الوكالات...الخ؛

❖ **بنك ذو شبكة بنكية واسعة:** التوسع المستمر لبنك الخليج الجزائر، جعله يتربع على شبكة واسعة في التراب الجزائري رغم عدم قدمه في الساحة المالية للجزائر.

رابعا : مميزات بنك الخليج

يتمتع بنك الخليج بعدة مميزات متفردة مقا رنة بالبنوك العمومية وحتى الأجنبية، ومن هذه المزايا:

1. مهارات عالية في المعاملات المالية، فهو يتميز بالسرعة في القيام بالعمليات البنكية والمعاملات المختلفة في أوقات قياسية.

2. شبكة واسعة وملائمة في جميع أنحاء العالم، مما يسمح للعملاء بالقيام بالعديد من المعاملات المالية والتجارية على المستوى الدولي.

3. تقديم المشورة، حيث يمتلك البنك خبرة دولية في مجال الخدمات المالية، التي تستند على تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

4. العمل على تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة، وذلك من خلال منتجات أخرى تكون ذات ميزة خاصة عن باقي المنتجات المقدمة من قبل البنوك الأخرى، مثل البطاقات الإلكترونية بمختلف أنواعها، وعمليات الصيرفة الإسلامية.

5. توسيع الشبكة المحلية، حيث يسعى بنك الخليج الجزائر إلى زيادة عدد وكالته في أرجاء الوطن، وذلك لتوسيع الخدمات وزيادة العملاء، خاصة وأن كسب مكانة في السوق، يتطلب التواجد بقوة وفي كل مكان، ولذلك نلاحظ تطورا ملحوظا في زيادة شبكات البنك في الجزائر منذ 2003 إلى يومنا هذا.

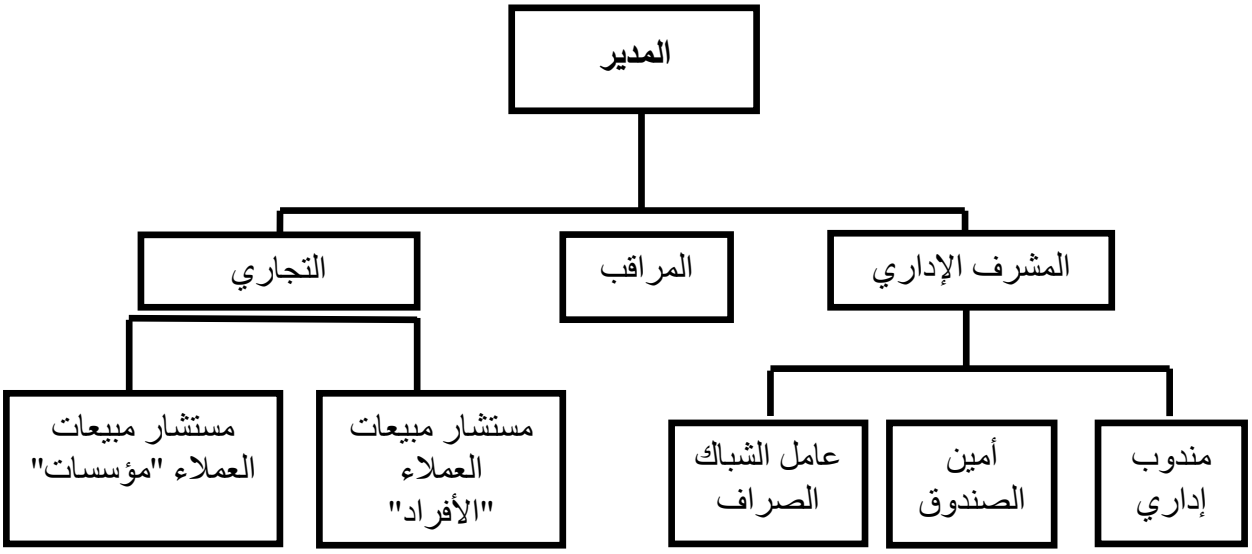
6. يلتزم بنك الخليج الجزائر إلتزاما راسخا، لضمان أعلى معايير الجودة في كل أعماله المصرفية، وخاصة في مجال استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

7. السعي إلى تعظيم قيمة أصوله المالية من جهة، وتلبية جميع احتياجات العملاء في مجال الخدمات البنكية

المطلب الثاني: تعريف وكالة بنك خليج ببسكرة

أنشئت وكالة بسكرة في 03 جوان 2010، وتقع في حي السايحي–طريق تقرت–بسكرة، تبلغ مساحتها 350م^2، وهي مجهزة بكل وسائل والتقنيات الحديثة، ويبلغ عدد موظفي الوكالة 17 موظف، كلهم إطارات، ويتم العمل بالوكالة من الساعة 08:30 باحا، إلى الساعة 15:00 مساءا.

الشكـــــل رقم (2–3): الهيكل التنظيمي لبنك خليج (وكالة بسكرة)



المصدر: الوثائق الداخلية للوكالة

1- مدير الوكالة:

ويعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة، وهو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميها التجارية، مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر، وتحقيق الأهداف

الإستراتيجية والمالية التي حددها إدارة البنك، وضمان الشفافية الاقتصادية، وإدارة ميزانية الوكالة، كما أن من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات في الوكالة، والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية، وإجرائها في إطار القانون، مع التكفل بمهمة إدارة موظفي الوكالة والإشراف عليهم.

2- المسؤول التجاري:

من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتنشيطهم، من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية، التي تتعلق بالوكالة كما أنه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها، مع تزويد العملاء بجميع المنتجات التي يقدمها البنك، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية ومراقبة فتح الحسابات، والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية، والإشراف أيضا على تحليل الملفات والقروض الممنوحة المؤسسات والأفراد، والتنسيق مع المشرف الإداري لضمان سلاسة العمل، وتطبيقه بشكل يتوافق مع قوانين العمل واللوائح والتنظيمات، بالإضافة إلى وضع ضمانات لجميع المنتجات المسوقة من طرف الوكالة لعملائها، والكثير من المهام الأخرى التي يقوم بها في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر.

3- المراقب:

مهمة المراقب الأساسية هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات، التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية، والتحقق من العمل اليومي الجاري للشباك والصندوق للزبائن من أفراد ومؤسسات، ومراقبة العمليات ذات الطابع الإداري، والتدقيق في الحاسبات الإدارية والقانونية، والقيام بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات لتأكد انسجامها مع القوانين.

4- المشرف الإداري:

وهو المشرف على أمين الصندوق وعمال الشبابيك والأعوان، من أجل تحقيق أهداف الوكالة، ومن مهامه تقديم الخدمة للعملاء في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر، والتأكد المستر من سير العمل في جو ايجابي يعمل على تحقيق الأهداف، والتحقق من تنفيذ العمليات المصرفية الجارية في الشباك للزبائن من أفراد والمؤسسات، ومعالجة شكاوي العملاء، كما يقوم بتشغيل وإيقاف نظام الحاسوب، وضمان إدارة الأرشيف، والتحقق من صحة العمليات التي يقوم بها مستشاري مبيعات العملاء من الأفراد والمؤسسات، وضمان حسن مسك الدفاتر والسجلات للوكالة، بالإضافة إلى ضمان الالتزام بالوثائق القانونية الصادرة والواردة.

5-مستشار مبيعات العملاء المؤسسات:

من مهامه إدارة محفظة العملاء والمؤسسات، وتجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك، وإدارة حسابات العملاء (فتح، تغيير، أو غلق)، وفقا للقرارات التنظيمية، وتنفيذ كل العمليات الجارية اليومية لزبائن المؤسسات برعاية خاصة، وتسيير الكفالات والضمان الاحتياطي، وادارة قروض الاستثمار، وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية، ومعالجة المعاملات مع دول الأجنبية.

6- مستشار مبيعات العملاء الأفراد:

ويقوم بنفس عمليات مستشار مبيعات العملاء للمؤسسات، ولكن لصالح الأفراد، كتسيير حسابات العملاء من الأفراد (فتح، غلق، أو تغيير)، وتسيير القروض الموجهة للأفراد، وتجميع وتحليل سجلات القروض.

7- المندوب الإداري:

لدى المندوب الاداري مجموعة من المهام الرئيسية، كتوفير ضمان إجراء عمليات back office، مع احترام القوانين المعمول بها في البنك في إطار الجودة والدقة، كما يقوم بإدراة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء، وتسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة، وتجهيز المعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلاتوفقا للإجراءات، وإدراة السندات الإذنية وجميع الأوراق التجارية.

8-أمين الصندوق:

وهو مسؤول عن الصندوق عن ضمان بشكل مستمر عمليات الصندوق من عملاء وحسن سيرها احتراما الممارسات والإجراءات السرية المفعول بها في البنك، كما يسهر على ضمان تسوية الحسابات.

9- عامل الشباك:

يعمل عامل الشباك الصراف على ضمان السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات البنكية، مع احترام الإجراءات المعمول بها في البنك، كما يعمل على ضمان تسوية الحسابات، والمحافظة على سجل الصندوق، وضمان السرية التامة للمعاملات، كما يجري نيابة عن العملاء بجميع ومختلف العمليات الإدارية، كالسحب والتحويل، صرف الشيكات، إصدار الشيكات البنكية، خصم الشيكات...الخ، بالإضافة إلى تنفيذ عدة مهام أخرى ضرورية لحسن سير العمل ووضع استعراض دوري لأنشطة وتقديم الاقتراحات.

المطلب الثالث: الأنظمة والخدمات والمنتجات الإلكترونية في بنك الخليج –وكالة بسكرة-

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض الأنظمة والأجهزة المتوفرة في وكالة بنك الخليج الجزائر ببسكرة، وكذا المنتجات والخدمات التي تقدمها هذه الوكالة بهدف التقرب إلى عملائها أينما كانو ونيل رضاهم وكسب ثقتهم.

أولا: الأنظمة المستخدمة في بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة –

تعتبر تكنولوجيا المعلومات العصب الرئيسي في عمل بنك الخليج، حيث تساهم في توظيف التقنيات الحديثة في التواصل مع موظفي البنك، وتساعد الإدارة العليا في إتخاذ القرارات، حيث تتمثل الأنظمة والأجهزة المستخدمة في وكالة بنك الخليج الجزائر–بسكرة– في :

1.نظام SWIFT: تستعمل الوكالة هذا النظام في المعاملات الخارجية الخاصة بالإستراد والتصدير، وذلك لتوفره على الجاهزية فهو متاح 7/7 أيام و24/24 ساعة، وكذلك تميزه بالسرعة العالية والأمان، كما يستطيع العملاء في حالة قيامهم بعمليات الإستراد أو التصدير، ورغبتهم بتتبع تقدم عملياتهم حول العالم، سيكون ذلك

سهلا عن طريق خدمة Swift mail، من خلال إرسال وإستلام رسائل تعلم العميل بكافة التطورات حول العملية التي قام بها[1]. **(الملحق رقم 01: رسائل على شبكة سويفت خاصة بعمليات الإستيراد والتصدير).**

2.نظام المقاصة الآلية: هو نظام واضح وبسيط لتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الزهيدة، حيث يقوم بحساب في كل دورة تبادلية أرصدة المتعاملين والتحويلات، وتسويتها عن طريق نظام RTGS(le réel système de règlement brut en temps)[2].

3.نظام التسويات الإجمالية في القت الحقيقيRTGS: هو نظام دفع بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار، ويمكن خلاله ربط جميع أنظمة المدفوعات النقدية والمقاصة والتحويلات النقدية، ويتميز هذا النظام بسرعة الآداء، ويوفر مؤشرات نقدية دقيقة تساعد على سرعة إتخاذ القرارات، ووضع كفاءة إدارة السيولة النقدية.[3]

4.نظام التحويلات المالية البنكية الإلكترونية: وتستعمل التحويلات المالية الإلكترونية على مستوى الوكالةّ، حيث تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب(دائن – مدين)، وهذا من خلال ملء إستمارة تدعى بأمر بالتحويل، ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحول1.000.000.00 دج[4].**(الملحق رقم 02: أمر تحويل خاص ببنك الخليج الجزائر).**

ثانيا: الأجهزة التقنية في بنك الخليج الجزائر

ومن الأجهزة الموجودة في بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة – مايلـــي :

1.المـودم: يتكفل بالمعاملات التي تتم بين الوكالات والمراكز، ويحمي العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

2.البرمجيات SOFTWARE: وتتمثل في البرامج، والأساليب الإلكترونية المعتمدة في البنك.

3.أجهزة الحاسوب: يتم استخدام أجهزة حاسوب متطورة في كامل أنشطة الوكالية، سواء كانت مالية أو إّدارية، وهو ما جعل العمل الورقي في حده الأدنى، مما يوفر السرعة والموثوقية في الأعمال والمعاملات.

4.كاميرات مراقبة(Télé SURVAINCE): توجد بالبنك 5 كاميرات مراقبةعلى مستوى الوكالة بالداخل والخارج (الشارع المتواجد به الوكالة).

5.جهاز الشباك الآلي للأوراق GAB: وهو عبارة عن أجهزة أوتوماتيكية موجودة في مقر البنك، والتي تعمل تلقائيا مع عملاء البنك يستعمل لسحب النقود، إضافة إلى خدمات أخرى كالتحويل من حساب إلى آخر، والتعرف على الرصيد، بحيث تتوفر الوكالة على جهاز واحد مثبت يمينا على واجهة الوكالة.

6.أجهزة الموزع الآلي DAB: لا يتوفر جهاز الموزع الآلي للأوراق النقدية على مستوى وكالة بنك الخليج ببسكرة.

[1]: https//www.agb.dz-mail swift-AGB, Vu le 05/05/2018 à 16 : 01

[2] مقابلة مع مدير بنك الخليج - وكالة بسكرة- يوم 2018/05/02 على الساعة 14:40.

[3] نفس المقابلة الخاصة بيوم 2018/05/02.

[4] مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة- ، يوم 2018/05/05 على الساعة 14:22.

ثالثا: المنتجات الإلكترونية لوكالة بنك الخليج الجزائر ببسكرة

تتمثل المنتجات التي يقدمها بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة – في:

1. البطاقة البنكية CIB–SAHLA:

هي بطاقة آمنة للسحب والدفع، فهي تجعل الأموال التي في حساب العميل متاحة له أيام و24/24 ساعة، كما تعتبر سهلة الإستخدام وموثوق بها، غير محدودة السقف، وصالحة في كل التراب الوطني أي كل الصرافات الآلية التي تحمل شعار CIB، ويتم الحصول عليها سواء بالنسبة للعملاء الحاليين في بنك الخليج أو العملاء الجدد عن طريق فتح حساب خاص بهم، وتلقائيا سيتحصلون عليها.[1]

2. بطاقات فيزا كارد Visa carte:

هي بطاقة إسمية ووسيلة دفع فورية، تمكن العملاء من سحب ودفع بالعملة الصعبة، وهي صالحة لمدة سنتين بدأ إستخدامها من الفاتح من جانفي 2011، تسمح بإستعمال الأموال في الخارج من أجهزة DAB الحاملة لعلامة VISA، مما يمكن العملاء من تسديد المشتريات، ويمكن إستخدامها على مستوى القارات الخمس، إذ يقدم البنك مجموعة من بطاقات فيزا الإئتمانية الدولية وهـــي:[2]

أ. بطاقة فيزا مسبقة الدفع Visa Prépayée: تمنح العميل الراحة أثناء السفر لأنها تقدم الأمن والمرونة في التعمال مع نفقاته في الخارج، ومقبولة الدفع عبر شبكة الأنترنيت، تتوفر على العديد من المزايا والخصائص نذكر منـــها:

- بطاقة خاصة غير معرفة (لا تحمل إسم الزبون)
- تسلم فورا عند الطلب بالتقرب من المستشار البنكي.
- قابلة للشحن في شباك البنك وعبر الأنترنت.
- تقدم مجموعة تأمين على السفر يشمل مختلف مزايا و خدمات التأمين.
- السعر معقول.

الشكل رقم: (3–3) لبطاقة الفيزا مسبقة الدفع في بنك الخليج .

Source : cartes d'AGB, sur le site : http: www.agb.dz- les carte AGB, Vu le 12/05/2018, à : 12 :33

[1] Https //www.agb.dz-les carte AGB, Vu le 12/05/2018, à 02 :22..

[2] Https //www.agb.dz-Idem, Vu le 12/05/2018, à 02 :45. .

ب. بطاقة فيزا الكلاسيكية Visa Classic: وهي بطاقة تخص أصحاب المهن الحرة، وهي مناسبة جدا للأشخاص الكثيري السفر إلى الخارج، لأنها يمكن أن ترافق العميل عبر شبكة دولية تضم أكثر من 100 بلد، كما تتميز هذه البطاقة بأنها صالحة في كل صراف آلي في العالم يحمل شعار **Visa electronic**، وكافة المتاجر التي تحمل العلامة **Visa** كما يعاد شحنها بسهولة وصالحة لمدة عامين وللحصول عليها، يجب فتح حساب بالعملة الصعبة.

شكل رقم :(4-3) بطاقات الفيزا الكلاسيكية لبنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة-

Source : cartes d'AGB, sur le site : http: www.agb.dz- les carte AGB, Vu le 12/05/2018, à : 12 :33

ج.بطاقة الفيزا بلاتينيوم: هي وسيلة مريحة لعمليات الشراء من خلال محطة الدفع الإلكترونية عبر الأنترنيت أو من خلال السحب النقدي على أجهزة الصراف الآلي، وهذا عبر القارات الخمس، وهي بطاقة متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الأجنبية، مع حد أقصى للرصيد قيمته 10000 يورو.

أما التكاليف الخاصة بفيزا بلاتينيوم فهي كالتالي:

- إصدار البطاقة 15000 دج.
- إعادة إصدار البطاقة 15000دج.
- إعادة إصدار الرمز السري 1000 دج.
- بطاقة الطواريء قيمة معادلة 250 دولار.

أما عن مميزاتها فهي كالتالـــــي:

- يتم فتح حساب بعملة الدينار الجزائري، يحمل رصيد قدره مليون سنتيم 10000.000 دج، وبعد فتح الحساب يعطي الموظف للعميل ورقة بها كافة المعلومات المتعلقة بالحساب، ومن ضمنهم رقم الحساب.**(ملحق رقم 03 استمارة خاصة بفتح حساب لأحد الزبائن لبطاقة فيزا لبنك الخليج – وكالة بسكرة-)**
- يمكن إستخدامها داخل وخارج الوطن.
- بطاقة الفيزا بلاتينيوم مخصصة من طرف بنك **AGB** من أجل الشراء من النت، يمكن السحب منها، ولا يمكن شحنها.

- تفعيل الباي بال لاستقبال المبالغ المالية، وهي بطاقة الوحيدة الحصرية لبنك الخليج الجزائر من بين بطاقات الائتمان في الجزائر، التي تسمح بفتح حساب، وتفعيل البي بل **PayPal**، هو موقع ويب تجاري يسمح للمستخدم بتحويل المال، عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني لعناوين مختلفة، كما يمكن للمستخدم إرسال المال المرسل إليه إلى الآخرين، أو تحويله لحساب في المصرف، وعند إضافة معلومات بطاقتك في حسابك الشخصي في **البي بل PayPal**، سيتم خصم من البطاقة ما بين 0.99 دولار إلى 4.99 دولار، وبعد التفعيل بـ 30 يوم، سيتم إرجاع ملبغ التفعيل إلى البطاقة اتوماتيكيا، وعند تفعيل الحساب عن طريق الكرت فيزا بلاتينيوم، فإن بنك الخليج الجزائر سيقوم بإرسال كود التفعيل.(**الملحق رقم04: إستمارة خاصة بعقد الإشتراك بالنسبة لبطاقة فيزا بنك الخليج الجزائر).**

الشكل رقم (5-3): بطاقات الفيزا بنك الخليج الجزائر

Source : cartes d'AGB, sur le site : http: www.agb.dz- les carte AGB, Vu le 12/05/2018, à : 12 :33

3.بطاقة الماستر كارد Master card لبنك الخليج الجزائر:

هي بطاقة إئتمان دولية، تستخدم في إستقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية والشراء عبر الأنترنيت وتوجد في بنك الخليج الجزائر ثلاث أنواع العادية، الذهبية والبلاتينيوم، حيث أن[1]:

- الحساب العادي: المعاملات المالية فيه تتراوح بين 40 إلى 4000 دولار.
- الحساب الذهبي: المعاملات المالية فيه تتراوح بين 1000إلى 40.000 دولار.
- الحساب البلاتيني: المعاملات فيه تفوق 40.000 دولار.

وحسب تصريح مدير وكالة بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة الذي أدلى به أثناء المقابلة، أنه تم تقديم حوالي 950 من البطاقات الدولية فيزا كارد منذ نشأة الوكالة في بسكرة**(الملحق رقم 05: حدود المعاملات المالية الخاصة بالبطاقات الدولية فيزا كارد والماستر كارد).**

الشكل رقم (6 – 3): بطاقة ماستر كارد لبنك خليج الجزائر

Source : cartes d'AGB, sur le site : http: www.agb.dz- les carte AGB, Vu le 12/05/2018, à : 12 :33

[1] Vu le 12/05/2018, à 13 :55. Https://www.agb.dz-les carte-AGB

أ. الماسترد كارد الذهبية: هي بطاقة شخصية صالحة لمدة سنتين، الشحن الأقصى للبطاقة 5000 دولار أمريكي، ويمكن فتح الحساب بالدينار وبالدولار الأمريكي، وهي بطاقة للسحب والدفع بالعملة الصعبة في الخارج، ولها ثلاثة أنواع: ماستر كارد المدفوعة مسبقا، ماستر كارد كلاسيك (شخصية)، وماستر كارد الذهبية (شخصية)، أما التكاليف المتعلقة ببطاقة الماستر كارد الذهبية هي كما يلي: إصدارها بـ 6000 دج؛ وإعادة إصدار البطاقة بـ 3000 دج؛ أما إعادة شحنها فيكلف 3000 دج.

ب. الماسترد كارد مسبقة الدفع: هي بطاقة غير شخصية صالحة لمدة 3 سنوات، وبالإمكان الاستفادة من بطاقة ماستر كارد الدفع المسبق، بمجرد فتح حساب دينار وحساب الدولار الأمريكي، ويمكن دفع المصاريف على المعاملات عن طريق الدفع الدولار الأمريكي، أو الدفع بعملة أخرى.

أما التكاليف المتعلقة ببطاقة الماستر كارد مسبقة الدفع فهي كما يلي: إصدار البطاقة بـ 2000 دج، وإعادة الشحن بـ 1000 دج، أما إعادة إصدار الرمز السري فبـ 1000دج،ومصاريف الاعتراض تبلغ 500 دج.

ج.**الماستر كارد الكلاسيكية:** هي بطاقة شخصية صالحة لمدة سنتين، والشحن الأقصى لها 3000 دولار أمريكي، وتسلم البطاقة بعد 20 يوم من طلبها، شرط فتح حساب بالدينار، أما التكاليف المتعلقة ببطاقة الماستر كارد الكلاسيكية فهي كما يلي: إصدار البطاقة بـ 4000 دج، وتجديد البطاقة بـ 2000 دج، وبالنسبة لكيفية الحصول على الماستر كارد أو الفيزا كارد، فالوثائق المطلوبة للحصول على بطاقة الماستر كارد أو الفيزا كارت من بنك الخليج بالجزائر –وكالة بسكرة– هي[1]:

- بطاقة إقامة أقل من ثلاث أشهر.
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية .
- صورتين شمسيتين.
- شهادة عمل (وثيقة تبرر من أين حصلت على المال)، وإن لم تكن عاملا أي طالب أو شخص عادي، يجب أن تملك كفالة من أحد الأقارب (الأب أو الأم أو أحد الإخوة)، ويتكون ملف الكفالة من كتابة تصريح شرفي يوضح تكفل الشخص(أ) ماديا بالشخص المعني (ب).

4. البطاقة البنكية المشتركة بين AGB وOoredoo:

تم إنشاء بطاقة الكترونية هي بطاقة دفع عبر الإنترنت للمنتجات والخدمات بين مُتعامل للهاتف النقال ومؤسسة مصرفية، تعتبر الأولى من نوعها في الجزائر من خلال توقيع عقد شراكة الجديدة بين شركة الاتصالات Ooredoo وبنك الخليج الجزائر AGB أطلقت الـ "e–paiement" لشراء الرصيد للمكالمات على الانترنت عبر حساب بنكي ببطاقة للدفع بين البنوك، بحيث يُمكن للزبائن الحائزين على بطاقة الدفع بين البنوك carte CIB، من خلال تعبئة بنقرة واحدة عبر قسم خاص مكرس لـ Estorm شحن الأجهزة الإلكترونية خط هاتفي لـ Ooredoo على موقع www.ooredoo.dz بمبلغ 200 دج.

[1] مقابلة مع مندوبة إدارية (BACK OFFICE) في بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-، يوم 12-05-2018 على الساعة 13:20.

وتسمح هذه الشراكة في مرحلتها الثانية من تسويق التعبئة الالكترونية Storm على آلات الصرف الأوتوماتيكية (DAB)، سامحة بذلك للزبائن من ولوج أوسع لهذه الخدمة عبر كامل التراب الوطني، كما تُمثل هذه المبادرة قاعدة متينة لتطوير الدفع على الانترنت و توسيعه في إطار التعاون بين القطاعات لشركاء آخرين و توفير فرص جديدة لإطلاق البنك الإلكترونيe-banking والتجارة الالكترونية e-commerce، من خلال هذه الشراكة الفريدة، يُؤكد Ooredoo وبنك AGB على التزامهما في تعميم لدى الزبائن الجزائريين استعمال أساليب جديدة حديثة وسهلة وعملية لدفع وشراء المنتوجات والخدمات، هذه الشراكة سوف تفتح المرحلة الثانية من العاصفة تسويق الشحن الإلكترونية على أجهزة الصراف الآلي (الصراف الآلي)، وتوفير قدر أكبر من الوصول إلى هذه الخدمة للعملاء في جميع أنحاء الجزائر، وعند إطلاق هذا الحل المبتكر لأعلى الإلكترونية، تقدم للعملاء من حاملي بطاقات البنوك الفرصة للاستفادة من التغذية الالكترونية، وتنص هذه المبادرة أساسا متينا لتطوير الدفع عبر الانترنت، وتوسيع كجزء من تضافر الجهود بين القطاعات مع شركاء آخرين، وتوفر فرصا جديدة لإطلاق الأعمال المصرفية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

رابعا: الخدمات التي يوفرها بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة–

1.خدمات مصرفية عبر الأنترنت: تتم عبر الموقع التالي الرسمي لبنك الخليج الجزائر :www.AGB.dz، من أجل الإطلاع على الرصيد، وطلب الكشوفات المتعلقة بالعمليات، وطلب الحصول على البطاقات البنكية بمختلف أنواعها.

2.خدمة AGB online: يمكن ربح الوقت بفضل خدمة AGB online، وذلك بالدخول إلى الموقع المذكور أعلاه www.AGB.dz، من خلال إدخال الرقم السري وبنقرة واحدة يمكنك تتبع الحسابا على الأنترنيت، الإطلاع على الوضعية العامة للحساب وتحميل كشف العمليات على صيغة PDF أو EXEL.

3.خدمة AGB ONLINE –COMEX: وفقا لقرارات الحكومة وبنك الخليج الجزائر، قام بإنشاء خدمة Comex online الخاصة بنقل طلبات خصومات فواتير الإستيراد والتصدير، وذلك بإنشاء حساب في AGB online، وذلك بهدف تنمية المبادلات التجارية الخارجية للمساهمة في التنمية الإقتصادية للجزائر.

الشكل (7–3) : خدمة كومكس أونلاين بنك الخليج الجزائر

Source : https/ www.AGB.DZ-servises complémentaires, Vu le 05/05/2018

ومن أجل قبول إقتراحات العملاء والإستماع إلى مشاكلهم وتوجيههم وتقديم الإرشادات اللازمة، وضع البنك بريد إلكتروني لتلقي الرسائل هو كالتالي: avotreecoute@agb.dz.

كما تجدر الإشارة أن هناك خدمات جديدة أطلقها بنك الخليج الجزائر وتفرد بها في مجال التحديث البنكي، إلا أنها غير متوفرة في وكالة بسكرة حاليا، وهـــي: [1]

❖ **الخدمة المصرفية الذاتي self banking** : وهي الأولى من نوعها في الجزائر حيث تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي إجراء مختلف العمليات المصرفية كالسحب والإيداع النقدي، طلب دفتر الصكوك والبطاقات الذكية CIB ساهلة، الإطلاع على وضعية الحساب، والحصول على كشوف بنكية، وهذا دون تدخل موظفي البنك، وهي خدمة متوفرة7/7 و24/24 ساعة.

❖ خدمة **Drive banking**: هو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا يسمح للعملاء بسحب النقود، دون أن يتركو سياراتهم، حيث تتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان والراحة، كما ينفرد بنك الخليج بتقديمه لهذه الخدمة، فهو البنك الوحيد في الجزائر الذي عرض وإقترح هذا النوع من الخدمات، ويسعى البنك إلى توسيع الخدمة في جميع وكالاته قريبا.

المطلب الرابع: مخاطر وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الحماية منها في بنك الخليج

يتميز بنك خليج الجزائر لوكالة بسكرة بإمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء، تقـديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة، إضافة إلى خفض التكاليف، وزيادة كفاءة البنك باعتباره بنك إلكتروني، وأهم ميزة له هي تنوع البطاقات الالكترونية التي يتميز بها عن باقي البنوك في الجزائر، لكن ذلك لا يعني خلو هذه البطاقات واستعمالها من مخاطر دفعت بنك الخليج لتوفير عدة وسائل وإجراءات وحماية للزبائن والبنك.

أولا: مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الخليج – وكالة بسكرة –

إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات، فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر تهدد المعاملات المالية والتجارية الإلكترونية، يؤدي ذلك إلى إتخاذ الحيطة والحذر من إستعمالها، وتكمن أهم مخاطر هذه الوسائل فيما يلي:

1. **المخاطر التقنية (التشغيلية):** تحدث هذه المخاطر من إحتمال الخسارة، أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم، كما تحدث هذه المخاطر جراء الأعطال المتكررة في جاهز الصراف الآلي أو أثناء التحويلات المالية الإلكترونية[2].
2. **مخاطر الإحتيال:** تتمثل في تقليد البرامج أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية.
3. **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني:** قد ينشأ هذا الخطر من سوء إستخدام هذا النظام "SATIM".

[1] https//www.agb.dz-services complémentaires, Vu le 08/05/2018, à12:36

[2] مقابلة مع مدير بنك الخليج لوكالة بسكرة السيد علوي عز الدين، يوم 2018/05/15، على الساعة 13:20 .

4.المخاطر القانونية: وتحدث عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، مثل إفشاء أسرار معلومات ومعاملات العميل وإنتهاك الخصوصية، لذا إن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها وسائل الدفع الإلكترونية.

5.مخاطر تكنولوجية: ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنلوجية السريعة، وهذا ما يتعلق بالبنية التحتية من أنترنت وأجهزة كمبيوتر وغيرها.

6.مخاطر فجائية: قد تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، وهذه تعتبر من المخاطر التقليدية، لأنها تحدث حتى في البنوك غير الإلكترونية.

7.مخاطر المستخدمين: هناك بعض الأخطاء التي تنتج عن سوء استخدام موظفي الوكالوة لشبكات المعلومات، مما قد يلحق بالضرر البالغ على أمن وسلامة البيانات داخل الشبكة، وسواء كان هذا الإهمال وسوء الاستخدام متعمداً أو غير متعمد فإنه في النهاية يؤدي إلى النتيجة نفسها، بحيث يمكن أن يكون نافذة إلى إحداث ثقوب في جدر الحماية الخاصة بالشبكات.

8.مخاطر أمنية: قد يحدث الخرق الأمني للنقود الإلكترونية، إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، وإما كنتيجة غير عمدية مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الأنترنيت وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية والقرصنة الإلكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات أن تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطير، لأنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة لوسائل الدفع الإلكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر، سواء كان ذلك متعلقا بالنقود الأكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتعامل بها عبر الأنترنيت (النقود الشبكية).

9.مخاطر متلعقة بالزبائن: وتكمن في سوء إستعماله للبطاقات الالكترونية البنكية من خلال أجهزة الصراف الآلي، كما قد يقدم العميل (الزبون) بشراء سلع وخدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك، وإنما تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه، وهذا ما يؤدي إلى تخوف الزبون الدائم من تراكم الديون والمصروفات من جراء إستخدامه لهذه الوسائل الإلكترونية.

10. مخاطر متعلقة بالغير: تتكون أطراف بطاقات الإئتمان عادة من حاملها الشرعي، البنك المصدر والتاجر الذي يتعامل معه صاحب البطاقة، والمقصود بالغير الأشخاص غير ماسبق من أطراف التعامل بالبطاقة، وهم الذين ليسو أطراف في العلاقة ويقوم الغير بالتزوير، السرقة، النصب والإحتيال، وذلك على النحو التالـــي[1]:

- **إستعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير:** فالسارق أو من عثر عليها قد يستخدمها في الحصول على السلع والخدمات من التجار، ومن خلال المقابلة التي قمنا بها مع السيد مدير الوكالة، صرح عن قضية قانونية لا تزال مطروحة ليومنا هذا، ومنذ 2003، حدثت مشكلة مماثلة في استعمال بطاقة فيزا

[1]مقابلة مع مدير بنك خليج لوكالة بسكرة بتاريخ 16 /2018/05 على الساعة 14:12.

كارد لإحدى الزبونات في بنك خليج الجزائر لوكالة بسكرة، ولحد الآن النزاع قائم لأن الزبونة تطالب بتعويض من البنك.

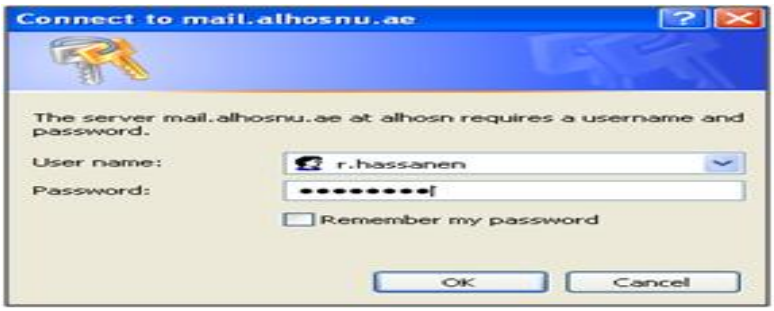
- **السحب ببطاقات إلكترونية مزورة:** كما قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات إئتمان مسروقة، وإستبدال ما بها من بيانات، وقد يتواطؤ مع صاحب البطاقة لإستعمالها في السحب و تزوير توقيعه، ثم يقوم بالإعتراض على عمليات السحب، ويطعن بالتزوير على توقيعه حتى لا يخصم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص، لكن مع التطورات التكنلوجية في البرامج والانظمة جعل هذه الأخطاء قليلة الحدوث لإكتشافها بالخبرة العملية، وخاصة في بنك الخليج الجزائر.

ثانيا: وسائل الحماية من أخطار وسائل الدفع الالكتروني في بنك الخليج الجزائر

توجد عدة وسائل وإجراءات يستخدمها بنك الخليج–وكالة بسكرة) للوقاية من للوقاية من مخاطر الدفع الإلكتروني وتوفير الأمن والسلامة في الشبكات والمعاملات المالية للزبائن نذكر منها[1]:

1.كلمات المرور Pass Words: حتى تسمح كلمة المرور التي يختارها الزبائن بتوفير السرية والأمن في بياناتهم ومعاملاتهم الشخصية والمالية، فإن بنك الخليج يشترط أن لا تضمن كلمة المرور بيانات شخصية مثل تاريخ الميلاد، وأن تقل كلمة المرور عن عشرة خانات، وأن يجعل الزبون كلمة المرور خليط بين الحروف والأرقام.

شكل رقم (8–3): يوضح اسم المستخدم وكلمة المرور



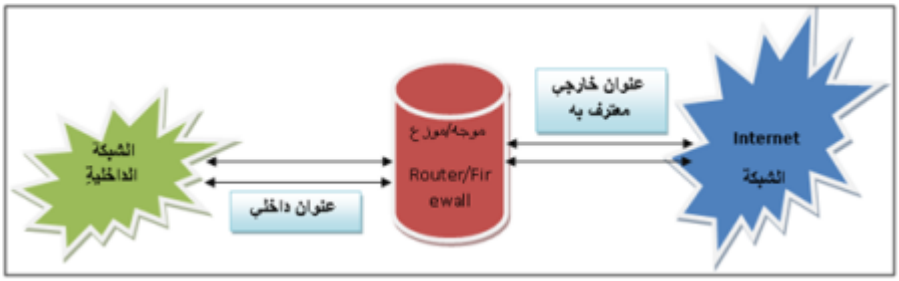
Source : https/ www.AGB.DZ-servises complémentaires, Vu le 05/05/2018

2.تحويل العناوين الرقمية Network Address Translation(NAT): تعتمد تقنية NAT على إعطاء كل حاسوب متصل بالشبكة رقم مميز يختلف عن باقي الأجهزة، وتقوم منظمة Internet (Assigned Numbers Authority IANA) بإعطاء هذه الأرقام، ولا يكون معترفاً بها إلا عن طريقها، ونظراً لقلة هذه الأرقام، فإنه يعطى رقم واحد للشبكة ثم تقوم هذه الشبكة بإعطاء أرقام داخلية للحواسيب المتربطة بها، بحيث لا يتكرر أي رقم، وعندما يرغب جهاز حاسوب من الشبكة الداخلية في الاتصال بشبكة خارجية، ويأتي هنا دور تقنية NAT، حيث نقوم بتنصيب جهاز حاسوب يلعب دور الوسيط بين الشبكة الداخلية والشبكة الخارجية، ويحمل الرقم المعترف به المُعطى من قبل IANA للشبكة الأم، وتكون مهمته

[1] إعتمادا على المقابلات التي قمنا بها مع موظفين الوكالات البنكية محل الدراسة.

تحويل العنوان الرقمي الداخلي إلى عنوان رقمي خارجي معترف به من قبل IANA، ومن ثم يقوم بإرسال المعلومات من الشبكة الداخلية إلى الشبكة الخارجية، وكذلك في استقبال المعلومات من الخارج يقوم بعكس الوظيفة وإرسال المعلومات إلى رقم الجهاز في الشبكة الداخلية، وغالباً ما يكون هذا الجهاز الوسيط الذي يقوم بتطبيق تقنية NAT، إما جدار حماية ناري Firewall أو موزع Router.

شكل رقم (9-3): يوضح تقنية عمل NAT



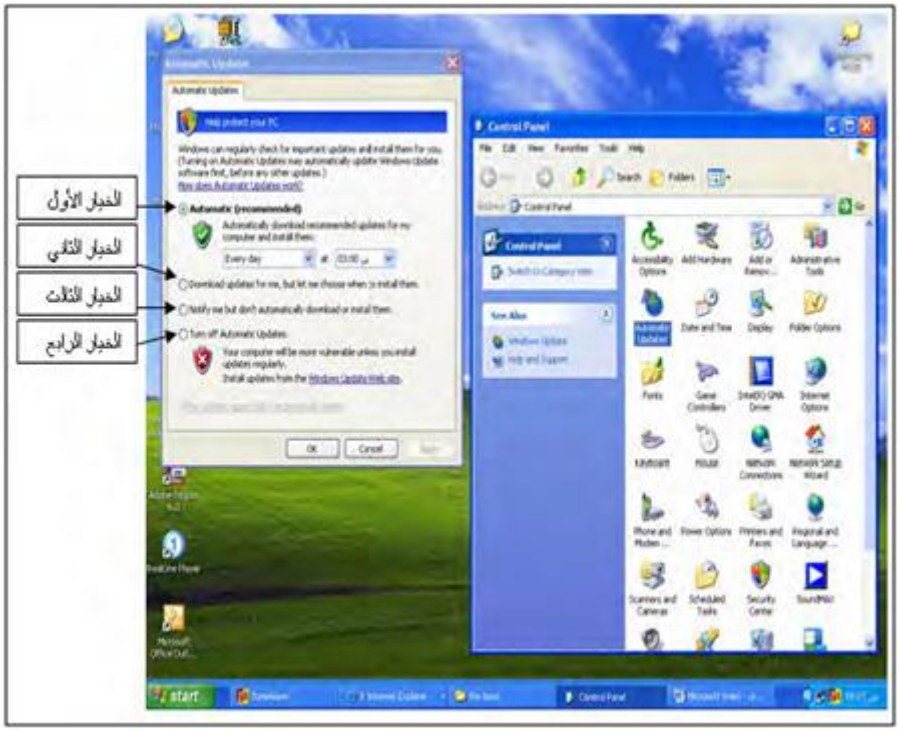
Source : https/ www.AGB.DZ-servises complémentaires, Vu le 05/05/2018

وفي هذه الحالة يقوم الجهاز الذي يعمل بتقنية NAT على أنه جدار حماية ناري بين أجهزة الشبكة الداخلية وأجهزة الشبكات الخارجية الأخرى، فلا يستطيع مستخدمو أجهزة الشبكات الخارجية معرفة العناوين الرقمية لأجهزة الحاسوب في الشبكة الداخلية، مما يحد من عمليات الاختراق التي تعتمد على معرفة رقم IPللأجهزة.

3. التحديث التلقائي Automatic Update: يعد التحديث الدائم والتلقائي للبرامج وأنظمة التشغيل من أهم نقاط حماية أمن شبكات المعلومات، ذلك أن عملية بناء هذه النظم هي غاية في التعقيد، ولا تخلو من بعض الأخطاء التي تحدث في فترات البناء، ويعمل بنك الخليج على إيجاد التحسينات المستمرة لسد نقاط الضعف في هذه البرامج والأنظمة، وهذه التحسينات تتاح دائماً فيما يعرف بالتحديثات، ومن تاتي أهمية أن يقوم الشخص بعمليات التحديث الدائم للبرامج والأنظمة التي يتبناها في جهازه الشخصي على المستوى الفردي وعلى مستوى البرامج والأجهزة المستخدمة في شبكات المعلومات، ونظراً لصعوبة مطالبة بنك الخليج لمستخدمي هذه البرامج بتحديث البرامج بأنفسهم، فإن معظم الشركات المصنعة لهذه البرامج قامت بإضافة خاصية التحديث الآلي والتلقائي لهذه البرامج، ولكي تعمل هذه الخاصية يقوم البرنامج المثبت في الشبكة بالاتصال تلقائياً وعلى فترات معينة بالشركة المنتجة له، والقيام بالبحث عن آية تحديثات جديدة وتنزيلها تلقائياً.[1]

[1] خدمات بنك الخليج الجزائر الجديد ، تاريخ الإطلاع 2018/05/10، على الساعة 12:48 http://www.djazairess.com

شكل رقم (10-3): يوضح خيارات التحديث التلقائي



Source : https/ www.AGB.DZ-servises complémentaires, Vu le 05/05/2018

4. التشفير Encryption: يقوم بنك الخليج بترميز البيانات الخاصة بالعميل، كي يتعذر قراءتها من أي شخص ليس لديه كلمة مرور لفك شفرة تلك البيانات، ويقوم التشفير بمعالجة البيانات باستخدام عمليات رياضية غير قابلة للعكس، ويجعل تشفير المعلومات في جهاز العميل غير قابلة للقراءة من قبل أي شخص آخر يستطيع أن يتسلل خلسة إلى جهازه دون إذن.

5. التخزين الاحتياطي Backup: يقوم بنك الخليج بعمل نسخ احتياطية بيانات العملاء الشخصة والمالية من الحواسيب أو شبكات المعلومات، وحفظ هذه النسخ الاحتياطية بشكل آمن، بحيث يمكن الرجوع إليها في حالة حدوث أعطال أو حوادث وكوراث للشبكة وتدميرها لأي سبب كان، وعادةً ما يتم أخذ هذه النسخ بشكل دوري وفق النظام المتبع على الشبكة أسبوعياً أو شهرياً أو حتى يومياً، كما أنه في أغلب الأحوال يتم أخذ هذه النسخ بطريقة آلية من النظام نفسه في وقت محدد.

6. نظام الحماية الثلاثي: يوفر نظام الحماية الثلاثي الخاص ببنك الخليج طبقة إضافية من الأمان، لحماية عمليات الشراء التي تتم عبر الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان، ضد أية عمليات احتيال قد تتعرض لها تلك البطاقات[1].

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الاجراءات المنهجية للدراسة، وسنتناول فيه كل من التعريف بأداة الدراسة الميدانية(الاستبانة)، إعدادها واستخدامها.

[1] http //www.agb.dz-services complémentaires, Vu le 08/05/2018, à 12 :36

المطلب الأول: التعريف بأداة الدراسة الميدانية (الاستبانة)

تتمثل أدوات الدراسة الميدانية في تلك الوسائل التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات والمعلومات عن متغيرات البحث للوصول إلى الأهداف والإجابة على تساؤلاته، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان بشكل أساسي، إذ يعتبر أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم، وتأتي أهمية الاستبيان كأحد أدوات جمع المعلومات، بالرغم مما يتعرض له من انتقادات، فهو اقتصادي في الجهد والوقت، إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة، لذا رأيناه المناسب لدراستنا، وهذا لصعوبة الحصول على المعلومات عن طريق المقابلة الشخصية أو الملاحظة، ووجدناه الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة.

1- هدف الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أنسب الطريق لجمع المعلومات عن آراء زبائن بنك الخليج(وكالة بسكرة)، حول مستوى المخاطر في وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك للزبائن، وعن مدى ممارستهم للتجارة الإلكترونية، وهو ما يسمح بقياس الأثر الذي تتركه مخاطر الدفع الإلكتروني في ممارسة زبائن البنك للتجارة الإلكترونية باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.**(الملحق رقم 06: الإستبيان الخاص بموضوع الدراسة)**

2- محاور الاستبيان

نظرا لطبيعة الموضوع، وللمتغيرات التي يتطرق إليه، فقد جاء الاستبيان في شكله النهائي متكون من ثلاثة محاور وهي:

أ. **المحور الأول (البيانات الشخصية):** وهو يهدف إلى تبيان بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الزبائن، والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة).

ب. **المحور الثاني (مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني):** ويشمل هذا المحور على (28) عبارة قياس، موزعة على خمس أبعاد هي: (05)عبارات لقياس المخاطر تشغيلية، (05) عبارات لقياس المخاطر القانونية، (06) عبارات لقياس المخاطر السلوكية للعملاء، و(06)عبارات لقياس المخاطر التقليدية، و(06) عبارات لقياس المخاطر البشرية للموظفين بالبنك (المستخدمين).

ج. **المحور الثالث (ممارسة التجارة الإلكترونية):** ويتضمن هذا المحور (12) عبارة قياس، وهي تغطي مستوى ممارسة زبائن البنك للتجارة الإلكترونية من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها لهم البنك في شراء السلع والخدمات من خلال الإنترنت.

3- درجات القياس المستخدمة

تم الاعتماد في قياس متغيرات الدراسة التطبيقية على سلم رنسيس ليكرت – Rensis Likert– الخماسي، وتم إعطاء أوزان أو درجات لمقياس الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (1-3): درجات مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
مخاطر الدفع الالكتروني	5	4	3	2	1
ممارسة التجارة الالكترونية	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة.

4- طريقة تحديد الإتجاهات (حسب قيم المتوسط المرجح): مقياس Renée Decarte

بعد أن تم ضبط الحدود الدنيا والعليا للمقياس يهدف الحصول على المتوسط المرجح، وذلك من خلال حساب المدى عن طريق الفرق بين أكبر وأصغر وزن (5-1= 4)، ومن ثم حساب المدى المتوسط بقسمة المدى على عدد درجات المقياس (5/4 =0.8)، نحصل على طول الدرجة الواحدة في المقياس وهي 0.8، يتم بعدها إضافة هذه القيمة إلى الدرجة الدنيا للمقياس (تساوي 1)، لنحصل بعدها على الحدود الدنيا والعليا لكل درجة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت

مستوى الموافقة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
مخاطر الدفع الالكتروني	**5.00 -4.20**	**4.19 -3.40**	**3.39 -2.60**	**2.59 -1.80**	**1.79 -1.00**
مستوى الخطر	**مرتفع جدا**	**مرتفع**	**متوسط**	**منخفض**	**منخفض جدا**
ممارسة التجارة الإلكترونية	**1.79 -1.00**	**2.59 -1.80**	**3.39 -2.60**	**4.19 -3.40**	**5.00 -4.20**
مستوى الممارسة	**منخفضة جدا**	**منخفضة**	**متوسطة**	**عالية**	**عالية جدا**

المصدر: من إعداد الطالبة.

لقد تم ترتيب عبارات محور مخاطر الدفع الإلكتروني، من غير موافق تماما(قيمة 5) الأعلى خطرا، إلى موافق تماما(قيمة 1) الأقل خطرا، وبالنسبة ممارسة التجارة الإلكترونية، فيتم ترتيب العبارات بشكل معاكس، أي من غير موافق تماما (قيمة 1) الأقل ممارسة للتجارة الإلكترونية إلى موافق تماما(قيمة 5) الأكثر ممارسة للتجارة الإلكترونية.

إن الهدف من اختلاف ترتيب المحورين(مخاطر الدفع الإلكتروني، التجارة الإلكترونية) هو توقع علاقة عكسية بينهما، أي كلما زادت مخاطر الدفع الإلكتروني، قلت ممارسة زبائن بنك الخليج للتجارة الإلكترونية والعكس صحيح.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان:

كانت الدراسة تهدف إلى الكشف عن تأثير مخاطر الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية، وهو ما أضفى عليها طابع التحليل الكمي، وعملية تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها، تحتاج إلى استخدام بعض أدوات الإحصاء الوصفي والاستدلالي، وذلك بالاستعانة البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS في نسخته التاسعة عشر، وقد تمثلت هذه الأساليب في:

أ- أدوات الإحصاء الوصفي:

تمثلت في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة عدد أفراد أي متغير أو نسبتها في المجموع، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي لمعرفة لأي فئة على سلم ليكرت تنتمي إجابات أفراد العينة عن كل عبارة، كما استخدم الإنحراف المعياري لمعرفة تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، ولمعرفة مدى اتباع متغيرات الدراسة للقانون الطبيعي، تم استخدام معاملات الإلتواء والتفلطح، معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، ومعامل الإرتباط لبييرسون لقياس صدق أداة الدراسة وعلاقة الإرتباط بين المتغيرات المستقلة (مستوى المخاطر في وسائل الدفع الإلكتروني)، والمتغير التابع (ممارسة التجارة الإلكترونية).

ب- أدوات الإحصاء الاستدلالي:

تم استخدام تحليل التباين للإنحدار للتحقق من صلاحية نموذج الدراسة: العلاقة الخطية بين مخاطر الدفع الإلكتروني وممارسة التجارة الإلكترونية، كما استخدم معامل الانحدار البسيط لاختبار صحة وقوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بالإضافة لاختبار صحة كل فرضية فرعية على حدى.

المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الإستبانة)

تعتبر المصداقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصداقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث، ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه، ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات، ولتفصيل ذلك نوضح فيما يلي المقصود منه، قبل محاولة تطبيقها على دراستنا:

أولا: اختبار صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاختبار أن يقيس فعلا ما وضع لأجل قياسه، وليس شيئا آخر، وسنعتمد على نوعين من الصدق وهما: الصدق الظاهري الذي يقصد به أن يتضمن الاختبار فقرات على صلة بالمتغير المراد قياسه، وأن يكون مضمون الاختبار متفق مع الغرض منه، وأن تكون العبارات والمفردات واضحة وموضوعية، والصدق البنائي أو صدق المحك، والذي يقصد به اتساق عبارات الاستبانة مع المتغيرات التي أعدت لقياسها.

1- الصدق الظاهري:

بعد الإنتهاء من تصميم الاستبانة في صورتها الأولية بمفرداتها، عباراتها، بنودها ومحاورها، وذلك بالاعتماد على دراسات سابقة ثبت صدقها، وبما يتناسب مع أهداف الدراسة، قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة محمد خيضر ببسكرة، والذين يقدر عددهم بـ (3) أساتذة، بهدف التأكد من وضوح صياغة العبارات وتصحيح العبارات غير الملائمة، وقد تم تطوير الاستبانة بناء على نصائح وتوجيهات المحكمين، حيث تم تعديل بعض الصياغات، لتظهر الاستبانة في صورتها النهائية، ويوجد في الملاحق قائمة الاساتذة المحكمين.

2- الصدق البنائي (صدق المحك):

يتم التأكد من الصدق البنائي من خلال حساب معامل الإرتباط لبيرسون بين كل عبارة والبند أو المحور الذي تنتمي إليه، كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (3-3): معاملات صدق المحور الثاني (مخاطر الدفع الإلكتروني) في الاستبانة

رقم	البعد في المحور المستقل	معامل بيرسون	قيمة Sig
1	المخاطر التشغيلية	,817**	,000
2	المخاطر القانونية	,589**	,000
3	المخاطر السلوكية للعملاء	,854**	,000
4	المخاطر التقليدية	,861**	,000
5	مخاطر الكوادر البشرية	,919**	,000

** ارتباط عند مستوى دلالة **0.01 فأقل.** **المصدر**: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

يتضح من الجدول السابق أن كل معاملات الإرتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه ، وبين كل بعد والمحور الثاني، موجبة وذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 فأقل، مما يدل على اتساق العبارات مع محورها، وبالتالي يتحقق الإتساق الداخلي للاستبانة.

جدول رقم (4-3): معاملات صدق المحور الثاني في الاستبانة(ممارسة التجارة الإلكترونية)

رقم	العبـــــــــــــــارات	معامل بيرسون	قيمة Sig
29	أعتقد أن القيام بشراء السلع والخدمات عن طريق الانترنت فكرة إيجابيـــــة.	,535**	,001
30	يمكنك شراء السلع والخدمات المحلية باستخدام البطاقـــات التي يوفرها البنك لك ببساطة وسهولـــــة.	,772**	,000
31	تستطيع الشراء من الأسواق الخارجية باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني التـــي يوفـــرها البنك لك.	,705**	,000
32	الشراء عبر الانترنت بواسطة البطاقات البنكية، يوفر لك تنوعاً أكبر في المنتجات والخدمـــات.	,522**	,002
33	تستطيع دفع فواتير الكهرباء والهاتـــف وغيرها من الخدمات عبر البنك إلكترونيـــــا وعن بعد.	,635**	,000
34	jعتقد أن استخدامك للشراء عبر الإنترنت أكثر راحة وأقل وقتـــا من الشراء التقليدي.	,569**	,000
35	تكلفة شـــراء السلع والخدمات من الإنترنت أقـــل من تكلفة الشراء	,541**	,001

	التقليديـــــة.		
36	يمكنك الحجز بسهولة بواسطة بطاقات البنك في الخطوط الجويـة والفنـــادق.	,385*	,025
37	عند الشراء من الإنترنت، تتخـــوف من عدم الحصـــول على الخدمـــات أو السلع بعد دفع ثمنـــها.	,681**	,000
38	لا تتخوف من رداءة الخدمات والسلع عند الحصول عليها عن طريق الإنترنـــت.	,573**	,000
39	لا تتخوف من عدم إتمام طلب شراء الخدمات عبر الإنترنـــت، بسبب تعطل الربط Connexion.	,568**	,000
40	عند الشراء عبر الأنترنت، تخشى التعرض للنصب والإحتيال	,504**	,002

** ارتباط عند مستوى دلالة **0.01 فأقل**. **المصدر** : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

* ارتباط عند مستوى دلالة **0.05 فأقل**.

يتضح كذلك من الجدول السابق أن كل معاملات الإرتباط بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه (ممارسة التجارة الإلكترونية)، موجبة وذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 فأقل، مما يدل على اتساق العبارات مع محورها، وبالتالي يتحقق الإتساق الداخلي للاستبانة.

ثانيا: اختبار ثبات الإستبانة

هو مدى التطابق والاستقرار الذي تقدمه النتائج التي نحصل عليها، من تطبيق ذلك الاختبار عدة مرات على نفس العينة، وفي ظل نفس الظروف بعد فترة، ويقاس بمعامل – Alpha Cronbach–، وقيمه لهذه الدراسة مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (5–3): معاملات ثبات الاستبانة

المتغيرات	العبارات	α– Cronbach	معامل الصدق
المخاطر التشغيلية	05	,608	,779
المخاطر القانونية	05	,668	,817
المخاطر السلوكية للعملاء	06	,787	,892
المخاطر التقليدية	06	,860	,927
مخاطر الكوادر البشرية	06	,883	,939
المتغير المستقل: مخاطر الدفع الإلكتروني	**28**	**791,**	**,889**
المتغير التابع: ممارسة التجارة الإلكتروني	**12**	**.844**	**,981**
الاستبانة ككل	**40**	**,745**	**,863**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات Cronbach –α أكبر من 0.6، وهذا يعني أن جميع محاور الدراسة، والاستبانة ككل ذات درجة مرتفعة من الثبات، لذا يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، كما أن الجذر التربيعي لألفا كرونباخ، والذي يقيس الصدق، هو أيضا كبير (أكبر من 0.8 في معظم المحاور)، مما يؤكد مرة أخرى الصدق البنائي للإستبانة.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

يهدف هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك من خلال حساب معامل الإلتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kartosis) للمتغيرات المستقلة والتابعة، ومن المعلوم أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي، كلما كان معامل الإلتواء Skewness لجميع المتغيرات يقع في المجال [–3، +3]، ومعامل التفلطح Kurtosis يقع في المجال [–1، +1]، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (6–3): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل الإلتواء	معامل التفلطح
المخاطر التشغيلية	,825	–,283
المخاطر القانونية	,256	–,588
المخاطر السلوكية للعملاء	,576	–,555
المخاطر التقليدية	–,022	,695
مخاطر الكوادر البشرية	,672	,266
المتغير المستقل: مخاطر الدفع الإلكتروني	,286	–,579
المتغير التابع: ممارسة التجارة الإلكتروني	,345	–,944

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الإلتواء (Skewness) قريب من الصفر، وأن معامل التفلطح (Kurtosis) محصور بين –1 و+1، مما يدل على أن متغيرات الدراسة (مخاطر الدفع الإلكتروني، ممارسة التجارة الإلكترونية) تتبع بشكل كبير للتوزيع الطبيعي، وهو ما يسمح بإجراء تحليل الإنحدار، من أجل ضمان وثوق نتائجه.

المطلب الثالث: تحليل عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة الكاملة من الناس أو الأحداث أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراستها، وهو في بحثنا يتمثل في جميع زبائن بنك الخليج بوكالة بسكرة، والذين لديهم حساب بنكي في البنك ويستفيدون من وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها لهم البنك في ممارسة معاملاتهم المالية والتجارية.

أما عينة الدراسة فشملت توزيع (50) استمارة في الفترة الممتدة من 11 إلى 22 أفريل 2018، وقد استرجع منها 48 استمارة، وقد وجدنا أن إستمارتان من بين الإستمارات المسترجعة غير مكتملة الإجابة، وهو ما يجعل (46) استمارة فقط كانت صالحة للتحليل الإحصائي، مما يجعل حجم عينة الدراسة هو 46 فرد.

وقد تم اختيار طريقة التسليم اليدوي في توزيع استمارات الاستبانة على زبائن البنك، ونظرا لرفض مدير الوكالة لتوزيع الإستبيان على الزبائن داخلها فقد قمنا بتوزيعه خارج الوكالة، وهو ماتطلب منا طرح سؤال على كل فرد :هل أنت عميل لدى بنك الخليج وكالة بسكرة AGB ؟ فإذا أجاب بنعم سلمنا له الإستبيان، مع توضيح هدف الإستبيان و طريقة الإجابة على الأسئلة، وحثه على الدقة في الإجابة .

وقد تم اختيار نوع العينة العشوائية القصدية، من خلال البحث عن زبائن البنك بشكل عشوائي في جامعة محمد خيضر ببسكرة "كلية العلوم الإقتصادية والتجارية والتسيير"، "كلية العلوم الدقيقة"، إدارة عمومية "مديرية التعمير والبناء لولاية بسكرة"،شركة خاصة بالشقة" Hyundai engineering and construction ".

قبل تحليل متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، يجب تحديد خصائص أفراد العينة، لما لذلك من أهمية في فهم إجابات العاملين على الاستبانة، وفيما يلي تحليل المحور الأول من الاستبانة، وذلك بتوزيع أفراد العينة حسب مجموعة المتغيرات الشخصية والوظيفية:

1- حسب الجنس:

الجدول رقم (7-3): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	**المجموع**
التكرار	**33**	13	**46**
النسبة%	71,74	28,26	**100**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

يتضح من الجدول أن أغلب العينة من الذكور، وذلك بنسبة 71.74%، وهو أمر طبيعي باعتبار أن أغلب زبائن البنك من فئة الذكور كما أن المعاملات المالية والتجارية كثيرا ما يتكفل بها الرجال في المجتمع الجزائري بشكل عام، ومنطقة بسكـرة بشكل خاص.

2- حسب السن:

الجدول رقم (8-3): توزيع العينة حسب السن

السن	أقل من 30	من 30 إلى 39	من 40 إلى 49	50 فأكثر	**المجموع**
التكرار	7	21	12	6	**46**
النسبة%	15,23	45,65	26,08	13,04	**100**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

نلاحظ من الجدول أن النسبة الأكبر من العاملين، هي من فئة الشباب (من 30 الى 39) بنسبة 45.65%، وهذا راجع الى أن تطور بنك الخليج في مجال إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتكنولوجيا

المعلومات والإتصالات، يجعله يستقطب فئة الشباب التي لها دراية ورغبة في ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية، وما يدل على ذلك هو إنخفاض نسبة كبار السن، حيث لا تتجاوز 13.04%، ويعود ذلك لأقدمية إرتباطهم بالبنوك العمومية وحداثة نشاط بنك الخليج الجزائر.

3- حسب المؤهل التعليمي:

الجدول رقم (9-3): توزيع العينة حسب المؤهل

المؤهل	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	آخر	المجموع
التكرار	01	02	11	31	**1**	**48**
النسبة%	**2,17**	4,34	23,91	67,39	**2,17**	**100**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن المستوى التعليمي مرتفع، حيث أن أغلبية العينة من أصحاب المؤهل الجامعي بنسبة 67.39%، وهذا يعود لطبيعة نشاطهم (موظفين عموميين)، ولقدرتهم على ممارسة العمليات المالية الإلكترونية، وما يؤكد ذلك اصحاب المستوى الابتدائي وبدون مستوى تعليمي، لا تتعدى نسبة كل منهما 2.17% .

4- حسب الوظيفة:

الجدول رقم (10-3): توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	موظف	أعمال حرة	طالب جامعي	بدون عمل	المجموع
التكرار	29	10	2	3	**46**
النسبة%	63,04	21,74	4,34	6,52	**100**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

نلاحظ من الجدول أن أغلب عملاء البنك من فئة الموظفين في المؤسسات العمومية أو الخاصة بنسبة 63.04 %، ويعود إستقطاب البنك لهذه الفئة بفعل إمتلاكها لدخل شهري ثابت، وهو مايجعل المعاملات المالية الإلكترونية من خلال الصراف الآلي والبطاقات البنكية تناسبهم بشكل كبير.

كما يبرز من الجدول إرتفاع فئة أصحاب الأعمال الحرة في زبائن البنك بنسبة 21.74%، وهذا لأن المعاملات المالية التي يتيحها بنك الخليج، تسمح لهم باجراء صفقاتهم المالية و التجارية بشكل سريع وآمن، وهذا ما يختلف عن باقي البنوك العمومية التي تعاني من الروتين والبيروقراطية، مما يؤثر سلبا على أعمالهم التجارية ونشاطاتهم الشخصية.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

لمعرفة مستوى الخطر في وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها بن الخليج(وكالة بسكرة) في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات، سنقوم بتحيل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وذلك بعرض تحليل نتائج محور مخاطر الدفع الإلكتروني بأبعاده الخمسة في

المطلب الأول، ثم عرض تحليل نتائج محور ممارسة التجارة الإلكترونية في المطلب الثاني، وأخيرا اختبار صدق الفرضيات في المطلب الثالث.

المطلب الأول: عرض نتائج تحليل المحور الثاني (مخاطر الدفع الإلكتروني)

يتضمن هذا المطلب نتائج دراسة المتغير المستقل (مخاطر الدفع الإلكتروني)، وذلك من خلال تحليل عبارات هذا المحور بأبعاده بواسطة الأساليب الإحصائية.

1- عرض اتجاهات أفراد العينة حول البعد الأول مخاطر الدفع الإلكتروني(المخاطر التشغيلية):

الجدول التالي يمثل ملخص لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد المخاطر التشغيلية، والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لهذه الإجابات.

الجدول رقم (11-3): إجابات أفراد العينة حول البعد الأول (المخاطر التشغيلية)

رقم	العبـــــــــــــــــــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الخطر	رتبة العبارة
01	لا تعاني أجهزة الصراف الآلي من الإنقطاع المتكرر في شبكة الإتصـــال.	2,488	1,079	موافق	منخفض	**02**
02	تراقب الإدارة مدى تعطل أجهزة الصراف الآلي وتقوم بإصلاحه بســـرعة.	2,456	,721	موافق	منخفض	**03**
03	نـــادرا ما يتخوف الزبون من ضياع رصيده المالي لحدوث خطـــأ أثناء تحـــويل الأمـــوال.	2,717	1,148	محايد	متوسط	**01**
04	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء، مثل التوقيع الإلكترونـــي والتشفير الإلكترونـــي.	1,911	1,062	موافق	منخفض	**05**
05	تكلفة الحصول على البطاقات البنكية منخفضة مقارنة بالبنوك الأخرى.	2,282	,981	موافق	منخفض	**04**
I	**المخاطر التشغيلية**	**2,377**	**0,981**	**موافق**	**منخفض**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول أن المخاطر التشغيلية حققت متوسط حسابي 377,2، وإنحراف معياري 0,981، وهو يدل على درجة موافق ومستوى خطر منخفض، أي أن بنك الخليج لديه قدرة عالية على التحكم في المخاطر التشغيلية التي قد تتسبب في ضياع أموال الزبائن أو تعطل معاملاتهم بشكل نادر الحدوث، وهذا الإتجاه تتفق عليه أغلبية أفراد العينة بدليل انخفاض مستوى تشتت آرائهم (إنحراف معياري ضئيل دون الواحد).

نلاحظ من الجدول أن العبارة رقم 03 المتعلقة بالتخوف من ضياع الرصيد المالي أثناء عملية التحويل الالكتروني تأتي في المرتبة الأولى من حيث مستوى المخاطر في المعاملات الالكترونية، بمتوسط حسابي 2.71 ودرجة محايد، وهذا يعني أن مستوى التخوف من خطر ضياع الأموال متوسط، وهذا طبيعي نظرا

لتخوف الزبائن من الأخطاء التي تحدث أثناء العمليات من سحب وإيداع وتحويل، بفعل خلل في البرامج أو إنقطاع في الانترنت.

أما العبارة التي احتلت المرتبة الاخيرة فهي العبارة رقم 04 المتعلقة بكفاية وسائل الحماية بمتوسط 1.91 ودرجة موافق(خطر منخفض)، وهذا يدل على وجود تقنيات الكترونية كفؤة توفر الأمان للزبائن أثناء إجراء معاملاتهم الالكترونية، رغم أنها لا تزيل مخاوفهم بالكامل على أموالهم، وهذا ما يؤكد السمعة والمصداقية العالية التي يتمتع بها البنك في مجال الدفع الالكتروني.

وقد جاءت العبارة المتعلقة بمراقبة الصراف الآلي من طرف الإدارة لتزويده بالأموال وإعادة تشغيله، في أدنى مستوى من حيث الإنحراف المعياري(,721)، وهذا مايدل على توافق الزبائن على عناية البنك بخدمة الصراف الآلي باعتبارها من أهم وسائل المعاملات الإلكترونية، كما أنها تسمح بسحب النقود في أي وقت من طرف الزبائن.

2- عرض اتجاهات أفراد العينة حول البعد الثاني لمخاطر الدفع الإلكتروني (المخاطر القانونية):

الجدول التالي يمثل ملخص لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد المخاطر القانونية، والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لهذه الإجابات.

الجدول رقم (12-3): إجابات أفراد العينة حول البعد الثاني(المخاطر القانونية)

رقم	العبـــــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الخطر	رتبة العبارة
06	يقـوم البنك بإعـلام الزبائن بكل القواعد والقوانين المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والعمليات عليهـا.	2,088	,900	موافق	منخفض	**03**
07	توجد تشريعـات قانونية تسمـح بحماية البيانـــات الخصوصيـة السرية لزبائن البنـــك.	2,000	,862	موافق	منخفض	**04**
08	هناك وسائل إثبات كافية لكل العمليات الإلكترونيـــة التي يقوم بها الزبائن(مثل مستخـرج العمليات).	2,341	,722	موافق	منخفض	**01**
09	يـدرك الزبائن أن الضوابـط التي يفرضها البنك على استعمال الدفع الإكتروني هي بغرض تسهيل أعمالهم.	1,733	,750	موافق تماما	منخفض جدا	**05**
10	القواعد القانونية المتعلقة بجرائم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني للأموال في البنك كافيـــة.	2,200	,965	موافق	منخفض	**02**
II	**المخاطر القانونية**	**2,072**	**0,833**	**موافق**	**منخفض**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن بعد المخاطر القانونية حقق متوسط حسابي 2,072 وانحراف معياري 0,833، وهو ما يعنى حصوله على درجة موافق ومستوى خطر منخفض، مما يدل على تحكم بنك الخليج

بالجزائر في كل الجوانب القانونية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية ومخاطرها، وخاصة في مجال توافر وسائل الإثبات لكل العمليات، تعريف الزبائن بكيفية الاستخدام الآمن لوسائل الدفع الإلكتروني، وتبعات الإخلال بالتشريعات القانونية في هذا المجال، وبما أن مستوى الإنحراف المعياري ضعيف(أقل من 1)، فهذا يدل على توافق عام عن تحكم البنك والزبائن في الجوانب القانونية للمعاملات المالية الإلكترونية.

وقد جاءت العبارة رقم 08 المتعلقة بكفاية وسائل الإثبات في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,341، وهذا يدل على درجة موافق وخطر ضعيف، مما يدل على رضا الزبائن على وسائل الإثبات التي يتيحها بنك الخليج لهم للتأكد من عملياتهم وحساباتهم، سواء كان مستخرج الرصيد أو العمليات، وبما أن الإنحراف المعياري جاء بمستوى ضعيف، وهو 0,722 أقل من الواحد، فهذا يؤكد مرة أخرى وجود توافق عام على كفاية وسائل إثبات المعاملات المالية، مما يقلص من المخاطر بالنسبة للزبائن.

أما العبارة الأخيرة في الترتيب فكانت رقم 09، والمتعلقة بإدراك الزبائن لأهمية القيود والضوابط الإجرائية على وسائل الدفع الإلكتروني، حيث حصلت على متوسط حسابي 1,733 ودرجة موافق تماما، مما يدل على وجود مخاطر قانونية ضعيفة جدا بفعل صرامة الضوابط التي يتفهمها الزبائن بإعتبارها تخدمهم في المقام الأول.

3- عرض اتجاهات أفراد العينة حول البعد الثالث لمخاطر الدفع الإلكتروني (المخاطر السلوكية):

الجدول التالي يمثل ملخص لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد المخاطر السلوكيـــة، والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لهذه الإجابات.

الجدول رقم (13-3): إجابات أفراد العينة حول البعد الثالث (المخاطر السلوكية)

رقم	العبـــــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الخطر	رتبة العبارة
11	تعتقد أنه لديك استعداد كاف لمواكبة التطور في استخـــدام وسائل الدفـــع الإلكترونـــي.	2,022	,839	موافق	منخفض	**04**
12	لديك المعرفة والخبرة بالتعامل بالبطاقات البنكية والاستفـادة من الخدمات التي توفـرها.	2,444	1,056	موافق	منخفض	**01**
13	تفضل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أكثر من وسائـل الدفع التقليـــدية.	2,000	,929	موافق	منخفض	**05**
14	لديك نضج ووعي اتجاه استخـدامك لوسائل الدفع الإلكتروني في معاملاتك المالية والتجارية.	2,341	1,010	موافق	منخفض	**02**
15	يعتبر حمل واستعمال البطاقات البنكية أكثر أمانا من حمل النقـود عند السفـر.	1,733	,914	موافق تماما	منخفض جدا	**06**
16	يصعب تزوير بطاقات الدفع أو السحب عن	2,200	,726	موافق	منخفض	**03**

	طريق سرقة البطاقات واستبدال بياناتهـــــا.					
III	**مخاطر سلوكيات الزبائن**	**1,790**	**1,121**	**موافق تماما**	**منخفض جدا**	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن بعد المخاطر السلوكية التي تعود للزبائن، حقق متوسط حسابي1,79 وانحراف معياري 1,121، وعليه فإن درجة الموافقة أيضا في هذا البعد كانت موافق، ومستوى الخطر كان ضعيف جدا، وهو أمر متوقع باعتبار أن أفراد العينة من الزبائن، حيث يعتبرون أنفسهم يمتلكون النضج والمهارة التي تؤهلهم لاستخدام وسائل الدافع الحديثة بكفاءة، وهذا يجنبهم إلى حد كبير مخاطر هذه الوسائل، كما يجنبهم مخاطر وسائل الدفع التقليدية، الأكثر من ذلك لأنه يتيح لهم الإستفادة من مزاياها الكثيرة، خاصة ما تعلق بحمل مبالغ نقدية كبيرة تعرضهم للإعتداء أو السرقة.

إن ما يؤكد النتيجة السابقة، هو أن العبارة رقم 12 قد احتلت الرتبة الأولى، بمعدل 2,44 وبانحراف معياري 1,056، ما يعني درجة موافق وخطر ضعيف، وهذا بسبب المعرفة والخبرة في استعمال البطاقات البنكية من طرف الزبائن، وهو أمر متوقع نظرا لكون معظم زبائن بنك الخليج من الموظفين والجامعيين من تتوافر لهم المعرفة العلمية والتكنولوجية للتعامل مع البطاقات البنكية، وبالتالي الاستفادة من مزاياها وتجنب مخاطرها، لكن هذا الموقف العام لا تتوافق فيه العينة بشكل كبير، باعتبار أن الإنحراف المعياري للعبارة أكبر من الواحد، نظرا لشملها على فئات ليس لديها مستوى التحكم في تكنولوجيا المعلومات التي تتطلبها وسائل الدفع الإلكتروني.

وقد جاءت العبارة رقم 16 في الرتبة الأخيرة بمتوسط 1,73، مما يدل على وجود خطر ضعيف جدا في حمل البطاقات البنكية مقارنة بالنقود التقليدية، خاصة وأن البطاقات تتطلب لمن يسرقها معرفة الرقم السري، كما يمكن لصاحبها الإبلاغ فورا عن سرقتها، فيقوم البنك بتجميدها، وتعويض صاحبها ببطاقة ورقم سري جديدين، كما أن انخفاض الإنحراف المعياري إلى 914, (أقل من 1)، يؤكد وجود توافق كبير بين زبائن البنك على هذا الموقف، مما يدل على إدراك الزبائن بغض النظر عن اختلاف نوعياتهم، لأمان البطاقات البنكية مقارنة بمخاطر النقود الورقية التقليدية.

4- عرض اتجاهات أفراد العينة حول البعد الرابع لمخاطر الدفع الإلكتروني (المخاطر التقليدية):

الجدول التالي يمثل ملخص لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد المخاطر التقليدية، والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لهذه الإجابات.

الجدول رقم (14–3): إجابات أفراد العينة حول البعد الرابع (المخاطر التقليدية)

رقم	العبـــــــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الخطر	رتبة العبارة
17	تتوافر النقـود (السيولة) على مستوى البنك وأجهـزة الصراف الآلـــي بشكل دائم.	2,289	1,058	**موافق**	**منخفض**	**4**
18	لا يفرض البنك قيـودا على حجم المعاملات المالية الإلكترونيـة، مما لا يعيــق نشاطات الزبائن.	2,733	,986	**محايد**	**متوسط**	**2**
19	تشعر بالأمان على أموالك بالبنك، ولذا نادرا ما تلجأ للتحقق من حسابك المصرفي بشكل متكرر.	2,555	1,012	**موافق**	**منخفض**	**3**
20	المبالغ التي يقتطعها البنك مقابل العمليات المالية الإلكترونية التي يقوم بها الزبائن هي مبالغ بسيطة.	2,400	,939	**موافق**	**منخفض**	**6**
21	تلبـــي البطاقات الإلكترونية التي يوفرها البنك للزبائن احتياجاتهم المالية للقيام بمعاملاتهم الشخصية والتجارية.	2,289	,842	**موافق**	**منخفض**	**4**
22	استخدام البطاقات الإئتمانية لا يوقع الزبائن في فخ الديون والمصروفات المبالغ فيها.	3,454	1,066	**غير موافق**	**مرتفع**	**1**
IV	**المخاطر التقليدية**	2,62	1,123	**محايد**	**متوسط**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن بعد المخاطر التقليدية حقق متوسط حسابي 2,62 وإنحراف معياري 1,123، مما يجعل االمخاطر التقليدية بدرجة متوسطة، وخاصة في مجال توافر السيولة وإمكانية الاقتراض، وهو ما يؤثر سلبا على المعاملات المالية والتجارية العادية للزبائن، إلا أن ارتفاع الإنحراف المعياري لأكثر من 1، يدل على تباين آراء الزبائن فيما يتعلق بمخاطر السيولة والإقراض التقليدية، بسبب اختلاف حاجاتهم للأموال بفعل تنوع متطلباتهم الشخصية والمهنية للأموال.

وقد جاءت العبارة رقم 22 في المرتبة الأولى من حيث الخطر، والمتعلقة بالوقوع في الديون الكبيرة وعدم القدرة على سدادها، بسبب التوسع في استخدام البطاقات الإئتمانية، وهنا حصلت العبارة على متوسط حسابي 3,454، وبدرجة غير موافق وخطر مرتفع، وهو ما يؤكد تخوف الزبائن من استعمال البطاقات الإئتمانية باعتبارها أدوات دين تفتح رغبة الزبون في التوسع في الشراء، من دون الإنتباه لمخاطر القدرة على عدم السداد، إضافة لما تتضمنه من فوائد ربوية محرمة في الشريعة الإسلامية، لكن إرتفاع الإنحراف المعياري لـ 1,123(أكبر من 1)، يدل على اختلاف كبير بين الزبائن حول مخاطر البطاقات الإئتمانية، حيث لدى البعض القدرة على استعمالها وفقا لإمكانياتهم المالية وقدرتهم على السداد.

وقد جاءت في الرتبة الأخيرة العبارة رقم 20، والمتعلقة بمصاريف العمليات المالية الإلكترونية، وهذا بمتوسط حسابي 2,40، وإنحراف معياري 0,939، مما يدل على أن الخطر المتعلق بالمصاريف المالية ضعيف والدرجة موافق على العبارة، كما يعني أن هذه المصاريف تبقى بسيطة وتنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى، وهي لا تثني الزبائن عن معاملاتهم الإلكترونية، وما يؤكد ذلك هو كثافة الإقبال على الصراف الآلي لسحب الأموال إلكترونيا.

5- عرض اتجاهات أفراد العينة حول البعد الخامس لمخاطر الدفع الإلكتروني (مخاطر المستخدمين):

الجدول التالي يمثل ملخص لإجابات أفراد العينة على فقرات بعد مخاطر المستخدمين، والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لهذه الإجابات.

الجدول رقم (15-3): إجابات أفراد العينة حول البعد الخامس (مخاطر المستخدمين)

رقم	العبـــــــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الخطر	رتبة العبارة
23	تتوفر كـوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة استخدام وسائـل الدفع الإلكتروني وإجراءات الحماية والأمـــن.	3,066	1,156	**محايد**	**متوسط**	**01**
24	يتحكم موظفي البنك في إجراءات ووسائل الحماية والأمن المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونـــي.	2,780	,876	**محايد**	**متوسط**	**03**
25	تجد المساعدة الكافية من موظفي البنك في كيفية إستخدام البطاقـات الإئتمانية للبنك.	2,378	1,007	**موافق**	**منخفض**	**05**
26	تجد سهولة في فهم المعلومات التي يقدمها لك موظفي البنك حول وسائل الدفع الإلكترونـــي.	2,333	,768	**موافق**	**منخفض**	**06**
27	يجيب موظفي البنك عن أي استفسـارات متعلقة باستخدام البطاقات الإلكترونيـــة.	2,500	,927	**موافق**	**منخفض**	**04**
28	توجد وسائل وإجراءات كافية لحماية حسابات ومعلومات الزبائن من استغلالها من طرف موظفي البنك.	2,954	1,033	**محايد**	**متوسط**	**02**
V	**مخاطر المستخدمين**	**2,668**	**1,0783**	**محايد**	**متوسط**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لإجابات الزبائن عن فقرات المخاطر المتعلقة بالكوادر البشرية في بنك الخليج يساوي 2,668، مما يدل على درجة محايد ومستوى مخاطر متوسطة بفعل سلوكيات المستخدمين، والناتجة عن عدم الكفاءة أو الموثوقية، وهو ما يجعل الزبائن يجدون صعوبة وتخوف عند إجراء المعاملات المالية إلكترونيا، بفعل نقص كفاءة موظفي البنك في مجال استخدام وسائل الدفع

الإلكتروني، أو نقص المساعدة التي يقدمونها للزبائن في هذا المجال، خاصة وأنه جديد ويحتاج لمعرفة ودراية غالبا ما لا تكون في متناول الزبائن.

إن إرتفاع مستوى الإنحرف المعياري لبعد المخاطر المتعلقة بالمستخدمين (1,0783)، يدل على تباين مواقف الزبائن حول تعاون الموظفين في البنك، وهذا يعود لاختلاف حاجة الزبائن للمساعدة في فهم واستخدام وسائل الدفع الإلكتروتي، نظرا لاختلاف مستوى تعليمهم وخبرتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن ما يؤكد التحليل السابق، هو احتلال العبارة رقم 23، والمتعلقة كفاية وأهلية الكوادر في مجال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وإجراءات الحماية والأمن، للمرتبة الأولى في هذا البعد من حيث الخطر، حيث حصلت على متوسط حسابي 3,066، أي بدرجة محايد وخطر متوسط، وهو ما يعني أن الزبائن لا يجدون في الموظفين بالبنك المساعدة الكافية في العمليات المالية الإلكترونية، وخاصة ما تعلق بوسائل الأمن الإلكتروني، ويعود ذلك لضغوط العمل التي يواجهها الموظفين في معظم الأوقات. إلا أن ارتفاع الإنحراف المعياري إلى 1,156(أكبر من 1)، يبين وجود تشتت في الإجابات بسبب اختلاف قدرات ومهارات الزبائن في مجال استخدام وسائل الإلكتروني وحاجتهم للمساعدة من عدمه.

وقد جاءت العبارة رقم 26 في الرتبة الأخيرة، وهي تتعلق بوضوح المعلومات التي يقدمها الموظفين بالبنك للزبائن، حيث حصلت على متوسط 2,333، مما يدل على قدرة موظفي شباك الزبائن على شرح العمليات المالية الإلكترونية (إيداع، سحب، تحويل) بلغة بسيطة تلائم مستوى استيعاب ومعرفة الزبائن، وهو اتجاه عام وواسع لدى الزبائن بدليل إنخفاض الإنحراف المعياري إلى 768, (أقل من 1).

5- عرض اتجاهات أفراد العينة حول محور مخاطر الدفع الإلكتروني

الجدول التالي يمثل ملخص لأبعاد مخاطر الدفع الإلكتروني، وهو يسمح باستنتاج الحكم الإجمالي لأفراد العينة على مستوى مخاطر الدفع الإلكتروني حسب الزبائن في البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (16-3): إجابات أفراد العينة حول المتغير المستقل (مخاطر الدفع الإلكتروني)

الرقم	العبـــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الخطر	رتبة العبارة
I	المخاطر التشغيلية	2,377	0,981	موافق	منخفض	03
II	المخاطر القانونية	2,072	0,833	موافق	منخفض	04
III	المخاطر السلوكية للعملاء	1,790	1,121	موافق تماما	منخفض جدا	05
IV	المخاطر التقليدية	2,620	1,123	محايد	متوسط	02
V	مخاطر المستخدمين	2,668	1,078	محايد	متوسط	01
I	**مخاطر الدفع الإلكتروني**	**2,305**	**1,117**	**موافق**	**منخفض**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن متغير **مخاطر الدفع الإلكتروني** كمتغير مستقل بأبعاده الخمس بلغ متوسطه الإجمالي 2,305، وانحرافه المعياري 1,117، مما يجعل المستوى العام لهذه المخاطر منخفض، رغم الإرتفاع النسبي للمخاطر التقليدية والبشرية في بنك الخليج (وكالة بسكرة)، أما مخاطر سلوكيات العملاء فجاءت في مستوى منخفض جدا، وهذا طبيعي باعتبار أن العملاء يعتبرون أنهم لا يشكلون إلا خطرا كبيرا في المعاملات المالية الإلكترونية التي يجرونها، وإن ظهرت تلك المخاطر فالمسؤول عنها في النهاية هو البنك، الذي يتوجب عليه حماية الزبائن منها من خلال إجراءات الحماية والأمن التي يوفرها.

المطلب الثاني: عرض نتائج تحليل المحور الثالث (ممارسة التجارة الإلكترونية)

يتضمن هذا المطلب نتائج دراسة المتغير التابع **(ممارسة التجارة الإلكترونية)**، وذلك من خلال تحليل عبارات هذا المحور بأبعاده بواسطة الأساليب الإحصائية.

الجدول رقم (17–3): إجابات أفراد العينة حول المتغير التابع (ممارسة التجارة الإلكترونية)

رقم	العبـــــــــــــــارات	متوسط حسابي	إنحراف معياري	إتجاه عام	مستوى الممارسة	رتبة العبارة
29	أعتقد أن القيام بشراء السلع والخدمات عن طريق الانترنت فكرة إيجابية.	3,889	,714	**موافق**	**مرتفعة**	**01**
30	يمكنك شراء السلع والخدمات المحلية باستخدام البطاقات التي يوفرها البنك لك ببساطة وسهولة.	2,733	1,095	**محايد**	**متوسطة**	**06**
31	تستطيع الشراء من الأسواق الخارجية باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني التـــي يوفرها البنك لك.	2,204	1,339	**غير موافق**	**منخفضة جدا**	**09**
32	الشراء عبر الانترنت بواسطة البطاقات البنكية، يوفر لك تنوعاً أكبر في المنتجات والخدمات.	3,555	,692	**موافق**	**مرتفعة**	**03**
33	تستطيع دفع فواتير الكهرباء والهاتـــف وغيرها من الخدمات عبر البنك إلكترونيا وعن بعد.	2,577	1,157	**غير موافق**	**منخفضة**	**07**
34	أعتقد أن استخدامك للشراء عبر الإنترنت أكثر راحة وأقل وقتـــا من الشراء التقليدي.	3,133	1,099	**محايد**	**متوسطة**	**05**
35	تكلفة شـــراء السلع والخدمات من الإنترنت أقـــل من تكلفة الشراء التقليديـــــة.	2,444	,989	**غير موافق**	**منخفضة**	**08**
36	يمكنك الحجز بسهولة بواسطة بطاقات البنك في الخطوط الجويـــة والفنـادق.	3,311	,900	**محايد**	**متوسطة**	**04**
37	عند الشراء من الإنترنت، تتخوف من عدم الحصول على الخدمـــات أو السلع بعد دفع ثمنها.	3,711	1,014	**موافق**	**مرتفعة**	**02**

38	لا تتخوف من رداءة الخدمات والسلع عند الحصول عليها عن طريق الإنترنت.	2,000	,953	**غير موافق**	**منخفضة**	**10**
39	لا تتخوف من عدم إتمام طلب شراء الخدمات عبر الإنترنت، بسبب تعطل الربط Connexion.	1,955	,697	**غير موافق**	**منخفضة**	**11**
40	عند الشراء عبر الأنترنت، تخشى التعرض للنصب والإحتيال.	1,866	,775	**غير موافق**	**منخفضة**	**12**
/	**ممارسة التجارة الإلكترونية**	2,781	,987	**محايد**	**متوسطة**	**/**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أن التجارة الإلكترونية كإتجاه وممارسة تقع في الدرجة المحايدة، أي جاءت بمستوى متوسط، فالمتوسط الحسابي يساوي 2,781، والإنحراف المعياري 0,987، مما يدل أن هناك إقبال متوسط لممارسة التجارة الإلكترونية عن طريق الإنترنت، خاصة من أجل الحصول على بعض الخدمات كسداد الفواتير بأنواعها المختلفة والإطلاع على الرصيد وإجراء التحويلات المالية السريعة، لكن ضعف تجارة المنتجات عبر الإنترنت في الجزائر بصفة عامة وفي منطقة بسكرة بصفة خاصة، بسبب عدم تقبل التجارب للوحدات الطرف كأداة للتحصيل باستعمال البطاقات البنكية بدل النقود التقليدية، هو ما جعل مستوى ممارسة التجارة الإلكترونية يتراوح بين المتوسط والضعيف، وما يؤكد ذلك هو انخفاض الإنحراف المعياري إلى 0,987(أقل من 1)، أي أن هناك توافق كبير بين الزبائن على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة متواضعة للتجارة الإلكترونية، رغم زيادة بنك الخليج في توفر البطاقات البنكية بكثافة.

إلا أن تواضع مستوى التجارة الإلكترونية لا يعني عم اقتناع الزبائن بأهميتها وفوائدها، وهو ما يدل عليه أن العبارة رقم 29، المتعلقة بإيجابية التجارة عبر الإنترنت جاءت في الرتبة الأولى، بمتوسط 3,889 ودرجة موافق، مما يدل على أن هناك رغبة واقتناع بممارسة التجارة الإكترونية، ولو على سبيل التجربة إن توافرت شروطها في المنطقة، والتي من أهمها الأمن والرقابة على وسائل الدفع الإلكتروني، خدمات النقل التسليم في البيت، المواقع المتعددة للمتاجر الإلكترونية الوطنية والمحلية.

إن من أبرز أسباب تخوف الزبائن من ممارسة التجارة الإلكترونية هو عدم استلام السلع بعد دفع ثمنها إلكترونيا، حيث جاءت عبارة التخوف من عدم الاستلام في الرتبة 02 بمتوسط 3,711 ودرجة موافق، أي هناك عدم ثقة مرتفع في وجود كفاءة الخدمات اللوجيستية(النقل بشكل خاص) للسلع التي يتم طلبها، مما يجعل الزبائن يفضلون الشراء التقليدي، أي الدفع بعد الاستلام، لكن مع ذلك يمكن للزبائن طلب السلع عبر الإنترنت، ثم الدفع عند الاستلام، ولو أن ذلك ينقل خطر الدفع من الزبون للتاجر، مما يجعله هو أيضا يرفض ممارسة التجارة الإلكترونية بهذا الأسلوب، إلا أن ارتفاع الإنحراف المعياري إلى 1,014، يدل على وجود تباين في تخوف عدم الاستلام، خاصة عندما نعلم أن البيع والشراء عبر الإنترنت يتضمن التأمين على الاستلام والدفع.

وقد جاءت العبارة رقم 36 في الرتبة 03، وهي تتعلق بالحجز في الفنادق والنقل، بمتوسط ودرجة 3,311 ودرجة محايد، مما يدل على ضعف مستوى الخدمات الإلكترونية في الجزائر، مع أنها أسهل وأبسط مقارنة بشراء السلع عبر الإنترنت، حيث أن المؤسسات الجزائرية في القطاعات الخدمية مازالت لم تواكب التجارة الإلكترونية، وخاصة في مجال الحجز عن بعد من خلال مواقع الإنترنت، وما يؤكد ذلك هو تبني مرتفع للزبائن لهذا الإتجاه، حيث يبلغ الإنحراف المعياري 0,900(أقل من 1)، ما يعني أن هناك صعوبة عامة للزبائن في الاستفادة من خدمات الفنادق والنقل الجوي عبر الإنترنت.

إن ما يؤكد النتيجة السابقة، هو تدني مستوى سداد الفواتير(الكهرباء والغاز، الهاتف) عبر الإنترنت، حيث جاءت العبارة 33 في الرتبة 07، بمتوسط حسابي 2,577 ودرجة غير موافق، أي هناك استخدام منخفض لحساب بنك الخليج في سداد الفواتير عن بعد، مع أنه من أيسر الخدمات الإلكترونية التي يفترض استخدامها بالحساب البنكي الإلكتروني، إلا أن ارتفاع الإنحراف المعياري إلى 1,157 (أكبر من 1)، يدل أن هناك فئة معتبرة من زبائن البنك تستخدم الحساب البنكي لدفع الفواتير عن بعد، حيث يقتطع المبلغ مباشرة وآليا من رصيد الزبون، ثم يتم إعلامه بذلك إلكترونيا.

إن من أسباب عزوف الزبائن عن ممارسة التجارة الإلكترونية هي تلك الرسوم التي يقتطعها البنك من الحساب عن كل شراء إلكتروني، حيث يعتبرونها مبالغ مرتفعة مقارنة مع أهمية الخدمة ذاتها ومقارنة مع الشراء التقليدي، حيث حلت العبارة 35 في الرتبة 08، بمتوسط 2,444 ودرجة غير موافق، أي أن هناك عدم رضا عن المصاريف الإضافية التي سيدفعها الزبائن للبنك مقابل الحصول على الخدمات والسلع إلكترونيا، مما يعني وجود حساسية عالية لدى الزبائن للسعر، خاصة وأنهم من الطبقة المتوسطة أو ما دونها، مما يتطلب من البنك إعادة النظر في مصاريف الحصول على البطاقات البنكية وتجديدها ورسوم الشراء الإلكتروني من خلال بنك الخليج لوكالة بسكرة.

وقد جاءت عبارة التعرض للاحتلال في الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1,866 ومستوى منخفض، مما يدل على عدم خشية الزبائن من التعرض للاحتيال بمختلف أشكاله(عدم الحصول على السلعة، الحصول على سلعة مختلفة، تدني الجودة، السعر المرتفع...إلخ)، وهو موقف تؤيده أغلبية الزبائن بدليل انخفاض الإنحراف المعياري إلى 0,775، مما يشير إلى ثقة الزبائن في قدرتهم على حماية أنفسهم من الممارسات الاستغلالية للتجارة الإلكترونية، خاصة وأن أغلبهم من مستوى تعليمي مرتفع (جامعي)، يمكنه اكتشاف المواقع التجارية الاحتيالية على مواقع الإنترنت وتجنبها.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على العبارات الواردة في المحاور الثلاثة للاستبانة، والمتعلقة بالبيانات الشخصية، مخاطر الدفع الإلكتروني، وممارسة التجارة الإلكترونية، يأتي هذا المطلب للإجابة على الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية لها، وذلك بالاعتماد على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها احصائيا ببرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية.

1- إختبار صلاحية(جودة) النموذج:

الغرض من هذا الاختبار هو التوصل إلى قرار حول صلاحية النموذج في تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل تمثيلا جيدا، وتستخدم في الاختبار الإحصائية F لتوزيع Fisher-Snedecor، ولإيجاد قيمة F المحسوبة ومقارنتها بـ الجدولية F، نستخدم تحليل تباين الإنحدار ANOVA one way، كما في الجدول التالـــي:

جدول رقم (18-3): تحليل التباين للإنحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الإنحدار	4,734	3	1,578	0,342	4,796	0,034**
الخطأ	13,818	42	0,329			
المجمـــوع	18,552	45				

** **ذات دلالة إحصائية عند 1%.** **المصدر**: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي 4,796، وهي أكبر من قيمة F الجدولية، والتي تساوي $F_{(3\ ,\ 42,\ 5\%)}$ =2,83، أي أن F المحسوبة تقع في مجال الرفض، كما أن F المحسوبة كانت ذات مستوى دلالة 0,034، وهي أقل من 0.05، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي 0,342، مما يعني أن 34,20%، من التباين في ممارسة التجارة الإلكترونية يفسر بالمتغير المستقل (مخاطر الدفع الإلكتروني)، وباقي النسبة تفسرها عوامل أخرى خارجة عن هذه الدراسة.

وهذا ما يثبت صلاحية النموذج المقترح لاختبار الفرضية الرئيسية، وهو ما يسمح لنا باختبار صحة هذه الفرضية في العنصر الموالي.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الصفرية، التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية لدى زبائن بنك الخليج (وكالة بسكرة)، عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$.

نلجأ إلى أسلوب الإنحدار البسيط، وذلك لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل(**مخاطر الدفع الإلكتروني**)، والمتغير التابع **(ممارسة التجارة الإلكترونية)**، وهذا بحساب معامل الإرتباط ومعامل الإنحدار، وهو ما يوضحه الجدول الموالـــي:

جدول رقم (19-3): نتائج تحليل الإنحدار لعلاقة مخاطر الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية

المتغير المستقل X	الثابت Constant	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2
مخاطر الدفع الإلكتروني	1,533	-,369	2,190	0,034**	-0,584	0,342

** ذات دلالة إحصائية عند 1%. **المصدر**: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الإنحدار –0,369 ذو قيمة سالبة، وهو ما يدل على أن هناك علاقة عكسية بين مخاطر الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، أي أنه كلما زاد مستوى مخاطر الدفع الإلكتروني، تراجعت قدرة زبائن بنك الخليج على ممارسة التجارة الإلكترونية باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها لهم، كما أن درجة الإرتباط بين المتغيرين سالبة ومتوسطة نوعا ما، حيث يقدر معامل الإرتباط الخطي بينهما بـ –0,584، وهذا يوضح الدور الذي تلعبه مخاطر الدفع الإلكتروني في إعاقة التجارة الإلكترونية لدى زبائن البنك.

كما يؤكد النتيجة السابقة، قيمة T المحسوبة التي تساوي 2,190، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، والتي تساوي 1,960 عند مستوى معنوية 5%، ودرجة حرية 46–1=45، مما يعني أن T ذو دلالة عند مستوى معنوية 5%، وهو ما جعل مستوى دلالة T تساوي 0,034، وهي أقل من 0,05.

من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الدفع الإلكتروني في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية في بنك الخليج (وكالة بسكرة)، عند مستوى معنوية α = 5% .

ويمكن صياغة العلاقة الرياضية بين المتغير المستقل وسائل الدفع الإلكتروني X، والمتغير التابع تعزيز التجارة الإلكترونية Y، لدى الزبائن في بنك الخليج كما يلي:

$$Y=-0,369\ X+\ 1,533$$

حيث: **X** يمثل **مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني، Y** يمثل **التجارة الإلكترونية**

3– اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى:

بعد اختبار صحة الفرضية الرئيسية، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية لها، وذلك باستخدام الإنحدار الخطي البسيط من خلال حساب معامل الإنحدار ومعامل الإرتباط بين كل بعد في محور **مخاطر الدفع الإلكتروني**، وبين محور **ممارسة التجارة الإلكترونية.**

أ– اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الصفرية على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني على ممارسة التجارة الإلكترونية من قبل الزبائن، عند مستوى معنوية α = 5%، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي البسيط كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (20–3): نتائج تحليل الإنحدار لأثر المخاطر التشغيلية في ممارسة التجارة الإلكترونية

المتغير المستقل X_1	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	الفرضية المقبولة
المخاطر التشغيلية	-,424	3,253	,002**	-,235	,055	البديلة

** ذات دلالة إحصائية عند 1%. **المصدر**: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة التي تساوي 3,253، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، والتي تساوي 1,960، عند مستوى معنوية α = 5%، ودرجة حرية 46– 1= 45، مما يعني أن T

ذو دلالة عند مستوى معنوية 5%، وما يؤكد ذلك أن مستوى الدلالة 0,002 أقل من 0,05، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية البديلة الأولى.

كما نلاحظ من الجدول أنه توجد علاقة ارتباط عكسية بين المخاطر التشغيلية في وسائل الدفع الإلكتروني وممارسة التجارة الإلكترونية لدى زبائن بنك الخليج(معامل الإنحدار سالب –0,424)، أي كلما ارتفعت المخاطر التشغيلية بسبب الأخطاء التي يمكن أن ترتكبها البرامج خلال إنجاز المعاملات الإلكترونية أو عدم كفاية إجراءات السلامة والأمن، أدت لتخوف الزبائن من استخدام الدفع الإلكتروني في المعاملات المالية والتجارية، وما يؤكد ذلك هو أن معامل الإرتباط سالب ويساوي –0,235.

إلا أن بعد المخاطر التشغيلية لا يفسر إلا 5,5% فقط من التباين الحاصل في ممارسة التجارة الإلكترونية لدى زبائن بنك الخليج (الجزائر)، حيث يقدر معامل التحديد بـ 0,055، وهي نسبة ضعيفة جدا، مما يدل على الأثر الضعيف للمخاطر التشغيلية في ممارسة التجارة الإلكترونية لدى الزبائن.

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر التشغيلية في ممارسة للتجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α .**

ب– اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الصفرية على: لا يوجد أثر للمخاطر القانونية في ممارسة للتجارة الإلكترونية، عند متوى معنوية 5% = α، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (21–3): نتائج تحليل الإنحدار لأثر المخاطر القانونية في ممارسة التجارة الإلكترونية

المتغير المستقل X_2	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	الفرضية المقبولة
المخاطر القانونية	-,311	2,240	,030**	-,395	,156	البديلة

** ذات دلالة إحصائية عند 1%. **المصدر**: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة التي تساوي 2,240، وهي أكبر من قيمة T الجدولية، والتي تساوي 1.960، عند مستوى معنوية 5% = α، ودرجة حرية 46–1= 45، مما يعني أن T ذو دلالة عند مستوى معنوية 5%، وما يؤكد ذلك أن مستوى الدلالة 0,03 أقل من مستوى الدلالة المطلوب، وهو في دراستنا 0.05، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية البديلة الثانية، أي وجود أثر للمخاطر القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية من طرف زبائن بنك الخليج.

ومن الجدول السابق يتضح كذلك أنه توجد علاقة ارتباط سالبة بين المخاطر القانونية، وبين ممارسة التجارة الإلكترونية من طرف الزبائن، حيث يقدر معامل الإرتباط بـ –0,395، وهو مقدار سالب، كما أن معامل الإنحدار سالب –0,311، مما يدل أن أي ارتفاع في المخاطر القانونية للدفع الإلكتروني بسبب غياب أو غموض الضوابط والإلتزامات المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وما قد ينجر عنها من أخطاء وحتى جرائم إلكترونية، فإن ذلك سيعيق ممارسة التجارة الإلكترونية، حتى ولو قام بنك الخليج بتوفير

تلك الوسائل، إلا أنه مع ذلك، فإن المخاطر الإلكترونية لا تساهم في تفسير إلا 15,6% من التباين في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، حيث بلغ معامل التحديد 0,156 فقط.

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني، في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α.**

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الصفرية على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر السلوكية للزبائن عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (22–3): نتائج تحليل الإنحدار لأثر مخاطر سلوك الزبائن في التجارة الإلكترونية

المتغير المستقل X_i	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	الفرضية المقبولة
مخاطر الزبائن	-,035	,251	,803	-,427	,182	الصفرية

** ذات دلالة إحصائية عند 1%. **المصدر**: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة التي تساوي 0,251، وهي أصغر من قيمة T الجدولية، والتي تساوي 1.960، عند مستوى معنوية 5% = α، ودرجة حرية 46– 1= 45، مما يعني أن T ليس ذو دلالة عند مستوى معنوية 5%، وما يؤكد ذلك أن مستوى الدلالة 0,803 أكبر من مستوى الدلالة المفترض وهو 0.05، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الصفرية الثانية.

– كذلك يتضح من الجدول أنه توجد علاقة عكسية بين المخاطر الناتجة عن سلوك الزبائن عند استخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني وممارستهم للتجارة الإلكترونية، ويدل على ذلك معامل الإرتباط سالب 0,457، كما أن معامل الإنحدار الخطي –0,035 سالب، مما يدل على أنه بتزايد احتمال الاستخدام السيئ لوسائل الدفع الإلكتروني للبطاقات البنكية التي يوفرها بنك الخليج لزبائنه، سواء كان ذلك عن خطأ أو عمد، فإن ذلك سيقلص من امكانية ممارستهم للتجارة الإلكترونية، ولكن مع ذلك فإن المخاطر السلوكية للزبائن لا تفسر إلا 18,2% من التباين في ممارسة التجارة الإلكترونية، بدليل أن معامل التحديد يساوي 0,182 فقط، وهي نسبة ضعيفة، توضح أن هناك تخوف ضعيف لدى الزبائن من سوء استخدامهم أو سواء استخدام غيرهم من الزبائن لوسائل الدفع الإلكتروني، عند استخدامها في المعاملات المالية والتجارية الإلكترونية.

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر سلوكيات الزبائن في ممارسة للتجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α.**

د-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الصفرية على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر البنكية التقليدية في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (23-3): نتائج تحليل الإنحدار لأثر المخاطر التقليدية في التجارة الإلكترونية

المتغير المستقل X_i	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	الفرضية المقبولة
المخاطر التقليدية	-,141	1,052	,299	-,457	,209	الصفرية

** ذات دلالة إحصائية عند 1%. **المصدر**: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة التي تساوي 1,052، وهي أقل من قيمة T الجدولية، والتي تساوي 1.960، عند مستوى معنوية 5% = α، ودرجة حرية 46- 1= 45، مما يعني أن T ليس ذو دلالة عند مستوى معنوية 5%، وما يؤكد ذلك أن مستوى دلالة T يساوي 0,299، وهو أكبر من مستوى الدلالة المطلوب في الدراسة وهو 0.05، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الصفرية الرابعة، أي أن المخاطر التقليدية المتعلقة بإيداع وسحب الأموال في بنك الخليج، ليس لها أثر في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية.

كما يتضح من الجدول أن هناك علاقة سالبة بين المخاطر التقليدية للدفع الإلكترونية في بنك الخليج وممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، حيث يأخذ معامل الإنحدار قيمة موجبة -0,141، كما أن معامل الإرتباط لبييرسون سالب -0,457، ونجد أن متغير المخاطر الإلكترونية التقليدية في بنك الخليج لا يفسر إلا 20,9% من التباين في ممارسة التجارة الإلكترونية، والباقي يعود لعوامل أخرى، حيث يبلغ معامل التحديد 0,209 وهي نسبة ضئيلة، تبين أن تخوف الزبائن من ممارسة التجارة الإلكترونية لا تعود بشكل رئيسي لمخاطر متعلقة بعدم قدرتهم على الإقتراض أو السداد، نظرا لتوافر البطاقات البنكية بمختلف أنواعها، وللتسهيلات التي يقدمها بنك الخليج للزبائن فيما يتعلق بالإقتراض والسحب الإلكتروني للأموال.

مما سبق يمكننا أن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: لا **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمخاطر البنكية التقليدية في ممارسة التجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α.**

هـ. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص الفرضية الصفرية على: لا يوجد أثر ذو دلالة للمخاطر المستخدمين في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، عند مستوى معنوية 5% = α، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (24-3): نتائج تحليل الإنحدار لأثر مخاطر المستخدمين في التجارة الإلكترونية

المتغير المستقل X_i	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	الفرضية المقبولة
مخاطر المستخدمين	-,327	2,969	,005**	-,595	,354	البديلة

** ذات دلالة إحصائية عند 1%. **المصدر**: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن T المحسوبة 2,969 أكبر من T الجدولية التي تساوي دائما 1,96 عند مستوى معنوية 5% ودرجة حرية 45، كما أن T ذات دلالة عند 5%، مما يؤكد صحة الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر للمخاطر الناتجة عن سلوكيات المستخدمين في بنك الخليج في إعاقة ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية.

وبما أن معامل الإنحدار سالب –0,327، ومعامل الإرتباط الخطي لبييرسون سالب أيضا –0,594، مما يدل على وجود علاقة عكسية بين مخاطر المستخدمين وممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، مما يدل على عدم ثقة الزبائن في الموظفين، خاصة مع انتشار عدة وقائع اختلاس وتلاعب في البنوك بالعملاء.

وبما أن معامل التحديد يساوي 0,354، فهذا يعني أن مخاطر سلوكيات الموظفين في بنك الخليج لا تفسر إلا 35,4 % من التباين في ممارسة التجارة الإلكترونية من طرف الزبائن، وهو نسبة مرتفعة، مما يتطلب من البنك تعزيز موثوقية ومصداقية العاملين لدى الزبائن، من خلال شفافية العمليات المالية وتوفير وسائل الإثبات والتأكد منها بشكل فوري.

يتضح من اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وفرضياتها الفرعية، وجود أثر سلبي لمخاطر الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية لدى زبائن بنك الخليج (وكالة بسكرة) بشكل عام، ولو أن المخاطر المتعلقة بسلوك موظفي البنك (المستخدمين) تحتل المرتبة الأولى(معامل ارتباط –0,595)، ثم تأتي المخاطر القانونية في الرتبة الثانية(معامل ارتباط –0,395)، وأخيرا المخاطر التشغيلية(معامل ارتباط –0,235)، أما المخاطر الناتجة عن العمليات المالية التقليدية(السيولة، السداد) أو الناتجة عن أخطاء التشغيل، فلا تؤثر في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، مما يدل على تحكم البنك فيها من خلال رقابة وصيانة الشبكات بشكل دائم وسريعن مع توفير السيولة النقدية والبطاقات البنكية بمختلف أنواعها.

4- اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثانية

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد العينة، طبقا لإختلاف البيانات الشخصية، اقترحنا الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل، الوظيفة) لدى زبائن بنك الخليج(وكالة بسكرة)، عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تتمثل هذه الفرضية في: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود لجنس الزبائن في بنك الخليج(وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية α=5%**، وبما أنه يمكن تقسيم العينة إلى عينتين مستقلتين (ذكور، إناث)، فإننا سنستخدم اختبار ليفن لتجانس التباين Levene's Test for Equality of Variances، واختبار T للعينات المستقلة Independent sample T-test ، وذلك لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (25-3): اختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس

T-test for Equality of Means				Levene's Test for Equality of Variances		محور التجارة الإلكترونية
Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	T	Sig.	F	
0,208	0.013	45	2.58	.992	.027	تباينات متجانسة
0,208	0.017	19.22	2.61			تباينات غير متجانسة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

بما أن قيمة F غير دالة، حيث أن مستوى دلالتها 0.992 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، فهذا يعني أن تباينات الذكور والإناث متجانسة، ولذا نأخذ مستوى دلالة T المحسوبة من السطر الأول للتباينات المتجانسة Equal variances not assumed والعمود Sig. (2-tailed)، أي أن T المحسوبة تساوي 2.58 أكبر من قيمة T الجدولية التي تساوي 1.645، كما أن مستوى الدلالة Sig. (2-tailed) يساوي 0.013 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد α=5%، وهذا يدل على وجود فروق في المتوسط الحسابي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 في ممارسة التجارة الإلكترونية لدى الذكور والإناث من الزبائن، وهو ما يؤكده الجدول التالي:

الجدول رقم (26-3): تحليل إبداع العاملين حسب الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإنحراف المتوسط
ذكر	33	2,625	1,157	0,428
أنثى	13	2,417	1,240	0,320

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول الاختلاف الكبير في المتوسط الحسابي لممارسة التجارة الإلكترونية لدى الزبائن حسب الجنس، حيث المتوسط الحسابي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب الذكور 2,625 وهو ضمن فئة محايد وممارسة متوسطة، أما عند الإناث فيساوي 2,417 فيقع في الفئة غير موافق وممارسة ضعيفة للتجارة الإلكترونية، أما الإنحراف المعياري فهو أكثر ارتفاعا لدى الإناث، مما يدل على أن ممارسة الإناث للتجارة الإلكترونية هي أكثر تباينا منها لدى الذكور.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى زبائن بنك الخليج في ممارسة التجارة الإلكترونية، تعود للجنس عند مستوى معنوية α=5%.**

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للسن في بنك الخليج(وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية α=5%**، ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27-3): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	13,012	3	4,337	3,789	,018
داخل المجموعات	48,090	42	1,145		
المجموع	61,102	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن قيمة F المحسوبة 3,789، أكبر من قيمة F الجدولية: والتي تساوي عند مستوى معنوية 5%: 2,84 ≅ $F_{(3, 42)}$ تقريبا، وأن مستوى الدلالة 0,018 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يدل على أنه توجد اختلافات ذات دلالة في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود لاختلاف السن لدى زبائن بنك الخليج، فالزبائن على اختلاف أعمارهم، يعتقدون بممارستهم للتجارة الإلكترونية بمستوى مختلف تقريبا، حيث أن كبار السن غالبا ما تكون اهتماماتهم وقدراتهم أقل في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، وخاصة استخدام الإنترنت في القيام بمعاملاتهم المالية والتجارية، وهذا عكس الشباب الذين لديهم الحماس والرغبة أكثر في ممارسة التجارة الإلكترونية، خاصة أنهم ولدو ونشأوا في عصرها.

ومنه نرفض الفرضية البديلة، ونقبل الفرضية الصفرية وهي: **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للعمر في بنك الخليج (وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية 5% = α.**

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للمؤهل في بنك الخليج (وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية α=5%**، ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، والنتائج موضحة في الجدول التالـــي:

الجدول رقم (28-3): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب المؤهل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	10,988	4	2,747	3,170	,035
داخل المجموعات	35,547	41	,867		
المجموع	48,535	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن قيمة F المحسوبة 3,170، أكبر من قيمة F الجدولية: والتي تساوي عند مستوى معنوية 5%: 2,61 ≅ $F_{(4, 41)}$ تقريبا، وأن مستوى الدلالة 0,035 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يدل على أنه توجد اختلافات ذات دلالة في ممارسة التجارة الإلكترونية، تعود لاختلاف للمؤهل

التعليمي لدى زبائن بنك الخليج، فالزبائن على اختلاف مستوى تعليمهم، يعتقدون باختلاف ممارستهم للتجارة الإلكترونية، ويعود ذلك أن ارتفاع المؤهل التعليمي يسمح للفرد بمواكبة متطلبات التجارة الإلكترونية، وما تتطلبه من معرفة ومهارة في مجال استخدام الإنترنت في التجارة.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة وهي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للمؤهل في بنك الخليج (وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$.

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للوظيفة في بنك الخليج (وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية α=5%**، ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (29-3): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي لممارسة التجارة الإلكترونية حسب الوظيفة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2,871	3	0,957	1,662	,191
داخل المجموعات	32,214	42	0,767		
المجموع	35,085	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أن قيمة F المحسوبة 1,662، أصغر من قيمة F الجدولية، والتي تساوي عند مستوى معنوية 5%: $F_{(3, 42)} \cong 2,84$ تقريبا، وأن مستوى الدلالة 0,191 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وهذا يدل على أنه توجد لا اختلافات ذات دلالة في ممارسة التجارة الإلكترونية، تعود لاختلاف للوظيفة لدى زبائن بنك الخليج، فالزبائن على اختلاف وظائفهم، يعتقدون باختلاف ممارستهم للتجارة الإلكترونية بنفس المستوى تقريبا، ويعود ذلك أن ممارسة التجارة الإلكترونية مفتوحة أمام الزبائن باختلاف مهنهم، ما داموا يتحكمون في تقنياتها، والتي من أهمها استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

ومنه نرفض الفرضية البديلة، ونقبل الفرضية الصفرية وهي: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة التجارة الإلكترونية تعود للمؤهل في بنك الخليج (وكالة بسكرة) عند مستوى معنوية α = 5%.**

يتضح من اختبار الفرضية الرئيسة الثانية، أنه توجد فروق ذات دلالة في ممارسة زبائن بنك الخليج للتجارة الإلكترونية تعود لاختلاف الجنس، السن، المؤهل، وهذا طبيعي باعتبار أن الذكور،الشباب، وأصحاب المؤهل التعليمي العالي هم الأكثر رغبة وقدرة على فهم وممارسة التجارة الإلكترونية ولومن باب التجربة، ليكتشفوا بعد ذلك أهميتها، أما ختلاف الوظيفة فليس لها أثر في ممارسة التجارة الإلكترونية، باعتبار أن الأفراد على اختلاف مهنهم يمكنهم الاستفادة من مزاياها شرط توافر المهارات والوسائل اللازمة لممارستها،

سواء كانوا من فئة الموظفين الحكوميين أو أصحاب الأعمال الحرة، أو حتى بدون عمل، إذا تعتبر مجالا لإيجاد فرص عمل من خلال الشراء والبيع والتبادل عبر الإنترنت.

خلاصة الفصل الثالث:

لقد حاولنا في هذا الفصل تطبيق المفاهيم النظرية التي تطرقنا لها على مؤسسة بنكية، وقد وقع اختيارنا على بنك الخليج الجزائر(وكالة بسكرة)، وقمنا باستخدام تقنية الاستبيان لجمع البيانات عن العلاقة بين المخاطر التي تكتنف وسائل الدفع الإلكتروني التي توفرها الوكالة، وممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية باستخدام تلك الوسائل، حيث قمنا بتوزيع الاستمارات على عينة من زبائن البنك، وعند تحليل الاستبيان لجأنا إلى استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for social sciences)، أو ما يعرف باختصار ببرنامج الـ SPSS، ثم قمنا بعرض النتائج وتحليلها قصد الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات .

وقد توصلنا إلى إنخفاض مستوى المخاطر في وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الخليج بشكل عام، مما يشير إلى تحكم البنك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في المجال المالي والتجاري، وأن هناك مستوى متوسط في ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية، مما يدل على تأخر الجزائر في المجال الحيوي، رغم توفير بنك الخليج لتشكيلة واسعة من البطاقات والخدمات الإلكترونية، وهو ما يدل على أهمية العوامل الأخرى لممارسة التجارة الإلكترونية (انتشار ثقافة التجارة الإلكترونية، توافر متاجر إلكترونية وطنية ومحلية تنافسية، تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات...إلخ).

كما وجدنا أن هناك علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين المتغيرين، أي أن مخاطر الدفع الإلكتروني تعيق زبائن البنك عن الرفع من ممارسة التجارة الإلكترونية، وخاصة المخاطر المتعلقة بسلوكيات موظفي البنك، ضعف التشريعات القانونية في مجال الدفع والتجارة الإلكترونية، ضعف الكفاءة التشغيلية لشبكة المعلومات والبرامج والأجهزة التي تعمل في مجال الدفع الإلكتروني.

وقد توصلنا إلى أنه توجد اختلافات ذات دلالة في ممارسة زبائن البنك للتجارة الإلكترونية ترجع لعوامل الجنس، السن، المؤهل، حيث أن الذكور من الشباب أصحاب المؤهل التعليمي المرتفع أكثر رغبة وقدرة وممارسة للتجارة الإلكترونية، وهذا أيا كانت وظائفهم حكومية أو حرة.

الخاتمة

تمهيد

يعتبر نظام الدفع أساس أي إقتصاد، وذلك بتواجده في مركز النشاطات الإقتصادية، ووسائل الدفع هي تلك الوسئل المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الماية والتجارية، وذلك في مجال تبادل السلع والخدمات والإقتراض وتسديد الديون، وإذا كانت النقود الورقية وأشباهها من شيكات وأوراق تجارية ظلت لعصور طويلة كأهم وسائل الدفع التقليدية، فإن التطور التكنولوجي سمح بإبداع وسائل دفع إلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وقد ساعدت هذه الوسائل في إختصار الوقت والتكلفة، وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب، فقد حملت في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات المالية والتجارية الإلكترونية، وخاصة تلك المخاطر المتعلقة بالجرائم المالية الإلكترونية.

إنطلاقا مما سبق، تناولت الدراسة تأثير مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني المختلفة(النقود الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، البطاقات البنكية...) في ممارسة التجارة الإلكترونية، وقد تم في تصنيف المخاطر الإلكترونية إلى مخاطر تشغيلية، قانونية، سلوكية (الزبائن)، كوادر بشرية(موظفي البنوك)، وأخير المخاطر التقليدية المتعلقة بالسيولة الإقراض والسداد، أما المتغير التابع التجارة الإلكترونية، فيتعلق باستخدام الزبائن لوسائل الدفع الإلكتروني في الحصول على السلع والخدمات من المواقع التجارية عبر الإنترنت.

ولدراسة مخاطر وسائل الدفع وتأثيرها على ممارسة التجار الإلكترونية، وقع إختيارنا على وكالة بنك الخليج الجزائر لولاية بسكرة، وذلك من خلال إستخدام الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات، ثم تحليلها بواسطة SPSS، وهو ما مكننا من الإجابة على الإشكالية وإختبار الفرضيات التي إنطلقنا منها، والحصول على نتائج حول الموضوع، إضافة إلى الوصول لبعض الإقتراحات لإدارة هذه المخاطر، ليتسنى للبنكتوفير وسائل دفع إلكتروني آمنة، تسمح للزبائن باستخدامها في الممارسة الناجحة للتجارة الإلكترونية.

أولا : نتائج إختبار الفرضيات

أظهرت النتائج المتحصل عليها من الدراسة التطبيقية في وكالة بنك الخليج الجزائر لولاية بسكرة مايلي :

1. الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأثر مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية في ممارسة التجارة الإلكترونية على مستوى بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة –، عند مستوى معنوية أقل من 5%، بحيث كلما انخفضت مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية، زادت ممارسة زبائن البنك للتجارة الإلكترونية، وبالنسبة لفرضياتها الفرعية توصلنا إلى أن أبعاد المخاطر التشغيلية، المخاطر القانونية، ومخاطر المستخدمين كان لها أثر ذو دلالة على ممارسة الزبائن للتجارة الالكترونية عند مستوى معنوية5%، في حين لم يكن لبعدي المخاطر السلوكية للزبائن ، والمخاطر التقليدية أي اثر على ممارسة التجارة عند مستوى معنوية5%.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

توصلنا الى وجود فروق في ممارسة زبائن بنك الخليج تبعا لخصائصهم الشخصية، المتعلقة بـ (السن، الجنس، المؤهل) عند مستوى دلالة 5%، في حين لم تكن هناك أي فروق في ممارسة زبائن البنك للتجارة الالكترونية تعود لـ وظيفتهم، باعتبار أن توافر مؤهلات كافية، رغم اختلاف الوظائف، يساعد الزبائن في ممارسة التجارة الالكترونية.

ثانيا: نتائج الدراسة

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة بأثر مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية على ممارسة التجارة الإلكترونية، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. لم تخل وسائل الدفع الإلكتروني من السلبيات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لإرتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية، مما يصعب عملية الإثبات.

2. وجود علاقة عكسية بين مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، فكلما زادت مخاطر الدفع الإلكتروني قلت ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية والعكس صحيح.

3. من خلال عرض وتحليل البيانات توصلنا أن نسبة 34.20% من التباين في ممارسة التجارة الإلكترونية يفسرها مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني، أما باقي النسبة تفسرها عوامل أخرى خارجة عن هذه الدراسة.

4. وجود وسائل وتقنيات إلكترونية كفؤة توفر الأمان للزبائن أثناء إجراء معاملاتهم الإلكترونية على مستوى بنك الخليج الجزائر–وكالة بسكرة–، والذي يؤكد السمعة والمصداقية العالية التي يتميز بها البنك محل الدراسة، لا يعني هذا عدم تخوف الزبائن على أموالهم بالكامل، نتيجة الأخطاء المحتملة أثناء عمليات(السحب، الإيداع، التحويلات) بفعل خلل في البرامج أو إنقطاع الأنترنيت.

5. موافقة أغلب الزبائن على عناية بنك الخليج لوكالة بسكرة بخدمة الصراف الآلي، لأنه يمكنه من سحب النقود في أي وقت، وهذه العناية ناتجة عن الأهمية البالغة للصراف الآلي في ممارسة الزبائن لمعاملاتهم الإلكترونية في هذا البنك.

6. إنخفاض مستوى الخطر المتعلق بالمخاطر القانونية، وهذا ما يدل على تحكم بنك الخليج لوكالة بسكرة في أغلب الجوانب القانونية المتعلقة بوسائل الدفع ومخاطرها، وخاصة في مجال توافر وسائل إثبات مثل مستخرج العمليات، مما يقلص من المخاطر بالنسبة للزبائن، كي تصبح ضعيفة الاحتمال .

7. لوحظ أثناء الدراسة الميدانية، أن زبائن بنك الخليج لوكالة بسكرة يمتلكون النضج والمهارة التي تؤهلهم لإستخدام وسائل الدفع الحديثة بكفاءة، كما تجنبهم مخاطر الدفع التقليدية (من حمل مبالغ نقدية كبيرة تعرضهم للإعتداء و السرقة، وهو أمر طبيعي لان معظم زبائن البنك محل الدراسة هم من فئة الموظفين وتتوافر لديهم المعرفة العلمية والتكنولوجية في مجال البطاقات البنكية.

8. يفضل زبائن بنك خليج الجزائر –وكالة بسكرة– حمل البطاقات البنكية، مقارنة بالنقود التقليدية لأن إحتمال سرقة البطاقات البنكية الإلكترونية يتطلب معرفة الرقم السري، كما يقوم البنك بتجميدها فور إبلاغ صاحبها عن حالة السرقة، وتعويضه ببطاقة أخرى ورقم سري جديد.

9. إن إستخدام البطاقات الإئتمانية يؤدي إلى الوقوع في الديون الكبيرة وعدم القدرة على السداد، وهو ما يؤكد تخوف الزبائن من إستعمال هذه البطاقات، بإعتبارها أدوات دين تفتح للزبون الرغبة في الشراء بكثرة من دون الإنتباه لمخاطر القدرة على عدم السداد، هذا يؤثر سلبا على الزبائن والبنك، إضافة لما فيها من فوائد ربوية تحرمها الشريعة الإسلامية.

10. مصاريف العمليات المالية الإلكترونية التي يقدمها بنك الخليج لولاية بسكرة هي بسيطة، مقارنة بالبنوك الأخرى، وما يؤكد ذلك إقبال الزبائن على الصراف الآلي لسحب أموالهم إلكترونيا.

11. رغم الخدمات المتنوعة التي يقدمها البنك محل الدراسة بشكل متطور، إلا أن مواكبة الموظفين لهذه التقنيات غير كافية، مما يجعل الزبون يتخوف من إستخدامه لوسائل الدفع الإلكتروني في معاملاته التجارية والمالية.

12. رغم وجود وسائل الحماية لحسابات وبيانات وحسابات الزبائن المالية،فإنهم يتخوفون من تواطؤ بعض موظفي البنك، وهذا خاصة بعد شيوع وقائع الإحتيال التي كان مصدرها المستخدمين في البنوك والبريد.

13. نظرا للمستوى التعليمي العالي لأغلبية العملاء فإنهم يستبعدون أي مخاطر تهدد معاملاتهم المالية والتجارية الإلكترونية بفعل الغير من العملاء، وهو مايدل على مستوى الثقة لدى العملاء في بعضهم البعض كونهم إطارات سامية.

14. أغلب ممارسات التجارة الإلكترونية تكون داخلية، ونادرا ما يلجأ الزبون إلى الشراء من مواقع خارجية، وإذا أضفنا إلى ذلك ضعف المواقع الإلكترونية التي تمارس التجارة عن طريق الأنترنيت في الجزائر من حيث العدد والحجم، وهو مايفسر تدني مستوى ممارسة التجارة الإلكترونية في الجزائر.

15. هناك إقبال متوسط على ممارسة التجارة الإلكترونية عن طريق الأنترنيت عامة، وخاصة في بعض الخدمات كسداد الفواتير (الكهرباء والغاز، الهاتف)، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى تخلف المؤسسات الاقتصادية في مجال التجارة الإلكترونية.

16. من أبرز أسباب تخوف الزبائن من ممارسة التجارة الإلكترونية هو عدم إستلام السلع بعد دفع ثمنها إلكترونيا والتخوف من رداءة الخدمات والسلع عند الحصول عليها عن طريق الأنترنت، ويرجع ضعف تجارة المنتجات عبر الأنترنت في الجزائر عامة، وفي ولاية بسكرة خاصة، لنقص الوسائل المتطورة المتعلقة بإستخدام البطاقات البنكية بدل النقود التقليدية، وهذا رغم زيادة بنك الخليج في توفر البطاقات البنكية المختلفة، كما أن هذا لا ينفي عدم إقتناع الزبائن بالمزايا التي تقدمها ممارسة التجارة الإلكترونية ولو على سبيل التجربة.

ثالثا: التوصيات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة، إرتأينا أن نقدم بعض التوصيات التي نراها مناسبة تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية،من خلال التحكم في مخاطرها، ومن أهم هذه التوصيات:

1. وضع قوانين صارمة وعادلة وقابلة للتطبيق، تحمي مستعملي البطاقات الإلكترونية، مع إعداد الكوادر المتخصصة (الموظفين المؤهلين) في برامج أمن الحواسيب والإنترنت.

2. من أسباب عدم ممارسة الزبائن للتجارة الإلكترونية هي تلك الرسوم التي يقتطعها البنك من الحساب عن كل شراء إلكتروني باعتبارها مبالغ مرتفعة مقارنة مع الشراء بالطريقة التقليدية، ولهذا يتطلب من البنك إعادة النظر في مصاريف الحصول على البطاقات البنكية وتجديدها، وأيضا الرسوم المتعلقة بالشراء الإلكتروني على مستوى بنك الخليج لوكالة بسكرة.

3. يمكن للزبائن طلب السلع عبر الأنترنت ثم الدفع عند الإستلام، وهذا تجنبا لعدم استلام السلع وردائتها بعد دفع ثمنها إلكترونيا، ولو أن هذا سينقل مخاطر الدفع والتجارة الإلكترونية من الزبائن لأصحاب المواقع التجارية على الإنترنت

4. إقتراح عقد البنك إتفاقيات مع مؤسسات عمومية، تتيح للزبائن دفع فواتيرهم من خلال الموقع الإلكتروني للبنك مباشرة، أي تحويل مبلغ الفاتورة مباشرة من حساب الزبون لحساب المؤسسة.

5. يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات، وذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك، ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم ودوري.

6. لا بد من إصلاح وتكييف البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، وذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المالية والتجارية الإلكترونية المرتكبة في هذا المجال.

7. نشر ثقافة إستخدام البطاقات الإلكترونية لدى زبائن بنك الخليج لوكالة بسكرة، من خلال وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنك، وذلك لأجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقات من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، وبالتالي دفع هؤلاء التجار إلى إعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم وتلبية لرغباتهم.

8. توفير إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء ببنك الخليج –وكالة بسكرة– مثل التشفير الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني، البصمة الإلكترونية، إضافة لتنويع وسائل إثبات العمليات المالية الإلكترونية.

9. تدعيم الجانب المؤسساتي في الجزائر للنهوض بالمعاملات المالية والتجارية الإلكترونية، من خلال إحداث الوكالة الوطنية للمصادقة الإلكترونية والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، بما يساهم تأمين وضمان هذا النوع من المعاملات.

قائمة المراجع

❖ قائمـــــة المراجـــــع:

أولا:الكـتـــب باللغة العربيـــة:

1. أبو فارة يوسف أحمد،**التسويق الإلكتروني:عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنيت**، دار وائل، الأردن، الطبعة الثانية، 2007.
2. أحمد ممدوح حمزة، عبد الحميد ناهد، **إدارة الخطر والتأمين**، مطبعة جامعة القاهرة، 2003.
3. بختي ابراهيم، **التجارة الالكترونية، مفهوم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
4. بشنق زهير، **العمليات المالية المصرفية الالكترونية**، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006.
5. بوراس أحمد، بريكة السعيد، **أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الطبعة الأولى، 2014.
6. جبر كمال محمود، **التأمين وإدارة الخطر: النظرية والتطبيق**، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2016.
7. حجازي عبد الفتاح البيومي، **مقدمة في التجارة الالكترونية العربية**، دار الفكر الجامعي، الأسكندرية، مصر، 2001
8. الحداد عماد، **التجارة الإلكترونية**، دار الفاروق للنشر، مصر، 2004.
9. خطاب عامر محمد، **التجارة الإلكترونية**، مكتبة مجتمع النشر العربي للنشر والتوزيع، 2008.
10. الداوي خالد، **إدارة المخاطر المالية**، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
11. ريجدا جورج، **مبادئ إدارة الخطر والتأمين**، ترجمة وتحقيق محمد توفيق البلقيني وإبراهيم محمد مهدي، دار المريخ، الرياض، 2006،
12. سراج الدين محمد،**التجارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للنشر والتدريب، 2009.
13. السقة إيهاب فوزي، **الحماية الجنائية والأمنية لبطاقة الإئتمان**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007.
14. السنهوري محمد مصطفى، **إدارة البنوك التجارية**، دار الفكرالجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2013.
15. السيسي صلاح الدين حسن، **التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات**، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014.
16. الشمري ناظم محمد نوري،العبد اللاتعبد الفتاح زهير، **الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر عمان، الطبعة الأولى، 2008.
17. الشورة جلال عايد، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والنوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.

18. صادق مدحت، **تقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001.

19. الصيرفي محمد، **البيع والشراء عبر الانترنيت**، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

20. طنيب محمد شفيق حسن، عبيدات محمد ابراهيم، **أساسيات الإدارة المالية في القطاع الخاص**، الطبعة الأولى، عمان، دار المستقبل، 1997.

21. طه مصطفى كمال ، بندق وائل أنور، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونيةالحديثة**، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2007.

22. الطيطي خضر مصباح إبراهيم، **أساسيات إدارة المشاريع و تكنلوجيا المعلومات**،دار الحامد،الأردن،2010.

23. الطيطي خضر مصباح، **التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري**، دار الحامد، عمان، 2008.

24. العبادي عكاب احمد محمد، **الضريبة على الدخل الناجم عن التجارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

25. عبد الخالق أحمد، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، الطبعة الثانية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2008.

26. عبد الرحيم محمد إبراهيم، **الاقتصاد الصناعي والتجارة الالكترونية**، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية، 2007.

27. عبد المطلب سامح، علاء عامر، سيد قنديل محمد، **التسويق الإلكتروني**، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، الأردن، 2012.

28. علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي، **شبكات الإدارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر عمان، 2005.

29. قندوز عبد الكريم، **التحوط وإدارة الخطر: مدخل مالي**، دار إي كتب، لندن، 2018.

30. المحسن توفيق محمد عبد، **التسويق وتحديات التجارة الإلكترونية**، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2004.

31. مرادعبد الفتاح، **الحكومة الإلكترونية**، دار المعارف، القاهرة، 2003.

32. مطر محمد، **إدارة الاستثمارات: الإطار النظري والتطبيقات العملية**، الطبعة الثالثة، دار وائل، عمان، الأردن، 2004.

33. منصور محمد حسين، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003.

34. النجار فريد، النجار وليد وآخرون، **وسائل المدفوعات الإلكترونية: التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.

35. نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**، دار المريخ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2004.

36. نور برهان محمد، خطاب عز الدين، **ماهية التجارة الإلكترونية** ، الشركة العربية، القاهرة، مصر، 2015.

37. الهواري سيد، **الإدارة المالية: الاستثمار والتمويل طويل الأجل (الجزء الأول)**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2004.

38. وائل الدبيسي، **دليل العمليات المصرفية الالكترونية في القطاع المصرفي: الواقع والآثار القانونية**، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2010.

39. ياسين سعد غالب، العلاقبشير عباس، **التجارة الإلكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،2009.

40. يوسف أمير فرج، **عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها وأساليب مكافحة الغش التجاري الإلكتروني**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009.

ثانيا:المجـــلات والدوريــات

1. إبراهيم أحمد إبراهيم، **الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية**، مجلة التحكيم العربي، العدد السابع، إصدار الاتحاد العربي للتحكيم الدولي، القاهرة، جويلية 2001.

2. أبو عرابي غازي، القضاة فياض، **حجية التوقيع الإلكتروني:دراسة في التشريع الأردني**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 20، العدد الأول، 2003.

3. اسماعيل حمد ناصر، علوان أمل حسن وآخرون، **البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية**، مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 37، العراق، 2013.

4. البحطيطي عبدالرحيم الشحات، **المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية**، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد 21، عدد 02، 2007.

5. بوعبدلي أحلام، سعيد ثريا، **إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية: دراسة حالة لعيّنة من البنوك التجارية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية جامعة ورقلة، عدد 03، ديسمبر 2015.

6. جاجان الزايد عبد الرزاق عمر، **قانون التجارة الإلكترونية**، منشورات جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2010.

7. خالد نهى، **بطاقات الالكترونية**، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، العراق، 2015.

8. خبيزي مريم، **واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة الصرفية**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد السابع، جامعة الوادي، ديسمبر 2015.

9. دبابش عبد الرؤوف، ذبيح هشام، **وسائل الدفع مابين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني**، مجلة الإجتهاد القضائي، العدد 14، جامعة محمد خيضر، بسكرة، أفريل 2017.

10. سايح بوزيد، لعمى أحمد، **التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي لتحقيق كفاءة المورد البشري في ظل اقتصاد المعرفة في الجزائر**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 04، جامعة ورقلة، ديسمبر 2013.

11. العبيدي علي قاسم حسن،المعموري جاسم عيدان براك،العارضي جليل كاظم مدلول،**إثر استخدام التجارة الالكترونية في تخفيض التكاليف التسويقية دراسة تطبيقية في شركة زين للاتصالات**،مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 19، العدد الاول، 2011.

12. العنزي ممدوح بن رشيد، **الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الإلكتروني من التزوير**، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مجلد 31، العدد 42، الرياض، 2015.

13. قنديلنهلة احمد،**المرشد للمدير العصري رؤية تسويقية**، جامعة قناة السويس، مصر، 2005.

14. نصولي صالح، شايختر أندريا، **تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية**، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، نيويورك، الولايات المتحدة، العدد الثالث، سبتمبر 2002.

ثالثا:الرسائـــل الجامعيــة

15. أبو رحمة إياد زكي محمد، **أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها**، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية – غزة –، 2009.

16. بريش عبد القادر، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2006.

17. بلعايش ميادة، **أثر الصيرفة على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر–فرنسا**، أطروحة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014 –2015.

18. بن العامر نعيمة، **البنوك التجارية وتقييم طلبات الإئتمان**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2001–2002.

19. بن غزال أمال، **دورالتجارةالإلكترونيةفيتحسين تنافسيةالمؤسسة دراسةحالةمؤسسةصناعةالكوابل ببسكرة**، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعةمحمدخيضر،بسكرة، 2012 – 2013.

20. بورزق ابراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2008/2007.

21. تقروت محمد، **واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي** ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الشلف، 2004–2005، ص20.

22. جبريل سعيد صالح، **واقع التجارة الإلكترونية في فلسطين و التحديات المستقبلية**، مذكرة ماجستير في الإقتصاد، جامعة الأزهر ،غزة، 2012.

23. حامدي محمد، **واقع التجارة الإلكترونية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009.

24. حمراوي نعيمة، **إدارة المخاطر البنكية: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الاسلامية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وتمول، جامعة محمد خيضر، 2008-2009.

25. سلام عبد الرزاق، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، تقييم الاداء ومتطلبات الاصلاح**، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2012/2011.

26. **سلطاني خديجة،إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية (دراسة حالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة)، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013.**

27. سمية ، **التجارة الالكترونية: حتميتها وواقعها في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: تحليل واستشراف اقتصادي، جامعة منتوري – قسنطينة- ، 2010- 2012.

28. الشرفى سلوى محمد، **دور إدارة المعرفة و تكنلوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

29. صراع كريمة،**واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية: تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، 2013-2014.

30. العاني إيمان،**البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية** ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية ، تخصص بنوك و تأمينات ،جامعة منتوري قسنطينة ،2006.

31. عذبة سامي حميد الجادر، **العلاقات التعاقدية المنبثقة عن إستخدام بطاقة الإئتمان**، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجيستير في القانون الخاص، عمان، 2008.

32. علام رشيد، **عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي :دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، فرع تجارة إلكترونية، الأكاديمية العربية الإبريطانية للتعليم العالي، ابريطانيا، 2009-2010.

33. عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن 21، مع الإشارة للتجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.

34. لوصيف عمار، **استراتجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين –مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة،2008/2007.

35.لونيس نادية، **أثر تكنلوجيا المعلومات و الإتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات: دراسة حالة التذاكر الإلكترونية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2010-2011.

36.المصري صلاح عبد الحكيم، **متطلبات إستخدام التوقيع الإلكتروني في إدارة مراكز تكنلوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.

37.مطلق مراد محمود يوسف، **التعاقد عن طريق وسائل الإتصال الإلكتروني-دراسة مقارنة**، رسالة دكتوراه في العلوم القانونية، جامعة عين الشمس، 2007.

38.مغني سليمة، **وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة دكتوراه،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص ادارة الأعمال، جامعة خميس مليانة، 2013-2014.

39.ميهوب سماح، **الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2004-2005.

40.ميهوبي فطيمة، **جرائم بطاقات الدفع الإلكتروني**، مذكرة ماسترفي الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

41.واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تيزي وزو، الجزائر،2012/2011.

رابعا: الملتقيات والندوات و المؤتمرات

1.بختي ابراهيم، **البنية التحتية للأنترنت و التجارة**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الإقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، يومي 22-23 أفريل 2003.

2.بريش عبدالقادر زيدان محمد **دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف،2006.

3.بن عمارة نوال ، **وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق والتحديات)**، الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية ورقلة الجزائر، جامعة ورقلة، يومي 15-17مارس 2014.

4.بو الفول هارون، بوزيان رحماني جمال، **الأنترنت البنية التحتية للتجارة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13- 14 مارس 2012.

5. بوعافية رشيد، **التحول الى وسائل الدفع الالكتروني وتحديات الجرائم المعلوماتية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة المدية، 2008.

6. خلفاوي حكيم، حيرش سليم،**التجارة الالكترونية خيار أم حتمية**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي:26–27 أفريل 2011.

7. درويش إبراهيم محمد، **المعالجة الضريبية للصفقات الالكترونية**، بحث مقدم إلى مؤتمر المناخ المالي والاستثماري، كلية الاقتصاد للعلوم الإدارية ، جامعة اليرموك، أربد، الأردن، 31 تشرين 2002.

8. رزيق كمال، معمر فطوم، الطالبي بدر الدين، **التجارة الالكترونية كمحرك للاقتصاد الافتراضي**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على اقتصاديات الدولية، جامعة البليدة، الجزائر، 13–14 مارس 2012.

9. سمارنصر الدين، بن ساسي الياس، **محاولة تأهيل النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر**، مداخلة فيالملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.

10. شول شهرة، مدوخ ماجدة، **الصيرفة الالكترونية: ماهيتها، مخاطرها، حمايتها**، مداخلة في ملتقى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، يومي 07/06 جوان 2005.

11. صغير موح مريم، سردون مهدية، **إشكالية الاعتراف بالإيرادات في المحاسبة الدولية في ظل التجارة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية التجارة الإلكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصاديةو التسيير،المركز الجامعي خميس مليانة، 26–27 أفريل.2011

12. فضيل رابح،**التجارة الالكترونية (المفاهيم ، الأشكال و المزايا)**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة النظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26–27 أفريل 2001.

13. قصاب سعدية، بودربالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الإلكترونية المزايا والمخاطر**، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26–27 أفريل، 2011.

14. معارفي فريدة، مفتاح صالح، **البنوك الالكترونية**، مداخلة الملتقى العلمي الخامس حول: نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الكترونية، كلية الاعمال، جامعة فيلادلفيا، عمان، الاردن، 4–5 جويلية 2007.

15. منصوري الزين، **وسائل وأنظمة سداد الدفع الالكتروني**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، جامعة الجزائر، 2011.

16. مؤتمر التجارة الإلكترونية تجارة بلا حدود، **أثر التجارة الإلكترونية العالمية على إقتصاديات البلدان العربية**، القاهرة، أكتوبر 2010.

خامسا: القوانيـــــن

1. أمر رقم 05/03، مؤرخ في 2003/07/09، يتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، الجريدة الرسمية، العدد 44، الصادر بتاريخ 2003/07/23.

2. أمر رقم 03-11 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003، **المتعلق بالنقد والقرض**، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية- العدد 52 الصادرة بتاريخ 27 أوت2003 .

3. قانون رقم 05/04 المؤرخ في 2004/11/10، يعدل ويتمم بالأمر رقم 156/66 المتضمن قانون العقوبات.

4. نظام رقم 07/05 المؤرخ في 2005/12/28، يتعلق بأمن أنظمة الوفاء، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادر بتاريخ 2005/07/04.

سادسا:المواقع الإلكترونيـــــة

1. أحمد سيد الكردي، **أمن المعلومات، ماهيتها وعناصرها واستراتيجيتها**، دراسة متوفرة على الموقع لالكتروني التالي:

http://www.arablaw.org/download/information-security.doc;

2. الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر على الإنترنت:

https/ www.AGB.DZ-servises complémentaires,

3. بطاقة الائتمان" أمريكان إكسبريس": **تعريفها، وأنواعها، وأحكامها**:مأخوذة من الموقع:

https://islamqa.info/ar/106245

4. لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولي، **القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية**، 1995،متوفر على الموقع:

www.uncitral.org/pdf/arabic/texts/electcom/ml-ecomm-a-ebook.pdf

5. مكرم صادر، **تحديث القطاع المصرفي السوري "اتجاهات لتحديث وقواعده** " متاح في الموقع الالكتروني:

http//www.mafhoum.com/syr/articles01/sader/.zip

6. وثيقة المؤتمر الوزاري الثاني للمنظمة العالمية للتجارة جنيف، 18 ماي 1998، مأخوذة من الموقع:

https://www.uncitral.org/pdf/arabic/texts/electcom/ml-ecomm-a_ebook.pdf

7. مواقع أخرى

http//www.moqatel.com/openshare.behoth/ektesad8/WTO/sec10.doc.htm

https://aitnews.com

www.abhatoo.net.ma/bounia

http: www.agb.dz- les carte AGB .

النقود الإلكترونيةhttp://www.ecach.com.au

صورة لبطاقة ماستر كاردWWW.MasterCard.Com

بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر، من الموقع الإلكترونيhttp://www.djazairess.com

لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولي، القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية، 1995
www.uncitral.org/pdf/arabic/texts/electcom/ml-ecomm-a-ebook.pdf

أمن المعلومات، ماهيتها وعناصرها واستراتيجيتها، دراسة متوفرة على الموقع الالكتروني التالي:

http://www.arablaw.org/download/information-security.doc

القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية، من الموقع الإلكتروني:

https://www.uncitral.org/pdf/arabic/texts/electcom/ml-ecomm-a_ebook.pdf

❖ قائمة المراجـــع الأجنبيـــــة:

1. Farès Boubaker, **Les plateformes logistiques en Algérie : Rôle et impacts,** le premier colloque international sur les ports maghrébins: Entre Volonté et Réalité, L'Institut Supérieur Maritime de Bou-Ismail, Algérie.2 -3 février 2010.

2. Francis Merlin, **B2B stratégie de communication**, deuxième tirage, Edition d'organisation, paris France, 2001.

3. Solange Ghernaouti – Héli, Arnaud Dufour, **De l'ordinateur à la société de l'information**, presses universitaires de France, 2eme édition, Paris

4. Yves Pimor, Michel Fender,**LOGISTIQUE**, Production, Distribution, Soutien, 5e édition, Dunod, Paris, 2008.

الملاحق

ملحق 01: رسالة على شبكة سويفت الخاصة بعمليات الإستيراد و التصدير

---------- Instance Type and Transmission ----------
Notification (Transmission) of Original sent to SWIFT (ACK)
Network Delivery Status : Network Ack
Priority/Delivery : NORMAL
Message Input Reference : 1417 170509AGUBDZALAXXX4220650894

---------- Message Header ----------
Swift Input : FIN 103 Single Customer Credit Transfer
Sender :AGUBDZALXXX
ALGERIA GULF BANK
ALGIERS DZ
Receiver :BALGDZAPXXX
BANK OF ALGERIA
ALGIERS DZ

---------- Message Text ----------
20: Reference de l'emetteur
104RTGO[redacted]
23B: Code de l'operation bancaire
CRED
23E: Code de l'instruction
SDVA
26T: Code du type de transaction
001
32A: Date val/dvs/mnt regl interbq
Date : 09 May 2017
Currency : DZD (ALGERIAN DINAR)
Amount : #1.031.570,00#
50K: Client donneur d'ordre - nom/adr
[redacted]
53A: Correspondant de l'emetteur-FI BIC
/D/9740000079
AGUBDZALXXX
57A: Inst gestionnaire compte - FI BIC
/C/9740000003
BNALDZALRTG
59: Client beneficiaire -nom/adresse
/[redacted]
four winds travel
70: Informations sur le versement
VIREMENT
71A: Details des frais
SHA
72: Info emetteur - destinataire
/CODTYPTR/001
/REC/FAVEUR BNA

ص 125

ملحق رقم02 : أمر تحويل خاص ببنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

أمر تحويل
ORDRE DE VIREMENT

Agence : ..... وكالة : .....

التاريخ : ..... DATE

Donneur d'ordre — **الأمر بالتحويل**

Nom et prénom/Raison sociale : ..... : الإسم واللقب/العنوان التجاري

.....

Adresse : ..... العنوان :

.....

Par le débit de mon compte — بالخصم من حسابي

Numéro : رقم

Veuillez virer la somme de — يرجى تحويل مبلغ

Monnaie : ..... Montant ..... بالأرقام :

En lettres : ..... بالحروف :

تحويل ☐ Virement

وضع تحت تصرف ☐ Mise à disposition

En faveur de — **لفائدة**

Nom et prénom/Raison sociale : ..... : الإسم واللقب/العنوان التجاري

Adresse : ..... العنوان :

Banque : ..... بنك :

Agence : ..... وكالة :

RIB حساب رقم

Visa de l'exécuteur تأشيرة المنفذ	Signature du donneur d'ordre إمضاء الأمر

ملحق رقم 03: إستمارة خاصة بفتح حساب لأحد الزبائن لبطاقة الفيزا بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة-

CONTRAT D'OUVERTURE DE COMPTE

COMPTE N° : **0329441208** **Comptes de Chèques clientèle**

DATE D'OUVERTURE 18/06/2015 PERIODICITE D'ARRET ANNUEL

NOM & PRENOM SOLTANE ABAS
ADRESSE : 04 RUE REZOUK AMAR HAOUZET EL BAY BISKRA 07000
DATE DE NAISSANCE : 05/01/1989 A : BISKRA
IDENTITE : PC N° : 07/115179 DELIVRE LE : 03/01/2011 A : BISKRA
PROFESSION : salarie

Pour mes besoins personnels,
je prie **ALGERIA GULF BANK** ,de bien vouloir m'ouvrir un compte sur ses livres pour l'inscription réciproque mes remises et qui, de convention expresse, sera un compte courant soumis aux lois, et aux règlements et instructions de la Banque d'Algérie, ainsi qu'aux instructions organiques de **ALGERIA GULF BANK** en vigueur, jurisprudence et usages régissant le présent contrat spécial.
A cet effet, tous les comptes ouverts au nom de SOLTANE ABAS
Auprès de **ALGERIA GULF BANK** formeront en réalité un compte courant unique et indivisible.
Toute les opérations effectuées seront portées audit compte et deviendront par leur inscription de simples articles de crédit ou de débit qui ne devront présenter qu'un solde unique.
En conséquence, **ALGERIA GULF BANK**, pourra a tout moment et sans préavis passer les écritures d'un compte à un autre et réunir les divers comptes pour les balancer en un seul.
A l'expiration de la périodicité d'arrêté indiquée ci-dessus ,il sera procédé a un arrêté du compte courant, et le solde qui s'en dégagera sera reporté à nouveau et produira des intérêts aux taux en vigueur au sein de **ALGERIA GULF BANK**.
En cas de clôture du compte pour quelque motif que ce soit et au moment du recouvrement de sa créance par quelque voie que ce soit, **ALGERIA GULF BANK**, aura le droit de réclamer le paiement des intérêts de retard calculés aux taux en vigueur.

Ces intérêts seront décomptés à partir de la date de clôture du compte et seront capitalisés
selon la périodicité d'arrêté indiquée ci-dessus ,jusqu'à règlement effectif et intégral de la dette.
Je dispense également **ALGERIA GULF BANK**, de toutes formalités de protêts et de dénonciation de protêts au sujet de toutes lettres de change, billets a ordre et chèques qui porteront ma signature à un titre quelconque et dont **ALGERIA GULF BANK** est ou sera bénéficiaire ou tiers porteur et la dégage à ce sujet, de toute responsabilité.
Je confirme a **ALGERIA GULF BANK**, que toutes les valeurs portées à mon compte courant ouvert auprès de ses guichets seront inscrites sous réserve d'encaissement et à charge de contre-passation pour les impayés.
Dans le cas ou le compte ne pourra supporter l'impayé, **ALGERIA GULF BANK**, restera propriétaire des effets impayés et aura le plein droit d'exercer tous les recours qu'elle jugera utiles contre les coobligés et sans qu'aucune novation ne puisse lui être opposée par qui que ce soit pour quelque motif que ce soit.
De convention expresse, toutes les garanties particulières à l'une quelconque des opérations passées en compte courant subsisteront en faveur de **ALGERIA GULF BANK**, et garantiront le solde débiteur final éventuel dudit compte.

Il est formellement convenu et arrêté que dans le cas de clôture de compte, pour quelque cause que ce soit, **ALGERIA GULF BANK**, aura le droit de porter au débit du compte courant tous les effets, qu'ils soient échus ou non échus en sa possession et revêtus à un titre quelconque de notre signature, tout en conservant la pleine et entière propriété de ces effets avec toutes ses conséquences de droit.
Je reconnais avoir pris connaissance des dispositions des règlements n°92-02 et 92-03 du 22 mars 1992 de la Banque d'Algérie relatifs à la prévention et à la lutte contre l'émission de chèque sans provision.
Il est expressément convenu que les conditions d'ouverture et de fonctionnement dudit compte sont celles prévues par les instructions organiques en vigueur au sien de **ALGERIA GULF BANK**, notamment celles édicter par la Banque d'Algérie.
Je m'engage à respecter scrupuleusement lesdites règles, particulièrement celles relatives à la prévention et à la lutte contre l'émission de cheques sans provision.
A ce titre, je me souscris à la procédure relative à la déclaration des incidents de paiement et leur régularisation, et je m'engage à respecter toute décision d'interdiction d'émission de chèques dés qu'elle viendrait à être prononcée contre moi ou mon mandataire.
Je m'engage à restituer, dés signification d'une telle mesure par simple lettre recommandée :
1. tous les formulaires de chèques sur le présent compte, qu'il soit en ma possession ou en la possession de mon ou de mes mandataires.
2. tous les formulaires de chèques sur tous les comptes ouverts au mon nom auprès des agences de **ALGERIA GULF BANK**.

Je déclare expressément que les frais de toute procédure diligentée par **ALGERIA GULF BANK**, pour obtenir cette restitution sont à ma charge, nonobstant les dommages et intérêts au paiement desquels je pourrais être condamnés.
Pour l'exécution des présentes, je déclare faire élection de domicile à l'adresse citée ci-dessus.
Toutes les demandes seront faites à l'agence de **ALGERIA GULF BANK**.
Adresse BISKRA
BISKRA

Je m'engage à aviser, sans délai, **ALGERIA GULF BANK**, de tout changement pouvant survenir dans les renseignements indiqués ci-dessus.
Le tribunal dans le ressort duquel est située l'agence domiciliataire sera seul compétent pour statuer sur les éventuels litiges qui naîtraient à l'occasion de l'interprétation ou l'exécution des présentes, quelque soit la partie défenderesse.
Je déclare avoir pris une parfaite connaissance des obligations indiquées ci-dessus et celle relatives généralement au compte courant et je m'engage à ne pas invoquer ma qualité d'illettré(s) ou une quelconque autre raison pour annuler les dispositions du présent contrat.

Gulf Bank * AGENCE BISKRA DIRECTION

Dey Eddine ALLOUI
Directeur d'Agence

Fait à BISKRA
Le 18/06/2015 LUI MEME
Signature précédée
De la mention « lu et approuvé »
écrite de la main du signataire.

lu et approuvé

CLT01/V.1/03

ملحق رقم 04 : استمارة خاصة بعقد الإشتراك بالنسبة لبطاقة الفيزا بنك الخليج الجزائر (وثيقة خاصة بالبنك)

CONTRAT D'OUVERTURE DE COMPTE

بنك الخليج الجزائر
Algeria Gulf Bank

Agence :
Code :
Adresse :
Référence :

CONTRAT DE CARTE VISA INTERNATIONAL PREPAYEE

CONDITIONS PARTICULIERES

- Numéro de contrat ☐ - Numéro de carte ☐
- Identification du demandeur

Nom ☐ Prénoms ☐

- Type de porteur ; A son nom ☐ Au nom du porteur ☐

- Identification du porteur

Nom ☐ Prénoms ☐

Date de naissance ☐ Lieu de naissance ☐

Adresse ☐

- Numéro du compte devises à débiter du montant chargé ☐
- Numéro du compte dinars à débiter des commissions et frais ☐
- Montant en devises chargé ☐
- Date d'établissement du contrat ☐

Signature precedee
De la mention « lu et approuvé »
écrite de la main du signataire.

CLT01/V.1/03

ملحق رقم 05 : حدود المعاملات المالية الخاصة بالبطاقات الدولية (فيزا كارد و الماستر كارد)

بنك الخليج الجزائر
Algeria Gulf Bank

CONTRAT DE CARTE VISA INTERNATIONAL PREPAYEE

CONDITIONS GENERALES

Article 1er : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition et de retrait des cartes Visa International (Classic ou Gold) et Visa Electron Prépayée délivrées par Algeria Gulf Bank.

Les cartes Visa Electron prépayées, réservées uniquement aux particuliers titulaires d'un compte en devises ouvert dans les livres d'AGB, constituent à la fois une carte de paiement et une carte de retrait, conformément à la réglementation en vigueur en Algérie.

Article 2 : Délivrance de la carte

Le type de la carte délivrée par Algeria Gulf Bank dans le cadre du présent contrat ainsi que son libellé figurent ci-dessous. Cette carte reste la propriété du client.

La carte Visa Electron Prépayée d'AGB pourra, à la demande expresse du client, être rechargée. Toutefois cette procédure de rechargement ne pourra se faire qu'au maximum une (1) fois par mois. Le montant du chargement initial et des rechargements éventuels ne pourront excéder 1000 euros par opération, sans pour autant que le montant total chargé sur la carte n'excède 1000 euros, d'exceptionnellement et sur présentation de justificatif le montant de l'approvisionnement mensuelle à payer être supérieur.

Le montant du chargement ou du rechargement est logé dans compte spécial carte Visa Electron Prépayée duquel seront prélevés tous les paiements et retraits effectués conformément aux dispositions du présent contrat.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte sous son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Visa International et dans l'ensemble du réseau de commerçants et de distributeurs de billets portant le logo Visa International ou Visa Electron.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. L'absence de signature sur une carte de paiement justifie le refus d'acceptation de cette carte par le commerçant. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- Retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB), portant le logo Visa International ou Visa Electron International ou Visa Electron.
- Règlement d'achats de biens ou de services chez les commerçants affichant leur appartenance au Réseau International Visa nommé sur la carte et représenté par le logo Visa International ou Visa Electron.
- Règlement d'achats de biens ou de services sur Internet chez des commerçants affichant leur appartenance au réseau international Visa nommé sur la carte et représenté par le logo Visa International ou Visa Electron.

En cas de changement d'adresse, le titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte, doit en informer impérativement Algeria Gulf Bank.

Article 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par AGB au titulaire de carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc leur absolument garder son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit et ce dans son propre intérêt.

Ce code est indispensable à l'utilisation de certains appareils automatiques (Distributeurs de billets, Terminaux de Paiement Electronique ...) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre du code secret.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature engageant l'acceptation de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (03) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3ème essai infructueux.

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

4.1 -Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

4.2 -Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants et nombre de transactions « plafonds de retrait » fixés par AGB et selon la solde disponible sur le compte concerné. Les montants et nombre de transactions « plafonds de retrait » peuvent être différents selon le type de cartes.

4.3 - Les retraits d'espèces auprès des guichets de banques sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.4 -Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

5.1 -La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 -Ces paiements sont possibles dans les limites des montants et nombre de transactions « paiements » fixés par la banque et selon le solde disponible sur le compte de la carte.

5.3 -Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte de la carte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.4 -Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants et impliquent soit l'utilisation du code confidentiel soit la signature par le porteur d'un ticket émis par le commerçant qui en vérifie la conformité. Les commerçants doivent être affiliés au Réseau Visa International et afficher le logo « Visa International » ou « Visa Electron ».

5.5 -Le titulaire du compte autorise AGB à débiter son compte des signatures du présent contrat et à produire au transfert en faveur de VISA International ou vu des enregistrements ou des reçus transmis par le Commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 17 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

5.6 -Le montant débité des paiements par carte payés au débit du compte figure sur le relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

5.7 -AGB reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.8 -La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte Visa Electron Prépayée ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant.

Article 6 : Règlement des opérations effectuées à l'étranger

6.1 - Les opérations en devises effectuées à l'étranger avec la carte Visa Electron prépayée par prélèvement à concurrence de la provision constituée au moment de sa délivrance et des chargements ultérieurs. Cette disposition correspond à un ordre de transfert permanent donné à Algeria Gulf Bank à l'effet de couvrir en devises les paiements effectués à l'étranger.

6.2 - Le cours de change appliqué est celui du réseau Visa à la date de traitement de la transaction par le Réseau Visa. Le relevé de compte de la carte comportera le montant net de la transaction convertie dans la monnaie du compte assorti des indications suivantes : montant de la transaction en devise d'origine, montant des commissions éventuelles.

6.3 - Les commissions éventuelles figurant dans la brochure « conditions bancaires » remise à la disposition des clients dans toutes les agences.

Article 7 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

Toute cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre un accusé de réception.

Article 8 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, ou Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

Article 9 : Responsabilité d'Algeria Gulf Bank.

AGB n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté.

De même, la responsabilité de la banque est dégagée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

La responsabilité d'AGB pour l'exécution erronée de l'opération sera limitée au montant principal débité du compte sur lequel la carte fonctionne.

La responsabilité d'AGB ne sera pas engagée lorsque le titulaire aura commis à la fraude.

Article 10 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'indisponibilité de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

Article 11 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions, émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, exclusivement motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

-si la carte a été contrefaite,

-si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 12 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

12.1 -Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte, le vol ou la soustraction de la carte par un membre de la famille du titulaire de la carte. Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

Il conviendra de mentionner ici le numéro de téléphone

Un numéro d'enregistrement de cette mise en opposition est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.
12.2 -La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.
12.3 -Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compt
sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.
En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.
12.4 En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 17 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.
12.5 -En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte doit également déclarer ce vol ou cette perte aux autorités de police ou judiciaires. Le récépissé de la déclaration doit être remis à la banque.

Article 13 : Responsabilité du titulaire de la carte

13.1 - Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel et ce dans le strict respect des dispositions de l'article 03.
Il assume, comme indiqué à l'article 13.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 11 « Recevabilité des oppositions » et 12 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

13.2 - Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte, de vol ou de soustraction par un membre de la famille de celle-ci, mais aussi dans le cas de faute ou imprudence de sa part ou bien encore d'opposition tardive. Et elles ne sont pas opposables à AGB.

13.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiées dans les conditions prévues à l'article 12 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

13.4 – Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte Visa Electron prépayée ou Visa International (Classic ou Gold)sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 14 : Durée de validité – Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

14.1 -La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.
14.2 -AGB se réserve le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la recharger. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.
Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.
14.4 -La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande d'Algeria Gulf Bank. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

Article 15 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée, sous réserve d'acceptation par la banque propriétaire du DAB/GAB, par son titulaire au plus tard un jour après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence AGB tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 16 : Réclamations - Conservation des documents et informations

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de soixante (60) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.
Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.
Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.
La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.
Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17 : Communication de renseignements à des tiers

17.1 -De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie.
Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.
17.2 -Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).
17.3 -Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 18 : Conditions tarifaires

18.1 -La carte est délivrée moyennant le paiement des commissions fixées dans les conditions de banque. Les opérations sur carte (Rechargement, annulation, mise en opposition, reconfection de la carte, reconfection du code confidentiel) sont prélevées d'office sur le compte dinars indiqué dans les conditions particulières.
18.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de re- confection de code confidentiel et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.
18.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.
18.4 - Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peut obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.
18.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte en dinars des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 19 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds de retrait et des plafonds de paiement, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte ou immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire de la carte au moment du renouvellement de celle-ci.
Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.
En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 20 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.
Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.
Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

Article 21 : Règlement des différends

21.1 - Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 8 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.
21.2 - A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 22: Résiliation du contrat

22.1- La résiliation du présent contrat intervient en cas de non exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte. Elle se traduit par l'annulation de la carte.
Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par la banque ou d'une demande d'annulation de la carte adressée par le client. Le solde du compte de la carte n'est restitué deux mois après réception de la demande du client ou de l'envoi de la lettre recommandée par la Banque.
22.2 - Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.
Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.
22.3 - La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.
22.4 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.
22.5 – La résiliation du présent contrat entraîne la restitution la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 23 : Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en deux (2) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Fait à Alger, le_____

Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	**Le titulaire du compte** (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)	**Le titulaire de la carte** « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)

Limites des cartes internationales
MasterCard* & **VISA****

		Valeur de la limite	Période
Prépayée	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	2 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	2 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	200	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	2 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	2 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	200	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	2 000	Mensuelle
Classic	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	4 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	4 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	2 000	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	4 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	4 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	300	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	4 000	Mensuelle
Gold	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	6 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	6 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	3 000	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	6 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	6 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	500	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	6 000	Mensuelle
Platinum	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	6 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	15 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	4 000	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	50	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	15 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	15 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	1 000	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	50	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	15 000	Mensuelle

* La devise appliquée aux cartes internationales MasterCard est le Dollars US
** La devise appliquée aux cartes internationales VISA est l'Euro

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria AGB
Member of the KIPCO Group
Simplifions la banque
www.agb.dz

ملحق رقم 06

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
قسم علوم تجارية

إستبيـــــــــــــــــــــــــان

أخي الكريم، أختي الكريمة...

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة المصممة لجمع المعلومات اللازمة لمذكرة نهاية الدراسة التي أقوم بإعدادها للحصول على شهادة الماستر في تخصص: المالية التجارة الدولية، حول موضوع:

" أثر مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في ممارسة التجارة الإلكترونية"

دراسة حالة بنك الخليج بالجزائر(وكالة بسكـــــرة)

نرجو من سيادتكم أن تخصصوا لنا القليل من وقتكم لقراءة هذا الاستبيان، وإعطاء رأيكم في كل عبارة بدقة، ونحيطكم علما بأن إجابتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

تقبلوا مني خالص التقدير والاحترام وأشكركم سلفا على تعاونكم.

إعداد الطالبة : بوجمعـــي هند **إشراف الأستاذ : جيلح الصالـــح**

2017 -2018

المحور الأول: البيانـــات الشخصية

1. **الجنس:** ☐ذكر ☐أنثى
2. **العمـر:** ☐أقل من 30 ☐من 30 إلى 39 ☐من 40 إلى 49 ☐من 50 فأكبر
3. **المؤهل:** ☐ابتدائي ☐ متوسط ☐ثانوي ☐جامعي ☐آخر.....
4. **الوظيفة:** ☐موظف ☐أعمال حرة ☐طالب جامعي ☐بدون عمل

المحـــور الثاني: مخاطر الدفع الإلكترونـــــي

رقم	العبـــــــــــــــــــارات	أرفض بشدة	أرفض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
	1. مخاطـــــر تشغيليـــــة					
01	**لاتعاني أجهزة الصراف الآلي من الإنقطاع المتكررفي شبكة الإتصال.**					
02	**تراقب الإدارة مدى تعطل أجهزة الصراف الآلي وتقوم بإصلاحه بســـــرعة.**					
03	**نـــادرا ما يتخوف الزبون من ضياع رصيده المالي لحدوث خطـــأ أثناء تحـــويل الأمـــوال.**					

04	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء، مثل التوقيع الإلكتروني والتشفير الإلكتروني.					
05	تكلفة الحصول على البطاقات البنكية منخفضة مقارنة بالبنوك الأخرى.					
	2. مخاطر قانونية					
06	يقوم البنك بإعلام الزبائن بكل القواعد والقوانين المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والعمليات عليها.					
07	توجد تشريعات قانونية تسمح بحماية البيانات الخصوصية السرية لزبائن البنك.					
08	هناك وسائل إثبات كافية لكل العمليات المالية الإلكترونية التي يقوم بها الزبائن(مثل مستخرج العمليات).					
09	يدرك الزبائن أن الضوابط التي يفرضها البنك على استعمال الدفع الإكتروني هي بغرض تسهيل أعمالهم.					
10	القواعد القانونية المتعلقة بجرائم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني للأموال في البنك كافية.					
	3. مخاطر سلوكية					
11	تعتقد أنه لديك استعداد كاف لمواكبة التطور في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.					
12	تتوافر لديك المعرفة والخبرة بكيفية التعامل بالبطاقات البنكية والاستفادة من الخدمات التي توفرها.					
13	تفضل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أكثر من وسائل الدفع التقليدية.					
14	لديك نضج ووعي اتجاه استخدامك لوسائل الدفع الإلكتروني في معاملاتك المالية والتجارية.					
15	يعتبر حمل واستعمال البطاقات البنكية أكثر أمانا من حمل النقود عند السفر.					
16	يصعب تزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق سرقة البطاقات واستبدال بياناتها.					
	4. مخاطر تقليدية					
17	تتوافرالنقود(السيولة)على مستوى البنك وأجهزة الصراف الآلي بشكل دائم.					

18	لا يفرض البنك قيـودا على حجم المعاملات المالية الإلكترونيـة، مما لا يعيـق نشاطات الزبائن الشخصية والمهنيـــة.					
19	تشعر بالأمان على أموالك بالبنك، ولذا نادرا ما تلجأ للتحقق من حسابك المصرفي بشكل متكـــرر.					
20	المبالغ التي يقتطعها البنك مقابل العمليات المالية الإلكترونية التي يقوم بها الزبائن هي مبالغ بسيطة(عمولة البنـــك).					
21	تلبـي البطاقات الإلكترونية التي يوفـرها البنك للزبائن احتياجاتهـم المالـية للقيام بمعاملاتهـم الشخصية والتجاريـــة.					
22	استخـدام البطاقات الإئتمانيـة لا يوقع الزبائـن في فـخ الديـون والمصـروفات المبالغ فيهـــا.					
5. مخاطـــر الكـــوادر البشريـــة						
23	تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة استخدام وسـائل الدفـع الإلكترونـــي وإجراءات الحماية والأمـــن.					
24	يتحكم موظفي البنك في إجراءات ووسائل الحماية والأمن التي يطلبها الزبائن في معاملاتهم وسائل الدفع الإلكترونـــي.					
25	تجد المساعدة الكافية من موظفي البنك في كيفية إستخدام البطاقات الإئتمانية للبنك.					
26	تجد سهولة في فهم المعلومات التي يقدمها لك موظفي البنك حول وسائل الدفع الإلكترونـــي.					
27	يجيب موظفي البنك عن أي استفسارات متعلقة باستخـــدام البطاقات الإلكترونيـــة.					
28	توجد وسائل وإجراءات كافية لحماية حسابات ومعلومات الزبائن من استغلالها من طرف موظفـــي البنك.					

المحـــور الثالث: التجـــارة الإلكترونيـــة

رقم	العبـــــــــــــارات	أرفض بشدة	أرفض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
29	أعتقد أن القيام بشراء السلع والخدمات عن طريق الانترنت فكرة إيجابيـــة.					
30	يمكنك شراء السلع والخدمات المحلية باستخـدام البطاقـات التي يوفرها البنك لك ببساطة وسهولـــة.					
31	تستطيع الشراء من الأسـواق الخارجية باستخـدام بطاقات الدفع الإلكتروني التـــي يوفـــرها البنك لك.					

32	الشراء عبر الانترنت بواسطة البطاقات البنكية، يوفر لك تنوعاً أكبر في المنتجات والخدمـــــات.					
33	تستطيع دفع فواتير الكهرباء والهاتـــف وغيرها من الخدمات عبر البنك إلكترونيـــــا وعن بعد.					
34	زعتقد أن استخدامك للشراء عبر الإنترنت أكثر راحة وأقل وقتـــامن الشراء التقليدي.					
35	تكلفة شـــراء السلع والخدمات من الإنترنت أقـــل من تكلفة الشراء التقليديـــــة.					
36	يمكنك الحجز بسهولة بواسطة بطاقات البنك في الخطوط الجويـــة والفنـــادق.					
37	عند الشراء من الإنترنت، تتخـــوف من عدم الحصـــول على الخدمـــات أو السلع بعد دفع ثمنـــها.					
38	لا تتخوف من رداءة الخدمات والسلع عند الحصول عليها عن طريق الإنتـرنـــت.					
39	لا تتخوف من عدم إتمام طلب شراء الخدمات عبر الإنترنـــت،بسبب تعطل الربـــط Connexion.					
40	عند الشراء عبر الأنترنيت، لا تخشى التعرض للنصب والإحتيـــال					

شكـــــرا على تعاونكـــــم