

قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
20	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	الشكل 01
22	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات	الشكل 02
28	الشبكة النجمية	الشكل 03
28	الشبكة الدائرية أو الحلقية	الشكل 04
29	الشبكة الخطية	الشكل 05
42	نسبة البنوك حسب الحجم	الشكل 06
43	نسبة المواقع التبادلية من بين هذه البنوك و خطط البنوك	الشكل 07
48	طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية	الشكل 08
68	وصف لهيكل الشبكة بريد و المواصلات	الشكل 09
69	الخدمات التي تشتمل عليها شبكة البريد و المواصلات	الشكل 10
70	مخطط توضيحي لشبكة توزيع الانترنت لدى CERIST	الشكل 11
91	تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي .	الشكل 12

الفهرس :

مقدمة عامة :

الفصل الأول : التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالاتص 01

تمهيد الفصل .

- المبحث الأول : ماهية التجارة الإلكترونية ص 01
- المطلب الأول : نشأة و مفهوم التجارة الإلكترونية ص 01
- المطلب الثاني : العوامل التي أسهمت في ظهور التجارة الإلكترونية ص 06
- المطلب الثالث : مجالات و مراحل التجارة الإلكترونية ص 08
- المطلب الرابع : أشكال التجارة الإلكترونية ص 10
- المطلب الخامس : الخصائص الجوهرية للتجارة الإلكترونية ص 14
- المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ص 16
- المطلب الأول : لمحة تاريخية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ص 16
- المطلب الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ص 19
- المطلب الثالث : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ص 22
- المطلب الرابع : خصائص تكنولوجيا المعلومات ص 30
- المطلب الخامس : الآثار الايجابية و السلبية لتكنولوجيا المعلومات ص 32

خلاصة الفصل .

الفصل الثاني : العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإلكترونية . ص 34

تمهيد الفصل .

- المبحث الأول : أساسيات البنوك الإلكترونية ص 34
- المطلب الأول : نشأة و مفهوم البنوك الإلكترونية . ص 34
- المطلب الثاني : مزايا البنوك الإلكترونية ص 37
- المطلب الثالث : متطلبات البنوك الإلكترونية . ص 39
- المطلب الرابع : واقع البنوك الإلكترونية ص 41
- المطلب الخامس : مخاطر البنوك الإلكترونية و تحدياتها ص 41
- المبحث الثاني : العمليات المصرفية الإلكترونية ص 46
- المطلب الأول : طبيعة العمليات المصرفية في البنوك الإلكترونية ص 46
- المطلب الثاني : خصائص العمليات المصرفية الإلكترونية ص 49
- المطلب الثالث : أهمية المعاملات المصرفية الإلكترونية ص 52
- المطلب الرابع : العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك الإلكتروني و الأساليب الحديثة للدفع ص 55
- المطلب الخامس : حقائق حول العمليات المصرفية الإلكترونية و الشبكة ص 60
- المطلب الخامس : التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية الإلكترونية ص 63

خلاصة الفصل .

الفصل الثالث : واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ص 66

تمهيد الفصل .

المبحث الأول : التجارة الإلكترونية في الجزائر ص 66

المطلب الأول : البنية التحتية للإنترنت و التجارة الإلكترونية في الجزائر ص 66

المطلب الثاني : الاصلاح المصرفي لتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر..... ص 72

المطلب الثالث : واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر..... ص 76

المطلب الرابع : حلول و سبل استخدام التجارة الإلكترونية و مواطن الإهتمام بها ص 78

المطلب الخامس : انعكاسات اعتماد التجارة الإلكترونية على الإقتصاد الوطني و آفاقها المستقبلية .. ص 80

المبحث الثاني : الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ص 81

المطلب الأول : مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ص 81

المطلب الثاني: استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري ص 84

المطلب الثالث: أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر..... ص 86

المطلب الرابع : الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر ص 88

المطلب الخامس : الصيرفة على الخط في الجزائر ص 93

خلاصة الفصل .

الخاتمة .

مقدمة عامة :

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين و بداية القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق ، و ذلك نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و التي انعكست على كافة نواحي الحياة و قطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع البنوك التي أصبحت تعمل في بيئة أكثر تنافسية ، بحيث أصبحت أغلبية العقود و المعاملات تقوم بالوسائل الإلكترونية ، تبعا لما توفره الأنترنت كوسيلة سهلة فعالة و متوفرة للعموم ، و تتيح الحصول على المعلومات و حفظها و تبادلها دون أن تعترضها الحدود الجغرافية .

و لم يعد سوى الاعتراف بهذا العالم الجديد الذي يعتمد أسلوبا غير ورقي مرئيا و منقولا عبر شاشة الأنترنت ، و الذي يقوم على علم المعلوماتية و التكنولوجيا ، بحيث ساهم ذلك التقدم التكنولوجي الهائل في ظهور ما يعرف بالتجارة الإلكترونية و التي هي واحدة من المعايير الحديثة التي أخذت بالدخول في حياتنا اليومية .

حيث أنها أصبحت تستخدم في العديد من الأنشطة و ذلك من خلال بيع السلع و الخدمات عن طريق الكمبيوتر ، و تقديم طلبات عبر الأنترنت ، أي أن المستهلك يمكنه من منزله أو من المكتب أو من أي مكان آخر عن طريق جهاز الكمبيوتر تفحص المنتجات المعروضة و تقديم الطلبية و إبرام الصفقة كل هذا يتم بالكامل من جهاز كمبيوتر إلى آخر .

إلا أن هذا النوع الحديث من التجارة لا يمكن أن يتطور و أن يصل إلى المستوى المطلوب إلا بوجود عائم تمويلية حديثة تساهم في تنشيط هذه التجارة ، حيث تتجسد فيما يعرف بالبنوك الإلكترونية بمختلف أصنافها و مزاياها يمكن من خلالها التمييز بينها و بين البنوك التقليدية .

من هذا المنطلق و على ضوء ما تقدم تأتي هذه الدراسة المتواضعة التي تتلخص أهميتها في أن التجارة الإلكترونية تتسارع في الإنتشار و النماء بصورة مذهلة تكاد تكون السبيل الأساسي للمعاملات التجارية .

و من خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى السؤال الرئيسي التالي :

ما هو الدور الذي تلعبه البنوك الإلكترونية والكيفية التي تطور بها هذا النوع الحديث من التجارة عن بعد ؟؟؟ .

و من هذا السؤال تأتي الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي التجارة الإلكترونية ، خصائصها ، و العوامل التي أدت الى ظهورها ؟
- ماذا تعني البنوك الإلكترونية و ما العمليات المصرفية الإلكترونية التي تقوم بها ؟
- كيف تساهم البنوك الإلكترونية في عمليات التجارة الإلكترونية ؟
- ما أهمية الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ؟
- ما هو واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر ؟

و للإجابة عن هذه التساؤلات قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى ثلاثة فصول تناولنا في :

الفصل الأول :

التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات حيث تم التعرض إلى مختلف المفاهيم و التعاريف التي لها علاقة بالتجارة الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات .

الفصل الثاني :

العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإلكترونية حيث استعرضنا من خلال هذا الفصل مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالبنوك و ما تقدمه من خدمات .

الفصل الثالث :

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة الإلكترونية في الجزائر حيث تم إسقاط الجانب النظري على دخول الجزائر عالم الصيرفة و التجارة الإلكترونية .
و للإجابة عن إشكالية البحث حاولنا الإلمام بمختلف جوانب هذا الموضوع مستخدمين المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يقوم على جمع المعلومات و تحليلها .

الفصل الأول :

التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

خطة الفصل الأول

الفصل الأول : التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

تمهيد الفصل .

المبحث الأول : ماهية التجارة الإلكترونية

المطلب الأول : نشأة و مفهوم التجارة الإلكترونية

المطلب الثاني : العوامل التي أسهمت في ظهور التجارة الإلكترونية

المطلب الثالث : مجالات و مراحل التجارة الإلكترونية

المطلب الرابع : أشكال التجارة الإلكترونية

المطلب الخامس : الخصائص الجوهرية للتجارة الإلكترونية

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

المطلب الأول : لمحة تاريخية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

المطلب الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الثالث : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

المطلب الرابع : خصائص تكنولوجيا المعلومات

المطلب الخامس : الآثار الايجابية و السلبية لتكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل الأول

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

تمهيد الفصل الأول :

غيرت الإنترنت وجه عالم التجارة والأعمال ، و ساهمت في تحقيق الوجود الفعلي للتجارة الإلكترونية و التي تمثل واحدة من المتغيرات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة لتعبر عن الأنشطة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

كما أن الانتشار الواسع لاستعمالها أدى إلى ظهور تحولات هيكلية و تنظيمية في أغلب دول العالم ، و رغم أنها تطرح مشاكل تقنية خاصة بأمن المعلومات و سريتها إلا أنها تستعمل على إعادة النظر في العلاقات داخل المؤسسات و مع الشركاء خارجها و مع التجارة الإلكترونية ، وجد العالم نفسه أمام وسائل جد متطورة تتطلب القيام بتعديلات كبرى أي القيام بمعاملات تجارية من نوع آخر ، إذ أنها تستعمل على تغيير الطريقة التي

يعمل بها الاقتصاد ، كما أن الوظائف التقليدية للوسطاء ستبدل و ستطور منتجات و أسواق أخرى جديدة ما بين المؤسسات و المستهلكين و ستغير تنظيم العمل و ستنتشر قنوات جديدة للتوزيع كما أن الكفاءات و المؤهلات ستطلب تغيرات كبرى للتكيف مع هذه التطورات .
وهذا ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل.

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المبحث الأول : ماهية التجارة الإلكترونية

المطلب 01 : نشأة و مفهوم التجارة الإلكترونية

1- نشأتها :

إن أصل نشأة التجارة الإلكترونية من وراء المحيط الأطلنطي متمثلاً في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث بدأت الانترنت من أمريكا و انتشرت بعد ذلك في جميع أنحاء العالم فالتجارة الإلكترونية لم تنشأ بقرار أو تشريع بل ظهرت استجابة لمتطلبات السرعة في العملية التجارية ثم ظهرت بعد ذلك القوانين المنظمة لها .
والتجارة الإلكترونية لم تظهر فجأة بل كانت وليدة المراحل المختلفة التي مرت بها ثورة الاتصالات والمعلومات ، و نمو طبيعي لاستخدام الشبكات و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات العالمية المتوفرة في العالم و خصوصاً شبكة الإنترنت .

و قبل أن نتعرض لظهور التجارة الإلكترونية يجب أن نبين الهدف و الفكرة الرئيسية منها ، فالهدف من التجارة الإلكترونية هو " خلق مجتمع المعاملات اللاورقية إي إحلال دعائم إلكترونية محل الدعائم الورقية "وهو ما يعني الاستغناء عن التعامل بالمستندات الورقية التقليدية ليحل محلها المستند الإلكتروني بعد أن اكتشفت بعض سلبيات العمل بالمستندات الورقية ، و احتمال تأخير إجراءات الجمارك و تعرض البضاعة إلى خطر الفساد و التلف و أيضا قابلية محفوظات المستندات الورقية للتضخم و شغلها مزيدا من الغرف لحفظها بالإضافة إلى صعوبة تداولها .

و تهدف التجارة الإلكترونية أيضا إلى تحسين كفاءة العملية التجارية مع خفض التكاليف في توسع الأسواق ، كما تهدف أيضا إلى توفير المعلومات عن الأسعار و الأسواق فهي تعطي للمستهلك مساحة أكبر للاختيار و تخفيض السعر فهي في الواقع سوق عالمي يتم فيه تداول جميع السلع و المنتجات على شاشة الحاسب الآلي . (1) و لقد كان للثورة المعلوماتية أثرها البالغ على تغيير محل التجارة الدولية إذ مع التطورات التكنولوجية الناتجة عن ثورة المعلومات نجد أن التجارة الدولية لم تعد تنصب على المنتجات المادية ، بل نجد أن المنتجات الذهنية أصبحت تحتل مكانه بارزة في هذه التجارة كبرامج الكمبيوتر ، وبنوك المعلومات الإلكترونية "Banque de donnée" و الدوائر الصناعية ، و من هنا كان الاهتمام الدولي بحماية الملكية الفكرية سواء من جانب منظمة التجارة

(1) خالد ممدوح إبراهيم ، لوجيستيات التجارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008 ، ص 148 .

-01-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

العالمية (WTO) أو من خلال المنظمة العالمية للملكية الفكرية (WIPO) عن طريق متابعة تطبيق " اتفاقية تريبيس" والتي خصصت بابا مستقلا لحماية المنتجات الفكرية و خصوصا منتوجات المعلوماتية . و على ذلك فإن ما تقدمه التجارة الإلكترونية من فوائد و مميزات عديدة على المستوى الفردي و التجاري بشكل عام قد شجع الحكومات المختلفة في العالم على تبني هذا النظام و تشجيعه في الكثير من البلدان و ذلك للاستفادة من مزاياه لإنعاش اقتصادهم و المحافظة على صدارة بلادهم في السوق العالمية . (1)

2- مفهوم التجارة الإلكترونية :

التجارة الإلكترونية و تتكون من مقطعين الأول " التجارة " و تعبر عن " نشاط تجاري و اقتصادي معروف لدينا ، و يتم من خلاله تداول السلع و الخدمات وفقا لقواعد و نظم متبعة متفق عليها ، أما الثاني " الإلكترونية " و المقصود به هو القيام بأداء النشاط الاقتصادي التجاري باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

مثل شبكة الانترنت والشبكات والأساليب الالكترونية ، أو يعرف هذا المصطلح بكونه " مجموعة الهياكل اللازمة للتكنولوجيا و الشبكة المعلوماتية ، و الإتصالات عن بعد " . (2)

أي أن التجارة الالكترونية كمفهوم موحد و متكامل تمثل : " مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج و توزيع و تسويق و بيع المنتجات باستخدام الوسائل الإلكترونية . (3)

و هي " المعاملات التجارية التي يشارك فيها الأفراد و المؤسسات ، و تقوم عن معالجة و نقل المعطيات الإلكترونية ، البيانات الرقمية المختلفة بالاعتماد على الشبكات المفتوحة كالانترنت ، أو الشبكات المغلقة كالمنيتال، التي تسمح بالدخول إلى الشبكات المفتوحة " . (4)

و هي أيضا " نظم كل المبادلات ، العمليات ، و الصفقات التي يتم عقدها من خلال وسيلة إلكترونية ، أي أنها تغطي أنشطة إنتاج ، بيع و توزيع المنتجات عبر شبكات الإتصالات مثل الهاتف ، الفاكس ، الأترنت ، من خلال شبكة الويب (5) .

(1) خالد ممدوح إبراهيم ،مرجع سبق ذكره ، ص 148 .

(2) المكتبة الإلكترونية ندى ، 04/03/2011 www.nadaa.net .

(3) طارق عبد العال حماد ، التجارة الإلكترونية ، الدار الجامعية ، مصر ، 2003/2002 ص 36 .

(4) www.oecd.org .

(5) http:// www.cbe.org.eg اتحاد البنوك الالكترونية .

-02-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

و هي أيضا " نظام معلوماتي متكامل يتيح فرصة إنجاز العمليات التجارية التي تتم بين الأطراف ذات العلاقة باستخدام شبكات الاتصالات العالمية " . (1)

و بهذا لم يعد مفهوم التجارة الإلكترونية مقتصرًا على استخدام الوسائل الإلكترونية في عمليات الشراء و البيع ، و التسويات المالية ، بل تطور ليشمل دوائر أوسع بكثير بدأ بإجراء المفاوضات من خلال التبادل الإلكتروني للمعلومات ، و عليه يمكن تقسيم مفهوم التجارة الإلكترونية إلى ثلاث أقسام وهي :

- المفهوم الواسع : " هي كل نشاط تبادلي ينفذ أو يتم عن طريق شبكات ، يمنح قيم للمؤسسة ، و للموردين أو العملاء على حد سواء " .

- المفهوم المقيد : " و هي كل ما يغطي مجموع النشاطات التجارية التي تقود إلى بروز و ظهور العمليات المباشرة (كطلبات الشراء) " .

- **المفهوم الضيق** : " تنحصر التجارة الإلكترونية وفق هذا المفهوم في الصفقات الراهنة و الحالية و المنجزة مباشرة مع الدفع المباشر " .

3- تعريف التجارة الإلكترونية :

إن التطور السريع الذي طرأ على مفهوم التجارة الإلكترونية أدى إلى ظهور العديد من التعاريف ، و كل من هذه التعاريف تحاول النظر إلى التجارة الإلكترونية من منظور معين ، حيث لا يوجد تعريف موحد عالمياً بهذا الشأن ، و عليه من أجل الاقتراب من مفهوم التجارة الإلكترونية لابد من الإطلاع عن بعض و أهم التعاريف التي وردت حول التجارة الإلكترونية فنذكر منها :

1- " هي شكل من أشكال التبادل التجاري باستخدام شبكة الإتصالات بين الشركات بعضها البعض و بين الشركات و الإدارة العامة " .

2- " هي مزيج من التكنولوجيا و الخدمات للإسراع بأداء التبادل التجاري و إيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل الشركة و بين الشركة و الشركات الأخرى ، و الشركة و العملاء (بيع و شراء) " .

3- " هي عبارة عن بنية أساسية تكنولوجية تهدف إلى ضبط سلسلة الوسطاء استجابة لطلبات السوق و أداء الأعمال في الوقت المناسب " .

4- " هي نوع من تبادل الأعمال بتعامل أطرافه بطريقة أو وسيلة إلكترونية بدلاً من استخدامهم لوسائل مادية أخرى بما فيها الإتصال المباشر " . (2)

(1) محمد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية "المستقبل الواعد للأجيال القادمة" ، دار الثقافة ، عمان، الطبعة الأولى ، 2010، ص 16.

(2) رأفت رضوان ، عالم التجارة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، مصر ، 1999 ، ص 15 .

-03-

التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الفصل الأول

الاتصالات

5- " أنها عبارة عن عمليات تبادل باستخدام التبادل الإلكتروني للمستندات ، البريد الإلكتروني ، النشرات الإلكترونية ، الفاكس ، التحويلات الإلكترونية للأموال و كذلك كل الوسائط والوسائل الإلكترونية المتشابهة " .

6- " هي نوع من عمليات البيع و الشراء ما بين المستهلكين و المنتجين ، أو بين الشركات بعضهم بعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال " .

7- " هي استخدام تكنولوجيا المعلومات لإيجاد روابط فعالة بين الشركات في التجارة " .

8- " هي منهج حديث في الأعمال الموجهة إلى السلع و الخدمات و سرعة الأداء ، و يشمل استخدام شبكة الإتصالات في البحث و الاسترجاع للمعلومات لدعم اتخاذ قرار الأفراد و المنظمات " . (1)

9- " أنها عبارة عن إنتاج و ترويج و بيع و توزيع المنتجات من خلال شبكة الإتصالات " .

10- " أن التجارة الإلكترونية عبارة عن أداء العملية التجارية بين شركاء تجاريين و ذلك من خلال استخدام

تكنولوجيا المعلومات المتطورة من أجل رفع كفاءة و فعالية الأداء " . (2)

11- و يعرفها كذلك كاثرين لمان عن أنها " مصطلح مختصر لمجموعة مركبة من التكنولوجيا و البنى الأساسية والعمليات والمنتجات ، وهي تجمع معا صناعات كاملة ، و منتجين و مستخدمين و معلومات متبادلة ، و نشاطا اقتصاديا داخل سوق عالمية تسمى الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) " (3) .

12- و تعرف كذلك : " أنها عملية بيع و شراء و نقل أو تبادل المنتجات و غيرها من أنواع المعاملات التجارية التي تتم إلكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية سواء بين المنظمات بعضها مع البعض أو بين المنظمات و زبائها ، أو بين المنظمات و الجهات الحكومية " . (4)

(1) رأفت رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 16 .

(2) مهند سهاونة ، التجارة الإلكترونية و أثارها عن العمالة ، الجمعية العلمية الملكية ، الأردن، 2005 ، ص 74 .

(3) كاثرين ل. مان ، التجارة الإلكترونية العالمية ، القاهرة ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2003 ، ص 9 .

(4) محمد حسين الطائي ، مرجع سبق ذكره ، ص 18 .

-04-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

في ضوء العرض السابق لوجهات النظر المختلفة حول ما جاء من تعاريف عن التجارة الإلكترونية يمكن أن نخلص إلى تعريف يجمع بين التعاريف السابقة الذكر عن النحو التالي :

" التجارة الإلكترونية هي تنفيذ كل ما يتصل بعمليات بيع و شراء السلع والخدمات والمعلومات من خلال استخدام شبكة الأنترنت بالإضافة إلى الشبكات التجارية العالمية الأخرى " ، و يشمل ذلك :

- عملية توزيع و تسليم السلع و متابعة الإجراءات .
- سداد الالتزامات المالية و دفعها .
- إبرام العقود و عقد الصفقات .
- التفاوض و التفاعل بين البائع و المشتري .
- علاقات العملاء التي تدعم عمليات البيع و الشراء و خدمات ما بعد البيع .
- المعلومات عن السلع و البضائع و الخدمات .
- الإعلان عن السلع التي يشتريها الزبائن .

- تبادل البيانات الإلكترونية بما في ذلك التعاملات المصرفية .
- المراسلات الآلية المرتبطة بعمليات البيع و الشراء. (1)

(1) مهذ سهاونة ، مرجع سبق ذكره ، ص 74 .

-05-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المطلب 02 : العوامل التي أسهمت في ظهور التجارة الإلكترونية

هناك مجموعة من العوامل المهمة التي أسهمت في ظهور التجارة الإلكترونية منها :

1- الإبداع المتعدد :

مكنت التجارة الإلكترونية العديد من التعامل سوية و بسهولة أكبر ، بالشكل الذي سمحت للمنظمات الكبيرة أن تكون متاجر جامعة للمنتجات ، بدلا أن تكون مصنعة لها ، ومن ثم ظهور ما يطلق عليها المنظمات الافتراضية . كما أن تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية أسهم في تجسيد حقيقة أن المنظمة يمكنها الإبداع من خلال توحيد إبداعات منظمات متعددة ، و من ثم إيجاد منتجات جديدة ، و يشير الإبداع المتعدد إلى استخدام الأفضل من خلال استغلال نقاط القوة لمنظمات متعددة ، بالشكل الذي يجعل كل المنظمات رابحة في سلسلة القيمة . إن استخدام التكنولوجيا لربط منظمات متعددة في مشروع افتراضي واحد يوفر للمنظمات القدرة عن عمل ما يجب عمله بشكل أفضل و الحصول على الأعمال الأخرى الضرورية من خارج المنظمة ، و في هذه الحالة فإن الاستعانة بالمنظمات من الخارج لا تعني فقدان المنظمة للمنافع ، بل على العكس من ذلك تعني تقليص التكاليف .

2- قوى الزبون :

اقترن توسع التجارة الإلكترونية بتأثير العديد من قوى الزبون و التي تمثلت في التغييرات في العادات ، التسويق الفوري ، التغييرات التكنولوجية ، الاقتصاديات الشفافة لسوق الأنترنت ، لقد أصبح ما يسمى التسويق المقاس ، والذي يعرف أيضا بالتسويق المستهدف أكثر أهمية مع استمرارية زيادة عدد المنتجات المتاحة أمام الزبائن ، و مع توظيف المعلومات المستقاة من الزبائن أنفسهم ، و في ظل استخدام التجارة الإلكترونية لأدوات بسيطة (مثل البريد الإلكتروني) للإعلان و الترويج الموجهين لزبائن محددين . (1)

3- القوى التكنولوجية :

سهلت التكنولوجيا إمكانية دمج الصورة مع الصوت مع الحركة في إطار ما يصطلح عليها "الوسائط المتعددة " و أتاحها للزبون بسهولة و يسر ، الأمر الذي وضع العديد من الصناعات مثل : الإتصالات ، الطباعة و النشر ، التسلية و غيرها تحت ضغط مزدوج هما ضغط المنافسة و ضغط التعاون ، خاصة في ظل تزايد الرغبة لدى الزبائن بالتسوق من محطة واحدة و ميسرة لمحتوى الويب ، و يعني إعداد المحتوى استخدام أدوات النشر و

(1) محمد حسين الطائي ، مرجع سبق ذكره ، ص 18 .

-06-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

الطباعة و عرض المعلومات و المتمثلة بالوجهة الأمامية و التي تستخدم لتغذية قواعد البيانات و مستودعات البيانات المتشابكة مع بعض ، يضاف إلى ذلك فقد سهلت المعلومات تكامل أنشطة المنظمة مع أنشطة المنظمات الأخرى و من ثم سهولة توزيع البيانات و تحسين القرارات الفردية و الجماعية إلى جانب تعزيز فرص الوصول إلى المعلومات و تقليص تكلفة الحصول عليها .

4- القوى الاقتصادية :

تعاني المنظمات من وطأت الضغط الكبير في محاولة تخفيض التكاليف و البقاء في دائرة المنافسة الشديدة ، و توفر التجارة الإلكترونية الفرصة لإدارات المنظمات لتقليص تكلفة كل معاملة و توفر الآلية لزيادة دقة المعاملات الإلكترونية مع المجهزين ، كما تسهل التجارة الإلكترونية المشاركة الفعلية بالمعلومات و الإعلان بالتكلفة الأدنى لكل زبون إلى جانب توفير بدائل خدمة الزبون للمراكز ، توفير القدرة للمنظمات الصغيرة للحصول على مزايا اقتصاديات الحجم مثل التكامل الخارجي مع شركاء الأعمال من خلال إتمام عمليات تحويل البيانات ، و أخير فإن الطلب على منتجات عالية الجودة و بأسعار متدنية إلى جانب السرعة في تلبية هذا الطلب سوف يحفز أغلب المنظمات نحو اعتماد بعض أشكال التجارة الإلكترونية و اعتماد أعمال جديدة لم تكن معروفة سابقا . (1)

(1) محمد حسين الطائي ، نفس المرجع السابق ، ص 19 .

-07-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

المطلب 03 : مجالات و مراحل التجارة الإلكترونية

1- مجالات التجارة الإلكترونية :

- **التعاملات التجارية** : كنظام التبادل التجاري بين الشركات حيث يتم عرض قوائم إلكترونية للمنتجات ، و القيام بمختلف مراحل التبادل ، و دعم نظم الدفع كتبادل المستندات ، و التأمين و خدمات ما بعد البيع .
- **تجارة التجزئة** : كالكتب والمجلات ، حيث يتم البحث فيها عن اسم الكاتب و المحتوى و السعر ، و يتم الدفع إلكترونياً ، و التسليم من خلال الناشر .
- **التسويق** : و يمثل عمليات الإعلان ، و التوزيع و النشر بالطرق الإلكترونية كقيام شركات النشر بعرض إصداراتها من الجرائد و المجلات الإلكترونية .
- **التصميمات الهندسية** : حيث يمكن الاشتراك في تصميم المنتج الجديد من خلال مجموعة عمل ، دون تواجد أفرادها في مكان واحد ، و مثال ذلك تكوين شركة " فورد " لفريق عمل يوجد أعضائه في أربعة أماكن مختلفة ، و يعملون على تصميم محرك جديد .
- **الخدمات المتخصصة** : كالخدمات القانونية الهندسية ، و الإدارية ، الطبية و المالية كقيام البنوك بتقديم معلومات عن الحسابات أو البورصات .
- **التجارة الدولية** : تتميز التجارة الإلكترونية بالقدرة على تجاوز الحدود و العوائق المختلفة ، مما يجعلها ذات طبيعة عالمية ، وهو ما يتطلب مجهودات تبذل على الصعيد العالمي لتخطيها . (1)

* تصنيف مجالات التجارة الإلكترونية من خلال طبيعة المعاملات .

● **الشركة للشركة** : وهو البيع و الشراء ما بين الشركات ، وأغلب معاملات التجارة الإلكترونية تصنف في هذه الخانة ، وفي مجملها ، هي أنظمة المعلومات ما بين المنظمات ، و تعاملات الأسواق الإلكترونية ما بين الشركات .

● **الشركة للمستهلك** : وهو بيع المنتجات و الخدمات من الشركات للمستهلك ، و تعاملاتها من خلال بيع التجزئة للمستهلك ، شركة أمازون و بيعها الكتب للمستهلك .

● **المستهلك للمستهلك** : في هذه الخانة فإن المستهلك يبيع لمستهلك آخر بصورة مباشرة ، و الأمثلة تشمل عندما يقوم مستهلكا ما بوضع إعلانات في موقعه على الأنترنت ، من أجل بيع الأغراض الشخصية أو الخبرات و أيضا هناك مجال المزادات على الأنترنت مثل " EBAY " . (2)

(1) عبد السلام دمي ، قمة تونس 2005 ، آفاق جديدة لكسب رهان المعرفة ، مجلة الأفكار الإلكترونية ، ص 41 .

(2) المكتبة الإلكترونية ندى ، مرجع سبق ذكره .

-08-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

● **المستهلك للشركة** : هذه الخانة تظم الأفراد اللذين يبيعون منتجات أو خدمات للشركات .

● **تجارة إلكترونية غير ربحية** : الكثير من الشركات غير الربحية مثل : المؤسسات الدينية و الاجتماعية تستعمل أنواع مختلفة من التجارة الإلكترونية من أجل خفض تكاليف إدارة المؤسسة أو لتحسينها ، و خدمة الزبائن .

● **التجارة الإلكترونية ما بين المؤسسات** : هذه الخانة تشمل جميع النشاطات الداخلية للمؤسسة ، و التي غالبا ما تتم على الشبكة الداخلية للمؤسسة ، و التي تشمل تبادل الخدمات أو المنتجات أو المعلومات ، و هذه النشاطات تمتد من بيع منتجات الشركات إلى الموظفين إي النشاطات التي تهدف إلى الحد من كلفة إدارة المؤسسة و تدريب العاملين باستخدام الشبكات (1) .

2 - مراحل التجارة الإلكترونية :

تتم عمليات التجارة الإلكترونية عبر ثلاث مراحل :

1-2- **مرحلة العرض** : و هي أول خطوات التفاعل الإلكتروني بين الطرفين ، و يتم خلالها تعريف المستهلك بالمنتج المطلوب شراءه ، حيث يقوم البائع بالترويج لسلعة اعتمادا على الوسائل الإلكترونية المختلفة التي تسهل الإعلان و تجعله أكثر وضوحا و إقناعا للمستهلكين لها .

2-2- **مرحلة القبول** : تمثل هذه المرحلة التقاء العرض بالطلب ، و توصل الطرفين إلى عقد الاتفاق ، فيصدر المشتري قراره بالشراء إلكترونيا ، و يصاحب الأمر بالشراء إصدار أمر بالدفع الذي يتم باستخدام النقود الرقمية و يكون مشروطا بالتسليم .

3-2- **مرحلة التنفيذ :** وتشمل هذه المرحلة تنفيذ بعض الالتزامات القابلة ، حيث يقوم المنتج بإعادة السلعة حتى تكون صالحة للتسليم بالشكل المتفق عليه مع ضرورة مراعات جميع جوانب ، و شروط العقد ، خاصة العامل الزمني ، يتم تنفيذ الأمر بالدفع من قبل المشتري أو بنكه ، و يتم في الأخير التسليم الفعلي للسلعة محل الاتفاق ، و يختلف باختلاف جوانب الاتفاق من جهة كما تحكمه طبيعة السلعة من جهة أخرى ، إذ يمكن تسليم بعض أنواع السلع مباشرة ، أي إلكترونياً من خلال شبكة الانترنت ، وهذا بالنسبة للسلع غير المادية ، الموسيقى و برامج الحاسوب ، الخدمات الإعلامية ، الجرائد المجالات الإلكترونية، المالية ، القانونية ، و الحكومية ، بينما يتم تسليم السلع المادية باليد أو بالبريد أو عن طريق مندوب المبيعات (2) .

(1) www.nadaa.net مرجع سبق ذكره .

(2) عبد السلام دمي ، مرجع سبق ذكره ص 42 .

-09-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

المطلب 04 : أشكال التجارة الإلكترونية

إن التجارة الإلكترونية يمكن أن ينظر إليها على أنها مفهوم متعدد الأبعاد و يمكن أن تتم من خلال ستة أشكال و لعل أهمها التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال و مستهلك نتناولها على النحو التالي :

1- أنواع التجارة الإلكترونية :

1-1- التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية (Business to Business) و يرمز لها بالرمز (B2B) :

ويقصد بهذا النوع أن تتم المعاملات التجارية بين المنشآت التجارية بعضها البعض ، باستخدام شبكة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات و هذا الشكل هو أكثر التجارة الإلكترونية شيوعاً في الوقت الحالي سواء داخل الدولة أو بين الدول و بعضها و يستخدم بهدف خفض التكاليف و زيادة الكفاءة للعملية التجارية و زيادة أو تحقيق معدل أعلى من الأرباح .

1-2- التجارة الإلكترونية بين منشأة تجارية و مستهلك (Business to Costoner) ويرمز لها بالرمز (B2C) :

و هذا الشكل أنتشر بشكل كبير و يستخدم من قبل العميل لشراء المنتجات و الخدمات عن طريق الويب (Web) حيث أصبح هناك ما يسمى المراكز التجارية على الأنترنت (Shopping Malls) أو المراكز الافتراضية (Vitual Malls) و هي تقدم كافة أنواع السلع و الخدمات و يستخدم هذا الشكل من قبل المنشأة التجارية للوصول إلى أسواق جديدة .

1-3- الإدارة الإلكترونية بين منشأة تجارية و الإدارة الحكومية (Business to Administration) :

و هي تغطي ، جميع التعاملات التي تتم بين وحدات الأعمال و الإدارات الحكومية مثل : ما تقوم به الو.م.أ و كندا من عرض الإجراءات و اللوائح و النماذج على الأنترنت بحيث تستطيع الشركات أن تتطلع عليها بطريقة إلكترونية . و أن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونيا دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي.

4-1- التجارة الإلكترونية من المستهلكين و الإدارة الحكومية (Administration to Costomer) :

بدأ هذا الشكل في الإنتشار في الآونة الأخيرة في كثير من الدول و مثال ذلك دفع الضرائب إلكترونيا كما في ماليزيا . (1)

1-5- التجارة الإلكترونية من مستهلك إلى مستهلك (Costomer to Costomer) و يرمز لها (C2C) :

و قد ظهر هذا الشكل مع ذبوع استخدام الانترنت فظهور التقنيات الحديثة الخاصة بشبكة الانترنت و النوع الرئيسي لهذا الشكل هو المعاملات بين المستهلكين عن طريق الرق الإلكتروني (Electronic Bay) حيث يقوم المستهلك بتقديم البضائع إلى المزاد فيستطيع المستهلكون الآخرون أن يزايد و أعلى الثمن ،

(1) خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 159 .

-10-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

و يقوم الرف الإلكتروني بالخدمة كوسيط حيث يجعل من الممكن للعملاء أن يضعوا بضائعهم للبيع على الموقع الإلكتروني الخاص بالرف الإلكتروني (E Bay) و هذا الشكل يهدد التجارة الإلكترونية التي تتم بين وحدة الأعمال و المستهلك .

6-1- يرى جانب من الفقه الأمريكي أن هناك شكلا سادسا للتجارة الإلكترونية وهو التجارة الإلكترونية البيئية داخل المنظمة الواحدة (Intra-organisational -e- commerce) و يشمل ذلك المنظمات العالمية التي تستخدم تكنولوجيا الإلكترونيات للاتصال بين فروعها أو أقسامها أو الشركات التابعة لها .

2- أدوات التجارة الإلكترونية :

للتجارة الإلكترونية أدوات نذكر منها :

2-1- الأدوات الخاصة بنظم الدفع الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية للأموال Electronic Funds Transfer (EFT) و التحويلات المالية ، Interbank Transfers و البطاقات الممغنطة كالبطاقة الذكية Smart Card و بطاقات الموندكس Mondex و الحافظة الإلكترونية E-urallet و النقود الرقمية Digital Money و النقود الإلكترونية cyber cash و أدوات الدفع الإلكترونية .

2-2- الأدوات الخاصة بتبادل الأعمال ، و هي تبادل المستندات إلكترونيا (EDI) و البريد الإلكتروني E-mail

و التعاقدات الإلكترونية Electronic Contracting .

3- فوائد التجارة الإلكترونية :

توفر التجارة الإلكترونية العديد من الفوائد للشركات ، و المستهلكين و المجتمع ومن أبرز هذه المنافع نذكر ما يلي :

3-1- الفوائد التي تجنيها الشركات من التجارة الإلكترونية :

- التجارة الإلكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي و عالمي ، فمع القليل من التكاليف فإن بوسع إي شركة إيجاد مستهلكين أكثر و مزودين أفضل و شركاء أكثر ملائمة و بصورة سريعة و سهلة .
- التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف إنشاء و معالجة و توزيع و حفظ و استرجاع المعلومات الورقية .
- التجارة الإلكترونية تسمح بخفض المخزون عن طريق استعمال عملية السحب ، ففي نظام السحب فإن العملية تبدأ بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك و تزويد المستهلك بطلبه من خلال التصنيع الوتقي المناسب كما أن عملية السحب هذه تسمح بتصنيع المنتج أو الخدمة ، وفقا لمتطلبات المشتري وهذا يعطي الشركة أفضلية تجارية على منافسيها . (1)

(1) خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 160 .

-11-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

- التجارة الإلكترونية تخفض الفترة الزمنية ما بين دفع الأموال و الحصول على المنتجات و الخدمات .
- التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف الإتصالات السلكية و اللاسلكية فالإنترنت أرخص بكثير من شبكات القيمة المضافة .
- تتخذ التجارة على الأنترنت أشكال عديدة فالعديد من الشركات العالمية لها مواقع على شبكة الويب WWW بحيث تستخدم صفحاتها لبيع منتجاتها للجمهور، من ناحية أخرى فإن المنشآت الصغيرة التي لا يمكنها أن تتحمل التكاليف العالية لأنظمة تبادل المعلومات إلكترونيا .
- تلجأ كذلك إلى إنشاء موقع على شبكة المعلومات الدولية من خلال إقامة وحدة ويب خادم و صفحة رئيسية على شبكة الانترنت و من خلالهما يمكن لها التعامل مع العملاء المرتقبين و الموردين و غيرهم على مستوى العالم و في هذا الشأن يمكن أن توجد الأنماط التالية لتنفيذ التجارة على الانترنت .

3-2- الفوائد التي يجنيها المستهلكين من التجارة الإلكترونية :

- 3-2-1- توفير الوقت : فالتجارة الإلكترونية تعطي الخيار للمستهلك بأن يتسوق أو ينهي معاملته في 24 ساعة ، و في أي يوم من السنة و من أي مكان من على سطح الأرض ، كما أنه باستطاعة الزبائن الحصول على المعلومات اللازمة ، خلال ثوان أو دقائق عن طريق التجارة الإلكترونية و في المقابل يستغرق الأمر أيام و أسابيع من أجل الحصول على رد إن قمت بطلب المعلومات من موقع ملموس .

3-2-2- حرية الاختيار: تقدم التجارة الإلكترونية الكثير من الخيارات للمستهلك بسبب قابلية الوصول إلى منتجات و شركات لم تكن متوفرة بالقرب من المستهلك .

3-2-3- خفض الأسعار : غالبا ما تكون التجارة الإلكترونية من أرخص الأماكن للتسوق ، لأن البائع يستطيع أن يتسوق في الكثير من المواقع على الانترنت ، و مقارنة بضائع كل شركة مع أخرى بسهولة ، و لذلك في آخر الأمر سيتمكن من أن يحصل على أفضل عرض ، في حين فإن الأمر أصعب إذا استلزم الأمر زيارة كل موقع جغرافي فقط من أجل مقارنة بضائع كل شركة بأخرى .

3-2-4- توفير الجهد : في بعض الحالات و خصوصا مع المنتجات الرقمية مثل : الكتاب الإلكتروني ، فإن التجارة الإلكترونية تمكن المشتري من إرسال البضاعة بسرعة و بسهولة إلى البائع .

3-2-5- تبادل الخبرات : فالتجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات و الخدمات ، عبر المجتمعات الإلكترونية كالمندديات مثلا . (1)

(1) خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 162

-12-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

3-3- الفوائد التي يجنيها المجتمع من التجارة الإلكترونية :

- التجارة الإلكترونية تسمح للفرد أن يعمل في منزله ، و تقلل الوقت المتاح للتسوق مما يعني ازدحام أقل في الشوارع ، و بالتالي خفض نسبة تلوث الهواء .
- إن التجارة الإلكترونية تسمح لبعض البضائع أن تباع بأسعار زهيدة ، و بذلك يستطيع الأفراد الذين دخلهم المادي ليس بالرفيع ، شراء هذه البضائع مما يعني رفع مستوى المعيشة للفرد ككل .
- التجارة الإلكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في دول العالم الثالث أن يمتلكوا منتجات أو خدمات غير متوفرة في بلدانهم الأصلية ، مثل تسهيل الحصول على شهادات جامعية عبر الأنترنت .
- التجارة الإلكترونية تسير توزيع الخدمات العامة مثل الصحة و التعليم و الخدمات الاجتماعية بسعر منخفض و بكفاءة أعلى .

الاتصالات

المطلب 05 : الخصائص الجوهرية للتجارة الإلكترونية

تتميز التجارة الإلكترونية ، بعدد من الخصائص التي تختلف فيها و تتميز عن التجارة التقليدية حيث تتميز التجارة الإلكترونية بسرعة و سهولة الاتصالات و إمكانية و إبرام الصفقات التجارية الإلكترونية بين الأطراف المتعددة في مجالات التجارة و الخدمات و المعاملات المالية و النقدية مما يوفر الوقت و التكلفة ، كما تسهل الحصول على المعلومات اللازمة للوصول إلى الأسواق و تعتمد التجارة الإلكترونية و بشكل أساسي على شبكات الاتصالات و المعلومات و التي من أهمها الأنترنت و من أهم الخصائص الرئيسية للتجارة الإلكترونية ما يلي :

1- إخفاء الوثائق الورقية في المعاملات التجارية : إذ أن كافة الإجراءات و المراسلات بين طرفي المعاملات تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق ، وهو ما يتفق مع الغرض من التجارة الإلكترونية و خلق مجتمع المعاملات اللاورقية و بالتالي سوف تحل الدعائم الإلكترونية محل الدعائم الورقية، وهكذا تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح لكلا الطرفين في حالة نشوء أي نزاع بينهما .

2- عدم إمكانية تحديد هوية المتعاقدين : تتيح شبكة الأنترنت للمنشآت التجارية إدارة معاملاتها التجارية بكفاءة من أي مكان في العالم، ولكن قد يترتب على هذا الانفصال المكاني بين أطراف التعاملات التجارية الإلكترونية

عدم معرفتهم بكافة المعلومات الأساسية عن بعضهم البعض كما هو الحال في التعاملات التجارية التقليدية ، حيث لا يعرف أي منهما درجة يسر الآخر و فيما إذا كان ميسر أو معسر و إذا بلغ سن الرشد أم ناقص الأهلية.

3- تسليم المنتجات إلكترونياً : أتاحت شبكة الأنترنت إمكانية تسليم المنتجات إلكترونياً أي التسليم المعنوي للمنتجات مثل : برامج الحاسب ، التسجيلات الموسيقية ، أفلام الفيديو ، الكتب ، الأبحاث و التقارير الإلكترونية إلى جانب بعض الخدمات مثل الاستشارات الطبية أو الهندسية و هو ما يخلق تحدياً أمام السلطات المختصة حيث لا يوجد حتى الآن آليات متفق عليها لإخضاع المنتجات الرقمية للجمارك أو الضرائب إذا قد يستغل البائعون ذلك للتهرب من سداد الجمارك و الضرائب بعدم تسجيل هذه التعاملات في الدفاتر المحاسبية الرسمية .

4- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة : في عقود التجارة الإلكترونية لا يكون هناك مجلس للعقد بالمعنى التقليدي فقد يكون البائع في مكان و المشتري في مكان يبعد عنه بآلاف الأميال ، و قد يختلف التوقيت الزمني أيضاً بين مكاني البائع و المشتري . (1)

(1) خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سبق ذكره ص 150

-14-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

و قد يغيب العنصر البشري تماماً و تقوم أجهزة الكمبيوتر بالتراسل فيما بينها وهو ما يعرف بالتعاقد بالوكيل الإلكتروني ، وهو ما دفع البعض إلى القول أن التجارة الإلكترونية لها تأثير سلبي على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد نتيجة غياب العلاقات الحميمة بين المتعاقدين .

5- وجود الوسيط الإلكتروني : الوسيط الإلكتروني بين طرفي التعاقد هو جهاز الكمبيوتر و المتصل بشبكة الاتصالات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة إلكترونياً لكل من الطرفين المتعاقدين في ذات اللحظة رغم انفصالهم مكانياً ، و عادة ما تصل الرسالة الإلكترونية في ذات اللحظة إلى الطرف الآخر ، إلا أن يكون قد حدث عطل في الشبكة فقد لا تصل الرسالة أو تصل مغلوطة أو غير مقروءة ، و هنا قد تثار مسؤولية مقدم خدمة الأنترنت ، عن عدم وصول الرسالة أو وصولها متأخرة أو وصولها في الميعاد لكن يوجد بها غلط أو تحريف .

6- السرعة في إنجاز الصفقات التجارية : تساهم التجارة الإلكترونية بشكل فعال في إتمام العمليات التجارية بين الطرفين على وجه السرعة إذ تتم الصفقات التجارية دون الحاجة لانتقال الطرفين و التقائهما في مكان معين و في ذلك توفير للوقت و الجهد و المال .

7- التفاعل الجماعي بين عدة أطراف : بمعنى أنه يستطيع أحد أطراف المعاملة إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت و دون الحاجة إلى إعادة إرسالها في كل مرة و في هذا المجال توفر شبكة

الأنترنت إمكانيات بلا حدود للتفاعل الجمعي بين فرد و مجموعة و هو شيء غير مسبوق في أي أداة تفاعلية سابقة .

-15-

الفصل الأول
التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المبحث الثاني : أساسيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المطلب 01 : لمحة تاريخية عن تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات

شهدت فترة الخمسينات من القرن العشرين صراعا محتدما ، عرف بالحرب الباردة إذ كان الإتحاد السوفيتي (وقتها) متقدما عن الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الفضاء ، و أطلق عام 1957 قمره الصناعي "سبوتنيك" فساد الاعتقاد أن الولايات المتحدة الأمريكية ، ستكون أول من يتعرض لهجوم نووي في حالة نشوب حرب نووية ، مما جعل الحكومة الأمريكية تفكر في مواجهة هذا الرعب الذي أحاط بها ، فدعمت برنامج الفضاء ، الذي كان تابعا لوزارة الدفاع آنذاك بمبالغ ضخمة و أنشأت هذه الأخيرة في ذات العام 1957 فرعا عسكريا لها يسمى " أربا " " ARPA : Advanced Research project Agency " أي " وكالة مشاريع البحث المتقدمة التي كان من بين أهدافها حماية أنظمة الإتصال الأمريكية في حالة هجوم نووي " .

كما أسند لهذه الوكالة الكثير من مهام البحوث الخاصة بعلم الفضاء و تطوير دراسات العسكرية ، لكن سرعان ما تم فصل برنامج الفضاء تحت وصاية " وكالة الفضاء الأمريكي " " NAZA " عام 1958 مما سمح لوكالة أربا "

ARPA " بالتفرغ للأبحاث الأساسية في الإعلام الآلي ، محاولة الاستفاد من الدعم المالي السابق الذي وضع بحوزتها .

في 02 سبتمبر 1969 قام الباحثون Stephen crocker و Vinton Cerf من جامعة كاليفورنيا لوس أنجلوس (UCLA) اللذان انظم إليهما البروفيسور len klein Rock بتشغيل شبكة تجريبية من خلال بناء شبكة الحواسيب مكونة من أربعة عقد تربط بين مجموعة كاليفورنيا لوس أنجلوس (UCLA) وجامعة كاليفورنيا سانتا بربارا (UCSB) و معهد ستانفورد للأبحاث (SRI) وجامعة يوتا (UTAH) ، وبذلك أمكن إرسال أولى البيانات من حاسوب إلى حاسوب آخر باستخدام كابل طوله 4.5 متر ، و فيما بعد ربطت هذه الشبكة بشبكة طاقتها 50 ألف وحدة ثنائية / ثانية (50 Kb/S) و أطلق على هذه الشبكة تسمية (ARPANET) .

في عام 1972 تم إعداد أول برنامج البريد الإلكتروني بواسطة Ray Tomlison شركة (BBN : BOTT Beranek) and NeWman) وتم تغيير اسم (ARPA) إلى (DARPA : Defanse advanced projects Agency) حيث كانت شبكة (ARPA) تستخدم بروتوكول التحكم في الشبكات (Ncp : Net work control protocol) لنقل البيانات بين الحواسيب عن نفس الشبكة . (1)

(1) حناشي توفيق ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قالمة ، 2010 ، ص 31 .

-16-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

في عام 1973 تم تطوير بروتوكول التشفير المعروف بـ (Tcp / Ip) (transmission control protocol / Internet Protocol) من طرف مجموعة من الباحثين تحت قيادة Vinton Cerf من معهد SRI و Bob kahn من شبكة (DARPA) ، وهذا بغية تحقيق الاتصال بين العديد من شبكات الحواسيب ، و تم خلال هذه السنة إطلاق تسمية الأنترنت في البحث المقدم البروتوكول (TCP/IP) من طرف هذين الباحثين .

في عام 1976 طور الدكتور Robert.M.Metcalf شبكة الأثر ETHERNET و التي سمحت المحورية بنقل البيانات بسرعة فائقة ، و كان ذلك بمثابة نقطة تحول هامة في تطوير الشبكات المحلية (LANS) .

في عام 1979 تم تطوير شبكة تابعة لمجموعة الأخبار (USENET) (Deccntrlires News Group SNet work) بواسطة Steve bellovin و المبرمج jimellis و Tom Truscott ثم تم تطوير شبكة (BITNET Because It's Time Network) من طرف شركة IBM التي توفر بإمكانية تخزين المعلومات تم إرسالها ، و تم إستخدامها في البريد الإلكتروني وخدمة اللوائح (List serve) .

في عام 1981 طورت مؤسسة العلوم الوطنية (NSF : National science Foundation) شبكة بعمود فقري تحت اسم Csent بقوة (56 kb/S) ، و ذلك دون اللجوء إلى شبكة (ARPANET) و طور Vition Cerf خطة للربط بين هذه الشبكة و شبكة (ARPANET) .

في عام 1983 تم تكوين مجلس تنشيط الأنترنت ، ثم في عام 1984 تم تقسيم شبكة (ARPANET) إلى شبكة عسكرية (MILNET) و (AR PANET) حيث تخدم الأولى الاحتياجات العسكرية و تدعم الثانية الأبحاث المتقدمة ، و استمرت وزارة الدفاع الأمريكية (DOD) (Département of Defense) في تدعيم الشبكتين .
في عام 1986 تم تكوين فريق التنفيذ الهندسي لشبكة الأنترنت (IETF) (Force the internet Engineering Task) ليؤدي الدعم الفني للمتعاقدين مع الشبكة و شبكة البيانات الخاصة الأمريكية بالدفاع و النظام الأساسي لبوابات الدخول إلى شبكة الأنترنت .

في عام 1987 تم دمج شبكتي (BITNET) و (CSNET) لتصبحا الأساس لشبكة التعليم و الأبحاث .
في عام 1990 طور (Tim Bernes lee) في تحقيق ضمن شبكة CERN (Le centre Européen de Recherches) : Nu cleaires نظام Hypertexte من أجل ضمان توصيل جيد للمعلومات إلى أعضاء لجنة فيزياء الطاقة العالية العالمية ، ضمن مجموعة من القواعد التي تتحكم في الملفات المكتبية المكونة من نصوص أو صور أو أصوات أو فيديو و التي يتم تخزينها في الحواسيب المؤلفة للأنترنت . (1)

(1) حناشي توفيق ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 33 ، 34 .

-17-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

في عام 1992 تم اعتماد تشكيل لجنة الانترنت (Internet Society) و تم إعلان الشبكة العنكبوتية العالمية (www.word wideweb) بواسطة (CERN).

في عام 1993 تم تطوير أسلوب اتصال بياني للمستفيد من WWW من طرف Mark Anderson من جامعة (Illinois) يعرف بإسم (Mosaic For x) الفسيفساء التي أتاحت لأصحاب لحواسيب الشخصية برمجيات التصفح بكل سهولة و يسر ، متنقلين من ملف إلى آخر عبر الأنترنت كما تم خلال هذه السنة تكوين لجنة Internic من طرف (NSF) لتوفير خدمات محددة على الأنترنت مثل : الفهرسة و خدمات قواعد البيانات من طرف الشركة و خدمات التسجيل من طرف شركة حلول الشبكة (NSI) .

وخدمات المعلومات من طرف شركة General Atonic .

في عام 1994 تم الانتقال بالأنترنت من مجرد أداة و أسلوب لتشغيل الحواسيب عن بعد إلى طريق سريع يمكن تبادل المعلومات عن نطاق عالمي حيث تمت مضاعفة قوة شبكة (NSF) ، و تمت إضافة الآلاف من الحواسيب الجديدة إلى شبكة الأنترنت كما قدمت شركة إمكانية الطلب من صفحة الأنترنت و تم فتح أول بنك رقمي (Cyberbank) .

في عام 1995 أعلنت (NSF) أنه ابتداء من 30 أبريل من تلك السنة لن تسمح بالاتصال المباشر مع شبكة (NSF) و تعاقدت مع أربعة شركات تقدم الخدمة على أن تقوم هذه الشركات ببيع إمكانية التوصيل إلى الشركات و

المؤسسات و المجموعات حيث تم تحديد ذلك بتكلفة 50 دولار للمنظمات (Org) و استثنى من ذلك التعليم (edu) و الحكومة (gov) التي استمر دعمها من (NSF) .
ومنذ 1996 حتى الآن فإن غالبية الحركة عن الأنترنت تتم عن طريق مقدمي خدمة الأنترنت المستقلة (ISP : Internet service providers) كما أن سرعة البث تضاعفت و زاد عدد الحواسيب المربوطة على نطاق عالمي .

-18-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

المطلب 02 : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

وصفت هذه التكنولوجيا في أول ظهور لها عن أنها التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصالات ، (NTIC) ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لأن صفة الحدائة ستتقادم بعد سنوات و ستظهر أحدث منها ، على اعتبار أن بريق الحدائة التكنولوجية يتسم بالحركية باستمرار ، لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) و حاليا ظهرت تسمية مختصرة أكثر تداولها هي تكنولوجيا المعلومات (TI) .

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (TIC) ، انتشر هذا المصطلح عبر كافة أنحاء العالم ، و الذي اقترن بعنصر و ثورة و مجتمع المعلومات ، و رغم كثرة استخدامه من طرف المتخصصين و الباحثين إلا أنه لم يلقى إجماعا حول مفهومه ، خاصة و نحن نحيا في عصر يتميز بالتجديد و السرعة و التغيير .
و فيما يلي نستعرض بعض التعريفات لرفع الغموض و اللبس عن هذا المصطلح .

1- تكنولوجيا المعلومات : هي التكنولوجيا التي تركز على استخدام المعلومات في أداء العمل و تتمثل في المعدات (Hardware) و البرمجيات (Soft ware) و الشبكات و قواعد البيانات و غيرها .

و تعرف كذلك " بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل نقل و تخزين المعلومات في شكل إلكتروني ، و تشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلي ووسائل الاتصال و شبكات الربط و أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات " .

هي كذلك " مجالات المعرفة العلمية و التكنولوجيا و الهندسة و الأساليب الإدارية المستخدمة في تناول و معالجة المعلومات و تطبيقاتها ، أنها تفاعل الحسابات الآلية و الأجهزة مع الإنسان و مشاركتها في الأمور الاجتماعية و الاقتصادية ". (1)

و تعرف أيضا : " تكنولوجيا المعلومات هي نموذج تقني اقتصادي جديد ، تؤثر على تسيير و مراقبة أنظمة الإنتاج و الخدمات في الاقتصاد ، يعتمد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعمقة في ميدان الحواسيب الإلكترونية هندسة البرمجيات ، أنظمة المراقبة و الاتصالات البعيدة ، مما سمح من تخفيض تكاليف التخزين ، المعالجة ، توزيع و تبادل المعلومات بشكل كبير جدا . (2)

(1) حمزة بعلي تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كمدخل إستراتيجي لإدارة المعرفة " دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة " ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قلمة ، 2010 ، ص 21 .

(2) كريمة بن صالح ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية " دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال ، موبيليس " رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قلمة 2010 ، ص 16

-19-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

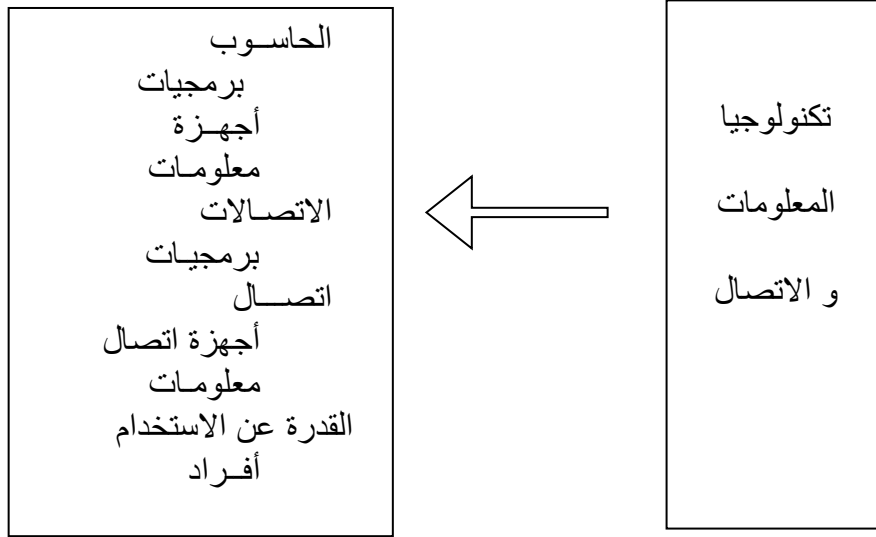
و تعرف كذلك عن أنها المعالجة الآلية للمعلومات و الصفة الرقمية للمعلومات هي التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة و هذه المعلومة يمكن أن تخزن ، تعالج ، ترسل و تستعاد من طرف أجهزة معلوماتية أخرى من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة ، و توزيعها على أشكال مختلفة .

يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة و التي عرفت بثورة الإتصالات ، كانت العامل الأساسي الذي أعطى ثورة المعلومات بعدها العالمي من خلال شبكات الاتصال العالمية ، و بناءا عليه فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الإتصال فقد جمع بينهما النظام الرقمي و النتيجة الراهنة لثورة المعلومات هي اندماج تقنياتها المختلفة مع وسائل الإتصال من أجل مزيد من التسيير على المستخدمين من الجمهور ، مما أدى إلى ظهور مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

تكنولوجيا المعلومات هي مجموع الوسائل المستخدمة لإنتاج و استغلال و توزيع المعلومات بكل أشكالها و على اختلاف أنواعها ، المكتوب ، المسموع و المرئي و تعد نظم و تكنولوجيا المعلومات اليوم تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المنظمات في الماضي فلا يوجد جانب من جوانب عمل المنظمة لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات و هي تتعلق إذا بالتقنيات التي تسمح بإنتاج المعلومة (نعني بإنتاج المعلومة جمعها تخزينها معالجتها و توزيعها) . (1)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تلخيص مفهوم تكنولوجيا المعلومات في الشكل الموالي :

الشكل رقم 01 : مفهوم تكنولوجيا المعلومات



المصدر : كريمة بن صالح دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية " دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال ، موبيليس " رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قالمة 2010 ، ص 16

(1) كريمة بن صالح ، مرجع سبق ذكره ص 17 .

-20-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

2- تكنولوجيا الاتصالات :

لا يمكن الوقوف عند تعريف محدد لعبارة تكنولوجيا الإتصالات، رغم ذبوع استخدامها ، يمكن تعريفها عن أنها : " تلك الوسائل و الأجهزة و المعدات التي تستخدم في توصيل و نقل رسالة تتضمن عن معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أو مكتوبة " .

بعبارة أخرى هي " مجموعة الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة و معالجتها و تخزينها و استرجاعها و طباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صورة أو فيديو و ذلك باستخدام الحاسوب " (1)

و يقصد بها أيضا : " الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج و التشغيل الكهرومغناطيسي (الكاست الصوتي و الفيديو) واسطوانات الليزر و البث الإذاعي والتلفزيوني الذي توج باستخدام الشبكات الفضائية و شبكات الميكروويف و الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب و تقنياته

" . (2)

(1) كريمة بن صالح ، مرجع سبق ذكره ص 25 .

(2) (04/04/2011) html WWW.Smodal-700b.com/elin-34 -

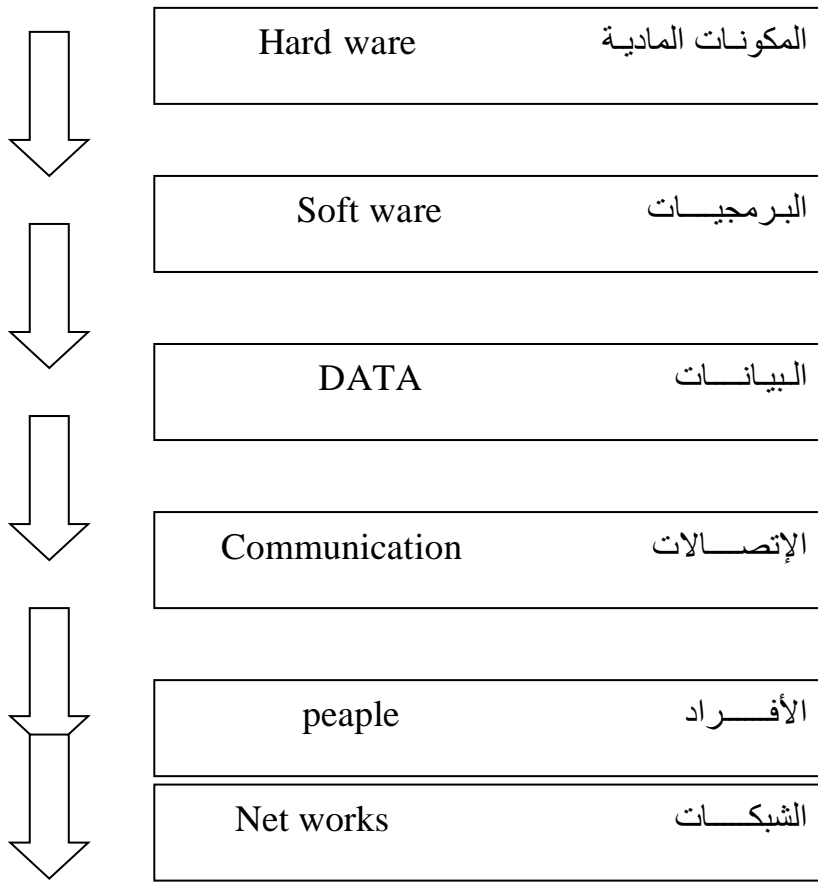
-21-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

المطلب 03 : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الشكل رقم 02 : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال



المصدر : ايمان فاضل السمراي ، هيثم محمد الزغبي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 2004 ، ص 120 .

تتأثر كفاءة و فعالية نظام المعلومات بطبيعة مكونات التكنولوجيا المستخدمة و القدرة على إدارتها و تشغيلها و تتكون بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي :

1- المكونات المادية (الحاسوب) Le Hard ware :

هو الوسيلة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و ذلك من خلال قدراته العالية من إدخال و معالجة البيانات و المعلومات ، و القدرة على تخزينها و استرجاعها ، مما يؤدي إلى تبسيط الأعمال . (1)

(1) ايمان فاضل السمراي ، هيثم محمد الزغبي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 2004 ، ص 120 .

-22-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

و هو كذلك عبارة عن آلة إلكترونية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها ، و يستطيع حفظ المعلومات و استرجاعها كليا أو جزئيا كلما طلب منه ذلك ، و يتميز الحاسوب بقدرته الهائلة على الحفظ و سرعته المذهلة في المعالجة و سهولة التعامل معه ، و تتمثل المكونات المادية أو الأجهزة عموما في ثلاث وحدات أساسية و هي :

1-1- وحدة المعالجة المركزية : تتكون هذه الوحدة من الوحدة الأم (La carte mère) و المعالج

(Processeur) الذي يعتبر عقل الكمبيوتر حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية و المنطقية ، إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية (Mémoire centrale) التي تكمن وظيفتها في تخزين تعليمات البرامج و المعطيات قيد المعالجة.

1-2- اللواحق (Périphériques) : تتضمن وحدات إدخال و وحدات إخراج .

1-2-1- وحدات إدخال : هي حلقة الوصل بين الحاسوب و بين المستخدم ، وهي المسؤولة عن إدخال التعليمات المطلوب تنفيذها و المعطيات المطلوب معالجتها إلى الوحدة المركزية ، و من أهم هذه الأجهزة لوحة المفاتيح ، الفأرة ، الميكروفون ، الماسح الضوئي .

1-2-2- وحدات الإخراج : تتمثل في الأجهزة التي تقوم بنقل نتائج المعالجة من الوحدة المركزية للحاسوب إلى المستخدم ، و من أهمها شاشة الحاسوب (L'écran) ، الطابعة ، و المخرجات الصوتية .

1-3- الذاكرات الثانوية (Les Mémoire auxiliaires) : كما تعلم أن الذاكرة الحية (La ram) تفقد المعلومات

الموجودة بها مباشرة بعد توقف الحاسوب لأي سبب فمن المهم إذن استعمال الذاكرة تسمح بحفظ المعلومات بصفة دائمة هذه الذاكرات الثانوية أو الخارجية و هي تطور كبير أهمها :

1-3-1- القرص الصلب (Le disque dur) : يتميز بقدرته على تخزين حجم كبير من المعلومات سواء البيانات

(نص ، صورة ، صوت ...) أو البرامج ، يكون القرص الصلب على العموم مثبت في وحدة التشغيل المركزية و لقد نشأت الأقراص الصلبة في بداية الثمانينات .

1-3-2-القرص المضغوط (CD-ROM) : و هو يقرأ الذاكرة فقط ، و هو وسيلة لتخزين المعطيات المتنوعة (نص ، صوت ، صورة ، فيديو) و عن عكس القرص الصلب المرن من المستحيل تغيير المعطيات التي سجلت فيه ، ما يشكل ميزة لحماية المعلومات المخزنة متى إي إضافات غير ملائمة .

1-3-3- القرص المتغير بالبصمة ((Digital Vert Satille Disc (DVD) : أن حجم (DVD) مماثل لحجم (CD) و لكن قدرته عن التخزين مضاعفة بسبع مرات أو أكثر وبإمكانه تسجيل المعطيات على كل وجه من وجهيه و استعمل خاصة لتسجيل الأفلام ، و هو مثل الـ (CD) لا يمكن إعادة تسجيله . (1)

(1) إيمان فاضل السمراي ، هيثم محمد الزغبي ، مرجع سبق ذكره ، ص 28 .

-23-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

2- البرمجيات " Le Soft ware " :

2-1- مفهوم البرمجيات : هي مجموعة من التعليمات الموضوعة حسب المهام التي سيتم تنفيذها ، و التي يخزنها الحاسوب مع المعطيات و تكون وحدة القيادة قادرة عن فهمها .

و يمكن أن نعرفها أيضا أنها " مجموعة من الأوامر و التعليمات المعدة من قبل الإنسان و التي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين " . (1)

2-2- أنواع البرمجيات :

2-2-1- برمجيات التشغيل : هي برامج عامة ، مرتبطة بنظام التشغيل تمثل مجموعة من برامج الحاسوب ، تدير موارد الحاسوب ، و تسيطر عن وحدة المعالجة المركزية و معداتها الملحقة بها ، و تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجهزة المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية و للسيطرة عن تدفق المعلومات و اختزانها في الذاكرة الرئيسية عند تلقي أداء المعالجة و تنفيذ أوامر محددة وهي البيئة الغير الملموسة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ أوامر وإجراء مختلف التطبيقات ، ومن أشهرها (WINDOWS) و (MS-DOS) .

2-2-2- برمجيات التطبيقات : هي البرمجيات التي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه ، و هي عبارة عن أوامر و تعليمات لتنفيذ مهام معينة في تخصص ما ، أو موضوع مثل ما يخص الإدارة و العلوم الهندسية و الطلب و الفنون و غيرها .

و هي مجموعة من البرامج تعمل على إنجاز واجبات محددة أو وظائف لإدارة أعمال مطلوبة من قبل المستخدم ، مثل برامج التخزين و برامج الرواتب ، و برامج معالج الكلمات (2) .

3- الاتصالات Communications :

تعرف الإتصالات بأنها التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات التي تساند الإتصالات من خلال استخدام الأجهزة و البرمجيات والكوادر المتخصصة ، ووسائل الإتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات منفردة وتشمل الإتصالات لأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف ، المايكروويف الأقمار الصناعية ، و تعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى أهم شبكات الاتصال العالمية .

(1) ايمان فاضل السمراني ، هيثم محمد الزغبي ، مرجع سبق ذكره ، ص 87،88 .

(2) عبد ستار العلي ، و آخرون ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن الطبعة الثانية ، 2009 ، ص 220

-24-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

3-1- أنواع الإتصالات السلكية :

* الأسلاك النحاسية الاعتيادية : التي تعتبر من وسائل الجيل القديم ، محدودة التحميل و المقاومة .
* خطوط الكابل : هي حزمة من الأسلاك المفصولة و المعزولة عن بعضها ، توضع ضمن غلاف واحد ، و على الرغم من تأمين طاقة نقل جيدة من الخطوط الهاتفية إلا أنها عرضة للتشويه و الضجيج ، وهي لازالت تستخدم .
* الكابل المحوري : هي وسيلة سلكية أفضل من سابقتها ، يشتمل عن عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض بعوازل خاصة ، ومن الممكن استخدامه لنقل كميات كبيرة من المعلومات و تأدية خدمات اتصالية في نطاقات ترددات مختلفة .

* كابلات الألياف الضوئية أو البصرية : هي عبارة عن ألياف زجاجية بسمك شعرة إنسان محفوظة بغطاء بلاستيكي في العادة ، يمكنها حمل إشارات ضوئية تنتجها الأجهزة الليزرية و بسرعة نقل تبلغ بحدود 2 مليار رمزي ثنائي (Bit) في الثانية ، وهي بحدود (10) مرات أكبر من الكابلات المحورية المذكورة سابقا . (1)

3-2- وسائل الإتصال اللاسلكية :

- الموجات الدقيقة أو المايكروويف الأرض : هي عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق تردد واسع لذا فإنها تتميز بالسعة و السرعة الفائقة في حمل و نقل معلومات (2) .

و يستخدم هذا النوع أبراج هوائيات مثبتة على أماكن مرتفعة ، متباعدة عن بعضها البعض بمسافات تقدر بـ 50 كلم .

- الأقمار الصناعية :تستخدم الأقمار الصناعية محطات أرضية لبث و توزيع و التقاط البيانات و المعلومات الصوتية و المرئية عبر الأثير أو عبر الفضاء ، و هي من حيث السعة و السرعة تتفوق على جميع الوسائط الأخرى .

- (1) عماد عبد الوهاب الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان،الأردن 2004 ،ص102
- (2) علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، الأرن ، 2005 ، ص 30

-25-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

4- البيانات (Data) :

تشير إلى الأشياء ، النشاطات و المبادلات التي يتم تسجيلها و تخزينها و لكنها تبقى غير مرئية بحيث لا تصلح لتوصيل إلى معنى معين و تخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحث يسهل الحصول عليها و استرجاعها ، و يمكن أن نأخذ البيانات عدة أشكال أهمها : (1)

- البيانات العددية الهجائية : و التي تتكون من أرقام و حروف مثل المعاملات التجارية .
- البيانات النصية : التي تستعمل في الإتصالات الكتابية .
- البيانات البيانية : التي تتمثل في الصور و الأشكال البيانية و ما شابهها .

5- الأفراد :

هم اللذين يقومون بإدارة و تشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين و مستخدمين نهائين للنظام ، و يكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة و تشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية عن نحو كبير ، و كذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ، و يمكن تصنيفهم إلى :

- المتخصصون : من محللين و مصممي النظم ، المبرمجين ، متخصصو تشغيل الأجهزة و صيانتها و المتخصصون في تقنيات الاتصالات ، و هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .
- الإداريون : يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع ، هندسين، كتبة الحسابات ، مدراء و مستهلكين) .

6- الشبكات :

1-6 - مفهوم شبكة المعلومات:

هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات ، المعدات و الأشياء الملموسة بصورة عامة ، المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات الإتصال ، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة ، تعبر عن ارتباط مجموعة من أجهزة الحاسوب فيما بينها بوسائل اتصال سلكية أو اللاسلكية .

شبكات الحاسوب هي مجموعة من الحواسيب تنظم معا و تربط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة و نقل و تبادل المعلومات فيما بينهم . (2)

(1) نجم عبد الله الحمدي و آخرون ، نظم المعلومات الإدارية ، مدخل معاصر ، دار وائل ، عمان ، الأردن ، 2004 ، ص 24 .

(2) علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 22 .

-26-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

2-6- أنواع الشبكات :

2-6-1- من حيث التغطية الجغرافية : تقسم إلى :

* **الشبكة المحلية** : هي التي تربط بين عدة حواسيب قد تصل إلى 1000 حاسوب ، ينتمون إلى نفس المؤسسة في منظمة جغرافية صغيرة لا تتعدى بعض مئات الأمتار ، و يطلق عليها الشبكة الصغيرة (LAN). (1)

* **الشبكة الإقليمية** : هي المكونة من شبكتين محليتين أو أكثر ، تكون مساحتها بحدود 40 كلم هذا النوع من الشبكات تستخدمه المؤسسات متعددة التواجد جغرافيا ، لربط مختلف وحداتها شبكيا لتشكيل ما يسمى بشبكة الانترنت و تدعى أحيانا بالشبكة الإقليمية ، فالشبكة (MAN) تقوم بإرسال الصوت أو البيانات ، و قد تكون موصولة في بعض الأحيان بشبكة تلفزيون سلكية .

* **الشبكة الواسعة** : مثل شبكة الأنترنت ، و تطلق تسمية شبكات المنطقة الواسعة على منطقة شبكات الاتصالات السلكية و اللاسلكية التي تغطي منطقة جغرافية كبيرة ، و تتألف من عدد من المناطق المحلية المترابطة معا لتشكيل شبكة اتصالات واسعة النطاق ، و في هذه الحالة تصبح الخطوط الهاتفية ممر ضيق لنقل البيانات و بالتالي الشبكة العالمية تعمل بواسطة أجهزة و يمكن تعريفها على أنها عبارة عن مجموعة من الشبكات المحلية مربوطة فيما بينها بواسطة رواقات .

2-6-2- من حيث طريقة التشبيك :

تعددت أنواع الشبكات منذ بداية ظهورها و اتخذت أشكالا و مميزات مخلفة ، هذا التنوع ناتج عن تطور العلوم في مجال الحاسوب و كذلك التطور في التكنولوجيا و هذه الشبكات هي :

* **الشبكة النجمية** : هي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال و قد سميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة ، حيث يكون الحاسوب المركزي في الوسط و الحواسيب الأخرى مرتبطة به ، و تشمل على حاسوب مضيف رئيسي مرتبط بعدد من الحواسيب الأصغر ، و كل أنواع الإتصال ينبغي أن تمر من خلال الحاسوب

المضيف ، و من مزايا هذا النوع سهولة تراسل البيانات ، و تعديلها ، و تحديثها بسبب كون مثل تلك البيانات موجودة في جهاز مركزي واحد ، كما أن تعطل أحد الحواسيب لا يضر بالشبكة . (2)

(1) علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 22 .

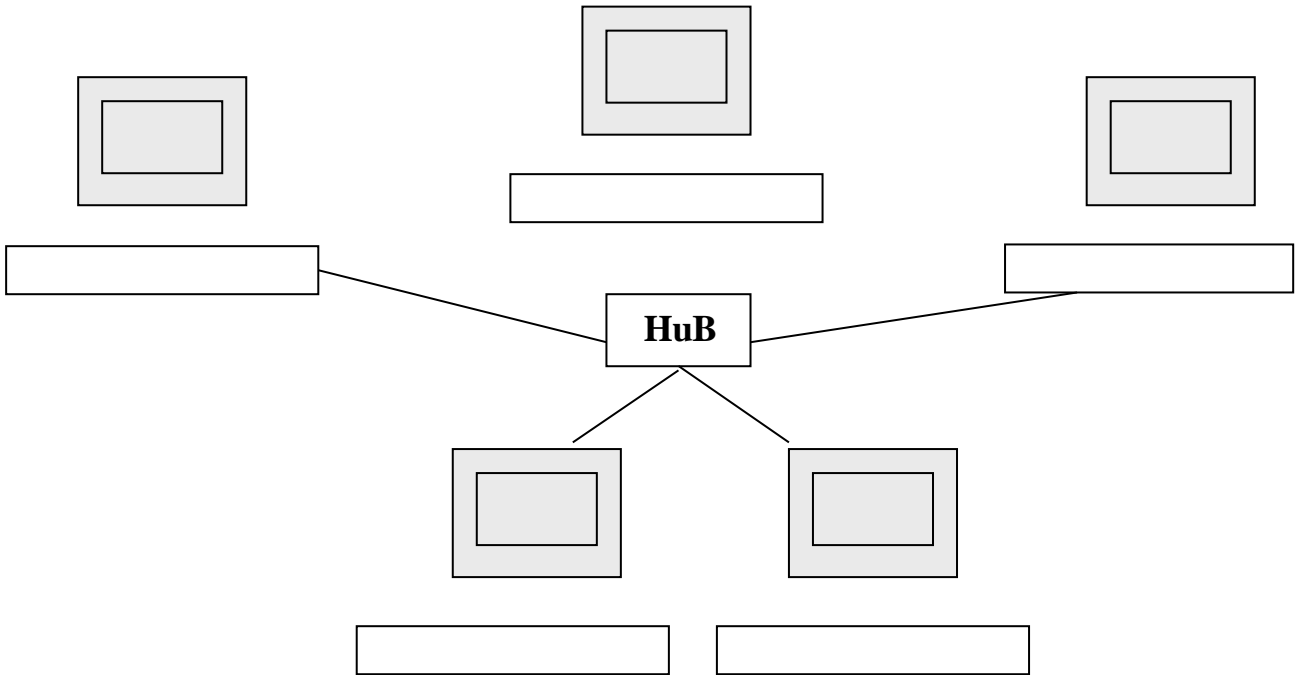
(2) عبد الستار العلي ، و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 236 .

-27-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

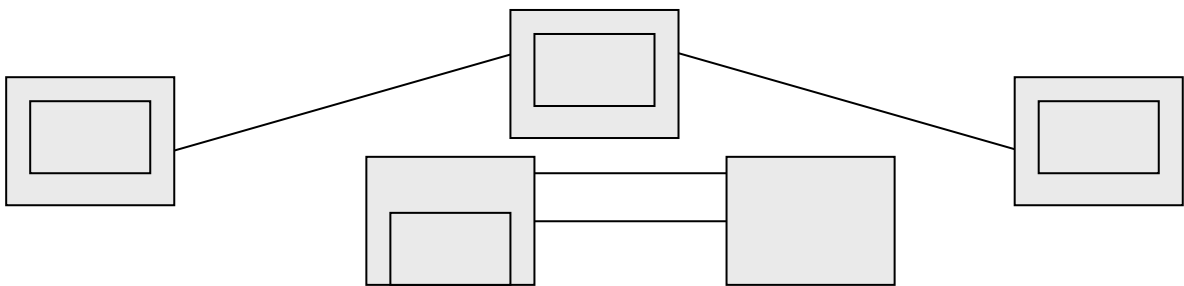
الشكل رقم 03 : الشبكة النجمية

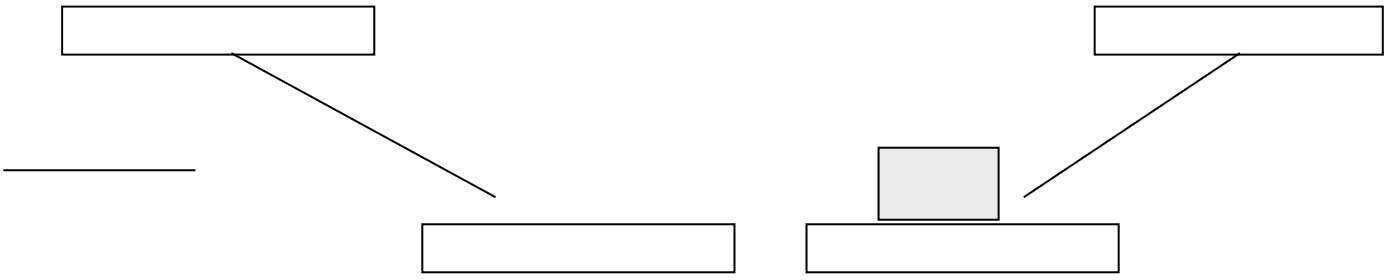


المصدر : علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر، 2005، ص 31 .

*الشبكة الحلقية أو الدائرية : تتصل فيها الحواسيب معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي و قد يكون الإتصال في الشبكة الحلقية في اتجاه واحد حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في هذا الاتجاه ، و من أهم مزايا هذا النوع هو تمتعه بدرجة عالية من الوثوقية فتتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة إضافة إلى قابليتها للتوسع و إضافة

أجهزة جديدة إليها . (1) الشكل رقم 04 : الشبكة الدائرية





المصدر : علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية ، دار وائل النشر، 2005، ص 32

(1) - عبد الستار العلي ، و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 234 .

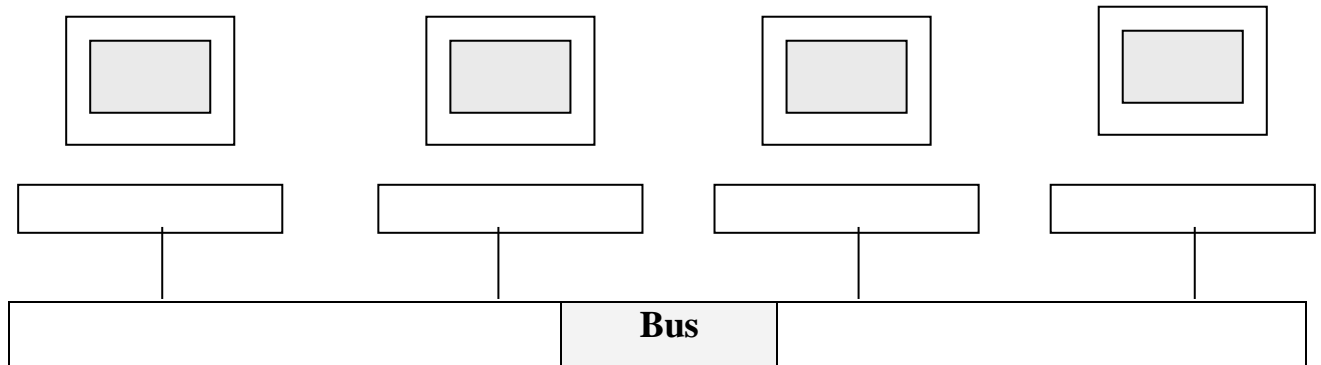
-28-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

* الشبكة الخطية : في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة و محطاتها بواسطة كابل اتصال خطي مفتوح الطرف و مزدوج الاتجاه ، وهذا النوع شائع في المناطق المحلية (LAN'S) حيث يسير الكابل الذي يربط حواسيب هذا النوع من الشبكات ، في البناية أو المجتمع ، ثم ترتبط العقد المختلفة للحواسيب بهذا الكابل ، و يكون شكلها كحركة سير الباص (Bus) و الحواسيب المشاركة عن طرفي خط سيره ، ومنه مزايا هذا النوع هي إمكانية إضافة مشاركين جدد و الانسحاب منها ، لا يؤثر عن أداء الشبكة . (1)

الشكل رقم 05 : الشبكة الخطية



المصدر : علاء عبد الرزاق محمد سالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية ، دار وائل النشر 2005 ص 32 .

(1) عبد الستار العلي ، و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 235 .

-29-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المطلب 04 : خصائص ومميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

- انطلاقاً من التعاريف السابقة نستنتج عدة خصائص لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تجعلها تتمتع بقدرات فائقة و تأثيرات كبيرة في شتى المجالات و تتلخص هذه المميزات في النقاط التالية :
- **التفاعلية** : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص و باقي الجماعات ، و بإدخال مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل المشاركين بدلا من المصادر ، الممارسة الثنائية ، التبادل .
 - **اللاتزامنية** : تعني بذلك استقبال الرسالة (Le message) في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين في الإتصال غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه ، ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل و دون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية .
 - **اللاجماهيرية** : تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد ، أو من جهة واحدة إلى مجموعات ، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة .
 - **قابلية التحرك أو التحويل** : و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
 - **قابلية التوصيل** : تعني قابلية الربط بين أجهزة الإتصال المختلفة الصنع ، و ذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة .

- الشبوع و الإنتشار : هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنظامها .
- اللامركزية : هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت عن مستوى العالم بأكمله . (1)

(1) كريمة بن صالح ، مرجع سبق ذكره ، ص 30 .

-30-

التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الفصل الأول

الاتصالات

- العالمية والكونية : هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و متعددة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ، و هي تسمح لرأس المال بأن يتحقق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية .
- السرعة : معالجة المعلومات معناها تحويلها عن طريق عمليات مختلفة وجعلها دقيقة وصالحة للاستعمال في أغراض مختلفة ، هذه العمليات تؤديها تكنولوجيا المعلومات بسرعة لا يمكن مقارنتها ، بتلك التي يقوم بها الإنسان بالإضافة للقدرة الهائلة للتخزين ، هذه هي أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، التي شهدتها نهاية القرن العشرين و بداية القرن الواحد و العشرين من خلال التعميق المكثف للثروة العلمية و التكنولوجية في جوانبها المتعددة و أهمها المعلوماتية ، و أحدثت هذه التطورات بانطلاقة جديدة في البلدان الأكثر تصنيعا ، حيث أن هذه النهضة كان محركها الرئيسي هذه التكنولوجيات .

المطلب 05 : آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص ، بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب ، و هذا ما سيتجلى لنا من خلال الحديث عن الآثار الإيجابية و السلبية لاستخدامها .

1- الآثار الإيجابية :

* أول تأثير لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال هو على المستوى الاجتماعي ، فكل تطوير في التكنولوجيا يدل على حتمية تغيير المجتمع و نظارته إذ يقول روبرت سالمون و إمانوال أرناد " أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافقه جو من التحضر الجديد "

* مساعدة الشركات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية ، و التقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة و هياكل تنظيمية جديدة لتصميم المنظمات .

* التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة ، لوجود شبكة اتصالات وسيطة بين الشركات ، و هذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل و الإقامة .

* تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال ، من خلال وضع ترتيبات و إجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي .

* تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر ، من خلال وسائل إلكترونية غالبا ما تكون الأنترنت مما يحقق الميزة التنافسية ، و تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ، و تحسين العلاقات مع الموردين (1) .

* تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة و أخذ قرارات أحسن صنف إلى ذلك :

- توفير المعلومات الدقيقة و الحديثة ، يدعم اتخاذ القرار .

- تدعيم خدمات أفضل للموظفين ، و المراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم .
- القضاء على هدر الوقت و الجهد و الموارد .
- تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء و التزوير .

(1) شاهر أحمد نصر ، عصر المعلوماتية ، على الخط www.rezgar.com ، 2011/04/19 .

-32-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

2- الآثار السلبية :

- قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكن تلخيصها فيما يلي :
- * استمرار وجود التفاوت الاجتماعي و المعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة ، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين من عالم ثورة المعلومات فأصبحنا نسمح بالفجوة الرقمية .
 - * تأثير شبكة الانترنت على الأطفال و نشأتهم ، بل و على الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الانترنت و الانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه ، و الكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية و عصبية عليهم .
 - * يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول و المجتمعات ، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي الحروب المعلوماتية ، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي الجرائم المعلوماتية .
 - * مسألة حقوق المؤلف و الناشر إذ تزداد عمليات النسخ و التقليد .
 - * تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية .
 - * سمحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بظهور النقود الإلكترونية و التي تمثل تهديدا للسيادة النقدية .
 - * في الكثير من الأحيان تكون تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مفيدة بالنسبة للمنظمات التي تستخدمها ، كما يؤدي ذلك إلى زيادة معدلات البطالة . (1)

(1) شاهر أحمد نصر ، مرجع سبق ذكره .

-33-

الفصل الأول التجارة الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات

خلاصة الفصل الأول :

ومن خلال ما تقدم يمكن القول بأن التجارة الإلكترونية تعد منهج حديث في الأعمال خلافاً لأنواع السابقة للتجارة، والتي لعبت فيها الانترنت دوراً كبيراً ، فقد استفاد كل من الشركات و الزبائن من هذه التجارة ، التي سهلت عمليات التبادل ، إلا أنها لا تخلو من مشاكل و عيوب تعيق تطورها بالرغم من ذلك فإن هناك جهوداً رامية لتذليل هذه المعوقات ، التي من شأنها الحد من تطور مجال التجارة الإلكترونية .

و لكي تتطور التجارة الإلكترونية ، و تنمو بشكل مقبولاً ، فلا بد من وجود مصادر تمويل ، تسيير و تسهل مهام هذا النوع من التجارة ، الشيء الذي أدى إلى ظهور نوع جديد من البنوك ألا وهو " البنوك الإلكترونية " وهو ما سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني .

الفصل الثاني:
العمليات المصرفية الإلكترونية
في البنوك الإلكترونية

خطة الفصل الثاني :

العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإلكترونية .

تمهيد الفصل .

المبحث الأول : أساسيات البنوك الإلكترونية .

المطلب 01 : نشأة ومفهوم البنوك الإلكترونية .

المطلب 02 : مزايا البنوك الإلكترونية

المطلب 03 : متطلبات البنوك الإلكترونية .

المطلب 04 : واقع البنوك الإلكترونية .

المطلب 05 : مخاطر البنوك الإلكترونية و تحدياتها .

المبحث الثاني :

المطلب 01 : طبيعة العمليات المصرفية في البنوك الإلكترونية .

المطلب 02 : خصائص العمليات المصرفية الإلكترونية .

المطلب 03 : أهمية المعاملات المصرفية الإلكترونية .

المطلب 04 : العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك الإلكتروني و الأساليب الحديثة للدفع .

المطلب 05 : حقائق حول العمليات المصرفية الإلكترونية و الشبكة .

الصعوبات التي تواجه العمليات المصرفية إلا و التحديات القانونية لها .

خلاصة الفصل .

البنوك الالكترونية

تمهيد الفصل الثاني :

تشهد دول العالم المتقدم ثورة متتابة في العمل المصرفي ، إذ تم الانتقال من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات و النقود المعدنية و الورقية إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الالكترونية ، وظهرت أنواع جديدة من النقود هي النقود الالكترونية ، و كذلك البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية ، وقد تم إضافة أبعاد جديدة للعمل المصرفي مثل العمل على مدار 24 ساعة و يوميا بدون توقف والامتداد إلى كل مكان و بدون تكلفة كبيرة وبدون الحاجة إلى الانتقال إلى العميل أو انتقال العميل إلى البنك عبر أنظمة اتصال فائقة الكثافة ، وتخطي كافة الحواجز و القيود المكانية و الإدارية .

وقد ساعد على ذلك التطور الهائل الذي حدث في شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" التي تعتبر الركيزة

الالكترونية الأكثر تفضيلا لدى الكثير من المؤسسات المصرفية و المالية والعملاء حول العالم .

وهذا ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل.

البنوك الالكترونية

المبحث الأول : أساسيات البنوك الالكترونية

المطلب 01 : نشأة ومفهوم البنوك الالكترونية

1- نشأتها :

الآن أمكن أن يكون هناك بنك دون مكاتب ومباني يرتادها الجمهور، ودون موظفين يتصلون مباشرة بالزبون في إطار العلاقات الفيزيائية المعروفة، وأمكن جلب آلاف الزبائن من دول عديدة دون الحاجة إلى الانتقال وفتح فروع حقيقية فيها.

و يمكن إن يمارس البنك إضافة للبعد الخدمي بعدا خدميا معلوماتيا ، يتسم وصفة العصر القائم على المعرفة ، إن الانترنت لا تزيل الحدود فقط بل تغير في نمط اجتيازها و تضعنا وجها لوجه مع فكرة الانتساب إلى بيئة تخيلية و تجعلنا ن فكر جادين في استحقاقات الجنسية الجديدة ، مواطنة العالم الافتراضي .

يرجع تاريخ البنوك الالكترونية أو بنوك الانترنت إلى عام 1995 الذي شهد ميلاد أول بنك على شبكة الانترنت وهو بنك (نت بنك) وقد توقع المحللون عام 2001 أن كل بنك كبير سيقدم الخدمات المالية عبر الانترنت بشكل أو بآخر عام 2001 و 2002 مع تفاوت في نطاق الخدمة و مشتملاتها ، إلى إن ألزم التطور الهائل في صناعة التكنولوجيا المؤسسات الكبيرة منها والصغيرة إلى دخول عالم البنوك الالكترونية قبل ذلك التاريخ بزمن قليل أي حلول عام 2000 .

منذ تاريخ ولادة أول بنك الكتروني إلى وقتنا الحاضر أي بعد أكثر من 10 سنوات على انطلاقتها تطورت خدمات البنوك الالكترونية بشكل كبير لتشمل عمليات مصرفية عبر الشبكة و الكثير من الخدمات المالية الموجهة للزبائن بعد أن كانت في بداية انطلاقاتها عبارة عن مواقع دعائية و تسويقية و أدلة توجيه للراغبين في التعامل مع تلك البنوك وحسب .

و عليه فإن البنوك الالكترونية و تعرف أيضا بنوك الانترنت و بنوك الويب برغم علاقاتها بالكمبيوتر الشخصي فإنها لم تأخذ كامل سماتها و محتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر المتقدم الشخصي للإشارة إليه فالبرمجيات التي تشغل البنك الالكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون و الفائدة من ذلك كبيرة فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزما بإرسال الإصدارات الجديدة و المتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها و يمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل العميل إلى حساباته و إلى موقع البنك و خدماته من أي نظام آخر وفي أي مكان و أي وقت ، و ليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط (1).

(1) منير الجنيبي ، ممدوح الجنيبي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2006 ، ص ص 11.10 .

كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد مطلباً كالتزام على البنك ، فالموقع يتيح ذلك و العديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف وفق ذلك كله فان البنك عبر الانترنت أو بنك الموقع يتيح مداخل الزبون باتجاه مواقع حليفة أو مكملته لخدماته كمواقع إصدار و إدارة البطاقات المالية أو امن المعلومات المتبادلة أو مواقع مؤسسات شهادات التقاعد ، التوقيع أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم إي نمط و نوع من الخدمات المالية أو الاستثمارية عبر البنك المستضيف أو شركائه (1) .

2 - مفهوم البنوك الالكترونية :

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة منها البنوك الالكترونية Electronic Banking ً ، بنوك الانترنت Banking Internet ، البنوك الالكترونية عن بعد Remote Electronic Banking ً ، البنك المنزلي Home Banking ً ، البنك على الخط Online Banking ً ، بنوك الخدمة الذاتية Self Service Banking ً و بنوك الويب WEB Banking ً ، وعلى الرغم من هذه الاختلافات فان جوهر البنوك الالكترونية لا يخرج عن إطار قيام الزبون بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء تم ذلك من المنزل أو من المكتب و في أي مكان ووقت يرغبه و يعبر عنه بالخدمة المالية عن بعد .

ويمكن تعريف البنوك الالكترونية على أنها:

البنوك الافتراضية التي تنشأ لها مواقع الكترونية على الانترنت على النحو الذي تسهل انجاز مختلف العمليات المصرفية التي تنجزها البنوك التقليدية بشكل الكتروني (2) .

أو : البنوك الالكترونية التي تعرف أيضا ببنوك الإنترنت ، وهي ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية ، بل هي عبارة عن مواقع الكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وتجارية وإدارية شاملة ، لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية (3) .

يطلق عليها أيضا مصارف القرن 21، وتتمثل في تلك الوحدات الطرفية التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية من خلال استخدام الحاسبات، حيث تعد هذه الوحدات مادامت تبعد جغرافيا عن مبنى المصرف (HUSCHKE) بمثابة منافذ أو فروع لها ، ويعرفها بعضهم بأنها منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف ودون

(1) يونس عرب ، البنوك الالكترونية ، مجموعة عرب للقانون ، 2003 ، ص 3.

(2) محمد عبد الحسين الطائي ، مرجع سبق ذكره ، ص 228 .

(3) نادر عبد العزيز شافي ، المصارف والنقود الالكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس، لبنان ، طبعة الأولى ، 2007 ، ص 6.

عمالة بشرية ، في حين يشير إليها آخرون بأنها منافذ لتسليم خدمات مصرفية قائمة على الحسابات الآلية ذات مدى متسع زمنيا أي تقدم خدماتها على مدار 24 ساعة والى نطاق جغرافي واسع (1) .

وتعرف أيضا على أنها : تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق وبأقل كلفة، وأسرع وقت ممكن وأقل جهد للعملاء (2)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تقسيم المواقع الالكترونية للبنوك إلى ثلاثة أقسام :

- **الموقع المعلوماتي:** الذي يقدم معلومات تفصيلية حول عروضه وبرامجه وخدماته ومنتجاته المصرفية ، وقد أنشأت أغلبية المصارف هذا النوع من المواقع بهدف التعريف والدعاية والتسويق.

- **الموقع التفاعلي:** يسمح للعميل بالتفاعل والتواصل مع مصرفه كإرسال بريد الكتروني للحصول على بعض المعلومات المصرفية والاطلاع على حسابه المصرفي وتعبئة طلبات بعض المعاملات كطلب دفتر شيكات ، أو طلب تبديل بطاقة مصرفية أو غيرها.

- **الموقع العملائي:** يسمح للمصرف والعميل بممارسة أغلبية العمليات والنشاطات المصرفية بصورة الكترونية كالسماح للعميل بالاطلاع على حسابه وإدارته وإجراء تحويلات مصرفية ودفع الفواتير والحصول على القروض وغيرها. (3)

(1) رضا صاحب أبو احمد ، إدارة المصارف، مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر للطباعة والنشر، 2002، ص27.

(2) ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الندوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 28 .

(3) نادر عبد العزيز الشافي ، مرجع سبق ذكره ، ص 66 .

المطلب 02 : مزايا البنوك الالكترونية

من أهم المزايا التي تقدمها البنوك الالكترونية ميزة الخفض الكبير في التكاليف ، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب إلى العملاء أصبح البنك الالكتروني في منتهى القرب من العملاء بحيث أصبح اقرب من أي فرع لأي بنك تقليدي ، وفي نفس الوقت يقوم بتوفير الخدمات التي يقدمها البنك التقليدي العادي وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من أموال وأيدي عاملة وأجهزة وخلافه كان يتكبدها البنك التقليدي في إنشائه لفروع جديدة.

ويمكن إجمال هذه المزايا في الجوانب التالية :

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين :

من أهم مميزات البنوك الالكترونية electronic banking َ ميزة إمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم أجمع دون التقيد بمكان أو زمن معين - طالبي الخدمات المصرفية السريعة - وغالبيتهم ممن يعملون بالتجارة الالكترونية دون أن ينحصر في العملاء المقيمين بجوار فروعهم التقليدية المقامة على الأرض ، فالتجارة الالكترونية electronic comerce ألغت الحدود الجغرافية فيما بين الدول والشعوب وكذلك ألغت عامل الوقت الذي كان يعوق الكثير من المعاملات التجارية الدولية وهنا جاءت ميزة البنك الالكتروني ، فالبنك الالكتروني يمكن أي من العملاء أيا كان محل إقامته أو الوقت ، إن يصل إليه دون أي مجهود يبذل ويمكن البنك أيضا من أن يلبي احتياجات هذا العميل من كافة أنواع العمليات المصرفية أيا كان نوعها أو ما تحتاجه من وقت لتبليتها في وقت قصير للغاية مما يتوافق والعمليات التجارية الالكترونية التي زاد انتشارها في كافة أنحاء العالم.

2- خفض تكاليف التشغيل :

من أهم العوامل التي تقيد أي بنك عندما يفكر في القيام بافتتاح احد فروع الجديدة في أي مدينة من مدن العالم هو مصاريف تشغيل هذا الفرع وهل ستغطي الأرباح تلك المصاريف ، وتتمثل مصاريف التشغيل في الكثير من العناصر مثل تكاليف شراء الموقع وتأثيثه وتكاليف العمالة والصيانة وخلافه .
و تعتبر مصاريف التشغيل معدومة نهائيا في حالة البنوك الإلكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية نظرا لعدم احتياجها لمقر وتأثيث وعمالة كبيرة وما إلى ذلك.
وتعد خفض مصاريف التشغيل بالنسبة إلى البنوك الإلكترونية إحدى أهم المميزات التي تتميز بها عن البنوك التقليدية العادية . (1)

(1) منير الجنبهي ، ممدوح الجنبهي، مرجع سبق ذكره ، ص14 .

3- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة :

تستطيع البنوك الالكترونية القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية المعروفة، بينما ونتيجة لانتشار التجارة الالكترونية، على مستوى العالم أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك من تقديمها إلى عملائه إلا إذا كان بنكا الكترونيا، لما تتميز هذه العمليات من السرعة في الأداء وهو ما لا تستطيع البنوك التقليدية القيام به، ومثال ذلك أشكال النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية، تسهيل مهمة متابعة الأرصدة، تسديد الفواتير والكمبيالات المسحوبة، إدارة المحافظ المالية تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة...

4- زيادة كفاءة أداء البنوك الالكترونية:

نظرا لاتساع شبكة الانترنت وسرعة انجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية ، فدخل العميل على موقع البنك الالكتروني أسهل بكثير من انتقاله شخصا إلى موقع البنك وطلب مقابلة احد الموظفين لانجاز ما يريد من العمليات المصرفية ، بينما الحال على العكس بالنسبة للبنوك الالكترونية التي أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بطلب ما يريد من إجراءات التي سرعان ما تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة ، بأداء صحيح وكفاءة عالية ، إلى جانب الوقت الذي يتطلبه الانتظار في حالة وجود متعاملين آخرين يتزاحمون على الحصول على ذات الخدمة أو خدمات تقدم من قبل ذات الموظف لمجموعة من المتعاملين في صف الانتظار.(1)

5- خدمات البطاقات:

توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لشريحة محددة من المتعاملين مثل رجال الأعمال والمتعاملين "vip" وتشتمل هذه الخدمات على خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من المتعاملين على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص ، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن ، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية ، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى.

6- تحقيق الميزة التنافسية:

توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت للبنك فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى التعاملات التجارية العالمية ، فضلا عن إن استخدام الانترنت يسهم في تعزيز رأس المال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية ، كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت و ما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء إلى مستوى التحديات، ووفقا لذلك سيقوم المتعاملون بمقارنة خدمات البنوك لاختيار الأنسب ، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب المتعاملين .(2)

(1) منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، مرجع سبق ذكره، ص ص17، 16.

(2) محمد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 231 .

1 - البنية التحتية التقنية :

البنية التحتية للبنوك الإلكترونية ليست منعزلة عن بنية الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لمختلف القطاعات ذلك إن البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال والتجارة الإلكترونية لضمان أعمال الكترونية ناجحة و ضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات ، عصر اقتصاد المعرفة ، يتمثل بالاتصالات و بقدر كفاءة البنية التحتية ، وسلامة سياسات السوق الاتصالي وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت ، فلا تحيا الشبكة وأعمالها دون تزايد أعداد المشتركين الذين يعوقهم - في الوطن العربي - تحديدا كلفة الاتصالات ، والتي وان كانت قد شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحد أمام بناء البنوك الإلكترونية ، وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة . كما أن فعالية وسلامة بنية الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير و كفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات .

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول و الكفاءات البشرية المدربة و الوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية و المنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي ، بل استراتيجيات التلاؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم للوسائل التقنية (1).

أما عن عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات و تقنية المعلومات فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، وهدف الدخول إلى الأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات و لضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع ، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة

(1) عبد الله خبابة ، الاقتصاد المصرفي ، البنوك الإلكترونية-البنوك التجارية-السياسة النقدية ، مؤسسة شباب الجامعة ، المسيلة، الجزائر ، 2002،ص10.

وتوفر البنية التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنية تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية ونكتفي في هذا المقام بالقول أن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنية وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الفتوح الجديدة ، فتقنية حصرية تعني أداء ضيقا والمسالمة ليست مسالمة أموال وإنما خطط سليمة وكفاءات إدارة مميزة ترى المستقبل أكثر مما ترى الحاضر ولا تشعر بالزهو فيما تنجزه بقدر ما تشعر بثقل مسؤولية البقاء ضمن المميزين .

2- الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية :

هذه الكفاءة قائمة على فهم احتياجات الأداء و التواصل التأهيلي والتدريبي ، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية و الإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني .

3- التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات :

يتقدم عنصر (التطوير ، الاستمرارية والتفاعلية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، و يلاحظ الباحث العربي إن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد ، إنما تنتظر أداء الآخرين وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر ، وهو أمر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة ، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك .

4- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية :

التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنية التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني و التسويقي والمالي والخدمي ، تلك الأفكار التي تكون وليدة تفكير إبداعي وليست وليدة تفكير نمطي .

5- الرقابة التقييمية الحيادية:

إن غالبية مواقع البنوك الالكترونية أقامت جهات منشورة في تخصصات التقنية و التسويق و القانون و النشر الالكتروني لتقييم فعالية و أداء مواقعها .

إذ يسود فهم العام أن كثرة زيادة المواقع دليل على نجاح هذا الموقع ، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية الترويجية . (1)

(1) عبد الله خبابة ، نفس المرجع السابق، ص ص111،110.

جاء في دراسة قيمة حول البنوك الالكترونية أجرتها مجلة العلم العربي (وهي على جزأين نشرت على تباعد فيما بينهما) أن إحدى الدراسات المسحية التي أجرتها شركة efunds ، وهي شركة لتحويل الأموال الكترونيا تملكها مؤسسة de luxe comporation ، تشير إلى أن انجاز الأعمال المصرفية على شبكة الويب مازال معقدا جدا وان الكثير من العملاء مازالوا متخوفين من الناحية الأمنية ويقول ماتيلور كبير المديرين التنفيذيين لشركة ressources on line ، التي توفر الخدمات المصرفية الفورية لحوالي 400 شركة في الولايات المتحدة الأمريكية هذه مشكلة كبيرة ويبدو أن هناك تذرر على نطاق واسع بين المستهلكين ، الذين يطالبون بتبسيط هذه الخدمات ، واستقطبت الدراسة التي أجرتها شركة de lux ، تعليقات من 400 شخص لديهم حسابات مصرفية فورية ، أو أبدوا رغبة في فتح حسابات من هذا النوع ، وقال 365 شخص منهم أي(83%) أن تعاملاتهم مع المصارف التقليدية ، ومن أفضل المنافع التي يتمتع بها هؤلاء قدرتهم على الوصول إلى حساباتهم خلال الأربع والعشرين 24 ساعة يوميا ، وقدرتهم على مشاهدة أرصدة حساباتهم واستعراض كشوف الحركات التي يجرونها على حسابهم فوريا بالإضافة إلى تمتعهم بخدمة دفع فواتيرهم عبر الشبكة، وقال 88 شخص (20) % من الذين شاركوا في الدراسة أنهم باشرروا عملية التسجيل للحصول على حساب مصرفي عبر الانترنت ، إلا أنهم لم يتموا تلك الإجراءات ، وقال (28) % منهم أنهم لا يتقنون في هذه التعاملات ، وأضافت 7% منهم من المنازل الأمريكية تستخدم الخدمات المصرفية ، وهي زيادة تبلغ 67% عما كان عليه الوضع عام 1985 ، وتنبأت الدراسة أن ترتفع نسبة المنازل الأمريكية التي تستعمل الخدمات المصرفية عبر الانترنت إلى 20% عام 2002 ، وعلى الرغم من أن مستقبل الخدمات المالية المتكاملة عبر الانترنت يبشر بنجاح كبير إلا إن نتائج الدراسة تذكر ان المسائل المتعلقة بخدمة العملاء مازالت بحاجة إلى جهود كبيرة لتحسينها .

إن الدراسة التحليلية على موقع البنوك الالكترونية تشير في أكثر من موضع على ما يلي :

- غالبية مواقع البنوك الالكترونية تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط .
- إن الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لكافة البنوك عن الانترنت ، ومن هنا فان أهم إستراتيجية في مواقع البنوك على الانترنت هي أن يدرك القارئون عليها أن الكل يراك وما تضمنه مميذا قد يكون عاديا بالنسبة للغير (1).

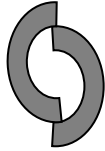
(1) يوسف مسعداوي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية ، واقع وتحديات، ص235 .

- غالبية المواقع تقدم مواقع معرفية ومعلوماتية ، لكن لن يمضي وقت قصير عن تحولها إلى مواقع خدمية تقيم علاقات تفاعل مباشرة مع الزبون، إذ ما بين عام 1997 وعام 2000 ارتفعت نسبة الاتجاه إلى المواقع التفاعلية إلى ما يقارب 80% .

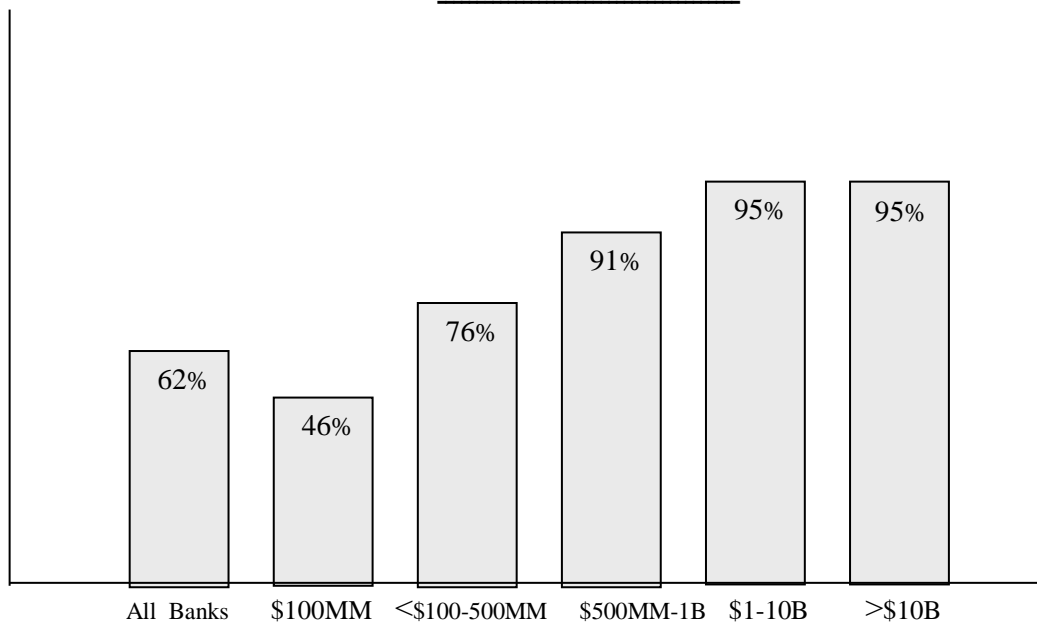
- تشير خلاصات الدراسة البحثية حول البنوك الالكترونية في أمريكا التي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك من عام 1997 وحتى نهاية عام 2000 أهمها التي أجرتها بعض الشركات الضخمة في أمريكا التي تنامي الاتجاه نحو مواقع تبادلية الكترونية للبنوك .

وتوضح الأشكال التالية - التي نرى أنها تقدم إيضاحا كافيا - خلاصة هذه الدراسة (انظر إلى الشكل) الذي يبين نسبة البنوك بحسب حجمها التي أنشأت مواقع لها على الانترنت والشكل الذي يبين نسبة المواقع التبادلية من هذه البنوك وخطط البنوك لتقديم خدمات تبادلية عن الخط (1)

الشكل رقم 06 : نسبة البنوك حسب الحجم



Percentage of Banks With Web Sites by Asset Size



المصدر : يوسف مسعداوي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع وتحديات، ص237

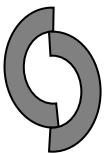
(1) يوسف مسعداوي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع وتحديات، ص237 .

-42-

العمليات المصرفية الالكترونية في

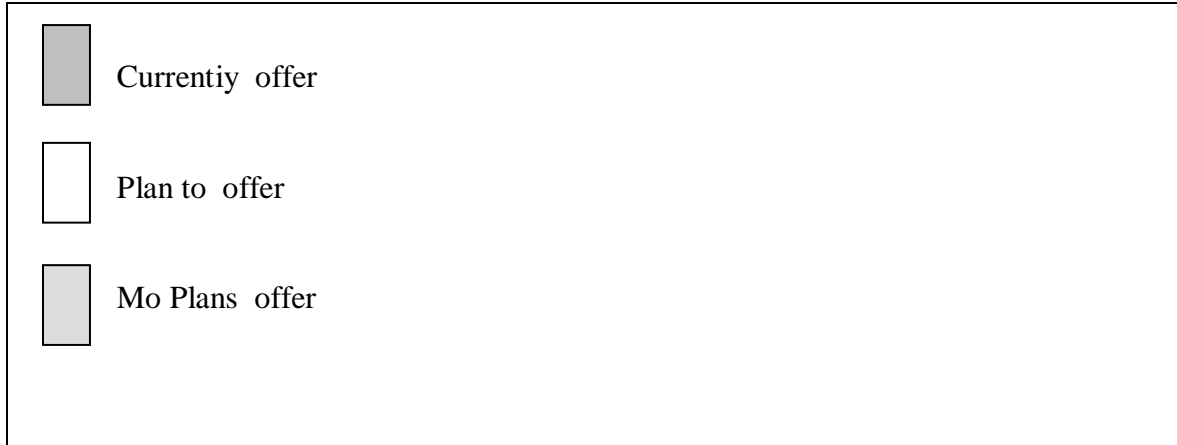
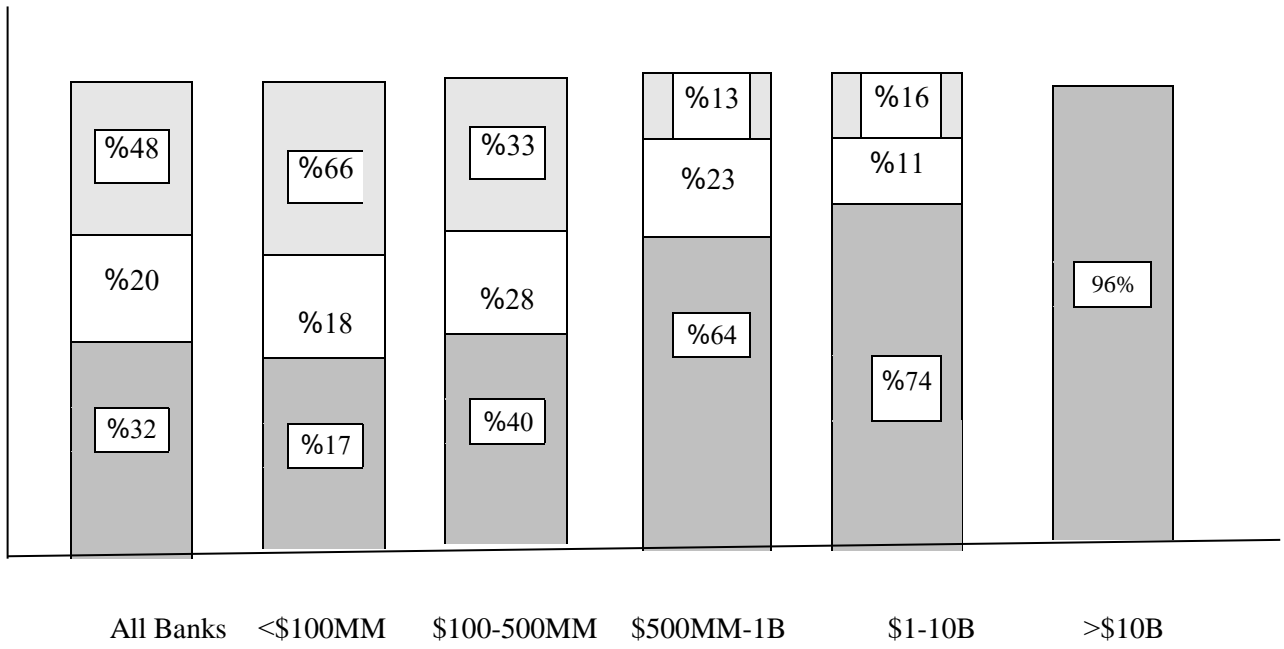
الفصل الثاني

البنوك الالكترونية



الشكل 07 : نسبة المواقع التبادلية من بين هذه البنوك و خطط البنوك

Plans for Transactional sites-Percentage of banks by Asset size



المصدر: يوسف مسعداوي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، ص 238

(1) يوسف مسعداوي، مرجع سبق ذكره ص 38 .

إن المخاطر التي تنشأ من عمل البنوك الالكترونية ، فيعتبر الخطر الأساسي الذي يوجد في نظام البنك المركزي هو العلاقة الموجودة فيما بين العميل والبنك المركزي الذي يتعامل معه ، فتلك العلاقة وإن كانت عادية في مظهرها إلا أنها تعد الخطر الأكبر الذي يهدد ذلك البنك .

فتلك العلاقة ماهي إلا بيانات الكترونية يتم تبادلها فيما بين العميل و البنك ، دون إن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو من شخصية ذلك العميل الذي قد يقدم بيانات صحيحة للبنك أو يقدم بيانات غير صحيحة لغرض يريده من جراء إدخال تلك البيانات للبنك وهو متيقن من إن البنك لن يستطيع اكتشافها .

وتكون نتيجة إدخال تلك البيانات المغلوطة للبنك انه قد يوافق على إقراض ذلك العميل مبالغ كبيرة على أساس تلك البيانات غير صحيحة و كذلك قد يعرض البنك إلى عمليات نصب منظمة من قبل عملائه الذين قد يحاولون العمل معه بغرض النصب عليه والاستيلاء على مبالغ نقدية كبيرة .

أما الخطر الأكبر فهو عمليات تحويل الأموال خارج البلاد وهو ما يضر بالاقتصاد القومي اكبر ضرر .
وعليه نجد إن البنك الالكتروني و إن كانت له من مميزات ، إلا إن مخاطره كبيرة سواء على مستوى الحفاظ على الأموال لتلك النوعية من البنوك أو على مستوى الاقتصاد القومي ككل .

وتلك المخاطر لا يجب أن تحد من انتشار تلك النوعية من البنوك وإنما على القائمين على هذا الأمر النظر في تلك المخاطر وتطوير التكنولوجيا اللازمة للحيلولة دون حدوثها ، أو بتقليل نسبة حدوثها إلى اقل درجة ممكنة أو محاولة منعها نهائياً(1) .

وعند التعرض لموضوع مخاطر البنوك الالكترونية لابد وأن نتعرض لها من خلال ما أصدره البنك المركزي المصري في هذا الموضوع :

1- مخاطر التشغيل Operational risk

تنشأ مخاطر التشغيل Operational من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات الهاكرز و ما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك وذلك من خلال عدم تحديثها أولاً بأول أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي :

1-1 - عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها ، وأحياناً لسرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم ، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق ، وقد تتوفر تلك الإجراءات من

(1) منير الجنيهيس ، ممدوح الجنيهيهي ، مرجع سبق ذكره، ص18.

خلال (نظم تامين الكترونية - نظم الحوائط النارية) تعوق نظم أي شخص يحاول الدخول إلى البرامج الخاصة بالبنك ، أو الوصول إلى بيانات وحسابات العملاء و أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، كما تتم من خلال إجراءات أمن كافية تتم على جميع العاملين بالبنك ، لأنهم اقدر الناس على معرفة النظم الالكترونية الخاصة بالبنك وكيفية الدخول إلى أنظمتها الالكترونية بسهولة ويسر .

2-1 - عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة:
وهي تنشأ من عدم إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (على سبيل المثال بطئ الأداء) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة .

3-1 - إساءة الاستخدام من قبل العملاء :
ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية Security Precoution أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم اتباع إجراءات التامين الواجبة.

2- مخاطر السمعة :
تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي ، اتجاه البنك ، والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية، والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه ، أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم البنك الالكتروني و اقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته ، وهذا ينشأ عنه سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية ، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك ، وعلى نشاطه ، مما يؤثر على عدد العملاء لدى هذا البنك و يخفض نشاط البنك إلى أقصى حد ، مما يقلل من الأرباح .

(3) المخاطر القانونية :
تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة ، خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق و الالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية ، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول ، أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

4- المخاطر الأخرى:
يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ، ومن ذلك مخاطر الائتمان و السيولة وسعر العائد و مخاطر السوق ، مع احتمال زيادة حدتها ، فعلى سبيل المثال فان استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وإمتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتها (1) .

(1) منير الجنبهس ، ممدوح الجنبهسي ، مرجع سبق ذكره، ص 19 . 22.

المبحث الثاني : العمليات المصرفية الالكترونية

المطلب 01 : طبيعة العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية

يشير(حسين معراج 2004) إلى وجود ثلاثة صور من العمليات المصرفية التي تشكل أنماط البنوك الالكترونية والتي تحدد في ضوئها طبيعة هذه العمليات و هذه الأنماط الثلاثة هي:

- النمط المعلوماتي Information al :

يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي ، والذي يسمح للبنك بتقديم المعلومات عن برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

- النمط الاتصالي communicative :

يتيح هذا النمط عملية التبادل الاتصالي بين البنك والمتعاملين ، مثل البريد الالكتروني ، تعبئة الطلبات والنماذج و تعديل معلومات القيود والحسابات و الاستفسارات.

- النمط التعاملي Tronsactional :

يوفر هذا النمط للبنك فرصة ممارسة نشاطاته في بيئة الكترونية ، كما يمكن للمتعاملين انجاز معظم معاملاتهم الكترونيا من سداد قيمة الفواتير ، وإدارة التدفقات النقدية ، وإجراء كافة الخدمات الاستعمالية سواء داخل البنك أو خارجه .

و بناءا عليه يمكن تحديد طبيعة العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية على النحو الآتي:

1- الصرافات الالكترونية:

تسهم هذه الصرافات بدور مهم في توزيع المنتجات المصرفية من خلال الآتي:

- الموزع الآلي للأوراق المالية **Distributeur Automatique de Bills (D.A.B)** : يسمح للمتعامل بوساطة الكترونية سحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع .

- الشباك الآلي للوراق **Guichet Automatique Bancaire (G.A.B)** : يعد أكثر تعقيدا وتنوعا من النوع الأول ، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي يقدم هذا النوع خدمات أخرى كقبول الودائع ، طلب صك ، عمليات التحويل من حساب الى آخر... الخ وكل ذلك والشبابيك الاتوماتكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك(1).

(1) محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره ، ص232.

تسمح هذه النهاية الطرفية بخصم قيمة مشتريات المتعامل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على الفارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للمتعامل (Code pin) بشكل يخصم قيمة المشتريات من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر الإلكتروني.

2- خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف البنكي " phone Bank " :

الهاتف البنكي مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم ، أنشأت البنوك خدمة الهاتف البنكي بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك لتسهيل إدارة المتعاملين لعملياتهم البنكية ، ومن ثم تفادي صفوف الانتظار للمتعاملين للاستفسار عن حساباتهم أو الحصول على الخدمات الأخرى ، وذلك من خلال إدخال الرقم السري الخاص به ، و تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الاجازات و العطل الرسمية) ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الهاتف البنكي ، التحويل من حساب المتعامل مع البنك لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التلفون ، الغاز والكهرباء ، خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات ، التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية و غيرها.

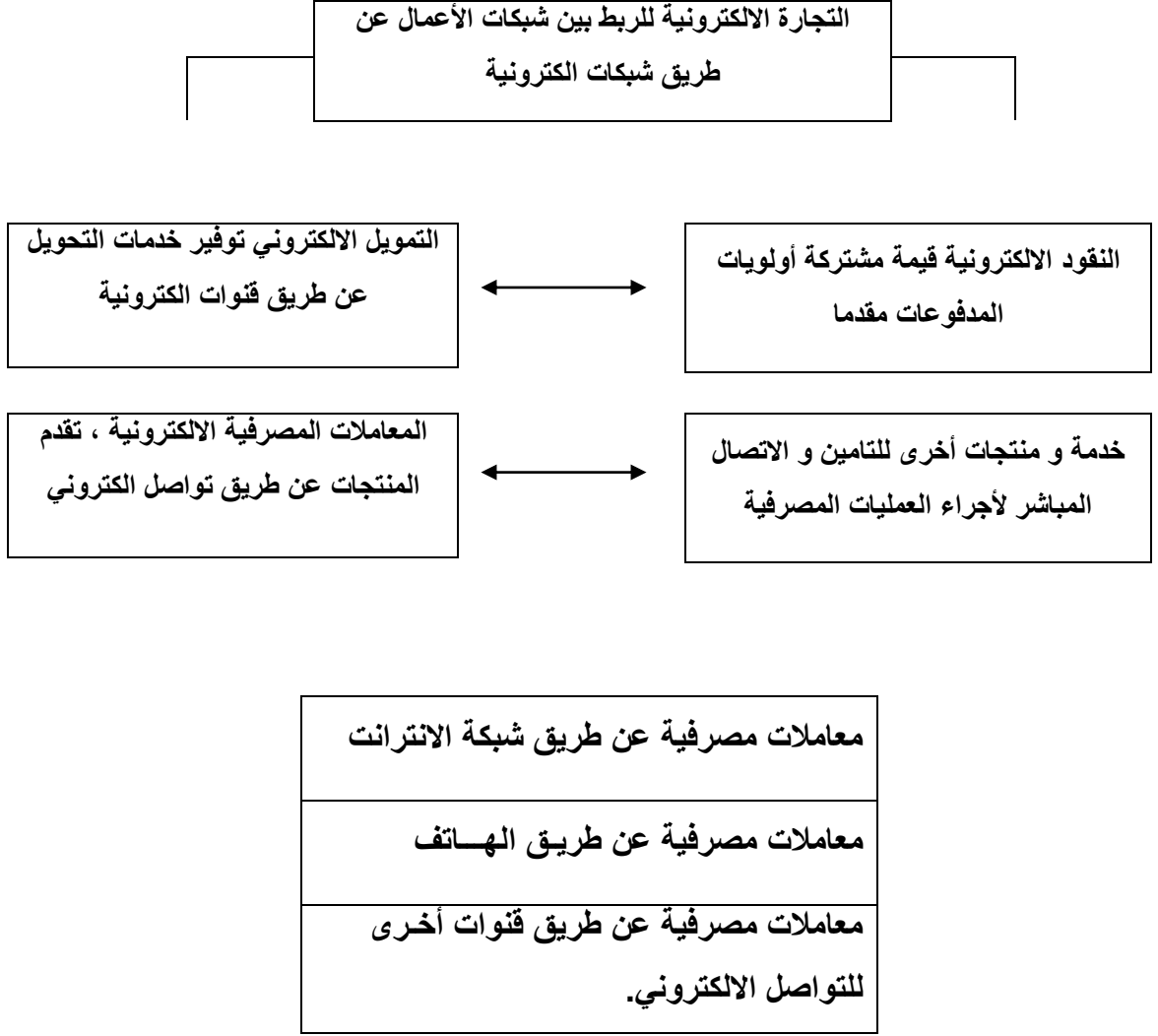
3- اوامر الدفع المصرفية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية:

استحدثت خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1960 " Banker Automated clearing services " وتقوم هذه الخدمة على فكرة تحويل النقود من حسابات المتعاملين إلى حسابات أشخاص ، أو منظمات أو جهات أخرى في أي فرع ، ولأي بنك في دولة أخرى ، كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين ، أو دفع المستحقات الشهرية من حساب هيئة التأمين أو دائرة الضمان الاجتماعي إلى المستفيدين ، أو دفع التزامات دورية من حساب المتعاملين إلى الدوائر الحكومية والخاصة ، كما يتم تسوية المدفوعات البنكية عن طريق ما يسمى "نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي R.T.G.S " Real Time Settlement System " ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية أمانة لنقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير. (1)

وفيما يأتي الشكل 8 الذي يوضح طبيعة العمليات المصرفية التي تنجز من قبل البنوك الإلكترونية في أطار تطبيقات التجارة الإلكترونية :

(1) محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره ، ص 233.

الشكل رقم 08 : طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية



المصدر : محمد ، حسين الطائي ، التجارة الإلكترونية "" المستقبل الواعد للأجيال القادمة "

مرجع سبق ذكره ، ص 234 .

المطلب 02 : خصائص العمليات المصرفية الالكترونية

تبرز خصائص العمليات المصرفية الالكترونية من خلال مميزات هذه العمليات والتنافس على الصيرفة الالكترونية ، ومن خلال التعاون الوثيق بين المصارف والعاملين في قطاع التكنولوجيا الالكترونية.

1- مميزات العمليات المصرفية الالكترونية : تتمثل في:

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية ، خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات.

- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية.

- اتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة ، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو غيرها ، ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات و الخدمات المصرفية الالكترونية.

- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة ، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية و الزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام.

- الاستفادة من المعلومات الجمة ،المجمعة والمخزنة على شبكة الإنترنت العالمية مما يؤدي إلى تسهيل وتوسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء .

- إنها خدمات تتم عن بعد ، بدون وجود شخص مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية .

- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى ،مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية، دون الحاجة لفتح أسواق جديدة ، وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتسيير أعمالها وتلبية حاجاتها.

- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدتهم ، وتوفير الخدمات الممكنة ، كدفع الكمبيالات وإدارة الأرصدة المصرفية وتحويل الأموال الكترونيا.

- تخفيض نفقات المصارف لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصرف في المناطق البعيدة ، إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على شبكة الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك ، وما

يحتاجه هذا الفرع من بناء و أجهزة و صيانة و عنصر بشري متخصص وغيرها.

- توفير المزيد من فرص الاستثمار ، وبالتالي زيادة فرص العمل (1) .

(1) نادر عبد العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره ، ص155 .

- تسهيل إجراء الأبحاث والدراسات ووضع خطط جديدة وكشف العقبات و معالجة المشاكل بسرعة وسهولة و اقل تكلفة .

2- تنافس المؤسسات المصرفية على الصيرفة الالكترونية :

بدأت المؤسسات المصرفية في السنوات الأخيرة تركز بشكل متزايد على النشاطات المصرفية الالكترونية وتقوم بتوفير الخدمات المالية عبر الوسائل الالكترونية ، كالانترنت والهاتف وغيرها ، بالاستناد إلى الشبكات اللاسلكية التي تسهل كل ماله علاقة بالتجارة الالكترونية.

ومقابل اتساع الخدمات المصرفية الالكترونية ، تتسع دائرة المنافسة بين المؤسسات المصرفية من اجل تثبيت مركزها في السوق وزيادة أرباحها ، بالاستناد إلى شبكة الانترنت التي توفر للمصارف فرصة كبيرة لتوسيع نطاق وصولها إلى العملاء دون الوقوف عند الحدود الجغرافية أو الزمنية.

كما تلقى المصارف منافسة كبيرة وشديدة من المؤسسات المالية الأخرى غير المصرفية ، مثل شركات الوساطة وشركات خصم الأوراق التجارية وغيرها ، وما يزيد من حدة المنافسة بين المصارف الالكترونية فيما بينها ، وبين المصارف وغيرها من المؤسسات المالية غير مصرفية ، هو طبيعة التكنولوجيا الالكترونية التي تساهم في خفض التكاليف وتسريع تقديم الخدمات في كل مجالات التجارة الالكترونية.

3- التعاون بين المصارف وشركات التكنولوجيا:

نتيجة حاجة المصارف إلى التكنولوجيا المتطورة، لتقديم خدماتها الالكترونية وعملياتها الجديدة ، عقدت الكثير من المصارف اتفاقات تعاون مع شركات تكنولوجيا ، من اجل تطوير الوسائل الالكترونية ، لخدمة تلك العمليات في إطار التجارة الالكترونية .

فشركات التكنولوجيا تساهم وتسهل عملية تجميع المعلومات وحفظها وتشغيل كميات كبيرة من العمليات بين المصارف وعملائها، فيقوم كل طرف بالاستناد عليها لوضع دراسته واتخاذ خياراته وقراراته وتحديد استثماراته ، و توظيف أمواله لتحقيق الربح .

تقد أصبح اليوم ينظر إلى المعلومات حول العملاء كضرورة إستراتيجية أساسية تمكن المؤسسات المالية ، المصرفية وغير المصرفية ، من التعرف على احتياجات العملاء من خدمات ومنتجات مصرفية. (1)

(1) نادر عبد العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره ، ص156 .

كما أدت التطورات الحاصلة في التكنولوجيا الجديدة إلى ظهور خدمات مصرفية جديدة ، تسمح بقيام المؤسسات المالية المصرفية وغير مصرفية ، كوكلاء عن عملائهم من أجل توفير المعلومات المطلوبة حول أمور معينة، و تسهيل القيام ببعض الخدمات.

وقد أدى ذلك التوسع في تقديم الخدمات و المعلومات إلى ارتفاع حجم التحديات أمام المصارف و المؤسسات الرقابية ، والى إعادة تقييم المخاطر الجديدة الناشئة عن الأنشطة المصرفية الالكترونية ، بهدف الحفاظ على سلامة العمليات المصرفية و استمرار الابتكار و التنافس بين كافة المؤسسات المالية المصرفية وغير مصرفية إن الثورة الفعلية في عالم الاتصالات تؤكد ضرورة التعاون بين المصارف و شركات التكنولوجيا ، خاصة الشركات الهاتفية ، من أجل سد حاجات السوق وإشباع رغبات شرائح متزايدة من الزبائن الذين يطلبون السرعة في أداء خدماتهم ، ضمن شروط السلامة و الأمان والثقة والسرية ، لا سيما بعد تنامي الشبكة المعلوماتية مما اقتضى تطوير شبكات الهاتف التقليدية وجعلها سريعة ومتطورة تضاهي شبكة الانترنت و تتكامل معها .

المطلب 03 : أهمية المعاملات المصرفية الالكترونية

نظرا للسرعة التي تتم بها عمليات التجارة الالكترونية ، بدأ القائمون على تلك العمليات التجارية في الاحتياج على نظام يتيح لهم القيام بكافة العمليات المصرفية التي يحتاجونها بسرعة شديدة تتوافق وسرعة التجارة الالكترونية ، وعليه كان للمعاملات المصرفية الالكترونية دورا بارزا في الاعتماد عليها، نظرا لأنها تتم بسرعة و عليه بدأنا بالاعتماد عليها لكونها تتوافق وسرعة التحويلات المالية الالكترونية ، ونذكر منها ما يلي:

1- الأهمية على المستوى الاستراتيجي :

- تطوير الهيكل التنظيمي للبنك وعلاقته بالمؤسسات و الأسواق المالية .
- تطوير أساليب الرقابة على المؤسسات المالية.
- تحسين المركز التنافسي للبنك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة الاستثمار و البورصة و الأوراق المالية .
- تنظيم الدفعات : يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية ،تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبية في إمكان السداد في الوقت المحدد .
- السلامة والأمن : ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة .
- تحسين العلاقة بين الزبائن والتجار: إذ يتم تناقل المعلومات فيما بينهم بشكل وذلك بتخفيض الوقت المبذول لتأمين التواصل بين الطرفين.
- تحقيق دورة تجارية في وقت اقل
- إمكانية تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج الموقوف .
- زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية .
- إمكانية كسب عملاء جدد و الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- زيادة القدرة التنافسية للشركة و بالأخص في مواجهة المؤسسات الجديدة الداخلة حديثا إلى الأسواق .
- إمكانية خلق تجمعات اقتصادية متكاملة تحقق حد ادنى من حجم الأموال.
- توفير المعلومات للمستثمرين و المقترضين والموزعين لتحسين القرارات و ترشيدها . (1)

(1) فريد النجار ، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة ،2004، ص276

2- الأهمية على المستوى العملي المباشر:

1-1- تيسير العمل : ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية ، مما يعني تيسير الأمر ورفع نظام العمل.

2-1- تخفيض المصاريف الإدارية الجارية : إذا يقلل هذا النظام الجهد المبذول في التعامل مع الوثائق، وأعمال البريد، إضافة إلى تخفيض النفقة على إدارة الوثائق ، و يشمل خفض التكاليف:

- تكاليف استخدام الورق وتكاليف البريد .

- تقليل فترة بقاء المخزون .

- تقليل تكلفة عمليات الحاسب الآلي (إدخال، طباعة ، مراجعة ، تصحيح...الخ) .

- تحسين التدفقات النقدية للشركة، البنك ... الخ .

- ضمان وتأكيد المعاملات من خلال ما تسميه النظم

- زيادة معاملات الأمان و تقليل الأخطاء .

3-1- توفير الوقت : إذ يتيح هذا النظام نقل المعلومات بشكل أسرع مما كان عليه سابقا

4-1- تحسين التدفق النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية الكترونيا وموثوقية التدفق النقدي، و سرعة تناقل النقد

5-1- تحسين الإدارة الداخلية : وذلك بالتقليل من الأعمال الورقية ، و الحد من إزعاج رنين الهاتف و التخفيض من أخطاء إدخال فضلا عن السرعة في إنتاج التقارير

6-1- تقليل الأعمال الورقية : يتمثل ذلك في التقليل من الاعتمادات الورقية ، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات .

3- البنك الالكتروني و المتعاملين :

تغيرت العلاقة بين المتعاملين والبنك وأصبح من السهل التنبؤ بالطلب على الخدمات المصرفية ، كما زاد الاستخدام الأموال البلاستيكية مثل بطاقة الائتمان ، ويمكن تحديد أهم مجالات التحديث في العلاقة المصرفية مع العملاء فيما يلي:

- تحسين أسلوب التوصيل ، وتقديم الخدمة المصرفية ، مثل ذلك الخدمات التليفونية والانترنت ، واستخدام كابل التليفون مماثل من تكلفة المعاملات .

- إنشاء قاعدة بيانات دقيقة للمستثمرين، و المقترضين من أجل تلبية رغبات المتعاملين بسرعة وبدقة .

- بناء نظام معلومات للمتعاملين . (1)

(1) فريد النجار ، مرجع سبق ذكره، ص 277

- تحقيق التكامل بين نظام معلومات الفروع و نظام معلومات المركز الرئيسي للبنك .
- تقليل التعامل مع الوسطاء الماليين، (مثل السمسرة و فروع البنك) لتوفير التعامل الفوري المباشر للتعامل مع البنك.

ولقد استطاعت البنوك الالكترونية أن تحسن في العمليات المصرفية وفي الخدمات و المنتجات المصرفية في نفس الوقت وأدى ذلك إلى تقليل المخاطر، و الإسراع بالمستويات المالية، و تحقيق رقابة مصرفية فعالة، و يحقق البنك المركزي مكاسب كبيرة من البنك العادي، فكلما زادت قيمة الأصول انخفضت التكاليف الثابتة إلى الثلث تقريبا وتشير الإحصائيات إلى أن حوالي 25 % من 2400 مشارك في الانترنت يستخدمون البنك الالكتروني، وأن 12 % يتاجر في الأوراق المالية من أسهم و سندات عن طريق الأنترنت، و صناديق الاستثمار، و يحقق ذلك في البنك الالكتروني ما يلي: القيمة، الثقة، السهولة، السرعة، الدقة، المراجعة، التحقق والرضا. (1)

(1) فريد النجار، مرجع سبق ذكره، ص 278

و الأساليب الحديثة للدفع والسداد

1- العمليات المصرفية الإلكترونية التي يقوم بها البنك الإلكتروني:

البنوك الإلكترونية وان كانت تختلف في تكوينها و طريقة إنشائها عن البنوك التقليدية و حتى في طريقة تقديمها للخدمات المصرفية للعملاء، إلا أن هذا الاختلاف لا يؤثر على طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية التي يمكنها من تقديمها للعملاء ، فاختلاف التكوين والشكل القانوني و طريقة التعامل معها عن البنوك التقليدية، لا يؤثر على كم العمليات المصرفية و نوعيتها، التي تستطيع البنوك التقليدية تقديمها للعملاء ، فعند المقارنة في هذا الموضوع بين البنوك التقليدية و البنوك الإلكترونية ، نجد أن البنوك الإلكترونية تستطيع تقديم كافة أنواع العمليات المصرفية للعملاء ، دون أن يكون لطبيعتها الإلكترونية، أي اثر على الخدمات المصرفية التي تقدمها، بل على العكس فالطبيعة الإلكترونية للبنوك الإلكترونية عملت على زيادة كفاءة العمليات المصرفية التي تقدمها للعملاء ، عن البنوك التقليدية ، على أساس سهولة التعامل و سرعة انجاز الأعمال.

وعليه فيمكننا القول أن البنوك الإلكترونية يمكنها تقديم كافة العمليات المصرفية التي تقدمها البنوك التقليدية ، بل وأيضا يمكنها تقديم تلك الخدمات بسرعة و مرونة أكثر من البنوك التقليدية .

كما يمكن للبنوك الإلكترونية ليس فقط تقديم الخدمات المصرفية التي يقدمها البنوك التقليدية وإنما من تقديم خدمات مصرفية جديدة ومستحدثة ، لا يمكن للبنوك التقليدية إن تقدمها ، نظرا لما تتميز به تلك الخدمات المصرفية من سرعة و مرونة شديدة في الأداء ، وإلا فقدت أهميتها ، وهو ما تتميز به البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية (1).

2- الأساليب المصرفية الحديثة للدفع والسداد عن بعد:

بالطبع فان طبيعة الأموال المتداولة في البنوك الإلكترونية لا بد وان تكون متوافقة مع الطبيعة الخاصة لهذه البنوك ، وعليه فقد تطور نوع جديد من النقود و يطلق عليه بالنقود الرقمية أو النقود الإلكترونية(2).

2-1- النقود البلاستيكية :

2-1-1- تعريفها : هي عبارة عن بطاقات مغناطيسية ، بحيث يستطيع حاملها استخدامها في شراء احتياجاته و الحصول على خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من النقود التي يمكن إن تتعرض للسرقة أو التلف،

(1) منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص35 .

(1) بسام نور ، فوائد وقيود التجارة الإلكترونية، www.c4arb.com .2002 .

* **بطاقات الدفع (Debit cartys)** : عبارة عن بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ، في صورة حسابات جارية لمواجهة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة لان المنهج المتبع في ظل هذه البطاقات من اجل تامين المعاملات المصرفية ، تجعل هذه الطريقة أكثر صعوبة في التعامل من العملات الورقية والمعدنية لان تكلفة الإيصالات من اجل تأكيد صلاحية البطاقة تبلغ حوالي 15سنة لكل معاملة، في حين أن كلفة التعامل مع العملات المعدنية و الورقية تكون اقل بكثير (1) .

***البطاقات الانتمائية** : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف ، فيحدد مبالغ معينة بعد دراسة جيدة لموقف العميل ، حتى لا يواجه البنك مخاطر في حالة عدم السداد ، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات ، بطاقة الفيزا ، والمستر كارد و أمريكا اكسبرس ، وتتميز هذه البطاقات بإمكانية الدفع الفوري والأجل ، وكما تصدر بالعملتين المحلية والأجنبية ، وتحمل صورة العميل تجنباً للتزوير أو السرقة ، وأخيراً بإمكانية قيام حاملها بسداد المبالغ المحسوبة من هذه البطاقات بالعملة المحلية سواء كان المبلغ المصروف محلياً أو خارج الدولة .

* **بطاقات الصرف البنكي (charge carte)** : تختلف هذه البطاقات الانتمائية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم السحب فيه (فترة الائتمان لا تتجاوز الشهر) .

2-1-2 - آلية عملها : يقوم المستخدم سلفاً بدفع مقدار من النقود التي يتم تمثيلها بصيغة الكترونية رقمية على البطاقة الذكية وعندما يقوم المستخدم بعملية شراء سواء أكان ذلك عبر الانترنت أو في متجر تقليدي يتم خصم قيمة المشتريات ، وهناك العديد من منتجات النقود الالكترونية التي يمكن إعادة تحميلها بقيمة مالية عن طريق إيداع نقود في البنك أو عن طريق إيداع أي حركة مالية أخرى ملائمة ، وهناك أنظمة تعتمد بالكامل على برمجيات متخصصة لدفع النقود عبر الانترنت .

ولكي يكون نظام النقود الالكترونية المعتمدة بالكامل على البرمجيات فعالاً وناجحاً لابد من وجود ثلاثة أطراف فيه وهي :

- الزبون أو العميل .

- المتجر والبائع .

- البنك الذي يعمل الكترونياً عبر الانترنت (1) .

و إلى جانب ذلك لابد من ان يتوفر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الالكترونية نفسه و منفذ إلى شبكة الانترنت كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب شبكي لدى البنك الالكتروني الذي يعمل

(1) بسام نور ، مرجع سبق ذكره .

عبر شبكة الانترنت ، وبالفعل فقد أصبح من الممكن حاليا عن طريق استخدام برمجيات معينة لهذا الغرض من أشهرها برنامج E chash استخدام النقود الالكترونية لإتمام عمليات الشراء والدفع عبر شبكة الانترنت كما أن هذه البرمجيات تتيح إرسال النقود الالكترونية على شكل مدقق في رسالة بريد الكتروني.

2-2- البطاقات الذكية : هناك تقنية أخرى تسمى بالبطاقات الذكية وهي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من اجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع ، القدرة الاتصالية للبطاقات الذكية تمنحها أفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقات القيمة المخزونة التي يتم تمريرها على قارئ بطاقات نسبية الخطأ للشريط المغناطيسي تصل إلى 250 لكل مليون معاملة ، نسبة الخطأ هي عدد الأخطاء أثناء تمرير كل معاملة في حين أن نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة ، للتطويرات المستمرة في تقنية المعالجات الموجودة في المستقبل القريب سينخفض قيمة الخطأ بصورة مستمرة .

المعالجات الموجودة في البطاقات الذكية تستطيع أن تتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع عندما يقدم صاحب البطاقة بطاقته إلى البائع فان المعالج الدقيق الموجود في سجل النقد الالكتروني للبائع يتأكد من وجود البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزن في معالج البطاقة ، يتم تكوين هذا التوقيع الرقمي من خلال برنامج يسمى بالخوارزمية الشفرية ، وهي عبارة عن برنامج امن يتم تخزينه في معالج البطاقة، هذا البرنامج يؤكد لمسجل النقد الالكتروني بأن البطاقة الذكية أصلية ولم يتم العبث بها ولذلك فان نظام البطاقة الذكية المفتوح لتحويلات الأموال الالكترونية ، صاحب البطاقة لا يحتاج إن يثبت هويته من اجل البيع أو الشراء ، فمثل الأموال المعدنية فان مستخدم البطاقة الذكية يستطيع إن يضل مجهولا ولا يوجد هناك أي داع بإجراء المعاملات من خلال خدمات اتصالية مكلفة .

فعندما يستخدم صاحب البطاقة بطاقته الذكية فان قيمة الشراء يتم إنفاصها بطريقة أوتوماتيكية من بطاقة المشتري ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة الكترونية طرفية للبائع ومن ثم يستطيع البائع إن يحول ناتج عمليات البيع والشراء لليوم إلى بنكه عن طريق الوصلات التليفونية هذا يسمح لعملية البيع والشراء ان تتم في ثوان معدودة .

2-3- المحفظة الالكترونية : قد تكون المحفظة الالكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو اليه عبر الانترنت ، وتجدر الإشارة إلى أن البطاقة الذكية مزودة بشريحة قادرة على تخزين بيانات ما يعادل 500 ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقات البلاستيكية الممغنطة وبخلاف ما عليه الحال في النقود الالكترونية التي تعتمد على البرمجيات فقط فانه يمكن استخدام البطاقات الذكية للدفع عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية .

2-4-1- الهاتف المصرفي : قامت البنوك بإنشائه لتجنب طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم ، وعلى أن تستمر هذه الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم ، فمثلا بنك ميلاند يدفع من خلال الاتصالات التليفونية المصرفية الإلزامية الدورية للعميل ، كفاتورة التليفون ، الغاز الكهرباء...، وبنك باركليز في 1994 تمكن من تقديم خدمة الهاتف المصرفي من خلال تحويل الأموال ، دفع الالتزامات و إجراء العمليات المصرفية الروتينية يوميا ، فضلا من إمكانية التعاقد للحصول على قرض .

لقد وجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز للاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتا مقدرا ، ووجدت بالتالي ذلك له مردود في توفير التكلفة عليها ، وطورت من عملها لتشعر الزبون بخصوصيته ، فمثلا يمكن تسجيل أرقام الهواتف التي يتصل عن طريقها عميل ما ، و بالتالي يمكن التعرف على شخصيته بمجرد استلام المحادثة ، فيستطيع الموظف أن يطلع على بيانات العميل والتي يكون الحاسوب قد قام بعرضها له .

تطور استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء ، وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة ، خدمات استعلامية ، خدمات تحويل مبالغ لجهات معلومة ، طلب خدمات كدفتر شيكات أو كشف حساب... الخ ، وأيضا استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني(1).

2-4-2 - أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية : كانت أوامر الدفع المقاصة تتم يدويا في السابق ، ما الآن فتمت الكترونيا في نفس اليوم دون إي تأخير ، حيث يتم تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى ، في إي وقت لأي مصرف في الدولة .

2-4-3- البنوك الخلوية M/Banking : ثمة تقلبات جديدة في عالم الاقتصاد الرقمي ، فبعد هذه الانطلاقة السريعة للإعمال الإلكترونية e-business و التجارة الإلكترونية e-commerce ثمة توجه متسارع نحو الأعمال الإلكترونية اللاسلكية wireless e-business ، وفي نطاقها ثمة العديد من المفاهيم الجديدة ، أبرزها مفهوم تجارة الخلي التي تنبأ بالثورة القادمة في عصر ما بعد المعلومات ، ومفهوم المعطيات الخلوية m-data والبنوك الخلوية m-banking وعشرات المفاهيم الفرعية الأخرى .

وتعد الأعمال الإلكترونية اللاسلكية احد التجليات المتقدمة لحالة الدمج بين نظم الحوسبة والاتصال ، بل هي فتح جديد من فتوح التقنية في حقل الاتصال والحوسبة ، مضيئة بعد جديدا وهو سهولة وعمومية الاستخدام أو ما يعبر عنه بإيجاز (المستخدم) .

(1) رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص47، 60

وتعد ابرز تطبيق لفكرة تكاملية وسائل تقنية المعلومات وتسهيل استخدام فتوحها على جهاز واحد، أو ما

يعبر عنه بالجهاز الشخصي الموثوق (personal trusted déviées) (1).

2-5- النقود الرقمية (النقود الالكترونية) digital cash/E.cash :

يختلف النقد الالكتروني عن الأساليب السابقة ، فهو يعتمد على آليات و طرق جديدة متوافقة بالكامل مع أساليب التجارة الالكترونية ، فالشراء بالأساليب السابقة ، مثلا : بطاقة الدفع ، بطاقة الائتمان ، يتطلب دفع عمولة قد تزيد في قيمتها عن قيمة بعض المشتريات صغيرة القيمة ، وبذلك لا بد هذه الطريقة مناسبة لتك المشتريات ، وعليه بنيت فكرة النقد الرقمي و التي تقوم على نفس فكرة النقود الورقية أو العملات المعدنية (عدم وجود إي علامات خاصة بها، سواء رقم الإصدار الذي يقوم بتحديد هوية العملة)، وعليه تقوم فكرة النقد الرقمي على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها ، إذ يتم تحميلها على الجانب الخاص بالمشتري ويسمى (taknes) .

عند قيام المستخدم بالشراء من بائع يتعامل بالعملات الالكترونية ،يقوم المشتري باختيار السلع المطلوبة ومعرفة أسعارها ثم يقوم بإصدار أمر عن طريق الكمبيوتر ، بدفع قيمة مشترياته باستخدام العملات الالكترونية المسجلة على الحساب الخاص به .

يتم نقل العملات الالكترونية من خلال البنك المصدر الذي يقوم بالتأكد من صلاحية العملات وعدم التزوير فيها، ويقوم بتحميلها على الحساب الخاص بالبائع فيظهر لدى البائع زيادة في القيمة النقدية بالمبلغ التي تمت إضافته ، ويمكن للبائع تحويل العملات الالكترونية المتاحة لديه إلى عملات حقيقية من خلال البنك المصدر كل فترة محددة (يوم،أسبوع ، شهر ...)

2-6- الشيكات الالكترونية :

إضافة إلى النقود الالكترونية و أدوات الدفع الالكترونية الأخرى ، يتم استخدام الشيكات الالكترونية كمحاولة لتخفيف التكاليف الناجمة عن الشيكات الورقية ، وتقوم فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص ، والمتمثلة في جهة التخليص التي يشترك لديها المشتري و البائع ، من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص لكل منهما أو الربط مع إي حساب جاري، مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص والتي تكون في الغالب عبارة عن بنك . (2)

وعند الاتفاق حول عملية البيع ، يقوم المشتري بإرسال الشيك الالكتروني الموقع الكترونيا منه إلى البائع الذي يستلمه، ويقوم هو الآخر بالتوقيع عليه كمستفيد الكترونيا ،ويرسله إلى جهة التخليص ، والتي تقوم بمراجعة

(1) <http://www.frab.drg/education/ebanking/epay.htm>

(2) رأفت رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 61 .

الشيك و التحقق من صحة الأرصدة و التوقعات ، و بناءا عليه تقوم بإخبار كل من البائع والمشتري بتمام إجراء المعاملة المالية(خفض الرصيد من المشتري و إضافته لحساب البائع) ومن البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الرقمية نجد بنك بوسطن ، سيتي بنك ، البنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي .(1)

المطلب 05 : حقائق حول العمليات المصرفية عبر الشبكة

تعتبر شبكة الانترنت وسيط تفاعلي لبيئة الأعمال بوجه عام ، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد بيئة ملائمة لانجاز العمليات المصرفية مثل : تدقيق وفحص الحسابات الشخصية ، دفع الفواتير ... الخ ، وتوفر على المستخدم مجهود الانتقال وتعبئة النماذج ، وتساهم في التخلص من متطلبات و مجهود المقابلة (الفيزيائية) مع الموظف، أما من وجهة نظر المنشأة ، فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية ، و التأسيسية للفروع ، وبالتالي زيادة الأرباح و خفض رسوم خدمة العملاء على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض وابتكار برامج جديدة و تحفيز الخدمات و جذب الزبائن و دخول أسواق جديدة.

ان أول بنك افتراضي على شبكة الانترنت بنك (نتب انك) www.net bank.com نمت إعماله من عام 1995 حتى الآن، ترى مؤسسة الأبحاث الدولية www.ide.com إن تطبيقات وبرامج التعاملات المصرفية الالكترونية ستكون بمثابة الوصفة الجاهزة لمساعدة البنوك للدخول إلى سوق البنوك الالكترونية و الحفاظ على زبائنها، وقد بلغت مبيعات الحزم الجاهزة 93 مليون و 362 مليون دولار عامي 98 و 99 على التوالي ، وفي أمريكا وحدها وقعت 1200 مؤسسة ائتمانية عام 1998 اتفاقيات توريد حلول برمجية الكترونية ، و قد زادت إلى 7200 عام 1999 (2)

و البنوك الالكترونية ليست حكرا على المؤسسات المصرفية بل ربما تكون الريادية في مشروعيتها ، راجعة إلى تدخل جهات غير مصرفية لتلبية احتياجات التسويق الالكتروني التي تمارسها عبر مواقعها، و المتبع لوضع سوق الانترنت ان جاز التعبير نجد أن قطاعات غير بنكية قد دخلت بقوة سوق الاستثمار في البنوك الالكترونية إما عن طريق :

* **الاستثمار المباشر** : مثل شركة سوني www.sony.com ، حيث انشأت بنك افتراضي يقدم خدمات الاقتراض و الائتمان ، و شركة سوفت بنك www.softbank.com والتي تملك كل من www.yhoo.com

(1) رأفت رضوان ، مرجع سبق ذكره، ص61 .

(2) عبد الله خبابة ، مرجع سبق ذكره، ص104

وتملك zdmec.com و e.trade ، وليس لها علاقة بالعمل البنكي الفعلي ، وقد اشترت بنك

ياباني مفلس (نيوبون كريدت بنك) .

* **توفير منصات خدمات للتعاملات المصرفية** مثل : أمريكا اون لاين www.aol.com التي أقامت بنك افتراضي منذ 1996 انظم إليه بنك أوف أمريكا و يون يون بنك اوف كاليفورنيا وسيتي بانك وبنك ويلز فارجو وبنك ون كوربوريشن ، وقد أصدرت هذه المنصة 135 مليون عرض سعر في يوم واحد خلال عام 1999، وكذلك مثل بوابة لايكوس www.lycos.com حيث بدا شراكة مع بنك الكتروني منتصف 1999 وتصدر بطاقة ائتمان الكترونية (بطاقة خصم بنسبة 5 %) تقدم قروض على الخط ، وتقدم جوائز تحفيزية لأول 100000 حساب.

* **تقديم خدمات بنكية بالنهاية** مثل : شركة بيع و تأجير السيارات www.outobytel.com تقدم خدمة التمويل المجاني ومقارنة أسعار الفائدة على القروض .

1- استخدام الانترنت في العمليات المصرفية :

يمكن استخدام الشبكة العالمية (الانترنت) في مجموعة من العمليات المصرفية دون التقيد بمكان أو بوقت محددين كإجراء الخدمات المصرفية من المنزل أو ما يسمى بال (home banking) أو من المكتب (office banking) .

أن ما ساعد على انتشار الصيرفة عبر الانترنت هو كلفتها الزهيدة وتقبل الزبائن لها والتدريب عليها والتأقلم معها ، فقد أصبح من الممكن إقامة مصرف الكتروني متكامل (e .Bank) ، يقدم خدماته المصرفية للزبائن من خلال شبكة الانترنت وهو ما يطلق عليه اسم (البنك الاعتباري) .

ان ممارسة هذه الخدمات المصرفية تحتاج إلى شبكة اتصالات واسعة الانتشار وربطها بالشبكة العالمية ، كما تحتاج إلى تنمية الثقافة المعلوماتية لدى الزبائن ضمن شروط السرية والسلامة والأمان التي تميز العمل المصرفي بشكل عام وتعتبر أهم دعائمه .

ولعل أهم ما يميز العمليات المصرفية الالكترونية هو كونها خدمات متوفرة في متناول الجميع وعلى مدار الساعة ورخص كلفتها بالنسبة للزبائن والمصارف على حد سواء ، مما يؤمن للطرفين الخدمات والإرباح المطلوبة وبأقل كلفة وأسرع وقت ممكن (1) .

(1) نادر العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره ، ص 136

لقد أصبحت الانترنت من الحقائق المسلم بها جراء ما تحتويه من معلومات هائلة لا يمكن حصرها أو تحديدها فبإمكان الفرد الاطلاع على كل المعلومات والمنتجات العائدة للشركات العالمية في غضون لحظات ، كما يمكنه الاتصال بأشخاص يبعدون عنه آلاف الأميال ومفاوضتهم حول صفقة معينة والاتفاق معهم حول أدق التفاصيل في مقابل ذلك ، هناك عيوب تشوب الانترنت يأتي في مقدمتها :

- سوء استخدام البريد الالكتروني وانتهاك خصوصية الآخرين .
- الاطلاع عن إسرارهم الشخصية والمهنية
- إرسال فيروسات قد تتسبب بتدمير شبكة معلومات الغير
- ممارسة مناورات احتيالية لإيهام الغير بوجود شركات ومؤسسات على الشبكة بهدف والاستلاء على أمواله بشكل غير مشروع .

كما يندرج في عداد تلك المشاكل الناشئة عن سوء استخدام الانترنت إمكانية التعدي على حقوق الملكية الفكرية من خلال نسخ الكتب والبرامج دون وجه قانوني .

ولعل من اخطر المشاكل التي يمكن إن تتم عن طريق الانترنت هو إمكانية استخدامها كأداة لعمليات تبييض الأموال لإخفاء المصادر الغير مشروعة للأموال القذرة التي تحصل عليها المجرمون بأفعال إجرامية وذلك من خلال نقلها بواسطة شبكة الانترنت الالكترونية من حسابات مصرفية مفتوحة في عدة بلدان لإخفاء المشروعية عليها أو شرعيتها ، هذا بالإضافة إلى ما قد يعترض استخدام الانترنت من ارتكاب بعض الأشخاص أخطاء ناجمة عن عدم معرفتهم بدقائق وتفاصيل بعض المعلومات التقنية اللازمة لتشغيل وأداء بعض البرامج المعلوماتية (1)

(1) نادر العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره، ص 137

1- الصعوبات القانونية أمام العمليات المصرفية الالكترونية :

إن الصعوبات القانونية التي تواجه انتشار المصارف الالكترونية لا تزال محط اهتمام الدراسات و الأبحاث الحقوقية ، من أجل توفير الأطر القانونية و القواعد التنظيمية لها في ميادين التجارة الالكترونية ، ولعل أهم تلك الصعوبات القانونية هي:

- إثبات شخصية الأطراف المتعاقدين أو المتعاملين عبر الانترنت.
 - حجية التوقيع الالكتروني بالمقارنة مع التوقيع التقليدي.
 - القوة الثبوتية للمراسلات والعقود والصفقات المصرفية الالكترونية .
 - أنظمة الدفع النقدي ، و ماهية النقد الالكتروني .
 - سرية المعلومات وأمنها من مخاطر الجرائم الالكترونية .
 - الاختصاص القضائي ، وأصول التقاضي وإجراءاته في النزاعات الناشئة عن العمليات المصرفية الالكترونية، فهل يستطيع القضاء إن يتعامل ايجابيا مع تلك الوسائل الالكترونية.
 - القانون الواجب التطبيق على المسؤولية عن الأخطاء و المخاطر.
 - حماية الملكية الفكرية للبرامج المصرفية الالكترونية .
- وفي مقابل تلك التحديات تسعى المؤسسات المصرفية والمالية من خلال شبكة الانترنت إلى تحقيق عدة أهداف أهمها :

- تقديم خدمات تنافسية لجذب اكبر عدد من الزبائن
- تقديم خدمات شاملة لكافة العمليات المصرفية الالكترونية .
- المحافظة على السمعة والسلامة والثقة و الأمان المطلوبة لإدارة أموال المساهمين والعملاء .
- الوصول إلى الكفاءة و الخبرة العالية في حماية مصالحها ومصالح زبائنها

2- التحديات القانونية للعمليات المصرفية الالكترونية : ويمكن حصرها فيما يلي :

1-2- التعاقد المصرفي الالكتروني و إثباته :

تقوم العمليات المصرفية الالكترونية على تبادل المعلومات والمفاوضات والاتفاقات و العقود كلها تتم بالوسائل الالكترونية عبر شبكة الانترنت وغيرها، إلى أن ما يعترض هذه الاتفاقات والعقود الالكترونية هي ذات المشاكل التي تعترض التجارة الالكترونية بشكل عام ، والتي تتمثل بالتوقيع و الإثبات و مكان وزمان التعاقد. (1)

(1) نادر العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره، ص 146

وقد أثارت وسائل الاتصالات الحديثة التساؤل حول مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الالكترونية عبر شبكة الانترنت ، وما يتصل بها من حجية الرسائل الالكترونية والبريد الالكتروني ، في ظل غياب المعايير والأنظمة القانونية التي توضح الطبيعة الحقوقية للبيانات وتسمح بقبولها كأدوات إثبات .

كما أثارت هذه الوسائل مسألة مدى قدرة الغير على التلاعب بمضمون تلك الوسائل والعقود، إضافة إلى إشكاليات قانونية عديدة ، مثل مكان وزمان إبرام العقد ، والقانون الواجب التطبيق عليه ، والجهة القضائية المختصة لفض النزاعات التي قد تنجم عنه.

لقد وقفت التشريعات المدنية والتشريعية في ما سبق أمام مسألة التعاقد بواسطة الهاتف والفاكس والتلكس ، واعتبرت المادة 185 من قانون الموجبات والعقود إن العقد المنشأ بالمخاطبة الهاتفية يعد بمثابة العقد المنشأ بين أشخاص حاضرين ويحدد مكان إنشاء العقد إما بمشيئة المتعاقدين أو بواسطة القاضي ، حسب ظروف القضية .

وبالتالي يعتبر العقد منعقدا في مكان وزمان صدور القبول و نقله بالفاكس أو التلكس ما لم ينص القانون صراحة على خلاف ذلك (كشرط استلام القبول من قبل الواهب لإبرام الهبة - المادة 507 م.ع) أو فرض صيغة شكلية معينة (كبيع العقار أو الحقوق العينية العقارية لا يكون له مفعول ، حتى بين المتعاقدين ، إلا من تاريخ قيده في السجل العقاري - المادة 393 م.ع) أو اتفاق الفرقاء على استلام القبول كشرط لإبرام العقد .

وبناء على ذلك ، فإن السلطات التشريعية والقضائية مدعوة مجددا للوقوف أمام استخدام نظم الكمبيوتر و شبكات المعلومات في التعاقد ، وتحديد طبيعة هذه الاتفاقات و العقود ، وبحث مدى حجية مستخرجات الكمبيوتر و البريد الالكتروني و المعلومات المستخرجة من تلك الرسائل الالكترونية تبعاً لما توفره الانترنت كوسيلة سهلة و فعالة ، و متوفرة للعموم ، وتتيح الحصول على معلومات وحفظها وتبادلها ، دون أن تعترضها أية عقبات جغرافية.

2-2- سلامة التعاملات المصرفية الالكترونية:

إن الحماية التقنية للعمليات المصرفية الالكترونية وامن المعلومات لا تكتمل إلا بالحماية القانونية ، فالمطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول المصرف وموقعه ، وتظم الحماية الداخلية بالإضافة الى إستراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية والخارجية للأنظمة المصرفية وما تختزنه من معلومات سرية خاصة بالمصارف وبالعملاء .

وتبرز أهمية الحماية القانونية عند ممارسة العمليات المصرفية الالكترونية عبر الحدود بين عدة دول الأمر الذي يتطلب وجود قواعد قانونية تحكم هذه العمليات الدولية والمهام المصارف بها وبالضوابط الرقابية التي تحكم هذه العمليات مثل الحصول على ترخيص قانوني وحماية المستهلك الاحتفاظ بالمستندات إضافة إلى وجوب الاهتمام بمكافحة الجرائم الإلكترونية ووضع قوانين خاصة للمعاقبة عليها خاصة ما يتعلق بمكافحة الفيروسات والقرصنة الإلكترونية وأنظمة اختراق الأنظمة المعلوماتية ووجوب حماية الاتصالات وما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية

إن الاتجاه السائد نحو المال الإلكتروني بديلا عن المال الورقي يجعل المعايير والقواعد والنظريات تتغير تدريجيا لتصبح أكثر ملائمة مع المفاهيم الجديدة للمال ووسائله وصولا إلى بناء قانوني يسهل على إدارات المصارف التعامل مع تحديات العمليات المصرفية الإلكترونية خاصة التي تتمثل في مشاكل وسائل الدفع والوفاء بالالتزامات وتقديم الخدمات وغيرها مع مراعاة خصوصيات العمليات المصرفية الإلكترونية .
وما يبرز حجم هذه الإشكاليات هو شيوع استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني وكافة العمليات المصرفية التي تتم عبر شبكة الاتصالات الإلكترونية (الانترنت والهاتف الخليوي)

2-4- الإشكاليات الضريبية :

إن طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية تطرح إشكالية تحديد النظام الضريبي الواجب التطبيق على تلك الأنظمة بسبب عدم إمكانية تحديد مكان إجراء تلك العمليات ليتم على أساسه تحديد القانون الواجب التطبيق على هذه العمليات فقد ظهرت عدة مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم والضرائب على التبادل التجاري الإلكتروني ، وهذه الإشكالية ذات أهمية كبرى بالنسبة للدول لنامية التي قد تؤدي إلى حرمانها من أهم مصادر الإيرادات مما يقتضي وضع قواعد واتفاقيات دولية تضمن حقوق هذه الدول دون الحرمان من مزايا التجارة الإلكترونية .

وقد قررت الولايات المتحدة الأمريكية عدم فرض ضرائب على الأنشطة التجارية الإلكترونية ، وتجري الدول الأوروبية دراسات وأبحاث حول أهمية هذا التوجه وأثاره ، لأن فرض الضرائب على هذا النوع من الأنشطة يتطلب أنظمة ضريبية مختلفة عن الأنظمة التقليدية من ناحية تحديد المكلفين وتحقق الضريبة تأديتها ومراقبتها ، هذا بالإضافة إلى ضرورة التعاون والتنسيق الإقليمي والدولي في مجال الأنظمة الضريبية ، وتتجه منظمة التجارة العالمية إلى عدم فرض رسوم جمركية على التبادل التجاري الإلكتروني . (1)

(1) نادر العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره، ص 148

من خلال ما تقدم يمكن القول بان ليس كل موقع الكتروني تابع لبنك تجاري معين يمكن اعتباره بنك

الالكتروني ، مال يقدم خدمات مالية مصرفية لربائنه .

فالبنوك الالكترونية هي تلك الوحدات التي تقوم بالخدمات المصرفية من خلال استخدام الحاسبات ، حيث تعد هذه

الوحدات منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة ، دون توقف ودون عمالة بشرية ، لا يمكن أيضا إنشاء

بنوك الكترونية دون وجود قوانين وتشريعات منظمة لعملها ، كما انه لا بد من توفير بنية تحتية مناسبة في البلدان

التي تنوي فتح المجال للعمل المصرفي الالكتروني بمختلف أشكاله ، كي تكون الخدمات المقدمة ذات مستوى

يتناسب مع تلك المستويات الموجودة في البلدان الأخرى ، كون الخدمات المالية الالكترونية عابرة للحدود ، أم

الخدمات المقدمة من طرف البنوك الالكترونية هي في تطور مستمر ، ومتلاحق، فكلما تطورت تكنولوجيا

الاتصالات ، ونقل البيانات ، تطورت الخدمات المالية الالكترونية المختلفة، مما أدى إلى ظهور وسائل دفع حديثة

، تساهم في تسهيل التجارة الالكترونية .

الفصل الثالث :

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

خطة الفصل الثالث

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد الفصل .

المبحث الأول : التجارة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الأول : البنية التحتية للإنترنت و التجارة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الثاني : الاصلاح المصرفي لتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الثالث : واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الرابع : حلول و سبل استخدام التجارة الإلكترونية و مواطن الإهتمام بها .

المطلب الخامس : انعكاسات اعتماد التجارة الإلكترونية على الإقتصاد الوطني و آفاقها المستقبلية .

المبحث الثاني : الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الأول : مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الثاني : استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري .

المطلب الثالث : أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الرابع : الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الخامس: الصيرفة عن الخط في الجزائر .

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل الثالث :

إن تطور التجارة الإلكترونية مرتبط بما توفره الدولة للمؤسسات سواء تلك التابعة للقطاع الخاص أو

القطاع العام ، و بما توفره أيضا من بنى تحتية تخص الإتصالات و القوانين و اللوائح المنظمة للتجارة الإلكترونية

على أحسن وجه .

حيث تثير أسئلة استخدام الأنترنت جدلا قويا على الصعيد المحلي أو على الصعيد العالمي و تستحدث بين فترة و

أخرى قوانين تجارية و اقتصادية ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية ، و بظروف ممارستها و بالحدود القانونية

المتاحة لها و بما ينسجم مع قوانين تلك البلدان .

و لتستطيع الجزائر الصمود في وجه المنتجات و الخدمات الغربية على الدول أن تحسن و تطور منتجاتها و خدماتها و تعتمد على الأنترنت .

و بالنسبة للجزائر يعتبر دخول الأنترنت فيها متأخر لكنه يتطور و ذلك بفضل التسهيلات التي قامت الجزائر بتقديمها عن طريق ابتكار منتجات شبكة جديدة تتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية .
وهذا ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل.

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول : التجارة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول : البنية التحتية للانترنت و التجارة الإلكترونية في الجزائر .

1- شبكة المعلومات الدولية :

نظرا لأهمية شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ورغبة في الاستفادة من خدماتها و التقنيات المرتبطة بها أقدمت الجزائر على الارتباط بالشبكة العنكبوتية في مارس من سنة 1994 عن طريق مركز البحث العلمي و التقني (Centre de recherche et d'information scientifique et technique) الذي أنشأ في أفريل 1986 من قبل

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بهدف العمل على إقامة شبكة وطنية و ربطها بباقي الشبكات الإقليمية و الدولية الأخرى .

في سنة 1994 ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت عن طريق إيطاليا بسرعة 9600 حرف ثنائي في الثانية إي 9,6 كيلو أوكتات (9,6 kilo octet) ، و التي تعد سرعة ضعيفة جدا ، و ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو يهدف إلى إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا سميت بـ RINAF* و التي كانت الجزائر نقطتها المحورية في شمال إفريقيا ، و في سنة 1996 ارتفعت سرعة الخط إلى 2400 حرف في الثانية (تمر عن طريق باريس) ليم في نهاية 1998 ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بسرعة 1 ميغابايت في الثانية كما تم إنشاء 30 خط هاتفي جديد من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز و المتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن و المربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر العاصمة .

وقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت سنة 1996 ب 130 هيئة و في 1999 قدر ب 800 هيئة موزعة كالتالي : 100 في القطاع الجامعي ، 50 في القطاع الطبي ، 500 لقطاع الاقتصاد ، 150 لباقي القطاعات الأخرى ، و قد كان لمركز البحث و الإعلام العلمي حوالي 3500 مشترك في نفس السنة مما يوضح وجود تباين بين عدد المشتركين و مستعملي الانترنت في الجزائر و هو راجع لانخفاض نسبة الاشتراك الفردي مقارنة مع نسبة اشتراك الهيئات نظرا لارتفاع كلفة الربط بالشبكة .

و بعد تعديل المرسوم التنفيذي رقم 2000.308 الصادر بتاريخ 2000/10/14 ، حددت شروط و كفاءات وضع و استغلال خدمة الأنترنت و ظهر مزودون جدد إضافة إلى مركز البحث و الإعلام العلمي التقني مما زاد عدد مستخدمي الشبكة . (1)

(1) محمد لعقاب، الأنترنت و عصر المعلومات ، دار هوامة ، الجزائر 1999 ، ص ص 120 ، 122 .

إن وجود هذه المؤسسات (المزودون الجدد) في سوق الانترنت من شأنه تحسين خدمات الوصول للشبكة و تقديم أسعار تنافسية للاشتراك في الأنترنت ، لكنها لم تبدأ في مباشرة نشاطها بعد مما جعل وزارة البريد و المواصلات تفكر في إنشاء شبكتين عن طريق الساتل (satellit) immarsat و Vsat ، هذه الأخيرة تدور على محور إفريقيا ، جزء من أوروبا ، الشرق الأوسط و أمريكا ، و تقوي ربط المواقع و المشتركين بشبكة الأنترنت إلا أن زيادة هذه المؤسسات وحده غير كاف لتحسين خدمات الوصول للانترنت و تحقيق الفائدة المرجوة منها ، بل يجب الاهتمام كذلك و بنفس القدر بتطوير البنية التحتية للاتصالات فقد تم إحصاء 1,4 مليون خط هاتفي في الجزائر و هو ما يمثل خط واحد لكل 25 فرد و هو عدد ضئيل جدا مقارنة بالمعدل العالمي الذي يقدر بخط لكل 6 أفراد إضافة إلى ذلك فإنه من 1,4 مليون خط المتوفرة هناك ما بين 300 ألف إلى 400 ألف خط عاطل .

و تعمل الجزائر حاليا على تدارك هذا التأخر حيث وفرت وزارة البريد و المواصلات خط اتصال أساسي للانترنت (backbone) قدرته 34 ميغابايت في الثانية قابل للتوسع إلى غاية 144 ميغابايت في الثانية حتى تمكن موزعي خدمات الانترنت (providers) و بعض مؤسسات الإتصال الأخرى من الارتباط بشبكة الانترنت على أحسن وجه . (1)

و تجدر الإشارة إلى أن أول من أسس شركة تجارية خاصة بتزويد الانترنت في الجزائر هو يونس قرار الملقب بـ " بيل غايتس الجزائر" و الذي قام بمغامرة فريدة من نوعها عندما استغل الفراغ القانوني في مجال توريد الانترنت حيث استورد في 1997 تجهيزات خاصة بشركة " جيكوس " متعلقة بربط الناس بالانترنت بشكل جماهيري ، بعد أن احتكر مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (سريست) المملوك للدولة التعامل بالانترنت و حصره في نطاق ضيق خاص بالباحثين فقط و ذلك لمدة أربع سنوات ، غير أن السلطات العليا في البلاد حجزت هذه التجهيزات المستوردة من الولايات المتحدة الأمريكية في المطار ، و منحت قرار من تحقيق هذا المشروع على أساس أن الدولة لم تقرر فتح هذا الميدان للخواص ، إلا أن الصحافة الجزائرية تحركت و أثارت ضجة إعلامية حول هذا المنع مما أجبر السلطات العمومية على الرضوخ للأمر الواقع ، و تم رفع الحجز عن التجهيزات و باشرت شركة جيكوس نشاطها ، و أنشأت أول نادي للانترنت في حيدرة بالعاصمة في نفس العام و صار بإمكان أبسط جزائري لأول مرة الإبحار في عالم الانترنت ، و لم يكن أمام السلطات العمومية في هذه المرحلة سوى إصدار نص تشريعي متعلق بالسماح للخواص بإنشاء شركات لتزويد الانترنت لملء الفراغ القانوني في هذا الجانب ، و بحلول عام 2000 فاق عدد الشركات الخاصة التي ترغب في الاستثمار في

(1) BGM Internationale ; Treize Isp pour l'année 1999, <http://www.entreprises-dz.net/review/internet/fr.htm>

هذا المجال عشرين شركة غير أن شركتين فقط فرضتا أنفسهما في السوق و يتعلق الأمر بـ " إيباد" و " جيكوس " . (1)

قد شرعت إدارة البريد والمواصلات بالتعاون مع الموزع الأمريكي (Lucent Technologies) (2) إقامة شبكة تقدم خدمات الانترنت كموزع للأفراد و المؤسسات تستهدف شبكتها كل ولايات الوطن قدرتها أكثر من 10000 خط و يتوقع أن يكون لها 100000 مشترك ، و تضم هذه الشبكة إضافة لمختلف الخدمات التي يوفرها الويب الخدمات التي تتطلبها التجارة الإلكترونية و الشكلاان المواليان يوضحان ذلك .

الشكل رقم 09 : وصف لهيكلية شبكات البريد و المواصلات

المصدر : <http://www.postelecom.dz/plate.htm>

(1) مصطفى دالع – واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر – موقع إعلام تك- أسبوعية وطنية متخصصة 2006/12/08 .

(2) <http://www.lucent.com>

-68-

الفصل الثالث واقع وآفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الإلكترونية في الجزائر

الشكل 10 : الخدمات التي تشتمل عليها شبكة البريد و المواصلات

المصدر : <http://www.postelecom.dz/service.htm>

و قد تم بالفعل إنشاء شبكة للبريد و المواصلات و هي الآن جاهزة للاستعمال دون اشتراك و لا التزام و لا حتى كلمة مرور و تحسب التكلفة أليا مع تسعيرة استعمال الهاتف ، كما قام بنفس هذه الخطوة مركز البحث و الإعلام العلمي لتقوية بنيته التحتية عن طريق البدء في مشروع يربطه بموزعه في الولايات المتحدة بخط سرعته 30 ميغابايت في الثانية و يزود المشتركين العوام بأكثر من 20 نقطة وصول للانترنت ، 43 خط مخصص لقطاع التعليم العالي و الهيئات البحثية ، 48 خط لباقي الجهات و القطاعات و قد وصل عدد خطوط الهاتف المستخدمة لدخول الشبكة إلى 2000 خط و حسب مصادر المركز بلغ عدد المستخدمين 250000 مستخدم سنة 2001 بينهم 20000 مشترك و قد حضر المركز نفسه لدخول عالم التجارة الإلكترونية و خوض التجربة عن طريق تنمية البرامج و إنشاء المواقع التجارية و تحضير البنية التحتية لهذا النوع من التجارة (1)

(1) <http://www.djaweb.com>

-69-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

و يمثل الشكل التالي مخطط توضيحي لشبكة توزيع الانترنت لدى مركز البحث و الإعلام العلمي (CERIST) .

الشكل 11 : مخطط توضيحي لشبكة توزيع الانترنت لدى (CERIST) .

المصدر : وثائق المؤسسة و مواقعها على الأنترنت <http://www.cerist.dz>

-70-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

2- شبكة المعلومات التجارية :

رأى المكتب الجزائري لترقية التجارة الخارجية (PROMEX) و المكلف بمساعدة المتعاملين الاقتصاديين أنه من أجل تنويع الصادرات خارج قطاع المحروقات و جلب مستثمرين جدد جزائريين و أجانب ودمج الاقتصاد الجزائري في محيط الاقتصاد العالمي أنه يجب أن تكون كل عمليات الاستيراد و تطوير الصادرات فعالة و ذات مردودية ، الشيء الذي يمكن تحقيقه ببناء قاعدة معلومات قوية يتم توفيرها بسرعة و حسب مخطط منظم و لتحقيق هذا الهدف توجهت (PROMEX) إلى مركز التجارة العالمية (Centre du Commerce International) الذي كلف خبراءه بإعداد دراسة لمشروع إنجاز شبكة معلومات تجارية (Réseau d'informations commerciales) وهي شبكة معلومات تجارية وطنية يمولها مركز التجارة العالمية نقطتها المحلية (PROMEX) هدفها تغطية كامل التراب الوطني في مجال المعلومات التجارية المتعلقة بالتصدير والاستيراد وتسهيل المعاملات التجارية

ووضع المعلومات الخاصة بالعروض كما ستقوم وزارتي العدل و المالية بتكوين كبار موظفيها في مجالات التسيير المالي و البنكي ، و سيتم توسيع الشبكة مستقبلا إلى خدمات التأمين ، الضرائب ، الجمارك . و ستغطي هذه الشبكة كامل تراب الوطن بحوالي 100 موقع ربط يتمركز مجموع هذه المواقع بشكل قوي في المناطق السكنية يتم تقسيمها بإنشاء مراكز جهوية و مركز وطني للتسيير ، و يعد هذا الأخير وحدة لإدارة و قيادة هذه الشبكة ، فقد تمت هندستها بشكل يضمن التدفق الآمن للمعلومات عبر المحطات القاعدية المنتشرة في الوطن ، كما نجد أن عقد الربط (les noeuds) هي عبارة عن أنظمة ذكية تستعمل تقنيات عالية تمكنها من تجاوز جميع العقبات . (1)

(1) مصطفى دالع ، مرجع سبق ذكره

-71-

الفصل الثالث واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الإلكترونية في الجزائر

المطلب 02 : الإصلاح المصرفي لتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر

لقد شرعت الجزائر في إصلاحات مصرفية عميقة عام 2006 من شأنه التسريع في تطوير التجارة الإلكترونية و التسوق عبر الأنترنت من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكتروني ، و هذا ما سيتم عرضه في هذا المطلب .

1- البطاقة الائتمانية :

إن هدف اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز و لذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الإستعمال و نموذج موحد لإستعمالها (خط + الدفع + الإلكتروني) و وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة للحامل (بطاقة ذكية) وبها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة ، فضلا عن تزويد موزعات و معدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية ، بالإضافة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين

لتحديد و وضع دليل للدفع الإلكتروني و قواعد التعامل بين التجار و العاملين و معالجة قضايا عدم التسديد و النزاعات المختلفة ، و بعد هذه التهيئة الواسعة و رسم الهدف المنشود تقوم شركة " ساتيم " بالإشراف على العملية التقنية و ذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بين المصارف على ضمان المبادلات مع جهاز الموزع server و جهاز المعلومات لمختلف المصارف ، و يجب أن تشير هنا إلى ضرورة أن يصحب هذه العملية أو البرنامج حملة إعلامية تحسيسية موسعة و مكثفة و تكوين مهني و تطبيقي حتى تساعد و تسهم في تحقيق المشروع .

ثم تقوم شركة "ساتيم" بعد هذه المرحلة مع جميع المصارف المنخرطة إلى انضمام شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقة دفع master card أو visa القابلة للإستعمال على المستوى الوطني و الدولي لعمليتي السحب أو الدفع .

(1)

و كل ما سبق ذكره من إجراءات قد عملت الجزائر على تحقيقها ليس بصورة كاملة و شاملة و لكن نستطيع القول أنها تسير على خطوات منتظمة و متباطئة من أجل تحقيقها بشكل تام و هذا العمل كان أثناء قيامها بالإصلاح المصرفي من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية ، و ذلك بإصدار أول بطاقة هي " سي - بي - أي - فيزا - غولد " .

(1) بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية البليدة 2005 ، ص 174 .

-72-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

1-1- بطاقة "سي-بي-أي-فيزا-غولد" :

لقد بدأت تظهر بوادر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر عن طريق إصدار أول بطاقة إئتمانية و هي بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية " سي - بي - أي - فيزا - غولد " التي ترخصها هيئة عالمية " فيزا " حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغبها عبر الأنترنت في أي مكان في العالم و تحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة اعتراضها غير أن مايعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك ، فحسب مستثمر سعودي فإن تحويل الأموال من وكالة بنكية في بسكرة إلى وكالة أخرى بالعاصمة تابعة لنفس البنك يتطلب 10 أيام كاملة .ناهيك عند تحويل الأموال إلى مصرف آخر خارج البلاد فهذا يتطلب وقتا أطول قد يتجاوز الشهرين ، غير أن وزير المالية مراد مدلسي أكد بأن الإصلاحات الجارية في القطاع المصرفي ستقلص مدة التحويلات .

إلى جانب الإتفاق مع " فيزا " صرحت غنية هوادرية المديرية العامة لبريد الجزائر عن مفاوضات تجريها الجزائر مع " ماستركارد " للانضمام إلى نطاقها علما أن هاتين الهيأتين (فيزا و ماستركارد " هما اللتان تصدران البطاقات الائتمانية ذات الإستعمال العالمي .

إلى جانب بطاقة " سي-بي-أي-فيزا-غولد " هناك بطاقة " كاش يو "

1-2- بطاقة كاش يو " :

إن بطاقة "كاش يو" المنتشرة في منطقة الخليج العربي والشرق الأوسط قد أبدت اهتماما خاصا بالسوق الجزائرية ، حيث نشرت عدة إعلانات في موقع مكتوب تبحث عن موزعين لبطاقتها الإلكترونية في الجزائر رغم أن المديرية العامة لبريد الجزائر نفت وجود أي إتفاق أو حتى مفاوضات مع إدارة " كاش يو " لتوزيعها في الجزائر رغم إبداء بعض الجزائريين رغبة في التعرف على التسوق الإلكتروني بواسطة بطاقة " كاش يو " التي تنظم عدة حملات إعلانية و مسابقات عبر الأنترنت تقدم خلالها جوائز مغرية و لكنها تشترط مقابل ذلك شراء بطاقتها الإلكترونية . (1)

2- شبكة الإتصالات و البريد :

إن إقامة نظام دفع إلكتروني حقيقي في الجزائر يستلزم تطوير كل من شبكات الإتصال و البريد و الأنترنت و تعميمها على كل أنحاء القطر ، و قد بدأت الجزائر في السعي إلى تحقيق هذا التطور في مجال الإتصالات و البريد .

(1) مصطفى دالع ، مرجع سبق ذكره .

1-2- الإتصالات : نظام " وي - ماكس " :

لقد أكد الرئيس المدير العام لمجمع إتصالات الجزائر سليمان خير الدين ، الذي قال في حديثه لوكالة الأنباء الجزائرية أن هدف المجمع هو تعميم نظام النقد الإلكتروني في الجزائر ، و قد سبق لإتصالات الجزائر أن بدأت في عملية توزيع تلك البطاقات على زبائنها أصحاب الحسابات الجارية منذ حوالي شهرين ، و لم تنته العملية بعد ، إذ ينتظر آلاف الزبائن الحصول على تلك البطاقة التي ستخفف عليهم عناء الوقوف في طوابير لا تنتهي في مكاتب البريد من أجل سحب مبالغ نقدية للتعامل بها ، بينما بلغ إستعمال بطاقات الدفع الإلكتروني مراحل متقدمة في سائر البلدان ، بل هناك من البلاد الغربية التي إفتقدت فيها السيولة المالية إلى درجة إختصت بها البنوك دون غيرها .

و من أهم المشاريع الجديدة التي ستطلق شهر ماي المقبل (2007) ، نظام الخط المشترك الرقمي بالسرعة جد الفائقة " وي - ماكس " (وولد انتيروبير إبيليتي فور ميكرووايف أكسس) ، حيث أكد المسؤول على مجمع

إتصالات الجزائر " أخيرا سيتمكن مستعملو الأنترنت من الإستفادة من خدمتي الهاتف و الأنترنت بسرعة فائقة ، بفضل هذه التكنولوجيا الجديدة التي تعتمد على موجات لاسلكية ، و التي ستمكن في سابقة بالجزائر من إستقبال التلفزيون عبر الأنترنت و بأسعار تنافسية .

و ستمكن إتصالات الجزائر من ولوج السوق السمعي البصري من خلال تسويق بطاقات لقنوات التلفزيون في الجزائر .

و سيطبق المشروع إبتداءا في الولايات : الجزائر، البليدة و بومرداس لتتوسع إلى وهران ، عنابة ، قسنطينة وورقلة قبل نهاية السنة ، و يدخل ذلك ضمن تدارك النقائص في مجال الخط المشترك الرقمي بالسرعة الفائقة . و قد تطلب إنجاز هذا البرنامج وسائل ضخمة تمثلت في وضع كوابل بقدرة 80 جيجا بيت لربط الجزائر العاصمة بوهران و عنابة لتشغيل الشبكة متعددة الخدمات شهر مارس 2007 .

و أشار خير الدين إلى أن إستعمال خدمة " وي - ماكس " لا تتطلب سوى وضع هوائيات صغيرة ، على سقف المنزل أو العمارة ، و بخصوص التعاون الدولي قال المسؤول إن إتصالات الجزائر تقوم بإتصالات دائمة مع برتيليس للإتصالات لتطوير خدمات "الهاتف الثابت و الشبكة متعددة الخدمات بالجزائر" كما هو مقرر أن يوقع المجمع مع كوريا للإتصالات إتفاق شراكة في مارس الجاري ، للتكفل بنظام أنترانيت بالمدينة الجديدة و نادي الأنترانيت لسيدي عبد الله .

و أشار السيد خير الدين إلى أن مجعته ينظم أول ملتقى دولي للإتصالات السلوكية و اللاسلكية في مطلع جوان بولاية وادي سوف حيث سيعرض حوالي 30 متعاملا و طنيا و أجنيا منتوجاتهم و خدماتهم . (1)

(1) غنية قمرأوي ، إتصالات الجزائر تطلق نظام " وي ماكس " مقالة بتاريخ 10.03.2007 بموقع www.echouroukonline.com

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

2-2- البريد :

تظهر جهود الجزائر و مساعيها من أجل تطوير الصيرفة الإلكترونية في مجال البريد من خلال ما صرح به نور الدين بوفنارة المكلف بالإعلام على مستوى بريد الجزائر .

أن الجزائر ستطلق إتفاقا للشراكة مع دولة أجنبية فرنسية في مجال البريد السريع قريبا و ذلك بهدف إعطاء البريد المستعجل أبعاد دولية حيث تضمنت هذه الشراكة اعتماد نوعية خدمات متطورة تتجاوز و متطلبات الزبون وفتح السوق الجزائرية ، و تطبيق البطاقات الممغنطة ، حيث قال مسؤول الإعلام ببريد الجزائر أن أمال فيطس ، إتفاقات شراكة مع الأجانب لتطوير التسويق و البريد المستعجل ، مقالة نشرت بجريدة الخبر، بتاريخ 9 افريل 2007 .

هناك مشروع أكثر من 4 ملايين بطاقة ، 600 ألف بطاقة جاهزة بمكاتب البريد توزيعها تدريجيا بالعاصمة عن طريق إرسال إشعار لأصحابها لإستلامها مجانا ، لتأتي ولايتا وهران و سطيف في المرحلة الثانية على أن تعمم

العملية عبر كامل التراب الوطني قبل نهاية 2007، وفي هذا الإطار تم وضع 250 جهاز دفع عبر التراب الوطني على أن يتم تجاوز 500 جهاز آلي قبل نهاية السنة الجارية ، و بهدف حماية المواطنين من السرقة تم إعتداد رقم سري يسلم لأصحاب البطاقات لإدخاله عند كل عملية إستعمال لهذه البطاقة و لمواكبة هذا التطور في البرمجيات المعمول بها تم إعتداد دورات تكوينية " دائمة " .⁽¹⁾

(1) أمال فيطس ، إتفاقات شراكة مع الأجانب لتطوير التسويق و البريد المستعمل ، مقالة نشرت بجريدة الخبر ، بتاريخ 9 أفريل 2007 .

-75-

الفصل الثالث واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثالث : واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر و سبب عدم إعتادها .

رغم ما أظهرته النتائج الإحصائية عن تقبل المستهلك الجزائري لفكرة التجارة الإلكترونية و تأييدهم لها بنسبة 77,46 % و التي تعتبر محفزة جدا للمضي قدما نحو التطور و مواكبة التكنولوجيا الحديثة و استعمال التقنية العالية في مختلف قطاعات الدولة ، إلا أن واقع التجارة الإلكترونية يؤكد بعدنا عن ممارسة هذا النوع من التجارة الحديثة ، و هو ما يعكس صورة من صور التخلف الاقتصادي و عدم مسايرة الواقع العالمي و تكنولوجيا المعلومات ، وهذا التخلف ما هو إلا نتيجة حتمية لتراكم جملة من الأسباب نذكرها على سبيل المثال لا الحصر .

1- الأمية في شكلها التقليدي :

تعد الجزائر من الدول التي تظم نسبة مرتفعة في الأمية ، حيث تؤكد الإحصائيات الرسمية وجود أكثر من سبعة ملايين أمي بالجزائر (سنة 2002) ، و تمثل هذه الفئة قرابة ربع سكان الجزائر وهي لا تعي شيئا عن الانترنت ، فما بالك بالتجارة الإلكترونية .

2- الأمية المعلوماتية :

ان التعريف الحديث لمفهوم الأمية هو " كل من لا يحسن استخدام الكمبيوتر " حيث توجد فئة كبيرة من المتعلمين لم يسبق لهم استعمال الكمبيوتر ، وهذا يعد عائقا أمام تعاملهم مع التجارة الإلكترونية .

3- مشكلة اللغة :

إن التجارة الإلكترونية غالبا ما تكون المعاملات التجارية فيها بلغة غير العربية إما فرنسية أو انجليزية ، حيث ضعف الإلمام باللغة الانجليزية في اغلب الدول يعوق الاستفادة من كافة مواقع شبكة الاتصالات الدولية نظرا لان 80 % من هذه المواقع تستخدم اللغة الانجليزية .

4- ارتفاع تكلفة الحصول على الكمبيوتر و استخدام الانترنت :

و يعد سببا جوهريا و عائقا كبيرا يحول دون انتشار التجارة الإلكترونية التي تتطلب وجود كمبيوتر شخصي في المرتبة الأولى ، إضافة إلى ارتفاع تكلفة استخدام الانترنت في الوقت الذي ينخفض فيه متوسط الدخل السنوي للفرد و ذلك نتيجة استمرار تكاليف الاتصال العادي في الارتفاع ، و احتكار مؤسسة اتصالات الجزائر لخدمة توزيع الانترنت . (1)

(1) سعيد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية و تنمية الإقتصاد الشبكي العربي-الباب الثاني- المعوقات الأساسية لنمو الإقتصاد الشبكي

في الدول النامية ، الموقع http://www.tashreaat.com/vien_studies2.asp?id=28&std_id=25

5- الطابع المعنوي (اللامادي) للتعامل :

و الذي يجعل الكثير في حالة تردد و تحفظ في التعامل مع أناس لا تجمعهم وحدة المكان و الزمان (مجلس العقد ووقت الإبرام) ، يدخل هذا العنصر في عامل الثقة في الوساطة الإلكترونية و مصدقيتها .

6- عدم اهتمام الهيئات الإدارية العليا في البلاد بالموضوع :

إذ لم تبادر وزارة التجارة إلى حد الآن بجدية إلى وضع مشروع تقني يمهّد إلى استقبال فكرة التجارة الإلكترونية إضافة إلى ضعف الإنفاق العام على البنية المعلوماتية و انصراف الجهود الحكومية نحو توفير الاحتياجات الأساسية من كهرباء و مياه و صحة و تعليم الخ ، خاصة في المجتمعات الفقيرة .

7- تخلف النظام المصرفي الجزائري :

وعدم مواكبة للتطورات الحديثة فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني و استعمالها ، عدم الاهتمام باعتمادها من طرف البنوك ، إضافة إلى سيطرة قيم المجتمع النقدي (كاش) .

8-عدم نشر الوعي بأهمية الموضوع :

و يرجع ذلك لعدم وجود خلفية معرفية بالموضوع و إلمام بجوانبه من طرف الجهات المعنية ، و عدم التأطير و الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة ، و من ثم عدم إمكانية تنظيم نشاطات و حملات توعية على مستوى المجتمع المدني . (1)

(1) سعيد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره .

الفصل الثالث واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الإلكترونية في الجزائر

المطلب 04 : حلول و سبل توسيع استخدام التجارة الإلكترونية و مواطن الاهتمام بها :

1- حلول و سبل توسيع استخدامها :

بعد التعرض لواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر و من ثمة أسباب عدم اعتمادها و العوائق التي حالت دون ذلك ، يمكن أن نضع بعض الحلول و السبل التي يمكن أن تساعد على بعث التجارة الإلكترونية في بلادنا . و من بين هذه الحلول ما يلي :

* العمل على الاهتمام بالبنية التحتية للتجارة الإلكترونية عن طريق دعوة إدارات و هيئات الاتصالات بالجزائر لتسهيل إدخال التجارة الإلكترونية على المستويات الوطنية و الإقليمية و العالمية ، من خلال تهيئة الشبكات اللازمة لها و إعداد التشريعات و الأنظمة التي تنظم استخدامها .

* جعل مواضيع التجارة الإلكترونية ضمن البرامج التكوينية على كل المستويات بما فيها التعليم العالي و التكوين المهني ، عن طريق إحداث فروع و تخصصات في التجارة الإلكترونية .

* العمل على فتح باب المنافسة في مجال قطاع الاتصال عن طريق حوصصة القطاع و تخفيض تكلفة استخدام الانترنت و التشجيع الواسع لها .

* العمل على تعديل كل فروع القانون الجزائري و التي لها صلة بموضوع التجارة الإلكترونية، خاصة القانون التجاري و القانون المدني (ما تعلق منه بإبرام العقود و الوثائق المعدة للإثبات) و قوانين الضرائب و الجمارك .

* تخفيض الرسوم الجمركية على التكنولوجيا و المعلوماتية ، مما يساعد على جعلها في متناول مختلف فئات المجتمع .

* تطوير أساليب الدفع الإلكتروني ، و تعميم استخدامها لدى مختلف المراكز الائتمانية ، و اعتماد نظام الشبكات المصرفية .

* مراجعة قوانين حماية المستهلك الجزائري لزرع الثقة في نفوس المستهلكين بشأن استعمال التجارة الإلكترونية ، و تفادي التخوف من مخاطرها .

* تنظيم دورات تكوينية و بعثات للخارج لتكوين إطارات في مجال التجارة الإلكترونية . (1)

2- مواطن الاهتمام الخاصة بالتجارة الإلكترونية :

بعد عرض بعض الحلول التي من شأنها أن تساهم في إدخال التجارة الإلكترونية لبلادنا ، يمكن حصر مواطن الاهتمام التي لا بد للجزائر أن تأخذها بعين الاعتبار لتسهيل نقل هذه الحلول إلى الميدان العملي على أرض الواقع ، و عليه يجب على الجزائر بمختلف مؤسساتها و إدارتها أن تعمل على :

(1) سعيد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره .

* الاهتمام بمسألة اللغة (الأجنبية) باعتبارها العنصر الأساسي للتحكم في التكنولوجيا الحديثة ، إلا أن الواقع يظهر غموض موقع اللغات الأجنبية ضمن المناهج التعليمية المدرسية و الجامعية .

* توفير الإطار القانوني الملائم لتنظيم التجارة الإلكترونية باعتبارها طفرة في عالم المعاملات (و التي تختلف جذريا عن المعاملات التقليدية) و ضرورة مراجعة القوانين و تعديلها بشكل ينسجم مع متطلبات المستجندات في هذا المجال (جعل القوانين أكثر مرونة و قدرة على احتواء مستجندات التكنولوجيا) و جعلها أكثر انسجاما مع التشريعات العالمية مع مراعات الأعراف و التقاليد المحلية .

* إعادة هيكلة قطاع الإتصالات و دفعه نحو التنافسية عن طريق تقليص حجم القطاع العام و تحرير القطاع الخاص في إطار سياسة وطنية هادفة تستجيب لمتطلبات قطاع الأعمال و تؤدي إلى زيادة استخدام الانترنت و انتشارها ، و جعل اقتناء الحواسيب أكثر يسرا (برنامج جهاز لكل عائلة) .

* تحديث النظام المصرفي ، الذي يعتبر أحد الشرايين المغذية لنمو التجارة الالكترونية ، عن طريق تحسين أدائه ، وإدخال بطاقات الدفع و المعاملات المالية ، و نشر الوعي بين التجار و إقناعهم بقبول التعامل بها ، تمكينهم من الأجهزة اللازمة لذلك .

* الاهتمام بالجانب الأمني للشبكات المعلوماتية (خاصة المصرفية منها)، و توفير مختلف أشكال الأمن و الحماية لمستعملي وسائل الدفع الإلكتروني ، و ربط البنوك بشبكة اتصال متخصصة حتى تتمكن من إنشاء وسائل دفع الكترونية .

و الأهم من ذلك هو السعي بجدية للعمل على تجسيد كل هذه النقاط و لو تدريجيا حتى لا تبقى حبرا على ورق .

-79-

الفصل الثالث واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الإلكترونية في الجزائر

المطلب 05 :- انعكاسات اعتماد التجارة الإلكترونية على الاقتصاد الوطني و آفاقها المستقبلية :

1- انعكاسات اعتماد التجارة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري :

ان الجزائر باعتمادها التجارة الإلكترونية يمكن أن تحقق المكاسب التالية :

* فتح آفاق أوسع أمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خاصة تلك التي تجد صعوبة في الدخول إلى أسواق عالمية لصغر حجمها و انخفاض مواردها .

* الاستفادة من السلع و الخدمات الأجنبية من التكنولوجيا المتطورة مما يساهم في إخراج الاقتصاد الجزائري من تأخره ، و إعطائه قدرة تنافسية أكبر .

* تطوير الصادرات دون مجال المحروقات و التعريف بالمنتجات الوطنية عن طريق الإشهار الدولي للسلع الجزائرية .

* تطوير النظام المصرفي الجزائري ليتماشى و متطلبات التجارة الإلكترونية .

* تفادي المشاكل الإدارية كالتخلف عن موعد تقديم التصريحات الجبائية أو دفع المستحقات ، حيث يمكن أن يتم ذلك بسهولة عن طريق شبكة الانترنت و الدفع الإلكتروني .

* سهولة الوصول إلى شريحة كبيرة من المستهلكين .

* تهيئة المؤسسات الجزائرية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات و مزاحمة الشركات الأجنبية خاصة بعد انضمامها لمنظمة التجارة العالمية .

2- آفاق و مستقبل التجارة الإلكترونية :

لقد انقسم الخبراء حول التجارة الإلكترونية بين متفائل و متخوف من مستقبل التجارة الإلكترونية ، حيث يرى قسم أن المستقبل كله في التجارة الإلكترونية ، أما القسم الآخر يرى أنها فقاعة صابون و ما تلبث أن تتلاشى (1) .

و لا بد أن نبين موقف المجتمع الجزائري (بشقيه الدولة و المواطن) من هاتين الطائفتين ، إذ لا بد لنا أن نقف موقف وسطا ، فهو ليس موقف المتحفظ ولا موقف المترقب و لا موقف المنذع ، و إنما موقف الحذر المترقب فلا نصرف النظر كلياً عن إدخال التجارة الإلكترونية لبلادنا و استعمالها ، و لا نعتمد عليها كلياً ، و على العموم فإننا لن نكون أحسن ممن سبقنا إليها و لا من سبقنا أحسن منا ، فكل ما علينا هو أن نسد الخفى ، و نتعلم من خبرات الغير و نجاهم و نستفيد من أخطائهم ، مع العلم أن التجربة خير سبيل للتعلم و التطور ، خاصة و أنه من الصعب التنبؤ بما ستحملة لنا هذه التجارة من مفاجئات ، و لكن الشيء الوحيد المؤكد هو أن التجارة الإلكترونية وجدت لتبقى . (1)

(1) سعيد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره .

-80-

الفصل الثالث واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني : الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب 01 : مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

إن أي مشروع تسبقه دراسة دقيقة عن إمكانية تطبيقه أو اعتماده و مشروعنا هو الصيرفة الإلكترونية و إمكانية اعتمادها في النظام المصرفي الجزائري ، وذلك بدراسة واقع مختلف القطاعات و مدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع .

1 - واقع تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و استعمالها في النظام المصرفي الجزائري :

1-1 - واقع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال :

لقد عرف قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تأخرا كبيرا (قطاع البريد و المواصلات سابقا) و تعتبر الخطوة الأولى للنهوض به في إصدار قانون جديد لقطاع الإتصالات هو قانون رقم (03) لسنة 2000 و الذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد و المواصلات و وضع حد فاصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و إدارة الشبكات ، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء " سلطة ضبط البريد و الإتصالات " و التي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين مختلف الجهات .

و تهيمن على سوق الإتصالات شركة " اتصالات الجزائر " وهي الشركة الأم والتي تقدم خدمات الإتصالات الهاتفية الثابتة و المحمولة و لكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول حيث حصلت شركة " أوراسكوم تيليكوم " المصرية على أول رخصة تشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها " جيزي " ، قبل أن تطلق اتصالات الجزائر شركتها " موبيليس " و أخيرا الشركة الوطنية الكويتية كمشغل ثالث من خلال شركة " نجمة " و نجحت هذه الشركات في فترة قصيرة في الوصول بعدد مشتركين الهاتف المحمول إلى 21 مليون مشترك .

في الوقت الذي لا يتجاوز فيه عدد مشتركين الهواتف الثابتة 2.28 مليون مشترك في سبتمبر 2004 ، الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الانترنت ، هذا رغم إعلان السيد " بوجمعة هيشور " وزير البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أن قطاع الإتصالات سيصبح أهم القطاعات التي تجذب المستثمرين بعد الثروة النفطية ، و كدليل على ذلك فإن الجزائر بصدد وضع إستراتيجية نحو الانتقال للحكم الالكتروني . (1)

رغم تحرير قطاع الإتصالات بشكل كبير إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الانترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار و قد بلغ عدد مستخدمي الشبكة مليون و 920 ألف مستخدم ، و من أكبر المشاكل التي تعترض الإنتشار الواسع لخدمات الانترنت هو هيمنة " اتصالات الجزائر " على الخدمة ، و رغم وجود عدد

(1)الاتصالات والانترنت دراسة حول الجزائر على موقع المبادرة العربية لانترنت حر www.openarab.net

كبير من مزودي خدمات الانترنت إلا أنهم جميعا يعملون من خلال اتصالات الجزائر ، كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلال فترات وجيزة مما أثر سلبا على انتشار خدمة الانترنت، ناهيك عن بطئ الشبكة الذي يعاني منه أغلب المستخدمين و هو الأمر الذي أدى بالجمعية الجزائرية لممولي الدخول إلى شبكة الانترنت للتنديد بما أسمته احتكار خدمات الانترنت من طرف اتصالات الجزائر التي تبقى مسيطرة وحدها و تقدم أسعار مرتفعة في ظل غياب أي شركات منافسة .

و لكن هذا الوضع الإحتكاري أصبح في طريقه للتغيير مع حصول شركة " اوراسكوم تيليكوم " المصرية بالتعاون مع الشركة المصرية للاتصالات على رخصة إقامة شبكة هواتف أرضية ، و كذلك خدمة الانترنت السريع ADSL بالتعاون مع إحدى الشركات الصينية ، الأمر الذي سيغير شكل السوق تماما .

بالإضافة إلى ذلك فقد قررت الحكومة خصخصة شركة "اتصالات الجزائر" عبر طرح أسهمها في مزاد دولي (1)

2- واقع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في النظام المصرفي الجزائري :

2-1- شبكة الاتصالات الإلكترونية :

بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع و التسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني ، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته و ذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة و غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية و كذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات ، هذا العامل الذي كان من الممكن ان يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب) و رغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل :

- بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB : distributeurs automatique de billets) لمؤسسة البريد .

- البطاقة المصرفية للسحب و الدفع للمصارف التالية : القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية

الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، بنك ، بنك البركة الجزائري.

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر فقد قطع شوطا كبيرا على مستوى نظام الإتصالات ، فهو يمتلك شبكة إتصالات تخدم جل مناطق الوطن ، و هي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها و تعتبر بطاقة السحب و الدفع للـ BADR دعم للنشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة لمواردها و وسيلة لتحسين خدماتها المصرفية . (2)

(1) www.openarab.net ، مرجع سبق ذكره .

(2) بوعافية رشيد ، المرجع سبق ذكره ، ص 164

2-2 الأنترنت و البنوك الجزائرية :

إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الأنترنت .

* فالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترنت www.bank-of-algeria.dz تظهر فيه مجموعة من المعطيات و البيانات عن السياسة النقدية و المالية و إحصائيات مختلفة و لكنها غير متجددة ، فمثلا آخر تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005 ، و هو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية ، بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم و التي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول إنطلاقا من موقعه الإلكتروني .

* اما بالنسبة للمصارف التجارية ، فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها و معظمها لم يجدد منذ مدة ، إلا انه يجب أن نذكر ان هناك مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد (للزبائن المشتركين في النظام) و بعض العمليات الأخرى .ومن أمثلة مواقع تلك البنوك : موقع صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، و لكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة او نوعيتها .

و لكن يجب تدارك هذا الأمر و تفعيل دور الأنترنت لتقديم خدمة مصرفية متطورة و في هذا السياق لا ننسى تجربة " بريد الجزائر " بتقديمه خدمات عبر الشبكة مثل الإطلاع على كشف الحساب البريدي و طلب الصك البريدي بالإضافة إلى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع " موبيليس " عبر الحساب البريدي ، و إنشاء خدمة الموزع الصوتي (15.30) للإستعلام حول الحساب البريدي .

2-3 إستخدام الهاتف في الخدمة المصرفية :

لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت او المحمول رغم ماشهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية .

و على المصارف الإستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن . (1)

(1) بو عافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 155

المطلب 02 : استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري :

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكترونية في العالم و توسع نطاق إستخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات رغم ان العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال .

و ما نستطيع أن نتحدث عنه هو بطاقات السحب و تفعيل بعض الآليات الأخرى :

1- بطاقة السحب : .

تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف ، فقد أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية و هي : البنك الوطني الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط ، القرض الشعبي الجزائري ، بنك التنمية المحلية ، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ، بنك البركة الجزائري هذه المصارف أنشأت في سنة 1995 هذه الشركة و هي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري و ذلك من اجل (1) :

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري .
 - تطوير و تسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف .
 - تحسين الخدمة المصرفية و زيادة حجم تداول النقود .
 - وضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة .
- و تقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا و طبع الإشارة السرية ، و تنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة SATIM (1) الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال و إجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح SATIM بواسطة شبكة إتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية او محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين المصارف . (2)

2- الشبكة النقدية ما بين المصارف :

في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف ، و أول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر ، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا و بالتالي يمكن

(1) SATIM : société algérienne d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique

(2) بوعافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 155 .

للمصارف الوطنية و الأجنبية الخاصة و العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي . كما تعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب و تكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف ، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين ، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة ، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة و كشف كل التلاعبات .

3- مركز معالجة النقدية ما بين المصارف :

تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف و تعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب ، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية و مركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة .

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب ، و في حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون ، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية ، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه ، بعد ذلك و على الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم و تنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز و جميع المصارف المشاركة و تسجل العمليات لدى جميع المصارف و يتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف .

و لهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين المصارف و شركة ساتيم و هذا ما يخلق نوعا من المخاطر ، إضافة إلى إحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها كثرة الأعطاب و الأخطاء ، و الميل للحرية و الإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس ، إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزعات الآلية .

و رغم هذا تبقى النقود العادية الأكثر إستعمالا في المعاملات بين الجزائريين لإنعدام الثقة في الوسائل الأخرى و يدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري مازال متأخرا كثيرا في هذا الميدان. (1)

(1) بوعافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 155 .

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

المطلب 03 : أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر :

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الإقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري خصوصا .

1- تأثير الصيرفة الإلكترونية على الإقتصاد الجزائري :

إن مرور الإقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو إقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به

إلى الإستقرار ، و نحن هنا نتحدث عن الصيرفة الإلكترونية ، فماذا ستضيف للإقتصاد الجزائري ؟

و ماذا يمكن أن تقدم لمكونات هذا الإقتصاد ؟

و الإجابة يمكننا إيجازها فيما يلي :

1-1- تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية : تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة و اقتصاد الوقت و التكلفة و الاستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل .

1-2- محاربة الاقتصاد الموازي : لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية ، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) و تفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية ، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشاً ، و بالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك .

1-3- إيجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر : إن أساس ظهور و تطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى إنتشار إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية و فعالية الصيرفة الإلكترونية ، و لا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة .

1-4- إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر : لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمراً لا بد منه في ظل إنفتاح الجزائر على الإقتصاد العالمي وتشجيعها للإستثمارات الأجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية ، و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للإنتقال أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية . (1)

(1) حميد عبد الهادي ، الحكومة الإلكترونية ، هل تقضي على البيروقراطية في الجزائر ؟ اعلامتك أسبوعية وطنية متخصصة ، العدد 16 ، من 14 إلى 21 جانفي 2007 ، ص 07 .

-86-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

1-5- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر : إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى ، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي . (1)

2- تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري :

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى ، وهي تمنح عدة إمتيازات مثل :

* تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة ، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل ، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية ، فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية .

* إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الإعلام بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر .

* تساهم ثورة الإتصالات و المعلومات في الشؤون الحياة اليومية و ذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة .

* تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها .

* مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية و هي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي .

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية ، إلا أنه يجب علينا عدم إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم اعتماده بشكل متسرع و غير واعي . (2)

(1) حميد عبد الهادي ، مرجع سبق ذكره ، ص 07 .

(2) بوعافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 168 .

المطلب 04 : الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة و بالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى و ذلك من خلال إقامة أنظمة و اعتماد بطاقة الإئتمان و تطوير شبكة الإتصالات و البريد في الجزائر

في إطار تحديث و عصنة النظام المصرفي الجزائري ، لاسيما من حيث أنظمة الدفع ، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية

1- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS .

1-1- تقديم المشروع RTGS : يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع و ذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي .

1-1-1- التعريف بالنظام RTGS (نظام التسوية الإجمالية الفورية) : هو نظام تسوية المبالغ

الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

- نظام التسوية الإجمالية الفورية : هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

- كما يعرف أيضا : أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف .

1-1-2- إقامة نظام RTGS : إن إمكانية انجاز هذا النظام و توفير الوسائل لتحقيقه في إلزام السلطات

العمومية و السلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن و خارجه ، و إنشاء ورشات عمل لتنظيم إجتماعات مع المشرفين على الإنجاز و تجميع المشاركين من المصارف و مركز الصكوك البريدية و مؤسسات مالية ، و يتطلب دعم تقني من الخبراء و المشتركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من المصارف المركزية الأجنبية و دعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة و كفاءة لتسيير المشروع ، و ذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع و إقامة شبكة إتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية و شركة "سايتم" و إقامة شبكة إتصال بين المصارف و بنك الجزائر و إقامة شبكة إتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.(1)

(1) بوعافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ص ص 170 ، 171 .

1-1-3- أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS : تهدف إلى تحقيق ما يلي :

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي ، و كل وسائل الدفع الأخرى .
- تلبية مختلف إحتياجات المستعملين بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني .
- تقليص آجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتابية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات .
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- تقوية العلاقات بين المصارف.
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية .

2-1-1 - مبادئ تشغيل نظام RTGS :

نظام RTGS يقوم على مبادئ التالية :

1-2-1- المشاركون : المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر ، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية و المالية ، الخزينة العمومية ، مراكز الصكوك البريدية .

1-2-2- العمليات التي يعالجها النظام :

يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية و المصرفية و المشاركين عامة ، و ذلك على النحو التالي :

- عمليات مابين المصارف : حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن و التي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة .

- عمليات بنك الجزائر : إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود إختصاصاته توجيه و إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين .

- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية : إن المبالغ المدينة و الدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا و دينا في نفس الوقت و في حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " و في حالة إستحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية و على الراغب أن يعيد العملية و في وقت لاحق .

- حساب التسوية : إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية ، تقسم إلى حسابات فرعية ، و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين و التي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث

تتم بصفة مستمرة و في وقت حقيقي ، و بعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني ، يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج " مع الأخذ بعين الإعتبار الأولويات المبينة فيما يلي :

➤ الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.

➤ الأولوية الثانية : المبالغ المخصصة للمقاصة.

➤ الأولوية الثالثة : أوامر مستعجلة بطبيعتها .

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لارجعة فيها ، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن إلغاؤها لاحقا بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة و الذي يكون على النحو الآتي :

- من الساعة الثامنة و نصف صباحا من خلال معالجة عمليات "بنك الجزائر" عمليات السوق النقدي ، عمليات الصرف .
- التاسعة و النصف صباحا بدء المبادلات .
- منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة .
- الساعة الثالثة : وقف المبادلات .
- من الساعة الثالثة إلى الرابعة : تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير ، و تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار.
- الساعة الرابعة اختتام و غلق الحسابات و إرسال إخطارات حصيلة الحسابات و إستخراج حسابات المشاركين و إفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر .

1-3- هندسة نظام RTGS :

إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز RTGS المتمركز بينك الجزائر عن طريق مقراتهم بإستعمال قاعدة pate forme يمكن من إرسال و تلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية و يمكن توضيح نظام RTGS في الشكل التالي :

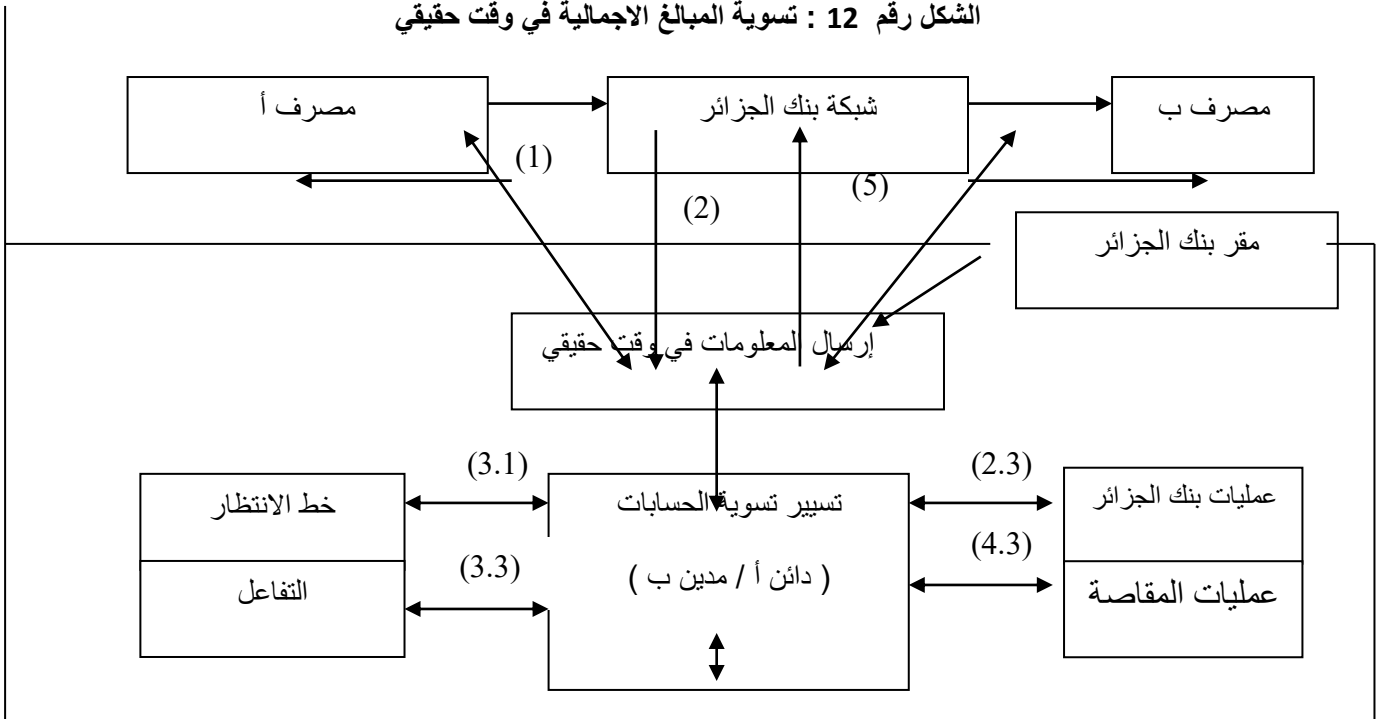
-90-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

الشكل رقم 12 : تسوية المبالغ الاجمالية في وقت حقيقي



المصدر : بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، مرجع سابق ، ص 173 .
إن النظام المركزي RTGS يقوم بالوظائف التالية :

- مراقبة أوامر الانتظار .

- تسوية الأوامر وفق طبيعتها .
- تخصيص مبالغ المقاصة .
- المعالجة تتم في نهاية اليوم .
- إدارة و مراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام ، أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:

- تلقي و مراقبة صفة الأوامر و ملاءمتها .

- إصدار و تلقي الأمر بنظام RTGS.

- متابعة خطوط انتظار للمشاركين المعنيين مباشرة او المشاركة غير المباشرة (المستخدمين من خدمات النظام)

-91-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

2- نظام المقاصة عن بعد :

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI.

2-1- تعريف النظام :

هذا النظام يختص بالمعالجة الألية لوسائل الدفع العام ، LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE ، صكوك ، تحويل ، إقطاع ، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية ، وذلك بأستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) و البرمجيات المختلفة ، و يمثل هذا النظام القسم الثاني من انظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن .

دخل النظام حيز التنفيذ باشتراك : بنك الجزائر ، كل البنوك ، إتصالات الجزائر ، بريد الجزائر SATIM ، جمعية البنوك و المؤسسات المالية (ABEF) مع كل فروعها و مكاتبها عبر كامل التراب الوطني .

و يعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية و الصور .

- لقد دخل حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 في أول يوم للتبادلات و كانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور

العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 .

- عالج نظام ACTI 71933 عملية في شهر ماي بما قيمته 51.12 مليار دينار و 489436 عملية في ديسمبر من

نفس السنة (2006) بقيمة 303.17 مليار دينار

2-2- أهداف النظام :

- التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية و الوطنية 2
 - تقليص آجال المعالجة ، قيم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم إختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة .
 - تأمين أنظمة الدفع العام .
 - إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك .
 - مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر .
- لقد كانت سنة 2006 سنة عصرة أنظمة الدفع و ما نتج عنه من تطوير الوساطة البنكية الفعالة و المؤمنة لخدمات بنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضمون و مضبوط . (1)

(1) بوعافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ص 174 .

-92-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

المطلب 05 : الصيرفة على الخط في الجزائر .

إن احد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط ، و في إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري ، لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك ، و من هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية " .

1- التعريف بـ " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية " :

نتجت هذه الشركة عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية EDI DIAGRAM الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية ، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي : MAGACT MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST لتتنشأ شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى ، مجموعات شركات ، تجار ، مهنيين ، خواص ..)

بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة في أداء العمليات .

أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 ، في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرة الخدمات البنكية و أنظمة الدفع الإلكترونية .(1)

2- خدمات AEBS :

إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (DES PROGICIELS) و ذلك من خلال :

- اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة .
- تبسيط و تأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.
- الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي :
- الصنف الخاص بالبنك : DIAGRAM . E - BANKING
- صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الوجهات و الأقسام .

(1) موقع الشركة على الأنترنت : www.aebs.com

-93-

واقع و آفاق التجارة الإلكترونية و الصيرفة

الفصل الثالث

الإلكترونية في الجزائر

- صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الوجهات و الأقسام DIAGRAM . E- FILES و تضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي و وظيفي يعرفه القطاع و تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفاد منها كما يلي :

* التحليل الأولي : تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول متناسب مع المؤسسة و مع محيطها .

* التركيب : و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة .

* المتابعة المستمرة : و تكون بتقديم خدمات الصيانة ، التكوين ، المساعدة ، المساعدة عن بعد ، لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات .

3- أهداف AEBS :

تهدف أساسا إلى :

- الإقتراح على الزبائن (بنوك مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات و فعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات .
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون و وفق رغبته .

- تسمح لزيائها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة و هذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم

- لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الأنترنت و ذلك من خلال إمضاء عقود ، نذكر منها :

➤ عقد مع القرض الشعبي الجزائري : في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات DIAGRAM EDI

➤ عقد مع البنك BNP باري باس الجزائر : في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات

. DIAGRAM . E - BANKING

و معظم الخدمات المقدمة عبر الأنترنت (من طرف المصارف الجزائرية) عبارة عن خدمات الإطلاع على الرصيد و نطمح أن تتنوع هذه الخدمات في المستقبل القريب.

إن شركة AEBS تعتبر بحق أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حقته من توفير هذه الخدمات ، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية و هذا لتحقيق المنافسة من جهة و توسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي و المالي و محاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال . (1)

(1) www.aebs.com ، مرجع سبق ذكره .

خلاصة الفصل الثالث :

مما لا شك فيه أن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة و تكنولوجيا المعلومات نتج عنه آثار كبيرة سواء كان ذلك على مستوى المصالح الخاصة من ناحية أشكالها و أدائها و تسويق خدماتها أو القوى البشرية بها و لذي أصبح من الضروري تطوير الأساليب التقنية التقليدية في معالجة التجارة الإلكترونية حيث تخطت التجارة الإلكترونية الحدود العالمية في إنتشارها لدى الدول الغربية بصفة عامة و بعض الدول العربية بصفة خاصة .

إلى أن إعتماها لدى الجزائر لم يصل بعد إلى ذلك المستوى الذي يعتبر تقنية قانونية متطورة في التجارة ،

كذلك حاولت الجزائر النهوض بإقتصادها و ذلك من خلال إصلاح المنظومة المصرفية التي مازالت تتخبط

في مشاكل و متاهات متعددة .

الخاتمة :

لقد أصبح العالم يعيش فترة من التحولات الجذرية التي أسهمت في تغيير كل المفاهيم و الأساليب و الهياكل الإدارية التقليدية ، و ذلك لما جاء به الإقتصاد الرقمي من مفاهيم جديدة و أسس و أنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و هي التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية التي إستلزمت ضرورة تطور القطاع المالي و خاصة النظام المصرفي و تطبيق المعلوماتية في مجال البنوك أو ما إصطلح عليه بالصيرفة الإلكترونية ، التي قدمت للإقتصاد بصفة خاصة دعما قويا و ساهمت في زيادة تطوره و حركته و ذلك بتسهيل المعاملات و إختصار المكان و الزمان و جلب أكبر عدد من الزبائن مع تحقيق و كسب رضاهم و هذا بفضل إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية .

و نظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للإقتصاد و نظرا لمحاولة الجزائر النهوض بإقتصادها من حالة الركود المزرية و تسريع و تنشيط حركته رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي و مواكبة كل ما هو جديد ، فبادرت بإصلاحات عديدة لتهيئته إلى هذا الحدث لكن لم يكتب لها النجاح لحد الآن حيث كل إصلاح جاء بأفكار معضمها لم ترى النور بسبب التماطل في تطبيق القوانين و إحترامها و بسبب الفساد و سوء التسيير و خاصة إصلاح 1991 الذي يعتبر نقله حقيقة في تاريخ النظام المصرفي الجزائري .

أما من جهة عصرنة هذا النظام فما زال في مرتبة متأخرة مقارنة بالأنظمة المصرفية الأخرى العربية و يظهر هذا في عدم إدخال الوسائل الإلكترونية في أنشطته و ذلك باعتماد الصيرفة الإلكترونية التي مازالت مجرد مشروع يعرف العديد من التأخير و المماطلات رغم إعتقاد الجزائر نظامين هما نظام التسوية الإجمالية الفورية و

المقاصة عن بعد و إصدارها لبعض البطاقات الإلكترونية و تطويرها لشبكة الإتصالات و البريد تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في مجال القطاع المصرفي .

النتائج :

- ثورة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تحدث قفزة في الحياة الإجتماعية و تؤدي إلى ظهور إقتصاد جديد هو " إقتصاد المعرفة " .
- الإقتصاد الرقمي إستلزم إستعمال الأنترنت .
- التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية مفاهيم جديدة جاء بها الإقتصاد الرقمي .
- التجارة الإلكترونية دعت ضرورة تطور النظام المصرفي و بالتالي ظهور الصيرفة الإلكترونية .
- الصيرفة الإلكترونية هي إستعمال أو تقديم الخدمات المالية بوسائل الإلكترونية .
- فوائد عديدة قدمتها الصيرفة الإلكترونية للإقتصاد من سرعة و أمان و تطور .
- النظام المصرفي الجزائري يعرف عدة إصلاحات في الحقبة الأخيرة كتب لها عدم النجاح .

- النظام المصرفي الجزائري يشهد عدة فضائح و فساد كبير بسبب السياسة التقليدية المتبعة .
- الصيرفة الإلكترونية ليس لها وجود في النظام المصرفي الجزائري بشكل كبير .
- و من أجل عصنة النظام المصرفي الجزائري تعتمد نظامين هما نظام التسوية الإجمالية الفورية و المقاصة عن بعد .
- فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية هناك جهود محتشمة من قبل السلطات تتمثل في إصدار بعض البطاقات الإلكترونية المصرفية و تطوير شبكة الإتصالات و البريد .
- دخول الجزائر عالم الصيرفة على الخط من خلال شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية و قيامها بتزويد البنوك بهذه التقنية .
- الإقتصاد الجزائري مازال يعاني و سيظل يعاني مادام النظام المصرفي بعيد عن الإهتمام و بعيد أكثر عن كل ما هو متطور و ما لم تعطي له أهميته و دوره في هذا الإقتصاد لذلك سنخرج ببعض الإقتراحات و التوصيات .

الإقتراحات و التوصيات :

- * إن النية الحسنة لا يمكنها أن تعطينا ثمرة طيبة ما لم تكن مدعمة بعمل جاد .
- * إن الإندماج في الإقتصاد الجديد يقتضي السرعة في التنفيذ ، و مع الاسف نريد الدخول في هذا السباق بسير السلحفاة .
- * ينبغي أن ندرك أن وضعية الجزائر المالية حاليا فرصة قد لا تعوض و ينبغي إستغلالها في إنجاز مشروع الصيرفة الإلكترونية على سبيل الاولوية .

* و مع أهمية عنصر المال ، لا ينبغي أن نغفل الطاقات البشرية التي تزخر بها الجزائر في الداخل و الخارج ، و يتعين إستغلالها في هذا المشروع .

* علينا أن نستفيد من تجارب السابقين في هذا المجال ، خاصة منها التجارب الناشئة .

* يرتبط الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية ، و لذلك لا بد من الآن وضع قانون ينظم هذا النوع من التجارة

* ترتبط عصرنة المصارف فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام و الإتصال ، بالتكوين و التدريب المستمرين للقوى العاملة و التجديد في التجهيزات و المنتجات و هو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك ، بل و إستحداث وظيفة البحث و تطوير هذه المؤسسات .

* على مستوى مؤسسات التعليم و التكوين العمومية منها والخاصة ، نقصد هنا فروع التقنيات المصرفية المفتوحة على مستوى الجامعات و المعاهد (مثلا جامعة التكوين المتواصل ، المدرسة العليا للبنك) يتعين تحديث البرامج و إدراج مقاييس و بحوث تتعلق بالصيرفة الإلكترونية .

قائمة المراجع :

الكتب باللغة العربية :

- 1- إيمان فاضل السمرائي ، هيثم محمد الزغبي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن 2004 .
- 2- خالد ممدوح إبراهيم ، لوجيستيات التجارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008 .
- 3- رأفت رضوان ، عالم التجارة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، مصر ، 1999 .
- 4- رضا صاحب أبو احمد ، إدارة المصارف، مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر للطباعة والنشر، 2002
- 5- طارق عبد العال حماد ، التجارة الإلكترونية ، الدار الجامعية ، مصر ، 2003/2002 .
- 6- فريد النجار ، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 2004 .
- 7- عبد الله خبابة ، الاقتصاد المصرفي ، البنوك الالكترونية-البنوك التجارية-السياسة النقدية ، مؤسسة شباب الجامعة ، المسيلة، الجزائر ، 2002 .
- 8- عبد ستار العلي ، و آخرون ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن الطبعة الثانية ، 2009 .
- 9- علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، الأرن ، 2005 .
- 10- عماد عبد الوهاب الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان،الأردن 2004 .
- 11- كاثرين ل. مان ، التجارة الإلكترونية العالمية ، القاهرة ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2003 .
- 12- محمد حسين الطائي، التجارة الالكترونية "المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، دار الثقافة ، عمان،الطبعة الأولى، 2010 .

- 13- محمد لعقاب، الأنترنت و عصر المعلومات ، دار هوامة ، الجزائر 1999 .
- 14- منير الجنيهي ، ممدوح الجنيهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2006 .
- 15- مهند سهاونة ، التجارة الإلكترونية و أثارها عن العمالة ، الجمعية العلمية الملكية ، الأردن، 2005
- 16- نادر عبد العزيز شافي ، المصارف والنقود الالكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس، لبنان ، طبعة الأولى ، 2007
- 17- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الندوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 .
- 18- نجم عبد الله الحمدي و آخرون ، نظم المعلومات الإدارية ، مدخل معاصر ، دار وائل ، عمان ، الأردن ، 2004 .
- 19- يونس عرب ، البنوك الالكترونية ، مجموعة عرب للقانون ، 2003

مذكرات التخرج :

- 1- بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية البلدية 2005
- 2- حمزة بعلي تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كمدخل إستراتيجي لإدارة المعرفة " دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة " ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قالمة ، 2010 .
- 3- حناشي توفيق ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قالمة ، 2010 .
- 4- كريمة بن صالح ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية " دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال ، موبيليس " رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قالمة 2010 .

المجلات و الجرائد :

- 1- أمال فيطس ، إتفاقات شراكة مع الأجانب لتطوير التسويق و البريد المستعجل ، مقالة نشرت بجريدة الخبر بتاريخ 9 أفريل 2007 .
- 2- حميد عبد الهادي ، الحكومة الإلكترونية ، هل تقضي على البيروقراطية في الجزائر ؟ اعلامتك أسبوعية وطنية متخصصة ، العدد 16 ، من 14 إلى 21 جانفي 2007 .
- 3- عبد السلام دمع ، قمة تونس 2005 ، آفاق جديدة لكسب رهان المعرفة ، مجلة الأفكار الإلكترونية
- 4- مصطفى دالع – واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر – موقع إعلام تك- أسبوعية وطنية متخصصة
2006/12/08 .

الملتقيات :

1- يوسف مسعداوي ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي ، واقع وتحديات .

مواقع الأنترنت :

1- [http:// www.cbe.org.eg](http://www.cbe.org.eg) اتحاد البنوك الالكترونية .

2- <http://www.djaweb.com>

3- <http://www.entreprises-dz.net/review/internet/fr.htm>

4- <http://www.lucent.com>

5- <http://www.frab.drg/education/ebanking/epay.htm>

6- سعيد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية و تنمية الإقتصاد الشبكي العربي على الموقع

http://www.tashreaat.com/vien_studies2.asp?id=28& std_id=25

7- بسام نور ، فوائد وقبود التجارة الإلكترونية، www.c4arb.com 2002 .

8- غنية قمر اوي ، إتصالات الجزائر تطلق نظام " وي ماكس " مقالة بتاريخ 10.03.2007 بموقع

www.echouroukonline.com

9- المكتبة الإلكترونية ندى ، www.nadaa.net

10- موقع الشركة على الأنترنت : www.aebs.com

11- الاتصالات والانترنت دراسة حول الجزائر على موقع المبادرة العربية لانترنت حر www.openarab.net

12- WWW.Smodal-700b.com/elin-34.html -

13- شاهر أحمد نصر ، عصر المعلوماتية ، على الخط www.rezgar.com

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945 - قالمة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
** قسم العلوم المالية **
تخصص مالية المؤسسات

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تحت عنوان :

نور العمليات المصرفية الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية

تحت اشراف الاستاذ :

* أمزيلن سليم

من اعداد الطالبان :

* مسيودي كريمة

* بولحية سليمة

السنة الجامعية : 2010-2011

الاهداء =

الحمد والشكر لله عزوجل على توفيقه لنا الى ما فيه خيرنا و صلاحنا ومنحه لنا نعمة العلم و الاستنارة بنوره.

الى من قال الله فيهما عزوجل « ولا تقل لهما اف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا » والدي الكريمين حفظهما الله ورعاهما و جعلهما تاجا على راسي وعضدا في حياتي .
الى زوجي و شريك حياتي " محمد " و ابنتي الكتكوتة الغالية " دعاء قطر الندى " و الى اخواتي واخوي " يزيد " و " صلاح " و ابناء اختي خاصة " امني " و " هديل " و الى خالتي وزوجها " مصباح " و كل ابنائها و بناتها واحفادها ، حفظهم الله .
و الى صديقتي ورفيقة الدرب " سليمة " و ابنتها " تقوى ملاك " الى كل من ساعدني وحثني على طلب العلم وكان وراء نجاحي .
و الى كل من وقدم لنا يد العونو المساعدة وكان دعما لنا لانجاز هذا العمل المتواضع الى كل من علمني ولو حرفا واحدا ، الى الاساتذة الاجلاء .
الى كل طلبة الماستر تخصص مالية المؤسسات دفعة 2011 اتمنى لهم النجاحو .

كريمة

