المركز الجامعي الونشريسي –تيسمسيلت–
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير

الموضـــــــــوع:

دور وسائل الدفع الحديثة في تحسين الخدمة العمومية
دراسة حالة: قطاع البريد بتيسمسيلت

مذكرة تخرّج تندرج ضمن نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبين:
- مساح وليد
- قجو فتحي

إشـراف الأستاذ:
- روشو عبد القادر

لجنة المناقشة:

الأستاذ:	**د.مداني الطيب**	**رئيسا**
الأستاذ:	**د.روشو عبد القادر**	**مقررا**
الأستاذ:	**د.قندز بن توتة**	**ممتحنا**

السنة الجامعية 2017 /2018

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا، طيّبا مباركا فيه، ولك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، ولك الحمد على ما أنعمت علينا من قوّة وصبر في انجاز هذا العمل.

نشكر كل من علّمنا حرفا ولقّننا درسا وأعطانا نصحا، نتقدم بالشكر الجزيل الى كل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ونخّص بالذكر الأستاذ المشرف روشو عبد القادر، وكذا عمال مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت: المدير الفرعي قيدود طاهر، ربة عبد العزيز، بن شرقي جاب الله، كما نشكر مدير القباضة الرئيسية لبريد تيسمسيلت،

ولا ننسى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة أو دعاء، الى جميع الأصدقاء (بوزيان.ي، دقي.م، شباح.م، شرفي.ز، العاطب.ع)

الى كل هؤلاء نقول

شكـــــــــــرا

مساح وليد

قجو فتحي

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور وسائل الدفع الحديثة، أي الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية لقطاع البريد باعتبار بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، اذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وباستعمال أدوات الملاحظة والمقابلة، حيث تمّ في السياق النظري تبيان ماهية وسائل الدفع بداية من التقليدية وانتقالا الى الالكترونية بمختلف أنواعهما، ومن ثمّ استعرضت الدراسة مفهوم الخدمة العمومية وواقعها في الجزائر ككل وكذا سبل تحسينها مع ذكر مميزات خدمات قطاع البريد، وإظهار مختلف خدماته المتمثلة في الخدمات البريدية والمالية.

لتختم الدراسة في جانبها التطبيقي بخلاصة حول الدور الذي لعبته وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في بريد تيسمسيلت، بالتركيز أساسا على البطاقة الذهبية المستحدثة مؤخرا(2016)، لكونها من أهّم هذه الوسائل بفضل مزاياها المتعدّدة، ومطبوع (SFP01) الذي يضّم أغلب الخدمات المالية لبريد الجزائر منها التحويل الالكتروني للأموال، وهو دور ايجابي لا محالة بفضل الايجابيات التي أضافتها هذه الوسائل، كالسرعة في تلّقي الخدمة وربح الوقت، مع انخفاض التكاليف وتعدّد الخيارات المتاحة، وهذا ماساهم في الارتقاء بخدمات البريد وتحسين جودتها.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الالكترونية، الارتقاء بالخدمة العمومية، البطاقة الذهبية، قطاع البريد، بريد الجزائر.

Résumé :

Cette étude a pour but de mettre en évidence le rôle des moyens de paiement modernes (électroniques) dans l'amélioration du service public chez Algérie Poste en se basant sur l'approche descriptive et analytique,et en utilisant les outils d'observation et d'entretien (interview).

L'étude comporte deux volets : un théorique et un autre pratique .Dans la partie théorique, nous nous sommes intéressés, dans un premier temps, aux différentes méthodes de paiement : traditionnelles et électroniques multiples ; ensuite ,nous nous sommes focalisés sur la notion « concept » de service public et sa réalité en Algérie ainsi que sur les moyens d'amélioration, tout en se concertant sur le secteur de Postes et en mettant l'accent notamment sur ses différents services(postaux et financiers).

Dans la partie pratique et pour conclure, nous avons mis l'accent sur moyens de paiement modernes utilisés récemment au bureau de poste de Tissemsilt :

La carte de paiement GOLD (2016), considérée comme le moyen le plus important compte tenu de ses nombreux avantages ;

l'imprimé (SFP01),dédié aux opérations financières postales y compris les transferts électroniques d'argent.

Nul doute que ces deux moyens constituent une vraie avancée et jouent, un rôle très positif en offrant de multiples possibilités et avantages aux usagers, en terme de confort, de rapidité des opérations, et de gains de temps. Tout en réduisant les coûts.

On peut dire que cela a permis, d'améliorer, indéniablement, la qualité du service rendu au niveau du bureau d'Algérie Poste.

Mots-clés: moyens de paiement électronique, amélioration du service public, La carte GOLD, Secteur postal, Algérie Post.

الفهـــــــــــــرس	رقم الصفحة
الشكر	
الملخص	IV
فهرس المحتويات	VI -VIII
قائمة الأشكال	IX
قائمة الملاحق	X
قائمة الرموز والمختصرات	XI
المقدمة العامة	أ-هـ
الفصل الأول : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة	
تمهيد	2
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع	7-3
المطلب الأول:مفهوم وسائل الدفع	3
المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع	4
المبحث الثاني: وسائل الدفع التقليدية وضرورة تحديثها	12-8
المطلب الأول : أنواع وسائل الدفع التقليدية	8
المطلب الثاني : عوامل تحديث وسائل الدفع	11
المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة(الالكترونية)	25-13
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية	13
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية	14
المطلب الثالث : عراقيل وسائل الدفع الالكترونية	24
خلاصة الفصل	26

الفصل الثاني : الخدمة العمومية في الجزائر وقطاع البريد	
تمهيد	28
المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية	32-29
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية	29
المطلب الثاني:مبادئ الخدمة العمومية	31
المطلب الثالث: أنواع الخدمات العمومية	32
المبحث الثاني: خدمات قطاع البريد	43-33
المطلب الأول: الخدمات البريدية	33
المطلب الثاني: الخدمات المالية وخدمات أخرى	35
المطلب الثالث: مميزات الخدمة العمومية لقطاع البريد	41
المبحث الثالث:الخدمة العمومية في الجزائر وسبل تحسينها	46-44
المطلب الأول: حالة الخدمة العمومية في الجزائر	44
المطلب الثاني: سبل تحسين الخدمة العمومية	45
خلاصة الفصل	47

الفصل الثالث: وسائل الدفع الالكتروني وترقية خدمات قطاع البريد بتيسمسيلت

تمهيد	49
المبحث الأول: لمحة حول مؤسسة بريد الجزائر	55-50
المطلب الأول: نشأة المؤسسة محل الدراسة	50
المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر	51
المطلب الثالث: التنظيم الهيكلي لمؤسسة الدراسة	53
المبحث الثاني: عصرنة خدمات البريد وتجربة الدفع الالكتروني	62-56
المطلب الأول: إستراتيجية ترقية الخدمة العمومية لبريد الجزائر	56
المطلب الثاني: خدمة الدفع الالكتروني الجديدة لبريد الجزائر	58
المطلب الثالث: الأجهزة المستعملة في الدفع الالكتروني وشروطها	61
المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة في قطاع البريد بتيسمسيلت	71-63
المطلب الأول: بطاقات الدفع الالكترونية	63
المطلب الثاني: مطبوع (**SFP01**)	70
المطلب الثالث: إسهامات وسائل الدفع الحديثة في ترقية خدمات بريد تيسمسيلت	71
خلاصة الفصل	72
الخاتمة العامة	74
المراجع	78
الملاحق	83

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	تطور وسائل الدفع	07
02-01	نموذج لشيك	10
01-03	الهيكل التنظيمي لوحدة بريد تيسمسيلت	53

قائمة الملاحق:

الرقم	العنــوان	الصفحة
01	البطاقة الذكية ماستر كارد	83
02	القانون رقم 03/2000	84
03	المرسوم التنفيذي رقم 232/03	85
04	المادة 18/9 من القانون 03/2000	86
05	الشباك البنكي الآلي لبريد الجزائر (GAB)	87
06	جهاز إدخال رقم التعريف الشخصي (Pin Pad) وجهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE)	88
07	البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية لبريد الجزائر	89
08	مطبوع SFP01 لبريد الجزائر	90

قائمة الرموز والمختصرات:

المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الفرنسية أو الإنجليزية	المختصر	الصفحة
المنظمة الدولية للمقاييس	International Organization for Standardization	ISO	19
ماكينة الصراف الآلي	Automated Teller Machine	ATM	19
خدمة البريد السريع	Emergency mail service	EMS	34
التحويل السريع	Versement Accéléré	Vac	35
التحويل الالكتروني للأموال	Transfert électronique de fonds	TRF	37
دفتر التوفير للسكن	Livrets d'épargne logement	LEL	38
دفتر التوفير الشعبي	Livrets d'épargne populaire	LEP	38
خط اشتراك رقمي غير متماثل	Asymmetric Digital Subscriber Line	ADSL	59
شبابيك آلية بنكية	Guichet automatique bancaire	GAB	51
مؤسسة عمومية ذات طبيعة صناعية وتجارية	Établissement Public à caractère Industriel et Commercial	EPIC	50
الموزع الآلي للنقد	Distributeur Automatique de Billets de Banque	DAB	61
نهائي الدفع الالكتروني	Terminal de paiement électronique	TPE	51
بطاقة بين البنوك	Carte inter banccaire	CIB	64
يوروباي–ماستركارد–فيزا	Europay Mastercard and Visacard	EMV	64
مطبوع SFP01	Spécial formule postal N°1	SFP 01	70

أ–توطئة:

إن تزايد أهمية الخدمات على صعيد المؤسسات المالية يشير إلى الدور الفعّال الذي يلعبه هذا القطاع في تجارة الخدمات وأنها أكثر ديناميكية، اذ وفي كثير من بلدان العالم يساهم هذا القطاع بنسبة عالية من الناتج المحلي الإجمالي، كما يوّفر الجزء الأكبر من فرص العمل، الأمر الذي جعل عددا من الدول مهتمة بدعم تجارة خدماتها على الصعيد الدولي وتسعى إلى تذليل العقبات أمام ازدهارها بزيادة حجم الاستثمارات ورفع كفاءة الخدمات خاصة المالية وتخفيض تكاليفها وضمان توظيف أفضل للموارد في هذا القطاع.

ومن بين القطاعات التي تقدّم خدمات نجد البنوك والمؤسسات المالية، لتعاملها بوسائل الدفع بمختلف أنواعها، اذ مع مرور الزمن تطورت وسائل الدفع فظهرت الأوراق التجارية بأنواعها من سند لأمر وكمبيالات التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة، بالإضافة الى الشيكات باعتبارها أهم هذه الوسائل نظرا للاستعمال الواسع لها، الا أن لهذه الأخيرة بعض النقائص التي ظهرت مع مرور الزمن ولعل أهمها استنزافها للوقت وبطء حركة دورانها، إضافة الى كونها تعتمد بدرجة كبيرة على استخدام الأوراق والعنصر البشري.

وبالتطورات الحاصلة أفرز التقدم التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت والتجارة الإلكترونية وسائل الدفع في شكل حديث تعرف باسم وسائل الدفع الالكتروني كوسائل ذات طبيعة غير مادية من مزاياها ربح الوقت وتقليص تكلفة المعاملات.

حيث يكمن الدور الاقتصادي لوسائل الدفع المستحدثة في حلولها محل النقود في التعامل والمعاملات، اذ يتخلص العملاء من مضايقات حمل النقود في تسوية مدفوعاتهم وتحررهم من مخاطر ضياعها أو سرقتها، كما تسمح لهم بسحب أموالهم المودعة لدى البنوك والمؤسسات المالية أو تحويلها إما لحسابهم أو لحساب الغير، وينتج عن استعمال هذه الوسائل للحد من التداول اليدوي للنقود، وهذا ما يؤدي إلى التقليل من تزايد حجم العمل المصرفي من جهة وربح الوقت في تسوية مختلف المعاملات المالية من جهة أخرى، نظرا لفعاليتها والاستعمال السهل والغير مكلّف لها.

وبالتالي فان انتشار وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة بتزايد استخدامها، وهذا خدمة واستجابة لحاجيات الفرد والمجتمعات التي تسعى لتسهيل وتفعيل نشاطاتها الاقتصادية المتداخلة من إنتاج، تسويق وتوزيع وانتقال لرؤوس الأموال ما سيُوّلد آثاراً هامة من الناحية القانونية والاقتصادية والخدماتية.

وفي ظل هذه التطورات أدركت البنوك والمؤسسات العمومية التي تقدم خدمات مالية من ضمنها قطاع البريد ضرورة الارتقاء بخدماته إلى مستوى تلك التطورات، وبالتالي تحديث نظام دفعه ووسائله بإدخال تقنيات الدفع الالكتروني، رغبة منه في تحسين جودة خدماته والارتقاء بها.

ب–الإشكالية:

من العرض السابق تبرز ملامح إشكالية البحث والتي يمكن صياغتها كالآتي:

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة بريد الجزائر بتيسمسيلت؟

وهذا ما يقودنا الى تجزئة إشكاليتنا الرئيسية الى الأسئلة الفرعية **التالية:**

- هل لإستخدام وسائل الدفع الالكترونية آثار ايجابية على رضا مستعمليها؟
- هل هناك علاقة بين استعمال وسائل الدفع الحديثة وتحسين خدمات البريد؟
- لماذا لا يأبه الكثير باستعمال وسائل الدفع الالكترونية؟

ت–فرضيات البحث:

–الفرضية 01: هناك فوائد وآثار ايجابية لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية ممّا حقّق الرضا عن استعمال هذه الوسائل.

–الفرضية 02: هناك علاقة ايجابية بين استعمال وسائل الدفع الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية لقطاع البريد.

–الفرضية 03: إن تحديث العمليات المالية البريدية لا يأبه به الكثير نتيجة خوفهم من استعمال التكنولوجيا.

ث–مبررات اختيار الموضوع :

- **المبررات الذاتية:**

–اهتمامنا الشخصي بنوعية الخدمة العمومية في الجزائر التي ورغم الجهود المبذولة تبقى هناك نقائص كثيرة.

–ميولنا للتعرف على مزايا وسائل الدفع الالكترونية خاصة البطاقة الذكية "الذهبية" لبريد الجزائر.

- **المبررات الموضوعية :**

- حداثة الموضوع وكذلك التعامل بهذه الوسائل ومحدودية الدراسات التي تطرقت إليها، اذ ارتبطت أكثرها بالبنوك والمؤسسات المصرفية دون قطاع البريد، وهو ما شجّعنا لمحاولة إثرائه (الموضوع) من جوانبه النظرية والتطبيقية.
- أهمية ومكانة بطاقة الدفع الذهبية لبريد الجزائر مقارنة بوسائل الدفع الأخرى.

ج–أهداف الدراسة:

سنحاول من خلال موضوع دراستنا الوصول الى الأهداف **التالية** :

- التعرف على وسائل الدفع الحديثة أي الالكترونية وأثرها في تحسين الخدمات والمعاملات المالية.
- تقييم وسائل الدفع الحديثة لقطاع البريد لاستنتاج دورها في تحسين خدمته العمومية.
- محاولة رصد وإظهار تجربة بريد الجزائر في مجال النقد الالكتروني.

ح–أهمية الدراسة:

- تستمد دراستنا أهميتها من الدور الذي تلعبه مختلف وسائل الدفع في مدى حسن سير الاقتصاديات بصفة عامة، وخصوصا تحسين الخدمات المالية وترشيدها.

خ–حدود الدراسة:

من أجل دراسة موضوعنا وبلوغ أهدافنا، رسمنا الحدود الآتية:

- **الإطار المكاني للدراسة:** تمت الدراسة على مستوى مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت والقباضة الرئيسية لبريد تيسمسيلت.
- **الإطار الزماني للدراسة:** تركزّت المدة الزمنية لدراسة موضوعنا على الفترة التي بدأت فيها تجربة الدفع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر منذ أواخر سنة **2016** الى يومنا هذا (ماي **2018**).

د-منهج البحث والأدوات المستخدمة:

منهج دراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي، اذ تضمنت دراستنا استعراضا وصفيا لمختلف وسائل الدفع بداية بالتقليدية وانتهاءا بالحديثة، حيث أن هذا المنهج يسمح بتبسيط المعلومات والأفكار التي يحتويها من جهة، ويتعمق في التحليل بتحديد الجوانب الدقيقة للموضوع قيد الدراسة من جهة أخرى، متبوع بدراسة حالة في الفصل التطبيقي معتمدين على **أسلوبي**:

-الملاحظة: خلال فترة تربصنا سجّلنا عدّة ملاحظات حول مختلف خدمات المؤسسة محّل الدراسة.

-المقابلة: بهدف الحصول على معلومات ذات مصداقية قمنا بمقابلات شخصية مع عمال بريد الجزائر من أجل الوقوف على واقع الخدمة المالية البريدية بطرح أسئلة شفوية مباشرة متعلقة بجانب الدراسة الميداني، وكذا عبر الرسائل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.

ذ-الدراسات السابقة:

1- دراسة (**عبد الرحيم وهيبة2006**) مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، بعنوان"**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية** "، حيث هدفت الدراسة الى معرفة أهم الإصلاحات التي مّر بها الجهاز المصرفي في الجزائر، كما استعرضت أهم وسائل الدفع الحديثة التي جاءت بها الثورة التكنولوجية الحديثة وضرورة مواكبتها من قبل النظام المصرفي الجزائري لأجل التناغم مع التغيرات التي تشهدها الصناعة البنكية.

2- دراسة(**بالحبيب الهام 2016**) مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، بعنوان"**وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك**"، حيث سعت الدراسة الى معرفة دور وسائل الدفع الالكترونية، ومحاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

3- (**سماح شعبور،مصباح مرابطي2016**) مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، تبسة، بعنوان "**وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات**"، حيث تطرقت هذه الدراسة الى مزايا وسائل الدفع الالكتروني وتحدثت عن المخاطر التي تهدد المعاملات التجارية خاصة الجرائم الالكترونية، لتهتم الدراسة بمعرفة واقع وتحديات وسائل الدفع الالكتروني بالوكالات البنكية في الجزائر.

ر-صعوبات البحث:

أثناء إعدادنا لهذا البحث، وكغيرنا من الباحثين واجهتنا بعض الصعوبات نذكر بعضها:

- نقص المراجع المتخصصة المرتبطة مباشرة بموضوعنا إذ وجدنا أغلبها تهتم بالتجارة الإلكترونية.
- حداثة الموضوع وارتباطه بقطاع البريد وليس قطاع البنوك.
- عدم توّفر المراجع من الكتب التي تخّص الخدمة العمومية.

ز-تقسيمات الدراسة: من أجل إثراء موضوعنا والإلمام بمختلف جوانبه قسّمنا دراستنا الى ثلاثة فصول **كالآتي:**

-الفصل الأول: الاطار النظري لوسائل الدفع الحديثة تعرضنا في هذا الفصل الى دراسة نظرية وصفية لوسائل الدفع بتعريفها وتطورها التاريخي، ثم بيّنا أنواعها التقليدية وعوامل تحديثها، وفي المبحث الثالث والأخير ركّزنا على الحديثة منها أي الالكترونية بتعريفها وذكر مختلف أنواعها لنختتم المبحث بالعراقيل التي يمكن أن تواجهها.

-الفصل الثاني: الخدمة العمومية وقطاع البريد خصّصنا هذا الفصل للخدمة العمومية من خلال التعريف بمفهومها كعملية وكنظام ثم ذكرنا مبادئها وأنواعها، وأعطينا لمحة عن حالتها في الجزائر ومميزاتها في قطاع البريد لنختم بسبل تحسينها. وباعتبار قطاع البريد مؤسسة عمومية تقّدم خدمات عمومية ذكرنا هذه الخدمات وفق مختلف محاورها.

-الفصل الثالث: وسائل الدفع الالكتروني وترقية خدمات قطاع البريد بتيسمسيلت يتعلق هذا الفصل بالجانب التطبيقي لدراستنا اذ افتتحناه بتقديم لمحة حول بريد الجزائر بالتطرق لنشأة المؤسسة محل الدراسة المتمثلة في وحدة بريد تيسمسيلت وذكرنا مهامها وعرضنا هيكلها التنظيمي، ثم أعطينا نبذة حول تجربة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر بالتعريف بخدمة الدفع الالكتروني والأجهزة المستعملة في ذلك وكذا فضائها الافتراضي، وفي المبحث الثالث ركّزنا على وسائل الدفع الحديثة المستعملة في الخدمات البريدية المالية المتمثلة أساسا في بطاقة الدفع الالكتروني"الذهبية" ومطبوع التحويل الالكتروني للأموال (**SFP 01**)، لنختم دراستنا باستنتاج حول الدور والإسهامات التي قدمتها هاته الوسائل لترقية جودة خدمات قطاع البريد.

تمهيد

تعتبر وسائل الدفع من الطرق التي يعتمد عليها الأفراد في دفع أثمان السلع و الخدمات التي يحصلون عليها، وبتطور الحياة الاقتصادية بتكنولوجياتها الحديثة تطورت هذه الوسائل، إذ بدأت بنظام المقايضة، لتظهر فيما بعد النقود السلعية ومن ثمّ النقود الورقية، وحاليا نتيجة التقدم التكنولوجي ظهرت أساليب حديثة يطلق عليها تسمية وسائل الدفع الالكترونية، لتحّل محّل الوسائل التقليدية.

وعليه سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لمختلف وسائل الدفع، بدءا بالتقليدية لننتقل الى الحديثة،وذلك من خلال المباحث **التالية**:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع.

المبحث الثاني: وسائل الدفع التقليدية وعوامل تحديثها.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة(الالكترونية).

المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع

إن الواقع الاقتصادي يحّتم على الأفراد أو المؤسسات استخدام وسائل دفع متعددة في تعاملاتهم التجارية أو الخدماتية اليومية، سواء فيما بينهم أو في تعاملاتهم مع مختلف المؤسسات المالية، حيث من خلالها يتّم دفع أثمان مختلف السلع أو الخدمات.

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع

يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا، وهي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وبذلك تسديد الديون ، ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية، فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول فئة التجار ، ومن جهة أخرى، تمثل أدوات الدفع العاجل، وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود وشيكات بدرجة أقل وأخيرا على أدوات تمكن من نقل الإنفاق في الزمن، حيث أن امتلاكها يسمح لأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل، وانطلاقا من هذا المبدأ، فإن وسيلة الدفع إنّما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل. [1]

وقد عرّفها المشرّع الجزائري في نص المادة 113من قانون النقد والقرض كما **يلي** :

"تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل". [2]

أما (**Duclos Tierry**) عرّفها بأنها: " جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المستعملة أو التقنية المستخدمة، تسمح لكل شخص بتحويل الأموال".

[1] ايمان شرقي، **تطور وسائل الدفع و اثارها على تمويل التجارة الخارجية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016/2015، ص7

[2] المادة 113، **قانون النقد والقرض الرقم 10/90**، المؤرخ في 14افريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية العدد 16، السنة السابعة والعشرون بتاريخ 1990/04/18

ويتضح من هذه التعاريف المختلفة لوسائل الدفع أنها تعني كل الوسائل التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغضّ النظر عن شكل السند المستخدم أو التقنية المستعملة، وكذا مهما كانت الدعامة المستعملة سواء كانت ورقية كالشيكات والسندات التجارية، السندات البنكية للدفع، أو قيدية كالتحويلات أو بلاستيكية كالبطاقات البنكية أو إلكترونية كالمحافظ الإلكترونية والافتراضية.[1]

المطلب الثاني : التطور التاريخي لوسائل الدفع

إن أول وسيلة للدفع ظهرت في الألف الرابع قبل الميلاد (حوالي 3600ق م)على شكل وسيلة تبادلية لتعويض المقايضة التي كانت غير فعّالة كمقياس للقيمة في تبادلات السلع والخدمات، النقود البدائية التي كانت تعتبر كأساس للقيمة، تمثلت في سنبلة الشعير أو رأس الماشية.

المرحلة الأولى:

من خلال تاريخ النقود نجد أنه استعملت في البداية بعض السلع التجارية التي تمثل قيما أساسية كنقود فعّالة للتبادل، حيث أنها استعملت كمقياس للقيمة لبعض السلع الأخرى والخدمات القابلة للقياس والتقييم على أساسها، وتمثلت في بادئ الأمر في السلع ذات الاستهلاك الواسع كالشاي والملح ...الخ، ثم بعد ذلك تلتها السلع التزيينية أو الزخرفية(الحلي، اللآلئ، الأحجار الكريمة)، وأخيرا تم اللجوء إلى رؤوس الماشية[2]، حيث تحددت السلعة المعيارية حسب طبيعة المجتمعات والنمط الإنتاجي السائد:

مجتمع زراعي: سلعة معيارية القمح والشعير

مجتمع رعوي: سلعة معيارية الغنم[3]

أما باقي الوحدات التقييمية لم تكن مستعملة بشكل واسع مثل الوحدات التي تمت الإشارة لها لأنها لم تكن ملائمة للإستعمال اليومي والمتكرر، وهذا ما أدى تدريجيا للبحث عن طريقة بديلة، ومن هنا استبدلت تدريجيا بالنقود المعدنية (غالبا معادن ثمينة) .

[1] بورزق ابراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيينكي**، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة العلوم الاقتصادية تخصص:تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007-2008، ص5

[2] نفس المرجع، ص5

[3] أنس البكري، وليد صافي، **النقود والبنوك** بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص19

المرحلة الثانيـة :

النقود السلعية استبدلت سريعا بالنقود المعدنية والتي تعرف على أنها النقود التي تحقق أكبر فعالية، حيث أن استعمالها كان في حوالي العام 556قبل الميلاد.

إن أولى القطع النقدية تمثلت في قطع من معدن الإلكتروم (خليط بين الذهب والفضة)، والتي كانت تستخرج من نهر الباكتول (Fleuve du Pactole) في ليديا(آسيا الصغرى)، وفي القرن السابع قبل الميلاد قام الليديون بتحويل هذه القطع في شكل حبات فاصولياء ذات وزن وشكل معين، وتم تأشيرها برمز رسمي، والقطع التي وجدت في هذه الحقبة سمّيت بالنقود الإغريقية.[1]

ثم استخدمت أيضا الى جانب الأنواع المذكورة سلع أخرى (معدنية) كان في مقدمتها الذهب والفضة ثم الحديد والنحاس والزنك والقصدير وغيرها من المعادن الأخرى، ولا تختلف النقود المعدنية عن سابقتها من بقية أنواع النقود السلعية في تأدية نفس الوظائف الأساسية للنقود في كونها قادرة على أن تكون وسيطا للتبادل ومعيارا للقيمة ومخزنا لها، وأداة نفيسة (كالذهب والفضة) مما يجعلها تتمتع بندرة نسبية، هذه الندرة تدعم قيمتها بالقياس الى الأنواع الأخرى من النقود السلعية، كما أنها غير معرضة للتلف مما يساعد على استخدامها مخزنا للقيمة وقابلة للتجزئة الى وحدات أصغر مما يسّهل التعامل بها، و الى أنها سهلة النقل ويمكن التعرف اليها بواسطة العين المجردة.[2]

وتحدد قيمة هذه النقود من خلال وزنها، وبعد ذلك وبسبب إضاعة الوقت في عمليات التبادل بهذه الصيغة، تم التوجه إلى النقود الورقية أو على شكل آخر هو أسطوانات معدنية صغيرة تصنع من معادن غير ثمينة لتجنّب التزوير بحيث يتم سكّها تحت ضمان النظام الحاكم.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة تم التوجه من وسائل الدفع المادية إلى وسائل الدفع العينية حيث تم التحول من القطع النقدية المعدنية إلى الأوراق المالية ثم الحسابات البنكية.

لقد تمثل الشكل البدائي للنقود الورقية في :" الأوراق التمثيلية" للقطع النقدية المعدنية (Certificat de Métal) هذه الورقة تمثل تماما القطع المودعة لزمن معين، وعدد الأوراق يمثل عدد القطع

[1] بورزق ابراهيم فوزي، مرجع سبق ذكره، ص 5

[2] ناظم محمد نوري الشمري، **النقود والمصارف** و(النظرية النقدية)،ط1، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص42

المعدنية ويساويها، ومن بعد ذلك وجد مصدروا الأوراق أن المودعين أو الأفراد المتعاملين معهم بهذه الطريقة يثقون بهم بصفة متزايدة مما يعني باللاتينية Fiducia ومنه اشتقت الكلمة Fiduciaire وبالتالي سمّيت Monnaie Fiduciaire أي النقود الإئتمانية، وأصبح هؤلاء الأفراد لا يطلبون أموالهم المعدنية مما دفع بالمصدرين إلى القيام بإصدار المزيد من الأوراق أو النقود الورقية مما جعلها تتجاوز قيمة المسكوكات المودعة.

إن إصدار النقود الإئتمانية بدأ عن طريق الخواص ثم بعد ذلك أصبح يتم عن طريق البنوك، وبسرعة بعد ذلك أصبح يتداول حتى خارج حدود الدولة مما جعل الدول تكلف البنوك المركزية بالقيام بهذه العملية.

وفي الأخير أصبحت هذه الأوراق قابلة للتحويل إلى قطع نقدية معدنية ومقبولة لدى الجميع .

المرحلة الرابعة:

التطور من الأوراق المالية إلى الحسابات البنكية تم بنفس الطريقة التي تم بها التطور من النقود المعدنية إلى النقود الورقية.

فعملية إيداع النقود الورقية أدت إلى ظهور الحسابات من خلال هذه الإيداعات والتي استعملت لتسديد الزبائن أو العملاء عن طريق كتابات محاسبية، وبازدياد الثقة أصبحت عمليات السحب للأوراق المالية لا تتم بصفة متكررة من قبل كل المودعين أو أصحاب الحسابات، ومن هنا قامت البنوك بخلق ما يعرف بالنقود القيدية، هذه الحسابات يتم تموينها من خلال القروض الممنوحة، ومن هنا جاءت المقولة المشهورة " Les crédits font les dépôts ".

وقد كانت السفتجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط، إلى سند قابل للتظهير، نظرا لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة بسند واحد، ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطوير وسائل الوفاء–الدفع في تلك الفترة.

كما انتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات التجارية أو السندات لأمر لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع، فالبنوك بدورها لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدّما من الأوراق التجارية، حيث بإمكان البنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك، وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية.[1]

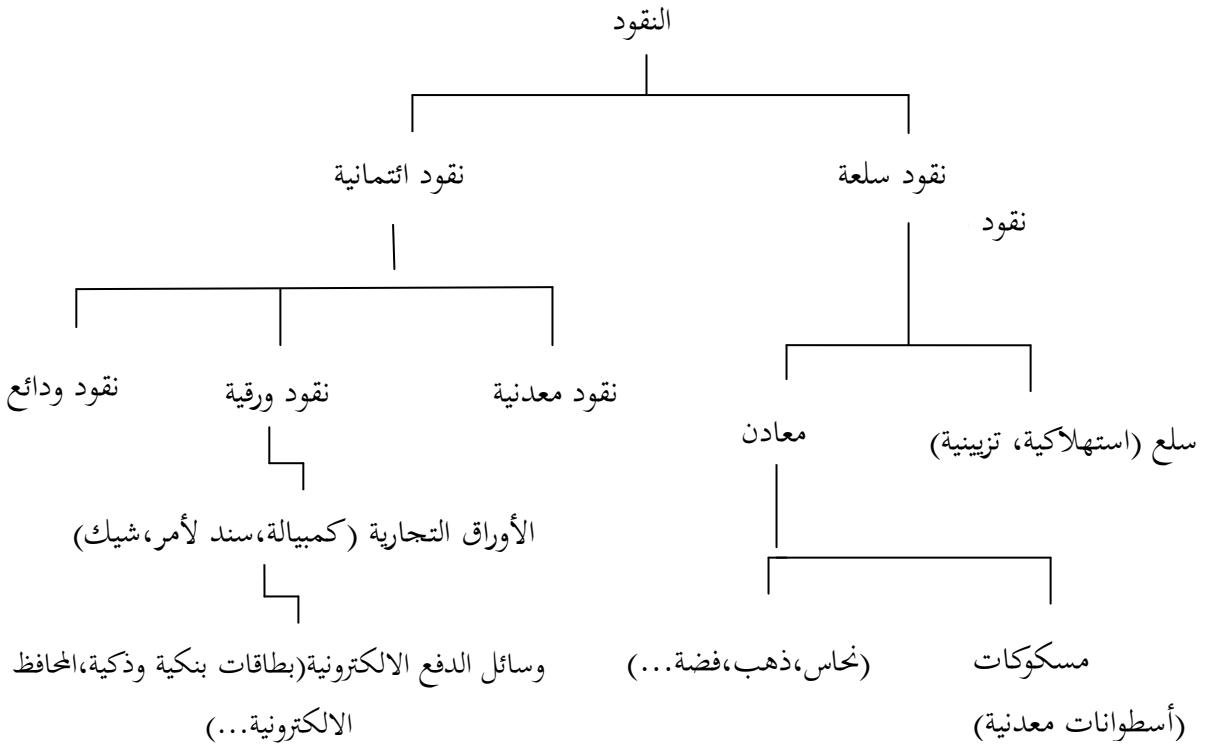
[1] بورزق ابراهيم فوزي، مرجع سبق ذكره، ص ص7–8

المرحلة الخامسة :

في العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة، وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية، وكذا تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخّر الأموال وتحولها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية.

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة نجد البطاقات البنكية، التي عوّضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، وتظهر بعدها ما يعرف بالمحافظ الإلكترونية التي تقوم بتحويل النقد إلى سلاسل رقمية ويتم حفظها وتخزينها في شكل معلومات على قرص ثابت في موقع العمل، حيث لا يتم اللجوء إلى التعامل بالنقود عبر شبكة الإنترنيت[1]، والشكل الموالي يصف مختلف المراحل التي مرّت بها وسائل الدفع:

شكل رقم (01-01): تطوّر وسائل الدفع



المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مراحل تطور وسائل الدفع

[1] المرجع السابق، ص ص8-9

المبحث الثاني: وسائل الدفع التقليدية وعوامل تحديثها

توجد عدة أشكال من وسائل الدفع التقليدية تمكن الأفراد من إبرام الصفقات و التبادلات و نذكر منها: النقود، الشيك، السند لأمر والكمبيالة، الا أن بعض النقائص التي تميزها فرضت اللجوء الى محاولة تحديثها.

المطلب الأول : أنواع وسائل الدفع التقليدية

الفرع الأول: النقود

إن تقديم تعريف نهائي ودقيق للنقود أمر ليس يسيرا، لأنه سيواجه الكثير من العقبات والاختلافات لأن فضاء عمل النقود هي الحياة العملية وليس أمرا مجردا كما أن مفهوم النقود دائم التطّور والتغّير باستمرار.

فيرى بينو (**R.Penau**) أن النقود "هي مجموع وسائل الدفع المستعملة لإتمام كل المدفوعات على كامل الإقليم "، أما الإقتصادي روبرتسون (**D.H.Robertson**) يرى "أن النقود هي كل ما يقبل عموما في الدفع مقابل السلع أو في الإبراء من جميع إلتزامات الأعمال" .[1]

كما عرّفت النقود بأنها "أي شيء شاع استعماله وتمّ قبوله عموما كوسيلة مبادلة أو كأداة تقييم".[2]

وبصفة عامة تعرّف النقود بأنها هي: ذلك الشيء الذي يحدد القانون بأنه نقود بحيث يتمتع هذا الشيء بالقبول العام في المدفوعات من الناحية القانونية الخالصة.[3]

ومن وظائف النقود أنّها وسيلة للدفع المؤجل اذ تستطيع الحكومات وكذلك الأفراد استخدام النقود وسيلة لتسديد ما بذمتهم من ديون، فكما هي أداة صالحة لتسوية المبادلات الآنية فإنها أداة صالحة لتسوية المبادلات الآجلة أيضا، وهذه الوظيفة المشتقة للنقود تظهر أهميتها من خلال التوسع الكبير في عمليات التعاقد الفردي والرسمي الآجلة في حياتنا المعاصرة، اذ يمكن في بعض الأحيان شراء سلع معينة ويكون تسديد ثمنها بالتقسيط الدوري أو دفع ثمنها مرة واحدة في فترة لاحقة لفترة التعاقد سواء كانت ذلك لأفراد أو حكومات.[4]

---

[1] صالح مفتاح، **النقود و السياسة النقدية** مع الإشارة إلى حالة الجزائر في الفترة (90-2000)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2002-2003، ص19

[2] سنوسي علي، مطبوعة بعنوان : محاضرات في النقود والسياسة النقدية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2015/2014، ص31

[3] أنس البكري، وليد صافي، مرجع سبق ذكره، ص17

[4] ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سبق ذكره، ص38

الفرع الثاني: الشيك

هو عبارة عن محرّر بموجبه يطلب الساحب(**Le tireur**) من المسحوب عليه(أحد البنوك عادة) أن يدفع مبلغا للساحب نفسه أو لطرف ثالث. هذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب لدى المسحوب عليه يسمح بطلب هكذا. والشيك بحد ذاته ليس نقدا ألنه لا يتضمن تعهدا من البنك بأداء مبلغ معين لحامله، كما هو الحال في الورقة المصرفية، بل هو أمر موجه من قبل شخص إلى البنك .[1]

و يعرّف أيضا بأنه ورقة تتضمن أمرا معطى من صاحب الحساب في مصرف أو حساب شيكات بريدية إلى إدارة حسابه بالدفع نقدا وعلى الفور إلى حامل الشيك بقيمة المبلغ المحدد في الشيك، وبالتالي فإن صاحب الحساب هو الساحب، والمصرف هو المسحوب، وحامل الشيك هو المستفيد وقد يكون صاحب الحساب أو شخص آخر.

فالشيك هو إذا أداة دفع صادرة من الساحب، ويمكن لدائن صاحب الحساب أن يتقدم بالشيك لمصرفه بهدف تحصيله نقدا، أو أن يقبض قيمته بنفسه من المركز الذي أصدره .[2]

ولكي نكون أكثر دقة، نفضّل تعريف الشيك بكونه ورقة شكلية يصدر فيها شخص يسمى الساحب أمرا الى مصرف بأن يدفع مبلغا معينا من النقود بمجرد الإطلاع عليها الى شخص مسمى أو لأمره أو لحامل الورقة .[3]

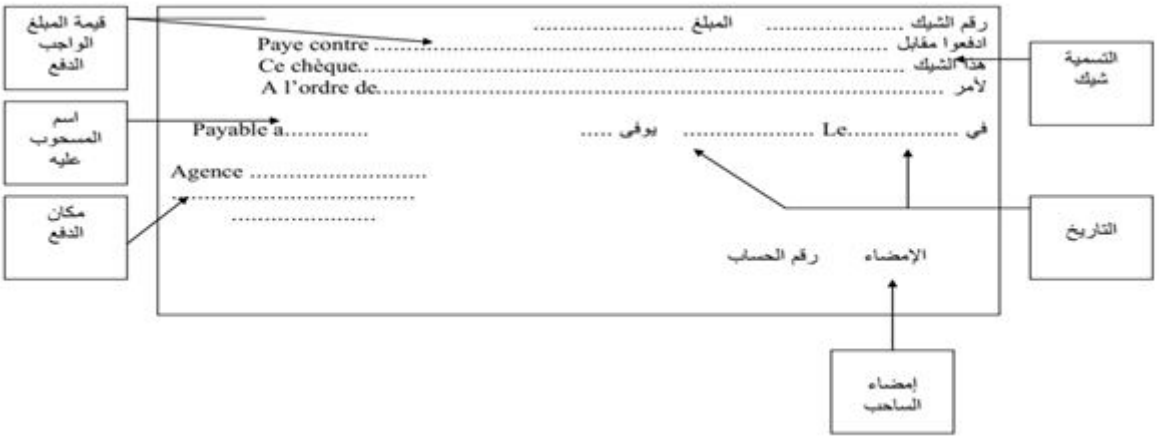
والشكل **الموالي** يمثل نموذجا للشيك بمختلف محتوياته :

[1] سماح شعبور،مصباح مرابطي،**وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات**، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، تبسة، دفعة2016، ص9

[2] سنوسي علي، مرجع سبق ذكره، ص22

[3] أكرم ياملكي، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009م، ص233

الشكل رقم (01-02): نموذج لشيك



المصدر: مذكرات تخصص بنوك، المركز الوطني للتعليم والتكوين عن بعد(**Cnepd**)

الفرع الثالث: السند لأمر واختلافه عن الكمبيالة

أولا-تعريف السند لأمر:

السند لأمر هو صك مكتوب وفقاً لبيانات محددة نصّ عليها القانون يتضمن تعهداً من محرره بدفع مبلغ نقدي معين بمجرد الإطلاع أو بعد مدة معينة من الإطلاع أو في تاريخ معين أو قابل للتعيين لأمر شخص آخر يسمى المستفيد .[1]

ويمكن أيضا أن نعرّف السند لأمر بكونه ورقة شكلية يتعهد فيها شخص يسمى المحرّر بأن يدفع مبلغا معينا من النقود في تاريخ ومكان معينين أو قابلين للتعيين الى شخص آخر وهو المستفيد.

وكلمة السند لأمر هي المستعملة أيضا في كل من القانون السوري والكويتي والقطري والجزائري وأخيرا المصري، في حين يستعمل كل من القانون المغربي والتونسي والعراقي كلمة السند للأمر مع احتفاظ القانون العراقي بجانبها بمصطلح (الكمبيالة).[2]

[1] عصام حنفي محمود، **الأوراق التجارية الكمبيالة-السند لأمر-الشيك**، بدون دار نشر، القاهرة، 2010، ص276

[2] أكرم ياملكي، مرجع سبق ذكره، ص 223

ثانيا–اختلاف السند لأمر عن الكمبيالة

يختلف السند لأمر عن الكمبيالة من ناحية أطرافه، حيث تتضمن الكمبيالة عند إنشائها ثلاثة أطراف هم الساحب والمسحوب عليه والمستفيد، وينشأ عن ثلاث علاقات بقبول المسحوب عليه، العلاقة الأولى بين الساحب والمستفيد وأساسها سبب إنشاء الكمبيالة والعلاقة الثانية بين الساحب والمسحوب عليه وأساسها مقابل الوفاء والعلاقة الثالثة بين المسحوب عليه القابل والمستفيد وأساسها القبول.

أما السند لأمر فهو يتضمن عند إنشائه شخصين فقط هما المحرر والمستفيد لأنه يتضمن تعهداً من المحرر بدفع مبلغ معين من النقود للمستفيد، وبالتالي لا يوجد إلا علاقة واحدة عند إنشائه بين المحرر والمستفيد أساسها سبب إنشاء السند لأمر، ولا محل في السند لأمر لمقابل الوفاء والقبول.[1]

المطلب الثاني : عوامل تحديث وسائل الدفع

أولا : تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية، لهذه الوسائل مشاكل كثيرة، **ومنها :**

أ– انعدام الملائمة : فالحاجة إلى الوجود الشخصي– سواء شخصيا أو عبر التليفون– لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها.

ب– عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد، فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع وتستغرق مدفوعات بطاقات الائتمان أسبوعين .

جـ– انعدام الأمن : فالتوقيعات يمكن أن تُزّور وأرقام بطاقات الائتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

د– ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات. وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.[2]

---

[1] عصام حنفي محمود، مرجع سبق ذكره، ص277

[2] لوصيف عمار، **إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2008–2009، ص17

ثانيا : الانتقال الى المعالجة الالكترونية

الهدف من المعالجة الالكترونية للأوراق التجارية تمكن البنك منشأة الورقة أو حاملها الشرعي من مطالبة البنك الملتزم الصرفي للوفاء عبر قنوات الاتصال الالكتروني بين وحدات الجهاز المصرفي.

بالنسبة للسفتجة فتطورت من حيث الشكل وأصبحت تسمى بالسفتجة المسجلة الكترونيا و هي قابلة لدفع عن طريق جهاز الكمبيوتر، وبنفس الصيغة ظهر السند لأمر المعالج الكترونيا، حيث أن الدائن يضع السند لأمر الكلاسيكي بشكله لدى المدين الذي يعطيه لبنكه الذي بدوره يحول كل بياناته على شريط مغناطيسي وهذه العملية أنشأت معالجة مالية لفواتير العملاء وحلت الأشرطة المغناطيسية محل الأوراق.

أما الشيكات فهي الأخرى خضعت لعملية التطوير حيث ظهر ما يسمى بصورة الشيك أي **Chèque image** .

أدى إدخال هذه المعالجات الآلية إلى خفض المعاملات الورقية، وخفض تكلفة إرسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن بنك إلى أخر، كذلك تكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقيد هذه الشيكات يدويا .[1]

ثالثا : التوجه نحو التجارة الالكترونية

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

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

[1] ايمان شرقي، مرجع سبق ذكره، ص36

[2] نفس المرجع، ص17

المبحث الثالث : وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية)

لقد ظهرت مؤخرا خاصة بعد انتشار استعمال الانترنت طرق ووسائل لدفع وسداد المستحقات المالية بطرق الكترونية، وهو ما جعل المؤسسات المالية في مختلف دول العالم تدرك بأن التطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية إذ تعمل على تطوير هذه الوسائل باستمرار بهدف تقديم خدمات أكثر أمنا لتتناسب مع حاجات وتطلعات المستهلك، ولأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعّالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات.

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الالكترونية

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الالكترونية

تمثل وسائل الدفع الالكترونية أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل الدفع الالكترونية ومصطلح الكتروني يعني: يقصد بوسائل الدفع الالكتروني على أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية.

وتتضمن عملية الدفع الالكتروني **أربعة** أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع)، شبكة البطاقات.[1]

الفرع الثاني: خصائصها

تتميز وسائل الدفع بالخصائص **الآتية:**

-يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم إستخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

-يتم الدفع الإلكتروني باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا؛

[1] سماح شعبور،مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره ، ص17

-يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنيت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد **الأسلوبين**:

الأول: من خلال نقود متخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛

الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.[1]

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكترونية

الفرع الأول : بطاقات الائتمان وأنواعها

أولا : تعريف بطاقات الائتمان

تعددت التعاريف الخاصة ببطاقات الائتمان ومن هذه التعاريف أنّ بطاقة الائتمان هي عقد يتعهد بمقتضاه مصدر البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حاملي البطاقات الصادرة عن الطرف الأول، على أن تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة. [2]

كذلك عرّفها البعض على أنها "بطاقة بلاستيكية أو ورقية" مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما (بنك أو شركة استثمارية) يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه والذي يقوم بتقديمها للبائع في كل مرة يقوم فيها بعملية الشراء و من ثم يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة التي أصدرتها والتي تقوم من جهتها باستيفاء تلك القيمة من حامل البطاقة في وقت لاحق .

[1] السعيد بريكة، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، **مجلة البحوث الاقتصادية والمالية**، جامعة أم البواقي، العدد الثاني، ديسمبر 2014، ص 58

[2] زهير بشنق، **العمليات المالية المصرفية الالكترونية**، بدون طبعة، بدون دار نشر، بيروت_لبنان، 2006، ص241

يتضح من خلال التعريفين السابقين بأن الفكرة الأساسية التي تقوم عليها بطاقات الائتمان في فكرة الائتمان والذي يعني اقتصاديا القدرة على الإقراض، ذلك لأن الجهة المصدرة للبطاقة تعجل الوفاء بالقيمة للتاجر على أن تقوم باستردادها من حامل البطاقة بعد ذلك على دفعات مؤجلة مما يحقق معنى الائتمان وهو تسهيل له قيمته، خاصة في الوفاء بأثمان المواد الاستهلاكية والخدمات الشخصية .[1]

ثانيا : الأنواع الرئيسية لبطاقات الائتمان

تنقسم بطاقات الائتمان بصفة رئيسية الى **ثلاثة** أنواع :

1- بطاقة الحسم أو الدفع الفوري (Debit Card)

وهي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية في صورة حسابات جارية للعميل لدى المصرف لمقابلة السحوبات المتوقعة، فعندما يقوم حامل البطاقة بشراء السلع أو الحصول على خدمات من التجار، يقوم التجار بارسال مستندات الشراء الى المصرف الذي يقوم بالحسم من حساب العميل مباشرة بقيمة المستحق عليه نتيجة هذا الشراء . كما يتم الحسم أيضا بقيمة السحوبات النقدية من آلات سحب النقود أو من المصارف، وفي النهاية كل شهر يرسل المصرف كشف حساب الى حامل البطاقة والذي عليه أن يترك في الحساب الجاري رصيدا يكفي لمواجهة هذه الحسومات، وقد أصبحت عملية الحسم والإضافة تتم في وقت واحد لحظة الشراء وبذلك تكون بطاقة الحسم بمثابة بطاقة دفع فوري يتّم بواسطتها تحويل المبلغ من حساب العميل حامل البطاقة الى حساب التاجر، وبالتالي أطلق على هذا النوع من بطاقات الحسم بطاقة تحويل الأموال الكترونيا عند نقاط البيع **Electronic Fund Transfer at Point of Sale Card (EFTPOS)**، وفي حالة استخدام بطاقات الحسم هذه فان العميل يحصل على ايصال بذلك وكشف حساب شهري يتضمن قيمة المبلغ المحسوم من الحساب واسم الشخص أو الجهة التي تلقت هذا المبلغ .[2]

[1] محمد عمر الشويرف، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013، ص 114

[2] زهير بشنق، مرجع سبق ذكره، ص245

2-بطاقة الدفع الشهري أو القيد الآجل (charge card) :

وهذا النوع لا يتطلب إصداره قيام حاملها بالدفع المسبق للمصرف المصدر في صورة حساب جار، وإنما تتم المحاسبة معه شهريا عن طريق إرسال المصرف المصدر كشف حساب شهري يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة على حامل البطاقة نتيجة مشترياته من السلع والخدمات من التجار وكذا مسحوباته النقدية من آلات السحب النقدي أو المصارف، على أن يكون ذلك في حدود الحد الأقصى للبطاقة، ويطلب من العميل سداد هذه المبالغ بالكامل خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، وعلى هذا فان حاملها لا يتمتع بائتمان ممتد، حيث أنّ فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهرا واحدا.

3-بطاقة الائتمان (Credit Card) :

وهي بطاقة تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة وتتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها، ولا يستلزم ذلك بالضرورة وجود مبالغ مالية راهنة بحساب العميل حال استخدامه للبطاقة، فالجهة المصدرة للبطاقة تضمن معاملات العميل وتقوم بالدفع نيابة عنه ثم تحصّل هذه المبالغ من العميل في وقت لاحق، حيث يقوم العميل بالدفع على فترات بموجب اتفاق مسبق بين المصرف –أو الجهة المصدرة للبطاقة- وبين العميل مقابل تقاضي المصرف فائدة من عميله على الرصيد المدين المتبقي .

هذا ويجري التحقق من البطاقة ومن صاحب البطاقة عن طريق التوقيع أو الصورة وقد يستخدم رقم الهوية الشخصي **(Personal identification Number) PIN** وهو رقم سري لا يعرفه الا حامل البطاقة بغرض الرجوع للكمبيوتر للتأكد من البطاقة ومن حدها الائتماني.[1]

[1] المرجع السابق، ص ص246-248

الفرع الثاني : الشيك الالكتروني وخطوات استخدامه

أولا : مفهوم الشيك الالكتروني

توجت أبحاث وجهود هيآت الشيكات الالكترونية (**http:echeck.org**) التي امتدت قرابة ثلاثة سنوات وشاركت فيها العديد من الجامعات ومراكز الأبحاث والبنوك والمؤسسات المالية والمصرفية بإصدار الشيك الالكتروني لاستخدامه في التجارة الالكترونية بشكل عام وفي العمليات البنكية والمصرفية بشكل خاص .

الشيك الالكتروني مكافئ الشيكات الورقية التقليدية وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع ويحمل توقيعا رقميا، يمكن التأكد من صحته الكترونيا، وهو يختلف عن التوقيع العادي المكتوب باليد حيث يتضمن ملفا الكترونيا آمنا يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة الى معلومات أخرى : تاريخ صرف الشيك، وقيمته، والمستفيد منه، ورقم الحساب المحول اليه.[1]

إذا فان الشيك الالكتروني لا يختلف عن الشيك التقليدي (الورقي) الا في كونه وثيقة الكترونية (أي في صورة رقمية) يتّم تحريرها وتبادلها الكترونيا عبر الانترنت. ويتم استخدام الشيكات الالكترونية لإتمام عمليات الدفع الالكتروني بين طرفين من خلال وسيط، ولا يختلف ذلك كثيرا عن نظم تحصيل الشيكات العادية، حيث يقوم الوسيط بتسجيل قيمة الشيك من حساب العميل ويضيفه الى حساب التاجر.[2]

ثانيا: خطوات استخدام الشيك الالكتروني

وتتضمن دورة اجراءات استخدام الشيك الالكتروني **الخطوات** التالية:

أ– اشتراك المشتري لدى جهة تقوم بعملية المقاصة، حيث يتم فتح حساب جار بالرصيد الخاص بالمشتري ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات المصرف .

ب– اشتراك البائع لدى نفس الجهة التي تقوم بعملية المقاصة، حيث يتم أيضا فتح حساب جار أو الربط مع أي حساب جار للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات المصرف.

[1] ابراهيم بختي، **التجارة الالكترونية** (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون–الجزائر،2005، ص73

[2] باسم أحمد المبيضين،**التجارة الالكترونية**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص138

ج– يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شرائها من البائع، ويتم تحديد السعر والاتفاق على أسلوب الدفع.

د– يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المؤمن الى البائع.

- يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقّع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفّر ويقوم بإرساله الى المصرف الذي يقوم بعملية المقاصة .
- يقوم المصرف بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات، وبناء على ذلك يقوم بخصم القيمة من حساب المشتري وإضافتها الى حساب البائع ثم إخطار كل منهما بإتمام إجراء المعاملة المالية.[1]

الفرع الثالث : البطاقة الذكية ومميزاتها

أولا : مفهوم البطاقة الذكية

مع التطور المستمر في مجال أمن وتسهيل طرق الدفع والسداد الالكتروني، ظهر جيل جديد من البطاقات يسمّى البطاقة الذكية (**smart card**). لقد بدأ هذا النوع من البطاقات في الظهور في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أعلن عن بناء نظام متكامل للنقل العام قائم على البطاقات الذكية والتي تتيح للمتنقلين من ركوب معظم وسائل النقل المتاحة كالقطارات، والأتوبيسات وسيارات الأجرة، والقوارب، وذلك بمجرد تمرير البطاقة في مجرى خاص في جهاز قارئ البطاقات الذكية المتواجدة في مختلف وسائل النقل والمحطات المختلفة.

ويتّم تصنيع هذه البطاقات من لدائن خاصة تحتوي معالج دقيق (شريحة الكترونية) تسمح بتخزين الأموال والمعلومات، مما يمنحها قدرة اتصالية وأمنية مقارنة ببطاقات الائتمان الأخرى، ويشبه البعض هذه البطاقات بالكمبيوتر المتنقل لكونها تتضمن على سجّل بالبيانات والمعلومات المختلفة مثل الأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها، وكذلك المعلومات مثل الاسم، العنوان، واسم مصدر البطاقة، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف، وتاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية، وكذلك الرقم السري.. [2]

[1] زهير بشنق، مرجع سبق ذكره، ص ص256 -257

[2] باسم أحمد المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص134

وعليه تعرّف البطاقة الذكية كالآتي : "هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة ومحددة من قبل المنظمة العالمية للمواصفات القياسية (**ISO**)*، ويحتوي هذا النوع من البطاقات على رقائق الكترونية (**Chip**) تعمل كشبكة حاسب آلي يتم عليها تخزين البيانات مع إمكانية استرجاعها وهذه البيانات تشمل اسم حاملها وعنوان المصرف الذي قام بإصدارها والمبلغ المنصرف وتاريخه بالإضافة الى تاريخ حياة العميل المصرفية".[1]

ثانيا: مميزاتها

تمتاز هذه البطاقات بعهدة عناصر للحماية ضد عمليات التزوير أو التزييف أو سوء الاستخدام من جانب الغير في حاله سرقتها، ومن أهم عناصر الحماية نوع اللدائن المستخدمة، صورة العميل الفوتوغرافية، الرقم السري، حدود التصرفات، عدم القدرة على فتح الغطاء الخارجي لها، كما أن كل المعلومات الموجودة بها مشفّرة، بعكس بطاقات الائتمان، فمثلا تظهر بطاقات الائتمان الأخرى رقم حساب ظاهرة بأرقام بارزة على وجه البطاقة مما يُسّهل عملية النصب، بينما في البطاقة الذكية فان عمليه النصب والسرقة غير ممكنة عمليا حيث أن رقم الحساب غير بارز على صفحة البطاقة بل مخزن على الشريط المغناطيسي، كما أنه مشفر بمفتاح خاص.

ويمكن شراء هذه البطاقات من الشركات أو البنوك المصدرة، كما يمكن تحميلها بالنقد من أجهزة الصراف الآلي (**ATM**)**، أو عن طريق قارئ البطاقات الذكية أو عن طريق التلفون أو الكمبيوتر الشخصي، والبطاقات الذكية تعتبر بطاقات دين، ولذا فهي لا تحتاج الى موافقة البنك على كل معاملة، كما يمكن تداول وحدات القيمة المسجلة من بطاقة الى بطاقة، ومن مستعمل الى مستعمل، وعند القيام بعمليه الشراء فان قيمة الشراء يتم طرحها مباشرة بطريقه أوتوماتيكية من بطاقة المشتري، ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة طرفية الكترونية للبائع، ومن ثمّ يستطيع البائع أن يحوّل ناتج عمليات البيع والشراء اليوم إلى حسابه البنكي عن طريق الوصلات التليفونية، وهذا ما يجعل البطاقات الذكية تعمل في عالم **online** وعالم **off line** وهذه ميزة خاصة تتميز بها البطاقات الذكية بخلاف البطاقات الأخرى.[2]

[1] محمد عمر الشويرف، مرجع سبق ذكره، ص141

[2] باسم أحمد المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص135

* International Organization for Standardization

**Automated Teller Machine

كما تمتاز هذه البطاقات بالعالمية اذ عند قيامنا بتصنيفها حسب معيار إقليم قبولها **نجد**:[1]

1-البطاقات المحلية: "**domestique**" وهي التي تستخدم داخل التراب الوطني فقط.

2-البطاقات الدولية: وهي التي يتوسع نطاق قبولها الى المستوى الدولي، ومن أشهرها بطاقات الفيزا كارد والماستر كارد*.

الفرع الرابع : النقود الالكترونية، مزاياها وأشكالها

أولا : مفهوم النقود الالكترونية

تعّد النقود الالكترونية وسيلة وفاء جديدة ظهرت نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا البطاقات الذكية، وهي ببساطة عبارة عن وحدات رقمية تنتقل بطريقة معينة من حساب شخص الى حساب شخص آخر، تعبّر عن قيمة مفترضة ناتجة من تسجيل القيمة الحقيقية للنقود لدى مؤسسة مالية، وتستعمل في الأداء المالي للمقابل بعد تسجيلها وتخزينها على وسائط الكترونية في حيازة الدافع.[2]

كما عرف القرار الأوروبي رقم **2000/46** الصادر في **9/18** سنة **2000** النقد الالكتروني بأنه:" قيم نقدية مخلوقة من المصدر مخزنة على وسيط الكتروني وتمثل إيداعا ماليا، تكون مقبولة كوسيلة دفع من قبل الشركات المالية غير الشركة المصدرة" .

أما البنك المركزي الأوروبي فقد عرفها بأنها " مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها ، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما" ، ويُعّد هذا التعريف هو الأقرب للصواب نظرا لدقته وشموله لصور النقود الالكترونية واستبعاده للظواهر الأخرى التي ممكن أن تتشابه معها.[3]

---

[1] جميل أحمد، رشام كهينة، مداخلة بعنوان: بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، **الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية–**، خميس مليانة، ص7

[2] نور عقيل طاهر، النقود الالكترونية أحد وسائل الدفع الالكتروني، **مجلة رسالة الحقوق**، العراق، السنة الرابعة، العدد الأول، 2012، ص128

[3] نهى خالد عيسى الموسوي، اسراء خضير مظلوم الشمري، النظام القانوني للنقود الالكترونية، **مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية**، العراق ، المجلد22، العدد02 ، 2014، ص266

*أنظر الملحق رقم: (01)

ثانيا : أشكال النقود الالكترونية

وتأخذ النقود الالكترونية **شكلان** :

1-**نقود المخزون الالكتروني** : يتم تخصيص مبالغ في حافظة نقود الكترونية حيث يتم التخزين على بطاقة لها ذاكرة، تصبح غير قابلة للاستعمال بعد انتهاء المبالغ المحملة عليها، وهناك حافظة النقود الافتراضية، حيث لا يكون المبلغ المخصص بها ثابتا على بطاقة، بل على ذاكرة كمبيوتر البنك أو الجهة التي تقدم خدمة الدفع الالكتروني .

يقوم العميل بالحصول على وحدات النقد الالكتروني من البنك بالكمية التي يرغبها في صورة وحدات نقد صغيرة ويطلب وضعها في محفظة النقود التي يختارها، ويتم الوفاء من المشتري الى البائع من خلال برنامج خاص بإدارة الدفع الالكتروني يكون لدى الطرفين، حيث يتم تحديد وحدات النقد التي سيتم الدفع بها بالرقم الخاص لكل وحدة في كشف خاص وإرساله الى البائع عن طريق البنك المصدر للعملة، الذي يتأكد من صحة الأرقام .

2-**النقود الائتمانية الالكترونية** : ويطلق عليها النقود الرقمية أو الرمزية أو القيمية وهي تمثل المفهوم الحقيقي للعملة الالكترونية **لسببين**:

الأول: تسمح هذه النقود بالوفاء مباشرة بالمقابل النقدي للعقد الالكتروني عن طريق الانترنت، وذلك دون حاجة الى الاتصال بالمتعاقد أو تدخل وسيط، حيث تنقل العملة مباشرة من المشتري الى البائع دون تدخل البنك أو الجهة التي تعمل على ادارة الدفع الالكتروني.

الثاني: تتمثل هذه النقود في سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو الافتراضية لعملائها، ويتّم الحصول عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على كارت ذكي أو على الهارد لايف.[1]

[1] حمزة ضويفي، فارس فضيل، مداخلة بعنوان:الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الالكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة، **الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية**–، بدون تاريخ، خميس مليانة، ص7

ثالثا : مزايا النقود الالكترونية

1- سهولة الاستخدام :

حيث يستطيع المشتري سداد قيمة مشترياته بمجرد إصدار الأمر على حاسبه الآلي، وأيضا تتيح النقود الالكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية وبأية قيمة.

2- السرية والخصوصية :

يستطيع المشتري في ظل هذا النظام الجديد أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطرا لتقديم أية معلومات الى الحد الذي يثير المخاوف حول إمكانية استخدام هذه السرية في الأنشطة الإجرامية أو التهرب الضريبي .

3- الأمان :

يتيح نظام النقود الالكترونية أعلى درجات الأمان الممكنة، حيث يعتمد على نظام التوقيع الالكتروني **Digital Signature** الذي يعتبر أفضل وسائل حماية للمعلومات المالية، هذا بالإضافة إلى استخدام كلمات المرور **Passwords** لحماية سحوبات العميل من حسابه المصرفي.

4- انخفاض التكاليف :

يمكّن نظام النقود الالكترونية من تخفيض تكلفة مثل هذه المعاملات بصورة كبيرة، فمن ناحية لا توجد تكاليف مقاصة أو تسوية حيث أن قيمة **E-Cash*** مدفوعة مقدما، كما أن العملية بالكامل تتّم أوتوماتيكيا وفي منتهى البساطة. ويقدّر الخبراء أن تكلفة العملية الواحدة قد تتراوح بين سنت أمريكي واحد وبين خمس سنتات وربما في بعض الأحيان أقل من ذلك.[1]

5- لا تخضع للحدود :

يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان الى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على شبكة المعلومات الدولية أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.[2]

[1] زهير بشنق، مرجع سبق ذكره، ص254

[2] محمد عمر الشويرف، مرجع سبق ذكره، ص135

* Electronic Cash

6-النقود الالكترونية هي نقود خاصة:

على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فان النقود الالكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا فانه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة.[1]

الفرع الخامس : المحافظ الالكترونية وأنواعها

أولا : تعريف المحافظ الالكترونية

يمكن تعريف محفظة النقود الالكترونية بأنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر .[2]

إن المحفظة الإلكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، حيث تُحفَظُ بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتُقدّم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية، وأحياناً تحتوي المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك.

ثانيا : مهمات المحفظة الالكترونية

1.توفير مكان تخزين آمن بالنسبة إلى بيانات بطاقة الائتمان والنقد الإلكتروني.

2.إن مهمة المحافظ الإلكترونية الأساسية هي جعل التسوق أكثر كفاءة.

3.إن المحافظ الالكترونية يمكنها أن تخدم أصحابها بتتبع المشتريات التي أرادها والحصول على إيصالات عن هذه المشتريات، ومسك الدفاتر لعادات الشراء للمستهلك واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة إلى صنف يشتريه بانتظام.

4.حل مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد وملء النماذج في كل مرة يقوم المستهلك فيها بالشراء.

---

[1] محمد ابراهيم محمود الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية، بحث قدّم في **مؤتمر: الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون**، 10-12 ماي 2003، دبي، ص140

[2] آسيا قاسيمي، **أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية و تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص:اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2015/2014، ص218

ثالثا : أنواع المحافظ الالكترونية

تقع المحافظ الإلكترونية في **فئتين** على أساس مكان تخزينها هما:

1-المحفظة الإلكترونية (Server-Side) :

تخزّن معلومات المستهلك لدى تاجر معين، أو لدى ناشر المحفظة ونقطة الضعف للمحافظ الإلكترونية هي أن سيرفر العميل إذا أخّل بأمنه يمكنه كشف آلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقات الائتمان لأطراف غير مرخص لها بالإطلاع عليها، وعادة فإن المحافظ الإلكترونية تستخدم إجراءات أمن قوية لتحجيم أو منع إمكانية الإفشاء غير المرّخص به.

2-المحفظة الإلكترونية (Client-Side) :

تخزّن معلومات المستهلك على حاسوب المستهلك نفسه، وتخزين محفظة إلكترونية على حاسوب المستهلك ينقل المسؤولية للمحافظة على السرية إلى المستخدم، ونظراً إلى أنه لا توجد معلومات للمستخدم مخزّنة على سيرفر مركزي، فليس هناك فرصة لأن يحدث هجوم على بائع المحفظة الإلكترونية، ويستطيع الحصول على معلومات المستهلك مثل أرقام بطاقة الائتمان .[1]

المطلب الثالث : عراقيل وسائل الدفع الالكترونية

الفرع الأول : سلبيات استعمال وسائل الدفع الالكترونية

-الحصول على المعلومات السرّية للجهات المستخدمة للتكنولوجيا والبنوك والجهات الحكومية والأفراد وابتزازهم بواسطتها .

-الكسب المادي أو المعنوي أو السياسي حيز المشروع عن طريق تقنية المعلومات مثل : عمليات احتراق وهدم المواقع على الشبكة العنكبوتية وتزويد بطاقات الائتمان وسرقة الحسابات المصرفية ...إلخ[2]

[1] غسان فاروق غندور، طرائق السداد الالكترونية و أهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، المجلد28، العدد الأول، 2012، ص ص579-580

[2] سلطاني خديجة، **احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الحديثة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: مالية ونقود، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012-2013، ص76

– استخدام برامج معدة خصيصا لتنفيذ الاختلاس: أشهر هذه الوسائل هو تصميم برامج معينة تهدف على إجراء عمليات التحويل الآلي من حساب إلى آخر سواء من المصرف نفسه أو من حساب آخر في مصرف آخر.[1]

– إن تقليد بطاقة الائتمان يمثل تهديدا مباشرا وفوريا وسريعا للاقتصاد العالمي والمحلي وحقوق الأفراد بغضّ النظر عن موقعهم في العالم، أي أنّه يمكن القول أنّ تقليد العملات الورقية والشيكات يمثّل تهديدا موضعيا محدودا يمكن التحكم فيه، أما تقليد بطاقة الائتمان فانّه يمثل تهديدا سرطانيا يتأثر به حامل البطاقة في أي موقع من العالم.[2]

الفرع الثاني : الجرائم الالكترونية

وقد كان لظهور وسائل الدفع الالكترونية عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها فيما **يلي**:

1–انتحال شخصية الفرد : تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي...) لشخص ما على الشبكة الالكترونية (شبكة الانترنت) أسوء استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالبا من خلال الهيئات التي تتخذ اجراءات أمنية صارمة عبر الشركات.

2–**جرائم السطو على أرقام البطاقات** :أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم استخدامها.

3–غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية :غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها أو أصلها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها تجار ومهرّبوا المخدرات لإخفاء وجود دخل أو لإخفاء مصدره غير المشروع أو استخدام الدخل المشروع في وجه غير مشروع ثم يقومون بإدخال ذلك في الدخل المشروع ليبدو وكأنه تحقق مصدر مشروع.[3]

[1] المرجع السابق، ص83

[2] رياض فتح الله بصله، **جرائم بطاقة الائتمان** (دراسة معرفية تحليلية لمكوناتها وأساليب تزييفها وطرق التعرف عليها)، ط1، دار الشروق، مصر، 1995، ص85

[3] سماح شعبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره ، ص ص 44-45

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا في هذا الفصل للإطار النظري لمختلف وسائل الدفع نجد أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.

اذ بدأت بالنقود التي مرّت بعدّة مراحل، ومع مرور الزمن ابتكرت المؤسسات المالية والبنوك وسائل دفع متعددة، فظهرت الكمبيالة، والسند لأمر والشيكات التي تعتبر أهم هذه الوسائل نظرا للاستعمال الكبير لها، لكن الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن نقائص لهذه الوسائل، ولعّل أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها، فأصبحت هذه الوسائل التقليدية عبئا ثقيلا على البنوك، لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي والبشري، وكذا استنزافها للوقت.

من جهة أخرى، فقد جاء التطور التكنولوجي مع ظهور شبكة الانترنيت بالحل البديل لهذه المشاكل، حيث أفرز التطوّر وسائل دفع الكترونية كبديل عن تلك التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها سابقا، كما شجّع على قيام خدمات مصرفية الكترونية ووسّع الآفاق أمام التجارة الالكترونية، كما فتح المجال لظهور سوق خاص بها يتضمن شركات عملاقة حققت أرباحا طائلة بالتخصص في هذه الوسائل حديثة النشأة واتّخذت وسائل الدفع الالكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها : البطاقات البنكية بأنواعها، الشيكات الالكترونية، النقود الإلكترونية والمحافظ الالكترونية.

ومما لاشك فيه أن النمو السريع لوسائل الدفع الحديثة نتج عنه مزايا كبيرة، حيث ساهمت هذه الوسائل بتوفير مختلف الخدمات المالية المتطورة للمتعاملين إذ يمكن لرجال الأعمال عقد صفقات دون تحمل عناء السفر وفي سرعة قياسية وتكلفة أقل مقارنة مع الصفقات العادية، غير أنه ورغم الايجابيات والمزايا العديدة لاستعمالها إلا أنها تعاني من بعض العراقيل، إذ أضحت الجرائم المعلوماتية شكلا حديثا للجرائم الاقتصادية والمالية، ولهذه الجرائم خاصية تميزها عن الجرائم التقليدية حيث يصعب تحديد دليلها المادي ويمكنها أن تكون من خارج حدود البلد الذي وقعت فيه.

ونجد أنّ وسائل الدفع ترتبط بالقطاعات الخدمية كالبنوك والمؤسسات التي تقدّم خدمات مالية بأنواعها، ومن ضمنها قطاع البريد في الجزائر الذي سنتطرق الى مختلف خدماته مع التعريف بالخدمة العمومية بصفة عامة في الفصل الموالي.

تمهيد

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة وزيادة درجة تدخلها في تلبية الحاجات العامة للمجتمع، من خلال ممارسة وظائف وأنشطة مختلفة، في المجال الاقتصادي والاجتماعي، بغرض زيادة رفاهية المجتمع ومنه تحقيق التنمية الاقتصادية.

والخدمة العمومية مرتبطة ارتباطا وثيقا بالمنفعة العامة، التي تستدعي التماشي مع تطوّر الحاجات العامة وبذلك تخضع لمجموعة من المبادئ لضمان تحقيق الأهداف المسّطرة، حيث فرضت التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمة العصرية ضرورة على مختلف القطاعات الخدماتية تكييف خدماتها قصد توفير خدمة ذات طبيعة راقية، اذ تقع مهمة تحقيق المنفعة العامة على كاهل الدولة عن طريق مؤسساتها سواء الاقتصادية أو الاجتماعية، والعمومية خصوصا التي تُقّدم خدمات مالية، ومنها قطاع البريد في الجزائر، اذ أن مختلف المؤسسات العمومية والمالية هي جزء لا يتجزأ من النظام المالي لأي دولة حيث تلعب دورا أساسيا في دفع عجلة التنمية الاقتصادية من خلال مهمة الوساطة المالية بين مختلف الأعوان الاقتصاديين .

ومن خلال الطرح السابق سنتطرق في هذا الفصل الى المباحث **التالية**:

- **المبحث الأول** : ماهية الخدمة العمومية.
- **المبحث الثاني** : خدمات قطاع البريد.
- **المبحث الثالث** : الخدمة العمومية في الجزائر وسبل تحسينها.

المبحث الأول : ماهية الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة أو العلاقة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، وذلك على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية والمنظمات العمومية المشكلة للقطاع العام .[1]

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية

تتمثل وظيفة الدولة حاليا في تقديم الخدمات للمواطنين وفي إطار ممارستها لهذه الوظيفة تتحمّل مسؤولية توفير الخدمات للمواطنين في أحسن الظروف بدون استثناء ولا تمييز، ضمن مناخ يسوده السعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين والاستجابة إلى تطلعاتهم[2]، وتعرّف الخدمة العمومية كالآتي :"هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلّا بفضل تدخل قوّة الحاكمين".[3]

وحسب دراسة شنوفي فان الخدمة العمومية تعرّف على أنها:" هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها".[4]

---

[1] محمد السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد (NPM):دراسة نظرية تحليلية، **مجلة اقتصاديات شمال افريقيا**، العدد الرابع عشر، ص55

[2] رحال عبد الرزاق، **عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص: ادارة الموارد البشرية، جامعة الجلفة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016، ص2

[3] عبد القادر براينيس، **التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية** (دراسة على قطاع البريد و الاتصالات بالجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006-2007، ص55

[4] شنوفي نور الدين، **المانجمنت العمومي**، متاح على الخط، تاريخ الاطلاع 2018/03/05.
http://ouarsenis.com/vb//attachment.php?attachmentid=9718

وينصّب مفهوم الخدمة العمومية على **محورين** :

أ/ تعريف الخدمة العمومية كعملية:

يمكننا اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المرافق العمومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، حيث أن المدخلات ثلاثة أنواع وهي التي يجرى عليها عمليات التشغيل لكي تنتج الخدمة المطلوبة وهذه **المدخلات** هي:

الأفراد: يعتبر المواطن طالب الخدمة من مرفق عام أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة، فمثلا عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عملية تقديم العلاج لهذا المواطن بذاته تعتبر خدمة عمومية، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة التي تجرى على المواطن في حد ذاته كخدمات السفر والمحاكمة ...إلخ.

الموارد: يمكننا أن نعتبر مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة؛ أي أن عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسّمى عمليات الأشياء المملوكة، كالخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

المعلومات: يقصد بالمعلومات كأحد المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، وكمثال على ذلك خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

ب/ تعريف الخدمة العمومية كنظام:

إن الخدمة التي تقدمها المرافق العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل على ما **يلي**:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة(Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة (Service delivery) : ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة .[1]

[1] غنية نزلي، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**، عدد 12_ جانفي2016، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، ص ص180-181

المطلب الثاني : مبادئ الخدمة العمومية

تستمد الخدمة العمومية شرعيتها من المبادئ **التالية** :

1 – مبدأ المساواة:

مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، أن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.[1]

2– مبدأ الاستمرارية والديمومة:

تتميز الخدمة العمومية بأنها مستمرة ولا تنتهي كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على استمراريتها حتى في حالة القوة القاهرة أو الظروف الاستثنائية.

4– المجانية النسبية:

وهي الأعمال التي يساهم فيها المواطن مع الخزينة العمومية مقابل استفادته من الخدمات العمومية .

5–الشمولية والفعالية:

يجب أن تكون الخدمة العمومية شاملة ويستفيد بها الجميع وفعّالة وتحقق أهدافا إيجابية للجميع .

6– التكييف و المرونة :

لابد أن تكون الخدمة العمومية قابلة للتكيّف مع الظروف والاحتياجات فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغييرات الحديثة وتطّور الطلب الاجتماعي.[2]

[1] حاكمي حمزة، **اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص:سياسات العامة والتنمية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر_سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2015، ص13

[2] موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، **الخدمة العمومية**، تاريخ الاطلاع 2017/12/13:
https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/intervention

المطلب الثالث :أنواع الخدمات العمومية

تتعدد أنواع الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية ، ما أدى إلى وجود تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية، يمكن حصرها في المجموعات **التالية**: [1]

1-الخدمات الإدارية :

وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات.

2-الخدمات الاجتماعية والثقافية:

منها المرتبطة بمؤسسات غير حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة ، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق المياه والحيوان ، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي تهّم فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة.

3-الخدمات الصناعية والتجارية:

وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخّلها في الحياة الاقتصادية وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل،الاتصالات، المياه، الطرقات، الطاقة .... الخ.

4-الخدمة حسب طبيعة استهلاكها : نجد صنفان

-خدمة ذات استهلاك إجباري، التعليم الأساسي إجباري

-خدمة ذات استهلاك اختياري، مثلا : خدمات النقل بالسكك الحديدية

5-من حيث تحمل تكلفة الخدمة: نجد ثلاث أصناف

-**خدمة مجانية:** تقدم بدون مقابل وتتحّمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية .... الخ.

-خدمة بمقابل: والتي يتحملها بشكل مباشر المستفيد منها كالكهرباء، الهاتف العمومي، الماء الشروب... الخ.

-الخدمة المدعّمة: يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحملها خزينة الدولة مثل النقل العمومي، السكن الاجتماعي.

[1] رحال عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص ص 4-5

المبحث الثاني : خدمات قطاع البريد

باعتبار قطاع البريد في الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهّمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية بأقّل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن وفق محورين اثنين إحداهما متعلق بخدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع والطوابعية، والآخر بالخدمات المالية بجميع أصنافها، هذا بالإضافة الى خدمات متنوعة أخرى سنتطرق اليها في هذا المبحث.

المطلب الأول : الخدمات البريدية

وتتمثل في جمع، إرسال وتوزيع الرسائل، الوثائق والبضائع لزبائنه، ويقدّم أيضا خدمة ملحقة هي التغليف، ولهذه الخدمة مزايا يمكن لمؤسسة البريد توفيرها حسب طلب الزبائن مثل خدمة البريد المستعجل، المؤمن والمسجل، وتتمثل خدمات قطاع البريد في **الآتي** :

1.خدمة الطرود البريدية:

حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر تراب الولاية في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.

2.خدمة كراء صناديق البريد و الخدمات البريدية:

حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد **1000**دج أما المؤسسات **4200** دج.

3. نظام البريد الدولي (IPS)*:

وهو نظام يسمح بمتابعة آثار بعائث الطرود البريدية، الرسائل المسجلة، البريد السريع للنظام الدولي من بدايته إلى نهايته بفضل إدخال لاصقات مشفرة للإتحاد العالمي للبريد، (هذه الخدمة متوفرة على مستوى القباضة الرئيسية تيسمسيلت ومركز الإيداع والتوزيع تيسمسيلت، مكتب بريد ثنية الحد، مكتب بريد لرجام).[1]

[1] ربة عبد العزيز، رئيس قسم البريد، البريد السريع والتنويع، **الخدمات البريدية**، 2018/01/08، (مقابلة شخصية)

* International Postal System

4. خدمة البريد السريع (بطل البريدEMS*):

هي الخدمة الموجهة للخواص أو أصحاب الشركات والإدارات والبنوك وشركات التأمين والشركات الصغيرة والمتوسطة، فبريد الجزائر هو شريك موثوق وذو خبرة للتكفل بإدارة البعائث التجارية، على المستوى المحلي والدولي، ، اذ أن البريد السريع "بطل البريد" الجزائر على استعداد لأن يقدّم أفضل الحلول الخاصة بنشاطات زبائنه؛ حلول أهم ما يميّزها أنها متأقلمة ومنسجمة مع خصوصيات مجال نشاطات زبائنه بالإضافة الى كون البريد السريع –بطل البريد– الجزائر يضع تحت تصرفهم كل الوسائل والخدمات اللوجستية بدءا بوسائل النقل واللوجستيك الرقمي، بالإضافة الى فريق من المهنيين المحترفين للتكفل بعملية تسليم البعائث سواء كانت يومية أو موسمية (الوثائق، السلع والبريد الخاص بالأعمال، بكل أنواعه الذي تم فرزه أو لم يتم فرزه، الحامل لعبارة أولوية النقل، ولعبارة آمن....).

يضمن البريد السريع "بطل البريد" الجزائر جمع ومعالجة البعائث، وكذا ترحيلها وتوزيعها سواء كانت وثائق و/أو طرود وهذا على مستوى كامل القطر الوطني أو باتجاه أنحاء العالم في آجال قياسية، (وهذه الخدمة البريدية متواجدة على مستوى القباضة الرئيسية تيسمسيلت)، وتتوفر على نوعين هما النظام الداخلي والنظام الخارجي لكل منهما تعريفة خاصة، تحدد وفق معطيات أهمها البلد المرسل إليه أو الولاية المرسل إليها بالإضافة إلى وزن البريد المبعوث.[1]

5.خدمة برقية تيك(télégramme barkiatic): عبارة عن تلغرام على شكل ملف إلكتروني يعوض الطريقة التقليدية التي نستعمل فيها الوثائق، إذ تعتبر خدمة البرقية الإلكترونية "برقيتك" حلاّ من الحلول الإلكترونية، وهي تسمح بنقل الرسائل بصفة إلكترونية من مكتب بريد إلى مكتب بريد آخر، بالإضافة إلى تسليم الرسالة شخصيا للمرسل إليه.

6.خدمات الرسائل المسجلة والعادية: تقدم هذه الخدمة لفائدة المؤسسات الإقتصادية على سبيل المثال لا للحصر نذكر الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي الذي يستفيد من إحدى آلات التخليص الذكية للتكفل ببريده المرسل للمؤمنين (**les assures**).

7.توزيع الصكوك البريدية على أصحاب الحسابات البريدية وفق العناوين المصرح بها.[2]

[1] المرجع السابق

[2] وثائق مقدّمة من مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت.

* Emergency mail service

المطلب الثاني : الخدمات المالية وخدمات أخرى

الفرع الأول: الخدمات المالية

1. خدمة الحساب البريدي الجاري CCP *:

وفقا لهذه الخدمة يمكن لأي شخص طبيعي بالغ، أو معنوي فتح حساب بالتقدم لمكتب البريد الواقع في إقليم إقامته، مع تقديم الوثائق الثبوتية المناسبة، ليتسّنى له لاحقا الاستفادة من خدمات الدفع، السحب، التحويل والإطلاع على أن يلتزم بالقواعد والأسس الموضوعة والمعلنة.

❖ **سحب الاموال**

- **عمليات السحب عند الإطلاع**

تجرى عمليات السحب على الحساب البريدي الجاري على مستوى أي مؤسسة بريدية وهذا باستعمال الصك البريدي أو مطبوع **(SFP1)** مرفوق ببطاقة السحب المغناطيسية.

- قيمة المبالغ المسموح بسحبها محددة ب **200.000** دج /يوميا.
- اذا تجاوز المبلغ **200.000** دج يتوجب على الزبون القيام بعملية حجز للمبلغ المراد سحبه، وتتم تلبية طلبه خلال **48** ساعة كأقصى أجل.

- **عمليات السحب دون الاطلاع**

تسمح هذه الخدمة بسحب الأموال، دون الإطلاع على الرصيد، وهذا على مستوى مؤسسة بريدية التي تمتلك نموذج إمضاء الزبون (صك **25** مكرر). السحب يكون لصالح صاحب الحساب أو موكله.

مبلغ السحب يعادل أو يقل عن **30.000** دج مقابل تسليم الزبون لصك محرر باسم رئيس المؤسسة البريدية.

❖ **دفع الأموال**

بإمكان الزبون إجراء عمليات تزويد الحساب البريدي الجاري، على مستوى أي مؤسسة بريدية بواسطة حوالة **1418** أو التحويل السريع **VAC****.

- **الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري**

بإمكان الزبون الاطلاع على رصيده على مستوى أي مؤسسة بريدية وهذا **بواسطة** :

- ملأ مطبوع **(SFP1)** مرفوق ببطاقة الهوية.

* Compte courant postal
** Versement Accéléré

كما يمكن إجراء عملية الإطلاع على الرصيد عن طريق :

- الهاتف وذلك بتشكيل الرقم **15.30**؛
- الهاتف المحمول وهذا بإرسال رسالة نصية الى **603**؛
- عن طريق البريد الالكتروني وهذا باستعمال الموقع الالكتروني: **https://eccp.poste.dz.**

❖ **كشف الحساب البريدي الجاري**

بإمكان الزبون أن يطلب ،على مستوى أي مؤسسة بريدية، أو عن طريق شبكة الانترنيت عبر الموقع **e-CCP**، كشفا خاصا بكل العمليات التي تم إجراؤها على حسابه، خلال مدة أقصاها **24** شهرا.

2. خدمة e-CCP

تسمح هذه الخدمة عن طريق شبكة الانترنيت، بإجراء العمليات **التالية** :

- الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛
- الإطلاع وتحميل كشف العمليات الخاص بالحساب البريدي الجاري؛
- تغيير الرمز السري؛
- طلب دفتر الصكوك البريدية.

للاستفادة من هذه الخدمة، يتوجب على الزبون امتلاك الرمز السري الذي توفره له أي مؤسسة بريدية يتقدم إليها وهذا مقابل تقديم نسخة عن بطاقة التعريف الوطنية في طور الصلاحية.

3. الحوالات /إصدار

خدمة الحوالات (les mandats) : وهي إحدى الخدمات التي تنفرد بتقديمها مؤسسة بريد الجزائر، بل أن المؤسسة تحوز عدة **أنواع** أهمها:

3-1 **الحوالات البطاقية** : يتيح هذا النوع من الحوالات لزبائن المؤسسة إرسال الى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.

- الحوالات الورقية.

1415 حوالة الخزينة لتسوية الضرائب.

1418 حوالة تزويد حساب بريدي جاري (نقد-حساب).

3-2 **الحوالات التلغرافية** : يمكن للزبون وفقا لهذا النوع من الحوالات إرسال الأموال، بطريقة التلغراف مما يجعل هذا النوع من الحوالات في طريق الزوال.

3-3 **الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية** : يقوم الزبون عن طريق هذا النوع من الحوالات بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة و هناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد و منها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى بـ**VAC**.

3-4 **الحوالات الالكترونية (التحويل الالكتروني للأموال) TRF***:

- حوالات النظام الدولي: تخضع عمليات تحويل الأموال نحو الخارج **TFP1** الى ترخيص من بنك الجزائر، عملية إصدار هذه الحوالات تجرى على مستوى مصلحة تحويل العملة التابعة للمركز الوطني للصكوك البريدية بالجزائر العاصمة، أما المبالغ فهي محددة حسب البلد المرسل إليه ومسقّفة من طرف بنك الجزائر.

3-5 **حوالة (IFS IMO)** :

هي حوالة الكترونية دولية تضمن سرعة تحويل الأموال ويمكن استلامها في أي مؤسسة بريدية. عمليات تحويل الأموال نحو الخارج عن طريق **(IFS IMO)** خاضعة لترخيص من بنك الجزائر.

عملية اصدار حوالات **(IFS IMO)** تتّم على مستوى مصلحة ''تحويل العملة'' التابع للمركز الوطني للصكوك البريدية بالجزائر العاصمة؛ أما المبالغ فهي محدّدة حسب البلد المرسل اليه ومسقفة من طرف بنك الجزائر.

3-6 **الإستلام السريع للأموال/ وسترن يونيون (WESTERN UNION)**:

بالنسبة لهذا النوع من التحويلات فان الجزائر بلد يضمن عملية الاستلام فقط. ومن أجل استلام مبلغ حوالة (وسترن يونيون)، على الزبون أن يتقدم الى أي مؤسسة بريدية مرتبطة بشبكة (وسترن يونيون).

يجب أن يكون مرفقا بالوثائق **التالية** :

- بطاقة الهوية في طور الصلاحية.
- رقم الحوالة **MTCN** والرمز السري المقدمين له من طرف المرسل.

4. حساب الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وخدمة e-CNEP

4-1 حساب الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

بإمكان الزبون فتح حساب صندوق التوفير والاحتياط على مستوى أي مؤسسة بريدية لصالحه أو لصالح شخص آخر أو لشخص معنوي.

* Transfert électronique de fonds

وتوّفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد **العمليات** التالية:

- ✓ فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- ✓ دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- ✓ سحب الأموال آنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
- ✓ سحب مبلغ لا يتجاوز **20.000**دج في باقي مكاتب البريد.
- ✓ تسوية الفوائد.

وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على النموذج المعتمد سواء للشخص الراشد أو بالنسبة الأطفال ثم يحدد نوع الدفتر، و هناك **نوعان** من دفاتير التوفير والاحتياط:

- دفتر التوفير للسكن(**LEL**)* : بنسبة فوائد سنوية تقدر ب **2%**
- دفتر التوفير الشعبي(**LEP**) ** : بنسبة فوائد سنوية تقدر ب **2.50%**

أما بخصوص الدفعات فيحدّد المبلغ الأدنى للدفع الأولي عند فتح دفاتر التوفير **كالتالي** :

- دفتر التوفير للسكن: **5000** دج
- دفتر التوفير الشعبي: **10.000**دج

عمليات الدفع التي تلي، ليست خاضعة لتسقيف وبإمكان الزبون إجراؤها على مستوى أي مؤسسة بريدية.

2-4 خدمة e-CNEP

هذه الخدمة موجهة إلى الزبائن أصحاب حسابات التوفير والاحتياط، سيتلقّون رسالة نصية قصيرة**SMS** تؤكد اشتراكهم في الخدمة وتزويدهم بالرمز السري الخاص بهم، وتسمح لهم بالقيام بالعمليات **الآتية** :

- تغيير الرمز السري.
- الإطلاع على رصيد الحساب.
- الإطلاع على كشف الحساب مع إمكانية تحميله.
- الإطلاع على شهادة الفوائد مع إمكانية تحميلها.[1]

[1] الموقع الالكتروني لبريد الجزائر، **خدمات البريد**، تاريخ التصفح 2018/01/01، بتصرف
https://www.poste.dz/services/particular

* Livrets d'épargne logement
** Livrets d'épargne populaire

5. المنتوجات ذات القيمة المضافة

- تحصيل فواتير الهاتف النقال.
- تحصيل الفواتير لحساب شركة الجزائرية للمياه.
- تحصيل الفواتير لصالح شركة سونلغاز.
- تحصيل الفواتير لصالح شركة سيال.
- استرجاع الرسوم لصالح بنك البركة،سيتيلام و سوسييتي جنرال.
- تحصيل حقوق التسجيل لصالح حساب الديوان الوطني للتكوين عن بعد.
- بيع بطاقات التعبئة "الأمل".
- بيع بطاقات "سيم" وبطاقات التعبئة الخاصة بموبيليس.
- بيع بطاقات التعبئة الالكترونية "ارسلي" و"ستورم".
- قريبا ،بيع بطاقة التعبئة الالكترونية "فليكسي".
- بيع قسيمات السيارات.
- بيع الطوابع الجبائية وطوابع الغرامة.
- الانخراط في خدمة "راسيمو" و"الدفع الالكتروني".

6. البطاقات النقدية

- بطاقة السحب "**CCP**"
- بطاقة الدفع الكلاسيكية "**CIB**" (للسحب والدفع)
- بطاقة الدفع الذهبية "**CIB**" (للسحب والدفع)

❖ **عمليات السحب بواسطة البطاقة النقدية:**

-بطاقة السحب "**CCP**" : سقف السحب محدّد بمبلغ **20.000** دج في اليوم على مستوى شبكة بريد الجزائر و**10.000** دج في اليوم على مستوى الشبكة البينبنكية.

-بطاقة الدفع الكلاسيكية "**CIB**" : سقف السحب محدّد بمبلغ **30.000** دج في اليوم على مستوى شبكة بريد الجزائر و**10.000** دج في اليوم على مستوى الشبكة البينبنكية.

-بطاقة الدفع الذهبية "CIB" : سقف السحب محدّد بمبلغ **50.000** دج في اليوم على مستوى شبكة بريد الجزائر و**10.000** دج في اليوم على مستوى الشبكة البنكية.[1]

[1] المرجع السابق

الفرع الثاني: خدمات أخرى

1.خدمات لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

– **وزارة المالية:** دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغريمية وبيع قسيمة السيارات.

– **تحصيل لفائدة الزبائن الكبار:** تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراسكوم، إتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، بنك البركة .

– **خدمة رسيمو (racimo):** هي خدمة موّجهة لزبائن بريد الجزائر الذين يودّون القيام بتعبئة اشتراكهم في خدمة الهاتف النقال الخاصة بالمتعامل"موبيليس"، بصفة إلكترونية وهذا ما يسمي بالتعبئة الأوتوماتكية مقابل خصم قيمة التعبئة من حسابهم البريدي الجاري، اذ ما عليهم سوى التقدم إلى أي مؤسسة بريدية وإتباع **الخطوات** التالية :

- تدوين معلوماتهم على عقد الاشتراك في خدمة راسيمو.
- تزويد عامل البريد برقم هاتفهم النقال وبرقم حسابهم البريدي الجاري.

– **خدمة أرسلي** : توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد الهاتف المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

2. خدمات عن بعد

- **الموزع الصوتي "30-15"** : هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "**30-15**" لـ :
  - ✓ الإطلاع على الحساب البريدي الجاري؛
  - ✓ طلب دفتر الصكوك؛
  - ✓ طلب الرقم السري؛
  - ✓ طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.
- **الموزع الصوتي "30-90"**: تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس أو حساب آخر من حسابكم الجاري بكل مرونة و سهولة الاستعمال في أي وقت؛
  - ✓ تصل الزبون رسالة قصيرة (**sms**) لتأكد له عضوية الإنظمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي؛
  - ✓ الثمن للتحميل هو **100** دج و الثمن الأعلى هو **2000** دج يوميا؛
  - ✓ يخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

3–خدمة الإنترنت: موقع الإنترنت **www.poste.dz** يسمح لزبائن بريد الجزائر ب :

- ✓ الإطلاع على الرصيد؛
- ✓ طلب دفتر الصكوك؛
- ✓ طلب الرقم السري أو تغيره؛
- ✓ طلب بيان على الحساب؛
- ✓ طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرعة؛
- ✓ الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت وفي أي مكتب بريد هي موجودة.

4. خدمة رصيدي

للاشتراك في هذه الخدمة، يكفي أن يحوز الزبون على رمز سري، يحصل عليه على مستوى المؤسسة البريدية التي فتح بها حسابه المحلي للتوفير والاحتياط، مقابل تقديم طلب اشتراك خطّي، نسخة طبق الأصل عن بطاقة إثبات الهوية ودفتر التوفير والاحتياط.

وإذا كان للزبون حسابا بريديا جاريا وخطا هاتفيا لدى خدمة الهاتف للمتعامل "موبيليس" يوّد أن يطّلع على رصيد حسابه البريدي الجاري، فإن خدمة "رصيدي" تسمح له بذلك.

ويكفي أن يقوم بإرسال رسالة قصيرة إلى الرقم "**603**" تتضمن رقم حسابه البريدي الجاري دون المفتاح، ثمّ فراغا، ثمّ الرمز السري الخاص بالخدمة، ويمكن للزبون أن يحصل على الرمز السري على مستوى أي مؤسسة بريدية.[1]

المطلب الثاني : مميزات الخدمة العمومية لقطاع البريد

بالرجوع إلى **القانون رقم 03/2000*** نجده في مادته الأولى أنه يحدّد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفافة، وبدون تمييز، في مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.

[1] المرجع السابق، بتصرف

*أنظر الملحق رقم : (2)

فالمادة **07** منه نصّت على أنه يحدد، عن طريق التنظيم، محتوى الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها عند الاقتضاء من طرف الدولة وبمساهمة المتعاملين، وهذا تحت رقابة سلطة الضبط التي أنشئت بموجب هذا القانون في المادة **10** منه.[1]

وجاءت عدة مراسيم لتسيير وتنظيم وتحديد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، بموجب **المرسوم التنفيذي رقم 232/03***، بحيث نصّت المادة **02** منه على أن الوزير المكلف بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية يحدد إستراتيجية تنمية الخدمة العامة، في إطار السياسة القطاعية وطبقا للمخطط الوطني لتهيئة الإقليم، بعد استشارة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

كما نصّت المادة **5** من المرسوم سالف الذّكر أنه يجب أن تساهم أهداف الخدمة العامة للبريد، طبقا لما تضمنته **المادة 18/9 من القانون 03/2000****، أساسا فيما يلي:[2]

-ديمومة النشاط البريدي.

-استمرارية الخدمة العمومية.

-تحديد تعريفة بأسعار معقولة.

-نتائج ادارية ومالية ونتائج في نوعية الخدمة.

وعليه فان الخدمة العمومية لقطاع البريد تمتاز بالخصائص **التالية**:

- استفادة قطاع البريد والإتصالات من الحماية الشبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية. الشيء الذي يميز الانعدام أو الضعف الكلي للمنافسة. ويكون البحث عن الاقتصاديات السلمية هو الغرض الأساسي لهذه الحماية التي تستدعي تجميع كل الوحدات الصغيرة تحت قطاع وحيد، لغرض خفض التكاليف الثابتة والاستفادة من اقتصاديات وفرات الحجم.

[1] العدد 48، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة بتاريخ 6 أوت 2000

[2] العدد 39، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المؤرخ في 24 جوان 2003

*أنظر الملحق رقم : (3)

** أنظر الملحق رقم:(4)

- كل أداءات هذا القطاع هي مدفوعة الأجر، حيث لا يوجد أي خدمات مجانا. وكل التحصيلات التعريفية المتأتية من طرف المستهلكين المباشرين تلعب دورا مهما في تمويل الخدمات المنتجة من قبل هذه المصلحة .
- مواصفة أخرى لقطاع البريد والاتصالات تتمثل في المعدل السريع لنمو هذا القطاع، سواء كان هذا النمو كميا في الدول الأقل تطورا، أو نوعيا في الدول المتقدمة .
- تحقيق الأرباح ليس نشاطا محظورا عن هذا القطاع، فرغم أن هدفه ليس تحقيق الأرباح إلا أن مقاصده لا تنفي في أي حال من الأحوال وجود الربحية في نشاطه، فكما ذكرنا أن عدم البحث عن الربحية لا يعني في أي حال من الأحوال منعها في قطاع البريد والاتصالات .[1]
- من أهم مزايا هذا القطاع هو تسهيله وتمكينه التدّخل في الأوقات الصعبة عبر كامل أنحاء الوطن (كأوقات الزلازل، الفيضانات، الحرائق ...إلخ)، وضمانه للأمن الاجتماعي والاقتصادي (كاستخدام التلغراف والهاتف لاتخاذ القرارات المهمة والمستعجلة)، ومساهمته في الرفاه للمواطن (كنقل الحوالات، الطرود، والرسائل وتوفيره المعلومات الخاصة بالأحوال الجوية ...إلخ).[2]
- توسّع تغطيته الجغرافية، ففي قطاع البريد والإتصالات هذه التغطية وطنية وغير مرّكزة، فتطبيق كل العمليات المحددة من قبل الإدارة المركزية تتم عبر كامل المصالح المحلية الموزعة على جميع أنحاء الوطن، ويتعلق الأمر بإنتاج من نفس النوعية مُوجه لكامل المجتمع .
- قوة تحّكم الدولة وتدخّلها في هذا القطاع (قطاع البريد والإتصالات لا يتحكّم في عرضه، ولا في تحديد أسعاره)، فتأثير سياسات السلطات السياسية عليه يعتبر بالغا.
- عدم تعرض هذا القطاع للمخاطرة نظرا لوضعيته المسيطرة والمهيمنة.
- انعدام المنافسين لهذا القطاع (قطاع البريد والاتصالات)؛ هو قطاع محتكر في السوق .[3]

[1] عبد القادر براينيس، مرجع سبق ذكره، ص ص 59-60

[2] نفس المرجع، ص66

[3] المرجع السابق، ص97

المبحث الثالث : الخدمة العمومية في الجزائر وسبل تحسينها

يعّد قطاع الخدمات من أكثر القطاعات أهمية ضمن المؤسسات العمومية، ويتميز بالحساسية والقابلية للاستجابة الفورية للتغيرات التي تحدث في البيئية المحيطة به نتاجا لخصوصية الخدمة العمومية، وهذا الذي حدث في الجزائر حيث تراجعت الخدمة العمومية كثيرا لعدّة عوامل.

المطلب الأول: حالة الخدمة العمومية في الجزائر[1]

لقد كان لسنوات التسعينات من القرن الماضي تأثيرا عميقا في تراجع دور المؤسسات والأفراد العاملين، فكان لزاما على الدولة القيام بإصلاحات سياسية وإدارية، والالتفات الى الشؤون الاجتماعية للمواطنين، و إعادة بناء الثقة التي اهتزت أسسها من الحقبة المشار إليها أعلاه، وذلك بإعادة النظر في الجهاز البيروقراطي للدولة خاصة في شقه المتعلق بقطاع الخدمات الذي تقهقر في تلك العشرية بسبب انهيار أسعار البترول، وتوقف مشاريع التنمية المبرمجة، وعدم قدرة مؤسسات الدولة على توفير الخدمة العمومية الضرورية .

هذه الأوضاع السائدة حينها ضغطت بحدّة على نوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطن وعلى عدم قدرته على تلبية حاجياته، مما جعلها تتطور وتتحول الى ضغوط اجتماعية واقتصادية شاملة مسّت جل قطاعات الخدمة العمومية، الأمر الذي أدى الى زيادة الاحتجاجات وتوسّعت دائرة الاضطرابات وارتفع معدل التذّمر لدى الشعب مع تراجع أداء مرافق الخدمة العمومية، الأمر الذي انعكس سلبا على تطبيق العديد من المشاريع المرتبطة بالتطوير و التنمية الإدارية كما كان يُروّج لها في الخطابات الرسمية .

وإذا حاولنا وصف الحالة السائدة في الخدمة العمومية في الجزائر فإننا نستطيع ذكرها في **النقاط الآتية**:

- عدم ملائمة نمط التسيير الإداري المركزي الشديد مع الإدارات العامة.
- ضعف التخطيط ورسم السياسات العامة.
- تدّني فعالية الأنظمة الإدارية مما أدى الى توسع ظاهرة الفساد الإداري.
- انعدام المساءلة مع ضعف وانعدام الإرادة السياسية في تفعيل آليات الرقابة.
- عدم الاستفادة والاستغلال الأمثل من تقنية المعلومات واستخدامها في مصلحة المواطن.
- عدم وضع المواطن في أولويات اهتمامات الإدارة.

[1] عبد اللاوي صبيحة، الارتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستديمة في الجزائر، **مجلة البحوث والدراسات القانونية و السياسية**، العدد الحادي عشر، ص 308

هذه الأسباب هي التي جعلت من إداراتنا سواء كانت المركزية أو المحلية، تواجه مشاكل معقّدة ومزمنة انعكست على أداء القائمين بالخدمة العمومية فتوسّعت المحسوبية، وغاب نظام فعّال للحوافز مع تدني الأجور، الأمر الذي عمق اللامبالاة وأدّى الى البحث عن المصلحة الشخصية قبل المصلحة العامة، كل هذه العوامل إضافة الى غياب إستراتيجية وطنية واضحة المعالم تحظى بالدعم السياسي، تهدف الى تطوير أداء الخدمة العمومية، مما تسّبب في تدّني مستوى رضا المواطنين تجاه المؤسسات المعنية، الأمر الذي ولّد الشعور بالنفور الدائم من مختلف القطاعات الخدماتية للدولة.

المطلب الثاني : سبل تحسين الخدمة العمومية

أولا : البساطة في عرض الخدمة

ممّا لا شك فيه أن عرض الخدمات أمر معقّد، يعتمد حل هذا التعقيد بالأساس على عامل البساطة، هذه البساطة تخص **جانبين** :

الأول :يتعلق بالتنظيم الداخلي.

الثاني :يركز على الزبائن.

فعلى المستوى الداخلي، يجب أن تظهر الإدارة بثوب جديد (إدماج التكنولوجيا الجديدة، إدخال الإعلام الآلي، تمدين التجهيزات المادية، العناية بالمظهر الخارجي للموظفين) .

ومن جهة أخرى يجب أن تهتم الإدارة بشكل علاقتها مع الزبون، باعتباره العنصر المشترك أمام كلّ الأداءات الخدمية للمصلحة، بل صاحب الدور المركزي أيضا[1]، وعليه ينبغي تحقيق الأهداف **الآتية**:

1-تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وعلى مستوى المؤسسات.

2-تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

3-دفع تطوّر الاقتصاد المعتمد على المعرفة.

4-تعزيز البنية التحتية والأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.

5- تأهيل الإطار القانوني سواء التشريعي أو التنظيمي.

6-تفعيل آليات التقييم والمتابعة.

[1] نفس المرجع، ص188

7-ترشيد الإجراءات التنظيمية المعمول بها.

8-تثمين التعاون الدولي وتدعيمه والاستفادة منه قدر الإمكان باستيراد التجارب الناجحة.[1]

ثانيا : الارتقاء بالأداء البشري

إنّ الارتقاء بالأداء البشرى هو المجال المتمحور حول تحسين نتائج العمل المنجزة من قبل الأفراد في المؤسسة الخدمية وذلك على نحو منظم يحقق أهدافها، وهو عبارة عن مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تهدف الى الرفع من كفاءة وفعالية الموظفين، خاصة أولائك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء.

تعتمد المبادئ التي يرتكز عليها الارتقاء بالأداء البشري على الجانب السلوكي للموظف من خلال التركيز على الأداء النموذجي، حيث أن الموظف النموذجي هو الذي يقدم الأداء الأمثل الذي يتحدد عن طريق الإنتاجية المحققة من طرف كل موظف بالمؤسسة.[2]

ثالثا: الاهتمام بالجانب التحفيزي

قد يؤدي عدم الاهتمام بالجانب المالي في المؤسسات العمومية إلى تراجع في ترقية الخدمة العمومية، فمن خلال هذا التراجع يجب على مسؤولي الخدمة العمومية الاهتمام بالموارد المالية، إذ أنه يجب على الإدارة الجزائرية إدخال تقنيات التحفيز والاهتمام بشكل أكبر بنظام الأجور مما يؤدي هذا الأخير إلى تحسين الأداء والرفع من مستوى الإنتاجية، ومحاولة إيجاد الطريقة المثلى التي تمكن من الوصول إلى تسيير فعال وناجح يسمح بالاستعمال الأمثل للموارد المختلفة، كما لا يمكن من إهمال دور الخدمات الاجتماعية المقدمة للأفراد التي تساهم هي الأخرى في تحفيزهم بشكل ايجابي وفعّال.[3]

[1] رحال عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص24، بتصرف

[2] عبد القادر براينيس، مرجع سبق ذكره، ص ص308-309

[3] حاكمي حمزة، مرجع سبق ذكره، ص52

خلاصة الفصل :

لقد فرضت التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمة العصرية ضرورة على مختلف القطاعات في المجال الخدمي تكييف خدماتها قصد توفير خدمة ذات طبيعة راقية.

حيث يحتل قطاع الخدمات في الجزائر حاليا أهمية لا تقّل عن غيره من القطاعات، ويعود ذلك إلى تطوّر المجتمعات وتنّوع طلباته لاسيما الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والمنظمات العمومية التي يطلق عليها خدمات عامة، هذه الأخيرة تقدّم وفقا لمبادئ وأسس نميزها عن غيرها، إذ يجب أن يخضع تقديم الخدمة العامة إلى عدّة مبادئ أهمها الاستمرارية المساواة والموائمة.

ومن خلال تطرقنا لخدمات مؤسسة بريد الجزائر التي تم إدراجها ضمن المؤسسات العمومية لأنّها غير واردة ضمن قائمة المؤسسات المالية في محتوى القرار الصادر عن بنك الجزائر بالرغم من أنّه من بين مهامها نجد مختلف العمليات والتحويلات المالية، وحاليا يوجد مشروع مرسوم يتم تحضيره قصد تحويل تسميتها إلى بنك البريد، ولخدمات بريد الجزائر عدّة مميزات كاحتكارها للسوق الوطنية واستفادتها من الحماية الشبه كلية للدولة، كما أن تغطيتها الجغرافية واسعة، حيث يقدّم قطاع البريد خدمات عمومية كثيرة، منها ما هي بريدية ومنها المالية، وخدمات أخرى ذكرناها بالتفصيل في المبحث الثاني لهذا الفصل.

ثمّ قدّمنا لمحة وصفية عن واقع الخدمة العمومية في الجزائر والتراجع الكبير الذي شهده أداؤها بسبب انعكاسات وتأثير سنوات التسعينيات، وكذا عدم ملاءمة نمط التسيير المركزي وقلّة المساءلة، مع ضعف الإرادة السياسية في تفعيل آليات الرقابة، بالإضافة الى غياب إستراتيجية وطنية تهدف الى تحسين أداء الخدمة العمومية واستغلال تقنية المعلومات، وبالتالي كل هذه العوامل ساهمت في انقطاع الصلة بين الإدارة والمواطن ممّا أدى الى نفوره من مختلف المؤسسات الخدماتية للدولة، وحاليا يوجد عدّة سُبل لتحسين الخدمة العمومية كالبساطة في عرضها من خلال التنظيم الداخلي بإدماج التكنولوجيا والتركيز على الزبون باعتباره صاحب الدور المركزي، بالإضافة الى الارتقاء بأداء العنصر البشري بالتركيز على الجانب السلوكي مع الاهتمام بالعامل التحفيزي له.

وعليه تسعى مؤسسة بريد الجزائر الى الارتقاء بخدماتها من خلال تطوير وتحديث وسائل دفعها، وهذا ما سنتطرّق اليه في الفصل الموالي لاستنباط الدور الذي تلعبه هذه الوسائل.

تمهيد

تركّزت القوانين والتصريحات الملقاة من طرف السلطات المعنية حول إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي تعمل تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار تقديم الخدمة العمومية للزبون في أحسن صورة، فالأكيد أن بريد الجزائر لن يتوقف الا بعد استكمال مسيرته في مجال العصرنة، وهو يبدي باستمرار عزمه وإصراره على الإبداع وتقديم خدمة عمومية راقية بإدخال وسائل العمل العصرية والمتطورة، وبالخصوص تحديث وسائل الدفع.

حيث رافق بريد الجزائر سياسة الدولة وأطلق بطاقة جديدة للدفع تحت تسمية الذهبية التي تسمح لأصحابها بإجراء كل العمليات المالية عبر شبكة الإنترنت(الدفع المباشر)، الدفع على مستوى نهائيات الدفع الالكتروني، بالإضافة للدخول الى موقع المتجر الالكتروني "بريدي نت" والقيام بالتسوّق، هذا بالإضافة الى الانتقال الى التحويلات الالكترونية للأموال.

وعليه فقد ارتكزت نقاط البحث في هذا الفصل على الجانب التطبيقي لموضوعنا وتضّمنت ثلاث مباحث **كالآتي**:

- **المبحث الأول** : لمحة حول مؤسسة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت.
- **المبحث الثاني** : عصرنة خدمات البريد وتجربة الدفع الالكتروني.
- **المبحث الثالث**: وسائل الدفع الحديثة ببريد تيسمسيلت ودورها.

المبحث الأول : لمحة حول مؤسسة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت

مؤسسة بريد الجزائر هي نتاج عدّة إصلاحات مسّت قطاع البريد والمواصلات في الجزائر، اذ كانت في البداية خاضعة لأحكام الأمر رقم **75-89** المؤرخ في **30** ديسمبر **1975** والمتضمن قانون البريد والمواصلات، ليأتي المرسوم التنفيذي رقم **2002-43** المؤرخ في **14** جانفي **2002**، ويجعلها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري **EPIC***، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها الى قواعد المحاسبة العمومية كما تتمتع أيضا باستغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

المطلب الأول : نشأة المؤسسة محل الدراسة

مؤسسة البريد بتيسمسيلت هي مؤسسة عمومية أنشأت نتيجة الإصلاحات التي قامت بها الجزائر وأعطيت لها تسمية بريد الجزائر، اذ وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم **2002-43**، المتضّمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر الذي نصّت المادة الأولى منه: " تنشأ تحت تسمية "بريد الجزائر" مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تدعى في صلب النص المؤسسة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها ولأحكام هذا المرسوم ".

وتمّ تدشين مؤسسة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت من طرف وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال آنذاك (عمار تو) بتاريخ **2004/02/14** الموافق ل **23** ذي الحجة **1414**.

إذا فباعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلّفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف في جميع أنحاء ولاية تيسمسيلت، وتتمثل هذه الخدمات **في**:

- خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع والطوابعية.
- الخدمات البريدية المالية بجميع أصنافها.

* Établissement Public à caractère Industriel et Commercial

ونعرض فيما يلي إحصائيات خاصة بالشبكة البريدية في ولاية تيسمسيلت والمرتبطة بوسائل الدفع الالكتروني اذ يبلغ:

- عدد المراكز البريدية في الولاية **40** مركزا

-عدد الحسابات الجارية البريدية : **230641**

-عدد أجهزة الدفع **TPE*** : **04**

-عدد الشبابيك البنكية **GAB** **: **19**

-عدد الطلبات على البطاقة الذهبية: **39970**، تم توزيع **25952** منها.[1]

ملاحظة: الأرقام الواردة أعلاه الى غاية **31**جانفي **2018**.

المطلب الثاني : مهام مؤسسة بريد الجزائر

للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها في **مايلي:**

- باعتبارها مؤسسة تقدّم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف.
- باعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.
- تلعب دور محرك الاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والتطوير الإستثمار.

[1] أرقام مقدمة من طرف المديرية الفرعية للاستغلال والمصالح البريدية ،المالية والتنويع.

* Terminal de paiement électronique

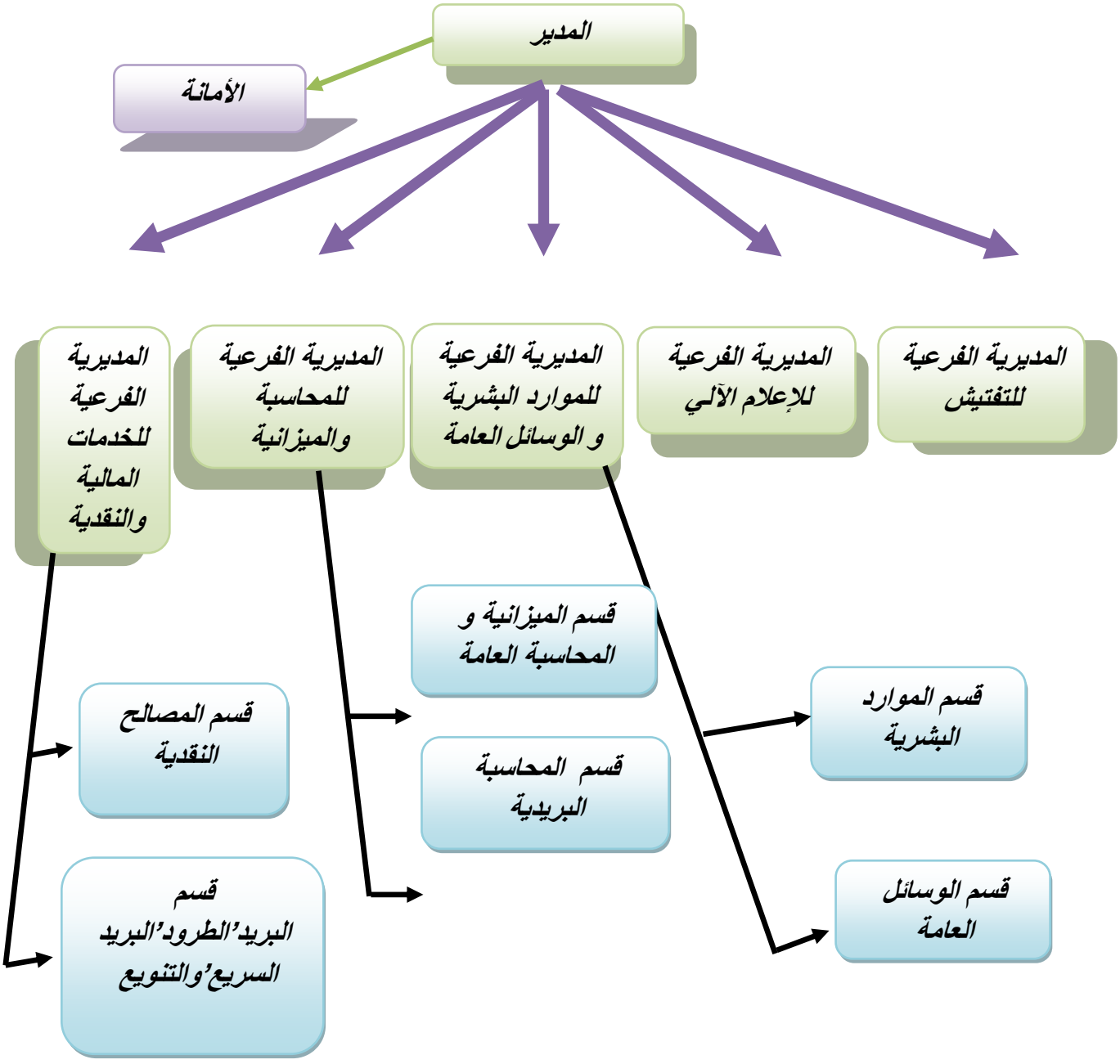
** Guichet automatique bancaire

- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج.
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال.
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.[1]

[1] وثائق مقدمة من مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت.

المطلب الثالث : التنظيم الهيكلي للمؤسسة محل الدراسة

الشكل رقم (03-01): الهيكل التنظيمي لوحدة بريد تيسمسيلت



المصدر: الوثائق الخاصة بالمؤسسة

تتكون وحدة بريد تيسمسيلت من **خمس مديريات فرعية** وهي :

❖ **المديرية الفرعية للإعلام الآلي:**

من مهامها :

- تثبيت مختلف البرمجيات والوسائل المعلوماتية على مستوى مكاتب البريد وصيانتها والسهر على استغلالها بطريقة عقلانية.
- جرد وسائل الإعلام الآلي وضبط الاحتياجات من الأجهزة.
- إعداد دفاتر الشروط المتعلقة بإقتناء أجهزة الإعلام الآلي.
- متابعة وضبط كل الأنظمة المستغلة على مستوى المؤسسة وتكوين أعوان الشبابيك.

❖ **المديرية الفرعية للتفتيش:**

تعتبر خلية للتفتيش وتتكون من مجموعة مفتشين على رأسهم مدير فرعي، من **مهامها :**

- يسند لكل منهم عملية التفتيش و مراقبة مجموعة من المكاتب البريدية وذلك من خلال زيارات ميدانية إلى مكاتب البريد.
- الهدف منها الوقوف على سير المكاتب و الخدمات المقدمة إلى الزبائن بجل أنواعها.
- على غرار مرافقة رؤساء مكاتب البريد من خلال تكوينهم.
- تتبع الوضعيات المحاسبية للمكاتب.
- التفتيش الدوري لمكاتب البريدية مع عمليات التحقيق بأمور خاصة بشكاوى الزبائن.
- لديها دور كبير في المحافظة على أملاك المؤسسة.
- تمثيل مدير الوحدة أمام الإدارات المحلية.

❖ **المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:**

لديها قسمين **هما:**

قسم المحاسبة العامة والميزانية، وقسم المحاسبة البريدية

من **مهامها :**

- دفع نفقات المرتبطة بالتسيير ومتابعة وتزويد المكاتب البريدية بالسيولة.
- إجراء المحاسبة الشهرية .

❖ **المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة:**

تقوم هذه المديرية بالإشراف على تنفيذ ومتابعة مهام المكاتب التابعة لها والتي تتمثل في مصلحة مراقبة ومعالجة الملفات الخاصة بتسديد الفواتير ومكتب الموارد البشرية ومكتب البناء، من **مهامها:**

- التكفل بميزانية بميزانية التسيير وميزانية الاستثمار.
- التكفل بالعمليات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية المتمثلة في التوظيف، التكوين، التصريح لدى هيئات الضمان، التكفل بملفات التقاعد.
- مراقبة دفاتر الأجور ومتابعة وضعية العطل للموظفين والإجازات.
- التدخل في المنازعات القانونيـة.
- متابعة كل ما يتعلق بصيانة المكاتب البريدية.

❖ **المديرية الفرعية للاستغلال والمصالح البريدية ،المالية والتنويع:**

- مسك إحصائيات النشاط والحصائل.
- إعداد برنامج نشاط المؤسسة.
- إستغلال وتنمية وترقية وتوفير مختلف الخدمات.
- إعداد وضعيات شهرية لمختلف المبيعات من المنتوجات البريدية.
- توزيع التعليمات المتعلقة بالبريد لكل المكاتب البريدية.
- تسيير السلع الواردة من وإلى المؤسسـة.[1]

[1] وثائق مقدمة من مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية تيسمسيلت.

المبحث الثاني : عصرنة خدمات البريد وتجربة الدفع الالكتروني

لقد دفع تصاعد موجة التكنولوجيات الحديثة والدقيقة، وتطّور تكنولوجيات الإعلام والاتصال مؤسسة بريد الجزائر، إلى إدخال النقد الآلي كوسيلة دفع إلكتروني تضمن الأمن، السرعة والثقة.

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة كبرى من أولى المؤسسات المعنية والسبّاقة في تكييف مختلف خدماتها بما يوافق متطلبات هذا العصر الاقتصادي الرقمي من جهة، وهدفا في إرضاء الزبون الالكتروني الحديث من جهة ثانية، بدل المواطن بالمفهوم السائد والمتداول سابقا.

المطلب الأول: استراتيجية ترقية الخدمة العمومية لبريد الجزائر

من أجل الوصول الى الخدمة العمومية الجوارية وتقليص الفجوة الرقمية، يرمي المسعى المعتمد في إطار تنفيذ السياسة القطاعية في مجال البريد إلى دمقرطة النفاذ إلى خدمة بريدية عصرية، من خلال الاستعمال المكثف لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، واستنادا لمقتضيات وتوصيات معيار الجودة تعهّد بريد الجزائر بخوض ديناميكية جديدة تعمل بموجب أهداف إستراتيجية وهذا بغية إيجاد ردود عاجلة وملائمة لزبائن كثر عددهم كما ازدادت طلباتهم وتنّوعت، حيث أصبحوا أكثر تطلعا للحصول على خدمة آمنة، مرنة وأكثر تفاعلية .

ولهذا، فانّ البرامج التي يعكف بريد الجزائر على تنفيذها تدور أساسا حول المحاور الإستراتيجية **الآتية**:

1-تكثيف وعصرنة الشبكة البريدية، من خلال:

- دمقرطة ولوج كافة السكان لخدمات بريد الجزائر من خلال تجديد، تعزيز وبسط الخدمة العمومية الشمولية الراقية.
- تعزيز التواجد البريدي عبر فتح مكاتب بريد تستجيب للمعايير والمقاييس الدولية في التجمعات الحضرية الكبرى وحتى في المناطق النائية، فضلا عن اقتناء مكاتب بريد متنقلة بغية دعم وإنعاش المناطق الريفية والمعزولة.
- نشر التواجد البريدي في محطات النقل الرئيسية والمطارات.
- استعمال الإعلام الآلي في مختلف نشاطات مكاتب البريد.

- تسهيل النفاذ باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، عبر نشر البرنامج الطموح لحوْسبة مكاتب البريد، وإقامة شبابيك آلية للأوراق النقدية وآلات الدفع الالكتروني وتطوير تطبيقات للخدمات عن بعد أو عبر شبكات الهاتف النقال.
- تدعيم التألية والحوْسبة المكثفة والرقمنة، خاصة تطوير الخدمات على الخط والنفاذ عن بعد واستعمال التطبيقات النقالة.
- إعادة تأهيل الخدمة العمومية وتعزيز مفهوم الجوارية، مما يساهم في ضمان الانسجام الاجتماعي لتحقيق ثلاثة أهداف تتمثل في استمرارية الخدمة وتكافؤ فرص النفاذ والشفافية.[1]

2-التعريف بمزايا وسائل الدفع الحديثة:

- من خلال الحملات التحسيسية باعتبار حمل بطاقة الدفع الالكتروني أكثر أمنا من حمل مبلغ مالي نقدي، فهي تسّهل مختلف التعاملات المالية.
- تمنح وسائل الدفع للبائع(في التجارة الالكترونية) ضمانا لحقوقه عند إتمام العملية، وبالتالي رفع نسب مبيعاته، وتخلّصه من عبء ملاحقة الديون ومتابعتها.
- إنشاء ملف الكتروني للعناوين ووضعه على الخط حتى يطلع عليه الجمهور والإدارات والهيئات المهتمة.

3- الاهتمام بالزبون:

تعمل مؤسسة بريد الجزائر على الاهتمام بعلاقتها مع الزبون، باعتباره العنصر المشترك أمام كلّ الأداءات الخدمية، بل وصاحب دور مركزي أيضا وهذا من **خلال**:

- فيما يتعلق بالوكالات البريدية، ينبغي لعلامة "بريد الجزائر" أن تساير بتناغم تطور المجتمع، مع احترام هيكلة وبيئة كل منطقة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، وتقليص طوابير الانتظار، وكذا العمل على تأمين المعاملات.
- قصد الاستجابة لمتطلبات زبائنها المتنامية، ستقوم مؤسسة "بريد الجزائر" بمنح الأولوية للوسيطة الالكترونية والنفاذ عن بعد وترقية استعمال وسائل الدفع الالكتروني.[2]

[1] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، **استراتجية تطوير البريد**، تاريخ الاطلاع: 2018/01/02، بتصرف https://www.mpttn.gov.dz/ar/content0-البريد-تطوير/

[2] نفس المرجع، بتصرف

4- الانتقال الى التجارة الالكترونية:

أنتج تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لاسيما الانترنت، أدوات جديدة تسمح بتحسين النشاط البريدي وتطويره، حيث يتعلق الأمر بالارتقاء والانتقال من مجرد موزّع للبريد ومقدم خدمات في الشباك إلى فاعل أساسي في قطاع التجارة الالكترونية والدفع والتوزيع عن طريق شراء المنتجات عبر الانترنت، فهذه النشاطات تُعدُّ حيوية بالنسبة للخدمات البريدية إذ ستصبح ذات أهمية للزبون الالكتروني لبريد الجزائر.[1]

المطلب الثاني: خدمة الدفع الالكتروني الجديدة لبريد الجزائر

الفرع الأول: مفهوم خدمة الدفع الالكتروني

دخلت بريد الجزائر، بتاريخ **04** أكتوبر **2016** عتبة عالم الرقمنة وهذا بإطلاقها رسميا نظام جديد في مجال التعاملات المالية المبني على استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، الأمر يتعلق بكل بساطة بنظام الدفع الالكتروني، حيث سيسمح تطوير هذا الحلّ، بالقضاء على كل المشاكل اللوجستية، بالإضافة الى توفير القيمة المضافة للمستهلك، خاصة فيما يتعلق بالخدمات الجديدة المقدّمة له من خلال شبكة الانترنت، مثل تسديد مختلف الفواتير(الجزائرية للمياه، سونلغاز، اشتراك الأنترنت).[2]

وعليه فخدمة الدفع الالكتروني هي خدمة جديدة يُوّفرها "بريد الجزائر" لفائدة زبائنه، تعتمد على الوسائط الالكترونية المتمثلة أساسا في الأنترنت والشبابيك النقدية لبريد الجزائر **(GAB)** ونهائيات الدفع الالكتروني(**TPE**) التي يستلزم استخدامها توّفر مكتب بريدي عبر الانترنيت "بريدي نت" وبطاقة دفع الكترونية "الذهبية".

وتندرج هذه القفزة النوعية نحو عالم الرقمنة، في إطار سياسة قطاع البريد الرامية الى تطوير الدفع عن طريق البطاقة ومن ثمّ ترقية الثقافة الرقمية ونشر الحلول الرقمية التي تشكل في حقيقة الأمر مفتاح تحول المؤسسات الطامحة لأن تصبح مزدهرة ومسايرة للتقدم التكنولوجي.[3]

[1] المرجع السابق

[2] موقع الاذاعة الجزائرية، **مؤسسة بريد الجزائر تطلق بطاقة الدفع الالكتروني**، 2018/01/04، بتصرف
http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161207/96437.html

[3] موقع Improuse الدليل العالمي للشركات، **ماهي خدمة الدفع الإلكتروني الجديدة لبريد الجزائر**، 2018/01/04، بتصرف
https://www.improuse.com/DZ/Philippeville/241996642939457/Algerie-poste-DUPW-Skikda

الفرع الثاني: الفضاء الافتراضي للدفع الالكتروني

أولا: فضاء "بريدي نت"

هو مكتب بريدي إلكتروني موجود على الموقع الالكتروني لبريد الجزائر **www.poste.dz** أين تتوفر كل خدمات المكتب البريدي الجواري، وتتمثل خدمات بريدي نت في **العمليات** الآتية:

- فتح حساب بريدي جاري **CCP**؛
- الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛
- طلب بطاقة "الذهبية"؛
- دفع فواتير الماء، الكهرباء الغاز واشتراكات الانترنت؛
- اقتناء المنتجات المعروضة في المتجر الإلكتروني؛
- الاشتراك في خدمة توزيع الصحف؛
- والمزيد من الخدمات قريبا...

يتمّ الحصول على هذه الخدمات من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر: **www.poste.dz**، ثمّ النقر على علامة التبويب "بريدي نت" ومن ثَمّ نجد مختلف الخدمات التي نحتاجها.

ثانيا: المتجر الإلكتروني

المتجر الإلكتروني هو عبارة عن محل تجاري افتراضي، يتواجد في الموقع الرسمي لمؤسسة "بريد الجزائر": **www.poste.dz**، في علامة التبويب "بريدي نت"، يعرض مختلف السلع الموجّهة للبيع ويسمح للزبون باقتنائها عن طريق استعمال بطاقة "الذهبية".[1]

[1] مطويات تعريفية بخدمات بريد الجزائر.

ثالثا: خدمة سهل (خلاص)[1]

تمكّن خدمة الدفع الإلكتروني سهل (خلاص) **من:**

- تعبئة حساب الاشتراك في خدمة الإنترنت ذات التدفق العالي **ADSL***، إضافة إلى إمكانية تعبئة اشتراكات أربعة حسابات أخرى من اختيار الزبون.
- تسديد فاتورة الهاتف الثابت الخاصة بالزبون، بالإضافة إلى إمكانية تسديد فواتير أشخاص آخرين من اختياره.

وللاشتراك في خدمة الدفع الإلكتروني سهل (خلاص)، لابد من ملأ استمارة الاشتراك المتوفرة عبر جميع المؤسسات البريدية للحصول على الرمز السري للدفع، وتتمّ عمليات الدفع عبر الفضاء الإلكتروني الذي تخصصه اتصالات الجزائر للزبائن: **www.ec.djaweb.dz** .

رابعا– خدمة التبليغ عبر الرسائل القصيرة

لتعبئة رصيد الهاتف النقال إلكترونيا، وبعد الاتصال بالموزع الصوتي الخاص بخدمة راسيمو على الرقم **90–30** وإتباع التوجيهات، أو على مستوى الشبابيك الآلية للبنوك **GAB**، تسمح خدمة التبليغ عبر الرسائل القصيرة بإعلام الزبون بأن دفتر صكوكه و/أو بطاقته النقدية جاهزة على مستوى مؤسسته البريدية وبإمكانه استلامها. كما تتم تبليغه بكل عملية السحب يتم إجراؤها على الشبابيك الآلية للبنوك **GAB**.

للاشتراك في هذه الخدمة على الزبون **أن** :

– يدّون رقم هاتفه النقال عندما يتقدم الى المؤسسة البريدية لطلب دفتر الصكوك أو البطاقة النقدية أو يملأ الاستمارة الخاصة بخدمة التبليغ عبر الرسائل القصيرة والمتوفرة بمكاتب البريد.

باستطاعة الزبون أيضا، تحميل استمارة طلب دفتر الصكوك و/أو البطاقة النقدية على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz.[2]

[1] موقع شركة اتصالات الجزائر، **خدمة سهل خلاص**، 2018/01/05،
https://www.algerietelecom.dz/AR/?p=actualite_detail&ref=188

[2] مطويات تعريفية بخدمات بريد الجزائر.

المطلب الثالث: الأجهزة المستعملة في الدفع الالكتروني وشروطها

أولا: أجهزة الدفع الالكتروني

1-الموزع الآلي للنقد (DAB) *: هو آلة أوتوماتيكية تم استخدامها في المؤسسة منذ سنة **2002**، تسمح لزبائن المؤسسة القيام بعملية السحب من حساباتهم البريدية الجارية عن طريق البطاقة المغناطيسية على مدار أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد أي نظام **24/24H ،7/7j**.[1]

غير أنّ هذا الجهاز لم يعد قيد الاستخدام، حيث أصبحت مؤسسة بريد الجزائر تعتمد على الشبابيك البنكية الآلية (**GAB**) فقط.

2- الشباك البنكي الآلي : (**GAB**)** هو جهاز إلكتروني يسمح بالقيام، وبصفة آلية، بمختلف العمليات الاعتيادية التي يتم إجراؤها على مستوى الشبابيك بالبنوك[2]، اذ يمكن سحب الأموال نقدا، الإطلاع على الرصيد، إمكانية الحصول على كشف مصغر للعمليات العشرة الأخيرة التي قام بها الزبون، طلب دفتر الصكوك، تحويل الأموال، دفع الأموال، تسديد الفواتير وتعبئة رصيد الهاتف، كل هذا عن طريق بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية).

وتبلغ كمية النقود التي يتّم إيداعها كل يوم صباحا في هذا الجهاز بحوالي **12.000.000** دج.[3]

3-جهاز إدخال رقم التعريف الشخصي (Pin Pad)** : هو الجهاز الإلكتروني المتوفر على مستوى مكاتب البريد والذي يسمح بتحديد هوية الزبون أثناء عمليات السحب والإطلاع على الرصيد التي يتم إجراؤها بواسطة مطبوع سحب الأموال**SFP01** .

---

[1] كبيري فتيحة، سماحي أحمد، تحديث وعصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في ظل معطيات الاقتصاد الرقمي، **Les cahier du MECAS**، عدد14، جوان 2017، ص192

[2] بريد الجزائر، **الشروط العامة لبطاقة الدفع الالكتروني"الذهبية"**، تاريخ الاطلاع:2018/03/10، https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html

[3] بعزي عبد القادر، مدير القباضة الرئيسية لبريد تيسمسيلت، **الأجهزة المرتبطة بالدفع الالكتروني**، القباضة الرئيسية تيسمسيلت، 2018/03/06، (مقابلة شخصية)

*Distributeur Automatique de Billets de Banque

**أنظر الملحق رقم: (5)

*** أنظر الملحق رقم: (6)

4-جهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE)*: هو عبارة عن جهاز الكتروني يعمل عن طريق بطاقة الدفع الالكتروني "الذهبية" متواجد على مستوى المحلاّت التجارية وخاصة في المراكز التجارية والواجهات الكبرى حيث تسمح للزبون بتسديد مشترياته، كما تتّم عبره في المراكز البريدية تسديد فواتير الكهرباء والغاز الخاصة بشركة سونلغاز، وفواتير الجزائرية للمياه في عدّة ولايات عبر الوطن.

وبالنسبة للشركات التي تقوم حاليا بتوريد مؤسسة بريد الجزائر بأجهزة الدفع الالكتروني هما:

- شركة **HTS**.
- شركة **WINCOR**.[1]

ثانيا: شروط استعمالها

- عدد المحاولات المتتابعة لتشكيل الرمز السرّي محدودة بثلاث مرات فقط على مستوى (DAB /GAB) و(TPE) ، و05 محاولات على مستوى جهاز قارئ البطاقة مع وجود خطر مصادرة البطاقة، عدم صلاحيتها وتوقيفها عند آخر محاولة خاطئة.
- تشكيل الرمز السري على مستوى (DAB /GAB) أو (TPE) بمثابة توقيع المصادقة على العملية الجارية التي سيقوم بها صاحب البطاقة ويتكون من أربعة أرقام فقط لا غير.[2]

[1] المرجع السابق

[2] ديلمي لحسن، مدير فرعي للاستغلال والمصالح البريدية، المالية والتنويع، **أجهزة الدفع الالكتروني**، 2018/03/06، (مقابلة شخصية)

* أنظر الملحق رقم: (6)

المبحث الثالث : وسائل الدفع الحديثة ببريد تيسمسيلت ودورها

وتتمثل خصوصا في بطاقات الدفع الالكترونية التي تُسّلم للزبون ذو الحساب البريدي والذي يستجيب للمعايير المتمثلة في العائد والرصيد، وهي نوعان كلاسيكية وذهبية تسمح هذه البطاقات بتلقي نفس الخدمات المقدمة من بطاقة **ccp** على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية، إضافة إلى تسديد المشتريات والخدمات لدى التجار المجّهزين بأجهزة الدفع الالكتروني والمنخرطين في نظام الدفع الآلي حاملي شعار**CIB**، وخصوصية الذهبية أن حدّها الأقصى للسحب هو **50.000** دج يوميا.

المطلب الأول: بطاقات الدفع الالكترونية

الفرع الأول: بطاقة ccp (الكلاسيكية)*

هي البطاقة المغناطيسية الخاصة بالحساب البريدي الجاري، التي تسمح لصاحبها بإجراء مختلف عمليات دفع وسحب الأموال بالعملة الوطنية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية لبريد الجزائر، بالإضافة الى قيامها بعمليات الخدمة البنكية الحرة كالإطلاع على الرصيد وتسديد الفواتير على مستوى أجهزة التوزيع الآلي.

تعتبر هذه البطاقة مجانية موجهة لكل زبون لديه حساب بريدي جاري نشيط، حيث يتلقى الزبون إشعار بالوصول، ليتجه الى مكتب البريد حيث تسلم له البطاقة شخصيا **"المادة02"** ولا يتم التسليم الا عند التوقيع، كما يمنع منعا باتا لحامل البطاقة التنازل عنها لجهة أخرى، أو إقراضها، ولقد حُدّد الأجر الأقصى الذي يمكن سحبه من الحساب الجاري بـ **20000** دينار جزائري، ولكن مع الاكتظاظ المتزايد الذي تشهده شبابيك البريد، قام المسؤولون عن القطاع برفع المبلغ الى **30000** دينار جزائري كحد أقصى للسحب.

غير أنه وبظهور البطاقة الذهبية لم تعُد هذه البطاقة (الكلاسيكية)، قيد الاستخدام في المراكز البريدية بالولاية باستثناء مركز بريد المرجة.[1]

[1] بعزي عبد القادر، مدير القباضة الرئيسية لبريد تيسمسيلت، **بطاقات الدفع الالكتروني**، القباضة الرئيسية تيسمسيلت، 2018/03/05، (مقابلة شخصية)

*أنظر الملحق رقم: (7)

الفرع الثاني: البطاقة الذهبية*

أولا: تعريف البطاقة الذهبية

هي بطاقة دفع وسحب الكترونية صادرة عن بريد الجزائر، اذ تعتبر"الذهبية" ملكية حصرية لبريد الجزائر، وهي مصممة ومؤمنة وفقا لمعيار الأمان الدولي **EMV**** (يوروباي-ماستركارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني(**TPE**)، أو الشبابيك النقدية لبريد الجزائر (**GAB**)، بالإضافة الى عمليات أخرى تتم عبر شبكة الانترنت.[1]

وحسب الإحصائيات الوطنية الحالية لاستعمال "الذهبية"، فقد كشفت نادية بطرون، مديرة الاعلام على مستوى بريد الجزائر، أنّ نحو 3 ملايين بطاقة ذهبية تمّ توزيعها الى غاية الآن(**19**جانفي **2018**)، وذلك منذ انطلاق العمل بهذه البطاقة الجديدة في ديسمبر **2016**، مؤكدة أن من بين أزيد من مليوني عملية تتّم يوميا عبر بريد الجزائر، فانّ **20** ألف عملية تتّم عبر البطاقة، من بينها **49** بالمائة من تجرى بالبطاقة الذهبية، كونها لا تستعمل فقط لسحب الرواتب فقط، وإنما تتضمن أيضا الكثير من الامتيازات على غرار الدفع الالكتروني للفواتير وإعادة تعبئة الرصيد، وغيرها من العمليات دون التنقل الى مكاتب البريد.[2]

بينما على مستوى ولاية تيسمسيلت فقد تمّ توزيع **25952** بطاقة الى غاية **31** جانفي **2018**، من مجموع الطلبات المتزايدة التي تجاوزت **40** ألفا .[3]

ثانيا: خدمات ومعاملات البطاقة الذهبية

1- الخدمات التي **توفرها** "الذهبية" عبر الانترنت:

- اقتناء المنتجات عبر المتجر الالكتروني لبريد الجزائر وشركائها؛
- دفع فواتير الماء والغاز والكهرباء؛

[1] بريد الجزائر، **مجلة أخبار البريد**، أكتوبر-نوفمبر-ديسمبر2017، رقم03، ص11، بتصرف

[2] ز.عامر، مستعملو البطاقات الذهبية في مواجهة مشكل انقطاعات الشبكة، **جريدة الخبر**، الجزائر، العدد8755، السبت20جانفي2018، ص4

[3] ربة عبد العزيز، رئيس قسم البريد، البريد السريع والتنويع، **احصائيات حول البطاقة الذهبية**، 2018/01/24، (مقابلة شخصية)

* أنظر الملحق رقم: (7)

**Europay Mastercard and Visacard

- الاشتراك في خدمة توزيع الصحف؛
- تعبئة رصيد الهاتف النقال؛
- تسديد المشتريات والخدمات لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الالكتروني (TPE) والمنخرطين لنظام الدفع الآلي حاملي شعار (CIB) *؛
- تقنية **الكاش أدفانس** لسحب النقود من الوكالة بواسطة جهاز الدفع الإلكتروني.

وقريبا خدمات أخرى ...[1]

2-تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري:

1.2- عند استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.

- الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك.

- تحويل الأموال.

- دفع الأموال.

- تسديد الفواتير.

- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال.

2.2- عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

- تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.

- الاطلاع على رصيد الحساب.

[1] بريد الجزائر، **مجلة أخبار البريد**، أكتوبر-نوفمبر-ديسمبر2017، رقم03، ص12، بتصرف

*Carte inter banccaire

3.2- عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و/أو الخدمات.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.

4.2- عند استعمالها عبر الهاتف النقال:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و/أو الخدمات
- تسديد الفواتير.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.
- طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة.

5.2- عند استعمالها عبر مواقع التجارة الإلكترونية:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و/أو الخدمات. - تسديد الفواتير.[1]

ثالثا: التزامات صاحب بطاقة الدفع الإلكتروني

يلتزم صاحب البطاقة بما **يلي**:

- استعمال بطاقته للدفع الإلكتروني خلال فترة صلاحيتها.
- تقبّل الاقتطاعات التلقائية الخاصة بامتلاك البطاقة وكل الاقتطاعات الأخرى المطبقة على مختلف العمليات المنجزة بواسطة البطاقة.
- الإطلاع على الشروط العامة للبيع المعروضة من طرف التجار والتجار عبر المواقع الإلكترونية.
- التأكد عند إنجاز كل عملية من عمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت، مع تحمل المسؤولية كاملة، عن كون المواقع الإلكترونية المستخدمة مؤمنة. ويتم التعرف على المواقع المؤمنة من خلال قراءة العنوان الإلكتروني «https://:» عوضا عن العنوان http:// ، وأن يكون العنوان مسبوقا برمز على شكل قفل مغلق.

[1] بريد الجزائر، **الشروط الخاصة لبطاقة الدفع الالكتروني"الذهبية"**، المادة 02 من العقد، تاريخ الاطلاع:2018/03/13، متاح على الموقع: https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html

- التأكد بشكل مسبق عند إنجاز عمليات الدفع، مع تحمل المسؤولية كاملة، عن توفر رصيد كاف بالحساب، والاحتفاظ بهذا الرصيد الكافي إلى غاية إجراء الاقتطاعات المواتية على الحساب.

- في حال كون رصيد الحساب غير كاف، يتحتم على صاحب البطاقة تعويض قيمة العمليات المنجزة ودون أي تأخير لفائدة بريد الجزائر.

- إقرار صاحب البطاقة وقبوله لجميع العمليات المنجزة بواسطة بطاقته عبر شبكة الإنترنت و/أو عبر الهاتف النقال.

- الاحتفاظ بتذكرة أو بوصل كل عمليات الدفع الإلكتروني المنجزة إلى غاية انقضاء صلاحية الآجال المحددة للشكاوى، وهي الآجال المذكورة في (المادة 12) من هذا العقد.

- تسوية قيمة شراء السلع و/أو الخدمات في حال النزاعات التجارية.

- إعلام صاحب البطاقة بريد الجزائر ودون أي تأخير، بأي تعديل يجريه على البيانات التي سبق له وأن دونها على استمارة طلب الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني، وخصوصا منها رقم هاتفه النقال.

- اطلاع صاحب البطاقة وبصفة منتظمة على رصيد حسابه بواسطة الوسائل الموضوعة تحت تصرفه.

- إعلام صاحب البطاقة بريد الجزائر، ودون أي تأخير، عن أي استعمال غير عادي لبطاقته.

- طلب تقييد البطاقة مباشرة وإبطال استعمالها لدى بريد الجزائر، دون أدنى تأجيل، في حال ضياعها أو سرقتها أو استعمالها للتزوير أو في حال الاستخدام المشبوه للبيانات المتعلقة باستعمالها(المادة 13).

- السماح لبريد الجزائر باسترجاع أي بطاقة تمّ تجميدها أو إلغاؤها، أو أي بطاقة ضائعة أو مسروقة يتم العثور عليها وأيضا أي بطاقة مدوّنة بالقائمة السوداء.

- السماح لبريد الجزائر بتبليغ الجهات المختصة بكل البيانات الضرورية التي من شأنها أن تساعد في مكافحة التزوير وتبييض الأموال وتمويل الإرهاب.[1]

رابعا: استلام البطاقة والرقم السري

يعتبر صاحب البطاقة مسؤولا عن استعمال بطاقته بعناية، من خلال حملها معه أو حفظها في مكان آمن. كما يمنع صاحب البطاقة منعا باتا من إعارتها أو منحها نحو شخص آخر. بطاقة"الذّهبية" موجهة للاستعمال الشخصي فحسب[2]، وعلى صاحبها أن يتفحصها ويطلب تنشيطها على مستوى مكتب البريد التابع لمحل إقامته، مباشرة بعد استلامها.

ويرسل بريد الجزائر إلى مكتب البريد التابع لمحل إقامة الزبون رمزا سرّيا شخصيا، داخل ظرف مؤمّن، ويتسلم الزبون صاحب البطاقة هذا الرمز السري بنفسه من مكتب بريده. حيث يعتبر الرمز السرّي ضروريا لإجراء مختلف أنواع العمليات عبر كل من الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف السري ونهائيات الدفع الإلكتروني.

كما يرسل للزبون أيضا كلمة سرّ ذات استعمال أوحد عبر رسالة نصية قصيرة، وهي الكلمة السرية الضرورية لإجراء أي عملية دفع إلكتروني عبر شبكة الإنترنت[3]، على صاحب البطاقة أن يحافظ على خصوصية الرقم السري وكلمة السر الخاصة بالدفع وعدم إخبار أيّ كان بهما. كما يتوجب عليه ألاّ يدوّنهما على بطاقته أو أيّ وثيقة أخرى، ويتعين عليه أيضا أن يكون في منأى عن أعين الفضوليين أثناء تشكيله لهما عند إنجازه لمختلف العمليات.

صاحب البطاقة مسؤول كذلك عن جميع العمليات المنجزة بواسطة بطاقته على مستوى الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي، نهائيات الدفع الإلكتروني، عبر الهاتف النقال و/أو عمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت.[4]

[1] بريد الجزائر، **الشروط العامة لبطاقة الدفع الالكتروني"الذهبية"**، المادة 05 من العقد، تاريخ الاطلاع:2018/03/13، متاح على الموقع: https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html

[2] نفس المرجع، المادة 04

[3] نفس المرجع، المادة 03

[4] نفس المرجع، المادة 04

خامسا: استعمال البطاقة

- يحدّد أقصى عدد للمحاولات المتتالية التي يجريها صاحب البطاقة وهو يشّكل رقمه السري (**PIN**) بثلاث (**03**) محاولات. حيث وبعد المحاولة الثالثة غير المجدية يتم حجز أو توقيف البطاقة، حسب نوع الجهاز الإلكتروني المستعمل.

- أي بطاقة يتم حجزها عبر أحد الشبابيك البنكية الآلية المثبتة لدى بريد الجزائر لا تعاد إلاّ لصاحبها، دون غيره، حيث يمكن لصاحبها أن يسترجعها على مستوى مكتب البريد صاحب الشباك البنكي الآلي، وذلك بعد التأكد من هويته في حال ما إذا كانت البطاقة غير متوقفة.

- أي بطاقة يتم توقيفها على مستوى جهاز إدخال الرقم السري أو عبر نهائي الدفع الإلكتروني لا يمكن إعادة تشغيلها إلا بعد استعمالها في عملية لسحب الأموال عبر شباك بنكي آلي.

- بعد المحاولة الثالثة غير المجدية سيتسبب صاحب البطاقة في توقيف بطاقته بالنسبة لجميع المواقع الإلكترونية التجارية.

- يسمح بإنجاز عمليات السحب والدفع والتحويل الإلكتروني للأموال في حدود المبالغ القصوى المحددة في الشروط الخاصة من هذا العقد.

- بالإمكان إنجاز عمليات سحب الأموال إلكترونيا عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي، مقابل تقديم مطبوع (**SFP1**) ووثيقة إثبات هوية سارية الصلاحية.

- يتم إنجاز عمليات الدفع حسب الشروط والأحكام السارية للتجار والتجار عبر المواقع الإلكترونية.

- يتم اقتطاع المبالغ الخاصة بالعمليات المنجزة بواسطة بطاقة الدفع الإلكتروني بصفة مباشرة من الحساب المرتبط بالبطاقة.[1]

[1] نفس المرجع السابق، المادة 08

المطلب الثاني : مطبوع SFP01 (Spécial formule postal N°1) *

أطلقت هذه الخدمة منذ **01**جويلية**2016**، كخدمة جديدة وبديلة عن الحوالات السابقة، حيث ستكون متوفرة بكل المكاتب البريدية عبر الولاية، ويمكن عن طريق هذا المطبوع القيام بعدة عمليات مالية بريدية هي **كالآتي**:

1- السحب؛
2- التحويل من حساب الى حساب آخر؛
3- دفع في حساب جاري؛
4- إصدار حوالة؛
5- طلب كشف الهوية البريدية؛
6- طلب الرصيد؛
7- طلب دفتر الصكوك؛
8- كشف العمليات بتحديد تاريخها (من...الى...)؛
9- طلب الرمز السري للحساب.

وتدخل هذه الخدمة التي تتميز بالسرعة، الأمان والراحة، في إطار سياسة عصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر من خلال اعتمادها على تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف خدماتها البريدية والمالية.

اذ يمكن للزبون بأن يقوم بعملية تحويل أمواله إلكترونيا من أي مكتب بريد بطريقة آنية، وذلك عن طريق قيام الزبون المرسل بالتقدم إلى المكتب البريدي لملئ إستمارة(**SFP01**) ، وتقديمها للمكلّف بالزبون أين سيقوم أوتوماتيكيا بمراقبة والتأكد من المعلومات المدّونة على الاستمارة، ثم إدخال المبلغ المحوّل نقدا، ليتم في الأخير تحويله مباشرة للمكتب المرسل إليه، حيث يمكن للزبون المرسل إليه أن يتقدم إلى المكتب البريدي المرسل إليه مصحوبا برقم الحوالة وبطاقة تعريفه الوطنية ليتسلم المبلغ المرسل مباشرة، وحُدّد المبلغ الأقصى للسحب عن طريق هذا المطبوع بـ **200.000** دج، بينما لم يتّم تحديده بالنسبة للتحويل.[1]

المطلب الثالث : إسهامات وسائل الدفع الحديثة في ترقية خدمات بريد تيسمسيلت

[1] بعزي عبد القادر، مدير القباضة الرئيسية لبريد تيسمسيلت، **الخدمات المالية لبريد الجزائر**، القباضة الرئيسية تيسمسيلت،2018/03/15، (مقابلة شخصية)

* أنظر الملحق رقم: (8)

بعد دراستنا الميدانية تبيّن لنا الدور الفعّال الذي لعبته وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر وبالخصوص مطبوع **(SFP01)** وبطاقة الدفع الالكتروني"الذهبية"، فالعمل بهذه البطاقة مشروع مؤّمن بمعايير دولية ويضمن خدمات نقدية تتناسب والتطوّر النقدي الذي تشهده دوّل العالم وبالتالي فان إسهاماتها تتمثل في **الآتي**:

- أهم ميزة للذهبية تخفيف الضغط على مصالح البريد خاصة في أوقات الذروة.
- التقليل من استعمال وحمل السيولة النقدية، مع تخفيض تكاليف العمليات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية، فمثلا يبلغ الاقتطاع نظير استخدام الذهبية **30**دج للعملية ككل بينما عن طريق الشيك فالتعريفة تكون **18**دج كاقتطاع ثابت اضافة لـ **3**دج عن كل **1000**دج.
- جنّبت المواطن عناء التنقل لتسديد مختلف الفواتير بالإضافة الى تجّنب طوابير الانتظار، وكذلك الحصول على بعض الامتيازات، فمثلا عند تسديد ثمن فاتورة الكهرباء والغاز لا يدفع المواطن ضريبة الطابع.
- سرعة وفعالية في الأداء بالإضافة الى إمكانية الاستفادة من الخدمات طوال اليوم وفي كل الأوقات.
- إمكانية التسوق الالكتروني مما يلّبي رغبات المواطن الذي يسعى الى اكتشاف التجارة الالكترونية.
- زيادة الوعي لدى زبائن البريد من خلال الانتقال من استعمال النقد الورقي والمعدني الى استخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في النقد الالكتروني.
- عن قريب ستطلق بريد الجزائر خدمة دفع ثمن تعبئة بنزين السيارات عن طريق البطاقة الذهبية وهي خدمة جديدة ستوضع حيز الاستغلال بعد إبرام اتفاقية مع مؤسسة نفطال وهو ما سينوّع أكثر في خدماتها.
- تحسّنت كل من عملية "سحب الرصيد أو الكشف عنه"(الكشف عن العمليات العشرة الأخيرة مقابل **10** دج)، "تحويل الأموال"، "طابور الانتظار"، "التعامل مع عمال المراكز" بعد صدور بطاقة الذهبية.

خلاصة الفصل :

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تطوير مراحل وأساليب العمل في المؤسسات المالية وكذا توفير الخدمات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، بالإضافة إلى أنّ تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على خدمات قطاع البريد، وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحله الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدّمة للمواطن بشكل نسبي.

وبالتالي فان تعميم وسائل الدفع الالكترونية في قطاع البريد بولاية تيسمسيلت سيُسّهل مختلف الخدمات والمعاملات المالية من دفع وسحب للأموال، وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية والمخالصات بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط أو مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن، بالإضافة إلى ربط كافة البنوك والمؤسسات المالية ببعضها البعض.

فباستخدام بطاقة الدفع الالكتروني وهي الخطوة الأهّم في التحوّل للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، تمّ تسهيل وتسريع العمليات للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي من كل نقاط الوطن وفي أي وقت، كما ساهمت أيضا هذه البطاقة في تقليل الضغط على الشبابيك التقليدية.

ومن خلال ملاحظتنا لإستراتيجية القطاع التمسنا نيّة واضحة في تطوير وعصرنة خدماته حيث أنّه بصدد القيام بعمليات التحديث وتحسين الخدمة العمومية لتوفير الأفضل، وهنا نصل إلى أن الخدمة العامة التي يقدمها قطاع البريد هي خدمة مدعّمة وليست مجانية، وما يدفعه الزبون ليس سوى نسبة ضئيلة، كمساهمة للتكاليف التي تتطلبها تلك الخدمة، زيادة على أن بريد الجزائر لا يمكنه، بأي حال من الأحوال، أن يتوقف عن أداء هذه الخدمة العمومية وفقا للتشريعات والتنظيمات المعمول بها في إطار دائم ومستمر، وبأسعار معقولة.

من خلال دراستنا يتضح أنه طرحت في الفترة الأخيرة أفكار وآراء جديدة حول عصرنة وتحديث الخدمة العمومية في الجزائر خاصة في مجال المعاملات المالية، وأن الأغلبية تنادي بالانفتاح المدروس على عالم الرقمنة، والتغيير السريع للوضع المالي بتطويره عن طريق مواكبة التطورات العالمية المتسارعة.

ولقد اتبعت الجزائر الطريق التدريجي في الإصلاح المصرفي والمالي، اذ يستلزم الآن وضع برنامج متكامل يلّبي حاجة البلد للتغيير عن طريق تعديل القوانين وإقرار قوانين جدّية بدءا بقانون النقد، إضافة إلى هذا فإن نجاح عملية الإصلاح المالي في الجزائر تتطلب القيام بالتغييرات المواكبة لها في القطاعات الاقتصادية الرئيسية الأخرى، حتى تصل عملية التحديث والانفتاح إلى قيام نظام مالي ومصرفي متطوّر يعمل في ظل اقتصاد نام متوازن وقوي، وهذا يقتضي القيام بعدّة إجراءات كتوفير هامش أمان للمدخرين المستثمرين، وتأمين الوصول إلى توحيد سعر الصرف وحرية التحويل مع تحديث وسائل الدفع المستخدمة.

فالبعد الاقتصادي المهّم لوسائل الدفع يتمثل في التطوّر الذي شهده قطاع المؤسسات المالية في عديد الجوانب سواءا كانت في سرعة انجاز المعاملات أو تطوّر البنية التحتية للمؤسسات التي اعتمدت على تحديث هذه الوسائل.

اذ أنّه بظهور وسائل الدفع الكتروني شجّع على قيام خدمات مالية الكترونية ووسّع الآفاق أمام التجارة الكترونية كما فتح المجال لظهور سوق خاص بها، فهذه الوسائل حديثة النشأة ذات المزايا العديدة والمتنوعة الا أنّ الإقبال على استعمالها من قبل المواطنين يبقى قليل نسبيا.

وأخيرا بات من الضروري العمل الفعلي لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية كأداة لترقية مهام مؤسسات الخدمة العمومية، ومن ثمّة المساهمة وبطريقة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين.

نتائج الدراسة:

-قدّمت وسائل الدفع الحديثة خدمات عديدة للاقتصاد الوطني من أمان وسرعة في التعاملات.

- ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تسهيل التعاملات بين الأفراد كونها ضمنت تقليص التداول النقدي اليدوي.

- خفّفت البطاقة الذهبية الضغط على مصالح البريد خاصة في أوقات الذروة، وقلّلت طوابير الانتظار.

- سرعة وفعالية في الأداء بالإضافة الى إمكانية الاستفادة من الخدمات طوال اليوم وفي كل الأوقات.
- جنّبت هذه الوسائل المواطن عناء التنقل لتسديد مختلف الفواتير، كما خفّضت تكاليف العمليات المالية.

بناءا على هذه النتائج نستنتج أن لوسائل الدفع الحديثة دورا فعّالا ومهّما في ترقية الخدمة العمومية لقطاع البريد، من خلال مساهمتها في تحسين جودة خدماته من خلال المزايا العديدة التي قدمتها والمذكورة سابقا.

نتائج اختبار الفروض:

-الفرضية 01: اتضح لنا أن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية له آثار ايجابية على مستخدميها كالسرعة في تلّقي الخدمة وتعدّد الخيارات المتاحة، وانخفاض الأسعار، مع إمكانية تلقّي الخدمة في أيّ وقت.

-الفرضية 02: نعم هناك علاقة ايجابية بين استعمال وسائل الدفع الالكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية لقطاع البريد، من خلال المزايا العديدة التي أضافتها ولأنّ المواطن أصبح يلاحظ ويقّيم جودة الخدمات المقّدمة له.

-الفرضية 03: تحديث العمليات المالية البريدية لا يأبه به الكثير ليس نتيجة خوفهم من استعمال التكنولوجيا فقط، بل هناك عوامل أخرى كاعتيادهم على الاستعمال الورقي، ونقص التوعية الإلكترونية بالمزايا الجديدة.

الاقتراحات والتوصيات :

- تعميم تركيب أجهزة توزيع الأوراق النقدية (GAB) متعددة الأداءات في المراكز التجارية الكبرى وفي الأماكن العمومية المؤمّنة، تشتغل بصيغة الخدمة الذاتية على مدار الساعة وكل أيام الأسبوع.

- تشجيع الشراكة مع مختلف الوكالات البنكية المحلية وكذا المصارف الأجنبية، والذي من شأنه أن يؤدي إلى تطوير الأداء المهني والتقني لمؤسسة بريد الجزائر.

- تحديث التنظيمات الإدارية والعمل على تطوير الموارد البشرية بتأهيلها والقيام بدورات التدريبية بما يتناسب مع عملية التحديث وتقنيات العمل الحديثة.

- على المؤسسات الاقتصادية والمراكز التجارية (مثل فاميلي شوب) في ولاية تيسمسيلت تبني المعاملات الالكترونية بوضع الأجهزة القارئة لبطاقة الدفع الالكتروني "الذهبية"، والتي ستسّهل من المعاملات المالية بينها وبين المتعاملين معها خاصة المستهلك النهائي وستفرز فرص تسويقية جديدة.

- القيام بتعاقدات مع شركات التسويق العالمية عبر الانترنت مثل Amazon، Ebay، Aliexpres لتمكين مشتركي البطاقة الذهبية من التسوق عبرها.

– العمل على إنجاح مشروع الجزائر الالكترونية، اذ تستعد الجزائر كغيرها من بلدان العالم في بناء الحكومة الالكترونية وبالتالي تتطلب وجود خدمات مالية الكترونية عصرية، فبعد توفر هذه الوسائل سيكون من السهل إقامة هذه الحكومة والتي لها دور كبير في تطوير المجتمع وجعله من المجتمعات المعلوماتية.

– ضرورة إصلاح أساليب تقديم الخدمات البريدية لكي تستجيب لمتطلبات واحتياجات سوق الخدمات والاتصالات، ولمواكبة التطورات الخدماتية في مجال البريد الدولي.

– العمل على تجنّب مشاكل والإنقطاعات المتكررة للشبكة، خاصة في أجهزة (GAB) وإيجاد حلول لمشكلة ابتلاعها البطاقات.

- تأمين الشبكة باستيراد نظام حماية فعّال.

- يتعيّن تحديث البرامج وإدراج مقاييس وبحوث تتعلق بالعمليات المالية الالكترونية على مستوى مؤسسات التعليم وخاصة الجامعات.

آفاق الدراسة:

باعتبار موضوع وسائل الدفع من المواضيع التي لها أبعاد متعددة وتجديد دائم ومستمر، حيث تبقى آفاق دراستها ومعالجتها مفتوحة فبعض البلدان المتطورة ومنها حتى العربية كدولة الإمارات العربية المتحدة انتقلت من الحكومة الالكترونية الى الحكومة الذكية، وخاصة في مجال عصرنة الوسائل المتعلقة بتقديم مختلف الخدمات وعليه ينبغي البحث مستقبلا في المحاور **الآتية**:

- دراسة وتقييم تجربة قطاع البريد في مجال التجارة الالكترونية باعتبار أن هذه التجربة الآن فتية في بدايتها.
- سبل تطوير تجربة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر من خلال دراسة مدى فعاليتها في الحصول على خدمات إضافية كاقتناء تذاكر الطيران وتعبئة الوقود في المحطات مستقبلا.
- سبل تجنّب التحديات الضريبية والجمركية التي طرحها ظهور وسائل الدفع الالكترونية.
- دراسة الاستراتيجيات المستقبلية للمؤسسات المالية الجزائرية ومحاولة ايجاد حلول للعراقيل التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني.
- التطرّق الى وسائل الدفع الالكترونية المطوّرة كالسفتجة الالكترونية والشيك الالكتروني.

أولا : الكتب

1-د. بختي ابراهيم ، **التجارة الالكترونية (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)**، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون-الجزائر، 2005.

2- أ.بشنق زهير، **العمليات المالية المصرفية الالكترونية**، بدون طبعة،بدون دار نشر، بيروت_لبنان،2006.

3- بصله رياض فتح الله، **جرائم بطاقة الائتمان** (دراسة معرفية تحليلية لمكوناتها وأساليب تزييفها وطرق التعرف عليها)، ط1، دار الشروق، مصر، 1995.

4-د. البكري أنس، د. صافي وليد ، **النقود والبنوك** بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

5- د. الشمري ناظم محمد نوري ، **النقود والمصارف** و(النظرية النقدية)،ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

6- أ. الشويرف محمد عمر، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013.

7- د. المبيضين باسم أحمد ،**التجارة الالكترونية**، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

8- د. محمود عصام حنفي، **الأوراق التجارية الكمبيالة-السند لأمر-الشيك**، بدون دار نشر، القاهرة، 2010.

9- أ.د. ياملكي أكرم ، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009م.

ثانيا: الاطروحات والمذكرات

10-براينيس عبد القادر، **التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية** (دراسة على قطاع البريد والاتصالات بالجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006-2007.

11-بورزق ابراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي**، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة العلوم الاقتصادية تخصص:تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007-2008.

12-حاكمي حمزة، **اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص:سياسات العامة والتنمية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر_سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2015.

13-رحال عبد الرزاق، **عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص: ادارة الموارد البشرية، جامعة الجلفة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016.

14-سلطاني خديجة، **احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الحديثة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: مالية ونقود، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير2012/2013.

15-شرقي ايمان، **تطور وسائل الدفع و اثارها على تمويل التجارة الخارجية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016/2015.

16-شعبور سماح، مرابطي مصباح، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات**، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، تبسة، دفعة2016.

17-صالح مفتاح، **النقود والسياسة النقدية** مع الإشارة إلى حالة الجزائر في الفترة (90-2000)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2002-2003.

18- قاسيمي آسيا، **أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص:اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2015/2014.

19- لوصيف عمار، **استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2008-2009.

20- مغني سليمة، **وسائل الدفع الإلكترونية و إنعكساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق التخصص: إدارة أعمال،جامعة خميس مليانة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية: 2014/2013.

ثالثا : الملتقيات والمؤتمرات والمحاضرات

21-د. جميل أحمد، رشام كهينة، مداخلة بعنوان: بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، **الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية–**، بدون تاريخ، خميس مليانة.

22- د. سنوسي علي، مطبوعة بعنوان : **محاضرات في النقود والسياسة النقدية**، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2015/2014.

23-الشافعي محمد ابراهيم محمود، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية، بحث قدّم في **مؤتمر: الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون**، 10-12 ماي 2003، دبي.

24- شنوفي نور الدين، محاضرات **المانجمنت العمومي**.

25-ضويفي حمزة، فضيل فارس ، مداخلة بعنوان:الأبعاد القانونية و الضريبية للتجارة الالكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة، **الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية–**، خميس مليانة.

رابعا: القوانين والمراسيم والقرارات

26-المادة 113، **قانون النقد والقرض الرقم 10/90**، المؤرخ في 14افريل 1990,الصادر بالجريدة الرسمية العدد 16،السنة السابعة والعشرون بتاريخ 1990/04/18

27–القانون رقم 03/2000، العدد 48، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة بتاريخ 6 أوت 2000

28–المرسوم التنفيذي رقم 232/03، العدد 39، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المؤرخ في 24 جوان 2003

خامسا : المجلات والجرائد

29-الموسوي نهى خالد عيسى، اسراء خضير مظلوم الشمري، النظام القانوني للنقود الالكترونية، **مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية**، العراق ، المجلد22، العدد02 ، 2014.

30-بريد الجزائر، **مجلة أخبار البريد**، أكتوبر-نوفمبر-ديسمبر2017، رقم03.

31-بريكة السعيد، شوق فوزي، تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، **مجلة البحوث الاقتصادية والمالية**، جامعة أم البواقي، العدد الثاني، ديسمبر 2014.

32-جوال محمد السعيد، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد (NPM):دراسة نظرية تحليلية، **مجلة اقتصاديا شمال افريقيا**، العدد الرابع عشر.

33-الباحثة طاهر عقيل نور، **النقود الالكترونية أحد وسائل الدفع الالكتروني**، **مجلة رسالة الحقوق**، العراق، السنة الرابعة، العدد الأول، 2012.

34-عبد اللاوي صبيحة، الارتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستديمة في الجزائر، **مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية**، العدد الحادي عشر.

35-غندور غسان فاروق، طرائق السداد الالكترونية و أهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، المجلد28، العدد الأول، 2012.

36-كبيري فتيحة، سماحي أحمد، تحديث وعصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في ظل معطيات الاقتصاد الرقمي، **Les cahier du MECAS**، عدد14، جوان 2017.

37-نزلي غنية، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، **مجلة العلوم القانونية والسياسية**، عدد 12_ جانفي2016، جامعة الشهيد حمة لخضر، بدون تاريخ، الوادي.

38- **جريدة الخبر**، يومية جزائرية مستقلة.

سادسا: مواقع الإنترنيت

39-موقع الاذاعة الجزائرية: http://www.radioalgerie.dz

40-الموقع الالكتروني لبريد الجزائر: https://www.poste.dz/

41-موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام و الاتصال: https://www.mpttn.gov.dz

42-موقع Improuse الدليل العالمي للشركات:https://www.improuse.com

الملحق رقم(1): البطاقة الذكية ماستر كارد

الملحق رقم (2): القانون رقم 03/2000

– وبمقتضى القانون رقم 91-11 المؤرّخ في 12 شوّال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 الّذي يحدّد القواعد المتعلّقة بنزع الملكية من أجل المنفعة العموميّة،

– وبمقتضى الأمر رقم 95-06 المؤرّخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق 25 يناير سنة 1995 والمتعلّق بالمنافسة،

– وبمقتضى الأمر رقم 95-22 المؤرّخ في 29 ربيع الأوّل عام 1416 الموافق 26 غشت سنة 1995 والمتعلّق بخوصصة المؤسّسات العموميّة، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى الأمر رقم 95-25 المؤرّخ في 30 ربيع الثّاني عام 1416 الموافق 25 سبتمبر سنة 1995 والمتعلّق بتسيير رؤوس الأموال التجاريّة التابعة للدّولة،

– وبعد مصادقة البرلمان،

يصدر القانون الآتي نصّه :

الباب الأوّل
أحكام عامّة

الفصل الأوّل
مبادىء عامّة

المادّة الأولى : يحدّد هذا القانون القواعد العامّة المتعلّقة بالبريد وبالمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة.

يهدف هذا القانون لا سيّما إلى :

– تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفّافة وبدون تمييز في مناخ تنافسيّ مع ضمان المصلحة العامّة،

– تحديد الشّروط العامّة للاستغلال في الميادين المتعلّقة بالبريد والمواصلات السّلكية واللاّسلكيّة من طرف المتعاملين،

– تحديد إطار وكيفيّات ضبط النّشاطات ذات الصّلة بالبريد والمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة،

– خلق ظروف تطوير النّشاطات المنفصلة للبريد والمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة،

– تحديد الإطار المؤسّساتي لسلطة ضبط مستقلّة وحرّة.

يطبّق هذا القانون على نشاطات البريد والمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة، بما فيها البثّ التّلفزيّ والإذاعيّ في مجال الإرسال والبثّ والاستقبال باستثناء المضمون الّذي يخضع لإطار تشريعيّ وتنظيميّ ملائم.

المادّة 2 : تخضع نشاطات البريد والمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة لرقابة الدّولة.

المادّة 3 : بغض النّظر عن أحكام المادّة 12 من القانون رقم 90-30 المؤرّخ في أوّل ديسمبر سنة 1990 والمتضمّن قانون الأملاك الوطنيّة، لاتخضع نشاطات البريد والمواصلات السّلكيّة واللاّسلكيّة للنّظام القانوني المطبّق على الأملاك العموميّة.

المادّة 4 : تسهر الدّولة في إطار الصّلاحيّات المرتبطة بمهامها العامّة بالخصوص على :

– تطبيق معايير إنشاء واستغلال مختلف الخدمات،

– استمرارية وانتظام الخدمات المقدّمة للجمهور،

– احترام قواعد المنافسة المشروعة بين المتعاملين، وتجاه المرتفقين،

– توفير خدمات مطابقة للأحكام القانونيّة والتّنظيميّة للخدمة العامّة،

– احترام الأحكام المقرّرة في مجال الدّفاع الوطني والأمن العموميّ،

– احترام مبادىء الآداب العامّة،

– احترام المتعاملين التزاماتهم القانونيّة والتّنظيميّة.

الملحق رقم(3): المرسوم التنفيذي رقم 232/03

مراسيم تنظيميّة

مرسوم تنفيذي رقم 03 – 232 مؤرخ في 23 ربيع الثّاني عام 1424 الموافق 24 يونيو سنة 2003، يحدّد مضمون الخدمة العامّة للبريد والمواصلات السلكيّة واللاّسلكيّة والتّعريفات المطبّقة عليها وكيفية تمويلها.

إنّ رئيس الحكومة،

– بناء على تقرير وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال،

– وبناء على الدّستور، لاسيّما المادّتان 85 – 4 و125 (الفقرة 2) منه،

– وبمقتضى القانون رقم 2000–03 المؤرّخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 الذي يحدّد القواعد العامّة المتعلّقة بالبريد وبالمواصلات السلكيّة واللاّسلكيّة،

– وبمقتضى القانون رقم 01-20 المؤرّخ في 27 رمضان عام 1422 الموافق 12 ديسمبر سنة 2001 والمتعلّق بتهيئة الإقليم وتنميته المستدامة،

– وبمقتضى المرسوم الرّئاسي رقم 03-208 المؤرّخ في 3 ربيع الأوّل عام 1424 الموافق 5 مايو سنة 2003 والمتضمّن تعيين رئيس الحكومة،

– وبمقتضى المرسوم الرّئاسي رقم 03–215 المؤرّخ في 7 ربيع الأوّل عام 1424 الموافق 9 مايو سنة 2003 والمتضمّن تعيين أعضاء الحكومة،

– وبعد استشارة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،

يرسم ما يأتي :

المادّة الأولى : تطبيقا للمادّة 7 من القانون رقم 2000–03 المؤرّخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 والمذكور أعلاه، يهدف هذا المرسوم إلى تحديد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها المحتمل سواء من الدولة أو بمساهمة المتعاملين.

الفصل الأوّل
محتوى الخدمة العامة

القسم الأوّل
المواصلات السلكية واللاسلكية

المادّة 2 : يحدّد الوزير المكلّف بالمواصلات السلكية واللاسلكية استراتيجية تنمية الخدمة العامة في إطار السياسة القطاعية وطبقا للمخطط الوطني لتهيئة الإقليم بعد استشارة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. ويحدّد لهذا الغرض ما يأتي :

– الأهداف الرئيسية والأولويات في مجال تنمية الخدمة العامة، في الحالات التي لا يمكن تقديمها بتطبيق بنود دفتر شروط أحد متعاملي الشبكات العمومية أو أكثر. يعبر عن هذه الأولويات على الخصوص على أساس المناطق الجغرافية التي يجب وصلها والخدمات التي يجب تقديمها والعرض التعريفي القاعدي،

– البرنامج المتعدد السنوات قصد إقامة الخدمة العامة وتطويرها عبر التراب الوطني، طبقا لأولويات النفاذ العام إلى خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية.

المادّة 3 : يجب أن تساهم أهداف الخدمة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية بما يأتي :

– ضمان النفاذ إلى الشبكة الهاتفية،

– ديمومة تقديم الخدمة الهاتفية،

– الوصل بالشبكات العمومية لضمان استمرارية الخدمة،

– تحديد تعريفة بأسعار معقولة،

– نوعية خدمة تقنية وتجارية متميزة.

المادّة 4 : تشمل الخدمة العامة طبقا لأحكام المادة 8 الفقرة 18 من القانون رقم 2000–03 المؤرّخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000، على الخصوص، ما يأتي :

– التوصيل بواسطة غرف هاتفية مركبة على الطريق العمومي ،

الملحق رقم(4): المادة 18/9 من القانون 03/2000

– توصيل النداءات المستعجلة،

– تقديم خدمة الإرشادات ودليل المشتركين.

القسم الثاني
البريد

المادّة 5 : يجب أن تساهم أهداف الخدمة العامة للبريد طبقا لأحكام المادّة 9 الفقرة 18 من القانون رقم 2000–03 المؤرّخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 أساسا فيما يأتي :

– ديمومة النشاط البريدي،

– الطابع العام للخدمة البريدية،

– استمرارية الخدمة العمومية،

– تحديد تعريفة بأسعار معقولة،

– نتائج إدارية ومالية ونتائج في نوعية الخدمة،

– أمن الأموال المودعة.

المادّة 6 : تشمل الخدمة العامة النشاطات الآتية :

– بريد الرسائل في النظام الداخلي إلى غاية كيلوغرامين (2) ، بما في ذلك الكتب والفهارس والدوريات،

– الارسالات الموصى عليها وذات القيمة المصرح بها في النظام الداخلي،

– طرود النظام الداخلي إلى غاية وزن 20 كلغ،

– برقيات النظام الداخلي،

– السيكو غرامات،

– دفع المعاشات وحوالات التقاعد،

– حضور بريدي في كل تجمع سكاني يفوق 6000 ساكن.

المادّة 7 : تشمل الخدمة العامة للبريد التكفل بالأشخاص المعاقين عن طريق تخصيص شبابيك خاصة في المؤسسات البريدية عندما تسمح الإمكانيات بذلك.

المادّة 8 : تتمثل الخدمة العامة في ضمان التواتر وجمع البريد وتوزيعه بانتظام. في هذه الحالة وفي كل يوم من أيام العمل، ووفق تعليمات دفتر الشروط العامة ما لم تطرأ حالات أوظروف جغرافية استثنائية يتم على الأقل ضمان ما يأتي :

– تفريغ نقاط التجميع،

– التوزيع في كل عنوان.

غير أن التواتر في التوزيع يكون مبنيا على أساس الحاجات والأحجام،

– تواتر توقيتي معتبر.

الفصل الثاني
دور سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

المادّة 9 : تدمج الموارد المالية المرصودة بعنوان الخدمة العامة في ميزانية سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

يجب أن تخصص هذه الموارد فقط لتمويل الخدمة العامة.

المادّة 10 : تقدم سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية إلى الوزير المكلف بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مرة كل سنة، تقريرا يتعلق بتطوير الخدمة العامة يحتوي على ما يأتي :

– مخطط متعدد السنوات لنشر الخدمة العامة،

– برنامج سنوي للعمليات المسجلة بعنوان الخدمة العامة،

– طلب اعتمادات تكميلية، عند الضرورة.

المادّة 11 : تنفذ سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية برنامج تطوير الخدمة العامة وتخصص الموارد المالية المجمعة لصالح الخدمة العامة. وتتولى في هذا الصدد ما يأتي :

– تضبط الميزانية السنوية لعمليات الخدمة العامة وبرامجها،

– ترخص بالالتزام بالنفقات بعنوان الخدمة العامة،

– تعد المحاسبة المتعلقة بالخدمة العامة وتضبطها على حدة.

المادّة 12 : تعد سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكيّة واللاّسلكيّة كل سنة، عند نهاية السداسي الأوّل كأقصى أجل ، تقريرا سنويا عن نشاطاتها الخاصة بالخدمة العامة بعنوان السنة المالية السابقة. ويبيّن التّقرير على الخصوص، العمليات والبرامج التي تمّ تنفيذها ويقدّم في ملحقه الحصيلة المالية المتعلّقة بالخدمة العامة ، مرفوقة بتعاليق مفصّلة. ويسلّم إلى الوزيرين المكلّفين بالبريد والمواصلات السلكيّة واللاّسلكية وبالمالية ويتم إعلانه.

الملحق رقم (5): الشباك البنكي الآلي لبريد الجزائر (GAB)

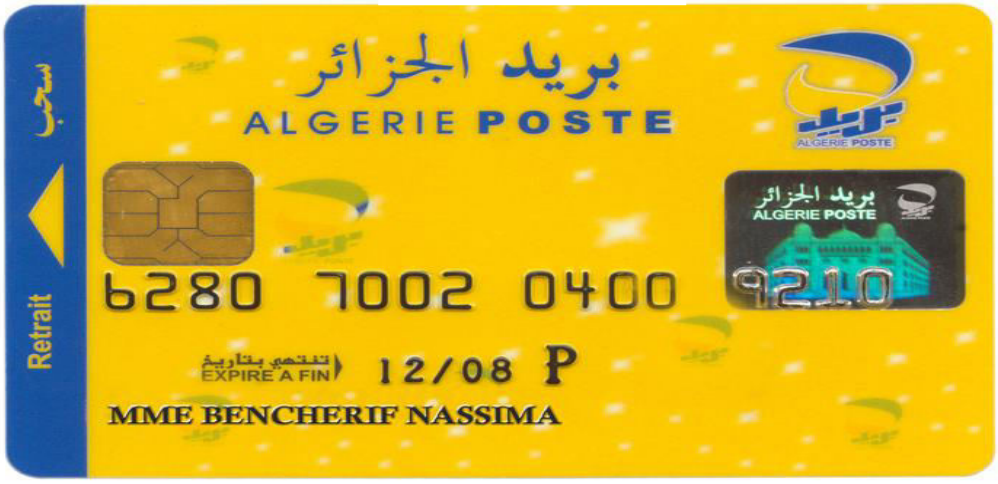
الملحق رقم (6):جهاز إدخال رقم التعريف الشخصي(Pin Pad)وجهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE)

جهاز إدخال رقم التعريف الشخصي(Pin Pad)

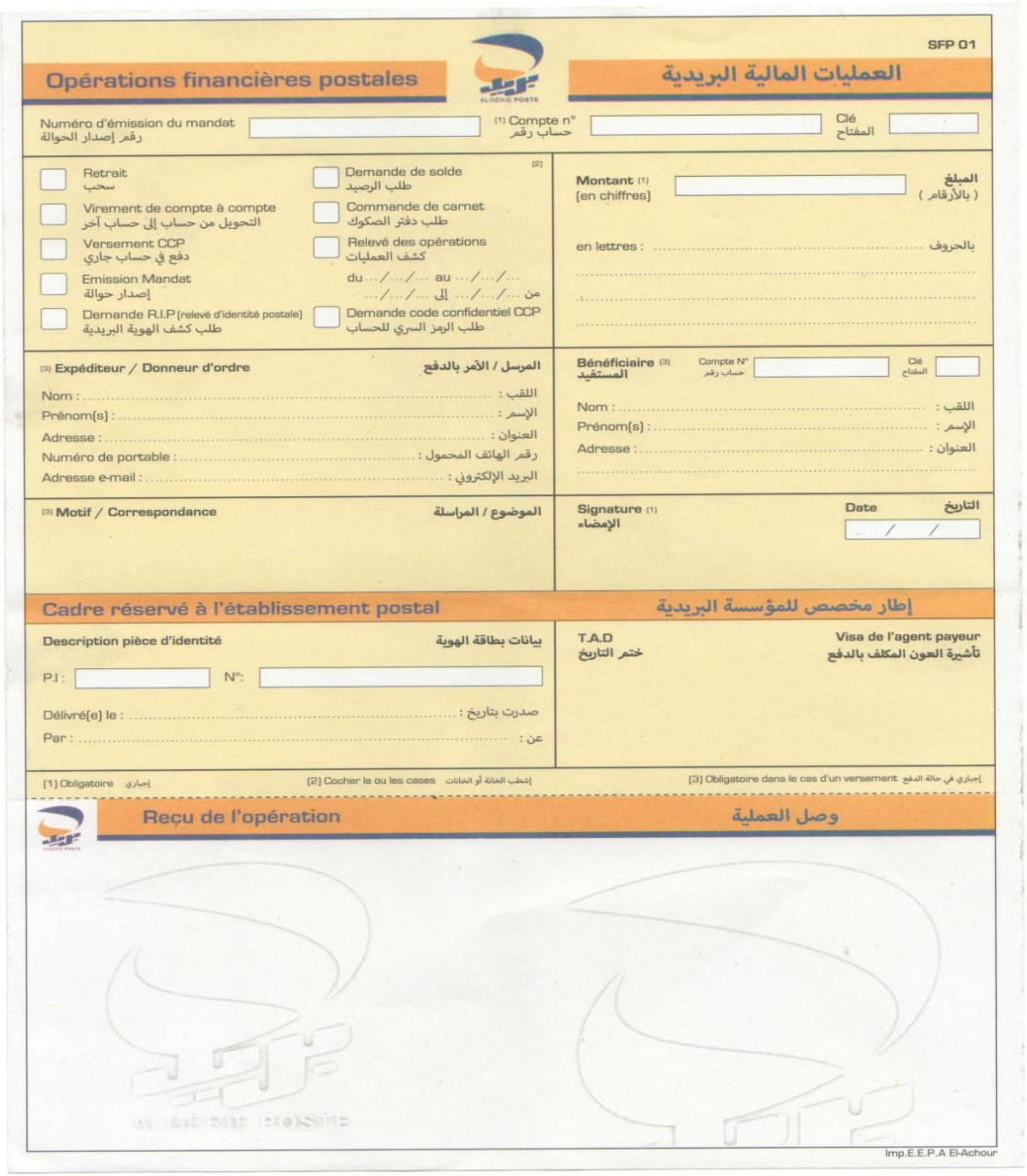
جهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE)

الملحق رقم(7): البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية لبريد الجزائر

الكلاسيكية



الملحق رقم (8): مطبوع SFP 01 لبريد الجزائر



SFP 01

Opérations financières postales — العمليات المالية البريدية

Numéro d'émission du mandat / رقم إصدار الحوالة

(1) Compte n° / حساب رقم

Clé / المفتاح

(2)

- ☐ Retrait / سحب
- ☐ Virement de compte à compte / التحويل من حساب إلى حساب آخر
- ☐ Versement CCP / دفع في حساب جاري
- ☐ Emission Mandat / إصدار حوالة
- ☐ Demande R.I.P (relevé d'identité postale) / طلب كشف الهوية البريدية
- ☐ Demande de solde / طلب الرصيد
- ☐ Commande de carnet / طلب دفتر الصكوك
- ☐ Relevé des opérations / كشف العمليات
  du .../.../... au .../.../... / من .../.../... إلى .../.../...
- ☐ Demande code confidentiel CCP / طلب الرمز السري للحساب

Montant (1) (en chiffres) / المبلغ (بالأرقام)

en lettres : ..... / بالحروف

(3) Expéditeur / Donneur d'ordre — المرسل / الآمر بالدفع

Nom : ..... / اللقب :

Prénom(s) : ..... / الإسم :

Adresse : ..... / العنوان :

Numéro de portable : ..... / رقم الهاتف المحمول :

Adresse e-mail : ..... / البريد الإلكتروني :

Bénéficiaire (3) / المستفيد — Compte N° / حساب رقم — Clé / المفتاح

Nom : ..... / اللقب :

Prénom(s) : ..... / الإسم :

Adresse : ..... / العنوان :

(3) Motif / Correspondance — الموضوع / المراسلة

Signature (1) / الإمضاء

Date / التاريخ — / /

Cadre réservé à l'établissement postal — إطار مخصص للمؤسسة البريدية

Description pièce d'identité — بيانات بطاقة الهوية

P.I : ..... N° : .....

Délivré(e) le : ..... / صدرت بتاريخ :

Par : ..... / عن :

T.A.D / ختم التاريخ

Visa de l'agent payeur / تأشيرة العون المكلف بالدفع

(1) Obligatoire إجباري — (2) Cocher la ou les cases إشطب الخانة أو الخانات — (3) Obligatoire dans le cas d'un versement إجباري في حالة الدفع

Reçu de l'opération — وصل العملية

Imp.E.E.P.A El-Achour