وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في

تخصص تجارة دولية

موضوع التقرير :

سياسة الدفع الالكتروني في شركة سونلغاز.

إعداد الطالب :

ملاطي أحمد

إشراف الأستاذ:

د. بهاز لويزة

السنة الجامعية: 2023 / 2024

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في

تخصص تجارة دولية

موضوع التقرير :

سياسة الدفع الالكتروني في شركة سونلغاز.

إعداد الطالب :

ملاطي أحمد

إشراف الأستاذ:

د. بهاز لويزة

السنة الجامعية: 2023 / 2024

بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر

الشكر العظيم إلى الله تعالى الذي أعاننا بتوفيقه

ورضاه على إتمام هذا العمل.

فالحمد لله حمدا طيبا كما يحب ويرضى والصلاة والسلام على محمد نبي الهدى والرحمة وسيد المرسلين وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين.

نتقدم بخالص الشكر والعرفان الجزيل إلى أستاذتنا **بهاز لويزة**

على ما قدمته لنا من جهد ورعاية متواصلة، ولم

تبخل علينا بعلمها ووقتها في توجيهنا وتشجيعنا،

وما لمسناه منها حسن خلقها وتواضعها وحرصها

الشديد على إتمام العمل في أحسن صورة،

فكانت نعم المشرفة ونعم المعلمة، زادها الله علما ورفعة،

بارك الله فيها وجزاها خير جزاء.

إهداء

نهدي ثمرة جهدنا وتخرجنا إلى من سهروا وسعوا

وشقوا لنعم بالراحة والهناء، الذين لم يبخلوا

علينا بشيء من أجل دفعنا في طريق النجاح،

الذين علّمونا أن نرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر.

ألف شكر إلى الوالدين الغاليين

إلى سندنا في الحياة خوتنا وأخواتنا.

وإلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات

من درر وعبارات من أسمى وأحلى عبارات العلم.

ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم

والنجاح إلى أساتذتنا الكرام.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

كلمة الشكر

الاهداء

مقدمة ..... أ

المبحث الأول :تقديم المؤسسة سونلغاز بولاية الجلفة

تمهيد 5

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز 6

المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة 15

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة..... 15

ثانيا: أسباب إستعمال وسائل الدفع الحديثة 16

ثالثا: تطور وسائل الدفع الحديثة..... 17

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة..... 18

أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة..... 18

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة 19

ثالثا: المخاطر التي تواجه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة..... 20

خلاصة الفصل 24

المبحث الثاني : سياسة الدفع الالكتروني في شركة سونلغاز

تمهيد 26

المبحث الثاني :سياسة الدفع الالكتروني في شركة سونلغاز..... 27

المطلب الأول : تسديد فتورة الكهرباء عبر البطاقة الذهبية 27

المطلب الثالث: أنواع وخصائص و اليات الدفع الإلكترونية الحديثة 31

أولا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة 31

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة..... 37
المطلب الثالث : اقتراحات حول الدفع الإلكتروني في شركة سونلغاز: 38
خلاصة الفصل 40
خاتمة 43
قائمة المصادر والمراجع : 45

قائمة الأشكال

لهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالجلفة..... 9
عملية استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته..... 32
دورة إستخدام النقد الإلكتروني وإجراءاته 34

مقدمة

مقدمة

تعتبر وسيلة الدفع العنصر الأساسي في تنظيم وتطوير اقتصاديات العالم وذلك لاستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية، وبظهور شبكة الانترنت لم تهمل البنوك وسائل الدفع التقليدية.

بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية من أجل تحديث نظام الدفع، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع بآلية جديدة، تتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية.

وفي ظل ذلك كان على الجزائر إصلاح نظامها التجاري والمصرفي وبالتالي تحديث نظام الدفع الذي لا يعاني فقط من تأخر في تطبيق وسائل الإلكترونية، بل وأيضا من غياب ثقافة مصرفية في المجتمع، وخلصت هذه الإصلاحات إلى تبني عدة مشاريع دخل بعضها حيز التنفيذ ابتداء من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع وعصرنتها.

هذا ما دفعنا إلى هذه الدراسة، لمعرفة مدي فاعلية نظام الدفع الالكتروني الجزائري من جهة، ومدى الحماية الموفرة له من جهة أخرى.

وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمتهم، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلولا للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى رأسها المخاطر التي تحمل التقنية الرقمية في طياتها من قرصنة المعلومات، والاختراقات والاعتداءات على المعلومات الشخصية، وبالرغم من وجود مجموعة من الدول نجحت إلى حد بعيد في استعمال الوسائل الحديثة للدفع، إلا أن هناك من الدول لم تشرع في استعمال واستخدام هذه الوسائل إلا بشكل محتشم، ونخص بالذكر الجزائر.

حيث يعتبر تحديث وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجال ذو أولوية بالنسبة لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى استكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

حيث استعمل المشرع الجزائري مصطلح وسائل الدفع الإلكتروني لأول مرة في الأمر 06/05 المتعلق بمكافحة التهريب،[1] لأنه اعتبر تعميم استعمالها من بين التدابير والإجراءات الوقائية لمكافحة التهريب وهذا لأنها تمكننا من متابعة مصدر ومصير الأموال، كما أضاف المشرع الجزائري عند تعديله للقانون التجاري بموجب القانون 02/05،[2] إلى الباب الرابع، الكتاب الرابع، من القانون التجاري " السندات التجارية "، الفصل الثالث "بطاقات السحب والدفع " في المادة 543 مكرر 23.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح الإشكال التالي:

ما هو مفهوم وسائل الدفع الحديثة وماهي انواعها ؟

---

[1]- أمر رقم 05-06 المؤرخ في 18 رجب عام 1426 الموافق23 أوت سنة 2005، المتعلق بمكافحة التهريب، ر عدد 59، 2005.

[2]- القانون رقم 02/05 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 06 فيفري 2005 المعدل والمتمم للأمر 5975 المتضمن القانون التجاري، ج ر، عدد 11، 2005.

و من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نذكر رغبتنا الجامحة في تناول الموضوع و الإحاطة بكل جوانبه نظرا لما يكتسيه من أهمية النابعة أساسا من الأهمية الاقتصادية والتعامل اليومي بها .

ث- الأهداف المرجوة من الدراسة:

- تساهم الدراسة في إبراز مختلف الجوانب الجوهرية التقنية والقانونية لوسائل الدفع الإلكترونية،

وتسليط الضوء على الحماية من المخاطر التي تتعرض لها.

ح- المناهج المتبعة:

إن المنهج المتبع في البحث هو المنهج الاستقرائي التحليلي، من خلال استقراء وتحليل واقع الدفع الإلكتروني وفق التشريع الجزائري. وكذا يعتمد على المنهج الوصفي في بيان ماهية الدفع الإلكتروني من خلال وصف الظاهرة وتحليل عناصرها وإيضاح العلاقات والروابط التي تحكمها.

د- خطة الدراسة

و للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا الدراسة الى مبحثين حيث تناولنا في المبحث الأول مؤسسة سونلغاز بالجلفة فتناولنا فيه الجانب التطبيقي نبذة تاريخية عن المؤسسة ومهام واهداف مؤسسة سونلغاز بالجلفة وكذا مزايا وعيوب ومخاطر الدفع الاكتروني.

اما المبحث الثاني وسائل الدفع الإلكترونية وتطرقنا فيه الى مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية ومزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية وأنواع وخصائص وسائل الدفع الإلكترونية .

المبحث الأول :

تقديم المؤسسة سونلغاز

تمهيد

سنتعرض من خلال هذا المبحث الى مؤسسة سونلغاز من الناحية التاريخية والتعريف بها وبمراحل نشأتها، ثم التعريف بمديرية التوزيع بالجلفة، بالإضافة إلى هذا سنلقي نظرة على المهام والأهداف.

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز

تعتبر مؤسسة سونلغاز من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية، وذلك لأنها تملك العديد من الامتيازات التي جعلتها تتفوق بشكل كبير في هذا المجال، حيث تحتكر إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها في الجزائر، وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي كما أنها ساهمت في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد بأقل من 50٪ منذ يوم تأسيسها عام 1969 ، كما تعد مؤسسة سونلغاز اكبر مرفق كهربائي على صعيد العالم العربي ككل، كما أنها تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعماله أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي.

زيادة على كل هذا فإنها تتميز ببيع الكهرباء والغاز بأسعار منخفضة وذلك بدعم من الدولة التي تبقى المستثمر الوحيد إلى حد الآن، ورغم فتح راس مال الشركة على شكل أسهم فقد وصلت اليد العاملة في مؤسسة سونلغاز إلى أكثر من 21 ألف عامل من بينهم حوالي ثلاثة آلاف موظف وسبعة آلاف رئيس فريق و 11 ألف عامل.

نشأتها:

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة الكهرباء والغاز (E G A) كان ذلك في:1947/06/05.وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 1969/06/28 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 69-59 تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز(I.C.E.P) و مع مطلع التسعينات و بالضبط 1991،تغيرطابع المؤسسة الى شركة ذات طابع صناعي و تجاري وفقا لإصلاحات الاقتصادية المستهدفة آنذاك .

أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة :

إن هذه سونلغاز لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن إلا بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

1- مرحلة ما بعد الاستقلال.

2- مرحلة التسيير الاشتراكي.

3- مرحلة التسعينات.

***مرحلة ما بعد الاستقلال :1962 ⟵ 1969**

في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تسير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية:

1-سهولة الاتصال وقرب المسافة.

2-طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة.

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي:

1-إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية.

2-السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.

3-عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة.

***مرحلة التسيير الاشتراكي: 1969 ← 1990**

بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وفي هذه المرحلةَ ًأنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحول الذي عرفته البلاد. ومجمل مهامها يكمن فيما يلي:

- ❖ احتكار لصالح الدولة 100٪
- ❖ توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني.
- ❖ تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سونطراك، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية.

وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي:

- كهريف KAHRIF أشغال الكهرباء الريفية.
- كهريب KAHRAKIBتختص بالأشغال الكهربائية
- كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز.
- إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز.
- أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات.
- أ م س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة (تطبق بالعلمة).

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي:

1- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا.

2- العمل على نشر أكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز).

3- العمل على توسيع دائرة التغطية

*** مرحلة التسعينات:**

في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 1991/12/14 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتحرر شيئا فشيئا من تدخل الدولة.

وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة وأصبحت شركة ذات أسهم الأمر الذي أعطاها دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني.

تمارس المؤسسة لحساب الدولة الاحتكار على النشاطات التالية:

- إنتاج الكهرباء: تقوم به مديرية إنتاج الكهرباء.
- نقل وتوزيع الكهرباء: وتقوم به مديرية نقل الكهرباء والغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز.
- نقل وتوزيع الغاز: وتتكفل به مديرية نقل الكهرباء والغاز ، ومديرية توزيع الكهرباء والغاز .

مديرية التوزيع بالجلفة:

مؤخرا اصبحت تسمية المديرية ب " امتياز توزيع الجلفة "

إن مديرية الجلفة هي مديرية تابعة لشركة سونلغاز توزيع الوسط **S.D.C**

حاليا **RDC** الموجود مقرها بالبليدة .

كانت سونلغاز الجلفة سابقا تابعة لمركز المدية، ثم استقلت عام 1977 وتعمل على تغطية كل قطاع الولاية، وفي جويلية سنة 2004 تغير شكلها التنظيمي مما أعطى حرية أكثر للمركز ليتحول إلى مديرية، الأمر الذي منح لهذه الأخيرة موقعا استراتيجيا هاما، فهي تقوم على إرضاء زبائنها المتزايدين عبر كامل تراب الولاية وتزويدهم بالطاقة الكهربائية والغازيف في أحسن الظروف.

ويبلغ عدد عمالها في 2023 الوقت الحالي 953 عامل يتوزعون كالتالي:

منفذين ← 414

متحكمين (ماهر) ← 315

إطارات ← 224

مهامها:

1-إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.

2-تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.

3-تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة.

4-استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز.

أ – المهام:

هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية.

أ1–المهام التقنية:

– إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها.

– تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد.

– الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما يتصل بهدفها الاجتماعي مثل: البحوث والاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج، النقل، والتوزيع بالنسبة للكهرباء والغاز.

أ2–المهام التسييرية:

– الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.

– نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه.

– المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.

– خلق فروع وأخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي الخارج

ب– الأهداف:

1–ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر.

2–ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة.

3–تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.

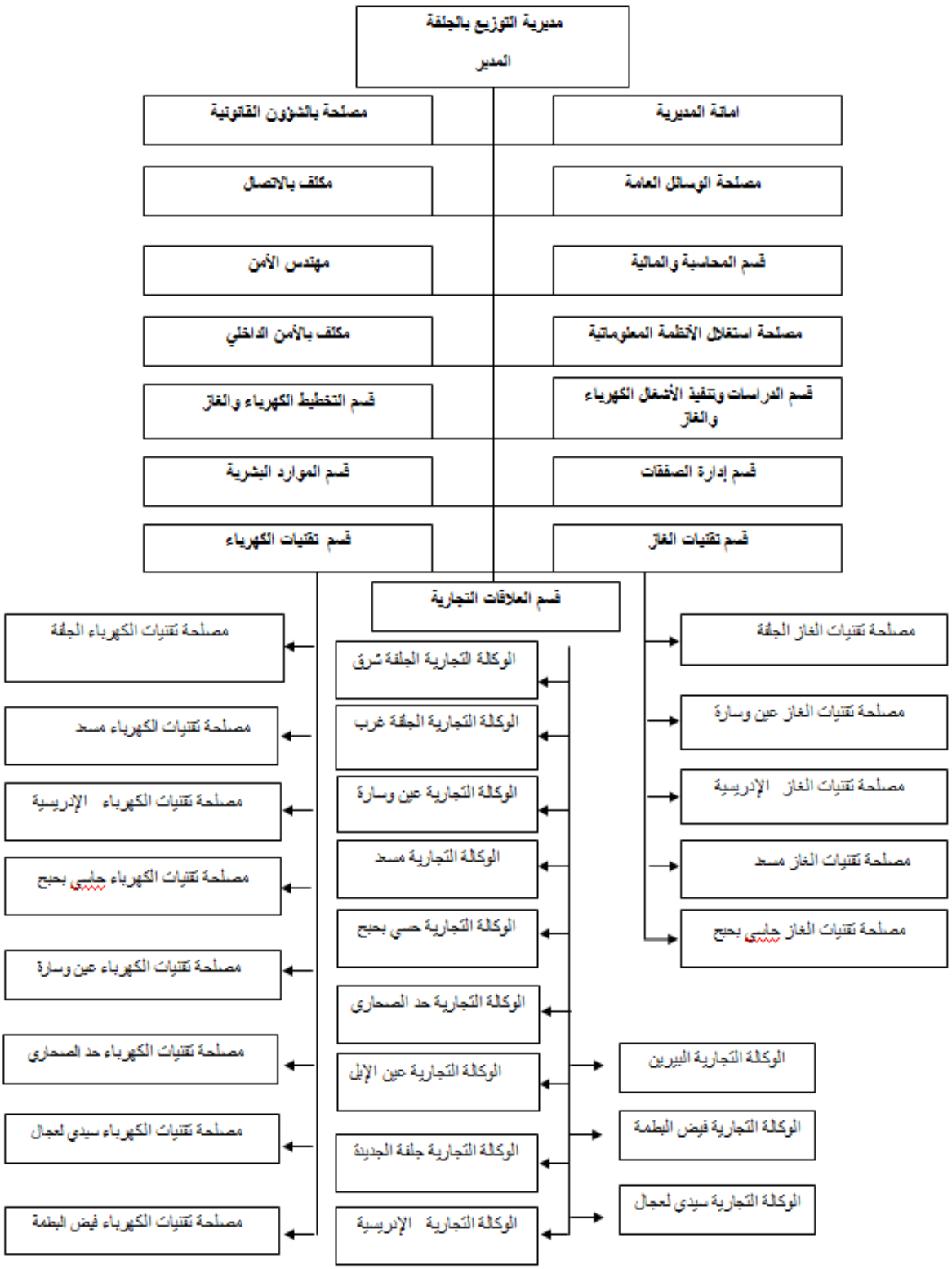
4–القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرو منزلية والغازية.

5–محاولة تقليص الديون.

6–تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية.

الشكل 03 :الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالجلفة

تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز بالجلفة



تحليل الهيكل:

تحتوي مديرية للتوزيع بالجلفة على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي:

1-مدير مديرية التوزيع بالجلفة:

وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ما لياس وإداريا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية.

2- كاتبة مديرية :

وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير .

3- مكلف بالشؤون القانونية :

تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة الكهرباء والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد .

4-مهندس الأمن:

حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء، مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم.

5- المكلف بالأمن الداخلي :

ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الآمن والحماية داخل المؤسسة .

6- قسم العلاقات التجارية :

لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى ،ويقوم بمهام تسييرية أخرى تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد :

ا- مصلحة تقني تجاري :ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين :

- فوج توصيل الغاز و الكهرباء للزبائن الجدد .
- فوج ترقية المبيعات .

ب-مصلحة الزبائن : ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين والإدارات (A.D)
- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط .
- فوج تغطية الديون .

7-قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال للكهرباء و الغاز :

تتمثل مهام هذا القسم في استقبال طلبات الدراسات رفقة الملف من طرف قسم العلاقات التجارية فتقوم بمعاينة الموقع والدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية ويضم هذا القسم:

*مصلحة تسيير الاستثمارات: تملك مهاما تقنية وأخرى تسييرية فهي تستقبل الأوامر بتنفيذ الأشغال ، وتقوم بفتح المناقصات أمام المقاولين ويتم اختيار المقاول الذي يقدم اقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال وبعدها تتولى هذه المصلحة على مستوى الفوترة إعداد الفاتورة النهائية للمقاول ، ويتم دفع 95٪ من الفاتورة من طرف مدير المحاسبة والمالية الموجودة على مستوى منطقة البليدة ،وتحتفظ المديرية بنسبة 5 ٪ من الفاتورة كضمان لمدة سنة

8- قسم إستغلال الأنظمة المعلوماتية :

يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الاستهلاك الجديدة للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد .

وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل الاتصال بالمديرية العامة للشركة .

9- قسم تقنيات الغاز:

وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا القسم :

أ- استغلال ومراقبة شبكة الغاز .

ب- فرع الخرائطية .

ج-تسيير المنشات

ويضم ثلاثة مصالح هي : مصلحة تقنيات مسعد ، مصلحة عين وسارة ومصلحة الجلفة .

10- قسم تقنيات الكهرباء :

ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة الشبكة ونجد فيه :* استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية .

* *تسيير المحولات الكهربائية.*

* *تسيير المنشات .*

* فرع الخرائطية .

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح هي : مصلحة مسعد ، مصلحة عين وسارة ، مصلحة الجلفة .

11- مصلحة الوسائل العامة :

مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حضيرة السيارات وتنقسم الى قسمين اساسيين.

- فريق حضيرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود
- فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

12-قسم المالية والمحاسبة:

يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في اي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس، وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

13-قسم الموارد البشرية: D.R.H

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلق بالأجور وتنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات ..... وإضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب:

- متابعة المستخدمين.
- إعداد الرواتب .
- القيام بتحرير شهادات العمل عند طلب العمال ،تحديد العطل .....
- إعداد مختلف المخططات و الكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية.

يشغل قسم الموارد البشرية مكانة ذات أهمية بالغة في مؤسسة سونلغاز توزيع بالجلفة وذلك لأن اهتمامه يرتكز على العنصر البشري من خلال تلبية حاجات ومواجهة تحديات المؤسسة ، عن طريق استخدام الأفراد كوسيلة لذلك ، فهو يقوم بتسيير مستخدمين المراكز (الموارد البشرية)ويعمل على تدبير إجراءات الأجور وتنمية وتطوير الحياة المهنية الخاصة بالعامل من تكوين وترقية وتأمين هذا إضافة إلى السهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بمتابعة المسار المهني للمستخدم ومعالجة الرواتب وتحرير شهادات للعمل وتحديد العطل .

إضافة إلى كل هذا فإن قسم الموارد البشرية يقوم بـ :

- التحضير والتوجيه والمراقبة لهيئة المستخدمين (توظيف ، تكوين ، ترقية).
- يضمن تنسيق ورقابة الأنشطة في الإدارات وتسيير المستخدمين (توظيف ، استقبال ، تنصيب ، ترقية ،تحويل).

يحتوي قسم الموارد البشرية على مصلحتين ،الأولى مصلحة التنمية و التكوين والثانية مصلحة تسيير الموارد البشرية، بالإضافة إلى نشاط تنمية الموارد البشرية وسنعرف فيما يلي مهام كل منها :

1- مصلحة تنمية وتكوين الموارد البشرية :

تقوم مصلحة التكوين بقسم الموارد البشرية بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي :

تعتني بإحصائيات تكوين الموظفين .

- تحديد احتياجات التكوين.
- انجاز العمليات التكوينية و متابعتها.
- العمل في هذا الإطار بالتنسيق مع مختلف الهياكل الداخلية والخارجية للتكوين.
- إنجاز لائحة القيادة للتكوين

2-مصلحة تسيير الموارد البشرية :

تعمل هذه المصلحة على :

- التكفل بأجور العمال
- تتكفل باحتياجات العمال ومعالجة شكاواهم في هيئة أجور المستخدمين.
- ملفات العمال
- ضمان ومراقبة شروط تطبيق قوانين التسيير الخاصة بالعمال لضمان حقوق العامل.
- مكلفة بالعلاقات مع الهيئات الخارجية مثل: مركز طب العمل، الضمان الاجتماعي، التقاعد، التعاضدية .....)
- إعداد الميزانية وعقود التسيير.
- مكلف بالإحصائيات6 وإنجاز لائحة القيادة لقسم الموارد البشرية دوريا مثل (الغيابات، عدد الموظفين، عدد المتخليين، العطل .....)

أيضا يهتم قسم الموارد البشرية بالمسار المهني للعمال منذ دخوله للمؤسسة إلى خروجه إلى التقاعد منها حيث يتكفل بما يلي:

أ-تحضير وتوجيه ومراقبة مختلف مخططات الموظفين (مخطط التوظيف) اعتمادا على احتياجات المؤسسة لليد العاملة، وكذلك مخطط التكوين الداخلي ويساهم في مختلف نشاطات تنمية الموارد البشرية من ترقية وتقييم ومتابعة المسار المهني للعامل .

ب-التنسيق ومراقبة جميع النشاطات الإدارية فيما يخص تسيير العمال من ناحية الاستقبال والتكوين والتنقل.

المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

مع إنتشار وتوسع وسائل الدفع الذي أصبح ضرورة ملحة، فقد إختلفت مفاهيمها كل حسب وجهة نظره.

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

هي النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياء بدلا من إستخدام النقود الورقية والمعدنية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق أجهزة رقمية إلكترونية وعن طريق الأنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن.[3]

وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة هي الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للإتصالات.[4]

فهي قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها وتم وضعها في متناول المستخدمين لإستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.[5]

بمفهوم آخر هي العملية التي يتم من خلالها إستبدال القيمة المالية بالبضائع أو الخدمات أو المعلومات، وبالتالي فهي تستخدم كوسيط لتسهيل عملية التبادل بطريقة رقمية باستخدام طرق مختلفة لإرسال البيانات.[6]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة هي عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن السلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكة التواصل العالمية الأنترنت".

لقد عرفت وسائل الدفع تطورا كبيرا وأهمية بالغة في الإقتصاد، وتكمن هذه الأهمية في:[7]

- تنامي أهمية ودور الوساطة المالية بفعل تزايد حركات التدفقات النقدية والمالية الناتجة عن عولمة الأسواق وتوسيع حجم المبادلات التجارية والإستثمارية.
- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، حيث بدأت شبكة البنوك ترتفع سنة تلوى الأخرى خاصة عبر الأنترنت، إذن تتجلى الأهمية من خلال نموها من جهة وإرتفاع عدد المتعاملين بالأنترنت المصرفي من جهة أخرى.

---

[3]- محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية "المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، ط2، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2013، ص178.

[4]- عبد الفتاح حجازي بيومي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 25.

[5]- محمد الصغير سعداوي، الضوابط القانونية للوفاء الإلكتروني، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الإقتصادية والقانونية، بشار، الجزائر، 2005، يومي 24-25 أفريل 2006.

[6]- مصطفي طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني "دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الجزائري"، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 09، جامعة البويرة، الجزائر، 2013، ص56.

[7]- الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، عصرنة وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

- سهولة التعامل بهذه الوسائل نتيجة إتساع رقعة المبادلات الإقتصادية فكانت ولازالت أداة مهمة في الإقتصاد والتي تجعل منه يرقى مكانة وصدارة بفعل خصائصها.

ثانيا: أسباب إستعمال وسائل الدفع الحديثة

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى إعتماد وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، يمكن تلخيصها فيما يلي:[8]

1- تراجع وسائل الدفع التقليدية:

فهذا التراجع يعود إلى:

أ- إنعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية التعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى التأخير في إقتناء المنتج، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لإنخفاض المبيعات.

ب- إنعدام الأمن: وهذا من خلال إمكانية تزوير التوقيعات.

ت- الشيكات بدون رصيد: أكبر مشكل يواجهة المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية هو مشكل الشيكات بدون رصيد، حيث أصبحت مشكلة إجتماعية بسبب الإنتشار الواسع لها.

2- إستخدام الأنترنت في المجال المصرفي:

لم يكد يمضي أكثر من عقد من الزمن على ظهورها حتى أضحت الأنترنت عماد الثورة، حيث أتاحت للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع إلكتروني يكتسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه، وهكذا استقرت الأنترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم.

كما أتاح إنتشار إستخدامات الأنترنت للبنوك التعامل مع العملاء من خلال خدمات المصرف المنزلي، حيث تم إنشاء مقر لها على الأنترنت بدلا من المقر العقاري ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الأنترنت وهو في منزله، ويمكنه من محاورة موظف البنك على شاشة الكمبيوتر واجراء كافة العمليات المصرفية.[9]

3-التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

يجمع المتتبعون للنشاط التجاري والراصدين لتغير الإتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة لإدارة التجارة بين بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الإقتصادي، وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية على أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو إبتكار برامج وبروتوكولات جديدة، واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء تصريح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية، والتي تعرف بأنها عمليات شراء وبيع السلع والخدمات عبر الأنترنت.

---

[8]- سهام عبد الرحماني، مفهوم وسائل الدفع الحديثة وأنواعها، الملتقى الوطني الثامن حول آليات وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس،2017.

[9]- أحمد السيد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2008، ص 160.

ثالثا: تطور وسائل الدفع الحديثة

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة وأكثر حداثة ويمكن إيضاح هذا التطور:

1-الوسائل التقليدية:

تتمثل في:

أ-النقدية: إذ تعد النقود الورقية أكثر إستخداما في الدول النامية، وحتى في بعض الإقتصاديات العالمية المتقدمة ومن أجل تسهيل إستخدام هذه الوسيلة تم تدعيمها في السنوات الأخيرة بآلات الصرف الآلي، لكن هذه الآلات ليست مدفوعات إلكترونية بل هي وسيلة إلكترونية لتحل محل وسائل الصرف التقليدية.

ب-الشيكات: تعتبر الشيكات الأكثر إستخداما في الدول المتقدمة، كما تشهد نمو في الدول النامية خاصة في مجال تسوية التعاملات كبيرة القيمة نسبيا.

2-الوسائل الإلكترونية:

تعتمد هذه الوسائل على إستخدام البطاقات ومنها:

أ-بطاقة الإئتمان: وهي الأكثر إستخداما، إذ تعتبر وسيلة تيسر وتنشط التعامل في السوق وتوفر الوقت والنفقات للمستهلك وتكون مقرونة بمنح إئتمان له.

ب-بطاقات الخصم الفوري : وهي بطاقات ذات إستخدام واسع بالرغم من أنها أقل إنتشارا من بطاقات الإئتمان، ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن إئتمانا بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل من البنك.

ت-البطاقات المدفوعة مقدما: يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة، ويتم إستخدامها في التعاملات لدى المحلات، وذلك بإدخالها في آلة قارئة ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها.

3- النقود الإلكترونية:

هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما، وغير مرتبطة بحساب مصرفي وتستعمل كأداة للدفع وهي على الشكل التالي:

أ-البطاقات الذكية: يتم إبتكارها للتغلب على بعض المشكلات التي تتعلق بالسرية، والأمان ولدواعي تتعلق بالتطور التكنولوجي.

ب- النقود الورقية: تشير إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تعبر عن قيم معينة وتصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الإفتراضية للمودعين.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

إن الإنتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكترونية يترجم المزايا والراحة التي توفرها للعملاء، كما لهذه الوسائل إيجابيات تميزها عن الوسائل التقليدية ولكنها لا تخلو من بعض العيوب.

أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

تعددت مزايا وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة حيث يمكن تقسيمها إلى:[10]

1-بالنسبة لحاملها:

أ. إمكانية إستخدامها 24/24 سا و 7 أيام 7 أيام.

ب. إمكانية إستخدامها في أي مكان يتم فيه قبولها.

ت. سهولة ومرونة وسرعة التعامل بها.

ث. الأمان في التعامل بها وهذا راجع لإرتباطها برمز سري خاص بها يتم إدخاله في كل عملية يتم القيام بها، ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع دونه.

ج. ظهور تكنولوجيا الرقاقة الإلكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة والتي لا يمكن تزويرها أو تغييرها.

ح. الفعالية في التعامل بهذه الوسائل الحديثة، كونها تحد من مخاطر السرقة، الضياع والتزوير التي غالبا ما تحدث ولا يتم كشفها بسرعة عند التعامل بالنقود.

خ. الحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه لتسديد قيم مشترياته.

د. إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الأنترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات دون التنقل إلى موقع العملية.

ذ. إمكانية الحصول على تخفيضات هامة عند بعض التجار الذين يفضلون التعامل بهذه الوسائل.

2- بالنسبة للتاجر:

أ. ضمان لسداد قيم مبيعاته وذلك بطريقة آلية ومباشرة في حسابه البنكي.

ب. الأمن والأمان في التعاملات التجارية التي يقوم بها مع زبائنه دون الخوف من السرقة أو السطو أو النقود المزورة.

ت. السرعة والسهولة الملائمة للقيام بالعمليات التجارية مع الزبائن.

ث. التسجيل الأوتوماتيكي لكل عملية تم إجراؤها.

ج. سهولة عمليات الشراء والتسديد بالنسبة للزبائن.

3- بالنسبة لمصدرها:

[10]-- إبراهيم بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البينكي "دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، 2008، ص57

أ. وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا:

ب. التقليل من تكاليف نقل النقود، عدها، تداولها، حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها.

ت. إمكانية تتبع كل العمليات التي تمت، حيث أن التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي مكان وزمان وقيمة المعاملة.

ث. زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات الإئتمانية وكذا التعامل بها.

ج. التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى.

ح. إكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات إشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

تتمثل أهم هذه العيوب فيمايلي:

1- بالنسبة لحاملها :

لعل من أهمها:[11]

أ. زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم السداد القيمها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسم حاملها في القائمة السوداء.

ب. دفع رسوم مقابل عمليات السحب.

ت. إمكانية معرفة كل العمليات، بحيث لا يمكن لحاملها إجراء عمليات بسرية.

ث. وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث.

ج. في حالة سرقة هذه الوسائل أو ضياعها مع الرمز السري يمكن للسارق إستخدامها بكل حرية في حالة عدم إلغائها بسرعة من قبل حاملها.

ح. صعوبة الإتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بها في حالة الضياع أو السرقة، خاصة خارج أوقات عمل البنوك مما يؤدي إلى عواقب وخيمة يتحملها صاحبها لعدم التصريح بالضياع أو السرقة.

[11]- سهام عبد الرحماني، مرجع سابق.

2 – **بالنسبة للتاجر**:تكمن في:[12]

أ. مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم إلتزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع إسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

ب. كون قبول التعامل بها يعتبر إستثمارا مكلفا.

ت. إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية مع البنك مما يوقف عمليات الدفع على مستوى جهاز TPE.

ث. وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة ومتكررة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث في بعض الأحيان مثل الدفع المزدوج القيم التعاملات أو طول مدة تموين الحسابات بمبالغ العمليات التي تم إجراؤها عند التاجر لإختلاف البنوك، وبالتالي تجنب فوات آجال الإحتجاج.

ج. إرتباط القيم بالتعاملات بأطراف أخرى ماعدا البنك مثل مصالح الإتصالات الهاتفية والشبكة البيبنكية، مما قد يعرقل سرعة التدخل في حالات التعطلات لكون التاجر لا يمكنه معرفة نوع العطب وبالتالي فهو مجبر على إنتظار تدخل أحد هذه الأطراف، مما قد يطيل مدة الإنتظار وهذا يعني خسارة بعض من الزبائن حاملي هذه الوسائل.

3– **بالنسبة لمصدرها**:

نوجزها فيما يلي:[13]

أ. تعثر سداد حامليها للديون المستحقة عليهم.

ب. تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

ت. خسائر التزوير والقرصنة، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ولا يمكنه إسترجاع الأموال الضائعة.

ث. إلزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بوسائل الدفع في أوقات قياسية، والرد بسرعة على إحتجاجات وتساؤلات حامليها يتطلب وضع إمكانيات ضخمة ومكلفة سواء مادية أو بشرية.

ثالثا: المخاطر التي تواجه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

إن إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة يتعرض لمجموعة من المخاطر ليس من السهل التغلب عليها، والتي يمكن تقسيمها إلى مايلي:

1– **مخاطر التشغيل**:

[12]– صالح مفتاح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، الملتقى العلمي الخامس حول نحو مناخ إستثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلاديلفيا، عمان، الأردن، يومي 4-5 جويلية 2007.

[13]– حمزة بن لشهب، عليين حيطوم، وسائل الدفع الحديثة "الرؤية الشاملة"، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي والمالي الجزائري، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، يومي 1314 مارس 2017.

أساس حدوث مثل هذه المخاطر يرجع إلى عدم وضع التأمين الكافي للنظام المستخدم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة، بالإضافة إلى إساءة الإستخدام من قبل العملاء، والتي نلخصها فيما يلي:[14]

- عدم وجود التأمين الكافي لنظم الدفع: تنشيء أساسا عند إمكانية الإختراق غير المرخص لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المعلومات أو إلغائها، وهذا قد يلحق بالمصرف والعميل خسائر مالية كبيرة.
- يعتبر هذا الخطر من الأخطار الشائعة والأكثر خطورة، حيث ينتج عنه تحويل لأرصدة حسابات العميل وكذا تغيير للإتفاقيات بين العميل والمصرف بهدف إستفادة المخترق للنظام من مبالغ أكثر، خاصة تلك الإتفاقية المرتبطة بالسحب على المكشوف فيما يخص البطاقات المصرفية.

ويمكن التمييز هنا بين نوعين أساسيين من المخاطر هما:

- الإختراق الداخلي ويتمثل أساسا في إختراق الأنظمة الأمنية من قبل شخص داخل الهيئة أو المنظمة المصرفية ذاتها، والذي من المحتمل أن يكون شخص مخول بالدخول إلى عناصر النظام سواء بمعدات أو أجهزة أو برامج، وتعتبر الإختراقات الداخلية أكثر القضايا خطورة لهذا لا يجب أن يحصل نفس الشخص وفي نفس الوقت على صلاحية الدخول إلى الأنظمة التي تشتغل فعليا والأنظمة الإحتياطية معا.
- الإختراق الخارجي ويقصد به قيام جهات خارجية بإختراق نظام البيانات المرتبطة بالحسابات الموجودة لدى المصرف والعبث بها.

عدم ملائمة تصميم نظم الدفع وانجاز العمل أو أعمال الصيانة:[15]

تحدث عن إخفاق النظم بمعنى عدم كفاءتها كأن تكون بطيئة أو معقدة وينتج عنها ما يلي:

رفض خدمة الدفع: من المهم جدا توفير الخدمة المصرفية على مدار 24سا/24سا وكل أيام الأسبوع، وحتى يتحقق ذلك يجب على المصارف توفير العناصر التالية:

- ✓ يجب على المسوؤل عن أنظمة ووسائل الدفع العمل على حمايتها من غير المخول لهم بالدخول إليها، بهدف منعهم عن التسبب في حجز الخدمة عن العملاء.
- ✓ توفير أنظمة ووسائل دفع بديلة أو إحتياطية بهدف مواجهة خطر توقفها نتيجة الخلل أو عطل.
- ✓ التأثير سلبا على خدمة الدفع: يلعب العابثين دور المستخدم الأصلي (تقمص الشخصية)، وهذا بإستخدام عدة طرق كالتلاعب في الربط بين إسم الموقع ورقمه أو الربط الوهمي بموقع غير رسمي، وبالتالي فطالب

[14]– نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الأولى، لبنان، 2007، ص 270.

[15]– سماح ميهوبي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية "حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014، ص 104.

الخدمة المصرفية الأصلي لايعرف بأنه متصل بشبكة وهمية وأنه يتعرض لعملية نصب أو إحتيال وهذا يتسبب في إتلافات كبيرة لدى مزودي الخدمات الفورية والمباشرة.

ت- سوء إستخدام العملاء نظام الدفع:

ينتج هذا الخطر نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، وكذا نتيجة سماحهم العناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعملية غسيل الأموال بإستخدام معلوماتهم الشخصية، بالإضافة إلى إستعمال أحد العملاء لرقم بطاقته في برنامج غير محمي قد يسمح للغير بالحصول على معلومات وافية عن حسابه.[16]

كذلك يؤدي تسرب فيروسات في البرامج والحواسب المتصلة بالأنترنت مباشرة إلى إتلاف البرامج والأنظمة، وتوزيعها على المستهلك النهائي بطريقة مشوهة وغير سليمة مما يلحق ضرر بالعميل من جهة وبالمصرف من جهة ثانية من خلال إمكانية تدمير وإتلاف المعلومات الأساسية للمصرف.

2- مخاطر السمعة:

هذا النوع من المخاطر ناتج لعدم مقدرة المصرف على إدارة أنظمة الدفع بكفاءة أو نتيجة حدوث إختراق أثر فيه، أو نتيجة لعدم قدرته على عرض خدمة الدفع وفق معايير الأمان، الدقة، والإستمرارية، والإستجابة الفورية لإجتياجات المتعاملين، وهذا يؤدي إلى إنتشار رأي سلبي على المصرف من قبل عملائه ويمتد حتى إلى المصارف الأخرى، ما ينتج عنه خسارة كبيرة في العملاء مما يؤدي إلى إنخفاض الحصة السوقية للمصرف وهذا ما ينعكس على مردوديته.

3- المخاطر القانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة إنتهاك القوانين والقواعد المقررة، خاصة تلك التي تحمي المصرف من خطر غسيل الأموال، كما أنها تقع نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن عمليات الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى أنها قد تحدث نتيجة عدم المعرفة القانونية لبعض الإتفاقات المبرمة بإستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية، وهي تتعلق غالبا بالتوقيع الإلكتروني أو عدم صحة بعض عدم صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ ومن بين هذه المخاطر إنتحال الشخصية التي تؤدي إلى الإساءة للعمل من خلال تفشي المعلومات الخاصة به أو من خلال الإستيلاء على رصيد العميل واجراء عمليات في حسابه أو خطر الدخول للبيانات وتغييرها كإلغاء إتفاقية خاصة بالعميل.[17]

---

[16]- موسى خليل متري، القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002، ص244.

[17]- هيثم محمود الشلبي، إدارة مخاطر الإحتيال في قطاع الإتصالات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 197.

كما أن السرعة التي تتسم بها عمليات نقل الأصول بإستخدام الحوالات الإلكترونية تجعل مهمة الرقابة الداخلية معقدة وتتيح إحتمالات كثيرة للإحتيال كإدخال عمليات غير مفوضة في الحاسب والبرامج والصيانة.[18]

[18]– الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية "عوامل الإنتشار وشروط النجاح"، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

خلاصة الفصل

من خلال درستنا لهدا المبحث نقول أن ظهور أجهزة الكمبيوتر والاتصالات الإلكترونية، ظهرت العديد من أنظمة الدفع الإلكترونية البديلة. يشير مصطلح الدفع الإلكتروني إلى الدفع الذي يتم إجراؤه من حساب بنكي إلى حساب آخر باستخدام الطرق الإلكترونية وبدون التدخل المباشر لموظفي البنك.

المبحث الثاني :

سياسة الدفع الالكتروني في شركة سونلغاز

تمهيد

من خلال ما توصلنا اليه في المبحث نقول ان الدراسة حالة سياسة دفع الالكتروني لدى مؤسسة سونلغاز من مراحلها قد عرفت تطور كبير في مجالاتها ، وفي بمديرية التوزيع بالجلفة، بالإضافة إلى هذا سنلقي نظرة على المهام والأهداف

المبحث الثاني :سياسة الدفع الالكتروني في شركة سونلغاز

تتنوع سياسات الدفع الإلكتروني في الجزائر من جهة مؤسسة سونلغاز ولاية الجلفة ، تتضمن سياسة الدفع الإلكتروني عادةً العناصر التالية:

المطلب الأول : تسديد فتورة الكهرباء عبر البطاقة الذهبية

في الجزائر، أطلق مكتب البريد مؤخرا خدمة الدفع الإلكتروني عبر **البطاقة الذهبية** .(**ECCP**) تتيح هذه المبادرة التي توفرها شركة سونلغاز للمواطنين دفع فواتير الكهرباء والغاز والماء عبر الانترنت مباشرة، وبالتالي تجنب الطوابير أمام الوكالات.

ويندرج هذا التقدم في إطار تحديث الخدمات العامة، مما يوفر حلا عمليا وسريعا لدفع الفواتير. سنستكشف في هذا المقال تفاصيل طريقة تسديد فاتورة الكهرباء بالبطاقة الذهبية، مع تسليط الضوء على روابط مهمة والتطبيق الجديد الذي أصدرته الشركة الوطنية لبريد الجزائر.

تسديد فاتورة الكهرباء بالبطاقة الذهبية

–كيف يتم تسديد فاتورة الكهرباء والغاز بالبطاقة الذهبية؟

إجراءات سداد الغاز والكهرباء بواسطة بطاقة بريد الجزائر الذهبية متمثلة في بضع مراحل بسيطة جدا، **فقط ركز مع الخطوات التالية:**

المرحلة 1:

- ✓ الخطوة الأولى لدفع فاتورة الكهرباء باستخدام البطاقة الذهبية هي الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بتسديد الفواتير والمعروف باسم)**بريدي نت**.Baridinet Poste)
- ✓ كما يمكنك الذهاب إلى موقع Epayement Elit : للدفع ببطاقة الائتمان (**CIB**)أو (**ECCP**).
- ✓ بمجرد دخولك إلى المنصة، حدد الخيار.(**Procéder au paiement**)

المرحلة 2:

- ✓ نقوم بكتابة رقم فاتورة الكهرباء في الخانة الاولى. الرقم متكون من **12رقم** يظهر على فاتورتك تحت اسم (**N° Facture**)باللغة الفرنسية.
- ✓ تحته مباشر اكتب رقم المرجع .(**Référence / pdl**)

- ✓ ثم أدخل فقط المبلغ الصافي الواجب أدائه (**Net à payer**)بدون (**رسوم الطابع**) ملاحظة: ستدفع **20دينار** جزائري زياد على المبلغ إذا ذهبت لإحدى الوكالات)**يعني ستدفع المبلغ الإجمالي المستحق** .(وهذا يعني أن الدفع مجاني عند استعمال البطاقة الذهبية لتسديد فواتير الكهرباء و الغاز عبر الأنترنت.
- ✓ بعد ذلك، أدخل رمز (**Clé EBB**)أو (**Clé EBP**)المتكون من 3 أرقام، تجد كل هذه المعلومات في الفاتورة التي بين يديك.
- ✓ ضع علامة على رمز التحقق البشري الكابتشا (**CAPTCHA**)أو كتابة الأحرف والأرقام المبينة على الصورة.
- ✓ ثم اضغط على زر" **متابعة** "أو (**Valider les information**) للانتقال للخطوة الموالية.

- **المرحلة 3:**

الخطوة الثالثة هي تعبئة الخانات بمعلومات بطاقتك الذهبية .

- ✓ أدخل رقم البطاقة الذهبية الخاصة بك المكون من **16**رقم)**يمكنك الدفع ببطاقة صديقك أو أحد أقاربك**.(اكتب الرمز المشفر (**CVV2**) الذي يتكون من **3**أرقام، هذا الكود موجود في الجهة الأخرى من البطاقة.
- ✓ في الخانة التي بعدها، ضع تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة الذهبية.
- ✓ ثم اكتب الاسم الكامل لحامل البطاقة.
- ✓ قم بتأكيد المعاملة عن طريق إدخال الرمز الذي سيصلك على الهاتف عبر الرسائل النصية القصيرة.
- ✓ ثم الضغط على زر الإرسال .(**Envoyer**) بطاقتك يجب أن تحتوي على رصيد كافي لإتمام العملية.

المرحلة 4:

- سيتم بعد ذلك ظهور صفحة تأكد لك نجاح عملية التسديد، وسيكون لديك اختيار طباعة وتحميل الإيصال بصيغة (**PDF**) على هاتفك أو حاسوبك للرجوع إليه مستقبلاً، أو إرساله على الإيمايل الخاص بك.
- باتباع هذه المراحل البسيطة والآمنة، تستطيع تسديد فواتير استهلاك الكهرباء باستعمال البطاقة الذهبية عبر الإنترنت ومن المنزل، مما يوفر الوقت والجهد المرتبط بطرق الدفع التقليدية في الجزاير. وتقدم هذه العملية المبتكرة حلاً عملياً للمستخدمين الراغبين في تبسيط معاملاتهم المالية .

تسديد فاتورة الكهرباء عبر تطبيق ECCP

لقد أحدث ظهور تكنولوجيا الهاتف المحمول ثورة في الطريقة التي ننفذ بها المعاملات المالية، يقدم تطبيق **ECCP – La Poste Algeria**(**بريد الجزائر**) حلاً مبتكرًا لدفع فواتير الماء والكهرباء مباشرة من هاتفك. اكتشف هذه الطريقة الجديدة والمريحة لإدارة مدفوعات المرافق الخاصة بك.

تنزيل برنامجECCP

الخطوة الأولى للاستفادة من طريقة الدفع الحديثة هذه هي تنزيل تطبيق ECCP على هاتفك. متوفر على منصات **iOS**و**Android**، وقد تم تصميم هذا التطبيق سهل الاستخدام خصيصًا لتبسيط عملية تسديد فاتورة الكهرباء بالبطاقة الذهبية.

إنشاء حساب مستخدم بمجرد تثبيت البرنامج، أنشئ حساب مستخدم من خلال توفير المعلومات اللازمة. قد يتضمن ذلك إدخال رقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني وإنشاء كلمة مرور آمنة لحماية حسابك.

اختَر فاتورة الكهرباء انتقل إلى قسم تسديد الفواتير و التعبئة، واضغط على أيقونة الكهرباء. سيتم نقلك إلى واجهة سهلة الاستخدام حيث يمكنك تحديد مزود الكهرباء وملء تفاصيل فاتورتك.

ادخال معلومات الدفع أدخل البيانات اللازمة مثل الرقم المرجعي للفاتورة والمبلغ المطلوب دفعه وأية تفاصيل أخرى مطلوبة .يقوم تطبيق ECCP بتأمين هذه المعلومات لضمان إجراء معاملة خالية من المتاعب.

طريقة الدفع حدد طريقة الدفع التي تختارها. يقدم **برنامج ECCP** عادةً العديد من الخيارات، بما في ذلك الدفع بالبطاقة البنكية والدفع عبر الهاتف المحمول وطرق الدفع الالكترونية الأخرى.

تطبيقات مهمة:

- ✓ تطبيق حساب استهلاك الكهرباء.
- ✓ تطبيق خدمات الكهرباء الذكية.
- ✓ برنامج حساب استهلاك الكهرباء.

المطلب الثالث: أنواع وخصائص وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية حيث تعددت هذه الأخيرة وأخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة التعاملات عبر شبكة الأنترنت، وبالتالي أصبحت هذه الوسائل تنفرد عن الوسائل التقليدية بعدة خصائص مما رافق لها النجاح والرواج.

أولا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

يمكن تحديد أهم هذه الوسائل:

1-البطاقة البلاستيكية (البنكية):

هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها إستخدامها في شراء معظم إحتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة، حيث تقسم إلى أنواع وهي:[19]

أ- البطاقة الدائنة:

هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر توسعا وإنتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون الرديئة أو المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات.

يتميز هذا النوع بأنه لايعطي العميل أي إئتمان، إذ أنه يمكنه من الوفاء بقيمة السلع والمشتريات والخدمات بدلا من الوفاء النقدي، حيث يقدم العميل البطاقة إلى التاجر أو مقدم الخدمة ويوجد لدى التاجر جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة وتمرر البطاقة في هذا الجهاز، فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة، ويتم الإتصال بمركز البطاقات اليا ثم يتم الإتصال بالفرع المفتوح لديه الحساب ويتم الإطلاع على رصيد العميل، فإن كان يسمح بالخصم يتم آليا وتضاف القيمة لحساب التاجر وبذلك تتم عملية الشراء.

ب-بطاقة الإئتمان:

تمثل إئتمانا حقيقيا لحامل البطاقة، حيث يتمتع حاملها بإئتمان فعلي من البنك المصدر لها ولا يلزم بالوفاء الفوري للسداد وعادة تتضمن العلاقة بين البنك والعميل تنظيما للتسهيلات الإئتمانية المقدمة للعميل وشروط هذه التسهيلات سواء من حيث فترة السماح التي يبدأ الخصم بعدها من حساب العميل، كما يتضمن الإنفاق الحد الأقصى للمبالغ المسموح إستخدامها أو مواعيد الوفاء بها.

---

[19]- د سميحة القليوبي، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002، ص66.

ت–بطاقة ضمان الشيكات:

هذه البطاقة تصدر خصيصا لمهمة ضمان الوفاء بشيك ويطلق عليها بطاقات ضمان الشيكات لأنه يضمن فيها البنك مصدر البطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة فهي نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة، ويضع العميل رقم بطاقته على ظهر الشيك حتى يستطيع المستفيد الإستفادة من هذا الضمان، وسبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات، فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقة الضمان.

2– الشيكات الإلكترونية:

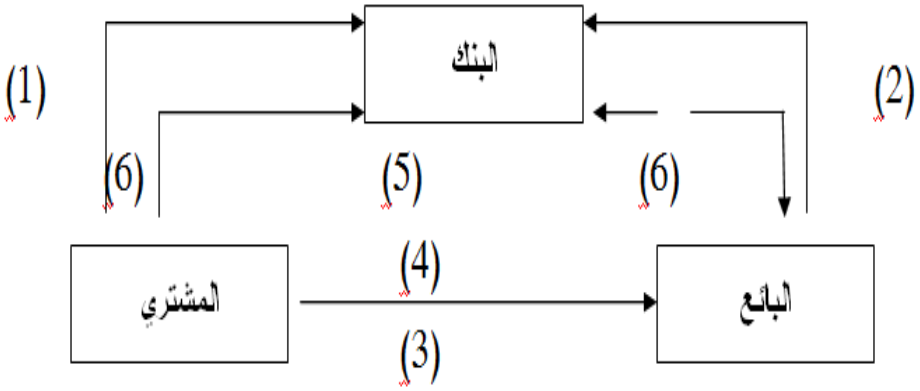
هي عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي، حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الآخر وإرساله بالبريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية.

وتعتبر هذه الشيكات من وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة المتماشية مع التطورات الراهنة بإعتبار أنها سهلت العمليات المصرفية وساعدت على تدنية الوقت والتكاليف سواء لحاملها أو مصدرها.[20]

والشكل الموالي يظهر كيفية إستخدام الشيك الإلكتروني وطرق إجراءاته:

الشكل رقم 01: عملية استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته

عملية استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته



(1) إشتراك لدى بنك معين

[20]– حنان سلاوتي، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحديث الخدمات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص بنوك ومالية، جامعة البليدة 2، 2015، ص174.

(2) إشتراك لدى نفس البنك

(3) إختيار السلعة وتحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع

(4) شيك إلكتروني موقع من طرف المشتري

(5) إرسال الشيك الإلكتروني بعد توقيعه من البائع

(6) إتمام الصفقة.

المصدر: محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص 89.

3-النقود الإلكترونية:

النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي إعتدنا تداولها، حيث ترتكز فكرة النقد الإلكتروني على قيام الزبون (المشتري) بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها، فيتم تحميل هذه العملات على الحساب الخاص أو علامة خاصة من البنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العمولات محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها.[21]

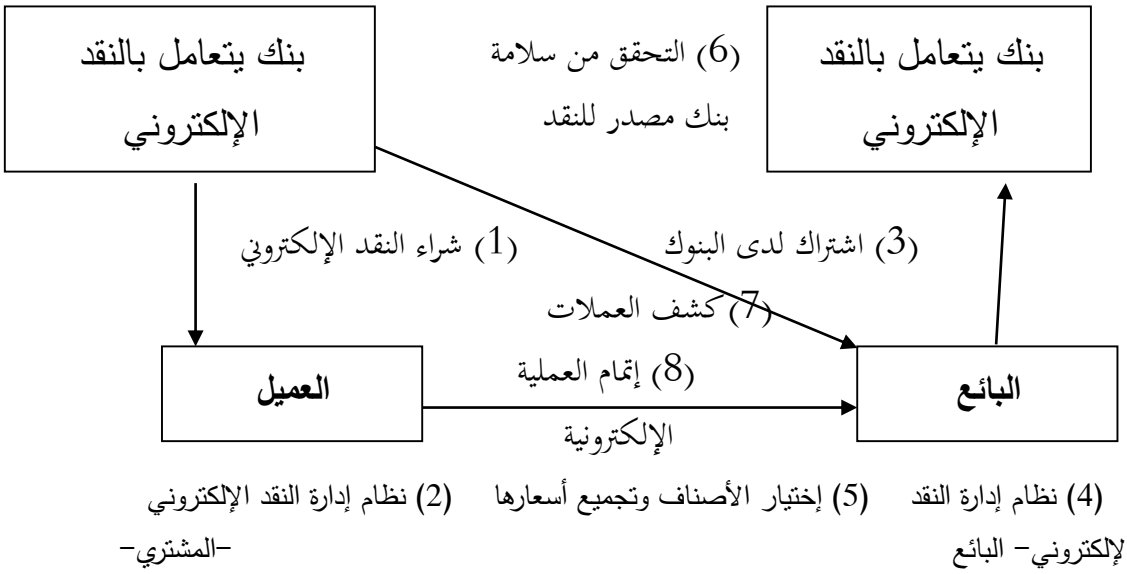
كما يشمل مصطلح النقود الإلكترونية مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية.[22]

ويمكن توضيح دورة إستخدام النقد الإلكتروني كما يلي:

[21]- نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية الآفاق والتحديات"، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، أيام 15-16-17 مارس، 2004.

[22]- أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002، ص121.

الشكل رقم 02: دورة إستخدام النقد الإلكتروني وإجراءاته



المصدر: ابراهيم عبد الخالق الدوري، التجارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على المكتبات، مطبوعات الملك فهد الوطنية، السلسلة 02، العدد 76، الرياض، دون سنة نشر، ص58.

من خلال شكل دورة إستخدام النقد الإلكتروني يتضح أنه يمر على مراحل وهي كمايلي:[23]

1. عملية إستبدال المشتري النقود التقليدية بالنقود الإلكترونية وذلك عن طريق أحد البنوك المصدرة للنقود الإلكترونية.
2. حصول المشتري على برنامج خاص لإدارة النقد الإلكتروني يعمل على حماية وحدات النقد الإلكتروني من المحو والنسخ، كما يقوم بحساب الرصيد في ضوء إقتناء النقد الإلكتروني من البنك أو صرفه في عملية الشراء.
3. إشتراك البائع في هذا النظام من خلال أحد البنوك التي تتعامل بالنقد الإلكتروني وهو أحد البنوك الموجودة على شبكة الأنترنت.
4. حصول البائع على برنامج مجاني لإدارة النقد الإلكتروني وحمايته ويقوم بتسجيل المتحصلات واضافتها للرصيد، ويقوم بالسيطرة على تحويل النقود الإلكترونية إلى نقود حقيقية من خلال البنك المشترك لدى البائع.

[23]– ثناء علي القباني، نادر شعبان إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص117.

أما الخطوات الخاصة بعملية الشراء فتتمثل فيما يلي:

1. يحدد المشتري السلع والخدمات الراغب بشرائها ويحدد قيمتها ويتخذ قرار الدفع من خلال النقد الإلكتروني، حيث يقوم برنامج إدارة النقد الإلكتروني لدى المشتري بالآتي:

- إختيار الرصيد إذا كان يسمح أم لا.
- إذا كان الرصيد يسمح، يقوم بتحديد التعاملات الإلكترونية عن طريق تحديد الأرقام الخاصة بكل.
-وحدة وقيمتها في كشف حساب خاص لإرساله إلى البائع عن طريق البنك المصدر للعملة.

2. يتلقى البنك المصدر كشف حساب من المشتري حيث يتأكد من صحة النقود الإلكترونية، وذلك من خلال صحة الأرقام الخاصة بها أو بطرق أخرى وبعد التأكد يرسل كشف وحدات النقد الإلكتروني للبائع بعد توقيع البنك بصحة النقود الإلكترونية.
3. يتلقى برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع كشف العملات الإلكترونية الموقعة من البنك ويقوم بإضافة وحدات نقد جديدة بأرقامها وعلامات التأمين الخاص بها إلى خزينة البائع الرقمية.
4. يقوم برنامج إدارة وحدات النقد الإلكتروني للبائع بإبلاغ المشتري بإتمام السداد فيقوم برنامج إدارة النقد للمشتري بمحو قيمة العملية من رصيد المشتري.

4- المحافظ الإلكترونية:

تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية وتخزن على قرص ثابت في موقع العمل، وهذا يحد من إستخدام النقود في التعاملات التي تتم على شبكة الأنترنت ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان.[24]

ويمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية أنها وسيلة دفع إفتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.[25]

5- التحويل المالي الإلكتروني:

[24]- نور الدين أحمد قايد، إسلام هلايلي، ماهية وسائل الدفع التقليدية والحديثة والعوامل المؤدية إلى تطورها وأهم أنواعها وطرق تأمينها، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس 2017.

[25]- شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص12.

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن إستخدام الأوراق، فمن خلال هذا التحويل يتم نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين.[26]

6-خدمات المقاصة الإلكترونية:

تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفدين منها، كما تطورت خدمات المقاصة بحيث أصبحت التسويات الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، ويحقق هذا النظام عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبدون إلغاء أو تأخير مع توفر عنصر دفع هذه الأخيرة بقيمة اليوم نفسه ولهذا تسعى الكثير من البنوك إلى تطبيقه والإستفادة منه.[27]

7-آلات الصرف الذاتي:

يعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود إتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف، بحيث يمكن إستقبال بيانات العميل بمجرد قيامه بإدخال البطاقة في الآلة لتقوم بعد ذلك بإعطاء إستجابات فورية تتمثل في الخدمات المصرفية المطلوبة كالسحب النقدي، كشف الحساب، بيان

الأرصدة، ولإتمام هذه الأعمال يزود العميل برقم سري للدخول به على الآلة، ثم تستجيب الآلة للطلب إذا إستخدمت حسب التعليمات بشكل صحيح وفي حالة تكرار الخطأ في إدخال الرقم السري أكثر من مرة أو طلب حركة غير مصرح بها لحامل البطاقة فإنه عادة ما تقوم الآلة بإبتلاع البطاقة.[28]

---

[26]- سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 6، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2016، ص5.

[27]- منال سماحي، التسويق الإلكتروني وشروط تفعيله في الجزائر دراسة حالة إتصالات الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد بن أحمد وهران، الجزائر، 2015، ص111.

[28]- علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها "دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"، مجلة سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010، ص519.

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة بمجموعة من الخصائص التي نوجزها فيما يلي:

1-الطبيعة الدولية:

أي أن وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة هي وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم إستخدامها لتسوية الحساب في التعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

2- إستخدام النقود الإلكترونية:

هي عبارة عن وحدات نقدية محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.[29]

3-تسوية التعاملات الإلكترونية عن بعد:

حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الإتصال اللاسلكية ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد.[30]

4-سهولة إستخدامها مقارنة بوسائل الدفع التقليدية:

وهي من الأسباب التي أدت إلى قبولها من طرف مستخدمي الأنترنت، فبإمكان مستخدم الأنترنت من أي مكان وفي أي وقت شراء أي خدمة أو سلعة معروضة على الشبكة بواسطة نظام الدفع الإلكتروني دون تكبد عناء التنقل.[31]

5- تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:

---

[29]- سعيد بريكة، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني "دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي"، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 2، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2014، ص58.

[30]- أسماء كراون، وسائل الدفع الإلكترونية وآليات حمايتها الجزائر نموذجا"، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 30، العدد الأول، الجزائر، ديسمبر 2016، ص199.

[31]- محمد بن ذهبية، صلاح الدين قدري، أثر غياب الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت على ديناميكية الإقتصاد الوطني الجزائري "دراسة حالة قطاع السياحة"، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 01، العدد01، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، مارس2017، ص12.

تسمح وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة بتوافر أجهزة تتولى إدارة العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل التعامل بين الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.[32]

6- إتمامها من خلال نوعين من الشبكات:[33]

الأولى: شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

الثانية: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

المطلب الثالث : اقتراحات حول الدفع الإلكتروني في شركة سونلغاز:

تحسينات على المنصة الحالية:

تبسيط عملية التسجيل :

- ✓ تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنشاء حساب.
- ✓ دمج عملية التسجيل مع عملية الدفع الأولى.
- ✓ توفير خيارات تسجيل الدخول عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

تحسين واجهة المستخدم :

- ✓ جعلها أكثر سهولة وبديهية.
- ✓ استخدام تصميم متوافق مع أجهزة الهاتف المحمول.
- ✓ توفير خيارات متعددة للغة.
- ✓ توسيع خيارات الدفع :
- ✓ إضافة المزيد من بطاقات الائتمان والخصم المدعومة.
- ✓ دمج خيارات الدفع الإلكتروني الأخرى مثل PayPal و Google Pay.
- ✓ إتاحة الدفع عبر الهاتف المحمول.

[32]- سعيد بريكة، واقع العمليات المصرفية الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2011، ص 152.

[33]- د محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، ص122.

تعزيز الأمان :

- ✓ استخدام تقنيات تشفير قوية لحماية بيانات العملاء.
- ✓ تطبيق ميزات الأمان الإضافية مثل التحقق من هوية المستخدم ثنائي العوامل.
- ✓ توعية العملاء بممارسات الأمان عبر الإنترنت.

ميزات جديدة:

نظام الإشعارات :

- ✓ إرسال إشعارات للعملاء بموعد استحقاق الفواتير.
- ✓ تنبيههم عند توفر فواتير جديدة.
- ✓ إرسال رسائل تأكيد الدفع.

نظام الدفع التلقائي :

- ✓ السماح للعملاء بإعداد مدفوعات تلقائية.
- ✓ خصم مبلغ الفاتورة تلقائيًا من حساباتهم المصرفية أو بطاقات الائتمان.

نظام متابعة الاستهلاك :

- ✓ توفير للعملاء إمكانية عرض سجل استهلاكهم من الطاقة.
- ✓ مساعدتهم على مراقبة استهلاكهم وتحديد مجالات توفير الطاقة.

تطبيق الهاتف المحمول :

- ✓ تطوير تطبيق للهواتف الذكية يسمح للعملاء بالدفع الفواتير، ومتابعة استهلاكهم، وإدارة حساباتهم.

مبادرات ترويجية:

حملات توعية :

- ✓ توعية العملاء بمزايا الدفع الإلكتروني.
- ✓ تشجيعهم على استخدام المنصة الإلكترونية للدفع.

عروض وخصومات :

- ✓ تقديم عروض وخصومات حصرية للعملاء الذين يدفعون إلكترونيًا.

المكافآت :

- ✓ مكافأة العملاء على استخدامهم المتكرر للدفع الإلكتروني.

خلاصة الفصل

يعتبر خيار **تسديد فاتورة الكهرباء بالبطاقة الذهبية** حلا مريحًا وآمنًا للمستخدمين الذين يريدون تجنب الإزدحام في الوكالات التجارية وتوفير الوقت، نأمل أن تكون الطريقة التي قدمناها لكم ناجحة، إذا كان لديكم أي تساؤل فلا ترددوا في ترك تعليق وسنحاول جاهدين أن نلبي جميع تساؤتكم.

خاتمة

خاتمة

لقد عرف العالم تطورا كبيرا في مجال المعلوماتية، مما انعكس على المعاملات بصفة عامة والتجارة بصفة خاصة، فتم على هذا الأساس تطوير وسائل الدفع الموجودة، واستحداث وسائل دفع جديدة، تبنتها معظم الدول، فأفرزت لها قوانين وتشريعات تنظمها وتحميها لما لها من أهمية، والجزائر سايرت هذا التطور وتبنت هي الأخرى هذا الوسائل محاولة إفراغها في إطار قانوني يحكمها وينظمها، إلا أن الواقع لا يعكس هذه التطلعات، ويظهر محدودية في التحكم وتسيير هذه التكنولوجية، فالجزائر ورغم إمكانياتها لا تتوفر إلا على أنواع محدودة من وسائل الدفع الالكترونية،

يظهر من كل ذلك أنه يجب على المشرع الجزائري أن يضع إطارا قانونيا خاصا وملائم للوسائل الدفع الالكترونية خصوصا وأن البلد يشهد انفتاحا قانونية جديدة وبحاجة ماسة إلى تطوير النظام القانوني والاقتصادي في البلد ويجب أن يحتوي هذا النظام على موازنة في المصالح والمفاهيم، كالعمل على استقرار وأمن النظام الجديد من حيث وضع القواعد القانونية المحكمة والواضحة والحفاظ على أموال ومصالح الجمهور من التلاعب أو السرقة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

1. أمر رقم 05-06 المؤرخ في 18 رجب عام 1426 الموافق23 أوت سنة 2005، المتعلق بمكافحة التهريب، ر عدد 59، 2005.
2. القانون رقم 02/05 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 06 فيفري 2005 المعدل والمتمم للأمر 5975 المتضمن القانون التجاري، ج ر، عدد 11، 2005.
3. محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية "المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، ط2، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2013،
4. عبد الفتاح حجازي بيومي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003،
5. محمد الصغير سعداوي، الضوابط القانونية للوفاء الإلكتروني، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الإقتصادية والقانونية، بشار، الجزائر، 2005، يومي 24-25 أفريل 2006.
6. مصطفي طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني "دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الجزائري"، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 09، جامعة البويرة، الجزائر، 2013،
7. الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، عصرنة وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.
8. سهام عبد الرحماني، مفهوم وسائل الدفع الحديثة وأنواعها، الملتقى الوطني الثامن حول آليات وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس،2017.
9. أحمد السيد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2008،
i. إبراهيم بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي "دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، 2008،
10. صالح مفتاح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، الملتقى العلمي الخامس حول نحو مناخ إستثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلاديلفيا، عمان، الأردن، يومي 4-5 جويلية 2007.

11. حمزة بن لشهب، عليين حيطوم، وسائل الدفع الحديثة "الرؤية الشاملة"، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي والمالي الجزائري، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، يومي 1314 مارس 2017.

12. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الأولى، لبنان، 2007،

13. سماح ميهوبي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية "حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014،

14. موسى خليل متري، القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002،

15. هيثم محمود الشلبي، إدارة مخاطر الإحتيال في قطاع الإتصالات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009،

16. الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية "عوامل الإنتشار وشروط النجاح"، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

17. د سميحة القليوبي، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002،

18. حنان سلاوتي، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحديث الخدمات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص بنوك ومالية، جامعة البليدة 2، 2015،

19. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية الآفاق والتحديات"، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، أيام 15-16-17 مارس، 2004.

20. أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002،

21. ثناء علي القباني، نادر شعبان إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 2005،

22. نور الدين أحمد قايد، إسلام هلايلي، ماهية وسائل الدفع التقليدية والحديثة والعوامل المؤدية إلى تطورها وأهم أنواعها وطرق تأمينها، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس 2017.

23. شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003،

24. سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 6، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2016،

25. منال سماحي، التسويق الإلكتروني وشروط تفعيله في الجزائر دراسة حالة إتصالات الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد بن أحمد وهران، الجزائر، 2015،

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

27. سعيد بريكة، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني "دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي"، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 2، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2014،

28. أسماء كراون، وسائل الدفع الإلكترونية وآليات حمايتها الجزائر نموذجا"، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 30، العدد الأول، الجزائر، ديسمبر 2016،

29. محمد بن ذهبية، صلاح الدين قدري، أثر غياب الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت على ديناميكية الإقتصاد الوطني الجزائري "دراسة حالة قطاع السياحة"، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 01، العدد01، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، مارس2017،

30. سعيد بريكة، واقع العمليات المصرفية الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2011،.

31. د محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر،