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

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

## مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

# دور التكنولوجيا المالية في معالجة مشكلة السيولة بمؤسسة بريد الجزائر
# دراسة حالة: مؤسسة البريد وكالة ميلة



| اعداد الطلبة | | المشرف |
|---|---|---|
| 1 | بوصبيع سلاف | هولي فرحات |
| 2 | لعلاوي نسرين | |



## لجنة المناقشة:

| اسم ولقب الأستاذ(ة) | الجامعة | الصفة |
|---|---|---|
| عديد أمينة | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة | رئيسا |
| هولي فرحات | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة | مشرفا ومقررا |
| مشري فريد | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة | ممتحنا |

السنة الجامعية 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

# شكر وتقدير

**قال صلى الله عليه وسلم﴿من لم يشكر الناس لم يشكره الله﴾.**

في البداية نشكر الله العلي القدير الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل،كما يشرفنا أن نتوجه بجزيل الشكر إلى من ساق أفكارنا وساهم في تثبيت خطانا على دروب المعرفة الأستاذ الفاضل**"هولي فرحات** "الدي قبل الإشراف على هذا العمل والدي لم يبخل علينا طوال مشوار إعداد البحث بالنصح والإرشاد والتوجيه والشكر موصول إلى أسرة معهد علوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير من أساتذة وطلبة وعمال ،والشكر لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد راجين من الله عزوجل أن يجازيهم خير جزاء إنه مجيب الدعاء.

**دفعة 2022-2023**

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع سائلة الله العلي القدير أن ينفعنا ويمدنا بتوفيقه .

إلى رمز الحب ومنبعه وصوته وصداه وروحه ومعناه..إلى من شرفني بحمل إسمه "أبي العزيز" إلى من ربّاني وأحسن تربيتي وكان المصباح الذي ينير طريقي وعلمني أن العلم سلاح والحياة كفاح وبذل الغالي والنفيس لوصولي لهذه الدرجة العلمية العالية الحمد لله .

إليكي يا أمي ..إلى الروح التي علمتني معنى الفقد، إلى من كانت بسمتها غايتي وماتحت أقدامها جنتي

إلى من حملتني في بطنها وسقتني من صدرها وأسكنتني قلبها فغمرتني بحبها..ورحلت قبل أن ترى ثمرة غرسها ..رحمكي الله وجعل جنة الفردوس مستقرك ومثوالك .

إلى "أخي حمزة " نعيم الحياة وأمانها وضلعي الثابت الذي لا يميل

إلى من جمعتني بهم المحبة و الصداقة والمودة "صديقات العمر"ورفيقات الدرب .

إلى زميلتي بالعمل "سلاف".

إلى كل هؤلاء أهديكم فرحتي وتخرجي وثمرة تعبي و إجتهادي وشكرا كثيرا لكل من ساندني طوال مسيرتي الدراسية ، و لكل روح شاركتني بدعائها ، و لكل أهلي و أحبتي و أقربائي .

" نسرين "

# الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله على البلوغ والتمام والحمد لله من قبل ومن بعد

أهدي ثمرة جهدي إلى الذي وهبني كل مايملك حتى أحقق له آماله إلى من كان يدفعني قدما نحو

الأمام لنيل المبتغى إلى مدرستي الأولى في الحياة "أبي الغالي محمد ".

لمن كنت لها الأمل الذي يراودها فحلمت أن تراني

في مثل هذا اليوم إلى قرة عيني" أمي العزيزة" رحمها الله.

الى من ساندوني اخواني و أخواتي و خالتي الصغيرة "

إلى أصدقائي وزملائي اكرام و ماجدة و نسرين تحية ملئها كل معاني الأخوة والصداقة رسالة شكر

وعرفان أرسلها لكم لوقوفكم بجانبي دوما فإن غبتم عن ناظري فأنتم في القلب .

" سلاف"

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تكنولوجيا المالية ووسائلها الممثلة في وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في معالجة أزمة السيولة ودلك في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة، ومن النتائج التي توصلنا إليها زيادة اهتمام مؤسسة بريد الجزائر بالابتكارات المالية والاستثمار في البنية التحتية لوسائل الدفع الإلكتروني الشيء الذي أدى إلى تحسين التعاملات النقدية الإلكترونية والحد من مشكلة السيولة.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، وسائل الدفع الالكترونية، أزمة السيولة، مؤسسة بريد الجزائر.

## Abstract:

This study aimed at highlighting financial technology and its means represented in electronic means of payment and its role in addressing the liquidity crisis at the Algiers Post Agency Mila. Our findings include increasing Algiers Post Corporation's interest in financial innovation and investment in e-payment infrastructure, which has improved e-commerce transactions and reduced the liquidity problem.

**Keywords:** financial technology, electronic payment means, liquidity crisis, Algiers Post Corporation.

## فهرس المحتويات


| الموضوعات | الصفحة |
|---|---|
| الشكر | |
| إهداء | |
| ملخص | |
| فهرس المحتويات | |
| فهرس الأشكال والجداول | |
| مقدمة | أ |
| **الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وسيولة** | 06-37 |
| تمهيد | 06 |
| المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية | 07 |
| المطلب الأول: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية | 07 |
| المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المالية | 12 |
| المطلب الثالث: أسباب نمو التكنولوجيا المالية | 14 |
| المبحث الثاني: الجوانب الرئيسية للتكنولوجيا المالية | 16 |
| المطلب الأول: النظام البيئي للتكنولوجيا المالية | 16 |
| المطلب الثاني: تحديات استخدام التكنولوجيا المالية | 17 |
| المطلب الثالث: آليات ووسائل التكنولوجيا المالية | 20 |
| المبحث الثالث: السيولة ومشاكلها | 27 |
| المطلب الأول: مفهوم إدارة السيولة ومهامها | 27 |
| المطلب الثاني: أنواع ومظاهر السيولة | **29** |
| المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في الحد من أزمة السيولة | 33 |
| خلاصة الفصل | 37 |
| **الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة البريد وكالة ميلة** | 39-66 |
| تمهيد | 39 |
| المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر | 40 |
| المطلب الأول: نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر | 40 |

| | |
|---|---|
| المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة البريد | 42 |
| المطلب الثالث: تقديم وكالة ميلة وهيكلها التنظيمي | 43 |
| المبحث الثاني: الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية المتوفرة على مستوى وكالة ميلة | 47 |
| المطلب الأول: الخدمات التقليدية | 47 |
| المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية | 48 |
| المطلب الثالث: آفاق تطوير الخدمات الإلكترونية في بريد الجزائر | 56 |
| المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة | 58 |
| المطلب الأول:التعاملات الإلكترونية في بريد الجزائر | 58 |
| المطب الثاني: إجراءات الحد من أزمة السيولة | 62 |
| المطلب الثالث : مناقشة النتائج | 64 |
| خلاصة الفصل | 66 |
| الخاتمة | 68 |
| قائمة المصادر و المراجع | 71 |
| الملاحق | |

## قائمة الأشكال


| الرقم | .العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1-1 | التكنولوجيا المالية بوصفها موضوعا متعدد الميادين | 9 |
| 2-1 | التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية. | 13 |
| 3-1 | الأسباب الرئيسية اللجوء إلى التكنولوجيا المالية. | 14 |
| 4-1 | النظام البيئي للتكنولوجيا المالية | 16 |
| 1-2 | الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزية | 41 |
| 2-2 | الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى ولاية ميلة | 44 |
| 3-2 | تطور البنية تحتية للدفع الالكتروني لبريد الجزائر خلال سنتي 2021 و2022. | 58 |
| 4-2 | تطور الموزعات الآلية في بريد وكالة ميلة خلال سنتي 2021 و2022. | 59 |
| 5-2 | تطور عمليات السحب النظري وقيمته المالية خلال سنتي 2021 و2022. | 60 |
| 6-2 | تطور عمليات الدفع النظري وقيمته المالية خلال سنتي 2021 و2022 | 60 |
| 7-2 | تطور العمليات باستعمال البطاقة الذهبية وقيمته المبالغ خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2022 | 61 |
| 8-2 | تطور العمليات باستعمال نظام التعويضات الآلي وقيمة المبالغ خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2022 | 62 |


## قائمة الجداول


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1-2 | خاص بمعطيات بيانات بريد الجزائر وكالة ميلة لسنتي 2022/2021 | 55 |
| 2-2 | عمليات الدفع لحساب الغير لسنتي 2022/2021 | 56 |
| 3-2 | تطور البنية تحتية للدفع الالكتروني | 58 |
| 4-2 | تطور عمليات السحب النظري والدفع النظري خلال سنتي 2021 و2022 | 59 |
| 5-2 | سحب المبالغ باستعمال البطاقة الذهبية و باستعمال النظام الالي للتعويضات | 61 |

# المـقدمـــة

**المقدمة**

❖ **تمهيد:**

تتميز الخدمات المالية وكغيرها من الخدمات بتطور المتسارع في ظل بيئة رقمية شملت جميع جوانب الحياة البشرية. هذه الرقمنة جعلت حياة المؤسسات المالية عبارة عن نقل للتنافس من أجل تبني ابتكارات تساعد على تحسين أنشطتها ودعم تنافساتها ومواجهة المشاكل والأزمات التي تواجهها

هذا وتعتبر اليوم وسائل الدفع الإلكتروني العنوان الرئيسي للتجارة الإلكترونية لهذا نجدها في قلب التكنولوجيا المالية، حيث تعتبر من الأدوات الفعالة والسريعة في إبرام الصفقات وتسهيل المبادلات التجارية على المستوى الوطني والدولي.

وأمام هذا التحدي المتسارع لجأت المؤسسات المالية في الجزائر وعلى غرار باقي البلدان العالم إلى عصرنة أساليب الدفع الإلكترونية قصد مواكبة التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي. خاصة مع توالي الأزمات الاقتصادية وما يصاحبها من ارتفاع التكاليف، أو صحية مثل أزمة كرونا والتي كانت لوسائل الدفع عن بعد الفضل في مواجهة تحديات الأزمة

وانطلاقا مما سبق سوف نحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على دور التكنولوجيا المالية في معالجة مشكلة السيولة في مؤسسة بريد الجزائر

❖ **إشكالية الدراسة**

**إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا المالية في القضاء على مشكلة السيولة في بريد الجزائر؟**

- ماهي وسائل الدفع الإلكتروني؟
- ماهي أهم وسائل التكنولوجيا المالية الحديثة المستعملة في بريد الجزائر؟
- ماهي مزايا التكنولوجيا المالية الحديثة؟
- كيف تساعد التكنولوجيا المالية الحديثة ووسائلها في الحد من أزمة السيولة؟

❖ **الفرضيات**

للإجابة عن التساؤلات المطروحة نضع الفرضيات التالية:

- تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من أزمة السيولة
- وسائل الدفع الإلكتروني هي كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها التكنولوجيا المتقدمة للوفاء
- من أهم الوسائل التكنلوجيا المالية الحديثة المستعملة في بريد الجزائر البطاقة الذهبية والصراف الآلي.
- من مزايا التكنولوجيا المالية الحديثة سهولة والأمان
- تساعد التكنولوجيا الحديثة في الحد من أزمة السيولة في البريد عن طريق اتخاد جملة من الإجراءات حديثة تعتمد على وسائل الدفع الإلكتروني

**أهداف الدراسة:**

إن الهدف من دراستنا هاته هو:

- ✓ معرفة مدى إسهام التكنولوجيا المالية في الحد من أزمة السيولة ومدى إسهام وسائل الدفع الإلكتروني لتخفيف من أزمة السيولة
- ✓ معرفة الوسائل التقليدية والوسائل الحديثة المعتمد عليها في بريد الجزائر
- ✓ الوقوف على معرفة أحدث التطورات التي مست التكنولوجيا المالية في بريد الجزائر
- ✓ التعرف على مدى أثر ابتكار التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة في بريد الجزائر

**أهمية البحث:**

تكمن أهمية بحثنا في كونه تطرق إلى:

- ✓ تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع دور التكنولوجيا المالية في معالجة مشكلة السيولة.
- ✓ التكنولوجيا المالية مطلبا ضروريا ينبغي على الجزائر تبنيه اليوم في قطاعها المالي في ظل التغيرات التي طرأت على المعاملات المالية.
- ✓ معرفة التطور الحاصل في التكنولوجيا المالية لدى بريد الجزائر
- ✓ الابتكارات المالية ساهمت في رفع أداء البريد من خلال تجويد الخدمة المقدمة لزبائن
- ✓ كون وسائل الدفع التقليدية على وشك الاختفاء من المشهد الاقتصادي بالدول المتقدمة نظرا للنقلة النوعية التي أحدثتها وسائل الدفع الإلكتروني. ناهيك عن مدى إسهامها في حل أزمة السيولة بالبلد، ووضع إطار قانوني لها.

**دوافع اختيار الموضوع:**

تم اختيار هذا الموضوع عن عدة الأسباب منها:

- ✓ الميول الشخصي لمواضيع مجال التكنولوجيا المالية؛
- ✓ الرغبة في الإلمام بالموضوع ميدانيا؛
- ✓ حداثة موضوع التكنولوجيا المالية بجوة الخدمة المقدمة من طرف بريد الجزائر؛
- ✓ الأزمة التي يعيشها البلد من الشح في السيولة ومحاولة الإسهام في الحل لهذه الأزمة.

**حدود الدراسة:**

كانت دراستنا في بريد الجزائر وخاصة وكالة ميلة حيث حاولنا دراسة مشكلة السيولة التي يواجهها مختلف زبائن هذه المؤسسة، على غرار باقي ولايات الوطن لهذا نقول إن الحدود المكانية لدراستنا هي مدينة ميلة، أما الحدود الزمانية فقمنا بالدراسة خلال نصف الأول من السنة الجارية 2023.

**منهجية البحث:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة الفرضيات اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الإلمام بالجانب النظري والتطبيقي للموضوع، حيث يظهر المنهج التحليلي من خلال التطرق الى الجانب النظري لتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني وواقعها وأفاقها بالجزائر، وبالتطرق للسيولة وأزماتها وطرق معالجتها. أما منهج دراسة حالة فإننا لاحظنا أنه من الأنسب اعتماد المنهج التحليلي في تحليل الإحصائيات التي قمنا بيها في بريد ميلة.

**صعوبة الدراسة:**

واجهتنا أثناء إعداد هذه الدراسة صعوبة المراجع وندرة المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وأيضا المتعلقة بالسيولة وأزماتها، وقلة الدراسات السابقة التي تجمع بين الموضوعين.

**الدراسات السابقة:**

1. **دراسة حمدي زينب وأوقاسم الزهرة، (2018)**، بعنوان "**مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية**" وتهدف هذه الدراسة إلى التعريف بأساسيات التكنولوجيا المالية، ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة اعتبار التكنولوجية المالية ثورة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية لتسهيل الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء ومزادا من تسارعها تطور وسائل الاتصال وتكنولوجيا.

2. **دراسة بوسعيد محمد عبد الكريم، (2019)**، بعنوان "**وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية**"، وهو مقال منشور بمجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، المجلد03، العدد02، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وآفاق استعمالها حيث أن هذه الوسائل مرتبطة بالتطورات اقتصادية وتكنولوجية المختلفة حيث حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع الجزائر في إطار سعيها إلى مواكبة مختلف التطورات اقتصادية في هذا المجال، ومن النتائج التي توصلت اليها أن وسائل الدفع الإلكترونية تقوم بتحقيق عصرنة السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي و موثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة.

3. **دراسة سارة أدبوب، (2020)**، بعنوان إشكالية فائض السيولة في البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه بجامعة الجزائر 03، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التسليط الضوء على إشكالية فائض السيولة جهاز البنكي الجزائري ابتداء من سنة 2001 إلى سنة 2019، وقد استخدمت هذه الدراسة نماذج البانل لقياس أثر فائض السيولة، ومن النتائج التي توصلت إليها وجود علاقة طردية بين نسبة الرصيد النقدي والعائد على الأصول، ووجود علاقة عكسية بين ونسبة الرصيد القدي والعائد على حقوق الملكية.

4. **دراسة هاني سالمين بالعفير،(2020)**، بعنوان إدارة السيولة النقدية أثرها على مرتبات الموظفين الحكوميين في الجمهورية اليمنية، وهوا مقال منشور بمجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية و المالية، المجلد 02، العدد02، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب أزمة السيولة النقدية التي تعاني منها اليمن وفي جميع المحافظات، ومن النتائج التي توصلت إليها أن سبب شح السيولة يعود إلى نفاذ ما

تمتلكه فروع البنك المركزي في بعض محافظات الجمهورية من السيولة جراء الأحداث التي تشهدها اليمن منذ 2014، إحجام التجار والأفراد عن إيداع أموالهم في البنوك واحتفاظ بها في بيوتهم وخزائنهم

5. **دراسة مولودي عبد الغاني ،(2022)**، بعنوان الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي، أطروحة دكتوراه بجامعة أحمد درارية، هدفة هذه الدراسة إلى التأصيل النظري والإطار المفاهيمي للمفاهيم الحديثة في القطاع الاقتصادي عامة والأنظمة المالية خاصة من خلال الإحاطة بمجموعة من المفاهيم الأكاديمية المرنة التغير والمتمثلة في الابتكار المالي والشمول المالي ، حيث تم استخدام عينة من 790 عامل في مجموعة من المؤسسات المالية الجزائرية كعينة للدراسة، تم القيام بمعالجة البيانات بالاستخدام برنامج SPSS، ومن النتائج التي توصلت إليها أن الابتكار في التكنولوجيا المالية بدرجة متوسطة موافقة لمستوى الأداء، كما توجد علاقة أثر للابتكار في التكنولوجيا المالية على الأداء.

**تقسيمات الموضوع**

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين فصل نظري تناولنا فيه الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والسيولة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث المبحث الأول تناولنا فيه ماهية التكنولوجيا المالية وأهميتها في الوقت الراهن، اما المبحث الثاني فقد تناولنا أهم جوانب هذه التكنولوجيا وموقع وسائل الدفع الإلكترونية منها، وفي الخير قمنا بتناول مفهوم السيولة وأزماتها. أما الفصل الثاني فتم تخصيصه لدراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، حيث تناول المبحث الأول تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة والمبحث الثاني خصص لأهم الخدمات التقليدية والالكترونية على مستوى الوكالة، أما المبحث الخير فتطرنا فيه إلى أهم الإجراءات الرقمية المستخدمة من قبل المؤسسة لحل أزمة السيولة في مكاتبها.

# الفصل الأول:

# الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والسيولة

# الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والسيولة

**تمهيد:**

يعرف العصر الحديث بعصر المعلومات والتحول الرقمي، فقد شهدت العقود الأخير تغيرات جدرية متسارعة أدت إلى بروز مناخ اقتصادي مبنى على أسس لم تعرف من قبل. كما ساهمت في ظهور مفاهيم اقتصادية عصرية مساعدة على التسيير واتخاد القرارات. ومن بين الوسائل العصرية نجد التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الاتصال والتواصل وما صحابها من بنية تحتية رقمية أحدث قطيعة مع الأساليب التسرية التقليدية وزادت من كفاءة وفعالية مختلف الوحدات الاقتصادية.

هذا وتعد شبكة الأنترنت العنوان الأبرز للتطورات المتسارعة المصاحبة لمفاهيم العولمة والتي هيأت المناخ لظهور اقتصاد المعرفة التي تعد المعلومات أهم ركائزه، وقد شملت هذه الثورة المعلوماتية جميع مجالات الاقتصادي وعلى رأسها القطاع المالي، والذي يتميز بالحساسية الكبيرة نظرا لأهميته في نمو الاقتصادي. وظهرت بذلك الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، والتي ساهمت بشكل مباشر في تطور عمليات الدفع الإلكتروني.

إن نجاح عمليات الدفع الالكتروني في الوقت الراهن يمثل تحدي رفعته غالبية الأنظمة اقتصادية في مختلف دول العالم، وهذا بغية الوصول إلى أسرع أداء في تنفيذ العمليات والمبادلات المالية وتوفير نوع من السرية والأمان.

والجزائر وعلى غرار باقي الدول تسعى جاهدة إلى توفير البنية التحتية المساعدة على تطوير وسائل الدفع الالكتروني خاصة مع تزايد ظواهر وازمات السيولة ولهذا جاء هذا الفصل كمحاولة تسليط الضوء على تطور وسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة في بريد الجزائر من خلال ما سيمر بنا في هذا الفصل من مباحث ثلاث جاءت على النحو التالي:

**المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية؛**

**المبحث الثاني: الجوانب الرئيسية للتكنولوجيا المالية؛**

**المبحث الثالث: السيولة ومشاكلها.**

## المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

في هذا المبحث سنتطرق إلى الجوانب النظرية، حيث حظيت التكنولوجيا المالية بحجم كبير من التعاريف برغم من حداثة الدراسات التي تطرقت إليها. والتي أدت إلى اختلاف أراء الكتاب حول دقة مفهومها. وفي هذا الصدد سنحاول تقديم مفهوم حديث يتعلق بالتكنولوجيا المالية وستكون لنا وقفة مع مراحل تطورها وأسباب نموها

### المطلب الأول: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية

#### أولا: الابتكار المالي

**1- تعريف الابتكار:**

إن كلمة الابتكار عادة تأتي ملازمة لكلمة إبداع، وقد استخدمت بعض الأبحاث والدراسات الكلمتين وكأنهما مترادفتين والبعض الآخر من الدراسات فرق بينهما، وأن كل واحدة من تلك الكلمتين تعطي معنى مختلف عن الأخرى وعليه يبقى هناك اختلاف حول استخدام كلمتي، إبداع وابتكار، وأيها أكثر صحة بارتباطها بالكلمة الإنجليزية creativity، و بالرجوع إلى معاجم اللغة ولتوضيح المعنى اللغوي لكل من كلمة إبداع وابتكار، نجد أن كلمة إبداع تعني بدع، وبدع الشيء مبتدعة وابتدعه أي أنشأه وبدأه واخترعه واستنبطه أما كلمة ابتكار فقد اشتقت من بكر، وبكر بكورا تقدم في الوقت عليه. أتاه باكرا، وبكر أي بكر إلى الشيء عجل إليه، أي أن الابتكار فعل يدل على الوقت، ويستدل مما سبق أن إبكر وابتكارا إنها هما كلمتان متعلقتان بالفعل أو النشاط من حيث وقت إتيان الفرد له وليس بإيجاد أو إنشاء الشيء.

بينما من ناحية الاصطلاح فينظر إليهما بانهما كلمتان تدل على معنى واحد وعموما فمهما اختلفت التعريفات والعبارات المختلفة المستخدمة في وصف الابتكار فإنهما تتفق في أن أبرز شروط العمل الإبداعي بشكل عام هي الجدة والحداثة، أي أن تكون الفكرة، أو الوسيلة، أو العمل، أو المادة المصنعة جديدة وغير مسبوقة فالعبرة من وصف الإبداع والابتكار في نتيجة العمل أو الفكرة المقدمة لا في مكوناتها التي قامت عليها فحسب. (بن جعفر و بوثلجة ، 2020، صفحة 20)

**2- تعريف الابتكار المالي:**

تعد الابتكارات المالية محل نقاش لكيفية تشكيل النظام المالي المستقبلي وحظية باهتمام العديد من الباحثين ويمكن تعريفها بإيجاز حيث يعرفها Peter Darker على أنها الوسيلة التي يتمعن صاحب المؤسسة من خلالها أي منشأ إما موارد جديدة تنتج ثروة أو الموارد المتاحة إمكانيات إضافية لإنشاء ثروة. (زواويد و حجاج، 2018، صفحة 124)

بينما يرى كل من فرنكلين ألين وغلين ياغو Frankline Allen and Colemnyaye أن الابتكار المالي هو خلق أدوات مالية أو تكنولوجيات وأسواق جديدة والابتكار في مجال التمويل كما هو الحال في غيره من الابتكارات، شمل وظيفتي البحث والتطوير فضلا عن إظهار محاسن المنتجات للزبون ونشرها، واعتماد هذه المنتجات أو الخدمات الجديدة. (بوعكاز، 2011، صفحة 4)

كما عرف على أنه أحد القوى المؤثرة في السنة المصرفية وفي العمل المصرفي من حيث تأثيره على طبيعة الأدوات المتاحة والتنظيم والأنشطة والخدمات المصرفية المقدمة إلى الجمهور فضلا عن الكوادر البشرية المطلوبة وقد ارتبط الإبداع المالي بشكل كبير بعوامل أخرى وهي العوامل المتمثلة بشكل أساسي بتزايد المنافسة والتطورات التكنولوجية. (حمويي و بوالطواطو ، 2022، صفحة 15)

ويرى البعض الآخر بأن الابتكار المالي يشمل كل جديد من المنتجات والخدمات وآليات إنتاجية جديدة وحتى أشكال تنظيمية من شأنها تخفيض التكاليف والمخاطر، وإذا توفير وتحسين مختلف المنتجات التي تلبي احتياجات مختلف المتعاملين.

من التعاريف السابقة يتبين أن الابتكار المالي يشمل الأنشطة التالية:

- ابتكار أدوات مالية جديدة مثل بطاقات الائتمان.

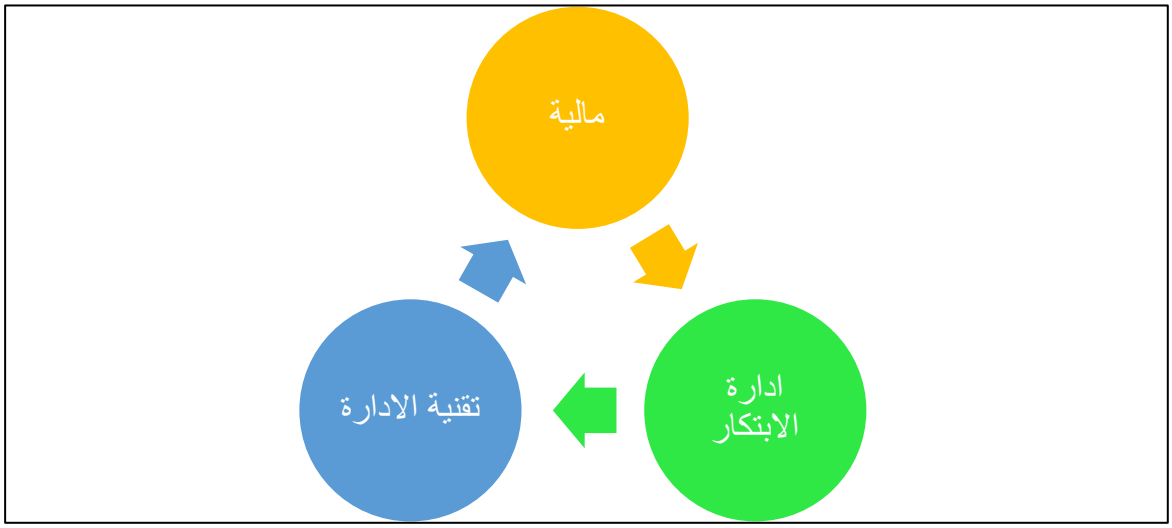
- ابتكار اليات تمويلية جديدة من شأنها تخفيض التكاليف للمنتجات المالية مثل التبادل من خلال الشبكة العالمية

- ابتكار حلول جديدة للإدارة التمويلية لتخفيض المخاطر مثل إدارة السيولة، أو الديون، أو إدارة الائتمان، أو إعداد صيغ تمويلية لمشاريع معينة تلازم الظروف المحيطة بالمشروع. (ايوب، 2020، صفحة 4)

**ثانيا: مفهوم التكنولوجيا المالية:**

جاء مصطلح (FINTECH) المصطلح الإنجليزي لتكنولوجيا المالية من مقطعين هما fin اختصار لكلمة Finance، tech من كلمة Tecnology ويقصد بذلك التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية حيث يعتبر مصطلح التكنولوجيا المالية من أكثر المصطلحات شيوعا في عصرنا الحالي، من أجل تعميم فهم Fintech (التكنولوجيا المالية) نجد FinTech هو موضوع متعدد التخصصات يجمع بين التمويل، إدارة تكنولوجيا وإدارة الابتكار. (حساني و مريزق، 2020، صفحة 8)

الشكل رقم(1-1): التكنولوجيا المالية بوصفها موضوعا متعدد الميادين.




**المصدر**: (حساني و مريزق، 2020، صفحة 9)

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحساب نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية. (رجم و شهلة، 2022، صفحة 27)

كما تعرف التكنولوجيا المالية حسب تقرير مختبر "Wamda & PayFart على أنها: تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها. (بوالبصل، 2022، صفحة 3)

يعرفها مجلس الاستقرار المالي بأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها من استحداث نماذج عمل أو تطبيقات، أو عمليات، أو منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق أو المؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية. (خلوفي، 2022، صفحة 11)

كما تعرفها لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية ومنتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية. (بوصوار و بن مناخ، 2022، صفحة 04)

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن التكنولوجيا المالية عبارة عن اختراعات وابتكارات تكنولوجية حديثة لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية من خلال إنتاج نماذج أعمال، أو تطبيقات، أو عمليات، أو منتجات جديدة تكون أسرع وأسهل وأقل تكلفة. (بوالصبعين و طرفية ، 2022، صفحة 4)

**ثالثا: أهمية التكنولوجيا المالية:**

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية كونها إحدى القنوات الرئيسية في خدمة المستفيدين من خلال منتجاتها وخدماتها المالية الحديثة لأنها تقدم تقنيات كبيرة للمصارف ونلخص ذلك في النقاط التالية:

**1- بالنسبة للزبائن:**

- حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسيع التعامل بالتكنولوجيات المصرفية وتطور كبير في عمليات الدفع الإلكتروني، حيث أنها غيرت هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن شكل خاص، ما يجعل هذه الخدمات أسرع وأرخص وأكثر أمنا وشفافية وإتاحة.
- تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت وفي أي مكان إذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسليمها للزبائن.
- تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية الدولية، والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين،
- رفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتحسين خدمة العملاء.
- إن الدفع باستخدام الأجهزة المحمولة مع وضع القواعد التنظيمية الملائمة سهل الوصول إلى شرائح سكانية أوسع من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي، وذلك يساعد في تخفيض نسبة السكان الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

**2- بالنسبة للبنوك:**

- إن التكنلوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة التكنولوجيا ذات الصلة (العملات الافتراضية البلوك شين ...) يمكن أن تساهم في توفير اليات مدفوعات عابرة للحدود، تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تمويل الأموال التي تعتمد على العلاقات المراسلة المصرفية وبذلك يمكن التخفيض من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع علاقات المراسلة المصرفية في بعض البلدان، وزيادة حجم التجارة الإلكترونية واهتمام العملاء بالخدمة الرقمية الجديدة.
- من الممكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي بتخفيض تكاليف التشغيل في البنوك وتسهيل تحليل البيانات الضخمة لإدارة المخاطر وكشف الاحتيال، وفي ظل التوترات الجيوسياسية السائدة من جهة وتزايد التعامل مع قضايا مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من جهة أخرى، سيكون للتكنولوجيا التي تستند إلى البيانات دور مهم في الامتثال للقواعد التنظيمية بعد انتقال البلدان من مرحلة تحسين القواعد التنظيمية لمكافحة غسل الأموال إلى مرحلة تنفيذها.
- زيادة ولاء العملاء للمصارف التقليدية نظرا لسهولة التعامل في عالم Fintech مقارنة بالعلام التقليدي الذي سيتوجب التعامل فيه فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج.

**3- بالنسبة للاقتصاد:**

- من شأن التحول الرقمي الإسهام في رفع كفاءة تحصيل الإيرادات وأداء المدفوعات الحكومية، بينما يمكن التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أن يحد من الاحتيال ويزيد من فعالية انتقال آثار السياسة النقدية.
- يمكن للتكنولوجيا المالية تحفيز التنوع الاقتصادي والنمو المنشئ لفرص الحصول على التمويل وهو ما شكل أحد القيود التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (نمول و نصروش، 2022، صفحة 10)

بالإضافة إلى فوائد أخرى أهمها:

- تتميز منتجات التكنولوجيا المالية بالسرعة في التوصيل لأنها تتم عبر الأنترنت والسرعة للوصول إلى المستهلكين، كما يوفر الراحة للمستهلكين. توفر منتجات التكنولوجيا المالية خيارات أكثر للمستهلكين فبإمكانهم شراء واستخدام ما يريدون من منتجات.
- لا تحتاج شركات التكنولوجيا المالية إلى الاستثمار الأموال لأنها في البنية تحتية مادية مثل شبكة الفروع وبالتالي تساهم في تقديم صفقات أرخص للمستهلكين.
- تقوم شركات المالية بتقديم منتجات وخدمات بالاعتماد على جمع وتخزين البيانات الخاصة بالعملاء.
- تسيير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج، بتوفير آليات تتسم بالكفاءة.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- يؤدي إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية الى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الإطارات المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك وأمن المعلومات. (مكرود و زعوان، 2021، صفحة 30)
- تعزيز الإبداع والابتكار في القطاع المالي وتنمية المعاملات الاقتصادية.
- رقمنه القطاع المالي وتحقيق المصداقية والشفافية.
- تعزيز الرغبة لتعاملات وكسب الزبائن وتوسع شريحة القطاع المالي.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل لمختلف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تسهيل المعاملات التجارية الكبرى والمساهمة في توسيع النشاطات المالية.
- استخدام التكنولوجيا المالية يضمن الامتثال للوائح التنظيمية والحد من المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي. (مزهود و بوالدبان، 2022، صفحة 11)

## المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المالية:

يشهد العالم اليوم نقله نوعية في الاقتصاد غير النقدي، بفضل خدمات تكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة التي تستطيع أحداث تغيرات جدرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم التكنولوجيا المالية خدمات لكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة وسهلة واقل تكلفه هي ليست ظاهره جديده وحديثه فالخدمة المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل في تبني التكنولوجيا عبر مراحل والتي يمكن اختصارها فيما يلي:

### المرحلة الأولى من (1866الى 1967)

على مر التاريخ كانت هناك علاقه قويه بين التمويل والتكنولوجيا المعاملات المالية، بدعم من ظهور تكنولوجيا الحوسبة المبكرة مثل العدادات المالية, وقد تحسن هذا القطاع من التجارة والصناعة في أواخر القرن 19 كذا قطاع التامين والقطاع المصرفي لشركات المساهمة التي لا غنى عنها للثروة ومع تطوره اصبح نظام المحاسبة المزدوجة منتشرا على نطاق واسع في جميع المعاملات المالية, حيث ظهرت عديد عده تقنيات مثل التليغراف والسكك الحديدية وغيرها مما ساعدت في تطوير العلاقات والمواصلات بنجاح بين عامي 1866و 1913 كما احرز المشروع تقدما كبيرا باسم العولمة المالية من تشكيل بنيه تحتيه مكتملة بتركيب كابل التيليغراف العابر للقارات بغرض استخدامه في كثير من الأحيان وتوفير شركات الاتصال الأساسية. (مولودي، 2021-2022، صفحة 24)

في عام 1866 تم وضع أول كابل تيليغراف عبر المحيط تحت المحيط الأطلسي يربط لندن ونيويورك في حين أصبحت أوروبا واسيا متصلة عبر خطوط جديده من الهواتف الثانية ثم أرساء أساس العولمة المالية مع الأنشاء الناجح لأول برقيه تليغراف عبر الأطلسي واختراع البرقية. (مولودي، 2021-2022، صفحة 25)

### المرحلة الثانية من (1967 الى 2008)

تشهد التسعينات أولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدا العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلفة تم اطلاق (PayPal) في 1998 والذي كان حجر الأساس لأنظمه الدفع الجديدة التي ستاتي مع تزايد اتصال العالم بالأنترنت في فتره التسعينات قامت(NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم (SWIFT)جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وهي بروتوكول الاتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود وتتميز بالانتقال التناظري الى الرقمنة المالية, استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينات القرن الماضي مع ظهور أجهزه الكمبيوتر المركزية للبنك، تغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفضل تنامي الخدمات المصرفية عبر الأنترنت حيث أدت ثورة الأنترنت الى تحويل في تصور الناس للمؤسسات المالية. (مقلاتي و بوبغل، 2020-2021، صفحة 9)

**المرحلة الثالثة (من 2008 الى يومنا هذا)**

ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجه من المنتجات والخدمات الجديدة حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة ثم فتح تقنيه جديده لتسهيل أنشاء منتجات مصرفيه رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول الى البيانات المالية.

جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة(BAAS) بما فيها ذلك (TREEZOR) و(SOLARIS BANK) بمن السهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق البنوك الجديدة.

ولدت (BITCOIN) في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى باستخدام تقنية(BLOCKCHAIN) يعني استخدام الهواتف الذكية وبالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول الى الويب والخدمات الأخرى. (مقلاتي و بوبغل، 2020-2021، الصفحات 9-10)

الشكل رقم (1-2): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية.

**المصدر**: (مقلاتي و بوبغل، 2020-2021، صفحة 10)

## المطلب الثالث: أسباب نمو تكنولوجيا المالية:

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل، فهي تلعب دورا منافسا للبنوك التقليدية من أجل تطور الخدمات المالية وتقديمها لعملائها، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها، إضافة إلى ذلك نجد الأسباب التالية:

1- **معالجة أسرع للمعاملات المعقدة:** فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.

2- **شمول ماليا أفضل:** تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم، سوآءا على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

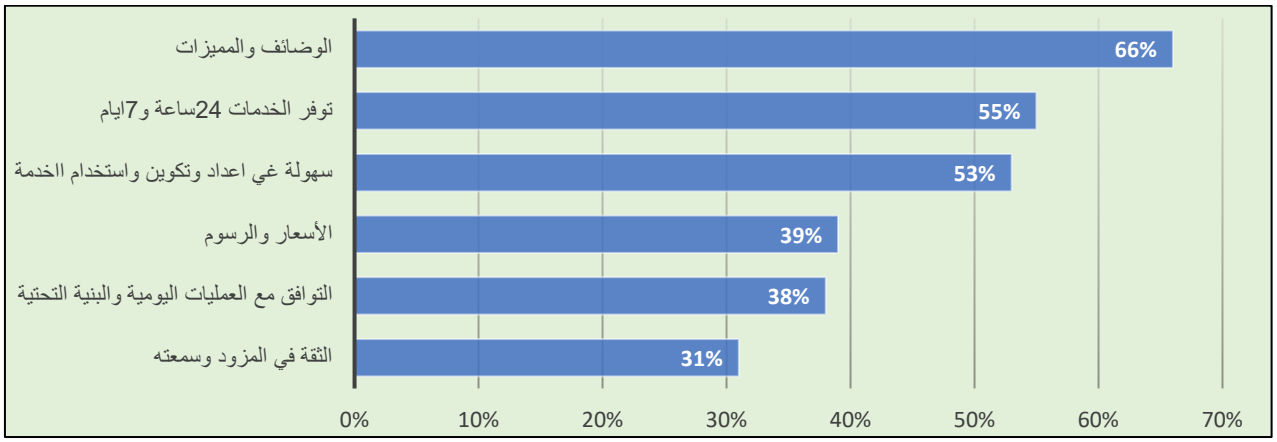
3- **خفض تكلفة الخدمة:** في الكثير من الأحيان لا تحتاج الشركات النامية في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي إلى إنخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.

4- **تقديم التحليلات المالية المتقدمة:** تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، مما يمكن المؤسسة من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية إحتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.

5- **نقل المعرفة وتحقيق الشفافية:** تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقة المؤسسات. (بن دكير و زواغي، 2022، صفحة 19)

ويمكن إيجاز أهم الأسباب الرئيسية للجوء للتكنولوجيا المالية في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-3): الأسباب الرئيسية اللجوء إلى التكنولوجيا المالية.




**المصدر:** (بن داكير و زواغي ، 2021/2022، صفحة 10)

أضافه الى أسباب أخرى تمثلت في:

– أظهرت الأزمة المالية العالمية في سنه 2008 المستهلكين بشكل واضح أوجه القصور في النظام المصرفي التقليدي التي أدى الى الأزمة

– ظهور تكنولوجيا جديدة ساعدت على نمو التنقل، وسهولة الاستخدام (التطور المعلوماتي) والسرعة وخفض تكلفه الخدمات المالية.

– حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل التكنولوجي المصرفي بالإضافة الى التطور الهائل في تقنيه الدفع الإلكتروني.

– سهوله الوصول الى شرائح سكانية أوسع من خلال العالم الافتراء العالم الافتراضي وموقع التواصل الاجتماعي.

– سهوله التعامل في عالم التكنولوجيا المالية، ومقارنه بالعالم التقليدي التي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكيه في الداخل والخارج

– حاله التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول الى خدمات جديدة دون دفع تكاليف كبيرة. (بوالصبعين و شهرزاد، 2020–2022، الصفحات 4–5)

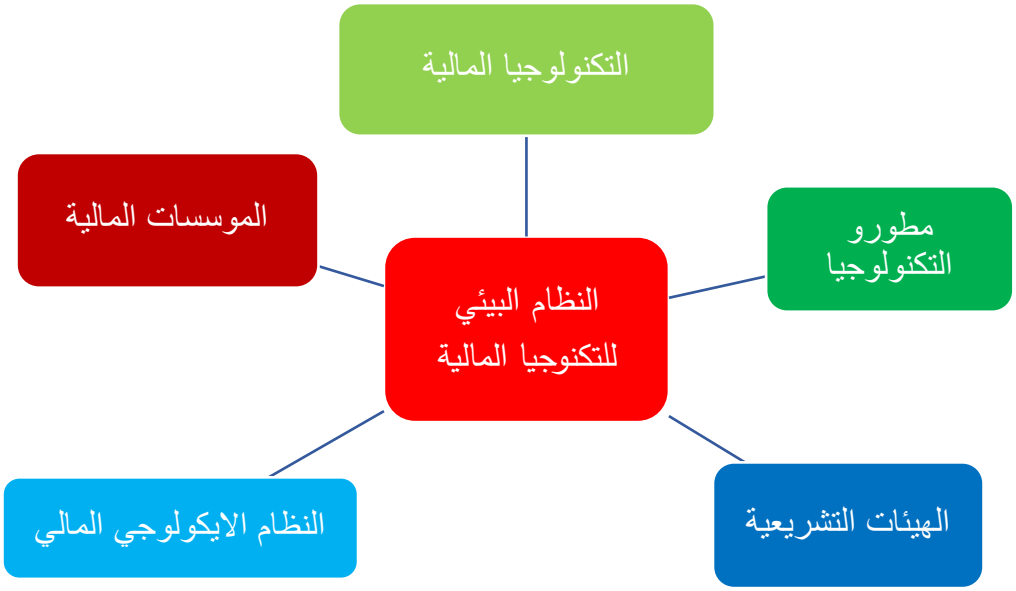
## المبحث الثاني: الجوانب الرئيسية للتكنولوجيا المالية

سنحاول في هذا المبحث تقديم الجوانب الرئيسية للتكنولوجيا المالية حيث ستكون لنا وقفة مع النظام البيئي للتكنولوجيا المالية ثم يتم التعرض إلى مختلف آلياتها ووسائلها مرورا بأهم التحديات التي تواجهها.

### المطلب الأول: النظام البيئي للتكنولوجيا المالية:

من اجل فهم الديناميكية التنافسية والتعاونية في ابتكار التكنولوجيات المالية، يجب تحليل النظام البيئي أولا حيث يساعد النظام البيئي المستقر والمرن للتقنيات المالية على نمو صناعه التكنولوجيا المالية ويتكون من خمسه عناصر كما يوضحها وجدول التالي:

الشكل رقم (1-4): النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.




**المصدر**:_(مولودي، 2021-2022، صفحة 31)

#### العنصر الأول: المبادرات التكنولوجية المالية

تختلف شركات التكنولوجيا الناشئة باختلاف مجالات نشاطها على سبيل المثال، تعتبر الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية التي تعمل في مجالات مثل إدارة الأصول والإقراض والتمويل الجماعي وإدارة المدفوعات والتامين العنصر الأول في النظام البيئي. (مولودي، 2021-2022، الصفحات 30-31)

**العنصر الثاني: مطورو والتكنولوجيا**

يعمل مطورات تكنولوجيا على تطوير تقنيه جديدة تستخدمها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على سبيل المثال، التقنيات الجديدة مثل البلوكشن والحوسبة الرقمية وتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والعملات المشفرة والدفع عبر الهاتف المحمول.

**العنصر الثالث: الهيئات التشريعية**

المتمثلة في مجالس الرقابة والتنظيم المصرفية.

**العنصر الرابع: النظام الأيكولوجي المالي**

إصلاح النظم الأيكولوجية المالية وتعني المساعدة على تطوير الهيئة الأولى للنظام الأيكولوجية التي تدهورت الى جانب الحفاظ على النظم الأيكولوجية التي ما زالت سليمه بحيث تحقق فوائد أعظم باستخدام الخدمات المالية والعملاء القانونيين. (مولودي، 2021-2022، صفحة 31)

**العنصر الخامس: المؤسسات المالية التي تقدم خدمات مالية**

تتمثل في البنوك التقليدية والتجارية والبنوك الاستثمارية وشركات التامين وسماسرة الأوراق المالية والمستثمرون الملاك بحيث تساهم هذه العوامل في تشجيع الابتكار الرقمي داخل الدولة، وتحفيز الاقتصاد وتسهيل التعاون والمنافسة في القطاع المصرفي والمالي وفي النهاية تعود بالنفع على المستهلكين باستخدام الخدمات المالية. (مولودي، 2021-2022، صفحة 32)

## المطلب الثاني: تحديات استخدام التكنولوجيات المالية

بقدر الأهمية والدور الفعال الذي تقوم به التكنولوجيا المالية وتطورها المتنامي فإنها قد تشكل تهديدا كبيرا ينبغي الحذر منه واتخاذ كل الإجراءات الإحترازية التي تضمن سلامة ونزاهة واستقرار القطاع المصرفي والمالي إذ تمثل فرصا وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى، فلو أمعن النظر في سوق الشركات الناشئة المتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية، ستلاحظ أنها حققت نجاحا كبيرا في تقديم الكثير من الخدمات المالية المتنوعة كالخدمات والمدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال والتحويل الجماعي وإدارة الثروات وخدمات التأمين، الأمر الذي يلقي بظلاله في نهاية المطاف على مستقبل الخدمات المالية التقليدية.

إن المنافسة الشديدة التي تشهدها المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية، أدى إلى سعي الكثير من المصارف إلى إدخال بعض التغييرات في نماذج أعمالها، من خلال التوسع في الإعتماد على التكنولوجيا والإستثمار في البنية التحتية الخاصة بها، تواجه التكنولوجية المالية عوائق وتحديات كثيرة منذ بدأ التحول الرقمي والإتجاه إلى التعاملات المصرفية والدفع الإلكتروني بدلا من التعاملات النقدية وتتمثل هذه التحديات في جرائم كيفية إصدار تشريع التكنولوجيا المالية أل Fintech نتيجة وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية والخدمات المقدمة . لذلك سوف نستعرض عليكم أبرز عوائق وتحديات التكنولوجيا المالية.

1- **جرائم الإختراق** : إن التخلص من الهجمات الإلكترونية هي واحدة من أكبر التحديات التي تواجهها الشركات والحكومات في جميع أنحاء العالم، ونظرا للطبيعة الحساسة لبيانات العملاء التي تحتفظ بها، فإنها تشكل مصدر قلق بالغ لشركات Fintech نظرا لإطلاق المجرمين الإلكترونيين هجمات أكثر تعقيدا، مما يبدو أن عدد حالات إنتهاك البنيات الرئيسية قد ارتفع في عام 2018، حيث زادت جرائم الإختراق بنسبة 450%من عام 2017 إلى عام 2018، ومع كل هجوم يكلف المؤسسات المالية الملايين ومع تزايد عدد المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا المالية سوف يزداد عدد الجرائم أكثر وأكثر، وقد شهد ذلك تكريس المؤسسة المزيد من الوقت والمال في محاولة لإحباط هذه الهجمات، حيث تنفق الشركات ما متوسطه يزداد عدد 11,7 مليون دولار على الأمن الإلكتروني.

2- **تقنيات البيانات الضخمة**: تعد تقنية البيانات الضخمة نعمة ونقمة في نفس الوقت، حيث يمكن الاستفادة منها في تجميع بيانات العملاء من شبكات التواصل الاجتماعي وقواعد بيانات المستهلكين حتى يستطيع أن يساعد في خدمة العملاء بشكل أفضل مع حماية مصالحها الخاصة، ولكن تعد عملية فرز البيانات الضخمة الغير منظمة للحصول على معلومة ما ليس بالعمل السهل فهي تتطلب تكنولوجيا متطورة لتحليل البيانات إذا أرادت المؤسسات المالية أن تستفيد منها، ولكن لحسن الحظ دائما ما تظهر حلول جديدة لتحليل البيانات.

3- **السياسات والقوانين**: يوجد أربع دول فقط من بين 18 دولة عربية في الثلث الأول من التصنيف العالمي المتعلق بقلة التعقيد وتيسير إنشاء الشركات كان من الممكن أن ينشط قطاع التكنولوجيا المالية أكثر من ذلك، لولا أن هناك الكثير من القوانين الإضافية المفروضة على هذا القطاع بمجرد أن تبدأ شركة ناشئة بتقديم خدماتها فمن المتوقع أنها ستعمل على نطاق ضيق حتى تلجأ للحصول على رخصة، وبالتالي ستطلب هذه الشركة مبالغ عالية من الإستثمار قبل مرحلة تقديم الخدمات، وذلك أدى إلى بحث شركات عديدة عن التعاون والى المشاركة مع بنوك كبيرة في مرحلة مبكرة، فإذا تم تسهيل قوانين ملائمة للفينتيك من قبل الجهات المنظمة للقوانين، فذلك سيجلب المزيد من الشركات ويقلل أيضا من نقل الشركات لمقرات أخرى .

4- **رأس المال البشري**: ذكر رواد الأعمال أنهم يواجهون صعوبة على من لديهم الخبرة في القطاع المالي بجانب المبرمجين، فالتوظيف أصبح من التحديات التي تواجهها شركات التكنولوجيا المالية، ليس التعقيد في بناء فريق قوي، بل الفكرة الأشمل هي أن 64% من الموظفين يجدوا أن التعامل مع الشركات الكبرى أفضل لهم وأكثر جاذبية فيذهبون إليها تاركين الشركات الناشئة ولكن الشيء المطمئن هو أنه يوجد 4 رواد أعمال من اصل 5 لديهم خبرة سابقة في هذا المجال والجدير بالذكر هو أنه من بين كل 5 مؤسسين كانوا رواد أعمال بالفعل سابقا.

5- **عدم ثقة العميل في التكنولوجيا الرقمية:** لا يثق كل الناس في التكنولوجيا المالية خصوصا في الدول النامية والدول الفقيرة بسبب قلة معرفتهم بالتكنولوجيا المالية، وما تقدمه من خدمات وعروض كما أن هذه التكنولوجيا تعد جديدة على بعض الدول نوعا ما، لذلك يجب نشر التوعية بأهمية هذه التكنولوجيا ونشر حملات إعلانية توضح لهم الفوائد التي ستعود عليهم. (بلقاضي، 2021/2020، الصفحات 30-31)

بالإضافة الى تحديات أخرى:

**1- مشكله إدخال البيانات الرديئة وإخراجها (GIGO):**

تستهلك (FINTECH)الكثير من البيانات، لكنها تحتاج الى بيانات جديدة فبدون معالجة للبيانات ستنتج مخرجات ذات جوده رديئة، تتم معالجة هاته المشكلة في حد ذاتها من خلال التقنيات الجديدة، حيث يتم استخدام (ML)لتنظيف البيانات، وتوليد مدخلات ذات جوده أفضل بالإضافة الى تقليل دورة هندسة البيانات بشكل كبير ومن الناحية الفنية تقدم شركات مثل (TOMR44) و(PAXARA45) حلولا ممتازة.

**2- كمية زائدة من المعلومات:**

يتضمن ذلك جمع الكثير من المعلومات وعدم استخدامها بشكل صحيح، الترياق المضاد لذلك هو النمذجة النظرية الجيدة، والتي تقترح بالضبط ما هي البيانات التي يجب تقديمها للخوارزمية، هذا النهج ينسخ نطاق البيانات المطلوبة، قد يوفر أيضا المال قد تكون قادرة على الانتقال من الحوسبة الموزعة الى استخدام ألة واحدة كبيره وسريعة .أصبحت الأدوات الخاصة بذلك متاحة على نطاق واسع وتقوم شركات مثل(QUANTOPIAN45) و(NUMERAI47)بإتاحة هذه الأدوات على نطاق واسع بحيث يمكن الاستعانة بمصادر خارجية لأفكار التداول وهو ترياق فعال أخر لمعالجه كمية من المعلومات السوق.

**3- الكثير ليس دائما أفضل:**

المزيد من البيانات لا يعني نتائج أفضل الجودة مهمة، ومع ذلك فإن الذكاء الاصطناعي والتعلم العميق يجعل من الممكن السماح للآلات بفهم البيانات واسعة النطاق، تشهد التطبيقات البسيطة في مجال التمويل الاستهلاكي نتائج إيجابية من استخدام التعلم العميق على البيانات الكبيرة، لاسيما في مجال استكشاف الشذوذ أينما الشركات مثل (AYACDI) و(SIMILITY). (مقلاتي و بوبغل، 2020-2021، الصفحات 24-25-26)

**4- فضل الارتباط بالسببية**

في البحث عن التحليلات التنبؤية، يؤدي استخدام البيانات الضخمة إلى ظهور نماذج تنبؤية أفضل ولكن لم يتم تتبع هاته النماذج وفقا لسبب القدرة على التنبؤ وهي غير نظرية إلى حد كبيرة، على ضوء ذلك تعيد الشركات النظر في نماذجها في دورات مراجعة أكثر إحكاما من أجل ضمان أنها لا تزال قابلة للتداول. تصبح هذه المشكلة حادة بشكل خاص عند النظر في تدفق البيانات في (HFT) و(التداول على التردد).

**5- البنية التحتية للتكنولوجيا المالية باهظة الثمن:**

بمجرد أن تغمر الشركة أصابع أقدامها في الماء، يتعين عليها العمل بالكامل، وإلا يصبح من المستحيل تحقيق نتائج جيدة. يتطلب (HFT) على سبيل المثال استثمار مكلف بشكل متزايد في تكنولوجيا الأجهزة والاتصالات، تتطلب منصات التعلم العميق نفقات للرقائق باهظة الثمن مثل صفيفات وحدات معالجة الرسومات، تتطلب البنية التحتية(BLOCKCHAIN) أجهزة ذات أغراض خاصة مستهلكة للكهرباء والقائمة تطول.

**6- الثقة:**

تميل عروض(FINTECH) إلى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الإنسان إلى التكنولوجيا على سبيل المثال استبدال الطرفين لأجهزة الطرف الآلي والخدمات المصرفية عبر الأنترنت، تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة حيث تنتقل الثقة من مستودع مركزي منظم إلى الثقة في التكنولوجيا واللامركزية. بدون الخوارزميات والبيانات الموثوقة، ستفشل التكنولوجيا المالية ويجب على أي شركة تقوم بتطوير أعمال جديدة في مجال التكنولوجيا المالية أن تفكر في كيفية الحصول على الثقة من خلال التكنولوجيا.

**7- نتيجة عكسية:**

بينما يمكن استخدام تكنولوجيا لتحسين التجربة في أغلب الأحيان تكون النتيجة عكس ذلك، يمكن أن تؤدي الأمثلة المفرطة والمواجهة بشكل خاطئ إلى تجربة سيئة للعميل، ومن الأمثلة على ذلك الاستخدام الواسع لبرنامج الدردشة الآلية لتفاعلات خدمة العملاء، حيث يكون نطاق الجودة ضخما، يعد تقديم المشهورة الآلية مجال آخر يصبح فيه التصميم التدقيق للواجهة ضروريا، تستخدم الشركات التفكير التصميمي لضمان تقديم خدمات جيدة للعملاء في الأعمال التي تعتمد على التكنولوجيا المالية، يجب أن تصبح بيوت التمويل أكثر تركيزا على المستهلك وأن تستخدم التفكير التصميمي بشكل نشط مثل شركات التكنولوجية مثلapple .

ستصبح شركات التمويل في النهاية شركات شبه تكنولوجية. (مقلاتي و بوبغل، 2020-2021، الصفحات 24-25-26)

## المطلب الثالث: آليات ووسائل التكنولوجيا المالية (ووسائل الدفع الإلكتروني):

### أولا : مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

يعرف الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر ويسمى أيضا النقود الإلكترونية.

وتكمن الحاجة إلى عملية الدفع الإلكترونية في تنفيذ الإجراءات الإلكترونية متل:

1- تحويل الأموال بين البنوك والعملاء

2- الدفع للشراء عن طريق الإنترنت مقابل الحصول على السلع أو الخدمات

3- تسديد مستحقات الدولة على المواطن مثل غرامات المخالفات وغيرها

4- تسديد الفواتير للخدمات الأساسية مثل الماء، والكهرباء، والهاتف، وغيرها.

كما يعرف الدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال التي هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكومبيوتر، وإرسال هده البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات. (قرومي و ضحاك، 2014، صفحة 141)

كما اعتبر مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها التكنولوجيا المتقدمة للوفاء، مثل التحويل الإلكتروني للأموال، الشيك الإلكتروني، الكمبيالة الإلكترونية الدفع بالبطاقة الإلكترونية (بطاقة الائتمان أو بطاقة الوفاء) والدفع بالنقود الإلكترونية.

– قانون المعاملات السعودي يعتبر تحويل الأموال بالوسائل الإلكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع، ولا يؤثر هذا القانون بأية صورة كانت على حقوق الأشخاص المقرر بمقتضى التشريعات ذات العلاقة نافدة المفعول.

– أما قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية التونسي يعتبر أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعملية الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات. (بوسعيد و اخرون، 2019، صفحة 95)

وقد عرفه حميد سلطاني بأنه وسيلة دفع تستخدم كأداة وفاء بديلة عن وسائل الدفع التقليدية، كالنقود، وشيكات، وهي عبارة عن قيمة نقدية محملة على بطاقة بها ذاكرة رقمية. أو الذاكرة الرئيسية للمنشأة التي تدير عملية التبادل. (سلطاني، 2012، صفحة 212)

**ثانيا: نشأة وسائل الدفع الإلكتروني:**

لقد كان ظهور وسائل الدفع الإلكتروني نتيجة التحديات المالية بفعل الصرفة الإلكترونية، ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية في علم الوساطة المالية عرفت حول غير من أهداف استراتيجية المصارف في الآونة الأخيرة وكان ذلك النتيجة التطورات التكنولوجية الحديثة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية.

غير أن استخدام البطاقة بدل النقد الائتماني يرجع في الأصل إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية وذلك من خلال بطاقات معدنية تستخدم في تعريف الزبون على مستوى البريد، حيث أنه في نهاية السبعينيات نتيجة الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقة بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع.

وتعددت أشكال وسائل الدفع الحديثة من خلال السحب أو الدفع أو التعامل مع الأوراق المالية ويرجع استخدام النقد الإلكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقل إلكتروني ومع بداية التسعينات أصبحت كل

بطاقة دفع مرغوبة فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعليه هوية صاحبها. (مرزوقي و حيدة، 2018-2019، الصفحات 10-11)

**ثالثا: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:**

خدمة الدفع الإلكتروني هي خدمة تمكن العملاء من تسديد مستحقاتهم إلكترونيا بواسطة وسائل الدفع وتتلخص أهم وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي

**1 - البطاقات البنكية:**

تتمثل البطاقات البنكية في بطاقات صغيرة يمكن حملها في الجيب تحتوي بداخلها على شريحة الكترونية تخزن فيها مجموعة من البيانات المتعلقة برقم الحساب، الرصيد، الرقم السري.

يمكن لصاحبها استخدامها لسحب الأوراق النقدية من إحدى الصرفات المعتمدة أو استخدامها كوسيلة دفع في المحلات التي تعتمدها من خلال سحب الأموال من رصيد صاحبها وتنقسم إلى نوعين البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية.

**1-1- البطاقات غير الائتمانية:**

وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على أموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتنقسم إلى قسمين

- **بطاقات الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها.

- **البطاقات المدنية:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس دائنا لا تتم عملية التسوية، فعملية التسوية تتطلب رصيد كافيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة. (فشيت و اخرون، 2011، الصفحات 205-206).

**1-2- البطاقات الائتمانية:**

ظهرت البطاقة الائتمانية نتيجة التطور الذي مس النقود وهي عبارة عن بطاقة بلاستكية ومغناطسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود تحما اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتقيع حملها وبشكل براز

على وجه الخصوص رقمها، واسم حامله ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها، وهناك عدة أنواع من بطاقات الائتمانية أهمها:

**- بطاقة فيزاvisa card:**

هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا، العالمية، هذه البطاقة متجددة بإمكان صاحبها أن يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح وان يسدد جزء من الالتزامات خلال هده المدة وتسديد البقية بعد ذلك تعتبر هذه البطاقة من أكثر البطاقات انتشارا على الأطلاق حيث تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

**- بطاقة ماستر كاردmaster card :**

تأتي هذه البطاقة في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها تتعامل أيضا مع عدة منشآت ومحلات تجارية، لها عدة أشكال أهمها: ماستر كارد الذهبية –ماستر كارد الفضية – ماستر كارد رجال الأعمال وهي أنواع الخضراء، الذهبية، والماسية، حيث يمنح كل نوع لقطاع معين من الزبائن المستفيد. (عبيبس و بالي، 2021، صفحة 15)

**2- البطاقة الذكية:**

تحتوي هذه البطاقات على معلومات صاحبها ويمكنها التخزين بسعة كبيرة تفوق البطاقات السابقة الذكر، حيث تحمل كل المعلومات والتفاصيل والبيانات

ويختارها العميل للتعامل بها لما لديها من ميزات، كميزة الدفع الفوري وإمكانية تحويلها لحافظة نقود إلكترونية تملء وتفرغ أو تحويلها إلى بطاقة صحية أو تذكرة تنقل.

**فوائد البطاقة الذكية:**

- المعلومات المخزنة في الشريحة يمكن حمايتها بوضع رقم سري
- كل بطاقة بها رقم خاص بها يميزها عن غيره
- الشريحة محكمة ضد العبث والتلاعب

**إمكانيات البطاقة الذكية:**

- قادرة على معالجة المعلومات وليس تخزينها فقط.
- المعلومات والتطبيقات قابلة لتحديث بدون الحاجة الى تبديل البطاقة
- لها القدرة على الاتصال بأجهزة الحاسوب المختلفة عن طريق القارئات. (قرومي و ضحاك، 2014، صفحة 145)

**3- النقود الإلكترونية:**

هي عبارة عن تطور تقني رفيع المستوى يعتمد على نفس فكرة استخدام النقود الورقية أو العملات المعدنية والتي تتميز بعدم وجود أية علامات خاصة بها سوى رقم الاصدار الذي يحدد هوية العملة وتستخدم لتعبير عن قيمة معينة. (العلاق، 2009، الصفحات 147-148)

وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمصرف الذي يدير العملية التبادل ومن خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض وتعرف أيضا بأنها حامل الكتروني ينطوي على قيمة تمثل حقا لصاحبه على مصدر هذه النقود والأصل أن إصدار هذا النقد يتم بقابل وديعة لا تقل قيمتها عن القيمة المصدر أي أن النقد الإلكتروني قائم على الدفع المسبق. (سلطاني، 2012، صفحة 215)

**4- الشيك الإلكتروني:**

الشيك الإلكتروني مثل الشيك التقليدي فهو أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ إلى المستفيد أو حامله، غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونيا عبر الأنترنت، فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى المصرف ليتم تحويل المبلغ لفائدته، ثم يعيده إلى المستفيد مؤكدا له عملية التحويل، يحتوي على البيانات التالية:

رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم المصرف، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع وجدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدفع

إن الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك، ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الأنترانت أو شبكة الاتصالات الأخرى

ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلكترونيا الى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا

ويمكن لمستلمه ان يتأكد انه تم فعلا تحويل المبلغ لحسابه. (فشيت و اخرون، 2011، الصفحات 205-206)

**رابعا: التقنيات القاعدية للتكنولوجيا المالية**

يعود التقدم الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا المالية لاعتمادها على مجموعة من التقنيات المالية الحديثة نذكر أهمها فيما يلي:

• **العملات المشفرة:** تشمل أنماط متباينة من العملات الرقمية التي تعتمد على التشفير بحيث أن العملات الرقمية تعني تلك الأموال المتداولة عبر الإنترنت جميع خصائص الأموال التقليدية وأقرب مثال لهذه البطاقة بطاقة الائتمان والخصم, وعليه فإن العملات المشفرة تعتبر من الأصول المؤمنة تجاه الاختراق اعتمادا على إنشاء وتحليل الخوارزميات ولبروتوكولات التي تصنع ما تنطوي عليه من معلومات جراء تدخل طرف ثالث في معارض تداوليها بين طرفين, وتعرف كل مجموعة تشفير بكتلة أو سجل بينما يطلق على المجموعات المرتبطة منها بالكتل المتسلسلة أو سجلات المتسلسلة.

• **سلسلة التكتل (BLOCKCHAIN):** وهي عبارة عن نظام معلومات على قاعدة معلوماتية لامركزية يتيح إنشاء المعاملات بطريقة آمنة بدون الحاجة إلى طرف وسيط للتحكم في النظام وتكمن قوة هذه التقنية في معيارين أساسيين هم اللامركزية والشفافية العالية في إدارة المعاملات بكل أنواعها كالمدفوعات والحوالات البنكية أو تسجيل الملكية العقارية.

• **العقود الذكية:** هي عقود ذاتية التنفيذ تسبني وتبنى وتبرمج في إطار شبكة توزيع لامركزية تنظم شروطها وأحكامها العلاقة بين البائع والمشتري على هيئة تعليمات برمجية في شبكة في السجلات المتسلسلة. وعليه فإن الفكرة الأساسية لهذه العقود تقوم على إمكانية تضمين العديد من أنواع البنود التعاقدية.

• **الذكاء الاصطناعي:** يقصد به تلك البرامج الحاسوبية التي يمكنها الانخراط في المهام إلى أن يتم إنجازها بشكل مرضي من قبل البشر. وذلك لأنها تتطلب عمليات عالية المستوى هو نظام يشتمل على طرق التصنيع والهندسة لما يسمى بالأجهزة والبرامج الذكية.

• **المنصات الرقمية:** هي عبارة عن بوابات ويب تهتم بتقديم الخدمات التفاعلية التي تختلف وفق طبيعتها ونشاط كل منصة حيث إنه في مجال التكنولوجيا المالية توجد ثلاث أنواع للمنصات الرقمية هي: منصات المقايضة منصات إقراض النظير للنظير ومنصات التمويل الجماعي. (عماروش و هبري، 2022، الصفحات 12-13)

**خامسا :مزايا وسائل الدفع الإلكترونية**

**1- بنسبة لحاملها:** سهولة ويسر الاستخدام، كما تعطيه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع وغيرها

**2- بنسبة لتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كمت أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك وشركات المصدرة

**3- بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تتحصل عليها المصاريف والمؤسسات المالية.

**سادسا :عيوب وسائل الدفع الإلكتروني**

**1- بنسبة لحاملها:** من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

**2- بنسبة للتاجر:** بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.

**3-بالنسبة لمصدرها:** من أهم الأخطار التي يوجهها مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل المصر نفقات ضياعها. (مرزوقي و حيدة، 2018-2019، صفحة 12)

## المبحث الثالث: السيولة ومشاكلها

يعتبر موضوع إدارة السيولة مهم لدى البنوك والمؤسسات ونعني بالسيولة في الوحدة الاقتصادية وجود أموال نقدية وشبه نقدية في الوقت المناسب وبالكمية المناسب والتي تتمكن الوحدة من خلال الوفاء بالتزامات المالية في مواعيد استحقاقها ووضع إدارة لها

### المطلب الأول: مفهوم إدارة السيولة ومهامها

#### أولا: تعريف السيولة

السيولة في معناها المطلق يقصد بها النقدية، أما السيولة في معناها الفني فنعني بها قابلية الأصل الى التحول إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر، وحيث أن الهدف من الاحتفاظ بأصول سائلة هو مواجهة الالتزامات المستحقة الأداء حاليا وفي غضون فترة قصيرة. (خوبيزي، 2018، صفحة 30)

كما يقصد بالسيولة القدرة على تحويل الأصل إلى شكل من أشكال الإنفاق خلال فترة زمنية قصيرة نسبيا ودون خسائر، كما أن هناك شرطان يجب أن يتوفرا في أصل، ليعتبر الأصل سائلا وهما:

- الشرط الأول :أن يكون الأصل جاهزا للتسويق بمعنى يمكن تحويله إلى سيولة بسرعة وسهولة
- الشرط الثاني: يجب أن يكون سعر الأصل ثابتا، أي لا يكون معرضا إلى خسارة كبيرة

ومن خلال الشرطان السابقان يتضح لنا أن النقود هي التي تحققهما فهي جاهزة للتسويق لما تتمتع به من قبول عام كوسيط للمبادلة، كما أن سعرها ثابت نسبيا. (لونيسي، 2012، صفحة 03)

كما تعرف السيولة بأنها احتفاظ المصرف بجزء من أصوله في شكل سائل بدرجات متفاوتة، وذلك لمواجهة الزيادة في سحب الودائع والسحب من الاعتمادات المفتوحة للعملاء، بحيث يتمكن المصرف في ذات الوقت من استغلال ودائعه بما يحقق له أكبر ربح ممكن مع احتفاظه بنقود كافية تمكنه من مقابلة طلبات السحب دون أدنى تأخير، من هنا فإن مفهوم السيولة ينقسم إلى

**مفهوم كمي:** ويعبر عنه بكمية الموجودات التي يمكن تحويلها إلى نقد في وقت ما للإيفاء بالالتزامات المستحقة والمترتبة على المصرف ودون تأخير

**مفهوم النقدي:** ويعبر عنه بكمية الموجودات القابلة للتحويل السريع الى نقد مضافة اليها الأموال التي يتم الحصول عليها نتيجة تسديد التزامات العملاء، أو من خلال الحصول على ودائع جديدة. (صلاح و بن رجم، 2016، صفحة 44)

**ثانيا: تعريف إدارة السيولة**

تعتبر إدارة السيولة من عمليات إدارة الخزينة في البنك، وتستهدف بالدرجة الأولى التوفيق بين الأصول والالتزامات، أو الموجودات والمطلوبات، في بيئة تتسم بعدم التوافق بين الأصول والالتزامات من الناحية العلمية

تنطوي الإدارة الفعلية للسيولة على العناصر التالية:

إدارة السيولة التشغيلية: فعلى أساس مستمر يقوم البنك بتقييم احتياجات من الأموال الحالية والمستقبلية وضمان الحصول على الأموال المطلوبة لتلبية تلك احتياجات في الوقت المناسب.

إدارة السيولة الطارئة: من خلال توفير وسادة كافية من السيولة، لتلبية احتياجات التدفقات النقدية غير متوقعة التي تتراوح بين احتمال كبير فب الوقوع لكن ذات تأثير منخفض على العمليات اليومية للبنك، احتمال ضئيل في الحدوث وتأثير كبير على سلامة البنك.

لهذا تعني إدارة السيولة الملاءمة بين تحصيل السيولة بأقصر وقت وأفضل سعر وبين استثماراتها وتوظيفها بصورة مجدية، وتهدف الإدارة الجيدة للسيولة إلى:

- اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص حجم الودائع والتي يجب أن تصل إلى مستوى محدد إذ أن زيادة حجم الودائع في ظل عدم توظيفها يؤدي إلى انخفاض في معدلات الربحية.
- الإبقاء على النسبة الكافية من السيولة للاحتياجات الطارئة دون اللجوء إلى تصفية بعض الأصول كأسهم وسندات، مما يؤدي انخفاض معدلات الربحية.
- احترام نسب السيولة المحددة من السلطة النقدية بإضافة الى وضع حد أدنى لحجم السيولة بما يتماشى مع نشاطات البنك. (بوزنيط، 2016، الصفحات 21-22)

إدارة السيولة هي القدرة على توفير الأموال بكلفة معقولة أي من مصادر منخفضة الكلفة وتضيفها بأنشطة مصرفية مرتفعة العائد ومنخفضة المخاطر، وهي التخطيط وتنظيم والتوجيه والرقابة الخاص بالسيولة النقدية الداخلية والخارجية من المنظمات وخاصة المالية والمصرفية بالشكل الذي يمكن هده المنشآت من توظيفها بفاعلية ليس فقط لخدمة نشاطاتها الخاصة إنما أيضا خدمة للبلد الذي تعمل فيه، وهي عملية منظمة تعمل من

خلالها الإدارة على إدارة النقد بشكل فعال وكفء يضمن لها عدم حدوث مشاكل قد تؤدي إلى نتائج تؤثر على سمعة المنظمة بشكل سلبي وتعرضها للإفلاس. (لعفير، 2020، صفحة 31)

**ثالثا: مهام إدارة السيولة:**

تتلخص مهام إدارة السيولة المصرفية في إمكانية تهيئة الأموال السائلة وشبه سائلة سواء منها الموجودة تحت اليد أو تهيئتها عن طريق الاقتراض بكلفة مقبولة لغرض تلبية الاحتياجات النقدية عند نشوئها وأن الاستخدام الشائع لأموال المصرف السائلة هو تغطية سحب الإيداعات وتلبية طلبات القروض

وتحتاج المصارف إلى السيولة لمواجهة الالتزامات المالية المتمثل بالسحوبات المودعين وطلبات القروض للمستثمرين ورجال الأعمال وحيث إن مثل هذه الاحتياجات المستمرة لدى يجب أن تكون المصارف مستعدة دائما لمواجهة مثل هذه المتطلبات ولهدا الاستعداد بعض الإيجابيات:

1- الظهور في السوق المالية الحساسة تجاه المخاطر بمظهر المأمون القادر على الوفاء بالتزاماته.
2- تعزيز ثقة كل من المودعين والمقترضين وتأكيد على إمكانية الاستجابة لمتطلباتهم كلما ظهرت.
3- يعد مؤشرا إيجابيا لسوق المالية، والمحليين، والمودعين، والإدارة.
4- تأكيد القدرة الوفاء بالالتزامات والتعهدات.
5- تجنب البيع الجبري لبعض الموجودات وما قد تجلبه من سلبيات.
6- تنجب دفع كلف اعلى للأموال.
7- تجنب اللجوء إلى الاقتراض من البنك المركزي. (بوزنيط، 2016، الصفحات 22-23)

## المطلب الثاني: أنواع ومظاهر أزمة السيولة

### أولا: تعريف أزمة السيولة

**1- أزمة:**

هي اسم وجمعها أزمات وتعني شدة أو ضيق، مشكلة فيقال أزمة مالية أو أزمات سياسية أو أزمة دولية.

ففي الاصطلاح:

في الاقتصاد: أزمة اقتصادية اضطراب فجائي يطرأ على التوازن الإقتصادي وينشأ عن اختلال التوازن بين الإنتاج والإستهلاك مما يتسبب الغلاء والإفلاس فيقال أزمة مالية أو ضائقة اقتصادية فهي أزمة اقتصادية وسياسية، أو قل هي: أحداث تشمل وتسبق الإفلاس من بينها مخالفة اتفاقيات العروض أو تبديد أموال الشركة.

**2- أزمة سيولة:**

فبوجه عام تعني أزمة سيولة: الجفاف أو النقص الحاد في السيولة

أزمة السيولة: تعني الإفراط النقدي من إهدار السيولة مما يتسبب في تضخم فتبدأ أزمة السيولة إذا زادت أو انخفض السيولة المتداولة عن المستوى المطلوب. فإذا زادت في الاقتصاد يصطلح عليها الإفراط النقدي مما يتسبب في زيادة الأسعار وارتفاع معدلات التضخم وادا انخفضت السيولة أو قلت على سير الأوراق فيجد الفرد نفسه عاجزا على شراء مستلزماته. (عبيبس و بالي، 2021، الصفحات 27-28)

**ثانيا: أنواع أزمة السيولة:**

تنقسم أزمات السيولة إلى نوعين هما:

1- **أزمة طويلة الأجل:** وتحدث عندما تعجز الدولة عن تمويل نفقاتها العامة أو تكون طموحاتها ومشروعاتها أكبر من القدرة الاستعجالية على تمويل هذه الم الطموحات والمشروعات، وفي الغالب تضطر الدولة إلى الافتراضات من الخارج وهو ما يجعلها تقع في مصيده الديون.

2- **أزمات مؤقتة:** وهي تحدث بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في الاستثمارات التي تمتص السيولة من الأسواق وخاصه إذا كانت هذه الاستثمارات في مشروعات تحتاج الى وقت طويل حتى تدر عائدا.

وقد تحدث أزمات السيولة بصفه عامة بسبب سياسات اقتصادية غير ملائمة مثل السياسة الانكماشية الجائرة التي تمتص السيولة من الأسواق بحجة تحقيق التوازن المالي والنقدي وتخفيض معدلات التضخم وعجز الموازن.

وقد تتنوع الأزمة الى ازمه سيولة باعتبارها أنها عامة أو خاصة الى:

- **ازمة سيولة كأزمة اقتصادية (عامة):**

يصف نوريل روبيني أزمة أغسطس أوت 2007 على أنها ازمه ائتمان وليست مجرد أزمة سيولة وأزمة الائتمان هي زيادة حادة في أسعار الفائدة وانخفاض قوي في تخصيص الاعتمادات.

- **أزمة سيولة في قطاع الأعمال الخاصة:**

تحدث أزمة السيولة في قطاع الأعمال عندما يحدث نقص في السيولة النقدية للازمة لنمو الأعمال التجارية والدفع للمعاملات اليومية أو الالتزام بالوفاء في مواعيد محددة وعندما يستخدم مصطلح أزمة السيولة الحديث عن الأعمال التجارية بصفة عامة فان ذلك يعني أزمة السيولة يكون لها تأثير على العوامل الرئيسية في الاقتصاد مما ينتج عنه تناقص توافر الائتمان.

-قرار ما إذا كان الكيان التجاري يعاني من أزمة السيولة أو إعلان الإفلاس تماما ربما يكون أكثر صعوبة من أي قرار يمكن أن يواجه كبار رجال الأعمال. (عبيبس و بالي، 2021، الصفحات 31-32)

**ثالثا: مظاهر أزمة السيولة**

1- **نموذج عن أزمة السيولة:** يعد نموذج نوع دايسوند ديفينغ عن أزمة السيولة في عام 1983 لازمة السيولة والذعر المصرفي (السحب الغير اعتيادي للودائع) احد اقدم النماذج وأكثرها تأثيرا، يوضح نموذج رايموند ديفيغ كيف أن الوساطة المالية للبنوك عبر قبول الأصول التي يمكن تحويلها إلى سيولة تؤدي إلى التزامات

تتطلب سيولة أكثر بكثير (أي تقديم نمط اكثر سلامة لإرجاع الأصول) يمكن أن يعرض البنك للذعر المصرفي والتأكيد على الدور الذي تلعبه ودائع الطلب في توفير السيولة وتقاسم المخاطر بين الناس بصورة أفضل يرى النموذج أن عقد إبداع طلب هكذا قد ينطوي على توازن غير مرغوب.

لذا يخاف جميع المودعين ويسحبون ودائعهم فورا يؤدي هذا إلى إثارة حالات ذعر لدى المودعين تظهر عمليات سحب المودعين الذين كانوا يفضلون ترك ودائعهم إن لم يكونوا قلقين من فشل البنك، يؤدي هذا إلى العجز حتى في البنوك "الصحية" وانكماش كبير للسيولة في النهاية مؤديا الى أزمة مالية شاملة.

يوضح دايموند ديفيبغ أننا قد نحصل على توازن متعدد عندما تقدم البنوك عقود ودائع تحت الطلب عن الحفاظ على مستوى معين من الثقة قد تحسن هذه العقود نتائج السوق التنافسية وتؤمن تقاسماً أفضل للمخاطر ويوجد مثل هذا التوازن سينسحب المودع عندما يكون ذلك مناسبا له في ظل المشاركة المثلى للمخاطر، ولكن في حال خلاف العملاء ستختفي حوافزهم وضمن هذا التوازن يسحب المودعون ودائعهم وبها أنا الأصول المصفاة تسبب الخسارة سيحول البنك أصوله إلى السيولة إذا سحب كل المودعين أموالهم، في نموذج دايموند ديفيبغ هو تغيير التوقعات وبدلا من ذلك قد يحدث الذعر المصرفي لأن أصول البنك السائلة المعرضة للخطر قد تغطي الديون الثابتة (الودائع تحت الطلب) وبذلك ينسحب المودعون بسرعة للتقليل من الخسائر المحتملة

2- **أزمة السيولة وأسعار الأصول:** تنخفض أسعار العديد من الأصول بشكل ملحوظ خلال أزمة السيولة وبالتالي تصبح أسعار الأصول عرضة لمخاطر السيولة وبطبيعة الحال يطلب المستثمرون، المتجنبون للمخاطر قائدا متوقعا أعلى كتعويض عن هذا الخطر ولذلك ينص نموذج الأصول الرأسمالية CAMP المعدل وفقا للسيولة على أنه عندما يرتفع خطر السيولة أطول السوق يرتفع العائد المطلوب منها

أدت أزمات السيولة كالأزمة العالمية 2007 -2008 وأزمة صندوق إدارة رؤوس الأموال الطويلة الأجل لعام 1998 إلى انحرافات عن قانون التسعير الموحد أي أن الأوراق المالية متطابقة يقريبا تقابض بأسعار مختلفة، يحدث هذا عندما يشير المستثمرون ماليا وتؤثر دوامات السيولة على من الأوراق المالية التي يصعب افتراضها، وبالتالي يمكن أن تؤثر الحاجة لها مش أمان على قيمتها.

3- **أزمة السيولة والهروب إلى السيولة:** من المظاهر الشائعة خلال أزمات السيولة الهروب إلى السيولة اذ يهرب المستثمرون من الاستثمارات غير المادية ويتوجهون إلى الأسواق الثانوية مستخدمين الأصول السائلة وشبه السائلة تشير الدلائل التجريبية الي تزايد فروق الأسعار بين الأصول المتشابهة والذي تختلف من حيث سيولة الأصول على سبيل المثال، تكون معدلات هوامش السيولة كبيرة أحيانا تصل من10-15% في أسعار سندات الخزينة.

حدث ذلك خلال الأزمة المالية الروسية عام 1998 عندما ارتفعت سندات الخزينة بحدة بالنسبة للذين أقل سيولة، أدى ذلك إلى اتساع هوامش الائتمان وخسارة كبيرة في إدارة رؤوس الأموال طويلة الأجل والعديد من صناديق الموازنة.

4- **أزمة السيولة في الأسواق الناشئة:** يرى بعض متخصصي علم الاقتصاد أنا التحرير المالي والتدفقات المتزايدة لرؤوس الأموال الأجنبية وخاصة قصيرة الأمد قد تفاقم فقدان السيولة في البنوك وتزيد من عجزها. وفي هذا السياق يشير ضعف السيولة العالمي إلى الموقف الذي نتجاوز فيه الأزمات المالية قصيرة الأمر بالعملة الصعبة بدولة معينة ما تستطيع الحصول عليه من العملة الصعبة خلال مدة قصيرة تكشف الأدلة أن الأساسيات الضعيفة لوحدها ليست السبب الوحيد في تدفق الرأسمال الأجنبي إلى خارج الدولة خاصة في الأسواق الناشئة، تقدم امتدادات الاقتصاد المفتوح لنموذج دايموند وديبيفيغ والذي تتفاعل فيه اتجاهات الودائع المحلية مع حالات ذعر الذاتين الأجانب (اعتمادا على تاريخ الاستحقاق الدين الخارجي وإمكانية تختلف في المدفوعات الدولية) تفسيرا معقولا . للأزمات المالية التي حدثت في المكسيك، شرق آسيا، روسيا و غيرها تؤكد هذه النماذج أن العوامل الدولية قد تلعب دورًا مهما جدا في زيادة الضعف المالي المحلي، واحتمال سويف أزمة السيولة قد يكون لتدفق رؤوس الأموال إلى الخارج نتائج على زعزعة لاستقرار الأسواق الناشئة، خلافا لبنوك الدول ذات الاقتصاد المتطور والتي تحوي عادة عددا من المستثمرين المحتملين في أسواق الرأسمال العالمية تشير الاحتكاكات المعلوماتية إلى أن المستثمرين في الأسواق الناشئة لن يكونوا الصديق وقت الضيق وهذا يفسر حالات الذعر المتوقعة التي تشبه ما نراه خلال الذعر المصرفي تحدث أكثر في هذه الأنظمة المصرفية، علاوة على ذلك تؤدي المشكلات السياسية في هذه الدول التي تضخيم آثار الصدمة الاقتصادية بسبب محدودية وصول الأسواق الناشئة إلى أسواق الرأس مال العالمية ويكون ضعف السيولة ناتجا عن فقدان ثقة.

أليات التضخيم، إحدى الأليات قد تعمل على تضخيم آثار الصدمة الصغيرة على الاقتصاد هي آلية الميزانية العمومية تخفض الصدمة السلبية في السوق المالي أسعار الأصول وتقضي على رأس مال المؤسسة المالية، وبهذا تفاقم كارثه ميزانيتها العمومية، بناء على ذلك يبدأ تأثير واهميتي للسيولة وتضخمات الأثر للصدمة وفي محاولة للحفاظ على نسبة الرافعة المالية يجب أن تبيع المؤسسة المالية كل أصولها، وخاصة عندما تكون اسعارها منخفضة وهكذا وعلى افتراض أن أسعار الأصول تعتمد على سلالة الميزانية العمومية واله ذلك. هذا ما يصفه برونر ميرو بيدي سن ( 2008 ) بأنه "دوامة الخسارة "وفي الوقت ذاته يبدأ التشديد على هوامش ومعايير الإقراض ما يؤدي إلى " دوامة الهامش"، ينسب كلا التأثيرين في دفع المفترض طابع بسعر زهيد . وخفض

الأسعار وتصعيب شروط التمويل الخارجية قد تنجم أزمة السيولة بسب الشك المرتبط بأنشطة السوق يقفر المشاركون من السوق على عربة الابتكار المالي بعد أن يفهموا المخاطر المرتبطة لا

بالأصول المالية الجديدة غالبا وقد يكون السلوك غير المتوقع ابتعاد المشاركين في السوق في الأخطار التي يفهمونها و الاستثمار أكثر في الأصول السائلة أو المعرفة. لكن وصف ذلك بآلية تضخيم المعلومات في أزمة الرحمون العقارية لعبت المصادقة السريعة و التخلي اللاحق من المنتجات المالية معقدة التركيب والتزامات الديون المضمونة والسندات المالية بالرهن العقاري وغيرها دوراً بالغ الأهمية في تضخيم آثار أسعار العقارات. (عبيبس و بالي، 2021، صفحة 28_29_30)

## المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في الحد من ازمه السيولة:

### أولا: الأبعاد الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني:

لابد من أن يؤثر ظهور وسائل الدفع الإلكتروني على الاقتصاد بشكل عام والتجارة الإلكترونية بشكل خاص خصوصا وان هذه الوسائل يتم تداولها إلكترونيا وبالتالي من شأنها أن تحدث تغيرا في الواقع التجاري لاسيما في الأمور التالية:

**1- عدم خضوع الدفع الإلكتروني للحدود:**

يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان الآخر في العالم، وفي أي زمان كان (طبعا مع اشتراط وجود التجهيزات المناسبة بين الأطراف)، وذلك لاعتماده على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.

**2- تسهيل تسويق المنتجات عبر الأنترنت :**

باعتبار أن تسهيل الدفع من خلال الشبكة المفتوحة يعد عنصر مكملا لتطور التجارة الإلكترونية فإن وسائل الدفع عبر شبكة الأنترنت يسهل انطلاق التجارة الإلكترونية التي أحدثت تحولا هاما في قواعد لبعة المنافسة واستمرارية التواجد في السوق العالمية وبالمقابل فان عالم التجارة الإلكترونية يفتح أسواقا جديدة

**3- تخفيض نفقات البنك المركزي:**

ويتجلى هذا التخفيض في طباعة النقود الورقية، كما أن مراقبة التزوير انتقلت الى الشراكات المصدرة لهذه البطاقات بحيث اتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلا عن ذلك استخدام هذه البطاقة يقلل من الشرى النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية. (عبيبس و بالي، 2021، صفحة 39_40)

**ثانيا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة**

في أزمة السيولة التي تتميز بالارتفاع المضطر لنسبة الطلب على النقود تعود أهمية إنشاء أنظمة الدفع الإلكترونية في القطاع المالي والمصرفي الى إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية الكترونية وطنية تتميز بالحداثة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي وتسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المدفوعات والتشجيع على استخدامها في النظام المالي والنقدي.

وتعزيز دور البنك في إدارة وتحديد أنظمة الدفع والإشراف والرقابة عليها سعيا لتسير إجراءاتها وقواعدها كذلك التنسيق مع وزارة المالية بهدف تطبيق أنظمة الدفع لديها ولدى الجهات الحكومية ذات العلاقة وإنشاء العلاقة الإدارات اللازمة ضمن هيكلة البنك لمزاولة الأنشطة المالية والمصرفية في بيئة إلكترونية، والاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات صلة بأنظمة الدفع ووضع نظام مقاصة آلي يلبي التطورات التقنية في النشاط المصرفي والمالي ويرفع كفاءته التشغيلية.

أن المعروض النقدي في الاقتصاد لا يقتصر على النقد فقط بل يتعداه الى جميع وسائل الدفع ولم يعد في الاقتصاد الحديث يستغنى عن التعاملات بالوسائل الحديثة للدفع مثل بطاقة الائتمان, البطاقات الذكية والنقود الرقمية والتسهيلات البنكية وتخضع هذه الوسائل لتنظيم البنوك المركزية باعتبارها جزء من معروض النقود في الاقتصاد بقدر نجاعتها ودرجة سلامتها ومتانتها بقدر توفقها في تسير حسن لتسوية المعاملات من خلال الثقة في الوسائل الدفع الموضوعة على ذمة المتعاملين الاقتصاديين وبما تؤمنه من استقرار نقدي ضامن لسلامة المعاملة المالية .

إن تشجيع التعامل بالنقد الإلكتروني عبر الدفع من خلال الهاتف النقال أو أية وسيلة دفع الكترونية سيقلل ثمن التداول بالعملات الورقية والمعدنية وهو ما من شأنه تحجيم مستويات التعامل به على المدى البعيد وهدا بدوره يقلص الحاجة لطابعة الأوراق المالية والعملة المعدنية مما يوفر مصاريف باهظة على مؤسسة دار النقود كما سيعود بالفائدة على البنوك التي ستدرك الانخفاض المتحقق على التكلفة الناتجة عن التعاملات النقدية إضافة الى التكلفة المترتبة على الاستثمار في أجهزة الموزع الآلي وصيانتها. (عبيبس و بالي، 2021، صفحة 40_41).

**ثالثا: الدفع الإلكتروني كآلية للتقليل من السيولة ومحاربة الاقتصاد الوطني الاكتناز**

تكثيف وفرض تعامل بالصكوك البريدية والبنكية والبطاقات البريدية والمصرفية لما لها من فائدة من الناحية الأمنية قبل تعميم الدفع الإلكتروني بالبطاقة البنكية، وتكثيف عمليات المقاصة اللحظية مستقبلا.

**1- إجبارية الدفع الآلي باستعمال الصكوك:**

بعد انخفاض السيولة في النظام الرسمي أكدت وزارة المالية في العديد من المرات أنه بداية من الفاتح من جولية 2015 سيقوم المتعامل الاقتصادي بالدفع الآلي باستعمال الصكوك في إطار المتعاملات المالية وهي تخص العقارات التي تزيد عن 5 ملاين دينار وسيارات التي تفوق مليون دينار جزائري، كما يلزم القانون استعمال الوسائل البنكية في التعاملات التي تفوق قيمتها مليون دينار جزائري فيما يخص بيعو شراء الجواهر القديمة وتحف القديمة والأعمال الفنية والأثاث القديمة والمبيعات المعروضة للمزاد العلني، بالإضافة الى تسديد الديون والمستحقات المالية.

كما يلزم الإدارات العمومية والهيئات الرسمية والمؤسسات والخاصة بقبول وسائل الدفع البنكية إضافة الى الأمر من وزارة المالية للبنوك الذي يقر بقبول كل الأموال خارج المنظومة، وإذا فاق 10 ملاين دينار بضريبة جزافية قدرها 7%، وهذا غير معقول كون أن السلطات تحولت من محاربة تبيض الأموال القائمة على العملية وفق قانون ينظم العملية من أجل إرجاع السيولة الى النظام المصرفي بدل التفكير في وسائل جادة كتطوير أنظمة الدفع الإلكترونية وتشغيله .إضافة الى إطلاق الحكومة للقرض السندي الذي أطلقت عليه وزارت المالية اسم القرض الوطني للنمو الاقتصادي للاستعادة الأموال وسيولة التي تستغل خارج القطاع الرسمي وإعطائها الصفة القانونية وهذا في الفترة بين16 أفريل و17 أكتوبر 2016 .أين حددت نسبة فائدة وكيفية الاكتتاب فيها.

**2- تعميم استخدام البطاقة البنكية والبريدية:**

إن عمليات الاكتناز في الاقتصاد الجزائري مازالت مستمرة خلال هذه السنوات وبوتيرة متزايدة، مما يتسبب في تراجع سرعة تداول النقود في السوق المالي والنقدي، التي سحبها من طرف البنوك والمؤسسات المالية في العودة إليها .ويبقى الحل الذي نراه نحن هو ضرورة تبني انظمة الدفع الإلكترونية مع ضرورة استخدام البطاقة البنكية في الدفع الإلكتروني وجعل بطاقات السحب البريدية بطاقات دفع في الأجل القصير بمختلف أشكاله وأنواعه وآلياته ومختلف وسائل الدفع الإلكترونية التي تعمل على تقليل من حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات في الاقتصاد الوطني وبالتالي لابد من:

- رفع عدد الموزعات الآلية إلى أكثر من 1364 وبلوغ 3000 موزع، وهو الهدف المسطر في الأجل القريب.
- رفع عدد النهائيات في المحلات التجارية الى أكثر من 5000 موزع عبر كامل التراب الوطني.

– زيادة عدد البطاقات الى أكثر من 8 ملاين بطاقة بريدية وبنكية، ليكون هناك توافق بين عدد البطاقات والعملاء وعدد المكاتب البريدية على الأقل الوصول إلى 20 مليون بنكية وبريدية.

– على شركة SATIMأن تعمل رفقة البنوك والمؤسسات المصرفية والعمومية الخاصة على تعميم أجهزة الدفع على مستوى التجار والمطاعم والمحلات الكبرى، فضلا ل عن القبضات المختلفة، وإعطاء تسهيلات ائتمانية لاقتنائها.

**3- <u>الدفع الإلكتروني والناتج الإجمالي المحلي:</u>**

إن تفعيل الدفع الإلكتروني سيضمن القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة وحماية الزبائن من السرقة إلى جانب حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء بعض الموظفين التي تكلف بعض الشركات خسائر كبيرة وتعميم وسائل الدفع الحديثة سيقضي على أزمة السيولة النقدية التي الاقتصاد يشهدها الجزائري، ففي كل مناسبة اجتماعية تجد البنوك والمؤسسات البريدية التي تخدم اكثر من 15مليون زبون نفسها عاجزة عن تلبية طلبيات زبائنها، كما سيقضي الدفع الإلكتروني عن مشكلة الطوابير التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية التي يتدافع أمامها الموطن لدفع فواتير الكهرباء وماء وغيرها من الفواتير.

إن اعتماد نظام الدفع الإلكتروني سيساهم في ارتفاع المعاملات المالية بنسبة تفوق 200%، كما سيساهم في ارتفاع الناتج المحلي بنقطة أو نقطتين على أقل تقدير، وعلى عكس ما ذكرنا سابق فكلما قلت كمية النقد بأيدي الجمهور وشراء العقارات والذهب كلما تم تجميد المبالغ المقدرة وتفويت فرص استثمارية واعدة على الاقتصاد الجزائري وإن العملة في القطاع المصرفي سيفعل الاقتصاد الوطني كثيرا ويقضي على الأسواق الموازية (السوداء) ويتحول الاقتصاد من اقتصاد الظل الى اقتصاد حقيقي منتج ومصدر فيرتعف سعر صرف العملة الوطنية وتنخفض الأسعار.

وبتالي وحسب الدراسات الاقتصادية، إذا كانت هناك زيادة قدرها 10% في حصة المدفوعات الإلكترونية من الإنفاق الاستهلاكي يمكنها أن تؤدي الى زيادة تعادل 1 % في الناتج المحلي الإجمالي. (شايب، 2017، الصفحات 220-221)

## خلاصة الفصل:

تناولنا خلال هذا الفصل الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في التكنولوجيا المالية وأزمة السيولة حيث تم التطرق إلى التكنولوجيا المالية باعتبارها الركيزة الأساسية لدى المؤسسات المالية لما لها من أهمية خلق ابتكارات مالية تساهم في رفع من تنافس هذه المؤسسات وخاصة فيما يخص تبني وسائل الدفع الحديثة ومدى قدرتها على تعويض وسائل الدفع القديمة كما تم التطرق إلى البنية التحتية اللازمة لتبني مثل هذا النوع من التكنولوجيا .

وفي الأخير حاولنا إبراز دور هذه الوسائل في الحد من الأزمات التي تواجهها المؤسسات المالية من خلال تعرض إلى أهم الإجراءات التي اتخذتها تلك المؤسسات لضمان حل الأزمات وخاصة أزمة السيولة

# الفصل الثاني:

# دراسة حالة مؤسسة البريد وكالة ميلة

# الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة البريد وكالة ميلة

**تمهيد:**

يسعى بريد الجزائر إلى توفير العديد من الخدمات المتنوعة في ظل الانفتاح الذي يشهده قطاع البريد ويعتمد بريد الجزائر على الابتكار وطرح منتجات جديدة للاستجابة لتطلعات العملاء وتلبية متطلباتهم المتغيرة وتحسين مستوى أداء المؤسسة، وكذا الحد من الأزمات وعلى رأسها أزمة السيولة.

ولهذا جاء هذا الفصل لإسقاط مختلف الأسس النظرية التي تم التطرق إليها في الجانب النظري على مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة محور هذه الدراسة. وقد تم تقسيمه إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر؛**
- **المبحث الثاني: الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية المتوفرة على مستوى وكالة ميلة؛**
- **المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني كآلية للحد من الأزمات في بريد الجزائر وكالة ميلة.**

# المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر

إن المتتبع لتاريخ مؤسسة بريد الجزائر يجد أنها تأسست سنة من1962 منبثقة عن مؤسسة فرنسية تبعا لمورث الفرنسي مكلفة بخدمة المدينة الكبيرة آنذاك

نوع هذه الشركة هو أنها شركة عمومية أو ذات طابع عمومي

شكلها القانوني هي مؤسسة صناعة وتجارية عامة

مقرها الرئيسي:حي الأعمال 16024 باب الزوار–الجزائر العاصمة–

موقعها على الويب:www.poste.dz

## المطلب الأول: نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر

### أولا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر:

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي أنشئت سنة 2002 امتدادا لبرنامج قطاع البريد والمواصلات الذي تم سنه بموجب القانون رقم 2000/00 في 5 أوت 2000 والرامي إلى عصرنة قطاع البريد ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات وهذا إنشاء البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري والاتصالات كشراكة ذات أسهم وقد

تمثلت أهم محاور إصلاح قطاع البريد في رفع مستوى البريد عبر تدعيمه بالهياكل الضرورية وتطويقه بالإطار القانوني والتشريعي الملائم وذلك لتقديم مجموعة من الخدمات والمنتجات ذات

نوعية تساير مستجدات السوق، إعداد إطار التنظيمي من شانه تدعيم نشاطات الاقتصادية لهذا القطاع، رفع مردودية قطاع البريد، تتبع واستغال المستجدات التي تساهم في تدعيم نشاطات المتعامل وتطوير الخدمات البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع دائرة الخدمات المالية .

### ثانيا: نشأة وتطور مؤسسة بريد الجزائر:

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75–89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدور القانون رقم 2000– 03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

– تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة؛

– تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين؛

– تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛

– تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد المواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به.

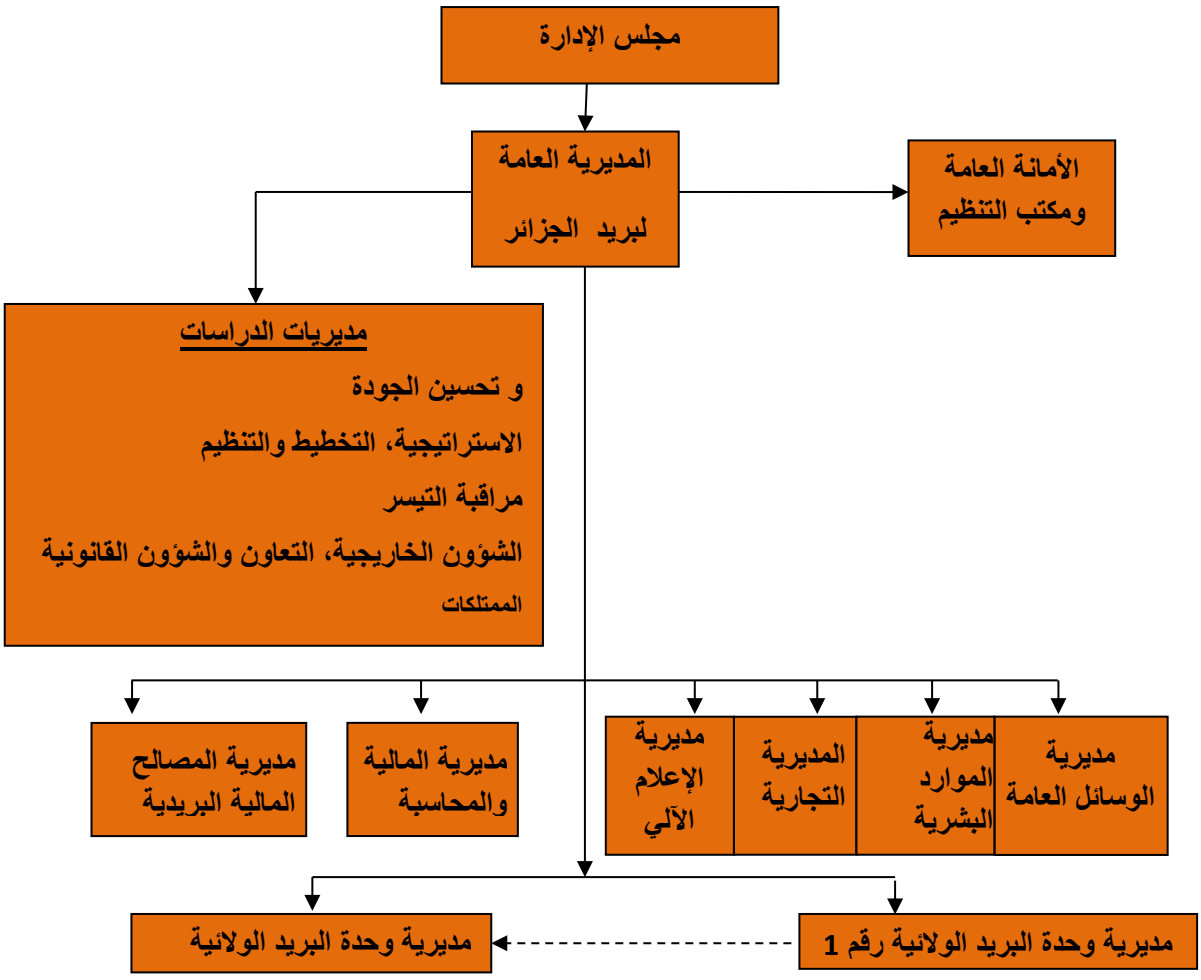
**ثالثا: الوضع التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر:**

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على مستوين:

–المديرية العامة وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛

–المديريات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

**الشكل رقم(2–1):الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزية**




**المصدر**: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة

## المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر

### أولا: مهام مؤسسة بريد الجزائر

للمؤسسة عديد من المهام والاهداف يمكن إيجازها في ما يلي:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف.
- 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 والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد؛
- 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.

### ثانيا: أهداف مؤسسة بريد الجزائر:

تسعى بريد الجزائر منذ نشأة إلى تحديد أهداف أساسية منها: الجودة والفعالية ونوعية الخدمات، ثلاثة أهداف أساسية تعتمد عليها مديرية بريد الجزائر .

- وضع التشغيل البريدي في إطار شبكة إلكترونية موثوقة.
- الدخول في مجالات خدماتية جديدة.
- الزيادة في نفعية الخدمات المعروضة وجعلها أكثر منافسة .
- توفير الجودة في تقديم منتوجاتها، وإثبات وجودها في السوق وجعلها تساير التطورات الحاصلة في السوق .
- إرضاء الزبون إضافة إلى تحقيق الربحية .
- كسب أكبر عدد ممكن من المستهلكين .
- التغلب على مشكلة انخفاض المبيعات .
- زيادة كثافة إقبال المواطنين إليها .

- تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية (خولة، 2020-2021، صفحة 58).

## المطلب الثالث : تقديم وكالة ميلة وهيكلها التنظيمي

### أولا: تقديم مديرية وحدة البريد لولاية ميلة :

تم إنشاء مديرية وحدة البريد لولائية ميلة « DUPW » بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-233 الموافق 24 يونيو 2003، بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد والمواصلاتت « DW/PTT ». المديرية الولائية« DUPW » تضمن تنفيذ مختلف البرامج والأهداف لتعزيز وتحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد.

المقر الاجتماعي للمديرية متواجد بحي التوفير 8 ماي 1945 « DNC »، بالمحاذاة مع مقر الولاية ويضم كل مصالح المديرية بما فيهم المدير.

- **البنية التحتية الأساسية :**

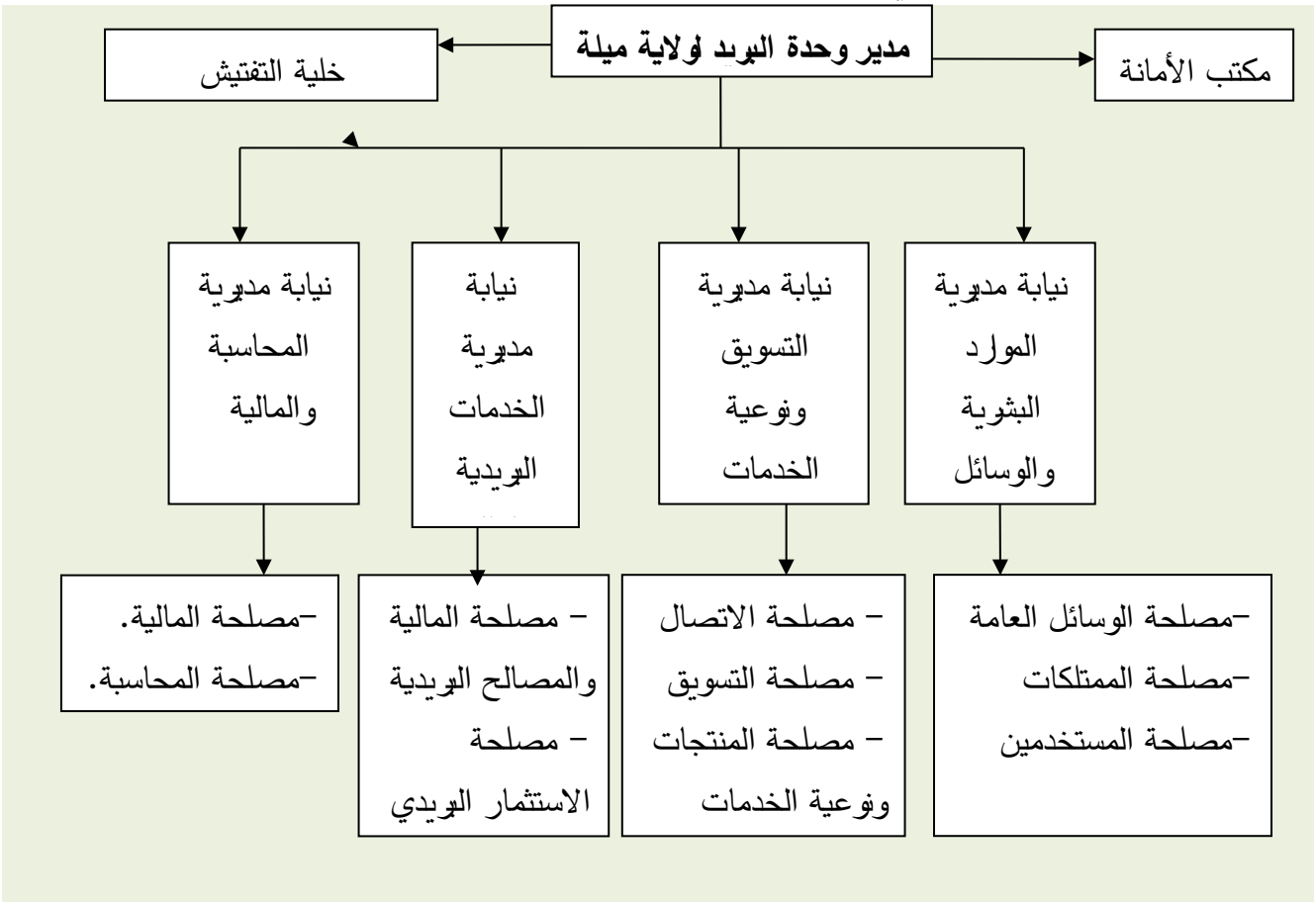
ولاية ميلة بها 81 مؤسسة بريدية، بمعدل 1 مكتب بريدي لكل 11.500 نسمة أي أنها تعتبر نسبة جيدة بالنسبة للولاية على العموم مقارنة بالولايات الأخرى، المعدل الوطني هو 1 مكتب بريدي لكل 12.500 نسمة، وتنتشر مكاتب البريد عبر كامل إقليم الولاية، وهي مصنفة حسب الأهمية، النشاط والتموقع الجغرافي.

كدلك هناك ثلاثة مراكز لمعالجة وتوزيع البريد والطرود البريدية في كل من ميلة مقر الولاية، فرجيوة وشلغوم العيد من أجل التكفل التام والاختصاص كدلك بالنسبة لهدا النوع من الخدمة.

- دائرة ميلة : 12 مكاتب + 1 مركز لمعالجة البريد + مكتب متنقل (حافلة).
- دائرة شلغوم العيد: 13 مكتب + 1 مركز لمعالجة البريد.
- دائرة فرجيوة: 06 مكاتب 1 مركز لمعالجة البريد.
- دائرة القرارم: 06 مكاتب.
- دائرة سيدي مروان: 04 مكاتب.
- دائرة ترعي باينان: 04 مكاتب.
- دائرة الرواشد: 05 مكاتب.
- دائرة وادي النجاء: 06 مكاتب.
- دائرة عين البيضاء حريش : 03 مكاتب.
- دائرة بوحاتم : 04 مكاتب.
- دائرة تسدان حدادة : 04 مكاتب.
- دائرة التلاغمة : 08 مكاتب.
- دائرة تاجنانت : 06 مكاتب

**ثانيا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المحلي لولاية ميلة وتحليل الوظائف :**

**الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى ولاية ميلة**




**المصدر**: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة.

**2- وتحليل الوظائف بمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المحلي لولاية**

الوحدة البريدية للولاية لها كل الصلاحيات الواسعة على مجمل مراكز البريد الواقعة في ولايتها وتقوم بـ:

- تنفيذ برامج التطوير وإعداد الملفات الدورية الخاصة بنشاط الولاية؛
- تسيير واستغلال الهياكل القاعدية ونشاط البريد للولاية؛
- إعلام الإدارة المحلية للبريد بكل إخلال بالنظام؛
- تحديد ومراجعة المنقول وغير المنقول للولاية؛
- تحقيق أعمال الاتصال بهدف الترويج لمنتجات بريد الجزائر على المستوى الولائي.
- تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

و تتكون المديرية الولائية للبريد من المصالح التالية :

**- خلية التفتيش:**

تهدف هذه الخلية إلى إعطاء دفع لمكاتب البريد لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، وتتكفل هذه الخلية بـ:

- تفتيش مكاتب البريد؛
- البحث واقتراح الحلول؛
- اجراء التحقيقات الادارية والتأديبية.

**- نيابة مديرية الوسائل العامة والموارد البشرية:**

وتتكفل هذه المديرية بـ: السهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين الصيانة الحماية والأمن.

- تطبيق سياسة تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية؛
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي85-59 والقانون 90-11)؛
- تطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

**- نيابة مديرية التسويق ونوعية الخدمات :**

تسهر هذه الإدارة على توفير خدمات ذات جودة للزبائن، فالهدف هو إشباع حاجيات الزبون في حدود الإمكانيات المتوفرة، في هذا الإطار يتم تحديد الأعمال التي يجب القيام بها ضمن مخطط للوصول إلى الأهداف المرجوّة للجودة.

وتقع على عاتق هذه الإدارة ما يلي:

- ❖ إعداد نظام تقييم يخص استقبال الزبائن؛
- ❖ إشباع حاجيات الزبائن وجودة الخدمات؛
- ❖ تحديد مختلف المنتجات المقدمة من طرف بريد الجزائر ؛
- ❖ القيام بتحقيقات تخص الجودة وكذا الاعتماد على مؤسسات الإحصاء وسبر الآراء؛
- ❖ إعداد وثائق جرد المعلومات ودورياتها؛ تحديد وسائل تقييم الجودة المعتمدة عالميا؛
- ❖ تحديد الفوارق في جودة الخدمات حسب أجزاء النشاط بالنظر لما هو موجود عالميا؛
- ❖ تحديد وإعداد معايير خاصة ببريد الجزائر وذلك:

-مهلة إيصال البريد، والأضرفة ،الأمان، النجاعة، السرعة؛

-تقليص مدة الإنجاز للعمليات في المراكز البريدية والمالية؛

-تحسين استضافة الزبائن.

**- نيابة مديرية المصالح المالية والبريدية:** تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الولائي والمراكز الملحقة بها.

- ➢ تنظيم ومراقبة التشغيل الجيد للمصالح البريدية في علاقاتها الداخلية؛
- ➢ تحضير ومتابعة تطبيق مخططات التطوير للهياكل البريدية؛
- ➢ تطوير وتحسين خدمات البريد الفردية وتطوير الشبكة البريدية والطوابع؛
- ➢ إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية؛
- ➢ تحقيق نصوص الاتفاقيات الشاملة الثنائية والمتعلقة بالجودة؛

- **نيابة مديرية المالية والمحاسبة :** وتتكفل هذه المديرية :

- إنجاز وتنفيذ الميزانية المالية للمؤسسة والمحاسبة الشهرية لمكاتب البريد.
- تمويل المكاتب البريدية بالنقدية التي تسحب من بنك الجزائر.
- تنظيم الخدمات المالية.

## المبحث الثاني: الخدمات التقليدية والخدمات الالكترونية المتوفرة على مستوى وكالة ميلة

### المطلب الأول: الخدمات التقليدية

#### 1- خدمات دفتر الصكوك البريدية

دفتر الصكوك هو عبارة عن دفتر يحتوي على حوالي 25 شيك (صك)، مدون عليه كل معلومات حسابك البريدي الجاري.

**ملاحظة:** تم إصدار دفتر صكوك جديد (لونه أصفر) من طرف بريد الجزائر حديثا، لذلك يوجد الآن نوعين من الصكوك البريدية (الأصفر"جديد" والأحمر"قديم")

CCP: Postal Courant Compte = الحساب البريدي الجاري

#### 1.1.كيفية طلب دفتر الصكوك:

عند فتح حساب بريدي جديد (للمرة الأولى)، تحصل على دفتر صكوك تلقائيا بعد مدة معينة، يصلك إشعار إلى مقر سكناك يطلب منك التوجه إلى مركز البريد التابع لبلديتك لإستلامه.

يمكنكم طلب دفتر صكوك جديد بطريقتين:

**الطريقة 1:** وهي بإيداع قسيمة "طلب نماذج" تجدونها بين الشيكات في دفتر الصكوك **(باللغة العربية)**.

**المصدر:** وثائق المؤسسة

**الطريقة 2:** طلبه عبر موقع بريد الجزائر على الأنترنت eccp

**المصدر:** وثائق المؤسسة

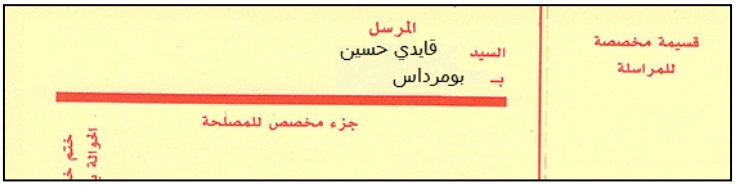
## 2- خدمات تحويل الأموال

وهذه الخدمة تمكن شخص معين من إرسال مبلغ معين إلى أي حساب بريدي جاري ccp لشخص آخر حتى وإن كان الشخص المرسِل ليس لديه حساب ccp.

كل ما يجب على المرسِل فعله هو التوجه لمركز البريد ومعه المبلغ المراد إرساله مع بطاقة الهوية (الخاصة به) ومعلومات الشخص المرسل إليه (اسمه ولقبه مع رقم حسابه CCP والمفتاح). يطلب حوالة CCP ويملأها كما يلي (ملأ الحوالة البريدية Mandat CCP):

**باللغة العربية**

في كلتا الحالتين يجب ملأ ما يلي في الخلف




**المصدر**: وثائق المؤسسة

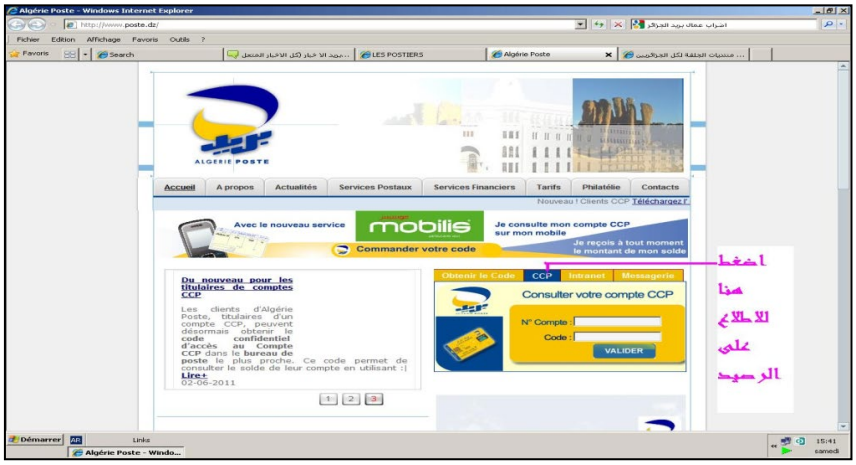
**3_خدمة الرسائل والطرود البريدية:** حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل بريد الرسائل والطرود عبر كامل التراب الوطني والبلدان الأجنبية.

## المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية

### 1- الشبكة الخارجية الإكسترانت:

تمتلك المؤسسة شبكة خارجية (الإكسترانت) www.poste.dz، بحيث يمكن لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يدخل موقع المؤسسة ويطلع على بعض الصفحات عن طريق رقم حسابه الجاري وكلمة السر التي تمنحها له المؤسسة كما هو موضح في الشكل الموالي، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب...إلخ.

**الصفحة الرئيسية لموقع مؤسسة بريد الجزائر**




**المصدر**: وثائق المؤسسة

-**شبكة الإنترنت** : تشترك المؤسسة بالشبكة العالمية للإنترنت من نوع ADSL بسرعة 256 KBS.

-**أمن الشبكة** : لضمان العمل الجيد للشبكة في المؤسسة تتخذ المؤسسة احتياطات أمنية تتمثل في برامج مضادة للفيروسات Antivirus.

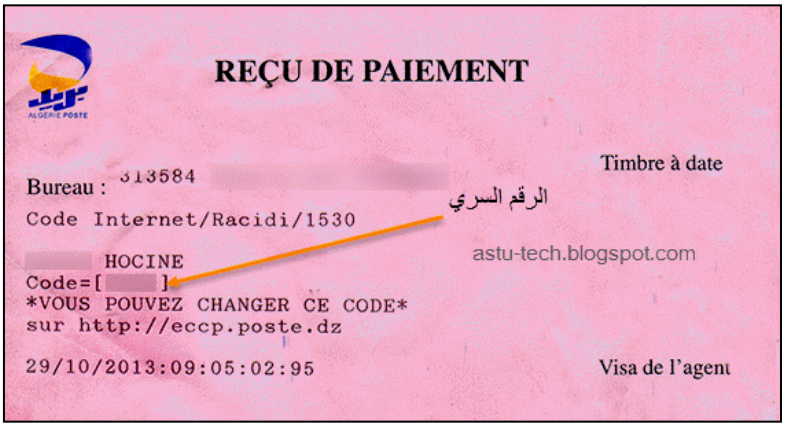
- **التطبيقات المعلوماتية على الشبكة** : تتوفر داخل المؤسسة نظام معلومات مشترك عن طريق الشبكة الداخلية.

- **نظام CHALNGER** : وهذا نظام أكثر تطورا من السابق تم إستخدامه في المؤسسة سنة 2009/2008 بحيث يسمح بالقيام بأكثر من 30 عملية نذكر منها : الاطلاع على الرصيد أو السحب، تخليص الفاتورات ...ألخ.

**2- خدمات الرقم السري (+خدمات موبيليس)**

للحصول على الرقم السري الخاص بحسابك والإستفادة من خدمات موقع بريد الجزائر على الأنترنت WWW.eccp.dz، والخدمات التي تعرضها موبيليس:

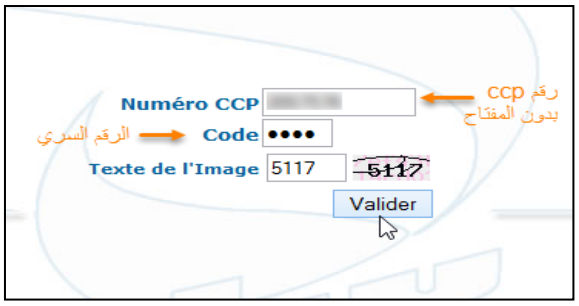
توجه نحو مركز البريد حاملا (بطاقة الهوية + رقم CCP والمفتاح "أو صك بريدي" ورقم شريحة موبيليس)، وسيمنحك عامل البريد مباشرة الرقم السري الخاص بك في وصل فيه كل المعلومات، ويكون الوصل كما في الصورة التالية:




**المصدر**: وثائق المؤسسة.

**3-خدمات موقع بريد الجزائر:**

توجه إلى الموقع eccp.poste.dz، أدخل المعلومات كما في الصورة، وسيطلب منك في المرة الأولى لدخول الموقع تغيير الرقم السري إلى رقم سري خاص بك مكون من 4 أرقام (الرقم السري الذي تحصلت عليه أول مرة قد يكون رآه الكثير من الناس الواقفين أمامك منهم عامل البريد لذلك وجب عليك تغييره)




**المصدر:** وثائق المؤسسة

أعد الدخول إلى الموقع وهذه المرة أدخل الرقم السري الجديد الذي وضعته أنت، وسيتم التوجه بك إلى الصفحة الرئيسية الخاصة بحسابك حيث يظهر لك رقمك CCP مع المفتاح.

**شرح خدمات وامتيازات الموقع:**

**◄Extrait de compte:**

للإطلاع على رصيد حساب CCP، التحديث يكون كل 24 ساعة، إبتداءا من منتصف الليل أي أنه إذا قام شخص ما بإرسال المال إلى حسابك CCP لن يظهر المبلغ في حسابك إلا بعد 0:00 ليلا.

**◄Relevé de compte:**

للإطلاع على كل التعاملات (إستقبال، إرسال، إطّلاع) التي حدثت في حسابك، في مدة معينة تقوم أنت باختيارها. مثلا من تاريخ 2014/01/02 الى غاية 2015/08/31، كحد أدنى شهر واحد وحد أقصى 24 شهرا.

**◄Carte CCP:**

لطلب وحجز بطاقة CCP للسحب والإطلاع على الرصيد في الصرّاف الآلي GAB.

**المصدر:** وثائق المؤسسة

◄**Carnet de chèques:**

لطلب دفتر الصكوك البريدية توجد عدة امكانيات، مثلا عن طريق الأنترنيت، الشباك أو بواسطة رسالة ترسل الى المركز الوطني للصكوك البريدية الجزائر العاصمة. مدة وصول دفتر صكوك الى العنوان (المنزل) لا تتجاوز 15 يوم.

◄**Mot de passe:**

لتعديل الرقم السري.

**-.خدمة رصيدي Racidi لموبيليس:**

**المصدر**: وثائق النمؤسسة

تمكنكم موبيليس بمساعدة الرقم السري من معرفة رصيد حسابكم البريدي الجاري وهذا بإرسال رسالة إلى الرقم 603، تكتب فيها رقم الحساب (Numéro de ccp) بدون مفتاح ثم ترك فراغ وكتابة الرقم السري، ثم تصلك رسالة SMS فيها رصيد الحساب.

**ملاحظة:** عند إرسال كل رسالة ستقتطع من رصيدك 30دج (20دج تأخذها موبيليس و10دج بريد الجزائر)

**خدمة Racimo لموبيليس:**

هذه الخدمة تمكنكم من تعبئة رصيدكم موبيليس في الهاتف النقال من حسابكم البريدي دون دفع أي عمولة مقابل التعبئة (فقط المبلغ المعبأ)

**خدمة 1530:** لمعرفة رصيد حسابك موبيليس عن بعد وذلك بالإتصال بالرقم 1530 من أي هاتف ثابت أو موبيليس.

**<u>جهاز الدفع الإلكتروني TPE :</u>**

لقد تعززت مؤسسة بريد الجزائر بمنظومة نقدية جديدة خاضعة للمقاييس الدولية والتي تمكن من ادماج باقة من الخدمات الإلكترونية منها خدمة الدفع الإلكتروني، اذ تعتبر من بين الأولويات التي سطرتها السلطات العمومية عصرنة وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، بالضافة إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سيساهم في جلب الزبائن جدد وفي ترقية صورتهم لدى الجمهور الواسع بالنظر إلى المكانة الخاصة التي يحتلها المتعامل بريد الجزائر في الدائرة المالية الوطنية.

ومن مزاياه:

- العمليات مضمونة
- فتح فرص لمضاعفة رقم الأعمال من خلال استقطاب حاملي بطاقات CIB عموم

- يمثل وسيلة تميز التاجر عن غيره في ظل المنافسة.
- يمكن التاجر من تجنب الاوراق النقدية المزورة.
- تخفيض المدة اللازمة لصب الارباح من حساب التاجر من خلال التحويل المباشر.

**الصراف الآلي:**

هو كناية ماكينة مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العمليات بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضال عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسطة حالت السحب، قياسا على سعة الالة

**الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:**

- السحب النقدي
- ايداع النقد
- ايداع الشيكات
- دفع الفواتير
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الإنترنت
- استفسار عن الأرصدة والتحويل من الحسابات
- طلب كشفة حساب
- تغير الرقم السري –طلب دفتر الشيكات

**4-تطبيقات الدفع الالكترونية لبريد الجزائر:**

**4-1 تطبيق بريدي ويب:** يسمح لزبائن بريد الجزائر الاستفادة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الالكترونية www.post.dz، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7 أيام/7، و24 ساعة/24.

تطبيق بريدي ويب هي خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، وذلك باتباع المراحل التالية:

– إذا سبق الاشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب يتم إدخال اسم المستخدم وكلمة السر للاستفادة من خدمات بريدي ويب وذلك من خلال موقع بريد الجزائر www.poste.dz على الرابط baridiweb.poste.dz.

– أما في حالة عدم الاشتراك بعد في خدمة بريدي موب، فيجب عليك التسجيل للاستفادة من خدمات بريدي ويب. وبعد استكمال عملية التسجيل يسمح لك تطبيق بريدي ويب الاستفادة من الخدمات التالية:

– الاطلاع على الحساب البريدي الجاري، تسيير البطاقة الذهبية، التحويل من حساب إلى حساب آخر الاطلاع على العمليات المنجزة بالبطاقة، طلب إعادة إصدار الرقم السري الخاصة بالبطاقة الذهبية، البرمجة الدورية لتحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب بريدي آخر.

### 4-2 تطبيق بريدي موب:

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري وللمعاملات المالية. يسمح بريدي موب بتقديم الخدمات التالية:

– الاطلاع على حسابكم البريدي الجاري؛ تسيير البطاقة الذهبية الخاصة بكم؛ التحويل من حساب إلى حساب أخر؛ تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزع الآلي؛ تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي؛ إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها يطلب من الزبون الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجراءها باستخدام بطاقة الذهبية؛ حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقا.

ويمكن الاستفادة من خدمات بريدي موب عن طريق تحميل التطبيقي بريدي موب على الهاتف النقال.

إن الصفحة الرئيسية لبريدي موب مقسمة إلى أيقونات تضم:

انطلاقا من قوقل بلاي أو أبل ستور على

* **الحساب البريدي الجاري:** تسمح هذه الميزة العملية بما يلي: إظهار رصيد الحساب البريدي الجاري وحالة الحساب البريدي الجاري، والعمليات التي تم إجراءها على الحساب بواسطة البطاقة الذهبية.

* **البطاقات:** تسمح هذه الميزة العملية بإظهار ما يلي: رصيد الحساب البريدي الجاري، وحالة البطاقة النقدية الذهبية، والعمليات التي تم إجراءها بواسطة البطاقة الذهبية، وتسقيف المبالغ على البطاقة، وتحميد وإعادة تفعيل البطاقة بعد عملية تجميد يطلب من الزبون.

* **التحويل:** القيام بعمليات تحويل للأموال من حساب الزبون إلى حسابات أشخاص آخرين، حيث يجب أن:

– يكون لدى الشخص المستفيد من عملية التحويل البطاقة النقدية الذهبية؛

– لا يتجاوز مجموع عمليات التحويل السقف اليومي المحدّد في تسقيف المبالغ المشار إليه في البطاقة؛

– تخضع كل عملية تحويل إلى رسم متغير وفقا للمبلغ المحدد؛

– تتم عملية التحويل بإذن من صاحب الحساب؛

– التعريفة المطبقة على كل عملية تحويل من حساب هي تلك التي تم تحديدها من خلال المرسوم التنفيذي رقم 14–299 المؤرخ في 27 ذو الحجة 1435 الموافق لـ 21 أكتوبر 2014.

### 4-3 تطبيق أو خدمة "بريد باي ":

"بريد باي " هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال من ميزاتها أنها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان. وهي خدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد وهي التقنية المعروفة باسم كيو. أر. كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع).

هذا النوع من طرق الدفع يتم إجراءه دون أي اتصال، أي (بدون البطاقة الذهبية وبدون سيولة) بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق "بريدي موب" ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية. وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بكل أمان وفي وقت فوري.

للاستفادة من خدمة "بريد باي" أو خدمة الدفع الجوارية من خلال رمز الإجابة السريع الثابت، يجب أن تتوفر في الزبونن الشروط التالية:

– أن يكون للزبون البطاقة النقدية لبريد الجزائر؛

– يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر. ولتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أم موزع ألي من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر؛

– يجب على الزبون أن يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق "بريدي موب "على هاتفه الذكي.

إن عملية الدفع عن طريق الهاتف النقال باستعمال رمز الإجابة السريع عملية جد بسيطة تتم بإتباع الخطوات التالية:

– تشغيل التطبيق "بريدي موب

– اختار خدمة بريد باي؛

– القيام بعملية المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر؛

– إذا كان رمز الإجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فانه ليس من الضروري للزبون إدخال المبلغ، وإذا كان الأمر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ فانه يتوجب على الزبون إدخال مبلغ.

مشترياته؛ الإقرار بقبول المعاملة المالية وهذا من خلال إدخال التأكيد الذي يتم: تلقيه من خلال رسالة نصية.

– يتم إرسال إشعار بالدفع إلى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

لا زالت مؤسسة بريد الجزائر تواصل الإجراءات الرامية على عصرنة وسائل الدفع الالكتروني حيث شهد عدد العمليات المنفذ على أجهزة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر ارتفاعا كبيرا، حيث بلغ معدل النمو نسبة +773%، وارتفاع كبير في عدد التحويلات عبر "بريدي موب"، حيث بلغ نسبة +557% مقارنة بسنة 2019.

كما دخلت قابلية التشغيل البيني للمنصات النقدية التابعة للشبكات البريدية والبنكية حيز التنفيذ، مما يسمح للمواطنين الحاملين لبطاقات الذهبية وبطاقات الدفع البنكية بإجراء عمليات السحب أو التحويل عبر موزعات مكاتب البريد والبنوك.

كذلك تم إطلاق خدمة إنتاج وتوزيع البطاقات الذهبية (خدمة PREMIUM)، خلال أجل مخفض يقدر بـ 5 أيام.

أيضا تم إطلاق خدمة السحب بدون بطاقة (Cardless)، والتي تسمح لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، إجراء عمليات سحب الأموال عير جميع شبابيك الدفع دون استعمال بطاقة السحب، حيث سجلت هذه الخدمة 54327 عملي مبلغ يقدر ب 580526000 دينار جزائري. بريد الجزائر E-CCP (2020

واستكمالا لمسيرة بريد الجزائر في عملية العصرنة وتكييف نموذجها الاقتصادي مع التطورات التكنولوجية الحديثة باشرت واستراتيجيتها الجديدة الرامية إلى تسريع وتيرة تعميم خدمات الدفع الإلكتروني وترقيتها وذلك بالاعتماد على شبكة المؤسسات الناشئة والمصغرة. حيث أطلقت مشروع دمج المؤسسات الناشئة والمصغرة بصفة أعوان نقديين معتمدين وهي الشراكة التي تستند على شبكة قبول وطنية مكونة من عدة مؤسسات ناشئة ومصغرة يتم انتقاؤها وتأهيلها ثم اعتمادها من طرف بريد الجزائر.

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال تضع تحت تصرف الزبائن

**جدول رقم(2-1): خاص بمعطيات بيانات بريد الجزائر وكالة ميلة لسنتي 2022/2021 :**

| السنوات / البيانات | 2021 | | 2022 | |
|---|---|---|---|---|
| | العدد | المبالغ | العدد | المبالغ |
| عدد الحسابات للأشخاص الطبيعيين | 29864 | / | 365281 | / |
| عدد الحسابات للأشخاص المعنويين | 379 | / | / | / |
| عدد حسابات CNEP | 702 | 5044366588 | 119907 | / |
| عمليات الدفع CNEP | 7794 | 1627142142 | 10282 | 1942541240 |
| عمليات السحب CNEP | 16141 | 1861765073 | 19174 | 1992062114 |
| عدد البطاقات الذهبية المستقبلة في الشهر | 55634 | / | 166028 | / |
| عدد البطاقات الذهبية الموزعة في الشهر | 25028 | / | 98854 | / |
| عدد الأرقام السرية الذهبية المستقبلة في الشهر | 20465 | / | 98854 | / |
| عدد الأرقام السرية الذهبية الموزعة في الشهر | 11493 | / | 29507 | / |
| عدد الموزعات الآلية GAB في الخدمة | 312 | / | 352 | / |
| عدد عمليات الموزعات الآلية GAB | 1594790 | 315272277 | 2075964 | 412160551 |

**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

**جدول رقم (2-2): عمليات الدفع لحساب الغير لسنتي 2021/2022**

| السنوات / البيانات | 2021 | | 2022 | |
|---|---|---|---|---|
| | العدد | المبالغ | العدد | المبالغ |
| اتصالات الجزائر للهاتف الثابت | 383 | 41628918 | 8 | 1243508 |
| مؤسسة سونلغاز | 293936 | 1239831101 | 484048 | 2038051184 |
| مؤسسة المياه ADE + SEAAL | 1765 | 26618962 | 3766 | 1082143419 |
| عمليات الدفع TLS CONTACT | 696 | 4688396 | 1282 | 888602605 |
| دفع حوالات ONEFD | 3123 | 7677985 | 3425 | 7507848 |
| بنك باريبا | 883 | 1821048608 | 810 | 1286668306 |

**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**تحليل معطيات الجدول**

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن عمليات الدفع لحساب الغير في تزايد مستمر خلال فترة الدراسة وهذا نظرا لتحسن الوضعية الاقتصادية وانخفاض أزمة كورونا وأزمة السيولة مما ساعدة على ارتفاع العمليات المالية لمؤسسة بريد الجزائر، كما سجلنا اهتمام متزايد من قبل المؤسسة بالبنية التحتية الرقمية من خلال الزيادة المحسوسة في عدد البطاقات الذهبية الموزعة حيث عرفت زيادة محسوسة خلال فترة الدراسة.

## المطلب الثالث: آفاق تطوير الخدمات الالكترونية في بريد الجزائر

### أولا: أفاق وتطلعات استخدام البطاقة الذهبية :

لقد بات من الطبيعي ان تعمل السلطات النقدية في الجزائر على تطوير وسائل الدفع لمجاراة الحركية في جانبها المرتبط بحركة رؤوس الاموال التي عرفت تطورا على عدة مراحل الى غاية مرحلة ما قبل النقدية التي هي مرحلة الصك التي سبقت، تزامنت مع تقدم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي سهلت وسرعة استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

### 1- الشحن التدريجي لعمليات السحب والدفع:

على الرغم من النقائص الموجودة الا أننا نشير إلى أن:

- عملية استخدام الموزعات الآلية ونهائيات نقاط البيع بدأت تتحسن بصفة تدريجية حيث بدأت تقل الأخطاء التي كانت موجودة.

- أهمية التعامل بالبطاقة الذهبية مقارنة بالصك البريدي من حيث سهولة الحصول على الاموال خاصة في المناسبات كالأعياد وأيام العطل وفي الليل.

- إمكانية مضاعفة عمليات السحب من الموزع الآلي من خلال الإدراج الجاري للورقة النقدية فئة 2000 دج

## 2- خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقال:

من المؤكد أنه ممكن تسديد بعض الفواتير باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية في المستقبل القريب كون شركات الهاتف وتوزيع المياه والكهرباء مهتمة بدفع فواتيرها من خلال الموزعات الآلية للأوا رق النقدية، ناهيك عن وجود إمكانية الدفع عبر شبكة الانترنت والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 2013

## 3- إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر:

أوكلت هذه المهمة في الج ا زئر إلى مجموعة منفعة اقتصادية ( هيئة مستقلة غير ربحية ) وهي من قبل كانت من مهام مؤسسة ساتيمSATIM يضم مجلس إدارة هذه المؤسسة بنك الجزائر وواحد وعشرون بنكا عموميا وخاصا، ينشطون في الجزائر، حيث اعتبرت جمعية البنوك والمؤسسات المالية أنه تم ارتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي والتجاري .أضحى من الضروري الفصل بين المهمة التجارية المحضة للخدمات البنكية الالكترونية ومهمة المراقبة، حيث ستسمح هذه المجموعة بالإشراف على استراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع العصرية .

مما سبق وعلى ضوء ما تم التطرق اليه توصلنا لمجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- لقد فرض تطور علم الاقتصاد العديد من التغيرات التي لم يكن القطاع المصرفي والمالي في منأى عنها من خلال التوجه الى رقمنة أنشطته باعتماد الصيرفة الالكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية لمواجهة المنافسة بشكليها الوطنية والدولية.

- لقد ساهم تطور شبكة الانترنت وما لحقها من تطو ا رت كان أهمها التجارة الالكترونية في ت ا رجع دور وسائل

الدفع التقليدية لتحل محلها وسائل الدفع الالكترونية خاصة في ظل وجود هيئات دولية وعالمية رائدة في إنتاج وتسويق مثل هذا النوع من وسائل الدفع.

- تفتح وسائل الدفع الالكترونية أفاقا واسعة للحصول على الخدمات المالية في أي وقت وفي أي مكان.

- تعتبر وسائل الدفع من عوامل تطور مؤسسة البريد (البطاقة الذهبية، الخدمات المالية عن بعد) والمؤسسات المصرفية والرفع من أدائها الخدمي ومواكبة التطورات الحاصلة. وجذب زبائن جدد وخلق تنافسية أكبر وهو ما يؤثر إيجابيا على أدائها.

_لا يزال النظام المالي والمصرفي الجزائري بعيدا نوعا ما عن واقع وسائل الدفع الالكترونية عن نظيرتها في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية بالرغم من الجهود المبذولة للنهوض بالقطاع.

هناك العديد من العوامل التي تحول دون تطور التعامل باستخدام البطاقة الذهبية في الجزائر منها ما هو تقني ومنها ما هو بشري لكن يمكن إرجاع السبب الرئيسي الى نقص الوعي والثقافة اللازمة لاعتماد مثل هذه الوسائل (عبابسة، 2016، صفحة 39).

## المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكتروني كآلية للحد من الأزمات في بريد الجزائر وكالة ميلة

### المطلب الأول: التعاملات الالكترونية في بريد الجزائر

#### أولا: تطور البنية التحتية للخدمات الالكترونية في بريد ميلة

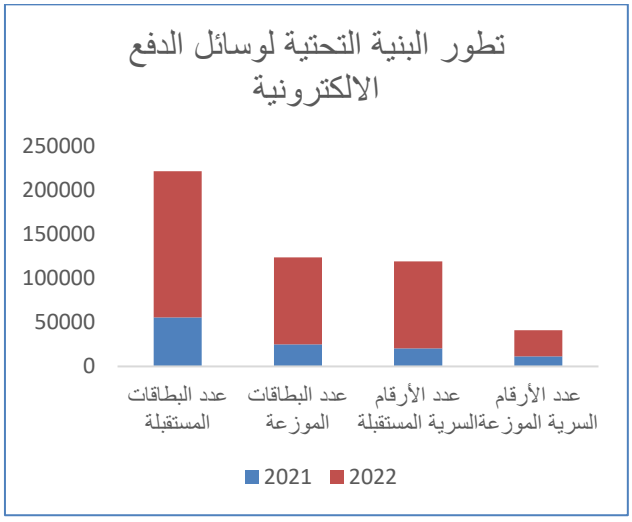
تسعى مؤسسة بريد الجزائر كغيرها من المؤسسات المالية لعصرنة تعاملاتها المالية من أجل مواكبة التحولات التي تحدث في البيئة الاقتصادية باعتبار أن هذه التطورات الرقمية وأصبحت ضرورة حتمة في عالم يتجه شيئا فشيئا إلى التعاملات الافتراضية والتخلي عن التعاملات النقدية، فضلا عن المزايا التي يمكن أن تحققها الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال الكفاءة والفعالية وخفض التكلفة ومعالجة الأزمات بمختلف أنواعها. وسوف نقوم هنا بدراسة أهم الجهود المبذولة من قبل مصالح البريد في سبيل عصرنة البنية التحتية لوسائل الدفع الالكترونية في وظائفها.

**الجدول رقم (2-3): تطور البنية تحتية للدفع الالكتروني**

| السنوات / البيانات | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| | العدد | العدد |
| عدد البطاقات الذهبية المستقبلة في الشهر | 55634 | 166028 |
| عدد البطاقات الذهبية الموزعة في الشهر | 25028 | 98854 |
| عدد الأرقام السرية الذهبية المستقبلة في الشهر | 20465 | 98854 |
| عدد الأرقام السرية الذهبية الموزعة في الشهر | 11493 | 29507 |
| عدد الموزعات الآلية GAB في الخدمة | 312 | 352 |
| عدد عمليات الموزعات الآلية GAB | 1594790 | 2075964 |

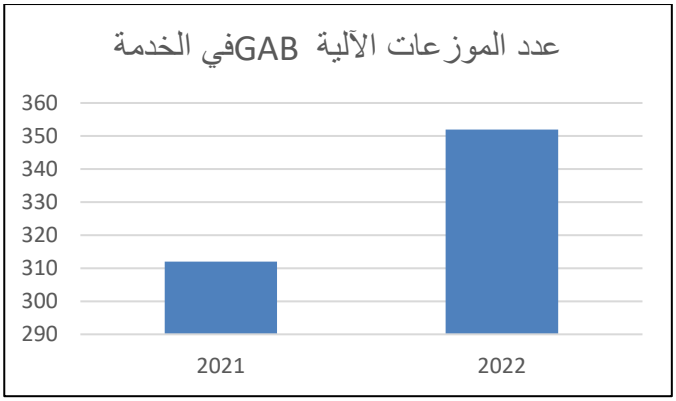
**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

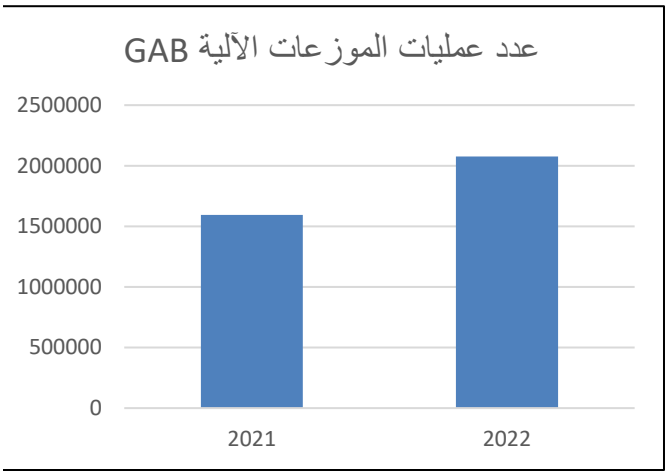
**الشكل رقم(2-3): تطور البنية تحتية للدفع الالكتروني لبريد الجزائر خلال سنتي 2021 و2022.**




**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**الشكل رقم(2-4): تطور الموزعات الآلية في بريد وكالة ميلة خلال سنتي 2021 و2022.**




**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**قراءة في معطيات الجدول والأشكال:**

نلاحظ من خلال الجدول والأشكال أعلاه أن البنية التحتية لوسائل الدفع الالكترونية لبريد الجزائر وكالة ميلة هي في عملية تطور من سنة إلى أخرى إذا لاحظنا زيادة في عدد البطاقات الذهبية المستقبلة والموزعة بواقع زيادة بـ 55634 بطاقة مستقبلة و73826 بطاقة موزعة شهريا ما بين سنتي 2021 و2022، وقد صاحبه ارتفاع كذلك في عدد الأرقام السرية الذهبية الموزعة. ونفس الشيء يمكن قوله على الموزعات الآلية حيث ارتفعت خلال نفس الفترة من 312 موزع إلى 352 موزع أي بزيادة قدرها 40 موزع، وهذه كلها عوامل مساعدة على زيادة عمليات الدفع الالكترونية على مستوى ولاية ميلة، وهو ما يساعد كثيرا على تخفيف حدة أزمة السيولة بصورة واضحة.

**ثانيا: تطور عمليات PAV وVAC**

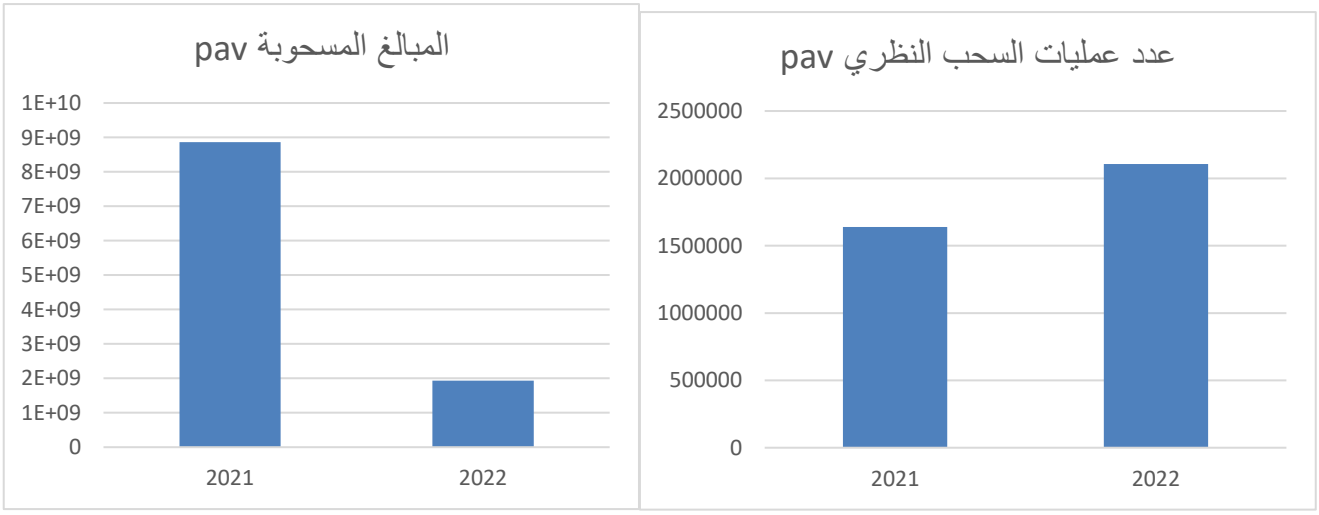
سوف نقوم الان بتحليل عمليات السحب النظري والدفع النظري paiement a vue وretrait a Vue لمؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة خلال سنتي 2021 و2022 كما هو موضح في الجدول أدناه.

**الجدول رقم (2-4): تطور عمليات السحب النظري والدفع النظري خلال سنتي 2021 و2022.**

| السنوات / نشاط الحسابات | 2021 | | 2022 | |
|---|---|---|---|---|
| | العدد | المبالغ | العدد | المبالغ |
| سحب نظري PAV | 1638552 | 8866370947 | 2106144 | 1936331419 |
| دفع سريع VAC | 419208 | 4477416076 | 626774 | 1587734429 |

**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**الشكل رقم( 2-5):تطور عمليات السحب النظري وقيمته المالية خلال سنتي 2021 و2022.**

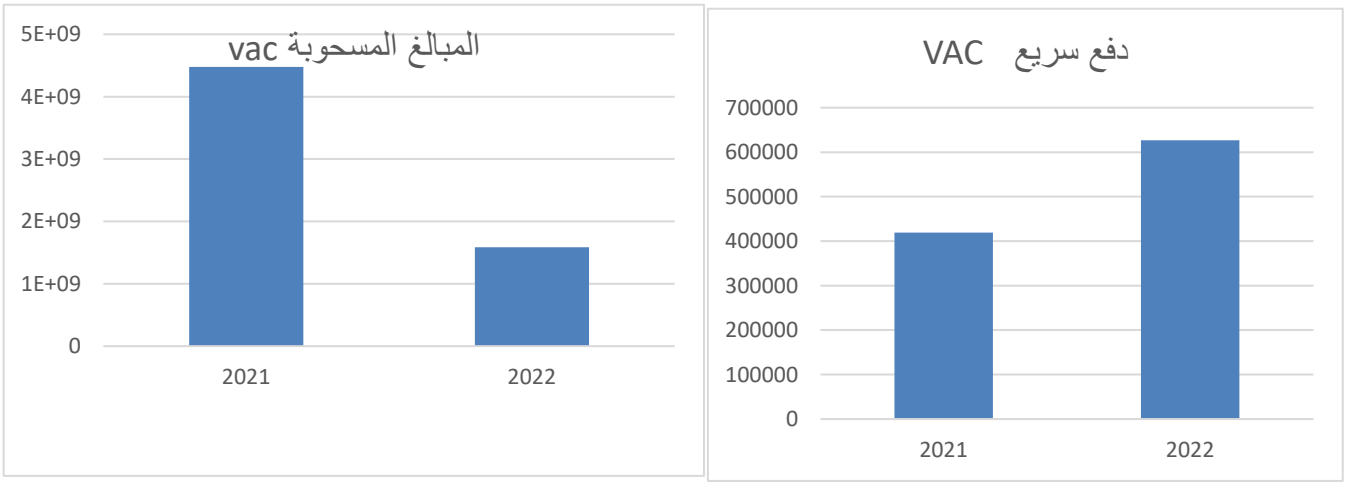



**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**قراءة في معطيات الجدول والأشكال:**

نلاحظ من خلال الجدول والأشكال أعلاه أن عمليات الدفع النظري في ارتفاع خلال سنة 2022 بوكالة ميلة بواقع 467592 مرة، وهو نفس الشيء يمكن قوله على المبالغ المدفوعة حيث عرفت هي انخفاض كبير وهذا راجع بمقدار 6930039528 دج، وهذا ما يوضح تعافي الحياة الاقتصادية بعد أزمة كورونا وانخفاض حدة أزمة السيولة خلال سنة 2022، مما يساعد على دفع عجلة الاقتصاد.

**شكل رقم(2-6): تطور عمليات الدفع النظري وقيمته المالية خلال سنتي 2021 و2022**




**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**قراءة في معطيات الجدول والأشكال:**

نلاحظ من خلال الأشكال السابقة أن عدد عمليات الدفع النظري في تزايد خلال سنة 2022 بواقع 207566 عملية إلا أن المبالغ المسحوبة في تناقص بمقدار 2889681647 دج، بالرغم من ارتفاع العمليات الا أن القيم المدفوعة تناقصه بشكل ملحوظ وهذا راجع الصعوبات المالية وأزمة السيولة التي خلفتها فترة جائحة كورونا بالأساس.

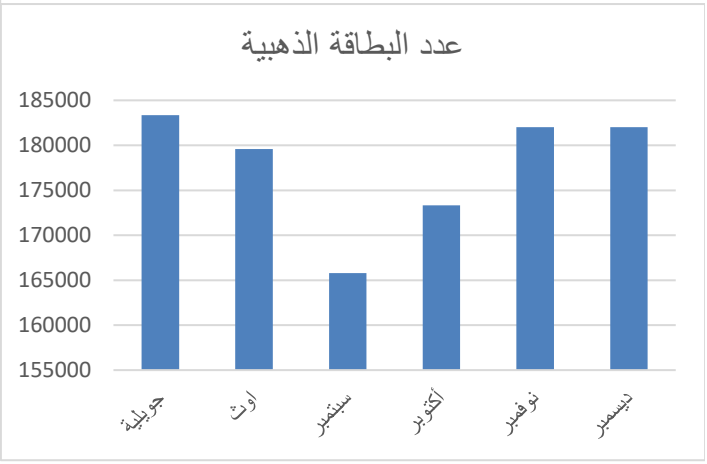
## ثالثا: تطور استعمال البطاقة الذهبية والمبالغ

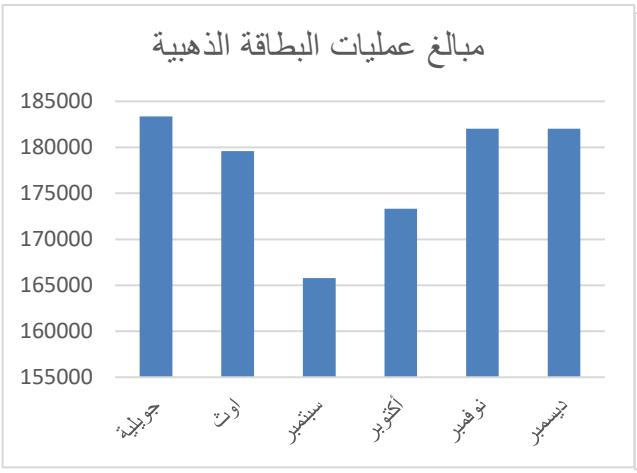
**الجدول رقم (2-5):سحب المبالغ باستعمال البطاقة الذهبية و باستعمال النظام الالي للتعويضات .**

| | | جويلية 2022 | أوت 2022 | سبتمبر 2022 | أكتوبر 2022 | نوفمبر 2022 | ديسمبر 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| باستعمال البطاقة | العدد | 183353 | 179579 | 165795 | 173328 | 182013 | 182013 |
| الذهبية | المبالغ | 3835003806 | 3651718000 | 3348614100 | 3146365000 | 3536944000 | 3536944000 |
| باستعمال النظام | العدد | 22 | 22 | 25 | 24 | 13 | 13 |
| الآلي للتعويضات Télé-compensation | المبالغ | 4450495 | 4450495 | 3695453 | 32232899 | 1901090 | 1901090 |

**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

**الشكل رقم 2-7: تطور العمليات باستعمال البطاقة الذهبية وقيمته المبالغ خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2022**

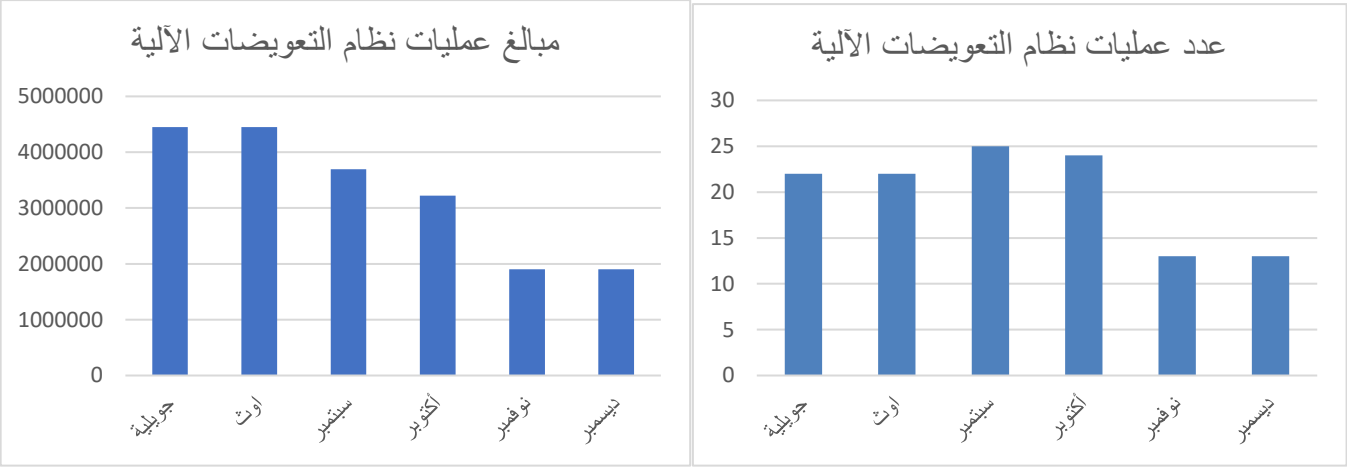



**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد البطاقات الموزعة عبر مكتب بريد ميلة خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2022 في تدبدب من شهر إلى آخر ونفس الشيء يمكن أن يقال على المبالغ المتداولة في نفس المدة حيث يبقى شهر سبتمبر هو الشهر الذي شهد انخفاض كبير في عدد العمليات والمبالغ التي تم تداولها عبر البطاقة الذهبية، إلا أن قيمة هذه المبالغ تبقى مقبولة وتعبر على مدى زيادة التعاملات الالكترونية على مستوى مكاتب البريد في الوكالة.

**الشكل رقم (2-8): تطور العمليات باستعمال نظام التعويضات الآلي وقيمته المبالغ خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2022**




**المصدر**: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول والاشكال أعلاه أن عدد عمليات نظام التعويض الآلي عبر مكتب بريد وكالة ميلة خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2022 في تذبذب من شهر إلى آخر حيث عرفت أقصى قيمة لها شهر سبتمبر، أما المبالغ المحولة فهي في تناقص من شهر إلى أخر، حيث يبقى شهر جويلية واوت هوما الشهرين الذين شهد أكبر مبالغ تحويلا، إلا أن قيمة هذه المبالغ تبقى مقبولة وتعبر على مدى زيادة التعاملات الالكترونية على مستوى مكاتب البريد في الوكالة.

## المطلب الثاني: إجراءات الحد من أزمة السيولة

للحد من أزمة السيولة اتخذ بريد الجزائر وجميع المؤسسات المصرفية بالجزائر جملة من التدابير تتمثل في:

### 1 - إجبارية الدفع الآلي باستعمال الصكوك:

بعد انخفاض السيولة في النظام الرسمي أكدت وزارة المالية في عديد المرات أنه من الفاتح جويلية 2015 سيقوم المتعامل الاقتصادي بالدفع الآلي باستعمال الصكوك في إطار التعاملات المالية وهي تخص العقارات التي تزيد عن 05 ملايين دج، والسيارات التي تفوق مليون دج، كما يلزم القانون استعمال الوسائل البنكية في التعاملات التي تفوق قيمتها مليون دج.

فيما يخص بيع وشراء الجواهر، التحف القديمة والاعمال الفنية، الأثاث القديم، المبيعات المعروضة للمزاد العلني. إضافة إلى تسديد الديون والمستحقات المالية، كما يلزم الإدارات والهيئات العمومية والخاصة بقبول وسائل الدفع البنكية. إضافة إلى الأمر من وزارة المالية للبنوك الذي يقر بقبول كل الأموال خارج المنظومة، واذا فان 10 ملايين دج بضريبة جزافية قدرها .07% وهذا غير معقول كون السلطات تحولت من محارب لتبيض الأموال الى المشرف على العملية وصفتها والهدف من ذلك إرجاع السيولة للنظام المصرفي.

– إضافة إلى إطلاق الحكومة للقرض السندي الذي أطلقت عليه وزارة المالية اسم القرض الوطني للنمو الاقتصادي من أجل استعادة الأموال والسيولة التي تشتغل خارج القطاع الرسمي وإعطائها الصفة القانونية وهذا في الفترة الممتدة من 16 افريل إلى 17 أكتوبر 2016 أين حددت نسبة فائدة السندات وكيفية الاكتتاب

## 2- تعميم استخدام البطاقة البنكية والبريدية:

إن عملية الاكتناز في الاقتصاد الجزائري لا زالت مستمرة خلال السنوات وبوتيرة متزايدة ما تسبب في تراجع حركة تداول النقود في السوق المالي والنقدي، ويبقى الحل هو ضرورة تبني أنظمة دفع إلكترونية مع تعميم استخدام البطاقة البنكية في الدفع الالكتروني وجعل بطاقات السحب لأجل قصير بمختلف أشكاله وأنواعه وآلياته ومختلف وسائل الدفع الالكترونية التي تعمل على التقليل من حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين مختلف الأعوان الاقتصاديين في الاقتصاد الوطني.

## 3- هناك إجراءات إضافية متخذة من قبل بريد الجزائر:

وفي سبيل الحد من أزمة السيولة وسعيا منها لعصرنة قطاع البريد والتعاملات المالية، لمسنا اتخاذ بريد الجزائر جملة من الاجراءات يمكن تلخصيها في النقاط التالية:

- التحويل من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر بواسطة صك بريدي؛
- التحويل من حساب بريدي جاري إلى حاب بريدي جاري آخر بواسطة البطاقة الذهبية؛
- تسقيف المبالغ المسحوبة عن طريق الموزعات الآلية عند 50 ألف دينار،
- عصرنة النظام المالي والبنكي ما جعله أكثر تجاوبا مع المحيط الاقتصادي خاصة ما تعلق بامتصاص الكتلة النقدية الموجودة في السوق الموازية؛
- السهر على تزويد الموزعات الآلية بالسيولة اللازمة وضمان استعمالها على مدار الأسبوع
- التطبيقات التي وضعتها مؤسسة بريد الجزائر تحت تصرف زبائنها في تشجيع استخدام أدوات التبادل الإلكتروني "بريدي موب" والخاصة بتحويل المبالغ المالية بصفة رقمية فورية بين حائزي الأرصدة البريدية.
- إضافة إلى الزامية تعميم استخدام البطاقة البريدية على مختلف الم ا ركز وبشكل واسع
- التقليل من استخدام الصكوك البريدية التقليدية وذلك بغية اعتماد وسائل الدفع الالكتروني.
- القيام ببعض العمليات لفائدة بعض المؤسسات الاقتصادية وزبائنها عن بعد.
- توزيع شرائح المتقاعدين بدل تسديد مستحقاتهم في نهاية الشهر وتوزيعها على مدار الشهر لتخفيف من الطوابير.
- اعتماد واستخدام الموزعات الآلية الخارجية للتقليل من الطوابير على مدار الأسبوع وعلى مدار اليوم (شايب، 2017، صفحة 244) .

## 4- فعالية خدمة الدفع الالكتروني في محاربة كوفيد 19 ببريد الجزائر:

اعتبرت التدابير المتخذة ببريد الجزائر سلاح ذو حدين باعتبار ان أزمة السيولة تفاقمت وازدادت حدتها تزامنا مع أزمة كوفيد 19 الصحية. فكان لهذه التدابير الوقع الإيجابي على الأزمة الصحية وذلك من خلال:

- يستلزم الأمر تطوير بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية إلى بطاقة دفع لا تلامسيه، وتعميم استخدامها في المحلات ووسائل النقل المختلفة بحيث ستكون وسيلة دفع سهلة وآمنة.

- يستلزم اعتماد النقود الالكترونية في شكل بطاقات مسبقة الدفع أو أسورة ذكية، يتم شحنها من الحساب الجاري للزبائن أو بدفع القيمة للمؤسسة نقدا لغير الزبائن بحيث تمكن حاملها من القيام بعمليات الدفع الالكتروني المختلفة. لا بد من تطوير خدمات الدفع الالكتروني عبر أجهزة الهاتف الذكي، بطرح تطبيقات المحافظ الالكترونية التي تمكن صاحبها من دفع المشتريات وتسديد الفواتير الى غيرها من عمليات الدفع الأخرى.

اذ أنه تساهم البطاقة الذهبية في تطبيق إجراءات التباعد واجتناب الاختلاط مع الناس وتجنب الطوابير وشجعت على المكوث في البيوت من خلال أداء بعض الخدمات عن بعد لتسديد الفواتير الكهربائية، علاوة أنه يعتبر الدفع الالكتروني أداة فعالة في امتصاص أزمة السيولة وما ينجر عنها من طوابير واكتظاظ داخل مكاتب البريد، وعلى أجهزة الصرفات الآلية وهو ما يخالف الإجراءات الوقائية من فيروس كورونا كوفيد 19.

## المطلب الثالث: مناقشة النتائج

نلاحظ من خلال الدراسات التي أجرينها في مصلحة البريد وبناء عبى الدراسة النظرية التي تناولناها في الفصل النظري توصلنا إلى مجموعة من النتائج منها:

- ❖ تعدد تشكليه الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها حيث تضم خدمات مالية تقليدية مثل خدمات دفتر الصكوك البريدية، خدمات تحويل الأموال، كما تضم مجموعة من الخدمات الإلكترونية منها شبكة الخارجية الإكسترانت، خدمات الرقم السري وخدمات موبيليس، خدمات موقع بريدي الجزائر، الصراف الآلي جهاز الدفع الإلكتروني TPE، والتي تتواجد على موقعها الإلكتروني أو خدمات عبر البطاقة الذهبية. كما تضم بمؤسسة بريد الجزائر عدة تطبيقات إلكترونيا متنوعة مثل بريدي باي الخاص بالهاتف النقال وبريدي واب خاص بالأنترانت
- ❖ تسعى مؤسسة البريد الجزائر كغيرها من مؤسسات المالية إلى عصرنة خدماتها المالية من خلال إدخال تحسينات مستمرة على بنيتها التكنولوجية وهذا يتوافق مع السياسة العامة لدولة الجزائر الساعية لتبني الرقمنة في جميع القطاعات.
- ❖ نلاحظ من خلال الوثائق المتحصل عليها من مؤسسة بريد أن عدد البطاقات الذهبية المستقبلة والموزعة شهريا في تزايد مستمر ونفس الشيء يقال على عدد الموزعات الآلية GAB، وهذا ما يدعم بصورة كبيرة التوجه نحو الدفع الإلكتروني في الجزائر.

❖ نلاحظ كذلك من خلال الدراسة ارتفاع عدد التعاملات المالية عن طريق الموقع الإلكتروني أو عن طريق الخدمات الذهبية وهذا راجع إلى الجهود مؤسسة بريد الجزائر في تحسين وتشجيع الدفع الإلكتروني عند الزبائن.

❖ قامت مؤسسة بريد الجزائر بعدة إجراءات من أجل تطوير الدفع الإلكتروني منها ماهية إجبارية ومنها ماهية اختيارية ندكر منها إجبارية الدفع الآلي باستعمال الصكوك، تعميم استخدام البطاقة البريدية والبنكية.

❖ نلاحظ تحسين التعاملات المالية في بريد الجزائر وهذا راجع عموما إلى تحسن الوضع الاقتصادي والصحي بعد أزمتي السيولة وكورونا.

❖ تساعد وسائل الدفع الإلكتروني الحد من أزمة السيولة حيث تقلص بصورة كبيرة من التعاملات النقدية وهذا ما يساعد على كفاءة الخدمات المقدمة.

## خلاصة الفصل:

حاولنا خلال هذا الفصل إسقاط الجوانب النظرية على المؤسسة بريد الجزائر حيث تناولنا تقديم عام لهذه المؤسسة ثم قمنا بتعريف مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة وتحليل أهم وظائفها وأنشطتها، ثم تطرقنا إلى أهم المنتجات والخدمات المالية المقدمة من طرفها سواء كانت تقليدية أو حديثة مع توضيح البنية التحتية التكنولوجيا للمؤسسة والجهود المبذولة من قبل المؤسسة لتطويرها

الأخير تم التطرق لأهم الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة لمعالجة مشاكل السيولة عن طريق إدخال طرق الدفع الإلكترونية كوسيلة حديثة تحل محل الدفع النقدي.

# الخاتمة

**الخاتمة:**

من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم الآن استطاعة أن تكتسح جميع ميادين الحياة، ومن بينها القطاع المالي ونخص بالذكر تأثيرها على أداء مؤسسات البريد، الذي عرف تحولا جذريا نتيجة تأثره بالتطور التكنولوجي فظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية التي تعبر عن تقديم خدمات مالية بأحدث التقنيات والوسائل المبتكرة المتمثلة في وسائل الدفع الإلكتروني التي تعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في إطار العولمة، حيث أصبحت تأخذ الحيز الأكبر من عمليات البيع وشراء في أغلب دول العالم، حيث يشهد اليوم تراجع في استخدام النقود الورقية وحل محلها استخدام طرق الدفع الإلكترونية بالنظر للامتيازات التي توفرها من سرعة والسهولة وأمان.

**أولا – النتائج:**

ومن النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا نذكر:

**1. النتائج النظرية:**

بعد الدراسة النظرية والتي قنما بها لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في معالجة مشكلة السيولة توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي نذكر أهمها ما يلي:

– تعتبر التكنولوجيا المالية سمة من سمات التطور التكنولوجي في ميدان الاقتصاد والتي تضمن للمؤسسات أداء مهامها بكفاءة أكبر؛

– لقد ساهم ظهور شبكة الأنترنت وما لحقتها من تطورات في تراجع دور وسائل الدفع التقليدية لتحل محلها وسائل الدفع الإلكتروني؛

– لازالت الجزائر تعاني من تخلف في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني مقارنة ببعض الدول فمزال الجزائري يعتمد بشكل كبير على النقود القانونية، بدلا هذه الوسائل الحديثة، وذلك راجع إلى عدم ثقة العميل في أمن المعاملات عبر هذه الوسائل الحديثة؛

– التكنولوجيا المالية هي الأداة الفعالة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية؛

– لتكنولوجيا المالية دور كبير في الحد من أزمة السيولة؛

– تعد التكنولوجيا المالية سلاحا تنافسيا فعالا لكسب رضا العملاء وجدب أكبر عدد منهم.

**2. النتائج التطبيقية:**

أما بالنسبة لنتائج الجانب التطبيقي والميداني تمثلت في النقاط التالية:

– تقدم مؤسسة بريد الجزائر تشكيلة واسعة من الخدمات لزبائن منها خدمات تقليدية وخدمات حديثة جد متطورة؛

– لا تزال مؤسسة البريد الجزائر تسعى إلى تحسين بنيتها التكنولوجيا وعصرنة خدماتها الإلكترونية؛

– تزايد المستمر في استخدام البطاقات الذهبية والموزعات الآلية وذلك راجع لجودة الخدمة المقدمة من طرف البريد؛

– تراجع بصورة كبيرة في حجم التعاملات النقدية وذلك راجع إلى الدور وسائل الدفع الإلكتروني في التقليل من أزمة السيولة؛

بناءا على هذه النتائج فإنه يمكن الإجابة على الإشكالية الأساسية: نعم تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل والحد من أزمة السيولة.

**ثانيا: التوصيات:**

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها في درستنا يمكن اقتراح النتائج التالية:

– ضرورة زيادة الاستثمارات الموجهة لتحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

– مضاعفة حملات الترويج وتحسيس الرامية إلى توعية الزبون إلى كيفية التعامل مع الآلات وطرق الدفع الإلكتروني؛

– زيادة عدد الموزعات الآلية وذلك لتقليص طابور الانتظار وتوفيرها بجانب المؤسسات وفي أماكن أكثر أمانا بالنسبة للزبون؛

– توزيع البطاقات على كل مالكي الحسابات الجارية لتعميم المعاملات الإلكترونية في بريد الجزائر؛

– ضرورة الاهتمام بالأنترنيت وتطويرها وتوسيعها وجعلها في متناول كل الفئات المجتمع؛

– محاولة زرع الوعي لدى الزبائن بأهمية وسائل الدفع الالكترونية باعتبارها التوجه الحديثة والمستقبلي لجميع التعاملات المالية لدى المؤسسات المالية في جميع أنحاء العالم؛

– ضرورة استغلال تحسن الوضع الصحي والاقتصادي للجزائر من أجل زيادة التعاملات المالية الالكترونية والحد من الاقتصاد الموازي.

**ثالثا: آفاق الدراسة:**

يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع كآفاق مستقبلية للدارسة نذكر منها:

– أثر وسائل الدفع الإلكترونية على الرفع من كفاءة الوظيفة المالية للمؤسسات الاقتصادية؛

– واقع ورهانات الرقمنة في المؤسسات المالية في الجزائر؛

– دور الابتكارات المالية في دعم تعزيز التعاملات الإسلامية في البنوك.

# قائمة المراجع

# قائمة المصادر والمراجع:


**الكتب:**

1. بشير علاق، ( 2009)، **التسويق الإلكتروني**، الطبعة العربية 2010، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.

**المذكرات و الرسائل:**

1. بلقاضي شيماء، (2021)، **دور التكنولوجيا المالية و الذكاء الاصطناعي في رفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي ،أم البواقي، الجزائر.
2. بن جعفر هاجر، بوالثلج لمياء، (2020)، **نمادح الابتكار المالي في مجال الوقف ودورها في تحقيق التنمية المستدامة** تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.
3. بندكير آمينة، زواغي إيمان، ( 2022)، **دور التكنلوجيا المالية في دعم وتعزيز القطاع المالي والمصرفي في قطاع الدول العربية خلال الفترة 2013-2020**،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم ألاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.
4. بوالصبعين سارة، (2022)، **طرفية شهرزاد طرفية، دور التكنولوجيا المالية في تطوير المصارف الإسلامية في بعض الدول العربية**، مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، الجزائر.
5. بوزنيط الغالية، (2016)، **أثر السيولة على تكلفة البنوك الإسلامية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم اقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بن الصديق يحي، جيجل.
6. بوصوار ندى، بن مناخ السعيد،(2022)، **واقع العلاقة بين الشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامع عبد الحفيظ بو الصوف ،الجزائر.
7. بوعكاز نوال،(2011)، **حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم

التجارية، تخصص الدراسات المالية والمحاسبية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.

8. بولبصل ملاك، (2022)، **دور التكنولوجيا المالية في التحقيق الشمول المالي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجاميعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ميلة، الجزائر.
9. حلاساني ماجد، مريزق فاطمة، (2022)، **دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر.
10. حمويي رميساء، بوطواطو آمنة، (2022)، **دور الابتكار المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك الإسلامية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.
11. خلوفي سهيلة، (2022)، **مساهمة التكنولوجية المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر.
12. خوبيزي مريم،( 2018)، **إدارة مخاطر الائتمان والسيولة في البنوك التجارية الجزائرية وفق لمعيار الرقابة المصرفية**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتورة الطور الثالث، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
13. داود أيوب، (2020)، **أثر الابتكار المالي على تطوير المنتجات المالية بالمصاريف الإسلامية**، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص تسويق مصرفي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
14. درقالي خولة، (2021)، **المعاملات الإلكترونية وأثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماسثر في العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة قالمة.
15. رجم شهلة، (2022)، **دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر.
16. عبيبس العيد، بالي أحمد، (2021)، **فعالية خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة**، مذكرة تدحل ضمن نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة دراية أدرار، الجزائر.

17. لونيسي هدى، (2012)، **إشكالية تيسير السيولة في البنوك الجزائرية الفترة 2000-1990**،مذكرة ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3،الجزائر.

18. مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، (2019)، **وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في إرادات البنوك التجارية** ، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماستر أكاديمي، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أحمد دراية أدراد، الجزائر.

19. مزهود مريم، بوالدبان وردة، (2022)، **أُثر التكنولوجيا المالية في رفع من كفاءة الأداء المالي لمؤسسة بنكية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر.

20. مقلاتي شعيب، بوبغل الزواوي، (2021)، **أُثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، إدارة مالية، معهد العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر.

21. مكرود راوية، زعوان رفيقة، (2021)، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.

22. مولودي عبد الغاني، (2022)، **الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة** ، أطروحة دكتورة، إدارة المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ،أحمد دراية أدرار، الجزائر.

23. نمول حياة، نصروش مريم، (2022)، **دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع المصرفي في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماشتر في علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة.

**المجلات :**

1. بوسعيد محمد عبد الكريم،(2019)، **وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية**، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد03، العدد02.

2. زواويد لزهاري، (2018)، حجاج نفيسة، **التنافسية وبيئة الاعمال الجديدة كعامل لتنمية الابتكار المالي في المؤسسات المالية**، مجلة آفاق لدراسة والبحوث، العدد01.

3. سلطان حميد، (2012)، **مفهوم الدفع الالكتروني وآفاق تطويره في الجزائر**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد11، العدد02.

4. شايب محمد، الدفع الالكتروني،(2014)، **كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود اقتصاد في الجزائري**، مجلة الاقتصاد المال والاعمال،المجلد01، العدد04.
5. شايب محمد،(2017)، **الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري الواقع والمعوقات والأفاق المستقبلية**، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال.
6. صلاح سعاد، بن رجم محمد خميسي، (2016)، **إدارة خطر السيولة في المنظور اتفاقية بازل**، مجلة المستقبل الاقتصادي، المجلد04، العدد01.
7. عبابسة سمية،(2016)، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام بنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية**، مجلة العلوم الإنسانية العدد06.
8. قرومي حميد، ضحاك نجية، (2014)، **واقع وسائل الدفع الكتروني في الجرائر، الدراسات الاقتصادية**،مجلد14، العدد2 .

**المواقع الإلكترونية:**

1. http://mai.eapp.goups.com

# الملاحق

# ملحق رقم 01:

Tableau de Bord Mensuel des prestations Postales et Financiers Postales

Direction de l'Unité Postale de la Wilaya de MILA Arretée au 28/02/2021

| Nombre de Bureaux de poste existant 81 | Nombre | Montant |
|---|---|---|
| **Activité épargne (CNEP)** | | |
| Nombre de compte CNEP ouverte durant le mois | 102 | / |
| Verssement CNEP | 786 | 158 281 771,84 |
| Rembourssement CNEP | 1663 | 216 785 615,60 |
| | | |
| Mandats émis (RI) | 1598 | 17 032 007,55 |
| Mandats payés (RI) | 1731 | 29 278 900,96 |
| Mandats émis (RIAL) | / | / |
| Mandats payés (RIAL) | 2 | 35 651,70 |
| Nombre des bureaux assurant le service Western Union | 11 | / |
| Transfer Western Union | 70 | 1 961 445,62 |
| IFS/IMO payé en Algérie | / | / |
| **Activité CCP** | | |
| Nombre de comptes CCP ouverts "PERSONNE MORALE" | 119 | / |
| Nombre de comptes CCP ouverts "PERSONNE PHYSIQUE" | 1561 | / |
| Paiement a vue (PAV) | 154050 | 7 508 297 386,97 |
| Retrait a vue (RAV) | / | / |
| Verssement accélérés(VAC) | 29377 | 4 122 995 274,38 |
| Nombre de bureaux assurant la prestation télé-compensations | 9 | / |
| Télé-compensations | 16 | 2 676 398,94 |
| Nombre de bureaux assurant le service des chèques certifiés | 13 | / |
| Les chèques certifiés | / | / |
| CH28 commandés durant le mois | 10415 | / |
| CH28 reçues durant le mois | 10153 | / |
| CH28 distribués durant le mois | 7642 | / |
| CH28 retournés durant le mois | 524 | / |
| CH28 en instance durant le mois | 1987 | / |
| Imputation a distance des salaires "IDS" | / | / |
| **Activité Monétique** | | |
| Nombre de GAB en service | 26 | / |
| Nombre de GAB en panne | 0 | / |
| Opérations sur GAB | 111092 | 2 119 225 900,00 |
| Nombre de cartes EL DAHABIA reçus durant le mois | 3292 | / |
| Nombre de cartes EL DAHABIA distribuées durant le mois | 2084 | / |
| Nombre de codes EL DAHABIA reçues durant le mois | 3579 | / |
| Nombre de codes EL DAHABIA distribués durant le mois | 2061 | / |
| **Opération effectuées pour le Compte du Ministére des Finances** | | |
| Pensions étrangéres | 1 | 49 940,63 |
| MDEPS | 1 | 30000,00 |
| Nombre de bureaux assurant la prestation AFS | 81 | / |
| **Encaissement au profit des grands comptes** | | |
| ALGERIE TELECOMP FIXE | 20 | 37 610,47 |
| ALGERIE TELECOM THURAYA | / | / |
| SONELGAZ | 21414 | 76 997 043,31 |
| BNP PARIBAS | 78 | 1 759 318,14 |
| TLS CONTACT | 3 | 16050,00 |
| ALGERIE TELECOMP MOBILIS | / | / |
| ADE SEAAL | 194 | 367997,17 |
| ONEFD | 94 | 165068,00 |
| **Autres** | | |
| Nombre des TPE existant | 53 | / |
| Opération par TPE | / | / |
| Nombre d'adehsion RACIMO | / | / |
| Nombre d'adehsion Notification SMS | / | / |
| Nombre de Codes RACIDI attribués | | / |

Visa de la directrice de la Wilaya

Directrice de l'Unité Postale
de la Wilaya de Mila

Signée: Mme Boudina Nadia

# ملحق رقم 02:

Tableau de Bord Mensuel des prestations Postales et Financiers Postales

Direction de l'Unité Postale de la Wilaya de MILA Arretée au28/02/2022

| Nombre de Bureaux de poste existant 81 | Nombre | Montant |
|---|---|---|
| **Activité épargne (CNEP)** | | |
| *Nombre de compte CNEP ouverte durant le mois* | 130 | |
| *Verssement CNEP* | 918 | 138 198 480,47 |
| *Remboursement CNEP* | 1792 | 128 510 017,35 |
| **Mandats** | | |
| *Mandats émis (RI)* | 1230 | 10,955,450.00 |
| *Mandats payés (RI)* | 11349 | 947 790,85 |
| *Mandats émis (RIAL)* | | |
| *Mandats payés (RIAL)* | 13 | 3270954,28 |
| Nombre des bureaux assurant le service Western Union | 11 | / |
| Transfer Western Union | 69 | 1 903 334,75 |
| *IFS/IMO payé en Algérie* | / | / |
| **Activité CCP** | | |
| *Nombre de comptes CCP ouverts "PERSONNE MORALE"* | | |
| *Nombre de comptes CCP ouverts "PERSONNE PHYSIQUE"* | 2684 | |
| *Paiement a vue (PAV)* | 136 662 | 8 703 700 795,28 |
| *Retrait a vue (RAV)* | | |
| *Verssement accélérés(VAC)* | 35368 | 5 382 658 618,56 |
| *Nombre de bureaux assurant la prestation télé-compensations* | 9 | / |
| *Télé-compensations* | | |
| *Nombre de bureaux assurant le service des chèques certifiés* | 13 | |
| *Les chèques certifiés* | 4 | 240 000,00 |
| *CH28 commandés durant le mois* | 15324 | |
| *CH28 reçues durant le mois* | 8936 | |
| *CH28 distribués durant le mois* | 5247 | |
| *CH28 retournés durant le mois* | 1058 | |
| *CH28 en instance durant le mois* | 3891 | |
| *Imputation a distance des salaires "IDS"* | | |
| **Activité Monétique** | | |
| *Nombre de GAB en service* | 27 | / |
| *Nombre de GAB en panne* | | |
| *Opérations sur GAB* | 151 848 | 2 951 096 000 |
| *Nombre de cartes EL DAHABIA reçus durant le mois* | 12 581 | |
| *Nombre de cartes EL DAHABIA distribuées durant le mois* | 6304 | |
| *Nombre de codes EL DAHABIA reçues durant le mois* | 5835 | |
| *Nombre de codes EL DAHABIA distribués durant le mois* | 2664 | |
| **Opération effectuées pour le Compte du Ministère des Finances** | | |
| *Pensions étrangéres* | 0 | 0 |
| *MDEP5* | / | / |
| *Nombre de bureaux assurant la prestation AFS* | 81 | / |
| **Encaissement au profit des grands comptes** | | |
| *ALGERIE TELECOMP FIXE* | 1 | 1 098,37 |
| *ALGERIE TELECOM THURAYA* | | |
| *SONELGAZ* | 16872 | 75 051 866,97 |
| *BNP PARIBAS* | 49 | 1 094 661,00 |
| *TLS CONTACT* | 97 | 643750,00 |
| *ALGERIE TELECOMP MOBILIS* | | |
| *ADE SEAAL* | 173 | 370 746,37 |
| *ONEFD* | 2 | 4 554,00 |
| **Autres** | | |
| *Nombre des TPE existant* | 60 | / |
| *Opération par TPE* | / | / |
| *Nombre d'adehsion RACIMO* | / | / |
| *Nombre d'adehsion Notification SMS* | / | / |
| *Nombre de Codes RACIDI attribués* | / | / |

Visa de la directrice de la Wilaya

ALGERIE POSTE ★ م.ع.ص.ت ★ وحدة البريد الولائية . ميلة DUPW 02 ★ EPIC ★

مديرة وحدة البريد لولاية ميلة

مديرة وحدة البريد لولاية ميلة

امضاء السيدة بودينة نادية