

## تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية

تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

أ.العياضي جهيدة

د. محمد بن عزة

جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

### **Abstract :**

The aim of this study is to analyze the reality of electronic banking in Algeria and clarify the role of the state in the development of services and the mechanism of action of the banks during the recent years. In an effort to keep abreast of developments in this field, and keep pace with global progress ranging from infrastructure systems online networks down to the finest banking systems and provide better customer services, and the ability to compete in the market. But the contrast Algeria, despite the efforts made are still suffering from very slow in the process of transition to electronic banking.

From this perspective we will focus at this study to the theoretical aspects of electronic banking, and the application of the reality and prospects of electronic payment systems in Algeria.

**Keywords:** Electronic banking, Electronic payment, Banking system, Algeria.

### **الملخص:**

الهدف من هذه الدراسة هو معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز سعى الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءاً من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولاً إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة قوية و تحسين نوعية الخدمات ،و لكن بالمقابل الجزائر رغم الجهود المبذولة لا زالت تعاني من بطئ شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية.

من هذا المنطلق سوف سنتطرق في هذه الدراسة الى أهم الجوانب النظرية للصيرفة الالكترونية، والجوانب التطبيقية بدراسة واقع و آفاق وسائل و أنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر.

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الالكترونية، الدفع الالكتروني ، النظام المصرفي ، الجزائر.

### **المقدمة:**

يحتل النظام المصرفي مركزاً حيوياً في النظم الاقتصادية و المالية لما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات الكافية و التوزيع الكفء لهذه الأخيرة على الاستثمارات المختلفة ،و مع

بداية الانتقال الى عصر المعرفة، و مع ظهور التجارة الالكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال، و الجزائر هي الأخرى مدركة تماما لهذه الضرورة، فخلال السنوات الأخيرة كثر الحديث عن عصرنة البنوك الجزائرية كجزء من الإصلاحات المالية و المصرفية ، و في هذا الإطار تم اقتراح العديد من الأفكار و المشاريع كان أهمها اعتماد الصيرفة الإلكترونية ،حيث عرفت المنظومة البنكية في الجزائر تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتحه التكنولوجيا الحديثة، و تمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع و السداد الالكترونية، و من المتوقع انتشار هذه الصيرفة بشكل واسع في الفترة المقبلة في ظل التطور الهائل و المستمر للصيرفة، بالتالي أصبحت الصيرفة التقليدية غير فعالة في عصر يتطلب السرعة لمعالجة المعاملات و الصفقات و بتكاليف منخفضة.

و أمام العرض السابق تبرز ملامح اشكالية البحث، و التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

### ما مدى تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر؟ و فيما تتمثل آفاقها؟

و للإجابة على التساؤل المطروح قسمنا الدراسة إلى ثلاثة محاور :

المحور الأول: الصيرفة الالكترونية كمظهر من مظاهر العولمة المالية

المحور الثاني: فيضم واقع خدمات الصيرفة الالكترونية في الجزائر

المحور الثالث: آفاق الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

### المحور الأول: الصيرفة الالكترونية كمظهر من مظاهر العولمة المالية

#### أولاً: التطور التاريخي للصيرفة الالكترونية

تعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة مصارف فرنسية . وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا " France Telecom " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة Cartes à puce تحمل بيانات شخصية لحاملها) (عبد الغني ربوح،ص2)

خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميّز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :

- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت): تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.
- المصارف الأرضية: ونقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

وكان سبب انتشار المصارف الالكترونية إلى عنصرين أساسيين:

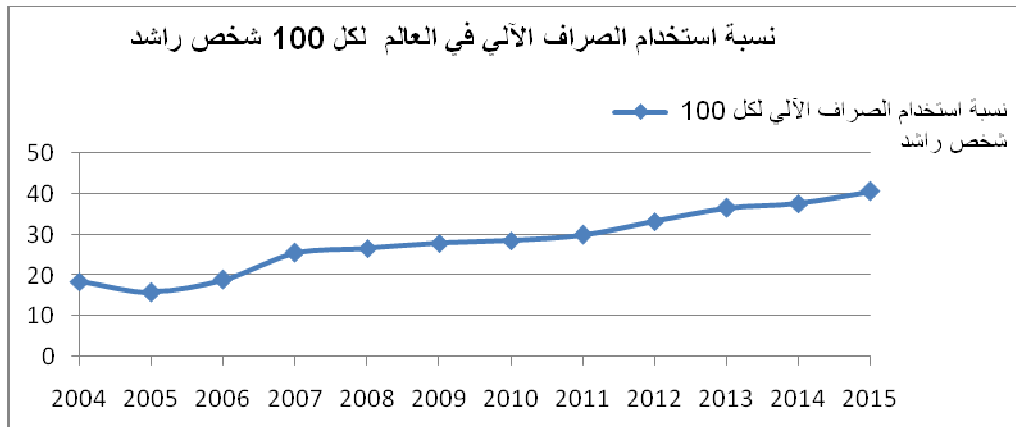
- ◀ أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة .
- ◀ تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

### ثانياً: القنوات المصرفية الالكترونية

1. **الصيرفة عبر الصراف الآلي (Automatic Teller Machine (ATM )**: الصراف الآلي جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24/24 ساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي بطاقة بلاستيكية تحمل معلومات العميل و تصدر عن البنك .

و يقدم هذا الأخير عدة خدمات نذكر منها: السحب من حساب العميل و التوفير نقداً و هذا بالعملة المحلية، الإيداع بالحسابات نقداً، التحويلات من حساب لآخر، الاستفسار عن الرصيد، طلب دفتر الشيكات، طلب كشف الحسابات، تسديد بعض الفواتير (كهرباء، ماء، غاز...) ( خالد أمين عبد الله، ابراهيم الطراد، 2006، ص221).

شكل رقم 01: نسبة استخدام الصراف الآلي عبر العالم خلال 2004-2015:



**المصدر:** بالاعتماد على :مجموعة البنك الدولي، ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد، مؤشرات التنمية

العالمية، 2015، الموقع: <http://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5>

يوضح الشكل إلى أن عدد الصرافات الآلية في العالم في تطور مستمر، ما عدا سنة 2005 عرفت تراجعاً بـ 5%، و هذا راجع لتبني المصارف لقنوات أخرى كالهاتف النقال و الصيرفة عبر الانترنت، لكن سرعان ما أدركت المصارف دورها في النشاط المصرفي : مما انعكس على ارتفاع عددها بصورة مستمرة حيث بلغت نسبة 30% صرافاً لكل 100 شخص راشد سنة 2011، و نسبة 40% سنة 2015 مما يوضح لنا توفر هذه الخدمة بشكل كبير و تقربها من العميل لنيل رضاه.

2. **الصيرفة عبر الهاتف المرئي: (Service Bancaire par videophone)** تمت إضافة الشاشة المرئية في

الهاتف الرضي في العديد من الدول المتقدمة وتعتمد على الشاشات المرئية، الخطوط التلفونية و لوحة المفاتيح، و يمكن للعميل الحصول على عدة خدمات من المنزل، المكتب أو أي مكان آخر تتوفر فيه التغطية بالشبكة (Dover, Philip ;1987 ;p39).

3. الصيرفة عبر الهاتف النقال : (Mobile-Banking) في الوقت الراهن مع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة الذكية التي تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي، فبمجرد توفر شبكة التغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة مصرفية يريدها.

الجدول رقم 01: عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال عبر العالم خلال الفترة 2010-2017:

الوحدة مليون مستخدم (\*المتوقع)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	*2016	*2017
عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال	142	288	480	696	914	1121	1310	1476

Source:<http://blog.dimoco.eu/?s=Portio+Research+gives+insight+in+the+mobile+payment+user+base+and+penetration+worldwide>

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم في تزايد مستمر حيث بلغ سنة 2013 ما يقدر ب 696 مليون مستخدم بعدما كان 142 مليون مستخدم سنة 2010، كما نلاحظ ان هناك توقعاً لارتفاع هذا العدد في السنوات الأخيرة 2016، 2017، وهذا دليل على قبول و رضا المتعاملين على هذه الخدمة .

الصيرفة عبر التلفزة الرقمية: (Télévision Numérique Bancaire) يتم من خلالها الربط بين جهاز التلفزيون و الحاسب الآلي للعميل و المصرف من خلال الأقمار الصناعية، أذ أنه يمكن للعميل الدخول الى حاسب المصرف من خلال رقم سري يمنح له بهدف تنفيذ العمليات المطلوبة (محمد ناظم نوري الثمري، عبد الفتاح العبدالات، 2008، ص32).

الصيرفة عبر الانترنت : (Banque par internet /Banque Net) تعرف على أنها استخدام الإنترنت كقناة للحصول على الخدمات المصرفية، مثل فتح الحسابات، تحويل الأموال و الحصول على خدمات مصرفية جديدة (الشريف خالد، 2000).

ثالثاً: أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية

أنظمة الدفع الالكترونية: تعبر عن كل الأنظمة التي تستخدم في تسوية المعاملات المالية عبر الوسائط الالكترونية، و من بين أشهر الأنظمة التحويل الالكتروني التي تم اعتمادها ما يلي:

1. أنظمة التحويل الالكتروني الداخلية: تنقسم الى أربعة اقسام هي كما يلي:

أ. التحويلات التلغرافية (Virement par Télégramme): يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات و دفع الحوالات المالية خلال اليوم و بطريقة فورية، يساهم هذا الأخير في تحريك الأموال بصورة سريعة و مؤكدة.

ب. نظام غرفة المقاصة الآلية (Chambre de Compensation Automatisée) يقوم هذا النظام على دفع الحوالات خلال يوم او يومين، و هو نظام غير مكلف ويستخدم لتحويل المبالغ كدفع الرواتب، تحصيل أقساط التأمين...

ج. نظام السويتش الالكتروني (E-SWITCH): يعمل على الربط بين شبكة المصرف الواحد، حيث يمكن العميل من السحب و الایداع و التحويل في أي فرع من فروع المصرف، و هو نظام مشفر على درجة عالية من الحماية و الأمان ( أحمد سفر، 2006، ص69).

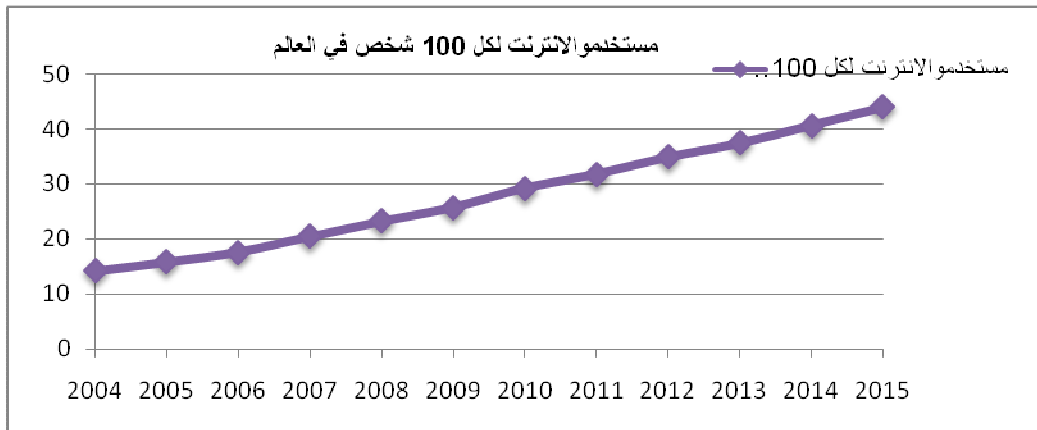
## 2. أنظمة التحويل الالكتروني للمدفوعات الدولية:

أ. نظام تحويل الأموال في أوروبا : (Le système de transfert express automatisé transeuropéen à règlement brut en temps réel) هو نظام معتمد من طرف الدول الأوروبية، هي مربوطة بواسطة اجراءات عامة و أرضية موحدة لمعالجة الدفعات ذات المبالغ الكبيرة.

ب. نظام الدفع الدولي سويفت: هو نظام يضمن و يؤمن التحويلات الالكترونية في كل أنحاء العالم ما بين المصارف بطريقة آمنة سريعة و تكاليف منخفضة، يعمل على مدار 24/24 ساعة (كلمة "SWIFT" اختصار لاسم الشبكة (Society World Interbank Financial Télécommunication) تأسست في ماي 1977 تمتلك أسهم المصارف و المؤسسات المالية العالمية الأعضاء فيه، يقع مركزها في بروكسل و تخضع للقانون البلجيكي).

3. أنظمة الدفع عبر الانترنت: هي أنظمة تتيح استخدام أدوات الدفع الالكتروني عبر الانترنت، سواء باستخدام البطاقات أو النقود الالكترونية أو الشيكات الالكترونية، و يعتبر أهم داعم لنجاح و انتشار هذه الأخيرة هو التطور الذي تشهده التجارة الالكترونية و من أشهرها نظام (SET. Secure Electronic Transaction).

الشكل 02: نسبة مستخدمي الانترنت في العالم خلال 2004-2016



المصدر: بالاعتماد على :مجموعة البنك الدولي، نسبة مستخدمي الانترنت في العالم ، مؤشرات التنمية العالمية 2015، الموقع: <http://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.USER.P2?start=2000>، نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة مستخدمي الانترنت في العالم في ارتفاع مستمر ابتداء من سنة 2004 بعدما كانت النسبة 15 % ،الى غاية سنة 2015 حيث بلغت 45% و هذا يفسر الوعي بأهمية الانترنت في جميع المجالات و قوة شبكة الانترنت خاصة في الدول المتقدمة من العالم.

## رابعاً: أنواع أدوات و وسائل الدفع الالكترونية

1. البطاقات المصرفية : تصدر من طرف مؤسسات مالية كالمصارف ومصالح البريد ،تسمح لحاملها بسحب

أو نقل الأموال، فهي بذلك تقدم للعميل خدمتين الدفع و السحب، وتصنف :

◀ حسب معيار الوظيفة:

▪ البطاقات الائتمانية: هي أكثرها انتشاراً من أنواعها: بطاقة الدفع Carte de paiement، بطاقة الخصم الفوري Débit Cards، البطاقات المدفوعة مقدماً Stored Value Cards ،بطاقة السحب.

▪ حسب جهة الاصدار :

▪ بطاقة الفيزا Visa Carte: هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الاطلاق و هي بطاقة متعددة و اعداد حملتها بالملايين و تتعامل مع الملايين من المؤسسات و المحلات التجارية و اجهزة الصرف الآلي.

▪ بطاقة الماستركارد: تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل ماستركارد الذهبية، و ماستركارد الفضية، و ماستركارد لرجال الأعمال.

▪ بطاقة أمريكا أكسبريس: تصدر عن بنك أمريكا أكسبريس هي مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل أنشطة بنكية و يوجد ثلاث أنواع : بطاقة امريكا اكسبريس الخضراء ، الذهبية ، الماسية(السيد أحمد عبد الخالق، 2008، ص161-164) .

❖ نسبة الدفع بالبطاقات المصرفية في العالم ما بين سنة 2011-2015: يتبين لنا من خلال الشكل

(أنظر الملحق1) النمو الملحوظ الذي يسجله استخدام البطاقات المصرفية كأداة دفع ، في كل من اوروبا أمريكا اللاتينية ،آسيا الناشئة، امريكا الشمالية ما يثبت زيادة درجة ثقة عملاء المصارف في البطاقات المصرفية كأداة سحب و دفع و بالتالي حسب الاحصائيات التي قام بها الاتحاد الأوروبي فانه هناك استخدام واسع لها من قبل كل الدول المتقدمة.

2. الشيك الالكتروني : هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها والشيك

الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يتضمن الشيك الالكتروني ملف الكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى ،كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب والمحول إليه.(محمد حسين منصور، 2007 ، ص49-50).

3. النقود الالكترونية : تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة

الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك(24-25: Francis Marlin, 2001).

**المحور الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية و الدفع الالكتروني في الجزائر**

أمام التطور الذي تشهده المنظومة المصرفية في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ مواقف ازاء هذا التطور، الذي جعل من مشروع عصرنة و تحديث النظام المصرفي الجزائري ضرورة حتمية .

فقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث وسائل الدفع انطلاقا من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات المصرفية للدفع و السحب، كما شهدت تنفيذ العديد من المشاريع .

### أولا: تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

رغم التطورات التي عرفتها أنظمة الدفع الالكترونية في الوقت الراهن و توسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات، الا أن الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما عن المستجدات رغم توجهها لتحديث نظام الدفع منذ سنوات عديدة، وكذا رغم المساعدات التي تلقتها للنهوض بالمصارف في المجال، حيث تحصلت على دعم و مساعدة من طرف البنك العالمي قدرت ب 16 مليون دولار أمريكي ( Banque D'Algérie; 2002 rapport annuel ;p69).

شرعت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع سنة 2006 بانطلاق مشروع نظام التسوية الاجمالية الفورية، نظام المقاصة الالكترونية بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت التحويلات هي الأخرى بنفس الاهتمام. سنتطرق من خلال هذا العنصر مختلف أنظمة السحب و الدفع المعتمدة في المصارف الجزائرية.

### 1. نظام التسوية الاجمالية الفورية « RBTR » Règlements Brut en Temps Réel أو ARTS :algeria

**Real Time Settlements :نظام الجزائر للتسوية الفورية.** اعتمد في 15 ماي 2006 هو نظام

يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، يشمل الأموال التي تفوق مليون دينار و الخاصة بالعمليات التي تتم بين المصارف، عمليات المقاصة الالكترونية البنك الجزائر (عبد الرحيم وهيبة ، 2013،ص266).

الجدول رقم 02:المعاملات من خلال نظام RBTR في الفترة 2009-2016

السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014
نسبة تداول نظام ARTS <sup>iii</sup> %	99.56	99.93	99.77	99.77	99.99	99.99
عدد العمليات	205736	211561	237311	269557	290418	314357
قيمة العمليات (مليار دج)	649740	587475	680123	535234	358026	372394

المصدر: زغدار أحمد، حميدي كلثوم، "تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014"،مجلة البحوث و الدراسات العلمية،ديسمبر 2015، جامعة الدكتور يحي فارس،ص17.

نلاحظ منذ سنة 2009 الى غاية سنة 2014 معدل توافر هذا النظام يفوق نسبة 99%، كذا تعتبر هذه العلاقة المحصل عليها مطابقة للمقاييس الدولية والذي المتفق بشأنها بشكل مشترك لقياس الموثوقية العملياتية لأنظمة التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة بشكل عام.

## 2. نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات Système de compensation électronique pour les paiement

de masse يعرف نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر باسم Algérie-Télécompensation

interbancaire « ATCI » اعتمد في 15 ماي 2006 يسمح بتبادل كل طرق الدفع المرتبطة

بمدفوعات الجمهور (شيكات ، اوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات)

ثانيا: تحديث أدوات الدفع في الجزائر لقد تم تحديثها من خلال انشاء شركة ساتيم (أطلقت ساتيم مشروع نظام

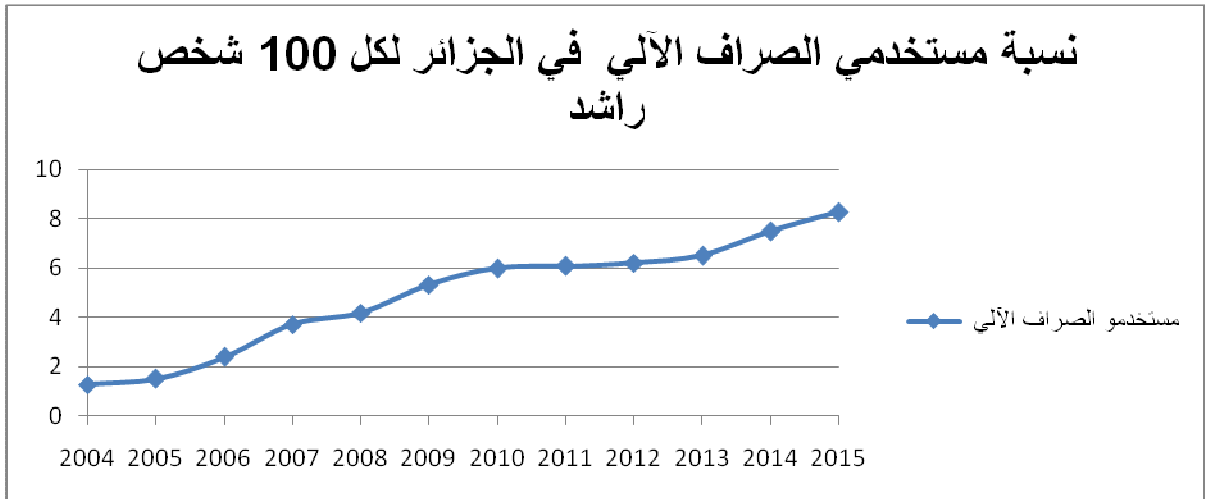
نقدي مشترك ما بين المصارف سنة 1996) التي قامت بالعديد من المشاريع في المجال، منها ما يلي:

1. الشبكة النقدية المشتركة « RMI Réseau Monétaire Interbancaire »<sup>iv</sup>

### 1-1- الصرافات الآلية في الجزائر:

عرفت الصرافات الآلية تطور ملحوظ خلال فترة الدراسة وهو مؤشر جد مهم في معرفة مدى استعمال أدوات الدفع الالكترونية والشكل البياني الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 03: نسبة مستخدمي الصرافات الآلية في المصارف الجزائرية خلال الفترة 2004-2016



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على :مجموعة البنك الدولي، ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد في الجزائر ، مؤشرات التنمية العالمية ،2015.

2. البطاقات المصرفية في الجزائر: بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي

الجزائري،القرض الشعبي الجزائري ، البنك الوطني الجزائري، سنتعرف على انواع البطاقات المصرفية

المعمدة في الجزائر، يمكن ذكرها فيما يلي:

2-1- البطاقات المحلية: تسمح بالقيام بعملية السحب و الدفع، و يمكن التمييز بين الأنواع التالية:

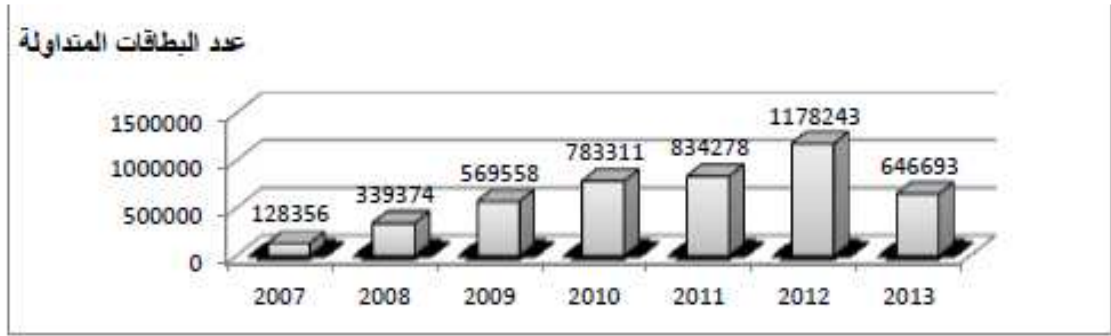
- البطاقات العادية Classique تمنح لفئة عملاء المصارف الذي يكون دخلهم اكبر أو يساوي 10000دج .
- البطاقة الذهبية Gold تمنح للعملاء الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 45000 دج .
- البطاقات البنكية التي تصدر لصالح المؤسسات و الشركات: تصدر لصالح الشركات و المؤسسات التي يفوق دخلها الشهري 200.000دج



2-2-البطاقات الدولية **Visa International**: هي بطاقة تستعمل خارج الوطن في عملية السحب و الدفع،  
موجه للعملاء الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة، و نميز بين نوعين:

- بطاقة **Visa Classique** تمنح للعملاء الذين رصيدهم من العملة أكبر أو يساوي 1500 أورو.
- بطاقة **Visa Gold** تمنح للأشخاص الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة يفوق 5000 أورو (وهيبة عبد الرحيم، مرجع سابق، ص280)

الشكل رقم 04: عدد البطاقات المتداولة في الجزائر في الفترة 2007-2013:



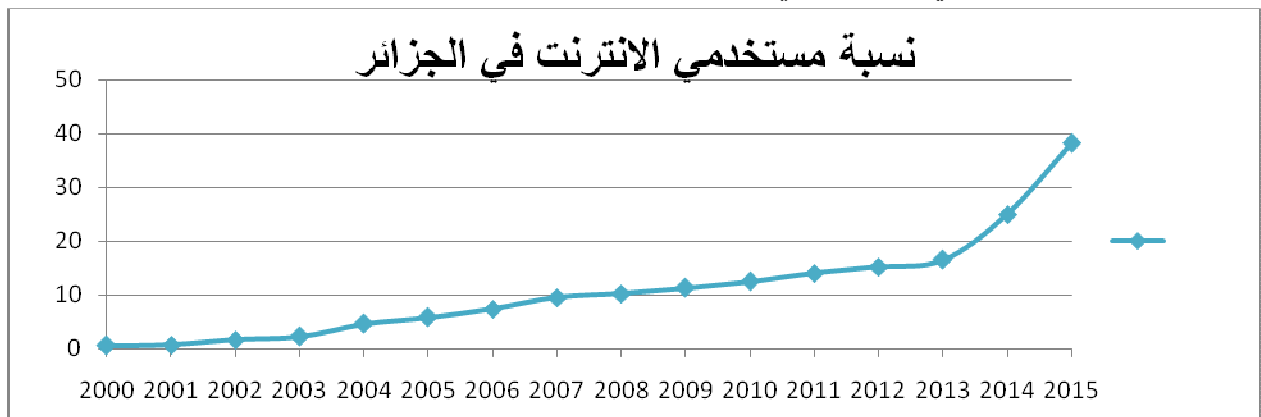
المصدر: SATIM :Rapport annuel ;2014

يوضح الشكل التطور المستمر الذي شهده عدد البطاقات المتداولة في الجزائر خلال 2007-2013 وهذا الارتفاع مفسر للتطور الذي عرفته الصرافات الآلية -كما سبق و ان رأينا- حيث بلغت ذروتها سنة 2012، إلا أنه عرفت تراجعاً سنة 2013 بنسبة 45.11%، و هذا راجع الى ان هذه سنة لنهاية مدة صلاحية أغلب البطاقات و عدم تجديدها من قبل اصحابها، هذا يفسر بعدم وجود تعامل كبير بها بما لا يستدعي ضرورة تجديدها من طرف العميل.

ثالثاً: واقع المصارف الجزائرية في مجال القنوات المصرفية

### 1. الصيرفة عبر الانترنت:

الشكل 05: نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر 2000-2015:



المصدر: بالاعتماد على :مجموعة البنك الدولي، نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر ، مؤشرات التنمية العالمية، 2015.

يتبين لنا من خلال الشكل أعلاه أن نسبة مستخدمي الانترنت في تطور مستمر و بطيء انطلاقا من سنة 2000 حيث كانت تشهد نسبا منعدمة من الاستخدام مما يبين أن الجزائر بعيدة كل البعد في هذا المجال ،بدأت في الارتفاع الطفيف ابتداء من سنة 2001 ،بلغت نسبة المستخدمين 15% خلال سنة 2012-2013، لتشهد ارتفاعا و تحسنا ملحوظا بعدها حيث بلغت نسبة المستخدمين 40% سنة 2015 لكنها تبقى زيادة ضعيفة مقارنة بدول العالم وهذا راجع الى عدة اسباب نذكر منها: احتكار اتصالات الجزائر للخدمة ، ضعف تدفق الانترنت ،قلة الوعي بأهمية الانترنت في شتى المجالات لدى المواطنين خاصة كبار السن ، ارتفاع تكاليف الخدمة...

## 2. الصيرفة عبر الهاتف في الجزائر:

شددت وزيرة البريد وتكنولوجيات العلام والاتصال هدى إيمان فرعون، للانتقال مباشرة نحو خدمات الدفع بالنقل m-paiement ، مؤكدة على ضرورة وضع أدوات من أجل حماية البيانات الشخصية للمستهلكين وقانون للتجارة الالكترونية e-commerce ، ما سيسمح للمواطنين من الاستفادة بصفة كلية وبكل أمان من التكنولوجيات الحديثة للمعاملات التجارية.

وتعمل الجزائر على تعزيز أنظمة الدفع حيث سيتم تجهيز المساحات التجارية بحوالي 10 الاف جهاز دفع إلكتروني(TPE) ، والتي سوف تضاف إلى 5000 وحدة التي تم نشرها في عام 2016 مما يدل على إرادة السلطات على توسيع استخدام البطاقة البنكية بطاقة الحساب الجاري البريدي (الذهبية )

وأشار فينشانزو نيشي، إلى أن جازي وقع العام الفارط اتفاقا مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بشأن الدفع عبر الإنترنت للمنتجات وخدمات الهاتف المحمول مما يتيح للمشاركين في شبكة جازي الحاملين لبطاقة بنكية تابعة للشبكة الوطنية للخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك بشراء رصيد أو دفع فواتيرهم على الموقع الإلكتروني لجازي عبر واجهات الدفع الإلكتروني "e-Flexy" و. "web-facture"

وكشف فينشانزو نيشي، أن المرحلة الثانية من خدمة الدفع الإلكتروني، بعد اعتماد قانون التجارة الإلكترونية ونصوصه التنفيذية التي هي حاليا في مرحلة الإعداد، ستشمل خدمات الدفع الإلكتروني لجميع المنتجات المادية. وأستعرض ناثن نايدو، مدير السياسات والمرافعة في الجمعية العالمية لمتعاملي الهاتف النقال (GSMA) كافة الجوانب المتعلقة بالدفع عبر النقال من خلال الخبرات في المجال وتجارب عدة دول منها كينيا وكوت ديفوار وأوغندا وبعض دول أمريكا اللاتينية واسيا، مشيرا إلى نماذج الأعمال للأموال النقال وحماية المستهلك، وأيضا جانب التشريع وحماية المستهلكين والأمان.

وبلغ عدد الدول التي تستخدم الدفع عبر النقال بلغ 92 دولة بنهاية 2016 وأزيد من 500 مليون مستخدم و277 خدمة بداية من تحويل الأموال عبر الهاتف إلى دفع الفواتير إلى دفع الأجور في بعض الدول على غرار كوت ديفوار، مشيرا إلى أن هذه الخدمة على سبيل المثال مكنت من إخراج 2% في كينيا من دائرة الفقر.

وتتوفر حاليا بالجزائر خدمة الدفع الإلكتروني فقط لشركات الخدمات الكبرى مثل دفع فواتير استهلاك المياه والطاقة، والهاتف الثابت والمحمول، والتأمين، والنقل الجوي وبعض الإدارات الأخرى مثل الضرائب(جريدة الجزائر اليوم <http://aljazairalyoum.com>)

### المحور الثالث: آفاق الصيرفة الالكترونية في الجزائر

#### أولاً: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

لقد أصبح لزاما على البنوك الجزائرية التجارية زيادة اهتمامها بجودة خدماتها المقدمة، وهذا كنتيجة حتمية للمتغيرات المالية و الدولية وذلك باعتبار هذه الخدمات العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوقين المحلي والأجنبي، للانتقال إلى عصر المعلوماتية بتكليف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط، مما يجبرها على الاعتماد أساسا على:

#### ◀ مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي: ما يميز الصيرفة في عصر العولمة المالية هو

التطور الكبير لدور التكنولوجيا المصرفية والسعي نحو الاستفادة القصوى من فوائد الاتصال والمعلومات لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية حيث نقلت البنوك الجزائرية العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية منذ سنة 1997 فأدخلت آلات السحب الآلي إذ بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز، لكن بالرغم من المجهودات المبذولة للالتحاق بالركب العالمي إلا أن الفجوة بقيت كبيرة بين البنوك التجارية و نظيراتها.

#### ◀ تنوع الخدمات المصرفية: لمواجهة تحديات الجديدة على البنوك التجارية الجزائرية تنويع خدماتها المصرفية بما يتماشى و متطلبات العملاء.

◀ الارتقاء بالعنصر البشري: يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية في الأداء الراقي المصرفي، مهما تنوعت مصادر الكفاءة، لذي يجب تطوير إمكانيات العاملين بما يتماشى و التطور التكنولوجي المصرفي.

◀ تطوير التسويق المصرفي: يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به حتمية التغيير والاختلاف كإحاطة السوار بالمعصم ( Guy Hervier, 2001, p50) ، فهو يركز في الأساس على توجهات العملاء يتأثر بما يريدون وبما يدور في خواتمهم.

◀ مواكبة المعايير الدولية: وهذا لا يتأتى الا من خلال اتباع العمل على تدعيم القواعد الرأسمالية، تطوير السياسات الائتمانية، الاهتمام بإدارة المخاطر...

#### ◀ تفعيل دور الدولة و البنك المركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري

ثانيا: البنية التحتية اللازمة للصيرفة الالكترونية: تحاول مجموعة البنكية الجزائرية تحقيق خمس نقاط هي<sup>٧</sup>:

- تطوير شبكة اتصالات بنكية، واستخدامها بما يتلاءم وتنسيب وسائل الدفع والعمليات البنكية.

- وضع نظام معلوماتي للبنوك يسمح بتوسيع العمليات عن بعد.
- انطلاق الأعمال المتضمنة تنسيق، تنظيم وتسيير وسائل الدفع التي تعتمد على الدعائم الورقية، و محاولة تخفيض مدة معالجتها.
- وضع مقاصة الكترونية بالتنسيق مع البنك المركزي (-) "Les Existence D'une Economie Moderne Et (Perforante2005, p 13

### ثالثا:تحديث وسائل الدفع في الجزائر

تم برمجة جملة من الاجتماعات واللقاءات مع مختلف البنوك والهيئات المصرفية لمناقشة ملف توسيع عملية الدفع بالبطاقة الإلكترونية في الجزائر، التي دخلت حيز التنفيذ منتصف 2016 و بداية 2017 و ستصل عدد بطاقات الدفع الإلكتروني التي يرتقب توزيعها في المرحلة الأولى حوالي 15 مليون بطاقة) "الفجر"، يومية جزائرية مستقلة،2016).

حيث أكد الوزير المنتدب لدى وزارة المالية المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية السيد" معتصم بوضياف"، أنه تم تسجيل 5000 معاملة تجارية عبر نظام الدفع الإلكتروني منذ انطلاق هذه الخدمة في أكتوبر الفارط، مشيرا إلى أنه يوجد 930.000 كلمة سر لم تسلم بعد لحاملي هذا النوع من البطاقات(أخبار الجزائر"،2016)

أما فيما يتعلق بخدمة الدفع عن طريق الأنترنت والتي تمت مباشرة تطبيقها منذ فترة، و تعميمها يسير بوتيرة جيدة ، والتي ستشمل في مرحلتها الأولى القطاعات الخدمائية، على غرار تعميم عملية الدفع عن طريق الأنترنت لكبريات الشركات الوطنية، كالمؤسسة الوطنية لتوزيع المياه "سيال"، وكذا شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"، إضافة إلى مؤسسات النقل المختلفة، شراء التذاكر، الحجوزات وغيرها.م تعمم لكل القطاعات بدون استثناء، مع الطموح إلى توحيد عملية الدفع الإلكتروني في بطاقة واحدة تستعمل سواء للسحب أو التسديد.

### الخاتمة:

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية و التي أضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي و مرتبط بالتكنولوجيا، أصبح لزاما على المؤسسات عامة و على المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال إلى اقتصاد المعرفة.

و الجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو و التطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات و من خلال هذا الفصل اتضح لنا أن الجزائر تحاول تطبيق بعض مظاهر اقتصاد المعرفة ألا و هي الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية كما تبين لنا من اهتمامها ب:

-تطوير خدمات و وسائل الدفع في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية.

-استحداث نظم دفع جديدة.

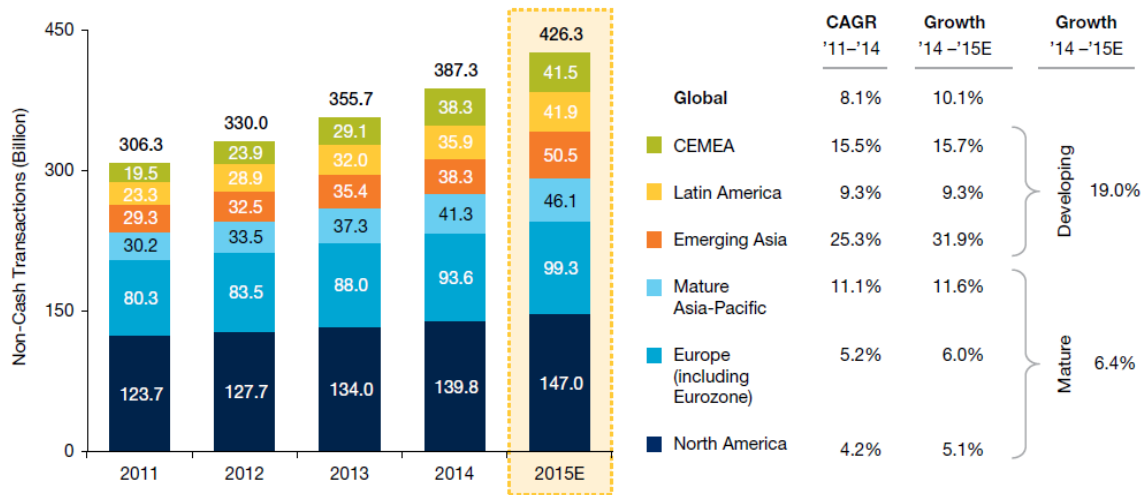
كما لاحظنا من خلال دراستنا أن نمو و تطور من وسائل و أدوات الدفع الإلكترونية و التجارة الإلكترونية يسيران في نفس الاتجاه، فمثلا لو أخذنا الدول المتقدمة لوجدنا أن كلاهما يسير في نفس الاتجاه بمعنى تطورها

و نموها بسرعة، أما لو أخذنا الدول النامية كالجزائر مثلا لوجدناها في تباطؤ نسبي في اعتماد أدوات الدفع الحديثة مما انعكس على تطور التجارة الالكترونية لديها.

و رأينا أن الجزائر على الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال إلا أننا نلاحظ فجوة كبيرة بين ما هو مخطط و محدد و ما هو موجود فعلا على أرض الواقع، مما يوضح ضعف السيطرة و التسيير لمختلف الاستراتيجيات في المجال.

الملاحق:

الملحق (01).



Note: Refer to Methodology, page 45 for details on countries included in each region; Chart numbers and quoted percentages may not add up due to rounding; Some numbers may differ from data published in WPR 2015 due to previous year data updated at the source

Source: Capgemini Financial Services Analysis, 2016; ECB Statistical Data Warehouse, 2014 figures released October 2015; Bank for International Settlements Red Book, 2014 figures released December 2015; Country's Central Bank Annual Reports, 2014

**Source :** World Payment Report 2016 ;page 10

**المراجع:**

**المراجع باللغة العربية:**

**الكتب:**

1. أحمد سفر، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، سنة 2006.
2. جريدة أخبار الجزائر <http://www.algpress.com/article-127299.htm>
3. جريدة الجزائر اليوم <http://aljazairalyoum.com>
4. جريدة الفجر، يومية جزائرية مسقطة، 2016/10/09 <http://www.al-fadjr.com/ar/index.php?news=316532>
5. خالد أمين عبد الله، ابراهيم الطراد، "ادارة العمليات المصرفية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.

6. السيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الالكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الادارية"، الطبعة الثانية، مصر الجديدة، القاهرة، 2008.
7. الشريف خالد «اقتصاد الانترنت، مؤتمر بعنوان تقديم المنتجات و الخدمات المصرفية و المالية بالتجزئة أمام تحديات القرن الواحد و العشرين"، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان ، الأردن، 21-23 تشرين الأول 2000.
8. عبد الرحيم وهيبية، "تحديث طرق الدفع و مساهمتها في خلق تجارة الكترونية في الوطن العربي-حالة الجزائر -"، رسالة دكتوراه، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر3، سنة 2013.
9. عبد الغني ربوح و نور الدين غردة ،مداخلة بعنوان " تطبيق انظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق " ،جامعة قاصدي مرباح \_ورقلة \_،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير.
10. محمد حسين منصور، "المسؤولية الالكترونية"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2007 .
11. محمد ناظم نوري الثمري، عبد الفتاح العبدالات،" الصيرفة الالكترونية، الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، سنة 2008 .

#### المراجع باللغة الأجنبية:

1. "Les Existence D'une Economie Moderne Et Perforante", Media Banque, Le Journal Interne De La Banque D'Algérie, N° 76, Février/Mars 2005.
2. Banque D'Algérie : « Evolution économique et monétaire en Algérie » ;rapport annuel ;2002 .
3. Dover, Philip A. « Innovation in Banking :The In-Home Computerized Banking Example » :Review The international Journal of Bank Marketing ,N1, Vol.5 ;Massachusetts, United States ;1987 .
4. Francis Marlin, « stratégie de communication », paris, deuxième éditions d'organisation 2001.
5. Guy Hervier, le commerce électronique, France, 2001