

## الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية

## ملخص:

شرعت الدولة الجزائرية في العشرية الأخيرة من القرن الماضي في إصلاحات اقتصادية شملت جميع المجالات بما فيها إصلاح المنظومة البنكية، وتجلى ذلك من خلال صدور نصوص تشريعية وتنظيمية تسهل عملية التلاؤم مع متغيرات البيئة البنكية، وهذا يدخل في إطار التحول إلى الاقتصاد الحر والاندماج في الاقتصاد العالمي، ولعل أهم الأفكار الجديدة التي ظهرت في هذا المجال هو الدخول فيما يسمى بالصيرفة الإلكترونية، وسنحاول من خلال هذه الدراسة إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية.

**الكلمات مفتاحية:** الإصلاحات البنكية، الصيرفة الإلكترونية، عصرنة البنوك

د. زبير عياش / سمية عبابسة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية  
وعلوم التسيير  
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي  
الجزائر

## مقدمة:

**يواجه** القطاع المالي والبنكي تحديات كبيرة في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة، كونه يعتبر من أكثر القطاعات تأثراً بمظاهر العولمة، والتي تمثلت أهم معالمها في موجة التحولات والتطورات المتلاحقة التي شهدتها الساحة البنكية والمالية الدولية، وتعتبر التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، حيث عرفت السنوات الأخيرة نمواً كبيراً

## Abstract:

During the last decade the Algerian state began several economic reforms in all sectors, including the reform of the banking system, which experienced several innovations to through the issuance of new laws and regulations; aimed to modernize Algerian banks and facilitate their adaptation to international standards, and thus face the competition. To achieve the level of international banks, Algerian banks have bet on the E-Banking as an effective solution to upgrade their services and keep their market share and attract new customers, and we will try through this study to see reality E-Banking in Algeria.

**Key Words:** Banking Reforms, E-Banking, banks modernization

لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية والتي من بينها القطاع البنكي حيث تلعب تكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك فاعتمادها لم يعد أمرا اختياريا؛ بل أصبح ضرورة تملئها الظروف والمستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي من خلال عمليات الصيرفة الالكترونية التي أصبحت التصميم الجديد لبناء البنك في القرن الحادي والعشرين، لذلك فإنه يتحتم على البنوك الجزائرية في ضوء ما تشهده الساحة البنكية من تغيرات أن تسعى جاهدة نحو تطوير جودة الخدمات البنكية المقدمة حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات الكبرى التي تواجه العمل البنكي، من أجل تسريع الدخول في تطبيقات الصيرفة الالكترونية.

وعلى ضوء ما سبق، يمكن حصر إشكالية البحث في سؤال جوهري يتمثل فيما يلي:

#### ما هو واقع اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟

وحتى نتسنى لنا الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي فإنه من الضروري طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي أهم أسس تطوير الخدمات البنكية في البنوك؟
- ماذا توفر الصيرفة الالكترونية للبنوك؟
- ماهو واقع الخدمات البنكية في الجزائر مقارنة مع البنوك العالمية؟

#### فرضيات الدراسة

- من أجل حصر الموضوع وبهدف تناول مختلف التساؤلات المطروحة، تم وضع مجموعة من الفرضيات، التي سوف يتم إما تدعيمها أو رفضها، والمتكونة من:
  - ✓ إن تطور الخدمات البنكية مرتبط بتطور الهيئة المقدمة لها ألا وهي البنوك ومدى استخدام هذه الأخيرة لما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من ابتكارات؛
  - ✓ توفر الصيرفة الإلكترونية فرص مهمة أمام البنك في مجال المنافسة وتوسيع قطاعيته السوقية؛
  - ✓ في الجزائر، هناك محدودية في نوعية العمليات التي تقوم بها البنوك، كما أن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال، جعل إستعمال البنوك الجزائرية لهذه التكنولوجيا ضعيفا، مما أدى إلى ضعف في أداء العمليات البنكية الالكترونية.

#### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة وبشكل رئيس من أهمية الصيرفة الإلكترونية والدور الذي تلعبه في تأهيل البنوك للخوض في عالم العولمة، وضمان مقدرتها على المنافسة وحفاظها على مكانتها السوقية، وخصوصا البنوك الجزائرية، فالبيئة البنكية والمالية الحالية تشجع الكثير من البنوك على تبني الصيرفة الالكترونية وما يحققه ذلك من تحسين للخدمات واستقطاب للعملاء وبالتالي جذب للأموال وزيادة الأرباح للبنك خصوصا والاقتصاد الوطني عموما.

#### منهج الدراسة

إعتمدنا للإجابة عن إشكالية للدراسة المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب في مثل هذا النوع من البحوث لتقرير الحقائق وإبراز المفاهيم المرتبطة بالدراسة وذلك من خلال تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- ✓ **المحور الأول:** مفهوم الصيرفة الإلكترونية، أشكالها ومتطلبات إرسائها
- ✓ **المحور الثاني:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وواقع استخدامها في البنوك الجزائرية
- ✓ **المحور الثالث:** جاهزية البنوك الجزائرية في مجال الصيرفة الالكترونية

#### المحور الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية، أشكالها، ومتطلبات إرسائها

لقد أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى ظهور تغيرات جوهريّة في طبيعة عمل القطاع البنكي مما أدى إلى ظهور قطاعات بنكية عملاقة، فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك والتطلع إلى تقديم خدمات بنكية متطورة وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل

حديثة ومتطورة، والتي أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات بنكية إلكترونية أطلق عليها مصطلح الصيرفة الإلكترونية

### 1. مفهوم الصيرفة الإلكترونية

هناك محاولات كثيرة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم دقيق للصيرفة الإلكترونية من أهمها ما يلي:

- ✓ "هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية والحديثة للعملاء من خلال التحويل الإلكتروني للأنشطة، وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين من الاطلاع على حساباتهم، معالجة صفتاتهم، الحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية...".<sup>1</sup>
  - ✓ "هو إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالانتماء أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو في مكتبه، و ما يعني ذلك من تجاوز لبعدي المكان والزمان"<sup>2</sup>
  - ✓ "هي تلك العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية"<sup>3</sup>
- مما سبق نخلص إلى أن الصيرفة الإلكترونية هو ذلك النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة البنكية من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة دون أي قيود زمانية أو مكانية.

### 2. أشكال الصيرفة الإلكترونية

لقد تطورت وسائل وأدوات العمل البنكي الإلكتروني بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فظهرت عدة قنوات للعمل البنكي الإلكتروني من أهمها ما يلي:

#### 1.2. الصيرفة عبر الصراف الآلي

تعد أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا و استخداما في مجال الخدمة البنكية، وهو جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون أي تدخل للعنصر البشري، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفا لتلبي الاحتياجات البنكية للعملاء على مدار الساعة، باستخدام بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك، تحمل عادة هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط<sup>4</sup> ، وتعتمد آلية عمل آلات الصراف الذاتي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك و آلة الصراف الذاتي المتواجدة في أماكن جغرافية ، بحيث يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصي PIN و رقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة، لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل إما في السحب النقدي، الإيداع النقدي، كشف الحساب، بيان الأرصدة<sup>5</sup>، و يتيح استخدام الصراف الآلي الاستفادة من العديد من المزايا بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (01)

مزايا استخدام الصراف الآلي للمتعاملين	مزايا استخدام الصراف الآلي للمتعاملين
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ معدل المسحوبات من الصراف الآلي أقل من معدل المسحوبات من الشباك مما يؤدي إلى الاحتفاظ بأرصدة أطول لدى البنوك؛</li> <li>✓ توفير الوقت والجهد وتوجيهه إلى خدمات أخرى؛</li> <li>✓ توفير تكلفة طبع وإعداد دفاتر الشيكات؛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تغني العميل عن حمل النقود بكميات كبيرة؛</li> <li>✓ الحصول على النقود في أي وقت ولعدة مرات في اليوم؛</li> <li>✓ تغني العميل عن استخدام الشيكات؛</li> <li>✓ السرية التامة في أداء الخدمة؛</li> <li>✓ التعريف ببعض الخدمات التي يعرضها البنك بصورة موجزة.</li> </ul>

المصدر: خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص: 208  
 ما جعله يتطور بسرعة في جميع أنحاء العالم وهو ما سنحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم: (02)

نسبة استخدام الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد في العالم خلال الفترة 2005-2013

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
النسبة %	15.8	18.9	25.3	26.6	28.4	28.5	30.1	32.2	33.9

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على: مجموعة البنك الدولي، ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد، مؤشرات التنمية العالمية، 2013، على الموقع:

[http://data.albankaldawli.org/andicator/FB\\_ATM.TOTL.p5/countries?display=graph](http://data.albankaldawli.org/andicator/FB_ATM.TOTL.p5/countries?display=graph)

يشير الجدول إلى أن عدد الصرافات الآلية في العالم في تطور مستمر فيما عدا سنة 2006 حيث عرفت تراجعا بنسبة 1.5% وهذا راجع لتبني البنوك لقنوات أخرى كالهاتف النقال وتوسع الصيرفة عبر الأنترنت، وبالتالي انصبت اهتمامات البنوك على هذه القنوات ولكن سرعان ما أدركت البنوك دورها في النشاط البنكي مما انعكس على ارتفاع عددها بصورة مستمرة حيث بلغت نسبة 25.3% صرافا لكل 100 راشد سنة 2007 ووصل هذا العدد إلى 33.9% سنة 2013 وهذا راجع لتوجه البنوك إلى توفير هذه الخدمة في أماكن متعددة وخاصة الأماكن العامة.

2.2. الصيرفة عبر الهاتف النقال

بدأت البنوك استخدام الهاتف النقال في المجال البنكي من خلال إرسال رسائل قصيرة تبين الحركات التي تمت على الحساب حيث يستقبلها العميل بشكل منتظم على هاتفه النقال ويطلق على نشاط البنك من خلاله بالصيرفة الخلوية، وقد تم في سنوات لاحقة ربط الأنترنت بالهاتف النقال WAP حيث يشترط البنك لعرض هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الالكترونية لمن يريد ربطها بالأنترنت، أما في الوقت الحالي ومع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة والتي أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي إلا أنها بحجم مصغر وبسعة أقل، فبمجرد توفر خدمة التغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة بنكية يريدها، فقد أصبح يعتمد من قبل العملاء دون شروط حيث يتم من خلاله معرفة الرصيد، التحويل من حساب إلى حساب وكذا القيام بعمليات الدفع المختلفة، وقد عرف هذا النوع من الصيرفة تطورا واسعا من حيث عدد المستخدمين عبر العالم وهو ما سنوضحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم: (03)

عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في 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 :Malgit Anglmaier, partio research gives insight in the mobile payment user base and penetration worldwide, Dimoco Europe GmbH, August, 22<sup>nd</sup> 2012, site:<http://blog.dimoco.eu/?s=partio+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 2014 ما يقدر بـ 914 مليون مستخدم بعدما كان 142 مليون مستخدم سنة 2010، كما نلاحظ من الجدول أنه من المتوقع أن يصل هذا العدد مع نهاية سنة 2016 إلى 1310 مليون مستخدم ويصل إلى 1476 مليون مستخدم سنة 2017، وهذا ما هو إلا دليل على أن هناك قبول ورضا عن هذه القناة من قبل المتعاملين.

### 3.2. الصيرفة عبر التلفزيون الرقمي

ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال، وأصبح يطلق عليه التلفزيون التفاعلي أو التفاعلي، وقد بدأ التلفزيون التفاعلي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لإيصال الخدمة للمشتركين، وأصبح جذابا حيث أن السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يتم نقلها عبر تبادل البيانات التقليدي بحوالي سنة أضعاف<sup>6</sup>، إن إدخال المصارف لخدمات هذه التقنية الجديدة ستفتح أبوابها إلى نسبة كبيرة من العملاء خاصة ربات البيوت بالإضافة إلى فئة المتعاملين الذين لا يملكون حواسيب في منازلهم أو الذين لديهم حواسيب آلية لكنهم يفضلون التلفزة الرقمية نتيجة كونهم أكثر ألفة معها وأكثر معرفة بتقنياتها.

### 4.2. خدمة الرسائل القصيرة

هي خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة SMS باللغة الانجليزية للعديد من الخدمات البنكية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منظم على هاتفه الخليوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الكرتون لمن يود الاشتراك عن طريق الأنترنت ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الأيداع النقدي، السحب النقدي... إلخ<sup>7</sup>

### 5.2. البنوك المنزلية

طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 في الولايات المتحدة الأمريكية ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية "PC"، ويعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حتى يتم ربط الحاسب الآلي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود بمنزل العملاء من خلال وسائط الاتصال (كشبكة الخطوط الهاتفية)، ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة طرفية يتم عن طريقها تقديم الخدمات البنكية عرض أرصدة

العميل، بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، إرسال تعليمات للبنك كتجديد الودائع، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفتر الشيكات ... )، ويتم تداول البيانات بين حاسب البنك وحاسب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي إلى إشارات يمكن نقلها إلكترونياً إلى حاسب العميل وتستخدم في ذلك المحولات "modems" والتي تقوم أيضاً بالعملية العكسية.<sup>8</sup>

### 6.2. خدمات نقاط البيع

تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة لتسديد قيمة مشترياتهم إلكترونياً كبديل للنقود الورقية أو الشيكات وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك، يتم من خلاله التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل البنكية، والتي يستخدمها العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة<sup>9</sup>

### 7.2. الصيرفة عبر شبكة الأنترنت

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات البنكية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة البنكية عبر الأنترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الأمانة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة، وذلك بأن يقوم العميل بفتح الموقع الإلكتروني للبنك ثم الدخول إلى الموقع المخصص للخدمات البنكية، ثم يقوم بإدخال رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية والحماية، كما يتم إعطاء العميل رقم سري تعريفي له لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية، ومن أهم هذه المعاملات نجد: التحقق من أرصدة الحسابات، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونياً، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء أو بيع الاستثمارات، إرسال رسائل الكترونية للإستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على الودائع والقروض وغيرها<sup>10</sup>

### 3. متطلبات إرساء الصيرفة الإلكترونية

يتطلب إرساء الصيرفة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى مجموعة من المتطلبات والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

#### 1.3. البنية التحتية التقنية

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية خصوصاً وأية مشروعات تقنية عموماً، والبنى التحتية التقنية للصيرفة الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الإلكترونية تحيي في بيئة أساسها الأعمال الإلكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الإتصالي، وتحديد السياسات السعرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، فالشبكة وأعمالها لا تحيا دون تزايد أعداد المشتركين الذين تعوقهم كلفة الاتصالات؛ وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحد أمام أعمال الصيرفة الإلكترونية كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الإستثماري؛ ودقة المعايير وتوافقها الدولي؛ وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، فالمال وحده لم يعد المتطلب الرئيس بل استراتيجيات التوافق مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة، وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات

التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات وضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.<sup>11</sup>

ويعتبر توفر البنى التحتية العامة غير كاف دون مشاريع بناء تحتية خاصة بالمنشآت البنكية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، ونكتفي في هذا المقام بالقول إن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الآفاق الجديدة.

### 2.3. الكوادر البشرية الكفوة

إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية<sup>12</sup>

### 3.3. التطوير والاستمرارية والتنوع من المستجدات

يتقدم هذا العنصر على العديد من عناصر متطلبات الصيرفة الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، بل أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجدات، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك<sup>13</sup>

### 4.3. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية

لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي.<sup>14</sup>

### 5.3. التقويم المستمر

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الإلكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها.<sup>15</sup>

### المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وواقع استخدامها في البنوك الجزائرية

لم تصل الجزائر بعد إلى مرحلة متقدمة من الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنها وعت أهمية هذا الإستثمار وبدأت في العمل على تطويره من خلال إعداد البنية التحتية الضرورية من أجل بلوغ تلك المرحلة بهدف إعداد مجتمع للمعلومات، وقد تجسد ذلك من خلال التطور الملحوظ الذي شهده استخدام مختلف مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسنحاول فيما يلي التطرق إلى ذلك من خلال:

#### 1. تكنولوجيا الأنترنت في الجزائر

بدأت الجزائر إستفادتها من خدمات شبكة الأنترنت والتقنيات المرتبطة بها من خلال إرتباطها بهذه الشبكة في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني CERIST، الذي أنشئ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كانت مهمته الأساسية آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية وعليه فقد مر تطور سوق الأنترنت في الجزائر بعدة مراحل<sup>16</sup>

- ✓ سنة 1994: الإرتباط الفعلي للجزائر بالشبكة العنكبوتية الدولية عن طريق إيطاليا حيث قدرت سرعة الإرتباط ب9600 حرف ثنائي في الثانية أي مايعادل 9.6ko وهي سرعة ضعيفة جدا؛
  - ✓ سنة 1996: وصلت سرعة الخط إلى 64000 حرف في الثانية يمر عن طريق العاصمة الفرنسية باريس في حين قدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت بحوالي 130 هيئة؛
  - ✓ سنة 1998: ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بسرعة 01 ميغابايت في الثانية؛
  - ✓ سنة 1999: زادت سرعة الأنترنت في الجزائر لتصل إلى 02 ميغابايت في الثانية، حيث تم إنشاء أكثر من 30 خط هاتفي جديد من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز ولتمواجدة عبر مختلف ولايات الوطن المربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر، وقد عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت بحوالي 800 هيئة، منها 100 في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى، في حين بلغ عدد المشتركين في مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني حوالي 3500 مشترك.
  - وبعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 وتعديله بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 الصادر بتاريخ 14 أكتوبر 2000 والذي تم من خلاله تحديد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمات الأنترنت، ضهر مزودون جدد خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما زاد عدد مستخدمي الشبكة، وقد وصل عدد الرخص الممنوحة للخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة حتى نهاية 2001، فالجزائر في سبيل تدارك تأخرها وفرت خط إتصال أساسي للأنترنت من الألياف الضوئية قدرته 34 ميغابايت/الثانية قابل للتوسعة إلى 144 ميغابايت/الثانية لتمكن موزعي خدمات الأنترنت وبعض مؤسسات الاتصال الإرتباط بالشبكة الدولية على وجه أحسن.
  - ✓ سنة 2005: تم إنجاز شبكة الأنترنت السريع ADSL بين مؤسسة إتصالات الجزائر وشركة صينية تبلغ سرعتها 128 ميغابايت/الثانية والتي تهدف إلى توزيع أكثر من 600000 خط انترنت على المستوى الوطني؛
  - ✓ ابتداء من سنة 2008: دخول المتعاملين الثلاث للهاتف النقال (جازي، موبيليس، نجمة) في تزويد الزبائن بخدمات الأنترنت عن طريق الهاتف
- وسنستعرض فيما يلي تطور عدد مستعملي الأنترنت في الجزائر للفترة الممتدة من سنة 2000 إلى 2015 :

**الجدول رقم: (04)**

**تطور عدد مستعملي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2000-2014**

السنة	2000	2005	2007	2009	2010	2012	2013	2014	2015
عدد المستعملين	500 00	1920 000	2460 000	4100 000	4700 000	5230 000	6404 264	6669 927	11000 000
الكثافة %	0.2	5.8	7.3	12	13.6	14	16.5	17.2	27.8

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الموقع: [www.Internetworldstates.com//starts/htm](http://www.Internetworldstates.com//starts/htm)

نستنتج من خلال هذا الجدول أن عدد مستعملي الأنترنت في الجزائر قد قفز قفزة نوعية من 50 ألف سنة 2000 إلى 6.66 مليون مستعمل سنة 2014، إلى أن بلغ 11 مليون سنة 2015 وهي زيادة معتبر خلال سنة واحدة، وهذا دليل قوي على سرعة انتشار شبكة الأنترنت في الجزائر.



## 2. سوق الهاتف النقال في الجزائر

يشهد سوق الهاتف النقال في الجزائر تطورا عالي السرعة خاصة بعد فتح القطاع أمام المنافسة الأجنبية، وهذا على حساب الهاتف الثابت الذي وإن زادت نسبة استخدامه ولو بشكل ضئيل يكون ذلك حتما على مستوى مختلف الإدارات العمومية والخاصة، والجدول الموالي يوضح تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر:

### الجدول رقم: (05)

تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر خلال الفترة 2006-2014

الوحدة: مليون مشترك

2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	
3.09	3.1	3.2	3.1	2.9	2.6	3.1	3.1	2.9	الهاتف الثابت
43.29	39.5	37.5	35.6	32.8	32.7	27.0	27.6	21.0	الهاتف النقال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- مرصد السوق الهاتفية النقالة في الجزائر 2012، سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر، ص: 5

- Rapport Annuel 2013, Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications, p :4

يوضح الجدول السابق تطورات عدد مشتركى الهاتف بشقيه الثابت والنقال حيث نلاحظ الفرق الشاسع بين عدد مشتركى الهاتف الثابت والنقال، هذا الأخير الذي أصبح يستحوذ على أكثر من 92.64% من إجمالي الاتصالات الوطنية حيث بلغ عدد مشتركى الهاتف النقال سنة 2014 حوالي 43.29 مليون شخص بعد أن كان لا يتعدى 21 مليون شخص سنة 2006 على عكس الهاتف الثابت الذي أصبح يمثل حوالي 7.36% من إجمالي الاتصالات والذي قدر عدد مستخدمى هذا الخط ب 3.09 مليون شخص خلال نهاية سنة 2014، ويمكن إرجاع هذا التطور في سوق الهاتف النقال بسرعة مذهلة وفي فترة وجيزة إلى فتح باب الاستثمار الأجنبي خاصة بعد دخول المتعامل المصري "أوراسكوم للاتصالات" والكويتي "الوطنية للاتصالات".

لكن لو قيما حالة الجزائر عموما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لوجدنا أنها لازالت تعاني تأخرا كبيرا في المجال، حيث أشار التقرير الصادر عن منتدى الإقتصاد العالمي أن الجزائر احتلت المرتبة 129 سنة 2014 في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعدما كانت تحتل المرتبة 118 عالميا، كما أشار نفس التقرير إلى انالجزائر تعاني تخلفا في تكنولوجيات وتقنيات المعلومات، حيث كانت جل المؤشرات الخاصة بالجزائر في مراتب متأخرة مقارنة بدول الجوار أو مقارنة بدول تعاني من حروب ونزاعات وتفقر إلى الإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر عليها الجزائر، وحل جيران الجزائر في ترتيب أحسن بكثير من الجزائر حيث جاءت تونس في المرتبة 87 والمغربي المرتبة 99، ومصر في المرتبة 91 في حين جاءت قطر كأول دولة عربية في التصنيف 23 كما جاءت مختلف المؤشرات التي قام عليها التقرير في غير صالح الجزائر ولم يشفع إطلاق الجيل الثالث نهاية العام الماضي في تحسيت الترتيب العام حيث حل مؤشر البنية التحتية والمحتوى الرقمي في المرتبة 127 عالميا بينما حل مؤشر القدرة على تحمل التكاليف المرتبة 42 عالميا أما مؤشر المهارات فقد حل في المرتبة 102 عالميا، إضافة إلى الإشتراك في الهاتف النقال الذي احتلت فيه الجزائر المرتبة 94 عالميا ويمكن إرجاع هذا التراجع الذي تشهده الجزائر في المجال إلى ضعف محركات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات<sup>17</sup>

أما عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال البنكي فعلى الرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال إلا أنها دون التطلعات، وسنتطرق فيما يلي لواقع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام البنكي الجزائري وذلك من خلال:

#### أ. شبكة الاتصالات الإلكترونية

بادرت بعض المؤسسات البنكية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماتها، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق البنكية في الجزائر، رغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

✓ بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB\*) لمؤسسة البريد؛

✓ البطاقات البنكية للسحب والدفع للبنوك التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، بنك البركة الجزائري.<sup>18</sup>

#### ب. الأنترنت والبنوك الجزائرية

تمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الأنترنت:<sup>19</sup>

✓ فبالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترنت هو [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) تظهر فيه مجموعة من البيانات والمعطيات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، يقدم بنك الجزائر خدمات معلوماتية إلكترونية كما يشرف على عمليات المقاصة الإلكترونية، وقد تم في هذا السياق إستحداث شركة ساتيم SATIM للإشراف والتنسيق بين البنوك في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع الإجمالي كما هو الشأن لدى مواقع البنوك المركزية في العالم والتي يشرف بعضها على أنظمة الدفع الإلكترونية لبنوك تلك الدول إنطلاقاً من موقعه الإلكتروني.

✓ أما بالنسبة للبنوك التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها مع أن معظمها لم يجدد منذ مدة، إضافة إلى بعض الخدمات التي تعرضها بعض البنوك كخدمة الإطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المرشتركين في النظام وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها: تسديد فواتير الكهرباء، فواتير الماء، إستثمارات من طلبات القروض وغيرها من خدمات السحب عن بعد ومن أمثلة البنوك التي تقدم هذه الخدمات نجد: القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، فروع البنوك الأجنبية بالجزائر كبنك "سوسيبتي جنيرال" و"بي أن بي باريبا" "BNPParibas" ومع ذلك تبقى تلك البنوك تقوم بعمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل محدود سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها، وعليه يستوجب تدارك هذا الأمر وتفعيل دور الأنترنت لتقديم خدمة بنكية متطورة.

#### ج. استخدام الهاتف في الخدمة البنكية

لقد مكنت البنوك العريقة في العالم عملائها من خدمة الصيرفة عبر الهواتف النقالة، مثل خدمة الإطلاع على الأرصدة، وإصدار التعليمات عن طريق الرسائل الخطية مع ضمان السرية من خلال كلمات السر المتعددة التي يمنحها البنك لعملائه، غير أن البنوك التجارية في الجزائر لا تستخدم الهواتف النقالة في تقديم خدماتها رغم تطوره وانتشاره على كافة التراب الوطني، خصوصاً بعد فتح السوق الجزائرية خلال السنوات العشر الماضية أمام المستثمرين، لذا يتعين على البنوك الاستفادة من مشتركى خدمة الهاتف في تقديم خدماتهم وجذب العملاء وزيادة قطاعيتهم البنكية

#### المحور الثالث: جاهزية البنوك الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية

أمام التطور الذي تشهده المنظومة البنكية في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ موقف إزاء هذا التطور الذي جعل من مشروع عصرنة وتحديث النظام البنكي الجزائري أمراً ضرورياً وحتماً، ويتم ذلك من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية وآخر ماتم التوصل إليه من خلال هذا المجال، فقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث وسائل الدفع إنطلاقاً من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، كما شهدت تنفيذ العديد من المشاريع والتي سنتعرف عليها من خلال هذا المحور.

### 1. تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

رغم التطورات التي عرفتتها أنظمة الدفع الإلكترونية في الوقت الراهن وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات، إلا أن الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما عن هذه المستجدات رغم توجهها لتحديث نظام الدفع منذ سنوات عديدة، وكذا رغم المساعدات التي تلقتها للنهوض بالبنوك في المجال حيث تحصلت على دعم ومساعدة من طرف البنك العالمي قدرت ب 16 مليون دولار أمريكي<sup>20</sup>، وسندرس من خلال هذا العنصر مختلف أنظمة الدفع والسحب المعتمدة من قبل البنوك الجزائرية.

#### 1.1 نظام التسوية الإجمالية الفورية

وهو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور دون تأجيل وعلى أساس إجمالي كما يمكن تعريفه على أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر، لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك، ويهدف هذا النظام إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها مايلي:<sup>21</sup>

- ✓ تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- ✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- ✓ تلبية مختلف احتياجات مستعملي الدفع الإلكتروني؛
- ✓ تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي؛
- ✓ ترقية نظام الدفع الجزائري وجعله بالمقاييس الدولية في سير مخاطر السيولة؛
- ✓ تقوية العلاقات بين البنوك.

وسنحاول من خلال الجدول الموالي أن نبين مدى تأقلم عملاء البنوك مع النظام الجديد وتبنيهم له كأداة دفع ناجعة لتنفيذ مختلف العمليات البنكية من خلال عرض معلومات عن مختلف المعاملات التي تتم من خلال هذا النظام:

#### الجدول رقم: (06)

المعاملات من خلال نظام التسوية الإجمالية الفورية خلال الفترة -2014  
2008

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
نسبة توفر النظام %	99.34	99.56	99.93	99.77	99.77	99.99	99.99
عدد العمليات	195175	205736	211561	237311	269557	290418	314375
مبلغ العمليات بالمليار دينار	607138	649740	587475	680123	535234	358026	372394

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر لسنوات 2008، 2009،

#### 2011 و 2014.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد المعاملات المالية في تزايد مستمر حيث بلغت معاملة سنة 2015 بعدما كانت 211561 سنة 2010 وهي زيادة معتبرة مما يثبت الجهود المبذولة في هذا المجال، أما بالنسبة لحجم مبالغ عمليات النظام فنلاحظ أنها عرفت هي الأخرى تطورا مستمرا من سنة 2010 باستثناء سنة 2012 و 2013 و 2014 أي عرفت انخفاضا في مبلغ عمليات النظام.

#### 2.1 نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات

لقد تم إحداث تغييرات جذرية بخصوص أنظمة تسوية المدفوعات فيما يتعلق بعمليات المقاصة الذي كان معتمدا على الأسلوب اليدوي غالبا وذلك بغية تفادي الاستخدام الواسع للشيكات الذي طغى على بقية وسائل الدفع، وتبادلها بين المتعاملين في غرف المقاصة مما يجعلها عرضة للسرقة أو الضياع، هذا دون أن ننسى المدة الطويلة التي تستغرقها الشيكات لتحصيل قيمتها... فكان من الضروري التدخل الاستعجالي لإيجاد حل لهذه الإشكالية التي تعتبر عائق أمام تطور المنظومة البنكية، من خلال إيجاد نظام مكمل لنظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS وهو نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات ATCI .  
دخل هذا النظام حيز التنفيذ في 15 ماي 2006 وهو نظام يعتمد على المعالجة الآلية لوسائل الدفع باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية SCANNERS والبرمجيات المختلفة ومن بين وسائل الدفع التي يقوم بمعالجتها إلكترونيا الشيكات، التحويلات المالية التي تقل عن 1 مليون دينار جزائري، الأوراق التجارية، الدفع بالبطاقات البنكية.

وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الالكترونية :  
**الجدول رقم: (07)**

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد عمليات الدفع الكلية بالمليون	6.926	9.32	11.13 9	13.81 8	13.03 9	17.38 7	19.47 0	20750
مبلغ عمليات الدفع الكلية بالمليار دينار	54521 9	718825 .5	85347 3	8878. 13	10581 6	11766 1	12661 6	13979 0
نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية %	/	12.5	17.2	20	28.4	22.7	23.5	22
عدد المعاملات بالبطاقات بالمليون عملية	/	1.16	1.915	3.758	4.848	3.953	4.570	4.560

الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية

40.9	42.2	46.2	44.9	52.5	63	70.3	80.7	نسبة الشيكات في الحجم الكلي للعمليات %
8490	8.210	8.034	7.667	7.252	7.023	6.6	5.6	حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون صك
7470	6.479	5.227	4.406	3.687	2.101	1.53	1.011	عمليات التحويل بالمليون عملية
36	32.3	30.1	25.8	26.7	18.9	16.4	14.6	نسبة عمليات التحويل في المعاملات الكلية %

المعاملات المالية من خلال نظام المقاصة الإلكتروني للمعاملات خلال الفترة 2007-2013 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر لسنوات 2008، 2009، 2011 و 2014.

من خلال الجدول يتضح لنا ان هناك تطور في استخدام النظام، إذ نلاحظ ان عدد العمليات في تطور مستمر حيث وصلت سنة 2014 إلى 20750 مليون عملية بعدما كانت 9.32 مليون عملية سنة 2008 كما يبين لنا الجدول بوضوح هيمنة الشيكات على النظام بالرغم من أن نسبة العمليات من خلالها في انخفاض مستمر مما يدل على تطور عمليات الدفع من خلال هذه التقنية وهذا ما نلاحظه من خلال حجم عمليات الدفع بالشيكات التي وصلت إلى 8490 مليون صك سنة 2014 بعدما كانت 6.6 مليون صك سنة 2008، كذلك الأمر بالنسبة للمعاملات بالبطاقة وتحويل الأموال حيث نلاحظ أنها عرفت ارتفاعاً مستمراً سواء في نسبة المعاملات بالنسبة للحجم الكلي للمعاملات أو في مبلغ المعاملات.

### 3.1. الصيرفة على الخط في الجزائر

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط، و في إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري، لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية، أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 نتجت عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية، و ثلاث

مؤسسات جزائرية هي : MAGACT MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST لتتأشأ شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" AEBS" قدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها ( مؤسسات كبرى ، مجموعات شركات ، تجار ، مهنيين ، خواص .. ) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة في أداء العمليات .

أنشئت هذه الشركة من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة ( DES PROGICIELS )، و ذلك من خلال إقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة وتبسيط و تأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى، و تقدم خدماتها بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي :

1- التحليل الأولي : تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة و مع محيطها .

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

3- المتابعة المستمرة : و تكون بتقديم خدمات الصيانة ، التكوين ، المساعدة عن بعد ، لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات .<sup>22</sup>

تهدف شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية أساسا إلى:<sup>23</sup>

- ✓ اقتراح حلول على الزبائن -البنوك والمؤسسات المالية- معتمدة على الخدمات متعددة القنوات والفعالية العالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات
- ✓ تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفقا لرغباته
- ✓ تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

وقد اعتمدت العديد من البنوك الجزائرية على شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات عبر الأنترنت وذلك من خلال إمضاء عقود نذكر منها: عقد مع القرض الشعبي الجزائري في جويلية سنة 2005 لتزويد البنك بخدمات DIAGRAM EDI، وعقد مع بنك BNP PARIBAS في نوفمبر 2005 لتزويده بخدمات DIAGRAM E-BANKING

## 2. تحديث أدوات الدفع في الجزائر

لقد تم تحديث أدوات الدفع في الجزائر من خلال تأسيس شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM عام 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري، هدفها تحديث وسائل الدفع وتسيير وتطوير التعاملات النقدية ما بين البنوك، فضلا عن تحسين الخدمة البنكية وترقية التكنولوجيا في المجال البنكي، وقد تجسد ذلك من خلال العديد من المشاريع التي قامت بها هذه الشركة في هذا المجال والتي سنتطرق إليها فيما يلي:

### 1.2 الشبكة النقدية المشتركة RMI

أطلقت شركة ساتيم مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك سنة 1996، الذي من نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة RMI التي تتضمن حضيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB، تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية التي تستعمل شبكة الاتصالات -DZ PAC تهدف من خلاله إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة على كامل التراب الوطني، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن عمليات السحب<sup>24</sup>

وقد حقق فعلا هذا النظام تطورا واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر وهم ما سنحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي:

## الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية

### الجدول رقم: (09)

#### عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2002-2015

السنوات	2002	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الصرافات الآلية	150	544	574	636	648	543	475	539	570

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على: Satim, rapport annuel, 2008, 2010, 2014, 2015

نلاحظ من خلال الجدولين السابقين تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر حيث نجد أنه بلغ أقصاه سنة 2011 بـ 647 صراف آلي ، كما عرف تراجعاً خلال السنتين الموالتين ليعاود الارتفاع مجدداً حيث بلغ حوالي 570 جهاز إلى غاية نوفمبر من سنة 2015. هذا إضافة إلى التطور الملحوظ الذي عرفته طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر وهو ما سنحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي:

### الجدول رقم: (10)

#### عدد طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر خلال الفترة 2005-2015

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد طرفيات البيع	232	408	719	198	263	289	304	296	298	273	303

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على : Satim, rapport Annuel, 2006, 2009, 2012, 2014, 2015

يبين الجدول أعلاه ان الجزائر قد عرفت زيادة مستمرة في دمج طرفيات البيع لدى التجار، حيث بلغ عدد الأجهزة سنة 2011 ما يقدر بـ 3074 جهاز، فيما عرفت سنة 2012 تراجعاً بنسبة 2.7% لعدد طرفيات البيع الإلكتروني أين بلغت 2965 جهاز، ليعود ويرتفع سنة 2013 ليصل إلى 2985 جهاز و3035 سنة 2015 ، وهو ما يبين أن هناك جهوداً تبذل في المجال بهدف تطوير عمليات الدفع بالبطاقة البنكية.

### 2.2 البطاقات البنكية في الجزائر

إن ما يميز وسائل الدفع المعتمدة في النظام البنكي الجزائري بكونها تقليدية في أغلبها، لا تواكب الواقع البنكي العالمي الجديد وحرصاً من الجزائر على مسايرة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل البنكي وسعيها نحو أعمال الصيرفة الإلكترونية، شرعت في تبني طريقة حديثة للدفع باستخدام البطاقات البنكية، هذه الأخيرة التي بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، وهذا قبل انشاء شركة ساتيم، ليتم بعدها إنشاؤها وإبرام عدد من العقود بهدف تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من بينها العقد المبرم مع الشركة الفرنسية Ingeneco Data System في أفريل 2003 من أجل تعميم النقد الإلكتروني في البنوك الجزائرية، حيث تم اصدار أول بطاقة دولية في الثلاثي الأول من سنة 2004 ، كما تم إبرام إتفاقية أخرى بين المجموعة الفرنسية المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية ثلاثة مؤسسات جزائرية هي: Magact Multimedia, Soft Ingeneering ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني Cerist، لتتأسس على إثرها شركة مختلطة تعرف بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية ...Algeria E-Banking Service

وقبل التعرف على حجم استخدام البطاقات البنكية في الجزائر لابد أولا من التعرف على أنواع البطاقات المختلفة المعتمدة من قبل البنوك الجزائرية والتي يمكن ذكرها فيما يلي<sup>25</sup>

#### أ. البطاقات المحلية

تسمح بالقيام بعملية السحب والدفع وهي موجهة لكل عملاء البنك، تقدر مدة صلاحيتها بستتين ابتداء من تاريخ صنعها، كما أنها تتجدد تلقائيا إلا إذا رغب حاملها في عدد التجديد وذلك بإعلام البنك بشهرين قبل انتهاء صلاحيتها ومن بين أنواعها نجد:

#### ✓ البطاقة العادية Classique

تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حدا معيناً، طبعا لا يمكننا تحديد المبلغ لأن الأمر نسبي يختلف من بنك لآخر.

#### ✓ البطاقة الذهبية Gold

يمنح هذا النوع من البطاقات لفئة معينة من عملاء البنوك والذين يتجاوز دخلهم مبلغا معيناً كامتياز يمنحه البنك للعميل.

#### ب. البطاقات الدولية Visa International

وهي بطاقة دولية موجهة للزبائن ذوي الحسابات المفتوحة بالعملية الصعبة أو لموكلهم وتسمح لحاملها المتواجد بالخارج بالقيام بعمليات الدفع لدى التجار المتعاقدين مع منظمة غير دولية بمجرد الإمضاء على فاتورة السحب النقدي وذلك من خلال:

- الأجهزة التابعة لمنظمة غير دولية؛

- الأجهزة التابعة للبنوك الأعضاء في المنظمة.

أما على المستوى فهي تسمح لحاملها بتسوية معاملاته لدى المحلات المشتركة في نظام غير الدولية والمتواجدة داخل التراب الوطني وهي أنواع:

#### ✓ بطاقة Visa Classique

تمنح لعملاء البنوك الذين يكون رصيدهم من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة بـ 500 أورو في اليوم

#### ✓ بطاقة Visa Gold

وهي بطاقة ترخصها هيئة عالمية "فيزا" من خلالها يتمكن صاحبها من التسوق عبر الأنترنت في أي مكان في العالم وتحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قرانتها في حالة اعتراضها، غير أن ما يعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك التي تستغرق وقتا طويلا، ناهيك عن تحويل الأموال من بنك إلى آخر خارج البلاد لكن يبقى التفاوض بأن الإصلاحات الجارية في القطاع البنكي ستقلص من مدة هذه التحويلات<sup>26</sup>

ولو نرجع إلى طبيعة المعاملات باستخدام البطاقات البنكية لوجدناها عمليات سحب أكثر منها دفع وهو ما سنحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي الذي يوضح عدد عمليات السحب والدفع بواسطة البطاقات المتداولة خلال الفترة 2010-2013



الجدول رقم: (11)

عدد استخدامات البطاقات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2010-2013

السنوات	2010	2011	2012	2013
عدد عمليات السحب	3763775	5271326	4582279	5280881
عدد عمليات الدفع	1805	5299	7729	7732
عدد عمليات طلب الرصيد	306707	677374	492840	473409

المصدر: Satim , Rapport Annuel ,2014

يوضح الجدول السابق أن عملية السحب تشكل الحصة الأكبر من معاملات البطاقة البنكية خلال أربع سنوات الموضحة في الجدول، تليها في المرتبة الثانية عملية معرفة الرصيد التي تحتل كذلك مكانة لا بأس بها من حجم العمليات، أما بالنسبة لعمليات الدفع فنلاحظ أنها تحتل مكانة ضعيفة من حجم العمليات الكلية، هذا رغم عمل الدولة المستمر على تشجيع ذلك.

النتائج والتوصيات

1. النتائج

مما سبق وعلى ضوء ما تم عرضه توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ تعتبر الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي والاقتصاد الرقمي؛
- ✓ إن تبني البنوك للصيرفة الإلكترونية يعني نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة بما يحقق سرعة في الأداء وحسن إستغلال إمكانيات البنك وبما يوفق الوقت والجهد والتفقات على العملاء؛
- ✓ يتطلب تبني الصيرفة الإلكترونية وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ضرورة وجود معايير محاسبية وتشريعات قانونية تنظم الصيرفة الإلكترونية؛
- ✓ لا تزال البنية التقنية التحتية للصيرفة الإلكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهيأة كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة أترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن خدمة الزبائن على أكمل وجه؛
- ✓ فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية هنالك جهود من قبل السلطات الجزائرية تتمثل في إصدار بعض البطاقات البنكية الإلكترونية وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أنها دون التطلعات.

2. التوصيات

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة إرتأينا تقديم عدد من الإقتراحات يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- ✓ ترتبط عصرنة البنوك وتطوير قاعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقتضي تخصيص أغلفة مالية مناسبة لذلك؛
- ✓ حتى تؤدي البنوك دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الإتصال من خلال حماية شبكة الأنترنت من الاحتيال، ضمان سرية جميع العمليات البنكية، خلق إطار فني مهني متخصص، توفير إطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل البنكي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن هدف البنوك سيتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر؛
- ✓ ضرورة استكمال الإصلاحات المالية والبنكية الجزائرية بإصلاحات جديدة على وجه السرعة من أجل تفادي جوانب الضعف والخلل وعدم الفعالية الموجودة في القطاع المالي والبنكي؛
- ✓ كي تتمكن الجزائر من الاستفادة من التقدم التكنولوجي بالشكل الأمثل في القطاع المالي والتجاري لا بد من وضع معايير تقنية موحدة من أجل إنشاء منظومة اتصالات مترابطة والاسراع في مد الشبكة البنكية بما يضمن سرعة تنفيذ المعاملات؛

✓ ضرورة التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية شاملة لتيسير عمليات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر أخذا بعين الاعتبار تجارب ونماذج لدول متقدمة في هذا المجال؛  
✓ الإسراع في تنفيذ برامج عصرنة نظام الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية للاستفادة من المزايا التي تحققها هذه الأخيرة؛  
✓ وضع تحفيزات من شأنها دفع التجار إلى الاعتماد على أسلوب الدفع الإلكتروني بدلا من الدفع النقدي؛

#### قائمة المراجع

- <sup>1</sup>Oussama Chenchah, LES DÉTERMINANTS DE L'ADOPTION DU E-BANKING PAR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET LA CLIENTÈLE ORGANISATIONNELLE, ET SON IMPACT SUR L'APPROCHE RELATIONNELLE: CAS DE L'INTERNET-BANKING EN TUNISIE, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en Administration des Affaires, université de québec a montréal, 2011 ,p29
- <sup>2</sup>رحيم حسين، هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف، ص:09
- <sup>3</sup>أحمد بوراس، السعيد بركة، أعمال الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والمخاطر- دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص: 99.
- <sup>4</sup>رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014، ص:33
- <sup>5</sup>طلحة محمد، الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدينة، 2009، ص:30
- <sup>6</sup>بركة السعيد، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة أم البواقي، 2011، ص:70
- <sup>7</sup>ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية -الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع- دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص:70
- <sup>8</sup>طارق طه، ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص:279
- <sup>9</sup>إضاءات مالية ومصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، السلسلة الخامسة، العدد 12، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، 2013، ص:03
- <sup>10</sup>إضاءات مالية، مرجع سابق، ص:03
- <sup>11</sup>نصر حمود مزنان فهد، امكانيات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، العدد الرابع، 2011، ص:09
- <sup>12</sup>نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص:10
- <sup>13</sup>سليمة عبد الله دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص:101
- <sup>14</sup>نفس المرجع، ص:101
- <sup>15</sup>نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص:11

<sup>16</sup>منية خليفة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011، ص:05

\* DAB :Distributeur Automatique deBillets

<sup>17</sup>[www.echoroukonline.com/ara/articles/202641.html](http://www.echoroukonline.com/ara/articles/202641.html)

<sup>18</sup>شبروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية-دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص:138

<sup>19</sup>بريكة السعيد، مرجع سابق، ص:95

<sup>20</sup>Banque d'Algerie,Evolution Economique et monétaire en Algerie , Rapport Annuel,2002, p :69

<sup>21</sup>زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2011، ص:145

<sup>22</sup>رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية، <http://www.a-free-guestbook.com/gb/ulum/>

<sup>23</sup>[www.aebs.dz](http://www.aebs.dz)

<sup>24</sup>شكرين محمد، بطاقة الإنتمان في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 2006، ص:147-148

<sup>25</sup>زهير زواش، مرجع سابق، ص:148

<sup>26</sup>بريكة السعيد، مرجع سابق، ص:95