

تحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري

الأستاذة بركان أمينة

جامعة خميس مليانة

aminaberkan@yahoo.fr

الملخص:

الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري تتميز بأنها مازالت متخلفة وبطيئة وغير متنوعة، رغم الإصلاحات التي قامت بها السلطات الوصية والتي أهمل فيها جانب الخدمة المصرفية في برامجها الإصلاحية، وفي ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري، برزت عمليات التحديث للخدمة المصرفية، من خلال إدخال البطاقات المصرفية وإنشاء بعض المصارف شبكات إلكترونية خاصة بها، فضلاً عن إدخال بعض التكنولوجيات الحديثة كاستعمال الإعلام الآلي مثلاً، والاهتمام بالموارد البشرية، فضلاً عن القفزة التي شهدتها قطاع الإعلام والاتصال في الجزائر، من خلال انتشار شبكات الانترنت، الهاتف النقال والثابت وتشجيع الاستثمار في هذا الميدان.

Résumé :

le service financier dans le système bancaire Algérien , il reste caractérisé par service lent et non diversifié malgré les efforts effectués par les pouvoirs publics et ayant omis l'aspect du service financier dans le programme de réforme dans le cadre de nouvelles orientations économiques , il a été mis en évidence la modernisation du service financier à travers introduction des cartes de paiement et la mise en place de réseau électroniques propres à certains établissements bancaires, en dépit de l'introduction des nouvelles technologies, tel l'utilisation des ordinateurs à titre d'exemple , en dépit du saut qualitatif du secteur des nouvelles technologiques de l'information et de la communication en Algérie à travers le développement du réseau Internet, le téléphone portable et fixe, et l'encouragement des investissements dans ces domaines.

تمهيد:

رغم محاولات السلطات المصرفية في الجزائر تحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي إلا أنها بقيت وغير متطورة مقارنة مما تقدمه المصارف في الدول المتقدمة، مما كان عائقا أمام تدفق الاستثمارات الأجنبية إلى الجزائر لاسيما خارج قطاع المحروقات.

أولا: خصائص الخدمة المصرفية في الجزائر

يمكن إيجاز أهم سمات الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي فيما يلي:

- ضعف كفاءة أداء العنصر البشري؛
- الإجراءات البيروقراطية والتعقيدات في المعاملات المصرفية؛
- قلة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمصارف الجزائرية؛
- نقص التسويق المصرفي بالمصارف الجزائرية؛
- انخفاض معدلات الفائدة وتوفر الاستثمارات المربحة في السوق السوداء، وكذا التهرب الضريبي؛
- توسيع وامتداد جغرافي، مما يعيق التنسيق الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الإدارية للمصرف.

ومن خلال هذه الخصائص التي تتميز بها الخدمات المصرفية التي يقدمها الجهاز المصرفي الجزائري جعلته يبقى بعيدا عن التطورات الدولية المعروفة اليوم، ومنها ظاهرة اندماج المصارف، وظاهرة اندماج الأسواق المالية الدولية نتيجة إزالة القيود على حركة رؤوس الأموال، وتدويل الخدمات المالية والمصرفية وظهور المصارف الالكترونية، الخدمات المصرفية الالكترونية.

ثانيا: مؤشرات الخدمات المصرفية في الجزائر

يمكن عرض هذه المؤشرات من خلال هيكل الودائع، هيكل القروض والوساطة المالية.

أ- هيكل الودائع:

الجدول التالي يبين هيكل الودائع في المصارف الجزائرية وحصص كل من المصارف العامة والخاصة.

الجدول رقم(07): هيكل الودائع في المصارف الجزائرية من 2004 الى 2008.

الوحدة بملايير الدينارات. نهاية المدة

2008	2007	2006	2005	2004
------	------	------	------	------

1224.4	2946.9	2560.8	1750.4	1127.9	ودائع تحت الطلب
1108.3	2705.1	2369.7	1597.5	1019.9	مصارف عمومية
116.1	241.8	191.1	152.9	108	مصارف خاصة
1632.9	1991	1761	1649.8	1478.7	ودائع لأجل
1575.3	1870.3	1671.5	1584.5	1429.7	مصارف عمومية
57.6	120.7	89.5	65.3	49	مصارف خاصة
103.3	223.9	195.5	116.3	98.8	الودائع المسابقة للاستيراد
2960.6	5161.8	4517.3	3516.5	2705.3	مجموع الموارد المجمعة
%93.3	%92.2	%93.3	%92.9	%93.5	حصة المصارف العمومية
%6.7	%7.8	%6.7	%7.1	%6.5	حصة المصارف الخاصة

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2008، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص104.

عرف نشاط المصارف في جمع الموارد تحت الطلب والموارد لأجل تطورا معتبرا في 2008، فقد بلغ معدل نمو إجمالي الودائع 14.3% مقابل معدل نمو 27.1% في 2007.

كما يبين الجدول أعلاه تطور هيكل الودائع المصرفية في الجزائر، وقد سجلت ارتفاعا خلال الفترة 2005-2008، حيث سجلت ارتفاعا بنسبة 14.3% في 2008، و 28.5%، و 18.8% في 2006.

كما نلاحظ ارتفاع في الودائع تحت الطلب أكثر منه في ودايع لأجل، كما يلاحظ تزايد حصة المصارف العمومية حيث في نهاية 2008 بـ 92.2% مقابل حصة قليلة للمصارف الخاصة بـ 7.8%، وفي سنة 2007 نجد 93.1% للمصارف العمومية مقابل 6.9%، وفي سنة 2006 نجد 92.9% للمصارف العمومية مقابل 7.1%.

والجدول الموالي يبين لنا طبيعة الودائع حسب القطاعات، أي ودايع القطاع العمومي والقطاع الخاص.

الجدول رقم (08): توزيع الودائع حسب القطاع القانوني من 2004 إلى 2008.

الوحدة بملايير الدينارات. نهاية المدّة

2008	2007	2006	2005	2004	
2946.9	2560.8	1750.4	1224.4	1127.9	ودائع تحت الطلب
206.8	1831.7	1163.9	773.9	1019.8	القطاع العمومي
720.8	563.3	442.4	321.3	108.1	القطاع الخاص
169.7	165.8	144.1	129.2	110.2	آخرون*

1991	1761	1649.8	1632.9		ودائع لأجل
394	350.6	364.5	365.8	1577.4	القطاع العمومي
1572.9	1395.9	1271.4	1232.8	1509.5	القطاع الخاص
24.1	14.5	13.9	34.3	67.9	آخرون*
				25	
223.9	195.5	116.3	103.3	95	الودائع الموجهة للاستيراد- دينار + عملة صعبة**
5161.8	4517.3	3516.5	2960.6	2705.3	مجموع الموارد المجمعة
%51.7	%52.7	%47.1	%42.3	%93.5	حصة المصارف العمومية
%48.3	%47.3	%52.9	%57.7	%6.5	حصة المصارف الخاصة

* عمليات قيد الإجراء لم تدخل بعد رصيد الزبائن. ** الودائع الموجهة للاستيراد لا تتبع التصنيف حسب القطاع.

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2008، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص 105.
نلاحظ من خلال الجدول تبقى مساهمة المؤسسات الخاصة والأسر هامة في تكوين الودائع لأجل، حيث سجلت 68.6% مقابل 71.2% و 74.2% في 2006، من إجمالي ودائع لأجل، كما نلاحظ هيمنة القطاع العمومي على الودائع تحت الطلب بـ 83.9% في 2008 و 2007 مقابل 76.1% في نهاية 2006.

كما هناك انخفاض في الودائع العمومية لدى القطاع العمومي بشكل جوهري أي بنسبة 51.9% في 2008 و 77.4% في 2007، وذلك بسبب تباطؤ تكوين الودائع من طرف مؤسسات قطاع المحروقات، كما تساهم المؤسسات الخاصة والأسر بنسبة كبيرة في ودائع المصارف الخاصة.
ب- هيكل القروض: يبين الدول التالي القروض الممنوحة للقطاع العام والقطاع الخاص وحصة كل من المصارف العامة والخاصة.

الجدول رقم (09): هيكل القروض المقدمة للقطاع العام والقطاع الخاص من قبل المصارف الجزائرية من 2004 إلى 2008.

الوحدة بملايير

الدينارات. نهاية المدة

2008	2007	2006	2005	2004	
1202.2	989.3	848.4	882.5	859.6	قروض للقطاع العمومي
1200.3	987.3	847.4	881.6	856.9	مصارف عمومية

1.9	2	1.1	0.9	2.6	مصارف خاصة
1411.9	1214.4	1055.7	896.4	674.7	قروض للقطاع الخاص
1086.7	964.4	859.2	765.3	568.6	مصارف عمومية
325.2	250.4	176.5	131.1	106.1	مصارف خاصة
2614.1	2203.7	1904.1	1778.9	1534.3	إجمالي القروض الممنوحة
%87.5	%88.5	%90.7	%92.6	%92.9	حصة المصارف العمومية
%12.5	%11.5	%9.3	%7.4	%7.1	حصة المصارف الخاصة

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2008، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص 106.

يعكس الجدول أعلاه تطور حجم القروض الممنوحة من طرف المصارف الجزائرية، حيث عرفت زيادة معتبرة خلال الفترة 2004-2008، كما نلاحظ استحواذ المصارف العمومية على أكبر حصة من إجمالي القروض الممنوحة، حيث لم تنزل هذه النسبة عن 80%، أي 87.5% في 2008، مقابل 88.5% في 2007، وبالمقابل 90.7% في 2006، كما أن المصارف العمومية ضمنت كامل تمويل القطاع العمومي، بل وبقية حصتها في تمويل القطاع الخاص مهمة، في حين تعرف حصة المصارف الخاصة من القروض تطورا أكبر منه في المصارف العمومية، حيث بلغت الزيادة في القروض من طرف المصارف الخاصة في 2008 بـ 29.6%، مقابل 42.1% في 2007، على الرغم من كونه يتم ببطء، والذي استفادت منه حصريا المؤسسات الخاصة والأسر، ولكن رغم هذا التطور الذي تشهده مساهمة المصارف الخاصة في تمويل الاقتصاد، إلا أنها تبقى مساهمتها هذه محدودة، نظرا لاهتمامها بتمويل نشاط الاستيراد، وفتح الاعتمادات المستندية، وتقديم بعض التسهيلات الائتمانية قصيرة الأجل، وبهذا لا يمكننا القول بأن المصارف الخاصة تساهم في التنمية الاقتصادية، لأنها ما تزال بعيدة عن تمويل المشاريع الاستثمارية المتوسطة والطويلة الأجل، وفق الجدول الموالي.

الجدول رقم (10): طبيعة القروض الممنوحة حسب مدتها من 2004 إلى 2008.

الوحدة بملايير الدينارات. نهاية المدة

2008	2007	2006	2005	2004	
1189.1	1026.1	915.7	923.3	828.3	قروض قصيرة الأجل
1025.8	902.5	819.3	852.9	779.7	مصارف عمومية
163.6	123.6	96.4	70.4	48.6	مصارف خاصة

1424.7	1177.6	988.4	855.6	706	قروض متوسطة وطويلة الأجل
1261.2	1048.8	907.2	794	645.8	مصارف عمومية
163.5	128.8	81.2	61.6	60.2	مصارف خاصة
2614.1	2203.7	1904.1	1778.9	1534.3	إجمالي القروض الممنوحة
%45.5	%46.6	%48.1	%51.9	%54	حصة المصارف العمومية
%54.5	%53.4	%51.9	%48.1	%46	حصة المصارف الخاصة

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2008، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص 108.

الملاحظ من الجدول السابق أن هناك ارتفاع ملحوظ في القروض المتوسطة والطويلة الأجل منذ 2006، حيث تمثل هذا النوع من القروض 54.5% مقابل 45.5% بالنسبة للقروض قصيرة الأجل، وذلك راجع إلى ارتفاع في القروض الطويلة لتمويل الاستثمارات في الطاقة والمياه، وهذا النوع من الاستثمارات تغطيه المصارف العمومية، حيث بلغت قروض هذه الأخيرة الطويلة والمتوسطة 55.1% من قروضها في 2008، مقابل 53.7% في 2007، كما ساهمت القروض الرهنية كقروض السكن والقروض الموجهة لتمويل سلع معمرة أخرى لفائدة العائلات في هذا الاتجاه التصاعدي للقروض الطويلة والمتوسطة، حيث تمثل هذه الأخيرة 50% من قروضها، مقابل 51% في 2007.

ج- الوساطة المالية: يبين الجدول التالي الوساطة المالية بالنسبة لكل من المصارف العمومية والمصارف الخاصة.

الجدول رقم(11): وساطة المصارف الجزائرية من 2006 إلى 2008.

2008	2007	2006	
			المصارف العمومية بما فيها صندوق التوفير
%100	%100	%100	هامش الوساطة
%25	%22.37	%13.95	عمليات مع المؤسسات المصرفية
%49.99	%45.87	%59.81	عمليات مع الزبائن
-	-	-	عمليات القرض الإيجاري
-	-	-	سندات وأوراق أخرى
%23.88	%28.37	%23.51	ذات دخل ثابت
%1.12	%3.37	%3.24	ذات دخل متغير
%0.01	%0.02	%0.51-	فوائد أخرى ونواتج مماثلة
			المصارف الخاصة الناشطة خلال 2008
%100	%100	%100	هامش الوساطة
%7.17	%8.33	%10.69	عمليات مع المؤسسات المصرفية
%84.02	%80.28	%78.24	عمليات مع الزبائن
%69.14	%71.33	%71.82	القروض
%14.28	%8.95	%6.42	عمليات القرض الإيجاري
			سندات وأوراق أخرى
%0.12	%2.16	%1.94	ذات دخل ثابت
%0.02	%0.03	%0.20	ذات دخل متغير
%8.67	%9.20	%8.93	فوائد أخرى ونواتج مماثلة

المصدر: بنك الجزائر، التقرير السنوي 2008، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص 120.

من الجدول أعلاه نلاحظ هيمنة النشاط مع العملاء بالنسبة لمجموع القطاع المصرفي، حيث ساهم هذا النشاط بنسبة 84.02% في هامش الوساطة بالنسبة للمصارف الخاصة، مقابل 80.28% في 2007، ونسبة 49.99% للمصارف العمومية مقابل 45.87% في 2007، وهو ما يمثل زيادة في النشاط مع الزبائن بالنسبة للمصارف العمومية والخاصة على حد سواء، وتبقى حصة نشاط الزبائن هامة بالنسبة للمصارف الخاصة في السنوات الثلاثة الأخيرة، بينما انخفضت هذه الحصة بالنسبة للمصارف العمومية بين 2006 و2007 بشكل معتبر، حيث انتقلت من 65.39% في 2005 إلى 59.81% في 2006 وإلى 45.87% في 2007، ثم ارتفعت بمقدار 4.1 نقطة مئوية، وذلك بسبب انخفاض القروض غير الناجعة في أصول المصارف العمومية لسنة 2008.

وعلى عكس ذلك تملك المصارف العمومية حصة هامة مع المؤسسات المصرفية والعمليات على السندات مقارنة بالمصارف الخاصة، وتعتبر حصة هذين النشاطين في هامش المصارف العمومية هامة وهي في ارتفاع قوي، بينما تعتبر هوامش النشاطين السابقين ضعيفة لدى المصارف الخاصة، وعلى العكس نجد هذه الأخيرة تحقق نواتج هامة على المنتجات الأخرى والفوائد المماثلة، بينما لم تسجل المصارف العامة أية هوامش ربح على المنتجات الأخرى والفوائد المماثلة. ويترحم التحسن في السيولة المصرفية في 2007-2008 في ظل نمو محدود في فرص التوظيف في العمليات مع العملاء، بإعادة توجيه جزئية لنشاط المصارف لا سيما المصارف العمومية.

ثالثا: تسويق الخدمة المصرفية في الجزائر

يعد تبني مفهوم التسويق المصرفي أمرا مهما في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الساحة المصرفية، حيث يساهم هذا المفهوم في زيادة موارد المصارف ومن ثم تحقيق التوازن في هيكل موارد المصرف واستخداماته، ويلاحظ أن التسويق في المصارف الجزائرية لم يرقى إلى المستوى المطلوب بعد، وينظر إليه نظرة قانونية وهامشية، وأن معظم المصارف الجزائرية لم تولي أهمية إلى الوظيفة التسويقية ضمن الوظائف الرئيسية للمصارف، ونجد الوظيفة التسويقية بما غير محددة بشكل واضح في هيكلها التنظيمي.

رابعا: الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

سنحاول إبراز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية وقنواتها التي منها ما يقدم حاليا من طرف بعض المصارف الجزائرية، ومنها ما يحضر له تقنيا لتقديمه مستقبلا، ويمكن توضيح ذلك فيما يليⁱⁱ:

أ- الخدمات التي تقدمها المصارف الجزائرية إلكترونيا: وتتمثل في:

- طلب دفتر الشيكات.

- طلب كشف للعمليات المصرفية.
- سعر الصرف للعملات.
- هذه الخدمات متاحة 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
- التحويل: التحويل هو أمر يعطيه عميل المصرف من أجل اقتطاع قيمة محدودة من حسابه لكي يتم نقلها إلكترونيا ودفعتها في حساب المستفيد المسير من طرف مصرف لآخر.
- الاستشارة: هناك مساحة حرة مع جهاز كمبيوتر وطابعة، حيث يمكن للعميل أن يرى تحركات حسابه من خلال إعطاء البنك رمز شخصي له.
- الاطلاع على سير العمليات.
- عرض جميع المعاملات الخاصة بالعميل لمدة 30 يوم.
- سحب الأوراق النقدية بالدينار.
- شحن بطاقات الهاتف.
- النظام الآلي لتحويل الأجور: في 13 جانفي 2010 أطلق البنك الوطني الجزائري النظام الآلي لتحويل الأجور ويعتبر هذا أولى مراحل المصرف الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية عن بعد والتي ستمكن في غضون السنتين المقبلتين من بلوغ مرحلة التوقيع الإلكتروني والتحويل والدفع عن بعد، وقد تم إطلاق العملية من خلال إلغاء التعامل الورقي تماما في مجال تحويلات الأجور والتعاقد مع المؤسسات، وسيتبع هذه العملية إتاحة المجال للتعامل المصرفي عن بعد سواء السحب المالي أو الدفع أو معاينة الرصيد وطلب دفتر الشيكات عن بعدⁱⁱⁱ، علما بأن كل المصارف الجزائرية سوف تعمل بهذا النظام مستقبلا.

ب- قنوات الاتصال التي يوفرها:

- عن طريق الانترنت: حيث يمكن معرفة حساباتك الخاصة على الانترنت، وهي متوفرة 7/7 سا و 24/24 يوم.
- عن طريق الهاتف: يمكن معرفة الرصيد من خلال خدمة الهاتف.
- عن طريق أجهزة الصراف الآلي.
- عن طريق الفاكس: بإرسال كشوف الحساب الأسبوعي عن طريق الفاكس.
- الرسائل القصيرة: هذه الخدمة تتيح لك الحصول دوريا عبر الرسائل القصيرة على رصيدك فضلا عن معلومات حول المعاملات في الحسابات الخاصة بك.

ج - البطاقات التي يقدمها:

- بطاقة فيزا العالمية بأنواعها الذهبية والفضية.
- البطاقة البيبنكية.

- البطاقة الكلاسيكية.

- البطاقة البنكية الزرقاء والفضية.

د- شروط الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية:

- يجب أن يملك حسابا مصرفيا

- اشتراك في أحد الوكالات المصرفية.

- التوقيع على اتفاقية اشتراك عن طريق إدخال الحساب متضمن الاشتراك.

فموقع المصارف الجزائرية في شبكة الانترنت نجد لبنك الجزائر موقعا إلكترونيا على شبكة الانترنت له مهمة إعلامية فقط، وهو لا يقدم الخدمات المعلوماتية الإلكترونية ولا يخضع للتحديد إلا نادرا مقارنة بمواقع المصارف المركزية في العالم التي يتم تحديثها في كل لحظة بالمعلومات الجديدة لاسيما في مجال التقنيات المصرفية المستعملة في الجهاز المصرفي لتلك البلدان فضلا عن وضع فيه كل المعطيات الاقتصادية من إحصاءات وأرقام خاصة بالبلد، كما أن بعض المصارف تشرف على أنظمة الدفع الالكترونية للمصارف في تلك البلاد انطلاقا من موقعها الإلكتروني، لذلك لا بد من تفعيل موقع بنك الجزائر كبقية مواقع المصارف العالمية المتطورة الأخرى.

أما بالنسبة للمصارف الجزائرية فأغلبها تملك مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت مثلما هو موضح في الملحق رقم 03، وهي مواقع تعرض مجموعة من المعلومات عن كل مؤسسة مصرفية، ولا تقدم خدمات عبر الشبكة مثلما هو الحال في مصارف الدول المتقدمة، كما أن معظم المصارف الجزائرية لا تقوم بتحديد معلوماتها في مواقعها منذ مدة مقارنة بمواقع مصارف الدول المتقدمة التي تجدد مواقعها على الشبكة كل 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، لذا وجب على المصارف أن تقوم بتحديد مواقعها وتفعيلها لتقديم خدمات عبر الشبكة، إلا أنه نجد في الآونة الأخيرة أغلب المصارف الجزائرية تحضر تقنيا للبدء في تقديم خدمات عبر شبكة الانترنت مستقبلا مثل طلب دفتر الشيكات عن بعد، ومعاينة الرصيد والاطلاع على سير العمليات التي قام بها العملاء، وكذا سعر صرف العملات.

فنجد مثلا مؤسسة "بريد الجزائر" التي قامت بوضع شبكة وطنية وربطها بالانترنت، حيث يستطيع العميل أن يحصل على بعض الخدمات عبر الشبكة مثل الاطلاع على كشف الحساب البريدي وطلب الشيك البريدي، وإمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع "موبيليس" عبر الحساب البريدي، إضافة إلى الموزع الصوتي رقم (30-15)^{iv} الذي يستعمل لطلب استعلامات حول الحساب البريدي، أما عن استعمال الهاتف في الخدمة المصرفية في الجزائر فلحد الآن لا تستعمل جل المصارف الجزائرية الهاتف سواء الثابت أو النقال لأداء الخدمات المصرفية، بل حتى الاستعلام لا يقدم من خلاله رغم التطور الذي عرفه الهاتف النقال في الجزائر.

أما من جانب الإدارة وتحديثها، فقد تم إدخال أجهزة الحاسوب إلى جميع الوكالات والمكاتب والمصالح في جميع المصارف غير أن استعمالها يكاد يكون في العمليات العادية المتعلقة بالحسابات واستخراج الوثائق، فالجهاز المصرفي مازال بعيدا عن التطورات التكنولوجية في الميدان المصرفي، رغم ادخال بعض العمليات المصرفية الالكترونية، وانطلاق مشاريع تحديث الخدمة المصرفية في الجزائر.

خامسا: تحديث الإدارة المصرفية في الجزائر

انطلاقا من تقييم الوضع الذي أجري في إطار استراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" يتبين أنه على الرغم من الاستثمارات خلال الخمس سنوات الماضية لا تزال عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمرة، والسبب الرئيسي هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح، وتمثل الأهداف الرئيسية للإدارة المصرفية الالكترونية كما يلي^v:

- تحديث الإدارة المصرفية من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

- تقريب الإدارة المصرفية من المواطن عن طريق تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية.

سادسا: أنظمة الدفع الالكتروني

نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

منذ دخول أنظمة الدفع العصرية ذات الشفافية والفعالية في العمل والتشغيل بين المصارف في 2006 ، حيث ارتفع عدد العمليات المسجلة في دفاتر بنك الجزائر في سنة 2008 الى 195175 عملية تسوية مقابل 176900 عملية تسوية مسجلة في سنة 2007، وبمبلغ إجمالي يقدر بـ 607138 مليار دينار سنة 2008، مقابل 313373 مليار دينار جزائري في سنة 2007، وكمتوسط شهري تم القيام بـ 16265 عملية تسوية في 2008، مقابل 705 عملية تسوية أُنجزت في 2007، فمن خلال مقارنة سنة 2007 و2008 يعرف النظام ارتفاعا بنسبة 10.3% من حيث العمليات، و93.7% من حيث القيمة، وإذا قارنا سنة 2007 مع سنة 2006 فقد عرف كذلك النظام زيادة بنسبة 24% من حيث الحجم و8% من حيث القيمة، كما تمثل العمليات التي أُنجزت من طرف المصارف لفائدة عملائها بنسبة 37% من حيث الحجم و72% من حيث القيمة، وهو ما يمثل ارتفاعا بنسبة 37% من حيث الحجم و39% من حيث القيمة مقارنة بسنة 2006^{vi}.

نظام المقاصة الالكترونية ATCI

يعتبر التطور المسجل في سنة 2008 على أساس الحجم والقيمة هاما، فخلال سنة 2008 أُنجز نظام ATCI 9.32 مليون عملية دفع، مقابل 6.926 مليون عملية دفع في سنة 2007، بمبلغ

إجمالي يقدر بـ 7188.255 مليار دج، مقابل 5452.188 مليار دج، لسنة 2007، كما عالج النظام 0.777 مليون عملية على أساس متوسط شهري في سنة 2008، مقابل 0.577 مليون دج على أساس متوسط شهري في 2007، وهو ما يعادل زيادة في الحجم بنسبة 34.6%، وزيادة بـ 31.8% على أساس القيمة^{vii}.

ويبقى حجم عمليات الدفع المعالجة في نظام المقاصة الالكترونية، بالرغم من الزيادة المسجلة أقل من الأحجام المعالجة في أنظمة الدفع في الدول القابلة للمقارنة.

كما تهيمن المدفوعات بواسطة الشيكات في نظام المقاصة الالكترونية، بحجم يساوي 6.6 مليون دج في 2008، مقابل 5.6 مليون دج في 2007، فهي تمثل وسيلة الدفع هذه 70.3% من الحجم الكلي للعمليات التي تمت مقاصتها في سنة 2008، مقابل 80.7% في سنة 2007^{viii}.

كما تمثل التحويلات نسبة 16.4% من الحجم الكلي للعمليات المعالجة بالمقاصة الالكترونية في سنة 2008، مقابل 14.6% في سنة 2007، وتتعلق هذه العمليات بعمليات تحويل لصالح الزبائن بأكثر من 99%، وعمليات بغرض التسوية بنسبة 1%.

كما نجد المعاملات عن طرق البطاقات المصرفية، والتي من ضمنها أكثر من 97% تخص عمليات السحب النقدي، فهي تمثل 12.5% من المجموع الكلي لعمليات الدفع، أي بـ 1.161 مليون عملية، كما أن حجما أكبر أهمية من العمليات بواسطة البطاقات المصرفية تمثله عمليات سحب يقوم بها العملاء على مستوى الموزعات الآلية للنقود التي تمتلكها المصارف المعنية والتي لا تمر عبر نظام المقاصة الالكترونية.

أما حجم أوراق التجارية كالكيميالة والسند لأمر فلا يمثل سوى 1% من الحجم الكلي لوسائل الدفع المتبادلة في النظام.

خلاصة:

إن الخدمات التي يطرحها الجهاز المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية وبطيئة وغير متنوعة، ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة، فالمصارف الجزائرية لازالت بعيدة عن المعايير المصرفية الدولية، لعدة أسباب ومنها على الخصوص عدم استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في أداء الخدمة

المصرفية والتي توفر الوقت والجهد، حيث أصبحت الخدمة المصرفية الإلكترونية والمصارف الإلكترونية سمات تطور المصارف في العالم.

وفي ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري، برزت عمليات التحديث للخدمة المصرفية، من خلال إدخال بطاقات السحب والدفع، فضلاً عن إدخال بعض التكنولوجيات الحديثة كإستعمال الإعلام الآلي مثلاً، والاهتمام بالموارد البشرية، وإنجاز بعض البرامج والمشاريع مثل **ATCI** و **RTGS**، فضلاً عن القفزة التي شهدتها قطاع الإعلام والاتصالات في الجزائر، من خلال إنتشار شبكات الانترنت، الهاتف النقال والثابت، غير أنه لا تزال خدمات الهاتف النقال لم تتناسب مع القفزة التي عرفها هذا القطاع رغم تشجيع الدولة للإستثمار في هذا الميدان

1- يجب التوسع في اعتماد نظام إلكتروني كامل التحويلات وتوسيع مجال تشغيل المقاصة الآلية واستخدام الوسائل الحديثة بشبكات الاتصال بين المصارف وفروعها ومع البنك المركزي.

2- يجب إعادة النظر في مواصفات الموارد البشرية العاملة بالجهاز المصرفي والاستعانة بالخبراء المصرفيين الملمين بالتكنولوجيا المصرفية والعمل المصرفي.

من أجل جعل دراستنا عملية أكثر قمنا بتدعيمها بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات والتي نوجزها فيما يلي:

- 3- ضرورة قيام المصارف الجزائرية باستمرار بالتعرف على كل ما هو جديد ومطروح من تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومحاوله استثماره من قبل أفراد كفؤين بالشكل الذي يسهم في زيادة كفاءة وفعالية أدائها المصرفي المحلي من جانب، ومحاوله المنافسة مع المصارف الأجنبية الأخرى بموجب خطوات علمية محددة ومدروسة سيما بعد الانفتاح الذي تشهده الجزائر أمام الاقتصاد العالمي.
- 4- اعتماد أساليب التسويق الإلكتروني في المصارف الجزائرية كفيل بايصال منتوجاتها الى أقصى بقعة من العالم بأقل التكاليف وبأيسر الجهود.
- 5- ضرورة توسع المصارف الجزائرية في تقديم الخدمات المصرفية غير التقليدية ولاسيما بعد توسع القدرات المالية لفئات عدة في المجتمع، ومن أمثلة هذه الخدمات العمل بصفة وكيل أو مفوض في إدارة الأموال وتقديم خدمات استشارية في مجال الاستثمار والائتمان وهذا بالتأكيد سيحذب متعاملين جدد وبحقق زيادة في تعميق الوعي المصرفي.
- 6- يتوجب على ادارة كل مصرف ابتكار منتجات جديدة تضمن لها البقاء في سوق العمل.
- 7- يجب الاسراع في تفعيل برامج تحديث نظام الدفع الإلكتروني على مستوى بنك الجزائر والمصارف والمؤسسات المالية الأخرى.

ⁱ مليكة زغيب، حياة نجار، **النظام البنكي الجزائري - تشخيص الواقع وتحديات المستقبل**، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - الواقع والتحديات - جامعة حسيبة بن بوعلي - شلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص 399-400.

ⁱⁱ انظر إلى مواقع المصارف التالية: www.bea.dz - www.bdl.dz - www.cnepanque.dz - www.cpa-bank.net - www.badr-bank.net - www.elkhabar.com/quotidien/ - <http://sganet.sgalgerie.com.dz/fr> - www.arabbank-com/ar/algeria.aspx . www.ag-bank.com - www.housingbank.com -

ⁱⁱⁱ حفيظ صواليلي، **البنك الوطني الجزائري يطلق النظام الآلي لتحويل الأجر**، من الموقع www.elkhabar.com/quotidien/ بتاريخ 2010/02/14.

^{iv} عصرنة الخدمات البريدية، مجلة ساعي البريد، الجزائر، رقم 09 مارس 2004، ص 4.

^v الجزائر الإلكترونية 2013، من الموقع: www.premier-ministre.gov.dz بتاريخ 2010/02/1.

^{vi} بنك الجزائر، التقرير السنوي 2007، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص 140.

^{vii} بنك الجزائر، التقرير السنوي 2008، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، ص 136-137.

^{viii} نفس المرجع السابق، ص 138.