

عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر: دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي
الجزائري، الشركة العامة لولاية قسنطينة

Modernization of payment's systems in Algeria:

A field study on the clients of the National Popular Loan, the Algerian Foreign Bank, and
the General Company, of the city of Constantine

هدى كرماني

جامعة الجزائر3، Houda.Kermani@gmail.com

تاريخ النشر: 2019/12/ 19

تاريخ القبول: 2019/11/ 25

تاريخ الاستلام: 2018/11/ 09

ملخص: هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر، وللوصول إلى ذلك تم تحليل الإجراءات التي تم القيام بها من طرف السلطات القائمة على عصرنة مكونات النظام، وقد تم توزيع استبانة على عينة ميسرة من عملاء بنوك القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، الشركة العامة لولاية قسنطينة.

وقد خلصت الدراسة إلى أن المجهودات المبذولة لم ترق إلى المستوى المطلوب، لضعف البنية التشريعية ونقص الوسائل الضرورية بالإضافة إلى غياب الثقافة البنكية الإلكترونية لدى المتعاملين. كلمات مفتاحية: بنوك، أنظمة الدفع والتسوية، نظام المقاصة، خدمات بنكية.

تصنيف JEL: G2

Abstract: The aim of this study was to identify the reality of the modernization of payment systems of the payment systems in Algeria. In order to achieve this, the procedures carried out by the authorities based on modernizing the components of the system were analyzed.

A questionnaire was distributed to a random sample of customers of the Algerian Popular Loan Banks, Algerian Foreign Bank, and the General Society in Constantine.

The study concluded that the efforts were not up to the required level, because of the weakness of the legislative structure and the lack of necessary means, in addition to the absence of electronic banking culture among the clients.

Keywords: Banks; Payment and Settlement Systems; Clearing System; Banking Services.

JEL Classification Codes : G2.

Résumé : Le but de cette étude est d'identifier la réalité de modernisation des systèmes de paiement en Algérie, en analysant les procédures mises en œuvre, et en distribuant un questionnaire à un échantillon aléatoire de clients du Crédit Populaire Algérien, Banque Extérieure D'Algérie, et Société Générale de la wilaya de Constantine.

L'étude a conclu que les efforts déployés n'avaient pas atteint le niveau requis en raison de la faiblesse de la structure législative et du manque de moyens, ainsi que de l'absence de culture bancaire électronique chez les clients.

Mots-clés : banques ; systèmes de paiement ; système de compensation ; services bancaire.

Codes de classification de JEL : G2.

المؤلف المرسل: هدى كرماني، الإيميل: Houda.Kermani@gmail.com

1. مقدمة :

شهد العالم تطورات كبيرة في مجال الرقمنة وتطور وسائل الاتصال والتكنولوجيات الحديثة، وهو ما صاحبه ظهور التجارة الإلكترونية، ويعتبر النظام المالي أحد الأنظمة المتأثرة بهذه التغيرات.

في هذا السياق، عرف القطاع البنكي في الجزائر عدة إصلاحات، من أجل تمكينه من أداء دوره بفعالية في ظل المنافسة العالمية، ويعد العمل على تطوير الصيرفة الالكترونية أحد الخيارات التي تم المراهنة عليها في الآونة الأخيرة من طرف الهيئات الوصية، وهو ما تم التأكيد عليه في قانون المالية لسنة 2018، بضرورة الاعتماد على الدفع الالكتروني وعصرنة أنظمة الدفع لمواكبة التطورات العالمية.

إلا أن عصرنة أنظمة الدفع والتسوية في الجزائر لم ترق بعد إلى المستوى المطلوب من طرف المتعاملين المحليين والأجانب.

من هنا يبرز التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي الأسباب التي تعيق عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر؟
- للإجابة على هذا التساؤل سنقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ما هي الخطوات التي قامت بها الجزائر لعصرنة أنظمة الدفع؟
- ما هي أسباب إحجام عملاء بنوك القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، والشركة العامة لولاية قسنطينة، عن استعمال أنظمة الدفع الحديثة بكثافة؟

فرضيات الدراسة: على ضوء ما سبق، تم وضع جملة من الفرضيات التي سنحاول التأكد منها وهي:

- 1- يعود سبب انخفاض إقبال عملاء القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، والشركة العامة لولاية قسنطينة على أنظمة الدفع، إلى عدم إتاحة الأموال المطلوبة.
- 2- يعود سبب قلة استعمال عملاء القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، والشركة العامة لولاية قسنطينة لأنظمة الدفع الحديثة إلى عدم توفير الأمان في المعاملات.
- 3- يرجع سبب انخفاض إقبال عملاء البنوك محل الدراسة على استعمال أنظمة الدفع الحديثة إلى ارتفاع التكلفة الخاصة بأنظمة الدفع،

4- يرجع سبب قلة إقبال عملاء البنوك محل الدراسة على أنظمة الدفع إلى نقص الإشهار.

أهمية البحث: يستمد هذا البحث أهميته من التطورات التي يعرفها الاقتصاد العالمي، وازدياد الاهتمام بنظم الدفع الالكتروني لمواكبة هذه التغيرات، ومن هنا تتجسد أهمية هذه الدراسة في التركيز على الوضع الذي وصلت إليه أنظمة الدفع في الجزائر، وكيفية تطويرها، للاستجابة للتحديات التي تتطلبها التنمية الاقتصادية.

المنهج المتبع: استخدمنا في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، عند الوقوف على واقع عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على كل من القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، الشركة العامة، لولاية قسنطينة، بتوزيع استبيان على عينة من عملاء هاته البنوك، لمعرفة آرائهم حول أنظمة الدفع، والتي يمكن أن نستخلص منها النقائص التي تعيق عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر.

من أجل معالجة الموضوع، سنقسم الدراسة إلى المحاور التالية:

- واقع أنظمة الدفع في الجزائر.

- تقييم العملاء لأنظمة الدفع في الجزائر.

2. واقع أنظمة الدفع في الجزائر

1.2. ماهية أنظمة الدفع ومقومات نجاحها

1.1.2 تعريف أنظمة الدفع: تعرف أنظمة الدفع بأنها "مجموع الوسائل والإجراءات والقوانين التي تضمن تحويل الأموال بين

مختلف المشاركين ومصمم النظام، ويتم هذا التحويل عن طريق مرافق مهيأة لهذا الغرض. (Banque des Règlements

Internationaux, 2001, p 15)

كما يمكن القول بأنها هي تلك العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية. (بوراس و بريك، 2014، صفحة 99)

تستخدم العديد من الوسائط التي في أنظمة الدفع الحديثة، من بينها، أجهزة الصراف الآلي، البنوك المنزلية، الهاتف المصرفي. (غنيم، 2008، صفحة 238، 245). من جهة أخرى فإن تعميم استعمال البطاقات البنكية سواء غير الائتمانية أو الائتمانية، يعد من أوجه التطور في أنظمة الدفع. (باتورة، 2008، صفحة 47).

يقصد بأنظمة الدفع مختلف الهيئات والإجراءات والأنظمة والمعلومات المستخدمة من أجل تسوية المعاملات بين مختلف المتعاملين. فهي برنامج متكامل من النظم والبرامج التي يقدمها النظام المصرفي والمالي، من أجل تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني بشكل آمن، في ظل جملة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية وحماية إجراءات الشراء والبيع، وضمان وصول الخدمة.

2.1.2. مقومات نجاح أنظمة الدفع: لبناء نظام دفع قوي لا بد من توفر عدد من المبادئ نذكر منها ما يلي: (Goodle, 2001, p 99)

-نظام قانوني قوي ومتكامل.

-قواعد النظام يجب أن تسمح للمشاركين بفهم تأثير النظام على المخاطر المالية التي قد تنشئ بسبب مشاركتهم في النظام.

-توفر النظام على الوسائل اللازمة لتسيير مخاطر السيولة والائتمان.

-يجب أن يضمن النظام مستوى عال من الأمان والموثوقية التشغيلية، بالإضافة إلى الوسائل اللازمة لمعالجة العمليات بسرعة.

إن وجود نظام دفع يعود بالنفع على جميع المتعاملين، من حيث تخفيض التكلفة، وريح الوقت، وتحقيق ميزة تنافسية. (BOUNIE & ABEL, 2005, pp 8-16)

كما يمكن القول أن الشرط الأساسي لوجود نظام دفع قوي، هو جلب ثقة المتعاملين، حتى يمكن تعميم استخدامه.

3. أنظمة الدفع في الجزائر:

3.1 مميزات أنظمة الدفع في الجزائر قبل الإصلاحات: تميزت أنظمة الدفع في الجزائر ولفترات طويلة بالخصائص التالية:

• مقاصة يدوية، مما أدى إلى طول مدة التسوية.

• هيمنة استعمال السيولة النقدية، والشيكات.

• إطار قانوني وتنظيمي يتعلّق بالتقييس "الفني" أكثر من وضع الحقوق والواجبات بين المصارف وحقوق وواجبات النظام المصرفي اتجاه عملائه.

• عدم احترام الالتزامات الموضوعية من طرف بنك الجزائر كالتصريح لمركزية عدم الدفع، وعدم احترام آجال معالجة الشيكات....

• انخفاض استخدام التحويلات الائتمانية والخصم المباشر والاستخدام الهامشي للأوراق التجارية.

• استخدام محدود للبطاقات البنكية، وهي محصورة في البطاقة الشريطية المغناطيسية.

من أجل تطوير أنظمة الدفع والتسوية في الجزائر، وتماشيا مع التحديات التي واجهت الاقتصاد الجزائري، بادر بنك

الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي إلى تبني جملة من الإجراءات لتحقيق الأهداف التالية: (بنك الجزائر، 2001، صفحة 12)

• ملائمة نظام الدفع والمقاصة بين البنوك مع متطلبات المتعاملين.

• تقليص آجال معالجة الشيكات.

• عقلنة وتطوير إجراءات تحصيل الشيكات ومختلف وسائل الدفع التقليدية.

- الالتزام بالمعايير الدولية في إطار تسيير المخاطر.
- تدعيم عمليات التبادل والعمليات في البورصة بضمان تنميط وسائل الدفع والتبادل ووضع شبكة اتصالات دقيقة.
- 2.3 مظاهر عصرنه أنظمة الدفع في الجزائر: في إطار تحديث وعصرنه أنظمة الدفع كان من الضروري التركيز على توفير العناصر الثلاثة التي من شأنها المساهمة في العملية التطويرية، والمتمثلة فيما يلي:

- الهيئات والدعائم.

- وسائل الدفع الحديثة.

- توفير الإطار القانوني.

أ- الهيئات والدعائم: بالنسبة للهيئات، والتكنولوجيات التي تم إحداثها من أجل تدعيم أنظمة الدفع نذكر ما يلي:

- شركة النقد الألي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، هي شركة أسهم تم تأسيسها سنة 1995 بمساهمة 8 بنوك

هي BDL، CPA، CNMA، CNEP، BEA، BADR، BNA، وهي تضم حاليا 18 بنك بالإضافة إلى بريد الجزائر.

((www.satim.dz

تعمل الشركة على تحقيق الأهداف التالية:

• تطوير وسائل الدفع الالكترونية.

• وضع وتسيير الأرضية التقنية والتنظيمية لضمان التنسيق بين مختلف أعضاء النظام النقدي في الجزائر.

• تطوير نظام الربط بين المؤسسات البنكية عن طريق الشبكة بين البنوك المتخصصة **réseau interbancaire spécialisé**.

• مرافقة البنوك لوضع أسس تطوير المنتجات النقدية عن طريق:

- تطوير التكنولوجيا المستخدمة في الدفع والتسوية.

- أتمتة العمليات والإجراءات.

- سرعة المعاملات.

- اقتصاد التدفقات المالية.

تسهّر شركة SATIM على تطوير تداول الشيكات والمحافظة على سرّيتها، ومحاولة التعميم التدريجي لاستخدام

السحب بالبطاقة بين البنوك CIB، ومراقبة البطاقات المزورة وكشف عمليات الاحتيال.

- الشبكة النقدية بين البنوك RESEAU MONETIQUE INTERBANCAIRE (RMI) بدأت العمل سنة 1997، وهي تغطي

الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية.

- الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 لعصرنه الخدمات البنكية وأنظمة الدفع

الإلكترونية. وهي مؤسسة مختلطة ناتجة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية Diagram Edi الرائدة في مجال

البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية من جهة، وثلاث مؤسسات جزائرية هي: Magact

Multimedia وSOFT ENGINEERING ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST.

تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية

باختلاف أصناف عملاتها (مؤسسات كبرى، تجار، مهنيين، خواص). (www.aebs.dz)

- مركز المقاصة المسبقة بين البنوك CPI centre de pré compensation interbancaire، تم إنشاؤها في أوت 2004

بمساهمة 13 بنك، وهي فرع من بنك الجزائر، تعمل على تنظيم نظام المقاصة الآلية كما تقوم بـ:

● مراقبة النظام المركزي، والأرضيات الالكترونية للمشاركين.

● نشر لوحات القيادة بصورة دورية.

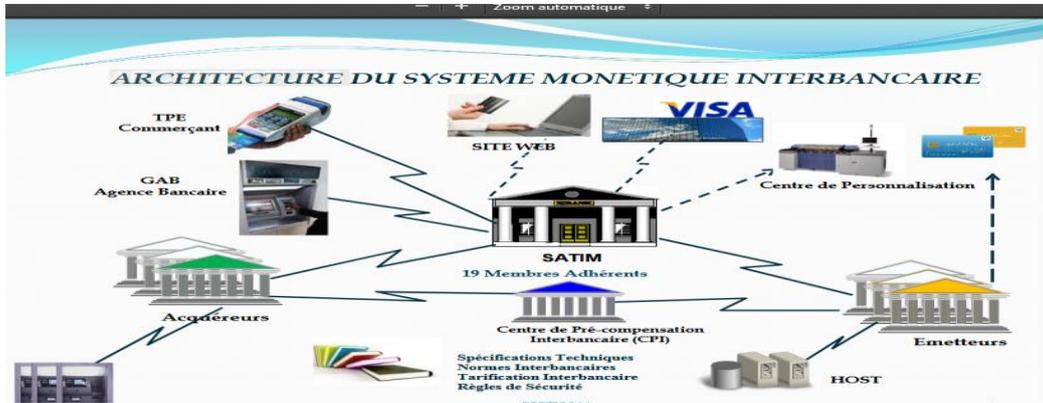
● أرشفة المعطيات.

● مراقبة عمليات صيانة النظام، ومعالجة الأخطاء.

- هيئة الترميط، وهي هيئة أنشئت بموجب القرار 04-02 يترأسها بنك الجزائر، من أجل ترميط وسائل الدفع والتبادل بين البنوك.
- مرصد لمتابعة تطور وسائل الدفع.
- جمعية البنوك والمؤسسات المالية ABEF تعتبر الممثل الحصري للمصارف والمؤسسات المالية اتجاه الكيانات القانونية؛ والسلطات العامة وبنك الجزائر، كما تسهر على تعزيز إدخال تقنيات جديدة؛ وتشجيع تنظيم وإدارة الخدمات.
- تشكل الجمعية إطاراً للتشاور والحوار من أجل تطوير وتحديث المهنة المصرفية؛ وتحسين أساليب البنوك والائتمان؛ المساهمة في تشجيع تطوير المنافسة ومكافحة الحواجز أمام الممارسات التنافسية السليمة.
- الوكالة الوطنية للنشر والإشهار ANEP، التي أسست لجمع وتوزيع البريد المعطى من طرف البنوك، وهو ما يسمح بتوفير الوقت ويعطي أكثر أمان.
- عملت هذه الهيئات على تطوير أنظمة التعامل الإلكتروني، بتوفير الدعائم المناسبة ومن أجل ذلك قامت ب: تطوير أنظمة الإعلام والاتصال لدى البنوك من أجل ضمان حسن استغلال الأنظمة وجعلها أكثر أمان.
- إرساء وسيلة اتصال بالقمر الصناعي لكل المواقع Very Small Aperture Terminal.VSAT، من أجل ربط موقع صغير بشبكات التواصل سواء بالنسبة للهاتف أو الأنترنت.
- إنشاء مصالح في البنوك مهمتها مراقبة أنظمة الدفع وعمليات الاتصال.
- المقاصة الإلكترونية: تشير المادة 18 من التنظيم 03-97 على تعريف عملية المقاصة على أنها العمليات التحويلية اليومية بين بنك الجزائر والأعضاء من جهة والأعضاء فيما بينهم من جهة أخرى لصالح صاحب الحساب لدى المشتركين فيها، بكافة وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية، ويتم ذلك في مقر الغرفة وبحضور ممثل لكل عضو معني بالعملية التحويلية.
- أما المقاصة الإلكترونية فهي تمثل المعالجة الآلية لوسائل الدفع، تقوم على مبدئين أساسيين هما تجريد وسائل الدفع، وآلية تبادل المعلومات والبيانات. (Banque d'Algérie, 2005, p. 6)
- المقاصة الإلكترونية شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية وتتميز هذه الخدمة عن النظام الورقي القديم بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمات إيداع الشيكات لتحصيلها عند تحصيل الأقساط. (الجهيني، 2005، صفحة 37).
- حل هذا النظام مكان المقاصة اليدوية ودخل حيز التنفيذ في الجزائر سنة 2006، وقد تم تعميم استخدام المقاصة الآلية بنسبة 99% مع وجود غرفة المقاصة اليدوية لتبادل الشيكات غير النمطية المصدرة قبل 1 أبريل 2009، بالإضافة إلى شبكات الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي.
- وقد ظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي Paiement de Gros Montant en Temps Réel، وهو يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع الكبيرة الحجم التي تصنف على أنها استعجالية.
- أما نظام الدفع الشامل أو المكثف العام Le système de paiement de masse، فيتم من خلاله معالجة المبالغ الصغيرة والمتوسطة، صكوك تحويل اقتطاع عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويعد هذا النظام طفرة نوعية في مجال أنظمة الدفع الإلكترونية، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير، وبنفس قيمة اليوم.
- تطبيق نظام Swift Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication للتجارة الخارجية، سنة 1991.
- وضع برنامج SYBV لتسيير القروض وعمليات الصندوق، والاطلاع على حسابات الزبائن عن بعد، سنة 1992.

ب- تطوير وسائل الدفع: يقصد بوسائل الدفع والتسوية كل الوسائل التقليدية والحديثة التي تستعمل لتسوية المدفوعات والتحويلات، وقد سعت الجزائر إلى تطوير هذه الوسائل، وقد تم في هذا الإطار:

- تسريع آجال معالجة الشيكات وجعلها أكثر أمان.
 - تعميم استعمال بطاقات السحب.
 - تطوير استخدام التحويل للمدفوعات بين المؤسسات، ومدفوعات الأجور، وبعض المدفوعات بين الأفراد.
 - تنميط الشيك، وتعديل خصائصه المادية.
 - توسيع الشبكة النقدية بين البنوك لتضم 19 مؤسسة في 2011.
 - الموزع الآلي للنقود: تم وضع الموزعات الآلية في المدن الكبرى بدءاً من سنة 1997.
- طرفيات الدفع الالكترونية: من أجل تسديد المدفوعات، ولتعميم استخدام وسائل الدفع الالكترونية يفترض تعميم طرفيات الدفع الالكتروني، في كل المحلات.
- يمكن تمثيل بنية نظام الدفع الالكتروني في الجزائر كما يلي:
- شكل 1: بنية النظام المصرفي الالكتروني.

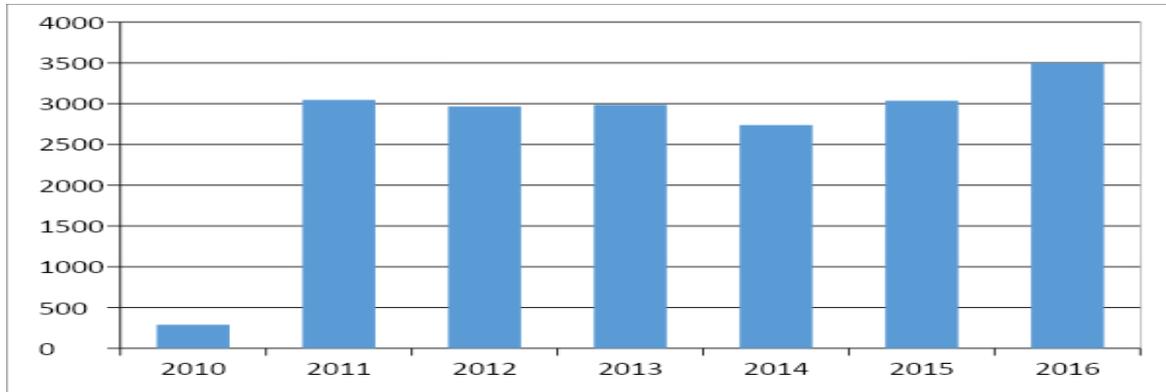


Source : www.satim.dz

تعتبر شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك هي المركز الرئيسي لنظام الدفع والتسوية في الجزائر، بحيث أنها تمثل همزة الوصل بين مختلف أطراف النظام، كما أن أجهزة الصراف الآلي وطرفيات البيع عنصران أساسيان في هذا النظام. ويعمل مركز المقاصة المسبقة على تنظيم عمليات التسوية بين البنوك، باستخدام مختلف الدعائم.

لقد تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني في الجزائر كما يوضحه الشكل الموالي:

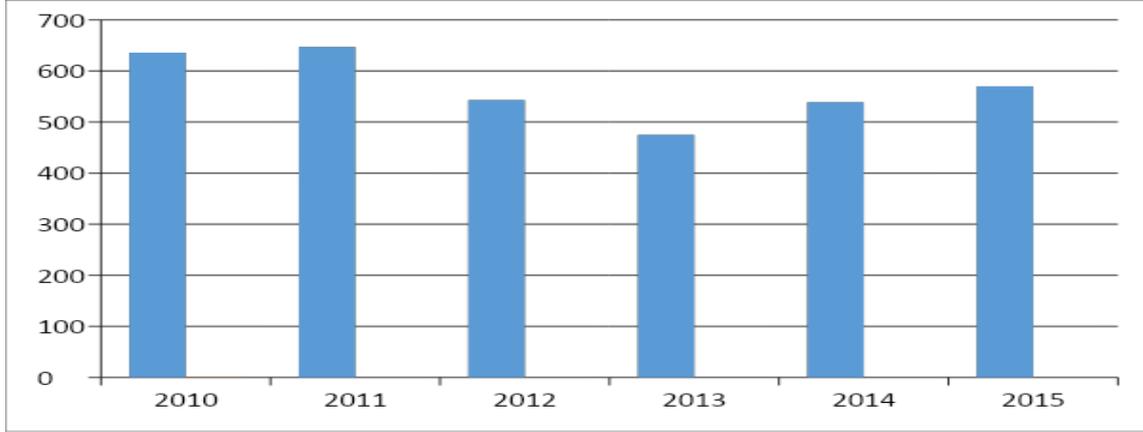
شكل 2: عدد طرفيات الدفع الالكترونية في الجزائر.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات SATIM.

يلاحظ تطور في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني، مع انخفاض عددها سنة 2014، لتعاود في الارتفاع خلال السنة الموالية، ويمكن تفسير حالة عدم الاستقرار في عددها لتلف بعضها وقيام بعض التجار بعدم استخدامها لأنها لم تلاقي قبولا لديهم.

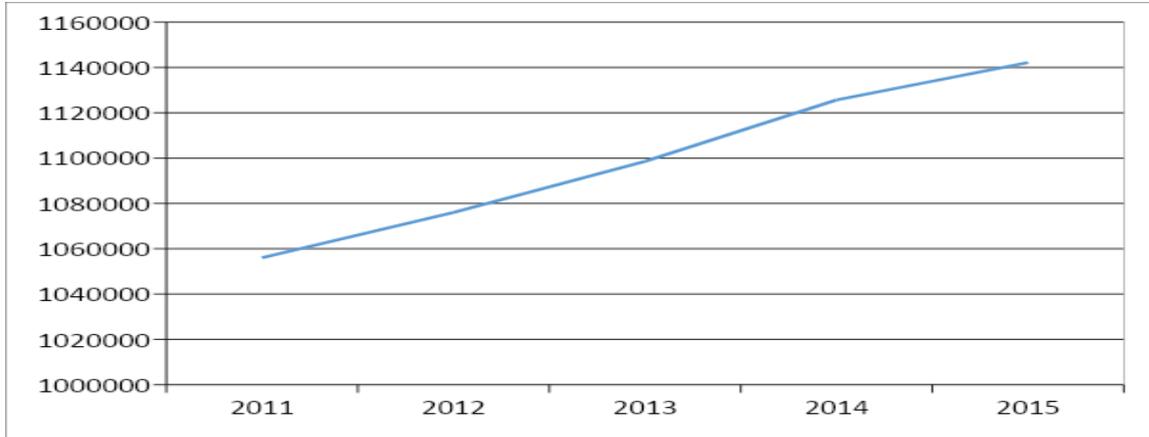
شكل 3: عدد الصرافات الآلية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات SATIM.

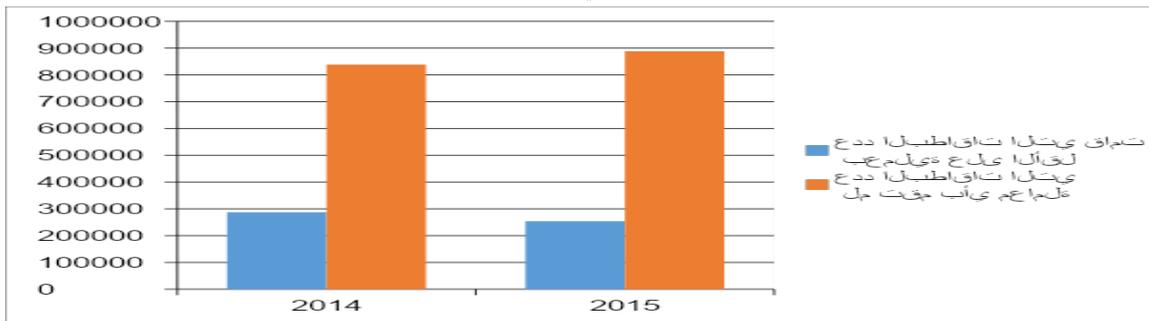
يوضح الشكل الثالث تراجع عدد الصرافات الآلية خلال سنوات 2012 و2013 ليعاود في الارتفاع في السنوات اللاحقة، ويمكن تفسير هذا الانخفاض بالأعطال المتكررة على مستوى الصرافات الآلية، وإتلاف بعضها. تطور عدد البطاقات البنكية في الجزائر منذ تاريخ إصدارها سنة 1996، وقد بلغ عددها 1142145 بطاقة سنة 2015 مقابل 1056018 في 2011، غير أن استخدامها يعد محدودا، كما توضحه الأشكال 4 و5.

شكل 4: تطور عدد البطاقات البنكية في الجزائر.



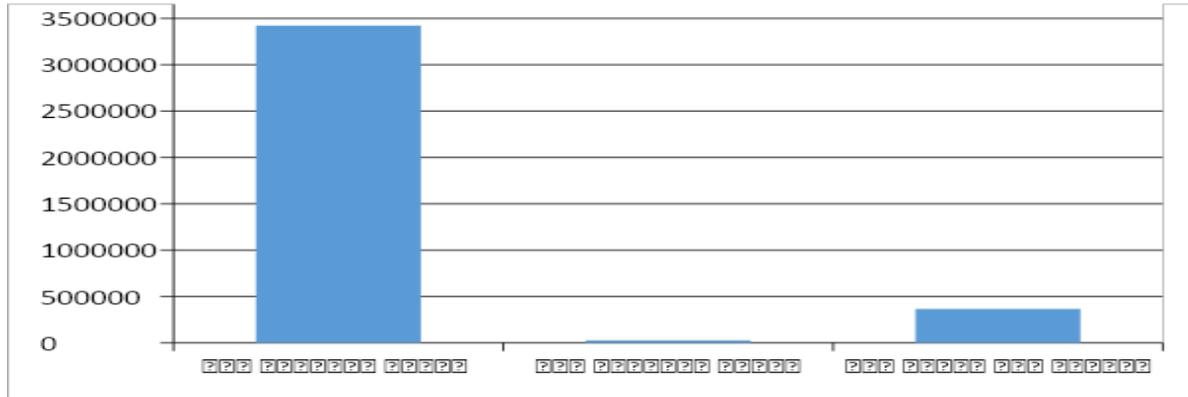
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات SATIM.

شكل 5: عدد المعاملات التي تمت عبر البطاقات البنكية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات SATIM.

من جهة أخرى يمكن تمثيل استعمالات البطاقات البنكية في الجزائر في الشكل التالي:
شكل 6: عدد المعاملات باستخدام البطاقات البنكية لسنة 2015.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات SATIM.

تمثل عمليات السحب أكثر العمليات التي يتم من خلالها استخدام البطاقات البنكية، في حين أن معاملات الدفع تمثل العدد الأقل.

ج- الإطار القانوني: يعتمد تطور عمليات الدفع وانتشار استخدامها، على توفير الإطار القانوني الذي يسمح بوضع قواعد تحمي المستخدمين لهذه الأنظمة، وتعزيز الثقة في النظام، ويستدعي إعداد الإطار القانوني الأخذ بعين الاعتبار التشريعات الخاصة بالعقود، المدفوعات، المنازعات ... إلخ.

تم وضع إطار وإجراءات قانونية لتسهيل عمليات الدفع والتسوية في الجزائر عن طريق إصدار جملة من القوانين، نذكر منها:

- التعليمات 94-63 الصادرة في 28 سبتمبر 1994 المتعلقة بتنميط الدفع والتحويلات البنكية.
- التعليمات 94-64 الصادرة في 28 سبتمبر 1994 المتعلقة بتنميط البطاقة البنكية.
- التعليمات 95-05 الصادرة في 25 جانفي 1995 والمتعلقة بتنميط الشيكات.
- الأمر 11-03 المتعلق بالقرض والقرض الصادر في 26 أوت 2003 الذي يعتبر أول تشريع تضمن مصطلح التعامل الإلكتروني فقد نصت المادة 69 منه على تعريف وسائل الدفع كما يلي: تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل. (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2003)
- وهو ما يفهم منه أنه تم وضع هذه المادة بشكل مرن، يمكنه أن يستوعب أي تطورات تحدث في تقنيات الدفع المستخدمة.
- القانون رقم 02-05 المؤرخ في 6 فيفري 2005 إضافة فقرة ثالثة للمادة 414 في وفاء السفتجة تنص على أنه يمكن أن يتم التداول بأية وسيلة تبادل الكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعمول بها. كما انه تم إضافة نفس الفقرة إلى المادة 502 عند تقديم الشيك للوفاء.
- النظام 07-05 الصادر في 28 سبتمبر 2005 المتعلق بحماية أنظمة الدفع.
- الأمر 06-05 المؤرخ بتاريخ 23 أوت 2005 في مادته الثالثة استعمل صراحة مصطلح وسائل الدفع الإلكتروني، التي اعتبرت كأحد الوسائل المستخدمة لمكافحة التهريب.
- ملحق النظام 06-05 الصادر في 15/12/2005 المتعلق بالمقاصة ووسائل الدفع الكبيرة، الصادر في 15 ديسمبر 2005.
- الأمر 04-10 الصادر في 26 أوت 2010، المتمم والمكمل للأمر 11-03 المتعلق بقانون النقد والقرض، والذي منح صلاحيات أوسع لبنك الجزائر لمراقبة وتسيير وسائل الدفع.

من خلال ما سبق يمكن القول أن هناك محاولات لتهيئة الأرضية القانونية المتعلقة بتعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، غير أن البيئة القانونية لنظم الدفع تعتبر غير متكاملة حيث لا يوجد تنسيق بين مختلف الهيئات القائمة على عصرنة أنظمة الدفع، وعدم وجود سرعة في إصدار القوانين لدعم التطور السريع لأنظمة الدفع.

4. الدراسة الميدانية

من أجل الوقوف على واقع أنظمة الدفع والتسوية في الجزائر، تم استخدام الاستبيان من خلال طرح جملة من الأسئلة على عملاء بنوك كل من القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، الشركة العامة لولاية قسنطينة، لمعرفة تقييمهم لهذا النظام، وهو ما من شأنه أن يعطي صورة عن النقائص التي يعرفها النظام.

تجدر الإشارة إلى أن هذه البنوك -محل الدراسة-، تعد من البنوك التي أخذت شوطا كبيرا في مجال عصرنة أنظمة الدفع الالكتروني، بحيث أنها أطلقت الخدمات الالكترونية تماشيا مع توجهات بنك الجزائر، وتسعى جاهدة إلى تعميم استخدام أنظمة الدفع الحديثة لتلبية حاجات عملائها.

ولتحليل نتائج الاستبيان تم استخدام برنامج SPSS نسخة 20.

1.4 تحديد عينة الدراسة، وفترة الدراسة: نظرا لصعوبة الحصول على الأرقام المرتبطة بالمجتمع الإحصائي المتمثل في عملاء كل البنوك المتواجدة على مستوى ولاية قسنطينة، تم الاعتماد على عينة ميسرة من عملاء القرض الشعبي الوطني والبنك الجزائري الخارجي والشركة العامة لولاية قسنطينة، وعليه تم توزيع الاستبيان على 400 عميل، غير أنه تم استرجاع 300 استمارة فقط صالحة للتحليل، أي ما يمثل 75 بالمائة، وهي نسبة معتبرة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

امتدت الدراسة خلال شهر ي ديسمبر 2017 وجانفي 2018.

2.4 محاور الاستبيان: تم تقسيم الاستبيان إلى محورين:

المحور الأول: يضم خمسة أسئلة تخص البيانات الشخصية.

المحور الثاني: يضم 13 سؤال لتوضيح نظرة العملاء لنظام الدفع والتسوية في البنوك المدروسة من أجل تحليل أسباب نقص استعمال هذه الأنظمة من طرفهم، تظهر الأسئلة من 1 إلى 9، إتاحة الأموال التي تقدمها أنظمة الدفع الحديثة من وجهة نظر العملاء، أما السؤالين العاشر والحادي عشر فقد وجهها للعينة لمعرفة تقييمهم للأمن الذي توفره هذه الوسائل، وقد طرحنا السؤالين الثاني عشر والثالث عشر للوقوف على نظرة العملاء لتكلفة الخدمة وإذا كان هناك دعاية كافية للتحفيز على استعمال الخدمات الالكترونية الحديثة.

4-3 اختبار صدق وثبات الاستبيان: تم في المرحلة الأولى التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام مقياس ألفا كرونباخ، وقد بلغت قيمة المعامل 0.725، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الإجابات، وبالتالي فيمكن الحصول على نتائج مماثلة لو أعيدت الدراسة في ظروف مشابهة، وعليه يمكن استخدام النتائج المتوصل إليها في الدراسة.

5- تحليل النتائج:

1-5- خصائص عينة الدراسة

يمكن تلخيص الخصائص التعريفية لعينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول 1: وصف خصائص عينة الدراسة.

النسبة المئوية	التكرارات	
		الجنس
49	147	أنثى
51	153	ذكر
		السن
1	3	أقل من 18 سنة
41	123	19-29 سنة

44	132	44-30 سنة
13	39	60-45 سنة
1	3	60 سنة فأكثر
المستوى التعليمي		
39	117	ثانوي ومادون ذلك
50	150	جامعي
11	33	أخرى
المهنة		
47	141	موظف
31	93	تاجر
11	33	صاحب مؤسسة
3	9	بطال
9	27	متقاعد
10	30	أخرى
الدخل الشهري		
9	27	أقل من 20000 دج
28	84	20000-40000 دج
42	126	40000-60000 دج
21	63	60000 دج فأكثر

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS..20

يلاحظ من الجدول أن غالبية عملاء البنك ذكور، وكما هو معروف فإن نسبة كبيرة من اليد العاملة ذكور، مما يفسر تفوق عددهم على عدد الإناث.

من جهة أخرى قمنا بإدراج العمر كخاصية تعريفية، لاعتقادنا أنه قد يفسر رؤية العملاء لأنظمة الدفع والتسوية، وقد كانت الفئة العمرية من 30-40 سنة هي النسبة الأكبر في العينة، لأنها الفئة الأكثر استقرارا، والتي تتعامل بنسبة أكبر مع البنوك، كما أن أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي يشكلون النسبة الأكبر في العينة، لوجود ثقافة ادخارية، في حين أن أفراد العينة ذوي الدخل بين 40000-60000 دج هم غالبية العينة. يمكن القول أن العينة المتعامل معها تتميز بدرجة من الوعي الذي يسمح لها بتقييم جيد لأنظمة الدفع المستخدمة وفهم أسئلة الاستبيان.

جدول 2: استعمال الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنوك.

الوسائط المستخدمة	الموزع الآلي للنقود	الهاتف النقال	الموقع الإلكتروني للبنك	الشيكات
التكرارات	225	141	84	240
النسب المئوية	75	47	28	80

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول 2 أن النسبة الأكبر من العملاء تستخدم الشيكات مقارنة بالبطاقة البنكية، أما استخدام العملاء لخدمات البنك عن بعد تعد منخفضة.

أما فيما يتعلق باستخدامات البطاقة البنكية فيمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول 3: أغراض استخدامات البطاقة البنكية من طرف العملاء.

سبب استعمال البطاقة البنكية	السحب	الدفع	الاطلاع على الرصيد
التكرارات	195	12	51
النسب المئوية	65	4	17

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول 3 أن غالبية العملاء يستعملون البطاقة البنكية من أجل القيام بالسحب والاطلاع على الرصيد، في حين أن استعمالها للدفع يعتبر ضئيلا جدا.

جدول 4: مكان استعمال البطاقة البنكية.

الموزعات الآلية وشبابيك البنك	شبابيك البنك فقط	استعمال الموزعات الآلية فقط	التكرارات
75	165	60	
25	55	20	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يفضلون التعامل مباشرة مع موظفي البنك، باستخدام الشيكات.

2-5- تحليل أسباب عدم إقبال العينة على استعمال أنظمة الدفع الحديثة:

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وقد تم الاعتماد على المعادلة التالية لتحديد طول الفئة:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{طول الفئة}}$$

وقد كانت الإجابات على النحو التالي: جدول 6: وصف عبارات تقييم أنظمة الدفع المستخدمة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1-اختياركم للبنك كان على أساس تطور الخدمات الالكترونية التي يتيحها	3.1	0.47	محايد
2-تتميز الخدمات الالكترونية بسهولة الاستعمال	3.91	0.827	موافق
3-تمكنكم الخدمات الالكترونية من سحب المبلغ الذي تريدونه	1.82	0.44	غير موافق
4-تمكنكم الخدمات الالكترونية من سحب المبلغ الذي تريدونه في أي وقت	2.4	0.95	غير موافق
5-توفر الخدمات الالكترونية السرعة في التسوية	3.9	0.56	موافق
6-تمكنكم الخدمات الالكترونية من دفع فواتيركم	2.1	1.06	غير موافق
7-الخدمات الالكترونية تمكنكم من تسديد مشترياتكم	1.02	0.09	غير موافق بشدة
8-نقص الإمكانيات المادية لانتشار استعمال الخدمات الالكترونية	4.11	0.68	موافق
9-تتعرض الموزعات الآلية لأعطاب كثيرة	3.98	0.43	موافق
10-يعتبر مكان الصرافات الآلية مناسباً	2.4	0.09	غير موافق
11-توفر الخدمات الالكترونية السرية في التعامل	1.9	0.12	غير موافق
12-تكلفة الخدمات البنكية الالكترونية مرتفعة	4.01	0.72	موافق
13-ضعف الإعلام عن مزايا وسائل الدفع والتسوية	3.96	0.78	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول أن العملاء يرون أن للخدمات البنكية لا توفر لهم المبالغ التي يريدونها في المكان والوقت المناسب، لأن الأجهزة المتوفرة غير متاحة بعدد كبير، بالإضافة للأعطال المتكررة لأجهزة الموزع الآلي من جهة أخرى لم يتم إلى حين إجراء الدراسة تعميم استخدام البطاقة البنكية عند الدفع، لعدم وجود طرفيات الدفع، كما أن معظم الفئة المستجوبة ترى أن أماكن وضع الصرافات الآلية غير مناسب وهو ما يسبب خوفهم من التعرض للسرقة عند سحب أموالهم.

3-5 اختبار الفرضيات: سنقوم باختبار صحة الفرضيات المطروحة:

الفقرة	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
1-9	8.124	0.00	قبول الفرضية
10-11	7.261	0.00	قبول الفرضية
12	8.255	0.00	قبول الفرضية
13	3.548	0.00	قبول الفرضية

من خلال اختبار الفرضيات، وبما أن مستوى المعنوية 0.00، هذا يعني قبول الفرضيات: أي أن قلة استخدام العينة لأنظمة الدفع يعود إلى عدم إتاحة الأموال، وإلى عدم توفيرها للأمان بالإضافة إلى ارتفاع تكلفتها، وعدم وجود دعاية كافية لأنظمة الدفع.

6. خاتمة:

في إطار العمل على عصرنة أنظمة الدفع، قام كل من بنك الجزائر ووزارة المالية بإنشاء عدد من الهيئات التي تسعى إلى تعميم استخدام أنظمة الدفع الحديثة، ويمكن اعتبار نظام المقاصة الإلكترونية إحدى اللبنة الأساسية التي تم انجازها كخطوة أساسية في سبيل عصرنة أنظمة الدفع، غير أن الجهود المبذولة، لا زالت بعيدة عن المستوى المطلوب، سواء من طرف المتعاملين المحليين أو الخارجيين.

من خلال دراستنا لعينة من عملاء بنوك كل من القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، الشركة العامة لولاية قسنطينة، تبين لنا أنه على الرغم من تميز العينة بمستوى مناسب من الدرجة العلمية، والمالية التي تسمح لهم بتقبل العصرنة على مستوى البنوك، غير أن استعمالهم لأنظمة الدفع الحديثة لا يزال عند مستويات ضعيفة، بحيث أنهم يرون أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بنوكهم، لا توفر لهم المبالغ التي يريدونها في الوقت والمكان المناسب لاحتياجاتهم، وقد تم التوصل من خلال الدراسة، إلى أنه لا يتم التعامل بطرفيات البيع بشكل كبير حتى في المراكز التجارية الكبرى على مستوى ولاية قسنطينة، الأمر الذي لا يساهم في تعميم استعمال أنظمة الدفع الحديثة ويجعلها أمرا غير متداول عند العملاء. من جهة أخرى فإن غياب الثقة في التطور التكنولوجي أو بالأحرى عدم الثقة في قدرة النظام المالي على التحكم في هذه التطورات، بتقديم الحماية اللازمة للعملاء عند استخدام وسائل الدفع الحديثة يمكن أن يعتبر أحد الأسباب المعيقة لتطور استخدام طرق الدفع والتسوية الإلكترونية، وهو ما يمكن إرجاعه أيضا إلى عدم وجود دعاية كافية، وتحفيزات مناسبة لتعميم استعمال هذه الوسائل الحديثة، بالإضافة إلى أن نسبة كبيرة من العملاء ترى أن تكلفة الخدمات البنكية مرتفعة.

يمكن القول أن الثقافة البنكية الإلكترونية في الجزائر بعيدة عن المستوى الذي يساهم في تعميم وسائل الدفع الحديثة، كما أن الإطار التشريعي لازال لا يتناسب مع التغيرات المزمع تبنيها. غير أن تعميم استخدام طرفيات البيع، وإمكانية تسديد الفواتير الخاصة بالكهرباء والماء والهاتف الثابت باستخدام البطاقات البنكية، قد تساهم في عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر، وتعميم استخدام الوسائل الحديثة.

7. قائمة المراجع:

Banque des Règlements Internationaux. (2001). *Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importance systémique*. Ottawa: Rapport du groupe de travail sur les principes et pratiques applicables aux systèmes de paiement.

Banque d'Algérie. (2005). *Rapport sur les Normes interbancaires de gestion automatisées de paiement*. Alger: Comité de Normalisation- Banque d'Algérie.

BOUNIE, D., & ABEL, F. (2005). *Les déterminants de la détention et de l'usage des instruments de paiement : éléments théoriques et empiriques*, . Paris: Département EGS.

Goodle, C. (2001). Les principes fondamentaux afférents aux systèmes de paiement d'importance systémique et leur application au Canada. *revue de la banque de Canada*.

أحمد بوراس، و السعيد بريكة. (2014). أعمال الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والمخاطر. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (27 أوت، 2003). الامر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض. الجريدة الرسمية (العدد 52). الجزائر.

الجهيني، م. (2005). البنوك الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

بنك الجزائر. (2001). تقرير حول التطور النقدي والاقتصادي للجزائر. الجزائر.

محمد غنيم. (2008). التسويق والتجارة الإلكترونية. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

نواف عبد الله باتورة. (ديسمبر، 2008). أنواع البطاقات الائتمانية وأشهر مصدريها. (الأكاديمية العربية للمعلومات المالية والمصرفية، المحرر) مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 6 (العدد 4).