مجلـــة جديد الاقتصاد
ISSN : 1112-7341
المجلد 16 / العدد: 1 (2021)، ص 179– 213

تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا

–دراسة حالة الجزائر–

Challenges and the Need to improve Electronic Payment Methods for the Performance of Banks in light of the Corona Pandemic
-Algeria Case Study-

بوخاري فاطنة[1]

[1] جامعة الجيلالي ليابس سيدي بلعباس (الجزائر)،-Fatna.boukhari@univ-sba.dz

تاريخ الاستلام: 2021/11/13 تاريخ القبول: 2021/11/18 تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص:

هدفت دراستنا لمعرفة إلى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين أداء النظام البنكي الجزائري في ظل مجابهة أزمة كوفيد19، من خلال تحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إبراز أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل الظروف الحالية لمجابهة جائحة كورونا، إذ اعتمدنا على المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، المنهج التحليلي من خلال البيانات الأولية المتمثلة في الإحصائيات والأرقام وقراءة البيانات، توصلت دراستنا إلى أن المعاملات الالكترونية المصرفية " وسائل الدفع الإلكترونية" خلال جائحة كورونا (covid19) وفرت عدد من المزايا للعملاء، وفرص جديدة للبنوك من خلال تحقيق ميزة تنافسية وربحية، وتوزيع واسع الانتشار في ظل أزمة صحية عالمية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، ولكن رغم الجهود المبذولة إلا أن البنوك الجزائرية لا تزال تواجه العديد من

المعوقات التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة، وبالتالي لا بد الاستفادة من تجربة بعض الدول الأوروبية في مجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة مع الأخذ بخصوصية النظام المصرفي الجزائر من أجل تحسين أداء البنوك.

كلمات مفتاحية: وسائل الدفع الإلكترونية، البنوك الجزائرية، أداء البنوك، العمل المصرفي الإلكتروني، جائحة كورونا.

تصنيفات JEL : O32، L63، G24

Abstract:

Our study aimed to find out to what extent electronic payment methods contributed to improving the performance of the Algerian banking system in light of the COVID-19 crisis, By analysing and diagnosing the reality of the use of electronic payment methods, and highlighting the most important challenges faced by Algerian banks in light of the current conditions to confront the Corona pandemic, As we relied on the descriptive approach to present the concepts related to electronic means of payment, and the analytical approach through the primary data represented in statistics and numbers and reading the data, And our study found that electronic banking transactions "electronic payment methods" during the Corona pandemic (covid19) provided a number of advantages to customers, And new opportunities for banks by achieving competitive advantage, profitability, and widespread distribution in light of a global health crisis, This is done by introducing new payment cards that are appropriate to the nature and requirements of electronic banking, but despite the efforts made, Algerian banks still face many obstacles that have formed a stumbling block without achieving the hoped-for leap, and therefore it is necessary to benefit from the experience of some European countries in the field of Implementation of the electronic retail payment system and large amounts, taking into account the specificity of the Algerian banking system in order to improve the performance of banks.

Keywords: Electronic payment methods; Algerian banks; bank performance; electronic banking work; Corona pandemic.

JEL Classification Codes: O32, L63, G24 ;

المؤلف المرسل: بوخاري فاطنة، **الإيميل**: Fatna.boukhari@univ-sba.dz

1. مقدمة :

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة المجالات ومنها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتقنيات الصيرفة الإلكترونية، والدفع الإلكترونية من وسائل وأنظمة على اختلافها نظرا لما توفره هاته التكنولوجيات الحديثة من معلومات دقيقة وسريعة يمكن توظيفها في نشاطات مختلفة، ومما لا شك فيه أن البنوك هي أحد القطاعات الرائدة وتمثل ركنا أساسيا في الاقتصاد الوطني لأي دولة والتي تعتبر أهم وأبرز القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي من خلال إحداث تغييرات كبيرة في عملياتها المصرفية، حيث انتقلت من الطرق التقليدية إلى طرق أفضل مع هذا التطور الذي زاد من سرعة أداء الخدمات المصرفية وخفض التكلفة وذلك باتجاه هذه المصارف نحوالنشاط المصرفي الإلكتروني من خلال اعتمادها لقنوات الصيرفة الإلكترونية المختلفة(الصراف الآلي، الصيرفة عبر الأنترنت، نقاط البيع، الهاتف المصرفي ...إلخ) وكذلك توجهها نحوطرق الدفع الإلكترونية والتي هي محور ورقتنا البحثية (البطاقات البنكية أوالمصرفية بمختلف أنواعها، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، البطاقات الذكية...إلخ)،وبهذا فإن مواكبة القطاع البنكي للتطورات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة والاستثمار فيها يمكن أن يحقق لها التأقلم مع البيئة الجديدة والمتغيرات السريعة وزيادة حجم أعمال البنوك وتحسين كفاءتها للوصول إلى رفع وتحسين الأداء المصرفي.

في ظل هذه التحولات التكنولوجية المتسارعة عملت الجزائر على إصلاح نظامها المصرفي كباقي الدول، وأصبح من الضرورة تحديث نظام الدفع من أجل الانسجام مع باقي دول العالم، وكذلك تسهيل المعاملات المصرفية والتجارة الخارجية، ومع دخول سنة 2020 ظهر فيروس "كوفيد 19" الذي ينتشر عبر الهواء والسطح، والذي انتشر بشكل مرعب وحصد الكثير من الأرواح، فأصبح استعمال وسائل الدفع الالكترونية الحديثة ضرورة حتمية للأشخاص الذين يقطنون في أماكن ينتشر فيها الفيروس الذي

اضطرهم الى التباعد الاجتماعي،وضرورة تعقيم الأدوات المتداولة بين الناس خاصة النقود التي تعد ناقل مهم للفيروس، حيث تعد وسائل الدفع الالكترونية عامل مهم للحد من انتشار الفيروس، لأنها تساعد في تقليل التنقل والاحتكاك في الطوابير اليومية التي أنهكت المواطن الجزائري لإجراء العمليات المصرفية،لأنه يمكن اجراءها عن بعد،ومن أي مكان على مدار 24 ساعة.

1.1 مشكلة الدراسة:

من خلال ما سبق تمحورت مشكلة دراستنا حول ما يلي:

إلى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين أداء النظام البنكي الجزائري في ظل مجابهة أزمة كوفيد 19؟ وما هوواقع آليات الدفع الإلكتروني في الجزائر؟

2.1 أهداف الدراسة: هدفت دراستنا للتعريف بماهية وأهمية الدفع الإلكتروني في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة تحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في القطاع البنكي الجزائري في ظل جائحة كوفيد 19، وإبراز أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية ضمن وسائل الدفع الإلكترونية في ظل الظروف الحالية لمجابهة جائحة كورونا.

3.1 أهمية الدراسة: تنبع أهمية دراستنا من خلال تركيزها على واحدة من أهم معطيات الثورة التكنولوجية وهي وسائل الدفع الإلكترونية، ودراسة واقعها وتطوراتها، وأثرها على أداء البنوك الجزائرية لمواجهة مختلف التحديات وخاصة على المدى البعيد، حيث تعد هذه النظم من أهم الأدوات الميسرة للتجارة الإلكترونية وتسهيل إتمام المعاملات التي تتم على المستوى الدولي، الأمر الذي ينعكس على أداء البنوك إيجابيا.

4.1 منهج الدراسة: قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على مشكلة الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال المصادر والبيانات الثانوية المتمثلة في

المراجع والمادة العلمية لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية وأهميتها، واعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال المصادر والبيانات الأولية المتمثلة في بعض إحصائيات وأرقام وقراءة بيانات لتشخيص واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية في ظل جائحة كورونا والتي تم جمعها من مواقع رسمية على شبكة الأنترنت.

5.1 محاور الدراسة: سنحاول في هذه الورقة البحثية الإجابة على مشكلة الدراسة من خلال التعرف على وسائل الدفع الالكترونية وكذا واقعها في النظام البنكي الجزائري وأهم تحدياتها، وأهم الخدمات التي تقترحها بالإضافة الى معرفة أهم الانجازات المحققة في مجال الدفع الالكتروني في السنة الأخيرة في ظل جائحة الكورونا من خلال التطرق إلى المحاور التالية:

- **الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للدفع الإلكتروني:** ستناول من خلالها ما يلي:
  - أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها؛
  - ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وأشكالها،
  - ثالثا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية؛
  - رابعا: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.
- **الجانب العملي والتحليلي:** سنتطرق خلاله إلى:
  - أولا: البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر (تطور معاملات وعدد مشتركي الأنترنت الهاتف الثابت والهاتف النقال خلال الفترة (2012-2018)، وتطور عدد مشتركين في الهاتف النقال وشبكة الهاتف الثابت حسب نوع الدفع خلال الفترة (2010-2017)؛
  - ثانيا: واقع وتطورات الدفع الإلكتروني في الجزائر قبل وفي ظل جائحة كورونا؛

- ثالثا: شروط نجاح الابتكارات في طرق الدفع الإلكترونية؛
- رابعا: آفاق الدفع الإلكتروني وتحديات البنوك الجزائرية في ظل الظروف الحالية.

2. الأدبيات النظرية للدفع الإلكتروني:

نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي، والتي أسفرت عن ظهور الدفع الالكتروني، واستخدام وسائله في التعاملات المالية، والتي لجأت إليه البنوك من أجل تحسين أدائها اتجاه عملائها، وكسب رضاهم نتيجة المزايا التي تحققها هذه الوسائل.

1.2 ماهية الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكترونية

سنتطرق خلال هذا الجزء إلى تعريف الدفع الالكتروني، والوسائل التي تستخدم فيه.

1.1.2 تعريف الدفع الإلكتروني:

تعددت وتنوعت تعاريف الدفع الالكتروني ومن أهمها ما يلي:

- حسب نص المادة 6 من قانون 05/18 للتجارة الالكترونية يعرف المشرع الجزائري وسيلة الدفع الإلكتروني:" كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أوعن بعد، عبر منظومة إلكترونية" (**قانون رقم 05/18، 2018**)، وعليه يكون عمل هذه المنظومة بناءً على مجموعة من الأسس والقوانين، التي تحقق للمستخدم السرية الكاملة لمعلوماته الخاصة، وأيضًا تحمي التأمين وتحمي أنشطة عملية الشراء وتضمن وصول الخدمة للمستخدم.
- **من وجهة النظر المصرفية:** يعرف الدفع الالكتروني على أنه: " أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات، مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار

والبنوك، كبديل للنقود، لدفع قيمة السلع أوالخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه للتاجر على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن مشترياته أونتيجة حصوله على الخدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل قيمته من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم "نظام الدفع الالكتروني "والذي تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة لهذه البطاقات (**العجمي، 2013**)،وعلى أساس المادة 27 من القانون (05/18) يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أوعند تسليم المنتوج، عن طريق وسائل الدفع المرخص بها، وفقا للتشريع المعمول به (**قانون رقم 05/18، 2018**).

- كما أكد **المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي بجدة** عام 1993 في دورته السابعة، على أنها: "مستند يعطيه مصدره لشخص معين، بناء على عقد بينهما، يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند، دون دفع الثمن حالا لتضمينه التزام المصدر بالدفع، ومنها ما يمكن سحب النقود من المصارف" (**واقد، 2011**)

2.1.2 مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

- تعرف وسائل الدفع الإلكترونية أنها: "هي الدورة الالكترونية والسريعة لنقل الأموال من المشتري الى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة. (عبابسة، 2016، صفحة 347)
- تعرف أيضا أنها: " عنصر أساسي من أنظمة الدفع، تكون في شكل بطاقات الدفع، التحويلات البنكية، الشيكات الالكترونية وغيرها من وسائل الدفع غير النقدية التي تسمح للمستخدمين النهائيين لها من تحويل الأموال بين حسابات البنوك والمؤسسات المالية الأخرى " (عدة م.، 2018/02، صفحة 277)، وكل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب اوعن بعد عبر منظومة الكترونية. (قانون05/18، 2018).

ومنه نستنتج أن وسيلة الدفع الالكتروني هي وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية من اجل تسهيل عملية التبادل ولتتم بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.

3.1.2 خصائص الدفع الإلكتروني: يتسم الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم؛
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية اوالذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعدين مكانيا، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء امر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد. (طيبي، 2019، ص 126)

2.2 أنواع وسائل الدفع الالكتروني: نتيجة التقدم التكنولوجي الذي أصبح يميز العمل البنكي، حولت البنوك أغلب وسائل الدفع الى وسائل الكترونية، وقد تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات على الأنترنت نذكر أهمها فيما يلي:

1.2.2 البطاقات البنكية: وتسمى أيضا البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته اوأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر الضياع اوالسرقة

اوالاتلاف. (المغربي، 2015، ص 168). وتنقسم البطاقات الالكترونية الى نوعين رئيسين هما البطاقات الائتمانية وغير الائتمانية:

- **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر، وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها:

  - **بطاقة فيزا (visacard)**: هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية، وهي بطاقة متجددة بإمكان صاحبها ان يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، اوان يسدد جزء من الالتزامات خلال هذه المدة ويسدد البقية بعد ذلك، وهي من أكثر البطاقات الائتمانية انتشار على الاطلاق وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي؛ (عبابسة، 2016، ص 347)
  - **بطاقة الماستر كارد (Master card)**: تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل: الماستر كارد ذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد لرجال الأعمال؛
  - **بطاقة امريكان اكسبرس (American express)**: تصدر عن بنك امريكان اكسبرس، وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاول أنشطة بنكية ويوجد ثلاث أنواع هي: بطاقة أمريكا اكسبرس الخضراء، الذهبية، الماسية؛
  - **بطاقة دينرز كليب (Diners club card)**: يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم اقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال

الاعمال وذلك نظرا للعدد الهائل للصالونات في كل مطارات العالم. (ديقش، 2020، ص 94)

- **البطاقات غير ائتمانية:** يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري، حيث تستخدم كأداة للوفاء فقط يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة. ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون انتظار اعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط. (آيت شعلان، 2019، ص 09)، وتوجد عدة أنواع للبطاقات غير الائتمانية أهمها:

  - **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أوالدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه ان يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية فهذه الأخيرة تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة؛ (ديقش، 2020، ص 94)
  - **بطاقة الدفع المسبق:** يقوم صاحب هذه البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية، يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون اوالمعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا؛ (عبابسة، 2016، ص 348)
  - **بطاقة الحسم:** هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك اوالجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه للتاجر، يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب

لدى البنك حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي اوفي عمليات الشراء من أجهزة نقاط البيع الا إذا كان رصيد الحساب دائنا. (عبابسة، 2016، ص 348)

2.2.2 النقود الالكترونية: وهي وسيلة جديدة ظهرت الى جانب بطاقة الائتمان، وتعني ان المستهلك اوالعميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الالكترونية، اذ يبق له ان يحول اية قيمة من حسابه بالنقود العادية الى حسابه بالنقود الالكترونية، فاذا أراد الوفاء بمقابل سلعة اوخدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة الى حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه. (طيبي، 2019، ص129)

3.2.2 الشيك الالكتروني: هوالمكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الالكتروني هورسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، ويتضمن الشيك الالكتروني ملف الكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة الى المعلومات الأخرى كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب والمحول اليه. (ديقش، 2020، ص 95)

.4.2.2 التحويل المالي الالكتروني: هوعملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي الى حساب بنكي آخر، أي ان عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق، فهوعملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب لآخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك اوفي بنكين مختلفين. (عبابسة، 2016، صفحة 349)

3.2 مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية:

1.3.2 مزايا وسائل الدفع الالكترونية: من مزايا الدفع الالكتروني نذكر:

- تحقق وسائل الدفع الالكترونية لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة؛
- تعد اقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها ازاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما ان العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة؛
- تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية. (طيبي، 2019، ص 130)

2.3.2 عيوب وسائل الدفع الالكترونية: من عيوب وسائل الدفع الإلكتروني نذكر:

- من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقراض والاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه غي القائمة السوداء؛
- إن مجرد حدوث بعض المخالفات من طرف التاجر، اوعدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهوما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري؛
- أهم خطر يواجه مصدريها هومدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها. (طيبي، 2019، ص131)

4.2 الدراسات السابقة: سيتم في هذا العنصر عرض أهم الدراسات العربية، والتي تم جمعها من خلال البحث الاستطلاعي والمكتبي والمتعلقة بموضوع الدراسة وفق تسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم، بحيث سنتطرق في كل دراسة إلى: الإشكالية، الأهداف،

المنهج المستخدم، متغيرات الدراسة، العينة والأدوات الإحصائية والقياسية والوصفية المستخدمة في كل دراسة، ثم النتائج التي تم التوصل إليها:

1.4.2 **دراسة** (بوجمعة فاطمة الزهراء، 2021): بعنوان: "نظم المعلومات واستخداماتها في عملية اتخاذ القرار في ظل التحولات التكنولوجية، دراسة حالة البنوك التجارية بولاية تلمسان" (بوجمعة،2021، ص ص 22-218)

- **إشكالية الدراسة** : تمحورت مشكلة الدراسة حول : كيف تؤثر نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في ظل التحولات التكنولوجية؟
- **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة لتقييم دور نظم المعلومات في مساعدة العاملين في البنوك باتخاذ قرارات أكثر فعالية في ظل التحولات التكنولوجية، التعرف على نظم المعلومات الذكية، والتقنيات الحديثة للذكاء الاصطناعي (نظم خبيرة، الشبكات العصبية، خوارزميات حديثة) وفوائد دمجها في نظم دعم القرار المستخدمة حاليا في البنوك التجارية لولاية تلمسان،.
- **المنهج، العينة، الأدوات المستخدمة في الدراسة:** اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على 13 بنك تجاري بولاية تلمسان، وتم إجراء التحليل على 100 استبانة من الاستبانات الموزعة والصالحة للتحليل الإحصائي على العاملين بالبنوك محل الدراسة من مديري بنوك، نائب مدير، رئيس قسم، رئيس فرع، وموظفين، استخدمت الباحثة عدة أساليب إحصائية، وأدوات منها : مقياس ليكرت الخماسي، التكرارات، النسب المئوية، قيمة ألفا كرونباخ، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وهذا بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج "SPSS V24"، اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة باستخدام اختبار "كولموجروف-سميرنوف" "Kolmogorov-Simirnov" لكل من المتغير المستقل والوسيط والمتغير التابع، بحث "نظم المعلومات" عبرت عن المتغير المستقل، "اتخاذ القرار" هوالمتغير التابع،

"التحولات التكنولوجية" هوالمتغير الوسيط، اعتمدت الباحثة الصدق التقاربي من خلال أربعة اختبارات : متوسط التباين المفسر AVE، الموثوقية المركبـــــة "Composite Reliability" يرمز لها "CR"، ألفا كرونباخ " Alpha Cronbachs" و"Joreskog Rho De"، ومؤشر الصدق التمييزي حسب معيار "فورنر لاركر"، وهذا بالاعتماد على مخرجات "Smart PLS 3"، واعتمدت الباحثة على منهج نمذجة المعادلات البنائية SEM باستخدام برنامج Smart PLS لدراسة العلاقة المباشرة وغير المباشرة وتحليل المسارات للعلاقات البينية بين متغيرات الدراسة عن طريق الاستبيان طبعا كأداة رئيسية لجمع المعلومات واختبار فرضيات البحث.

- **نتائج الدراسة** : أشارت نتائج الدراسة لتأكيد العلاقة الطردية بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار، وأن نظم المعلومات تلعب دور جد كبير في اتخاذ القرار سواء بطريقة مباشرة أوغير مباشرة عن طريق التحولات التكنولوجية، كما بينت من خلال نتائج اختبار الفروض أن لنظم المعلومات أثر مباشر على التحولات التكنولوجية، وأن للتحولات التكنولوجية أثر مباشر على اتخاذ القرار، كما انه يوجد أثر مباشر لنظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار، ووجود أثر غير مباشر بين نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار بوجود التحولات التكنولوجية،

- **2.4.2 دراسة (محمد شايب، 2017) بعنوان "الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري" (محمد شايب،2017، ص ص 210-223):**

- **إشكالية الدراسة:**تمحورت مشكلة البحث فيما يلي: ما مدى فعالية اقتصاد الدفع الإلكتروني كآلية للتقليل من ظاهرة اكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري أمام

إفرازات انهيار أسعار النفط؟ ما أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في زيادة السيولة النقدية للبنوك؟

- **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة للتقليل من استخدام النقد والتحول إلى التعاملات الإلكترونية في مختلف أروقة الدولة واقتصادها، والتخفيف من أزمة السيولة التي يعاني منها الاقتصاد منذ سنوات،
- **المنهج، العينة، الأدوات المستخدمة في الدراسة:** اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراضه : لواقع استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر، السيولة في الاقتصاد الوطني والآثار المترتبة عن نقصها، حركة السيولة في البنوك التجارية في حالة الفائض والعجز، أسباب أزمة السيولة النقدية في البنوك وبريد الجزائر (أزمة طوابير المتقاعدين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أزمة الصكوك البريدية والبنكية)،معرجا على واقع ظاهرة الاكتناز في الاقتصاد الجزائري، بحيث عرض الباحث جدولا يبين فيه نسبة النقد الائتماني إلى الكتلة النقدية في الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2004-2014، التشغيل الفعلي لخدمة الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت في الاقتصاد الجزائري كان في أكتوبر 2016، الدفع الإلكتروني كآلية للتقليل من السيولة، ومحاربة الاكتناز في الاقتصاد الوطني هوالحل بالنسبة للباحث في دراسته ابتداء من سنة 2004 إلى غاية 2016.
- **نتائج الدراسة:** توصل الباحث في الأخير إلى أن : اعتماد نظام الدفع الإلكتروني سيساهم في ارتفاع المعاملات المالية بنسبة تفوق 200 %، وبالتالي زيادة السيولة النقدية في البنوك، كما يساهم في ارتفاع الناتج المحلي كونه سيؤثر على سرعة دوران النقد، وأن العملة في القطاع المصرفي سيفعل الاقتصاد الوطني كثيرا، وبالتالي حسب الدراسات الاقتصادية إذا كانت هناك زيادة قدرها 10 % في حصة المدفوعات الإلكترونية من الإنفاق الاستهلاكي يمكنها أن تؤدي إلى زيادة تعادل 1% في الناتج المحلي الإجمالي، من الملاحظ أن اقتصاد الدفع في الجزائر يجد ان هناك

بداية متواضعة لعمليات الدفع الإلكتروني إذ لا يزال استخدامها محدودا، عدد عمليات الدفع بالبطاقات قدرت ب 15937 عملية سنة 2014، وهوعدد قليل جدا، فعوض الإسراع في عمليات التطوير والتشغيل للدفع الإلكتروني والمقاصة الآلية، حثت السلطات النقدية في نهاية سنة 2015 على إيداع الأموال بعد انخفاض السيولة بالبنوك التجارية، وتوعدت سنة 2016 مكتنزيها خارج البنوك،

- **3.4.2 دراسة (هدى عبد الحميد، 2013)، بعنوان "أثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك في القطاع المصرفي المصري" (هدى عبد الحميد،2013، ص ص 309-329):**
- **إشكالية الدراسة** :تمحورت مشكلة الدراسة حول : ما مدى تأثير تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك في القطاع المصرفي المصري ؟
- **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة للتعرف على انعكاسات الصيرفة الإلكترونية على أداء القطاع المصرفي المصري، والتعرف على أثر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على أداء البنوك وإبراز معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في مصر،
- **المنهج، العينة، الأدوات المستخدمة في الدراسة** : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في إجراء البحث كأحد المناهج استخداما لتحليل الظاهرة موضوع الدراسة وذلك لقياس أثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك العاملة في القطاع المصرفي المصري، انطلاقا من فرضيته الرئيسية المتمثلة في "هناك علاقة موجبة بين التوسع في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية وأداء البنوك العاملة في القطاع المصرفي المصري"، بحيث يمثل المتغير المستقل : "تطبيقات الصيرفة الإلكترونية"، والمتغير التابع هو: "أداء البنوك"، بحيث عبر عن أداء البنوك بالبعدين : "الربحية المتحققة بالنسبة للبنك"، و"زيادة عدد عملاء البنوك"، ولتحقيق أهداف الدراسة وتبيان طبيعة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع والإجابة على فرضية

الدراسة الرئيسية والفرضيتين الفرعيتين تم عمل استبيان وتوزيعه على عينة من العملاء وموظفي البنوك العاملة بالقطاع المصرفي بمصر بالطريقة المباشرة، وتم جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، مستخدما في ذلك بعض الأساليب والأدوات الإحصائية الوصفية والاستدلالية، اقتصرت الباحثة على ذكر فقط أداة البرنامج الإحصائي SPSS وأداة الاستبانة، أي لم توضح عدد العينة من الموظفين ؟ أوعدد البنوك؟

- **نتائج الدراسة:** بينت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة أن التوسع في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية له تأثير موجب على أداء البنوك العاملة في القطاع المصرفي المصري، حيث أدى تطبيقها إلى زيادة ربحية البنوك وزيادة عدد زبائنها، وكذلك أكدت نتائج التحليل الإحصائي أن 92 % من عملاء البنوك المطبقة للصيرفة الإلكترونية سبب تعاملهم مع هذه البنوك هوتقديم هذه البنوك للخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أثبتت نتائج الدراسة أنه على الرغم من أهمية التوسع في تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي المصري لمواكبة التطورات العالمية، إلا أنه هناك العديد من أدوات الصيرفة الإلكترونية لم تطبق بعد في المصارف والبنوك المصرية، وذلك راجع لعدم توفير البنية التحتية التكنولوجية والكوادر البشرية المؤهلة، ونقص الوعي المصرفي لدى المجتمع والعملاء بمزايا استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية

- **4.4.2 (دراسة، Nancy Kingoo and Josiah Aduda، 2012):** (Nancy Kingoo, Josiah Aduda, 2012,p p100-118) بعنوان : " The Relationship between Electronic banking and financial performance among commercial banks in Kenya" أي "العلاقة بين العمل المصرفي الإلكتروني والأداء المصرفي في كينيا" وهي عبارة عن مقال منشور في العدد الثالث من مجلة " Journal of finance and investment

analysis" إذ أشارت الدراسة إلى التحول الكبير في القطاع المصرفي الكيني الناتج عن الابتكار في مجال المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية المتعددة، وقد استخدم للدراسة المنهج الوصفي والإحصاء الاستدلالي في تحليل بيانات الدراسة، وقد تم جمع البيانات من التقارير السنوية للبنوك المستهدفة، والبنك المركزي الكيني، وفي الأخير توصل الباحثان إلى أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية لما لها من آثار قوية على العائد على الأصول وأهميتها في الصناعة المصرفية الكينية، وأن هناك علاقة إيجابية بين تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك.

5.4.2 (**دراسة** Nadine Tournois، 2004) هذه الدراسة بعنوان:" La banque technologies et les nouvelles" وهي عبارة عن مقال منشور في العدد الثالث من مجلة "The Romain journal of european studies"، إذ هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة ما بين البنوك الفرنسية والتكنولوجيا الجديدة، ودور النظام البنكي في التنظيم الداخلي للمؤسسات ومقارنتها مع المؤسسات البنكية العالمية، واستنتجت الباحثة في الأخير أن علاقة البنك بالتكنولوجيا الجديدة يجب أن تكون وطيدة وعلى البنك أن يواكب كل التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا لتضمن بقاءها في الساحة البنكية كما أن هذه العلاقة أصبحت محور دراسة تسويقية لسببين أولها التغيرات العميقة للمستهلكين وثانيهما هوأن التكنولوجيا الجديدة المتاحة لدى البنك تسمح بالتركيز على عملائه ومنتجاته.

3. الإطار العملي والتحليلي للدراسة:

1.3 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر:

بالنسبة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي إطار وضع السياسة العامة للحكومة وبرنامج العمل المخصص لتطوير مجتمع المعلومات والمبني أساسا على نشر التدفق العالي والعالي جدا والذي يعتبر ركيزة أساسية لتطوير عدة قطاعات خاصة

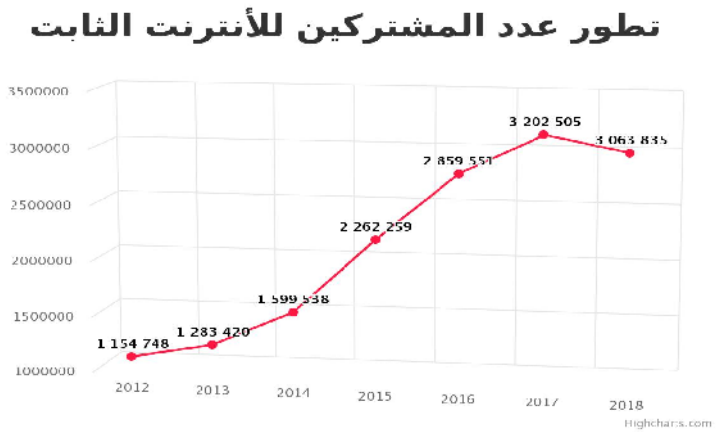
منها القطاع المصرفي كما يولد تغيرات عديدة وعميقة في جميع المجالات كالتنافسية، الابتكار ...الخ، على الرابط مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (htt3)

1.1.3 تطور معاملات ومشتركي الانترنت والهاتف النقال والهاتف الثابت في الجزائر:

- **الأنترنت**

يوضح الشكلين رقم (01) و(02) تطور عدد المشتركين في الأنترنت الثابت خلال الفترة من سنة 2012 الى سنة 2018 وتطور عدد المشتركين في الانترنت النقال خلال الفترة من سنة 2013 إلى سنة 2018..

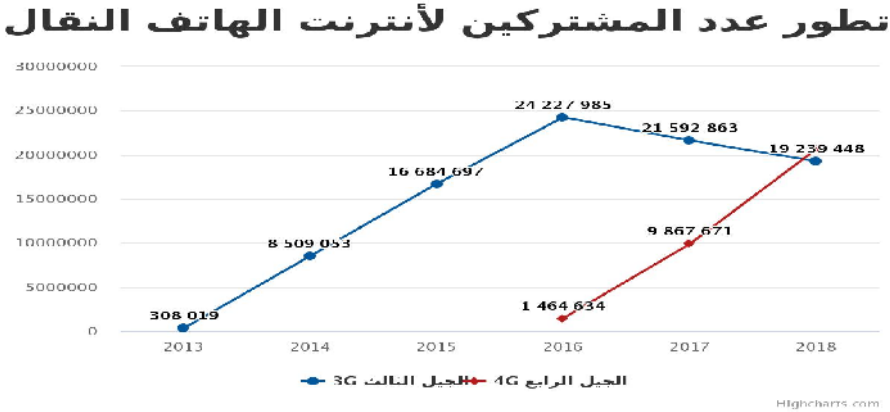
الشكل1: تطور عدد مشتركي الانترنت الثابت في الجزائر خلال الفترة (2012 – 2018)



المصدر: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

(https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/، اطلع عليه بتاريخ 2021/09/10).

الشكل 2: تطور عدد مشتركي الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة (2012-2018)



المصدر: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

(https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/، اطلع عليه بتاريخ 2021/09/30).

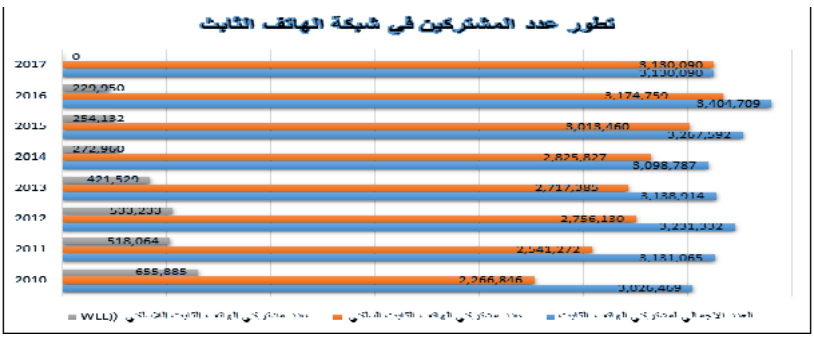
من خلال الشكلين أعلاه نلاحظ أن هنالك تطور ملحوظ في عدد مشتركي الانترنت النقال مقارنة بالأنترنت الثابت حيث تراجع عدد المشتركين في الانترنت الثابت في سنة2018 بمقدار 138670 مشترك مقارنة مع سنة 2017، وهذا ما يفسر بالتوجه نحوالانترنت النقال خاصة (4G)والذي عرف توسعا في نسبة التغطية، أما بالنسبة للعدد الإجمالي لمشتركي الانترنت في الجزائر فقد شهد زيادة من 34663039 مشترك في سنة 2017 إلى 42924735 مشترك في سنة 2018 بنسبة زيادة قدرها 23.83 %. (htt4)

2.1.3 الهاتف الثابت والهاتف النقال: يتجه عدد مشتركي الهاتف الثابت في الجزائر في الثلاث سنوات الأخيرة نحواستقرار نوعي حيث فاق الثلاث ملايين مشترك منذ سنة 2015، كما عرفت سنة 2017 الاستغناء عن تكنولوجيا الهاتف الثابت اللاسلكي الذي خصص للمناطق الريفية وذلك راجع إلى إستراتيجية الدولة بتزويد هذه المناطق

ببنية تحتية للاتصالات أكثر نجاعة. كما نجد أن كثافة الهاتف الثابت عرفت انخفاضا حيث بلغت في سنة 2017 نسبة 07,50 % وفي سنة 2016 نسبة 8,26% ويرجع ذلك لتوجه المواطن إلى الهاتف النقال. (htt5)

ويوضح الشكل الموالي تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت خلال الفترة 2010-2017.

الشكل 3: تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت خلال الفترة (2010-2017)



المصدر: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/، اطلع عليه بتاريخ 2021/09/30).

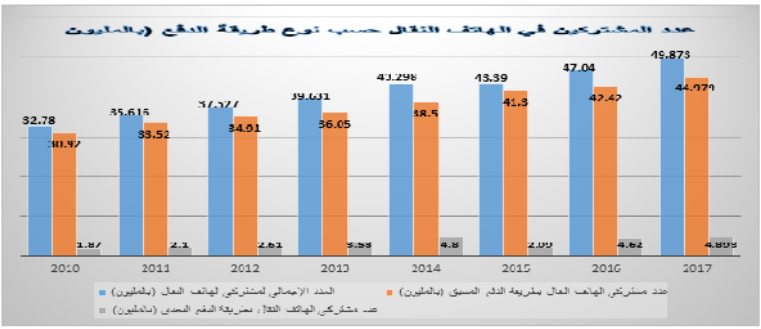
تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، وينشط حاليا 03 متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية كما شهدت خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسنا ملحوظا، حيث تجاوزت نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال 98% سنة 2016 وهذا ما يفسر الارتفاع المستمر لعدد المشتركين حيث وصل إلى 49,87 مليون مشترك سنة 2017 مقابل 47,04 مليون مشترك سنة 2016 أي بزيادة قدرها 6,02%، بدأت خدمة الهاتف المحمول الجيل الثالث 3 G في الجزائر في ديسمبر عام 2013 وفي شهر واحد فقط تم تسجيل

308019 مشترك، وتضاعف هذا الرقم 27 مرة في سنة 2014، وفي سنة 2017 وصل إلى أكثر من 23 مليون مشترك.

وفي إطار التحديث ونشر شبكة الاتصالات في البلاد لتوجيه البلاد نحوالاقتصاد الرقمي، ومنذ الإعلان يوم 1 أكتوبر 2016 عن الانطلاق الرسمي للجيل الرابع للهاتف النقال في الجزائر تم تسجيل 10 968 492مشترك سنة 2017 حيث يمثل عدد الاشتراكات المدفوعة مسبقا نسبة 87,95٪. (htt6)

ويوضح الشكلين أدناه تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال خلال الفترة (2010-2017).

الشكل رقم 4: عدد المشتركين في الهاتف النقال حسب نوع طريقة الدفع (بالمليون) خلال الفترة (2010-2017)



المصدر: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

(https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/، اطلع عليه بتاريخ 2021/09/30).

نستنتج مما سبق أنه وبالنسبة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالرغم من المجهودات التي تبذلها وزارة البريد والمواصلات لتطوير القطاع إلا أنه لا يزال يسجل تأخرا ملحوظا مقارنة بالدول المجاورة (تونس والمغرب)خاصة فيما يتعلق بالأنترنت باعتباره من أهم شروط تطور الدفع الالكتروني، بالنسبة للهاتف النقال

فارتفاع عدد المشتركين فيه مقارنة بالهاتف الثابت يدل على توجه المواطن الجزائري وانفتاحه على التكنولوجيات الحديثة وهوما يجب أن تستغله البنوك بشكل جيد من خلال العمل على تطوير خدمات عبر الهاتف الذكي.

2.3 واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر قبل وفي ظل جائحة كورونا:

1.2.3 واقع آليات الدفع الالكتروني في الجزائر:

خلال شهر أكتوبر من سنة 2016 أعطيت إشارة الانطلاق الرسمي لخدمة الدفع الالكتروني في الجزائر مع 11 بنكا، منها 6بنوك عمومية و5 بنوك خاصة كما أطلقت مؤسسة بريد الجزائر يوم الاربعاء 7ديسمبر 2016 بالجزائر العاصمة بطاقة الدفع الالكتروني "الذهبية" التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الأنترنت فإطلاق خدمة الدفع الالكتروني تندرج في إطار استراتيجية القطاع الهادفة إلى عصرنة خدمات البريد والعمل على إدخال اساليب التجارة الالكترونية، كما أن البطاقة الذهبية التي تعمل بنظام"EMV" تتيح لحامليها اجراء مختلف عمليات سحب ودفع الاموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، وتسديد فواتير الماء والكهرباء، وستشمل كذلك خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق شركة نفطال، بالإضافة الى استخراج عبر الموزع الآلي والشبابيك داخل المكاتب البريد. وتعمل البطاقة الذهبية بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي حيت يتم ادخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة(خليل،2017،ص ص 77-78)،كما اقترح البنك الوطني الجزائري البطاقة البنكية الالكترونية(CIB) التي تمنح مجانا عند فتح حساب بالبنك وبمدة صلاحية تقدر ب 03سنوات، ومن مزايا البطاقة البنكية الالكترونية الاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن العمليات، وسهولة الاستعمال وربح الوقت، بالإضافة الى امكانية سحب الأموال في أي وقت (كون،2017،ص 386).

إن النظام الجديد للدفع، افتتح أيضا للمؤسسات الاقتصادية الكبيرة، بغية تمكينها من القيام بالتصريح الضريبي والدفع شهريا عن طريق شبكة الانترنت. وفي هذا الإطار دعا الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي، المواطنين والمتعاملين التجاريين الى العمل بنظام الدفع الالكتروني لتسهيل معاملاتهم، وتسريع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر. أما فيما يتعلق بالدفع الالكتروني عبر الهاتف النقال فقد دخل حيز التنفيذ قبل نهاية سنة 2018، كما أن الجهود التي تبدلها الجزائر في مجال تفعيل وسائل الدفع الالكتروني سمحت بفتح الطريق أمام الاقتصاد الرقمي، وساهمت في رفع ثلاثة تحديات هي: جمع الموارد المالية وإنعاش الاقتصاد وتداول الأموال من خلال وسائل جديدة وبمنتجات جديدة، مكنت الزبائن والمشتركين من تسديد فواتيرهم عند شراء الوحدات الهاتفية، وتذاكر الطائرة والتسجيل في تأمين السفر عبر بطاقة ما بين البنوك (CIB) عبر المواقع الالكترونية 24سا/24سا و7ايام/7ايام.كما أكد الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي أن مصالحه قد قامت بوضع قنوات للتبادل بهدف خلق الثقة في استعمال بطاقة الدفع الالكتروني، وتتمثل هذه القنوات في وضع موقع الكتروني يسمح للزبائن بتقديم طلب الحصول على بطاقتهم، وكلمة السر الخاصة بها وتحديد آلات التخلص وكذا آلات توزيع الاوراق النقدية وكذا شرح قواعد الاستعمال السليم والمؤمن لبطاقات الدفع (مسكين،2017، ص ص 591-592)

2.2.3 الآثار الإيجابية للدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل جائحة كورونا

بالرغم من التأثير السلبي لجائحة "كوفيد19" على الاقتصاد العالمي والاقتصاد الجزائري بشكل خاص، إلا أنها كانت حافزا كبيرا لضرورة التعامل بوسائل الدفع الالكتروني ومن بين آثارها:

- سجل الدفع الالكتروني قفزة نوعية في سنة 2020 بفعل جائحة "كوفيد 19" الذي شجع على استخدام هذا النوع من المعاملات المالية عبر الانترنت، وذلك

لتفادي التنقل والاحتكاك في الطوابير لأنه يمكن اجراءها من أي مكان وفي أي وقت على مدار 24ساعة؛ (www.aps.dz, 2021)

- عرف مجال التسويق الالكتروني وبشكل خاص عبر وسائل التواصل الاجتماعي انتعاشا ملحوظا، وذلك منذ بدء فرض تدابير الحجر الجزئي للوقاية من "كوفيد 19" وما ترتب عنه من قرارات غلق المحلات والفضاءات التجارية؛ (www.alarab.news, 2021)، اطلع عليه بتاريخ 2021/10/01.
- اقبال ملحوظ على تسديد فواتير الكهرباء والغاز عبر الأنترنت؛
- توزيع نهائيات الدفع الالكتروني على التجار بصفة مجانية لتشجيعهم على التعامل بها؛ (www.aps.dz, 2021)، اطلع عليه بتاريخ 2021/10/01.
- تسجيل انتعاش في التحويلات المالية الالكترونية من حساب الى حساب آخر مقارنة بسنة 2019.

3.2.3 أهم التطورات التي عرفها الدفع الالكتروني في الجزائر في ظل جائحة كورونا: أدت جائحة كورونا الى اكتشاف العديد من الثغرات في الاقتصاد الوطني الجزائري نوجزها فيما يلي: (علال، 2020)

- كشف وباء كورونا العديد من العيوب في الممارسة الاقتصادية في البلاد خاصة الالكترونية منها؛
- سيطرة التعامل التجاري الالكتروني غير الرسمي؛
- غياب دفع إلكتروني مفعل الذي ادى بدوره الى انتشار الطوابير الطويلة أمام المحلات التجارية والبنوك والبريد.

وهوما أدى الى اتخاذ العديد من الإصلاحات مست بالدرجة الأولى:

- التوجه نحوالتخلص رسميا من أسلوب المعاملات المالية النقدية التقليدية؛
- تحديد تاريخ 31 ديسمبر 2020 نهاية الأسلوب التقليدي في الدفع؛
- التوجه لاعتماد بطاقات الدفع الإلكترونية لشراء وبيع السلع في المحلات والمتاجر؛

- ضرورة تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني تدريجيا عبر مراحل تبدأ بالفضاءات الكبرى لتنتقل تدريجيا الى كامل أنحاء البلاد؛
- تطوير البنى التحتية الضرورية لتحسين الخدمات الإلكترونية وتجنب الاعطاب المتكررة، حيث أن رقمنة القطاع المالي يحتاج إلى تطوير قطاع الاتصالات وحل مشكلة تدفق شبكة الانترنت؛
- توفير البيئة الضريبية المناسبة والمحفزة من أجل تشجيع المتعاملين الاقتصاديين لأجل اقتناء TPE والعمل بها؛
- إطلاق خدمة بريدي موب.

وكانت من نتائج هذه التطورات ما يلي:

- **بريدي موب:** أطلق بريد الجزائر هذه الخدمة الجديدة للدفع الذاتي وهي خدمة تسمح لحاملي بطاقات الذهبية ببرمجة تحويل الأموال من حساب بريدي جاري إلى حسابات بريدية أخرى، حيث سجلت ارتفاعا بقيمة 6 مرات من التحويلات في سنة واحدة (991.991 عملية سنة 2020 مقابل 150.992 عملية سنة 2019)؛
- **عمليات الدفع عن طريق الدفع الالكتروني (TPE)**: التي شهدت زيادة بنسبة 77%؛
- **عمليات السحب من الشبابيك الآلية للنقود(GAB)** : التي بلغت 956 مليار دج، أي تطور بنسبة 15 % مقارنة بسنة 2019.

4.2.3 وسائل الدفع الالكتروني الأكثر فعالية في زمن كورونا:

- **بطاقة الدفع الالكتروني** "Contactless": وهي البطاقة الدفع الالكتروني اللاتلامسية ذات تقنية قصيرة المدى للغاية تتيح تبادل البيانات على مسافة بضعة

سنتيمترات بين القارئ وشريحة NFC (Near Field Communication) وتعتبر عملية دفع آمنة للغاية؛

- **الدفع بدون تلامس عبر الهاتف:** يمكن أيضًا أن يكون بديلاً جيدًا .يمكنك استخدام هذه الخدمة، التي يُطلق عليها اسم الدفع الإلكتروني أوالدفع عبر الهاتف المحمول، إذا كان البنك الذي تتعامل معه يقدمها وإذا كان هاتفك مزودًا بتقنية NFC (الاتصال قريب المدى).

لكن ما ميز الدفع الخاص بالتجارة الالكترونية في الجزائر عند أغلب الجزائريين هوالدفع عند الاستلام وهوما يتناقض مع الأسلوب الحمائي المعتمد في بقية الدول لمواجهة كورونا.

3.3 شروط نجاح الابتكارات في طرق الدفع الالكترونية:

يعتبر الابتكار أداة أساسية لتطوير المنظمات وبقائها، كما شهدت السنوات القليلة الماضية تغيرات في مختلف الأصعدة ومنها على الصعيد الابتكاري حيث عرفت قفزة نوعية من التحولات والمستجدات المتصارعة.

يعرف الابتكار على أنه التوصل إلى ما هوجديد .بما يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق انطلاقا من الاستباق الى مفهوم جديد بتطويره إلى منتج جديد، الذي يعمل على إرضاء الحاجات الحالية للعملاء وهنا تحقيق الاستباق إلى السوق، ولكن بجعل هذا الابتكار في صورة مستديمة بأخذه بعين الاعتبار الحاجات المستقبلية للمستهلكين في إطار التنمية المستديمة. (عبدلي، 2017، ص 59)

إن أساس التحدي اليوم هومواءمة الابتكار مع التغيرات التي يعرفها عالم الأعمال، بمعنى لابد من ان تقوم الابتكارات في الأوقات الجيدة ولكن أيضا يجب أن تأخذ بعين الاعتبار الفترات الصعبة، كما أن التصدي للمجهول هوجزء من تحديات الابتكار ونخص بالذكر تزايد التجارة الرقمية وطرق الدفع الالكتروني أمام جائحة كورونا والتي تصنف ضمن منهج ابتكاري جذري كنمط من أنماط الابتكار (وهذا

على أساس الظهور الأول لها)، والذي يكون من خلال التوصل إلى ما هوجديد بصفة جذرية ويخلق بذلك قيمة جديدة. لكن حتى نضمن استمرار الميزة التنافسية التي حققتها هذه الابتكارات لابد من المواصلة فيما يسمى بالابتكار التدريجي الذي يعرف بخاصية التحسين المستمر، وهوأفضل توجه في ظل الظروف الحالية.

التحسين يكون بإضافات وبإدخال تعديلات صغيرة وجزئية على السلعة الموجودة والعمليات والإجراءات، عادة ما تكون مرتبطة بخصائصها التكنولوجية للاستجابة الأفضل لحاجات السوق والزبائن مما يساهم في إيجاد وتحسين الميزة التنافسية بحيث تكون التكاليف منخفضة نسبيا غير أن انجاز هذا العملية تكون بوتيرة أسرع مقارنة مع الابتكار الجذري. (عبدلي، 2017، ص 87)

وعليه تتمثل شروط نجاح الابتكارات في طرق الدفع الالكترونية في ظل الظروف الحالية فيما يلي:

- يجب أن تكون أي طريقة دفع جديدة بسيطة وسهلة الاستخدام ومريحة وآمنة؛
- يجب أن يحظى بثقة مستخدمه؛
- يؤدي مطالب المستهلكين من حيث ضغط التسعيرة (عندما لا تكون طريقة الدفع مجانية)، حتى لا يخلق قيودًا من حيث نموذج الأعمال وإيرادات وتكاليف تشغيل الخدمة؛
- يجب أن تقدم وسائل الدفع الجديدة أيضًا قيمة مضافة مقارنة بوسائل الدفع الحالية؛
- جاذبية العرض الابتكاري المقترح حاسمة؛
- إن نجاح اعتماده من قبل المستهلكين يتطلب منظمة معينة لنشره في السوق، ذلك لان السوق يتميز بوجود دائم للدافع والمستفيد، من الضروري مزامنة الاستخدام من قبل الطرفين بحيث يلتقيان ويعملان معًا؛
- لا يعد تطورا وتقدما تقنيا فحسب بل نوعا من المسؤولية الاجتماعية؛
- عالمية طريقة الدفع.

4.3 آفاق الدفع الالكتروني في الجزائر، وتحدياته:

في ظل تنامي الاهتمام العالمي بالتجارة الالكترونية، يتعين على الجزائر أن تدرك حقيقة وضعها على الخريطة التجارية والالكترونية الحديثة، وأن تحاول تدارك التأخر الحاصل والاستفادة من الفرص التي تتيحها هذه التجارة، من خلال ايجاد الحلول واتخاذ بعض الاجراءات قصد النهوض بهذه التجارة، وإيجاد البيئة المناسبة لانتشارها (طه، 2005)، وأن التأخر في مجال البنية التحتية للاتصالات لاسيما الانترنت، حال دون توسع التجارة الالكترونية. فالتحول والتعامل في عالم افتراضي يشكل في الواقع تحديا كبيرا لعادات وأفكار تجارية مستقرة منذ عقود طويلة حيث يعد نشر الوعي،والتكثيف من الحملات التنويرية في ضوء خطة اعلامية مدروسة بعناية ومخصصة حسب الفئات التي تتم مخاطبتها، سواء كانوا أفراد أومؤسسات من أجل نشر ثقافة التجارة الالكترونية، كما أن القيام بتطوير الانترنت عن طريق الزيادة في سرعتها وتدفقها في الجزائر قد يوثر بالإيجاب على وسائل الدفع الالكترونية.، أما فيما يخص التحديات القانونية في إقامة تجارة الالكترونية وتحقيق الفوائد المرجوة منها،يستدعي ضرورة القيام بتعديلات عميقة تشمل التوجه السريع للنظم القانونية الجزائرية لمعالجة الآثار الناجمة عن استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجانب التجاري وكذا وضع عقوبات صارمة وشديدة للقضاء على المخاطر التي تهددها، كما يتوجب عصرنة البنوك وذلك بتجديد التجهيزات والمنتوجات والحرص على التكوين والتدريب المستمر للقوى العاملة من أجل التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات البنكية.

1.4.3 البنوك الجزائرية وتحدياتها وآفاقها مع الدفع الإلكتروني (خليفة،2018، ص 61):

لا يمكن للبنوك الجزائرية القيام بدورها بوتيرة سريعة دون اللجوء للاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة وبالأحرى تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة،

فهناك عدة شروط حتى يدخل الاقتصاد عامة والمؤسسات خاصة إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وهي:

- **بالنسبة لسلطات البلد:** إن الاستثمار في التربية والتكوين الذي يعطي قوة عاملة مؤهلة في مجالات عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتخفيف القيود على قطاع الاتصالات عاملان هامان للاقتصاديات الوطنية والاقتصاد العالمي، ويمكن أن تستفيد الجزائر من تقرير مكتب الاستشارة الأمريكي المتمركز بواشنطن، يركز التقرير على ما سماه المكتب الاستعداد الإلكتروني، فيرى ضرورة توفر خمس نقاط قوة في الاقتصاد في عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال وهي:
  - **الربط**: هل شبكات تكنولوجيا الإعلام قابلة وسهلة الاستخدام؟
  - **القيادة الإلكترونية**: هل وضعت الحكومة الاستعداد الإلكتروني كأولوية وطنية؟
  - **أمن المعلومات**: هل يمكن للمستخدمين وضع ثقتهم في معالجة وتخزين المعلومات بالشبكة المعلوماتية؟
  - **رأس المال البشري**: هل حصلت القوة العاملة على التكوين المناسب لبناء وتدعيم الأعمال الإلكترونية ومجتمع تكنولوجيا الإعلام؟
  - **مناخ الأعمال الإلكترونية**: إلى أي مدى يسهل القيام بأعمال إلكترونية بالبلد؟
  - بالنسبة للجزائري نرى ضرورة توفر الشرط الثاني المتمثل في القيادة الإلكترونية كخطوة أولى مثلما فعلت سلطات سياسية في عدة بلدان صناعية نامية.
- **المسؤولية الدولية:** يتزايد الاهتمام عبر العالم بمعالجة مسألة الهوة أوالفجوة بين الدول التي دخلت عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي ما زالت متأخرة أي

ما يسمى بالتمييز الرقمي، ولقد قدم الاقتصاد العالمي مؤخرا بعض الاقتراحات الهامة لمجموعة الثمانية G8 بأن عليها أن تبادر وأن تقود مجهودا دوليا لمساعدة الدول النامية في تضييق الهوة بالتعاون مع الهيئات والمؤسسات الأخرى المختلفة، كما يركز على ضرورة استقرار الاقتصاد الوطني للدول النامية، وإيجاد موارد جديدة للتمويل، وكذا وضع سياسات حكومية تشجع المنافسة في قطاع الاتصالات، وهياكل الانترنت، التجارة الإلكترونية الشاملة؛

- **مسؤولية المشروعات:** يجب أن يكون دخول عالم التكنولوجيات الحديثة من أولويات كل مشروع اقتصادي بالجزائر، وعلى البنوك بالجزائر أن تضع عرض خدمات الصيرفة الإلكترونية ضمن إستراتيجية متوسطة وطويلة المدى، حتى تصبح قادرة على المنافسة في السنوات المقبلة التي ستشهد انضمام الجزائر إلى OMC وإبرام اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي.

4. الخاتمة:

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني من أهم الوسائل المعاصرة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية كونها وسيلة لتسهيل، وتسيير المعاملات المالية والتجارية بين المتعاملين عبر العالم. كما أنها تساعد في تحصيل الأموال للمتعاملين في من التجارة الدولية، بحيث استنتجنا من خلال دراستنا أنها وفرت المعاملات الالكترونية المصرفية خلال جائحة كورونا (covid19) عدد من المزايا بالنسبة للعملاء، كما أدت إلى ظهور فرص جديدة لأعمال البنوك من تحقيق ميزة تنافسية وربحية في ظل أزمة صحية عالمية، كذلك وفرت فرص تسويقية جديدة، وتوزيع واسع الانتشار، وبالتالي الرفع من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، وأصبح بإمكان العميل الاستفادة من خدمات إلكترونية كسداد فواتير السلع والخدمات عن طريق بطاقات الدفع الالكتروني رغم المخاطر وارتباطها بالعمليات الالكترونية التي تؤدي بالعبث بأرصدة العملاء، وإجراءات

عمليات تحويل مبتكرة من خلال حسابات العملاء، ولكن رغم الجهود المبذولة من صناع القرار لمنظومة البنكية الجزائرية إلا أن الفجوة بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة،وعليه لا بد من العمل على اكتساب التكنولوجيات الحديثة لأجل عصرنه المنظومة المصرفية الجزائرية، وتحسين طرق التسيير،وخاصة إدارة المخاطر لتسهيل المعاملات بوسائل الدفع الإلكترونية، والعمل على نشر ثقافة المعاملات الإلكترونية كمنح تحفيزات جبائيه،وشبه جبائيه للتجار الذين يقبلون التعامل بوسائل الدفع الالكتروني كبطاقات السحب، وبطاقات الائتمان إضافة إلى العمل على تحديث نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية، والإسراع في تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية ضرورة إثراء الأرضية القانونية الخاصة بالتعاملات الالكترونية، كالتوقيع الالكتروني وطرق الإثبات وتكييف القانون الجنائي ليستوعب الجرائم الالكترونية، وضرورة مسايرة النظام القضائي للتطورات التكنولوجيا في العمل المصرفي وفي الأخير وجب الاستفادة من تجربة بعض الدول الأوروبية في المجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة مع الأخذ بخصوصية النظام المصرفي الجزائر.

5. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- العجمي أحمد عبد العليم، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2013، مصر.
- المغربي محمد الفاتح محمود بشير، التجارة الالكتروني، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2015، عمان، الأردن.
- خليل عبد القادر، الاقتصاد البنكي-مدخل معاصر-، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2017، الجزائر.

- طه طارق، التسويق والتجارة الالكترونية، دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، مصر.

الأطروحات:

- بوجمعة فاطمة الزهراء، نظم المعلومات واستخدامها في عملية اتخاذ القرار في ظل التحولات التكنولوجية، دراسة حالة البنوك التجارية بولاية تلمسان، أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، 2021، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- عبدلي مباركة، دور الابتكار في تحقيق أداء اقتصادي بيئي للمؤسسة: دراسة حالة كوندور وصيدال، أطروحة دكتوراه، 2017، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان، الجزائر.
- قوي الصادق خليفة آدم، الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في جذب العملاء بالمصارف السودانية: دراسة ميدانية على عينة من المصارف، أطروحة دكتوراه، 2018، تخصص فلسفة في الدراسات المصرفية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، رسالة ماجستير، 2011، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

المقالات:

- آيت شعلال نبيل، البطاقات الالكترونية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 2019، العدد 04، المركز الجامعي بريكة.
- ديقش سمية، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الادارية والمالية، 2020، العدد 02، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي.

- شايب محمد، الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والأعمال *JFBE*، 2017، المجلد 01، العدد 04، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، ص ص 210-223.
- طيبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، 2019، العدد 02.
- عبابسة سمية، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، 2016، العدد 06، جامعة أم البواقي.
- عبد الحميد هدى، أثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك في القطاع المصرفي المصري"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 2013، المجلد 27، العدد 03، الجزء الأول، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر، ص ص 309-329.
- كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، 2017، العدد 07، جامعة المدية.
- مسكين عبد الحفيظ، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحواقتصاد المعرفة –حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، 2017، العدد 05، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة.

مواقع الانترنيت:

- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموقع : *(https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/)*، اطلع عليه بتاريخ 10 و2021/09/30.
- *(www.aps.dz, 2021)*،اطلع عليه بتاريخ 2021/09/30.
- *(www.alarab.news, 2021)*، اطلع عليه بتاريخ 2021/10/01.

- *(www.aps.dz, 2021)*، اطلع عليه بتاريخ 2021/10/01.
- علال محمد، (2020)،الجزائر تتجه للدفع الالكتروني لمواكبة العالم المالي.، من عربية نيوز، *www.skynewsarabia.com:* تاريخ الاطلاع 2021/10/05.

القوانين :

- قانون18/05. (2018). يتعلق بالتجارة الالكترونية. *الجريدة الرسمية رقم 2018/28*، المادة 06.
- القانون 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايوسنة 2018 المتضمن قانون التجارة الالكترونية.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Nancy Kingoo, Josiah Aduda, 2012, The relationship between electronic banking and financial performance among commercial banks in Kenya, Journal of finance and investment analysis, Vol 01, N° 03, Kenya, P 100-118
- *Nadine Tournois, 2004, La banque et les nouvelles technologies, The Romain journal of European studies, N° 03, France.*