

واقع العمل البنكي الالكتروني في ظل المقومات التكنولوجية المتوفرة في الجزائر

The reality of electronic banking work in light of the technological capabilities available in Algeria

سوداني أحلام

جامعة 8 ماي 1945، قالمة - (الجزائر)

soudani.ahlem@univ-guelma.dz

المعلومات المقال	الملخص:
<p>تاريخ الارسال: 2022/02/01</p> <p>تاريخ القبول: 2022/04/28</p> <p>الكلمات المفتاحية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ العمل البنكي الالكتروني: ✓ مؤشرات التكنولوجيا البنكية في الجزائر: ✓ أنظمة الدفع الإلكتروني 	<p>تهدف هذه الدراسة إلى رصد واقع العمل البنكي في الجزائر في ظل المقومات التكنولوجية المتوفرة ومحاولة تقديم الحلول التي من شأنها تدعيم مسيرة البنوك الجزائرية في تطوير خدماتها الإلكترونية بما يتماشى مع ما هو سائد في الساحة البنكية العالمية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الجزائر تمتلك مقومات تكنولوجية معتبرة تغطي جميع الضروريات المطلوبة لتدعيم العمل البنكي الإلكتروني إلا أنها تبقى دون المستوى المطلوب، مما يجعل البنوك الجزائرية تواجه عدة صعوبات تحول دون تقديم خدمات مبتكرة ومتنوعة للعملاء. كما أن البنوك الجزائرية في الوقت الحالي تقدم تشكيلة معتبرة من الخدمات البنكية الإلكترونية التي تحاكي إلى حد كبير احتياج عملائها.</p>
Article info	Abstract :
<p>Received 01/02/2022</p> <p>Accepted 28/04/2022</p> <p>Keywords:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ electronic banking work: ✓ Indicators of the banking technologY in Algeria: ✓ electronic payment systems: 	<p><i>This study aims to monitor the reality of banking work in Algeria under the technological capabilities available and try to provide solutions that will strengthen the march of Algerian banks in the development of their electronic services in line with what prevails in the global banking arena.</i></p> <p><i>The study has reached several results, the most important of which is that Algeria has significant technological capabilities covering all the necessary necessities required to strengthen electronic banking work but remains below the required level, which makes Algerian banks face several difficulties preventing It provides innovative and diverse services to customers. Algerian banks are currently offering a significant range of electronic banking services that largely mimic the needs of their customers.</i></p>

أثرت تكنولوجيا المعلومات على نشاطات جميع المؤسسات أيا كان نوعها، وباعتبار أن البنوك هي أحد أهم المؤسسات التي يقوم عليها الاقتصاد فقد سارعت في دمج هذه التكنولوجيا ضمن أعمالها للاستفادة منها في توسيع نشاطاتها وتسهيل أداء عملياتها وإرضاء زبائنها، وبالتالي زيادة قدرتها التنافسية،

وباعتبار أن البنوك الجزائرية ليست بمنأى عما يحدث في الساحة البنكية الدولية فقد سارعت منذ فترة زمنية في دمج التكنولوجيا ضمن أعمالها معتمدة في ذلك على ما توفره الدولة من بنية تحتية داعمة للنشاط البنكي الإلكتروني، إلا أن هذا الدمج قد كان بوتيرة بطيئة نوعا ما مما أثر على تلبية احتياجات الزبائن المتطورة باستمرار خاصة في ظل جائحة كوفيد 19 التي فرضت بطريقة غير مباشرة ضرورة التعامل عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية تماشيا مع البروتوكولات الصحية المفروضة من قبل الدولة، الأمر الذي يفرض وبقوة ضرورة تشريح الأسباب الحقيقية وراء هذا البطء وتحديد العوامل التي ساهمت في إحداثه لمعالجتها .

نما سبق نطرح الإشكالية التالية: ما هو واقع مؤشرات المقومات التكنولوجية التي تتوفر عليها الجزائر واللازمة لتفعيل العمل البنكي الإلكتروني؟

ويندرج ضمن الإشكالية الرئيسية جملة من الأسئلة الفرعية هي:

➤ هل تمتلك الجزائر المقومات التكنولوجية اللازمة لدعم العمل البنكي الإلكتروني؟

➤ ما هي وضعية الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر؟

❖ **فرضيات الدراسة:** للإجابة على إشكالية الدراسة نضع الفرضيات التالية:

➤ تمتلك الجزائر المقومات التكنولوجية الكافية لدعم العمل البنكي الإلكتروني.

➤ أغلب الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية هي خدمات بنكية إلكترونية.

❖ **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة أساسا إلى:

➤ تسليط الضوء على أهم المقومات التكنولوجية الضرورية لعصرنة الخدمات البنكية الجزائرية.

➤ تقييم واقع الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

❖ **منهج الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على مجموعة من المصادر التي تنوعت بين الكتب، البحوث

والدراسات والدوريات، والإحصائيات والتقارير المنشورة من قبل الهيئات الرسمية وتحليلها وتفسيرها للإجابة على فرضيات الدراسة.

2. الإطار المفاهيمي للعمل البنكي الإلكتروني

أثرت تكنولوجيا المعلومات على النشاط البنكي من خلال بروز ما يعرف بالعمل البنكي الإلكتروني، والذي يعتمد في عمله على التكنولوجيا البنكية ودمجها في نشاطات البنك، وقد ساهم التحول نحو العمل البنكي الإلكتروني في تسهيل عمليات الاتصال بن البنك وعملائه كما سهل أداء الخدمات البنكية وسرعها.

1.2. مفهوم العمل البنكي الإلكتروني

تعددت التعاريف التي تناولت العمل البنكي الإلكتروني حيث هناك من يعرفه على أنه: «قيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك من أي مكان، وفي الوقت الذي يريده العميل» (فاخر كاظم علي، 2019، صفحة 23)

كما يعرف أيضا على أنه: «قيام البنوك بتقديم الخدمات البنكية من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة الخاصة بالبنك كوسيلة اتصال مع العملاء» (الصيرفي، 2016، صفحة 213)

- ويتسم العمل البنكي الإلكتروني بجملة من الخصائص نورد أهمها في ما يلي: (سعود و بن أحمد أسماء، 2020، صفحة 69)
- توفير في النفقات، فالعمل البنكي الإلكتروني يقدم خدمات بديلة للخدمات التقليدية حيث يؤدي إلى تخفيض جزء كبير من التكاليف نتيجة إقامة علاقات مستمرة بين البنك والعميل.
- وجود الوسيط الإلكتروني، وهو جهاز الحاسوب المتصل بشبكة المعلومات الدولية والانترنت، والتي تقوم بنقل القبول والتأكيد ومختلف معاملات الموافقة والتوثيق، لكل من الطرفين في ذات اللحظة رغم تباعد المكان والمتعاملين.
- السرعة في إنجاز الأعمال والقدرة على التواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت.
- غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الإلكترونية.
- يقلل من زيارة العميل للبنك حيث يمكن تنفيذ الخدمة من داخل البيت.
- سهولة الاتصال بالعملاء الحاليين والمرتبين.

2.2. خدمات العمل البنكي الإلكتروني: تطور العمل البنكي الإلكتروني تدريجيا حيث أصبح يستجيب أكثر فأكثر لاحتياجات العملاء، ومن بين أهم الخدمات والوسائط التي يوفرها العمل البنكي الإلكتروني نجد:

1.2.2. البطاقات البنكية: أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف (يوسف كافي، 2011، صفحة 152).

وتنقسم البطاقات الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي: (وجيه العطار، 2016، الصفحات 137-138)

- **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.
- **بطاقة الدفع:** تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية، بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.
- **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقات لا يتجاوز شهر).

2.2.2. النقود الإلكترونية: تعرف بأنها: «مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية». وهناك من عرفها على أنها: «قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على كارت ذكي أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص ثالث» (عبد القوي علي مصري، 2012، صفحة 81)

3.2.2. الشيكات الإلكترونية: يعتبر الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، وتعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والممثل في جهة التخليص أي البنك الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح

حساب بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة بيانات البنك. (أحمد علي محمود، 2019، صفحة 403)

4.2.2. المحفظة الإلكترونية: هي عبارة عن وحدات إلكترونية تخزن على بطاقة أو ذاكرة الكمبيوتر العائد للشخص، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في عمليات الشراء، والبيع أو التحويل من خلال تخزين المعلومات التي يستخدمها المشتري عند إتمام عملية الشراء، وذلك لتوفير الوقت حيث لا حاجة لتكرار إدخال المعلومات عند كل عملية شراء مثل بيانات المشتري، وطريقة الشحن، وعنوان استلام المنتج، ومعلومات بطاقة الائتمان. (أحمد أبو شنب و وآخرون، 2012، صفحة 135)

5.2.2. التحويل المالي الإلكتروني: يعبر التحويل المالي الإلكتروني عن عملية نقل الأموال من حساب بنكي لحساب بنكي آخر سواء كان هذا الحساب لنفس الشخص أو شخص آخر، كذلك إذا كان في نفس البنك أو بنك آخر أو عدة بنوك أخرى عن طريق استخدام أدوات التقنية الشبكية والعمليات الإلكترونية. (زحوي و زمالة، 2018، صفحة 256).

6.2.2. الهاتف البنكي: هذا النوع من الوسائل السماح للعميل البنكي الإتصال بالبنك عن طريق الهواتف الذكية، بحيث يمكن للعميل أن يستعلم عن المبلغ الموجود في رصيده، إضافة إلى إمكانية تسديد الفواتير في بعض الدول، ويستطيع الاستعلام أيضا عن البنكية التي تقدمها البنوك. (فاخر كاظم علي، 2019، صفحة 42).

7.2.2. المقاصة الإلكترونية: تعبر عن النظام القائم لدى البنك المركزي والذي يتم بواسطته تبادل الشيكات بين البنوك الأعضاء في جلسة المقاصة عن طريق استلام الشيكات والبيانات العائدة لها مخزنة على أقراص مضغوطة، تم حفظها في الذاكرة الرئيسية للقيام بإجراءات الفرز والتوثيق والتصوير والمعالجة لهذه البيانات للحصول على التسوية النهائية لأرصدة البنوك فيما بينها وهو ما يعرف بالنتيجة النهائية للبنوك. (كردي، 2021، صفحة 28).

8.2.2. الانترنت البنكي: لقد أدى انتشار الأنترنت إلى بروز ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، أو البنوك المنزلية وجميعها تعني قيام العملاء بإنجاز أعمالهم من خلال الموقع الإلكتروني، فالبنوك بدأت تفكر في إنشاء مقرات لها عبر الأنترنت بدلا من إنشاء مباني، ويوفر البنك على الأنترنت العديد من الخدمات كالاطلاع على الرصيد، إجراء عمليات التحويل المالي والتعرف على خدمات البنك وغيرها. (عبد الله شاهين محمد، 2017، صفحة 261).

9.2.2. الصراف الآلي: هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بجدار البنك أو في مكان آخر، وتكون متصلة بشبكة حاسوب البنك، ويستعمل العميل بطاقة بلاستيكية أو ذكية للحصول على الخدمات المختلفة كالسحب والاستفسار عن الرصيد. (مسعودي، 2016، صفحة 24).

10.2.2. نقاط البيع الإلكتروني: تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة بيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل أي تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا. (يوسف كافي، 2011، صفحة 158).

3.2. متطلبات العمل البنكي الإلكتروني: يجب توفر مجموعة من العناصر والمتطلبات العامة لدعم العمل البنكي الإلكتروني وتأسيسه بنجاح، ومن أهم هذه المتطلبات نجد:

1.3.2. البنية التحتية التقنية: وتعتبر من أم المتطلبات وتتكون من:

- البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختلف القطاعات: إذ أن البنية التحتية للعمل البنكي الإلكتروني لا يمكن أن تكون معزولة عن البنى التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات للدولة ومختلف القطاعات، فالعامل الرئيسي لنجاحها وضمان دخول آمن لعصر اقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات وكفاءة البنية التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي.

- تقنية المعلومات: وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات، وتوفر استراتيجيات التلاؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج، وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية. (وافي و داودي، 2017، الصفحات 12-13).

2.3.2. الإطارات البشرية الكفوة: إذ أن توفر الاطارات البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول التدريجي نحو العمل البنكي الإلكتروني، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للإطارات في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية (حمود مزان فهد، 2011، صفحة 10)

3.3.2. البنية القانونية والتنظيمية: إن توفير بيئة قانونية وتنظيمية أمر في غاية الأهمية للسير الفعال للعمل البنكي الإلكتروني ويتطلب خلق هذه البيئة جهود كل من الحكومات وقطاعات الأعمال والمستهلكين من أجل القيام ب: ضرورة تكييف القوانين التجارية والمالية مع منتجات العمل البنكي الإلكتروني.

العمل على توفير أمن المعلومات، ويقصد بها مجموعة القواعد التي يطبقها الأشخاص عند التعامل مع التقنية وتتصل بشؤون الدخول إلى المعلومات والعمل على إدارتها. وتهدف استراتيجية أمن المعلومات إلى تعريف المستخدمين بالتزاماتهم وواجباتهم المطلوبة لحماية نظم الكمبيوتر والشبكات وكذا حماية المعلومات.

السرية: وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك. (عبد الله شاهين محمد، 2017، صفحة 265).

4.3.2. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات: ويتقدم عنصر التطوير والاستمرارية والتنوع على العديد من عناصر متطلبات اعتماد العمل البنكي الإلكتروني وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون سبب ذلك تجنب المخاطر، وهو أمر ضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية. (يوسف كافي، 2011، صفحة 128).

الشكل رقم 1: متطلبات العمل البنكي الإلكتروني



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات السابقة.

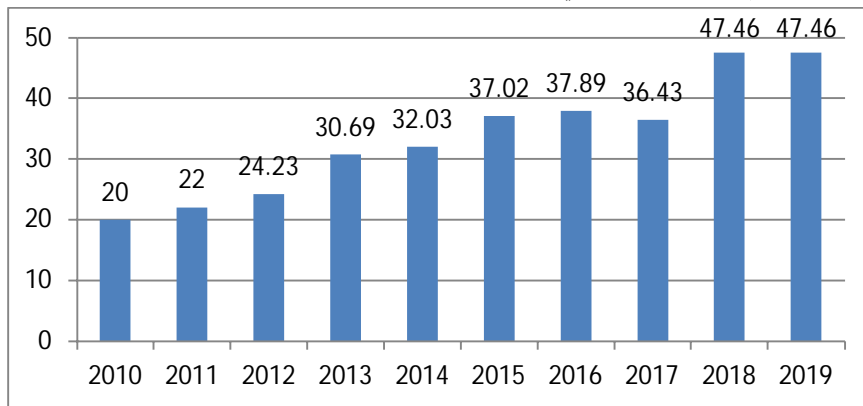
3. تطور المؤشرات الأساسية لمقومات العمل البنكي الإلكتروني في الجزائر

يحتاج تفعيل العمل البنكي الإلكتروني في الجزائر إلى جملة من المقومات أهمها تلك المتعلقة بالبنية التحتية والتي غالبا ما تخرج عن نطاق عمل وتخصص البنوك، وسنرصد من خلال ما سيتقدم تطور أهم المؤشرات اللازمة لممارسة العمل البنكي الإلكتروني في الجزائر.

1.3. تحليل مؤشر الأسر التي لديها حاسوب:

يحتاج العمل البنكي الإلكتروني إلى توفر العتاد الذي يساعد على أدائه من قبل البنوك والاستفادة منه من قبل العملاء، ولا شك أن جهاز الحاسوب يأتي في مقدمة هذا العتاد لاسيما فيما يتعلق بالاستفادة من الانترنت البنكي، وقد شهد سوق الحواسيب في الجزائر تطورا هاما من حيث مدى توفرها ومن حيث انخفاض أسعارها النسبي مقارنة بالفترات السابقة، والشكل الموالي يوضح تطور النسبة المئوية للأسر التي تمتلك جهاز حاسوب.

الشكل رقم 2: نسبة الأسر التي تمتلك جهاز حاسوب في الجزائر (2010-2019)



المصدر: البوابة العربية للتنمية، نسبة الأسر التي لديها حاسب آلي، تاريخ الاطلاع: 2021/09/13، متاح على الموقع الإلكتروني:

<https://data.arabdevelopmentportal.com/topics/I-C-T-8/International>

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن النسبة المئوية للأسر التي تمتلك حاسوب قد تطورت خلال الفترة 2010-2019، حيث قفزت هذه النسبة من 20% سنة 2010 إلى 47,46% خلال سنة 2019، مما يعكس توفر معتبر للعتاد الذي من شأنه أن يدعم تفاعل الأفراد مع البنوك عند تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية.

2.3. تحليل بنية الشبكة الهاتفية في الجزائر:

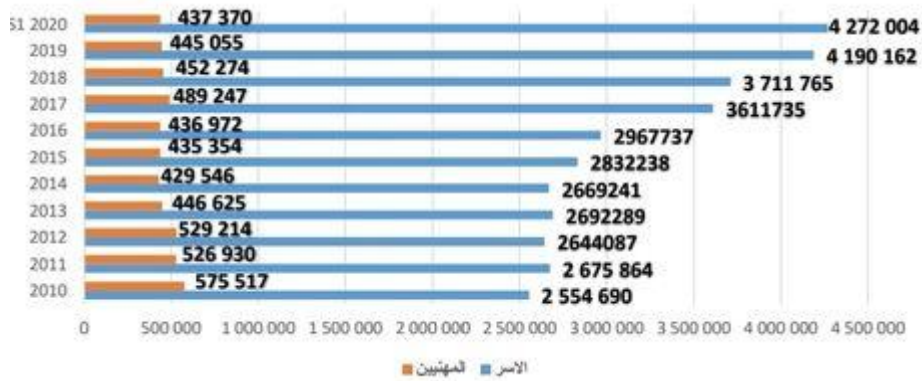
يعتمد تطور العمل البنكي الإلكتروني في الجزائر على تطور وسائل الاتصال التي من شأنها أن تكون أداة لتقديم خدمات بنكية إلكترونية كما يمكن أن تتعدى ذلك بأن تكون وسيط لتقديم تلك الخدمات حيث لا يمكن تشغيل شبكة الأنترنت دون توفر شبكة هاتفية سواء ثابتة أو نقالة.

1.2.3. دراسة عدد مستخدمي الهاتف في الجزائر:

تتوقف دراسة عدد مستخدمي الهاتف في الجزائر على ركيزتين أساسيتين هما تحليل تطور مستخدمي الهاتف الثابت وتحليل تطور مستخدمي الهاتف النقال.

- الشبكة الهاتفية الثابتة: تشهد سوق الاتصالات في الجزائر نموا كبيرا لا سيما في مجال الهاتف الثابت، وهذا بتحسين جودة الخدمة المقدمة والارتفاع المستمر لعدد المشتركين منذ عام 2010، ويتضح هذا النمو من خلال المؤشرات الإحصائية الأساسية التي سيتم إدراجها في الجدول أدناه (وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام والاتصال، 2021)

الشكل رقم 3: تطور عدد مستخدمي شبكة الهاتف الثابت في الجزائر (2010-السداسي الأول 2020)



المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر س. أ 2020، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، تاريخ الاطلاع 2021/08/09، متاح على: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

توضح قراءة الشكل السابق أن تطور عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة (2010- س. أ 2020) قد شهد تدبداً حيث ارتفع من سنة 2010 إلى 2012 لينخفض تدريجياً في سنتي 2013 ويصل إلى أدنى مستوياته سنة 2014 بـ 3098787 مشترك، ليعاود الارتفاع من جديد سنتي 2015 و2016 محققاً أكبر عدد مشتركين في السنة الأخيرة، ليعاود الانخفاض إلى 3130090 سنة 2017 إلا أنه بصفة عامة فاق خلال الفترة 3 ملايين مشترك، وقد أخذ عدد اشتراكات الهاتف الثابت يميل في السنوات الأخيرة نحو نمو إيجابي، حيث انتقل إلى 4164039 مشترك سنة 2018، وإلى 4635217 سنة 2019 وصولاً إلى 4709374 مشتركاً في السداسي الأول من سنة 2020.

إن المعطيات السابقة تعكس امتلاك الجزائر لشبكة هاتفية معتبرة، ولمعرفة تطور هذه الشبكة فعلاً ستم مقارنة نسبة التوغل للهاتف الثابت مع نظيرتها في العالم العربي والعالم.

الجدول رقم 1: تطور توغل الهاتف الثابت في الجزائر مقارنة بالعالم والعالم العربي (2011-2019)

(الوحدة نسبة مئوية)

السنوات	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
الجزائر	10,77	9,95	9,91	08,40	08,22	07,96	08,21	08,80	08,34
العالم العربي	9,09	8,47	8,39	07,85	07,60	07,42	08,68	09,37	09,62
العالم	12,59	12,82	13,08	13,52	14,81	15,03	15,85	16,56	17,07

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات البنك الدولي، تاريخ الاطلاع 2021/01/11، متاح على: <https://data.worldbank.org/indicator/IT.MLT.MAIN.P2?locations=DZInternational>

من الملاحظ من الجدول أن نسبة التوغل بالنسبة للهاتف الثابت تراوحت ما بين 08,34% كحد أدنى و 10,77% كحد أقصى خلال السنوات 2011-2019، إلا أنها شهدت تذبذبات حيث انخفضت من 08,80% إلى 07,96% بين سنتي 2012 و2014 مسجلة أدنى نسبة لها، لتعاود الارتفاع التدريجي من جديد.

وبمقارنة هذه النسب مع نسب التوغل لدول العالم العربي بصفة عامة فإن نسبة التوغل كانت قريبة من تلك المسجلة في الجزائر حيث تفوقت الأولى على نسبة التوغل في الجزائر في الفترة الممتدة من 2011 إلى 2013، لتصبح أقل خلال بقية سنوات الدراسة.

أما بالنسبة للعالم فيلاحظ أن نسبة التوغل قد فاقت تلك المسجلة في الجزائر حيث وصلت إلى الضعف تقريبا خلال سنة 2011 و2014، إلا أنها أخذت نفس المنحى التنازلي خلال بقية السنوات ما جعلها تقترب إلى حد كبير مع تلك المسجلة في الجزائر، ويعود التراجع الذي شهدته هذه النسبة في جزء كبير منه إلى المنافسة مع الهاتف النقال خاصة بعد اكتساحه لسوق خدمة الإنترنت.

● **شبكة الهاتف النقال:** بدأ قطاع الاتصالات اللاسلكية في الجزائر يسجل تحولات معتبرة منذ فتح أول سوق الهاتف النقال للمنافسة بموجب القانون 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 والمحدد للقواعد المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2000، صفحة 8)، وقد شهد عدد مستخدمي الهاتف النقال في الجزائر ارتفاعا متتاليا تبعا لذلك والشكل الموالي يلخص تطور عدد مستخدمي الهاتف النقال حسب طريقة الدفع في الجزائر خلال الفترة 2010-السداسي الأول 2020.

الشكل رقم 4: تطور عدد مستخدمي الهاتف النقال حسب الدفع في الجزائر (2010-السداسي الأول 2020)



المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، تاريخ الاطلاع 2021/01/09، متاح على: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

يتضح من الشكل السابق أن خدمات الهاتف النقال شهدت تحسنا ملحوظا خلال السنوات من 2010 إلى السداسي الأول من سنة 2020 حيث تميزت هذه الفترة بالتزايد المستمر لعدد مستخدمي الهاتف النقال وانتقل عددهم من حوالي 32,78 مليون إلى حوالي 44,41 مليون شخص، وبلغ معدل النمو 35,48% بين سنتي 2010 والسداسي الأول من سنة 2020.

أما فيما يتعلق بطريقة الدفع فيلاحظ أن الاشتراكات مسبقا تشكل الحصة الأكبر وبفارق كبير مقارنة بطريقة الدفع البعدي التي لا يتجاوز عدد مستخدميها 3,741 مليون مشترك خلال السداسي الأول من سنة 2020 (والتي وصلت إلى أعلى قيمة خلال الفترة سنة 2018 بحوالي 6,18 مليون لتتخف تدريجيا فيما بعد) مقارنة بـ 40,670 مليون مشترك بطريقة الدفع المسبق خلال نفس الفترة وهو ما يوضح الفارق الكبير بين عدد المستخدمين.

والملاحظ من التحليل السابق لعدد كل من مستخدمي الهاتف الثابت والنبال وجود تفاوت كبير بين عدد مستخدمي الهاتف الثابت ومستخدمي الهاتف النقال، حيث يوجد إقبال كبير على استخدام الهاتف النقال مقارنة باستخدام الهاتف الثابت.

2.2.3. دراسة واقع شبكة الإنترنت في الجزائر

باتت أعمال المؤسسات بمختلف أنواعها اليوم تعتمد بشكل كبير على شبكة الإنترنت الأمر الذي دفع الدول إلى توفيرها للاستفادة من مزاياها، وتشير الإحصائيات العالمية إلى توجه الأفراد أيضا إلى استخدام هذه الشبكة خاصة في معاملاتهم اليومية.

● **تطور عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر:** تشهد الجزائر كغيرها من الدول طلبا متزايدا على استخدام الإنترنت التي باتت ضرورية في الحياة اليوم وفي جميع المجالات، والجدول الموالي يلخص تطور كل من عدد مستخدمي الإنترنت خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى س.أ. 2020.

الجدول رقم 2: تطور عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر (2013-السداسي الأول 2020)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	السداسي الأول 2020
مشتركي إنترنت (هـ ت)	1283420	1599538	2262259	2859551	3202505	3063835	3580456	367925
مشتركي إنترنت (هـ ن)	308019	8509053	16684697	25692619	31460534	39860900	36911428	36967783
مجموع مشتركي الإنترنت (الثابت والنقال)	1591439	10108591	18946956	28552170	34663039	42924735	40491884	40643709

المصدر: - مؤشرات شبكة الانترنت، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تاريخ الاطلاع 2021/01/12، متاح على:

<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/مؤشرات-تكنولوجيات-الإعلام-والانترنت>

- تقرير التنمية لسوق الهاتف والانترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تاريخ الاطلاع 2021/01/09، متاح على:

<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/indicateurs>

نلاحظ تطور عدد مستخدمي الإنترنت خلال الفترة 2013-السداسي الأول 2020 حيث قفز من 15.91 مليون مستخدم سنة 2013 إلى 40,64 مليون مستخدم في نهاية السداسي الأول 2020، وقد ساهم في تحقيق هذه القفزة الكمية الارتفاع الكبير الذي شهدته عدد مشتركي إنترنت الهاتف النقال حيث شكلوا أكثر من 34,66 مليون سنة 2017 ما يدل على إدراك الجزائريين لأهمية الدور الذي باتت تلعبه الإنترنت في جميع النواحي الدراسية، الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية.

● **سرعة تدفق الإنترنت في الجزائر:** يشير المؤشر العالمي لسرعة الإنترنت نسخة جويلية 2017، وهو المؤشر الذي يقيس سرعة الإنترنت في 133 دولة حول العالم بناءً على متوسط سرعة التحميل في الثانية الواحدة إلى تصدر قطر ترتيب الدول العربية في المؤشر، وبحلولها في المركز رقم عالمياً بمتوسط سرعة تحميل بلغت 27,78 ميجابايت في الثانية، تليها الإمارات التي جاءت في المركز رقم 55 عالمياً بمتوسط سرعة تحميل بلغت 23,77 ميجابايت في الثانية، المغرب المركز رقم 7 عربياً و88 عالمياً بمتوسط سرعة تحميل بلغت 13,77 ميجابايت في الثانية وتونس المركز رقم 11 عربياً و119 عالمياً بمتوسط سرعة تحميل بلغت 6,61 ميجابايت في الثانية، وتذيلت ليبيا ترتيب الدول العربية التي تضمنها المؤشر، بحلها في المركز رقم 132 عالمياً، بمتوسط سرعة تحميل بلغت 3,66 ميجابايت في الثانية، وتفوقت عليها لبنان، بحلها في المركز رقم 131 عالمياً، بمتوسط سرعة تحميل بلغت 3,67 ميجابايت في الثانية، فيما جاءت الجزائر في المركز رقم 14 عربياً من أصل 16 دولة عربية و130 عالمياً، بمتوسط سرعة تحميل بلغت 4,54 ميجابايت في الثانية (محمد، 2021)

4. واقع العمل البنكي الإلكتروني في البنوك الجزائرية:

حاولت الجزائر من فترة ليست بالوجيزة دمج التكنولوجيا في أعمالها الداخلية وتلك التي تتعامل فيها مع الزبائن، من اجل تحسين نوعية خدماتها من جهة وللحاق بركب التطورات السريعة التي شهدتها عمل البنوك من جهة ثانية.

1.4. أنظمة التحويل والدفع في الجزائر:

عانت الجزائر من الكثير من المشاكل بسبب أنظمة الدفع التقليدية الأمر الذي دفعها إلى تحديث هذه الأنظمة من خلال إنشاء أنظمة تحويل ودفع عالمية كنظامي التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل والمقاصة الآلية للمدفوعات واللذان يعتبران من أهم نظم الدفع الحديثة.

➤ نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة: ويرمز له محليا بـ (ARTS) ودوليا بـ (RTGS) وهو نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التسوية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك. (زغدار و حميدي، 2015، صفحة 03) ، ودخل نظام ARTS قيد التشغيل في فيفري 2006، ومن أجل تقييم مدى فعالية هذا النظام يجب دراسة تطور عملياته منذ اعتماده، والجدول الموالي يلخص أهم مؤشرات هذا النظام.

جدول رقم 3: تطور مؤشرات المعاملات المالية عبر نظام ARTS (2006-2018)

السنوات	نسبة توافر نظام ARTS	عدد أيام العمل	قيمة العمليات المنجزة (مليار دج)	عدد العمليات المنجزة	معدل النمو (%)	
					عدد العمليات المنجزة	قيمة العمليات المنجزة
2006	-	226	169636	142373	/	/
2007	-	251	313373	176900	84,74	24,25
2008	99,34	252	607138	195175	93,74	10,33
2009	99,56	253	649740	205736	07,02	05,41
2010	99,93	254	587475	211561	09,58 -	02,83
2011	99,77	251	680123	237311	15,77	12,70
2012	99,77	252	535234	269557	21,30 -	13,58
2013	99,99	253	358026	290418	33,11-	07,73
2014	99,99	253	372394	314357	04,00	08,24
2015	100	255	265141	334749	28,80 -	06,49
2016	-	-	201692,3	328404	23,90 -	01,90-
2017	-	-	99896,3	339227	50,5 -	3,3
2018	99,77	252	101626,4	360919	1,73	6,39

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر، تاريخ الاطلاع 2021/01/18، متاح على:

<http://www.bank-of-algeria.dz/html/rapport.htm>

يتضح من خلال الجدول السابق تطور نظام ARTS في الجزائر بصفة عامة، حيث سجل بالنسبة ل: ➤ نسبة توافر النظام وعدد أيام العمل: عرفت نسبة توافر النظام تطورا مستمرا خلال الفترة 2008-2015، حيث انتقلت من 99,34% سنة 2008 إلى 100% سنة 2015، مما يدل على زيادة التحكم في هذا النظام ونقص تعثراته السنوية لتتخفف قليلا سنة 2018.

➤ **عدد أيام العمل:** تراوحت عدد أيام العمل للنظام ما بين 251 يوم و255 يوم خلال الفترة 2007-2018 ما عدا سنة 2006 التي تميزت بتسجيل عدد أيام عمل أقل والمقدرة بـ 226 يوما وذلك بسبب دخول نظام ARTS قيد التشغيل متأخرا في شهر فيفري.

➤ **عدد العمليات المنجزة ومعدل نموها:** سجل النظام ارتفاع عدد العمليات المنجزة خلال الفترة 2006-2015، حيث انتقل عدد العمليات من 142373 عملية سنة 2006 إلى 334745 عملية منجزة سنة 2015، إلا أن معدل نمو هذه العمليات كان مختلفا من سنة لأخرى، حيث نجد أن أكبر قيمة بلغها كانت 24,25% بين سنتي 2006 و2007، وأدنى قيمة سجلها معدل نمو عدد العمليات المنجزة قدرت بـ 02,83% بين سنتي 2009 و2010، ويمكن تقسيم تطور معدل نمو العمليات المنجزة إلى أربع فترات:

- من 2007 إلى 2010: انخفاض معدل نمو العمليات المنجزة من 24,25% لسنة 2007 إلى 02,83% لسنة 2010.
- من 2011 إلى 2012: انتعاش معدل نمو العمليات المنجزة حيث ارتفع من 12,70% سنة 2011 إلى 13,58% سنة 2012.
- من 2013 إلى 2016: سجلت هذه الفترة انخفاض في معدل نمو العمليات المنجزة حيث وصل إلى 7,73% سنة 2013 ليعاود الارتفاع وصولا إلى 08,24% سنة 2014، وينخفض من جديد سنة 2015 محققا معدل نمو قدره 6,49%، إلى أن وصل إلى تحقيق معدل نمو سالب سنة 2016.
- سنتي 2017 و2018: انتعش معدل النمو خلال السنتين وإن كان بنسبة قليلة.

➤ **قيمة العمليات المنجزة ومعدل نموها:** عرفت قيمة العمليات المنجزة تطورا متذبذبا خلال الفترة 2006-2018، حيث ارتفعت من 169636 مليار دينار سنة 2006 إلى 649740 مليار دينار سنة 2009، لتتخف بعدها بسنة إلى 587475 مليار دينار ثم ارتفعت إلى 689740 مليار دينار سنة 2009، لتتخف بعدها بسنة إلى 587475 مليار دينار، وارتفعت إلى 680823 مليار دينار سنة 2011 إلى 680123 مليار دينار ثم بدأت في الانخفاض تدريجيا إلى أن وصلت إلى 99896,3 مليار دينار سنة 2017، لتنتعش نسبيا في السنة الموالية.

➤ **نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض:** يسمح نظام المقاصة الإلكترونية ATCI والذي بدأ العمل به بداية شهر ماي 2006 بتبادل كل وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (شيكات، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية وعمليات على البطاقات)، وبدأ هذا النظام العمل بإدراج عمليات مقاصة الشيكات الموحدة ثم أدخلت الوسائل الأخرى في النظام تدريجيا.

مر على اعتماد نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر أكثر من 10 سنوات من العمل، أنجزت خلالها العديد من العمليات الأمر الذي يدعم تواجد هذا النظام، وسيتم من خلال ما سيتقدم دراسة تطور نظام ATCI وتقييمه.

جدول رقم 4: تطور المعاملات المالية عبر نظام ATCI (2007-2018)

(الوحدة عدد العمليات بالمليون والمبلغ بالمليار دينار)

السنوات	عدد عمليات الدفع	معدل نمو عدد عمليات الدفع %	مبلغ عمليات الدفع	معدل نمو مبلغ عمليات الدفع %
2007	6929	/	5452,188	/
2008	9320	34,50	7188,255	31,84
2009	11139	19,51	8534,729	18,73
2010	13818	24,05	8878,137	03,87
2011	17062	23,48	10581,6	19,19
2012	17387	01,90	11766,1	11,19
2013	19470	11,98	12661,6	07,61
2014	20750	06,57	13979	10,40
2015	20756	0	15892	13,68
2016	21000	01,18	17639,5	11,00
2017	22900	9,3	18753,8	6,3
2018	25030	8,32	17016,830	10,20

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر، تاريخ الاطلاع 2021/01/18، متاح على:

<http://www.bank-of-algeria.dz/html/rapport.htm>

يتضح من الجدول رقم 4 تطور مؤشرات المعاملات المالية عبر نظام ATCI خلال الفترة 2007-2015 فمن حيث:

➤ عدد عمليات الدفع ومعدل نموها: ارتفع عدد عمليات الدفع من 6929 مليون عملية سنة 2007 إلى 20756 مليون عملية سنة 2015، إلا أن هذا الارتفاع لم يكن بنفس الوتيرة، فخلال الفترة من سنة 2008 إلى سنة 2011 كانت معدلات نمو عدد عمليات الدفع عبر نظام ATCI معتبرة، ثم بدأت تنخفض في الفترة الموالية خاصة في سنة 2012 أين لم يتعد معدل نمو هذه العمليات 01,90% ليعاود الارتفاع من جديد سنة 2013 وصولا إلى 11,98%، ليتراجع خلال السنتين الموالتين حيث وصل معدل النمو لعدد عمليات الدفع إلى 06,57%، فيما بقي عدد عمليات الدفع ثابتا خلال السنتين 2014 و2015 مسجلا معدل نمو معدوم، لتنتعش تدريجيا خلال السنوات الموالية وصولا إلى معدل نمو قدر بـ 8,32% سنة 2018.

➤ مبلغ عمليات الدفع ومعدل نموها: شهدت مبالغ عمليات الدفع عبر نظام ATCI تطورا ملحوظا حيث انتقلت من 5452,188 مليار دينار سنة 2007 إلى 15892 مليار دينار سنة 2015، إلا أن هذا الارتفاع كان بوتيرة مختلفة خلال الفترة 2007-2015، حيث سجل أكبر معدل نمو لمبالغ عملية الدفع في سنة 2008 بـ 31,84% لينخفض هذا المعدل إلى 18,73% سنة 2009 وإلى 03,87% سنة 2010 مسجلا بذلك أقل معدل نمو خلال كامل الفترة، لينتعش من جديد ويصل إلى مستوى 19,19% سنة 2011 وهي ثاني أعلى نسبة سجلت ليصل في سنة 2015 إلى 13,68%، ينخفض تدريجيا في السنوات الموالية وصولا إلى تحقيق معدل نمو سالب سنة 2018 قدر بـ -10,20%.

وعلى الرغم من الزيادات التدريجية المسجلة في عمليات نظام ATCI، يبقى حجم عمليات الدفع المعالجة في نظام ATCI أقل بكثير من تلك المعالجة في أنظمة الدفع في الدول المماثلة ودول الجوار، ويعود ذلك بصفة خاصة إلى امتلاك البنوك العمومية لشبكات وكالات واسعة، بحيث يكون حجم المدفوعات داخل البنك كبير جدا، تمثل أكثر من خمسة أضعاف حجم المدفوعات ما بين البنوك (التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2015)

2.4. واقع أدوات وقنوات الدفع الإلكترونية في الجزائر:

دفعت التطورات التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها النشاط البنكي العالمي البنوك الجزائرية إلى تطوير خدماتها البنكية وتبني خدمات عصرية ذات طابع إلكتروني وخاصة ما يتعلق منها بأدوات وقنوات الدفع.

1.2.4. تقييم مدى الاعتماد على البطاقة البنكية في المعاملات في الجزائر: لا تعتبر البطاقة البنكية ظاهرة جديدة في الجزائر، حيث أنه تم إدخال النقود الإلكترونية لنظام الدفع الجزائري منذ 1989 من قبل القرض الشعبي الجزائري الذي انضم إلى شركة الفيزا العالمية (Kameli & Lazreg, 2016, p. 85)، لتلتحق به عدة بنوك تتمثل في البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري والتي استخدمت بطاقات بنكية خاصة بها، وإن كانت هذه البطاقات توزع على فئة معينة من عملاء البنك فقط، الأمر الذي أدى إلى محدودية استخدامها آنذاك (Yaici, 2005, p. 14)، وتعتبر الانطلاقة الحقيقية للبطاقات البنكية سنة 1997 بإصدار SATIM لبطاقات السحب لما بين البنوك CIB.

عرفت البطاقة البنكية منذ دخولها حيز التعامل في الجزائر مجموعة من التغيرات التي مست عدة جوانب تتعلق بها، مثل عدد البطاقات المصدر، نوعيتها، الوظائف التي تقوم بها وما إلى ذلك، ومن خلال ما سيتقدم سندرس أهم المؤشرات المتعلقة بالبطاقة البنكية في الجزائر لمعرفة مدى استخدامها كوسيلة سحب ودفع.

الجدول رقم 5: تطور عدد البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر ومعدل نموها (2014-نهاية أبريل 2021)

السنة	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021/04/30
عدد البطاقات	1125689	1142145	1449610	1598307	1346149	1638784	1500720	1728013
معدل النمو (%)	-	01,46	26,92	10,26	15,76 -	21,74	08,42 -	15,15

Source : - chiffres clés, SATIM, 12/03/2012: <http://www.satim-dz.com/chiffres-cles.html>

-معلومات من شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، جوان 2021.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن البطاقات البنكية المتداولة قد عرفت تطورا من حيث العدد خلال الفترة من 2014 إلى 30 أبريل 2021، إلا أن هذا التطور كان متدبدا حيث ارتفع عددها خلال الفترة 2014-2017 مسجلة أكبر نسبة نمو بين سنتي 2015 و2016 قدرت بـ 26,92%، لكن سرعان ما تدهور عددها إلى أدناه خلال سنة 2018 التي سجلت أقل عدد بطاقات بنكية متداولة بمعدل انخفاض قدر بحوالي - 15,76% مقارنة بالسنة التي سبقتها، لتعاود الارتفاع في السنة الموالية، في حين سجلت عدد البطاقات البنكية المتداولة انخفاضاً سنة 2020 ليصل عددها إلى 1500720 بطاقة بمعدل نمو سالب قدر بـ - 08,42% مقارنة بسنة 2019 لتسجل انتعاشا ملحوظا في الأربيع اشهر الأول من سنة 2021 حيث وصل عددها إلى 1728013 بطاقة بنكية.

إلا أنه وفي الفترة الأخيرة وفي ظل جائحة كوفيد العالمية ارتفع الاقبال على استخدام البطاقات البنكية عملا بالبروتوكول الصحي وتحققا لاجراءات التباعد، حيث بلغ إجمالي البطاقات البنكية المتداولة 10712133 بطاقة إلى غاية 31 مارس 2021، (+7,49 بالمائة مقارنة بنهاية الفصل الأول من 2020)، وينقسم هذا العدد كما يلي: (وكالة الأنباء الجزائرية، 2021)

- عدد البطاقات البنكية يبلغ 1681995 بطاقة.

- عدد بطاقات الأعمال يبلغ 25990 بطاقة.

- عدد بطاقات الاحتياط وفيزا وماستركارد يبلغ 1640929 بطاقة.

- عدد بطاقات الذهبية يبلغ 7363219 بطاقة.

- نسبة 70% من البطاقات المتداولة مشغلة.

2.2.4. تطور الوسائط الإلكترونية في الجزائر: بدأت البنوك الجزائرية باعتماد قنوات السحب والدفع الإلكتروني تدريجيا حيث أدخلت أولا الصرافات الآلية ثم أجهزة الدفع الإلكتروني لتدعمها لاحقا بالصيرفة عن طريق الانترنت والهاتف، إلا أن هذه القنوات لم تلقى نفس معدلات القبول من قبل العملاء.

➤ **الصرافات الآلية للنقود وأجهزة الدفع الإلكتروني:** بدأ إدخال آلات السحب الآلي للنقود للجزائر سنة 1997، ليصل عدد الأجهزة خلال سنة 2002 إلى 250 جهازا موزعة على كبريات المدن الجزائرية، ويعتبر هذا العدد ضعيفا إذا اقتصرنا على المقارنة بتونس 500 جهاز والمغرب 600 جهاز ولا مجال للمقارنة بالدول المصنعة، أما فيما يتعلق بنظام الدفع الإلكتروني فقد تم الانطلاق في إنجاز شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري منذ سنة 2002، ونفذت العملية في مرحلتين: الأولى كانت فيها الشبكة وطنية والثانية تم فيها ربط الشركة مع مختلف دول العالم.

الجدول رقم 6: تطور عدد الصرافات الآلية وأجهزة الدفع الآلي وعدد العمليات المجرأة على كل منهما

خلال الفترة 2016- نهاية ماي 2021

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021/05/31
عدد الصرافات الآلية	595	640	665	650	712	862
عدد العمليات على الصراف	3209065	4070684	4856770	5646949	14175266	10525095
عدد أجهزة الدفع النهائي	2675	7140	5900	11700	7522	7283
عدد العمليات على جهاز الدفع	65177	122700	190713	274412	509202	646818

المصدر: إعداد الباحثة بناء على معلومات من شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، جوان 2021.

يتضح من خلال الجدول السابق تطور عدد الصرافات الآلية نسبيا في الجزائر خلال الفترة 2016- نهاية ماي 2021 حيث انتقل عدد الصرافات من 595 إلى 862 صراف آلي أي بنسبة زيادة تقدر بحوالي 44,87%، وهي السنة التي سجلت أكبر عدد في الصرافات الآلية.

وقد رافق هذه الزيادة في عدد الصرافات الآلية للنقود ارتفاع في عدد العمليات المالية التي تتم من خلالها، حيث يلاحظ من الجدول أعلاه أنه يوجد إقبال على استخدام الصرافات الآلية في الجزائر حيث ففز عدد العمليات من 3209067 عملية سنة 2016 إلى 10525095 عملية في نهاية ماي 2021، ويلاحظ أن الزيادة الكبيرة كانت تقريبا ابتداء من سنة 2020 وذلك بسبب توجه الأفراد إلى التعامل بالصرافات الآلية نتيجة للأزمة المزروجة التي واجهتها الجزائر والمتمثلة في الأزمة الصحية كوفيد 19 وما رافقها من إجراءات للتباعد الجسدي بين الأفراد وأزمة السيولة التي جعلت الأفراد يلجؤون إلى الصرافات الآلية كونها متاحة في جميع الأوقات ولا ترتبط بتوقيت عمل البنوك والمؤسسات المالية.

أما فيما يتعلق بأجهزة الدفع الإلكتروني فقد شهدت بدورها ارتفاعا ملحوظا بين سنتي 2016 و 2017 حيث انتقل عددها من 2675 إلى 7140 جهاز، ليشهد تذبذبا بعد ذلك في النمو أدى إلى انخفاض عدد الأجهزة إجمالا إلى 5900 جهاز سنة 2018 بسبب توقف الكثير من النقاط التجارية في المراكز الكبرى عن استخدامها، ليعود الطلب على هذه الأجهزة من جديد حيث وصل عددها سنة 2019: 1190 جهاز لتتخفص بعد ذلك حتى وصل عددها إلى 7283 جهاز في نهاية ماي 2021، ويرجع ذلك إلى تحلي العديد من التجار عنها بعد تجربتها وإحجام الأفراد عن استخدامها.

➤ **الدفع عن طريق الانترنت:** تم تدعيم نشاط الدفع عبر الانترنت والذي يطلق عليه نظام الدفع الإلكتروني البنكي منذ أكتوبر 2016، حيث أصبح الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر.

وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة: شركات توزيع الماء والطاقة (الغاز والكهرباء)، الهاتف الثابت والنقل، شركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات. (تجمع النقد الآلي، 2021) ويتكون هذا النظام حاليا من حوالي 130 تاجر منخرط فيه، وقد نشط هذا النظام في ظل جائحة كورونا وبعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادلات بين البطاقة البنكية/الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ بداية 5 جانفي 2020 (تجمع النقد الآلي، نشاط الدفع على الانترنت، 2021).

الجدول رقم 7: تطور المتعلقات الأساسية بعمليات الدفع عبر الأنترنت خلال الفترة 2016-سبتمبر 2021

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء/ ماء	خدمة إدارية	خدمات	بيع البضائع	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي
2016	6535	388	51	391	0	0	0	7366	15009842,02
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	107844	267993423,40
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	176982	332592583,28
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	202480	503870361,61
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	4593960	5423727074,80
سبتمبر 2021 1	4571509	40571	4282	83265	135126	313691	9152	5707601	

المصدر: تجمع النقد الآلي، نشاط الدفع على الانترنت، تاريخ الاطلاع: 2021-07-28، على الموقع الإلكتروني:

<https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد عمليات الدفع عبر الانترنت قد أخذ منحى تصاعدي بالنسبة لعدة أنشطة وقد سيطرت عمليات دفع فواتير الهاتف والاتصالات على بقية الأنشطة حيث فاقت 4,5 مليون عملية التسعة أشهر الأولى من سنة 2021 من أصل 5,7 مليون عملية تقريبا، وتمثل عمليات التأمين العدد الأقل مقارنة ببقية الأنشطة.

أما عن عدد العمليات الإجمالي فقد تطور بشكل ملحوظ حيث انتقل من 7366 عملية سنة 2016 إلى 5707601 عملية حتى شهر سبتمبر 2021 وهو ما يدل على تزايد الاقبال نحو انجاز العمليات عبر الانترنت، وقد انعكس ذلك إيجابيا على المبالغ الإجمالية والتي ارتفعت بشكل كبير جدا خلال فترة الدراسة.

وكشفت المديرية العامة لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "ساتيم" عن دراسة تخفيضات لعمولات مختلف المتدخلين لاسيما البنوك الجزائرية، مؤكدة أن هذه العمولات يتم مراجعتها لإدماج قابلية التشغيل البيني للبطاقة الذهبية "بريد الجزائر"، كما تم تخفيض تكاليف انخراط المواقع التجارية في البنوك.

كما أفادت بأن البنك سيدفع من الآن فصاعدا 10000 دينار جزائري لكل موقع مندمج بمنصة الدفع الإلكتروني عوض 50000 دينار جزائري، مبينة أنه للانخراط في المنصة توقع المواقع التجارية على عقد مع بنكها الذي يقوم بتعويض "ساتيم" بدوره. وأوضحت المديرية العامة بخصوص التسعيرات السنوية للاستفادة من المنصة أنها محددة حاليا حسب أشطر حجم الصفقات وأنها مجانية بالنسبة للمواقع التجارية التي تحقق من 0 إلى 1000 صفقة خلال السنة المنصرمة، بينما تقدر بـ10000 دينار جزائري نظير حجم الصفقات المتراوحة ما بين 1000 إلى 10000 صفقة، ويدفع الموقع التجاري 50000 دينار جزائري لـ100000 صفقة، وتبلغ قيمة الانخراط 150000 دينار جزائري للمواقع التجارية التي تحقق أكثر من 100000 صفقة (موقع بنوك عربية، 2021).

➤ **الهاتف البنكي في الجزائر:** بدأت البنوك الجزائرية مؤخرا في اعتماد الهاتف النقال والاستفادة منه في إتمام المعاملات البنكية حيث قام البنك الوطني الجزائري بتوفير الشباك البنكي عن طريق النقال للاطلاع على الرصيد وأداء بعض المعاملات أهمها دفع الفواتير الهاتفية وتعبئة الخط المسبق الدفع الخاصين بشركة موبيليس، إضافة إلى تقديم خدمات خاصة بالاطلاع على الرصيد ومتابعة حركته والإعلام بتغييراته عن طريق رسائل نصية قصيرة (موقع البنك الوطني الجزائري، 2021)، كما قام بنك ناتكسيس الجزائر «NATIXIS» التابع لشركة نتيكسيس «SA» وللمجموعة البنك العالمي «BPCE»، ومركز ريادة الأعمال والتكنولوجيا سيلابس بإطلاق بنكسي «BANXY» خدمة البنك النقال في الجزائر، حساب مأمّن يمكن الولوج إليه عن طريق هاتف ذكي، في أي وقت و في أي مكان، خدمات بنكية عن بعد و في متناول الجميع، بدون الحاجة إلى التنقل. (موقع البنك النقال، 2021) وانضم القرض الشعبي الجزائري إلى البنوك التي تقدم خدمات بنكية عبر الهاتف بطرح خدمة «Mobile CPA» وهي خدمة عبر المحمول الذكي تمكن من الاستفادة من عدة خدمات بنكية إلكترونية. (القرض الشعبي الجزائري، 2021).

5. الخاتمة :

إن تبني العمل البنكي الإلكتروني على المستوى العالمي لم يأت من فراغ، وإنما دعمته المزايا والإيجابيات التي يحملها والتي تنعكس إيجابيا على الأفراد والبنوك في آن واحد.

وقد حاولت البنوك الجزائرية منذ فترة ممارسة العمل البنكي الإلكتروني خاصة أنه يسمح لها بتدعيم نشاطها في الأماكن التي لا يمكن أن تتواجد فيها حيث أن الكثافة البنكية في الجزائر منخفضة ولا تغطي الوكالات الموجودة احتياجات كافة الأفراد.

ويتضح من خلال دراسة وتقييم مدى توافر مقومات المقومات التكنولوجية الداعمة لممارسة العمل الإلكتروني في الجزائر، أن الجزائر تمتلك مقومات معتبرة تغطي جميع الضروريات المطلوبة لتدعيم العمل البنكي الإلكتروني كالحواسيب وشبكات الاتصال الهاتفية وشبكة الانترنت، إلا أن المضي قدما وتطوير العمل البنكي الإلكتروني يتطلب من الدولة تطوير البنية التحتية من خلال:

- تدعيم سوق الحواسيب وسوق الهواتف الذكية من خلال إنشاء مؤسسات تصنيعية لهما داخل الوطن وما لذلك من انعكاس إيجابي على أسعارهما التي ارتفعت مؤخرا وتمكين بذلك الأفراد من إمكانية اقتنائهما.

- العمل على تحسين التدفق الخاص بشبكات الاتصال خاصة الانترنت إلى جانب تخفيض أسعارها.

- السرعة في معالجة الأعطاب التي تعاني منها شبكة الانترنت من حين إلى آخر.

أما فيما يتعلق بالبنوك فيجب عليها أن تعمل جاهدة للقدم نحو الأمام من خلال:

- ضرورة خلق وتدعيم الاتفاقيات بين البنوك وشركات الاتصال لتسهيل أداء العمل البنكي الإلكتروني.

- ضرورة تثقيف الأفراد بما تقدمه البنوك من خدمات بنكية إلكترونية وذلك من خلال الإشهار لها في الأماكن العامة والالتقاء مع الأفراد

لتبسيط فهمها وتوضيح كيفية التعامل معها وإزالة المخاوف التي تنتاب الأفراد من التعامل بها.

- ضرورة عمل البنوك على بعث الثقة في التعامل مع الخدمات البنكية الإلكترونية وذلك بتجنب الوقوع في الأخطاء وسرعة معالجتها إن حدثت كتنصليح الأعطاب التي تصيب أجهزة الصرافات الآلية، أو الانقطاع المطول للشبكة أو عدم تزويد هذه الصرافات المستمر بالأموال.
- توفير العدد الكافي من الصرافات الآلية النقود وأجهزة الدفع الإلكتروني وتوزيعها في الأماكن التي يكون فيها المواطن أكثر حاجة لها.

6. قائمة المراجع:

المراجع بالعربية:

• المؤلفات:

- إيلاف فاخر كاظم علي. (2019). مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية (دراسة مقارنة) (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: المركز العربي للنشر والتوزيع.
- خالد أحمد علي محمود. (2019). الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- عبد الصبور عبد القوي علي مصري. (2012). التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية (الإصدار الطبعة الأولى). الرياض، السعودية: مكتبة القانون والاقتصاد.
- عبد الهادي مسعودي. (2016). الأعمال المصرفية الإلكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عماد أحمد أبو شنب، و وآخرون. (2012). الخدمات الإلكترونية. عمان، الأردن: دار الكتاب الثقافي.
- محمد الصيرفي. (2016). إدارة العمليات المصرفية: العادية- غير العادية-الإلكترونية (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- محمد عبد الله شاهين محمد. (2017). التجارة الإلكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو. القاهرة، مصر: دار حميثراء للنشر والتوزيع.
- مصطفى يوسف كافي. (2011). النقود والبنوك الإلكترونية. دمشق، سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- هاني وجيه العطار. (2016). التجارة الإلكترونية. عمان، الاردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

• المقالات:

- أحمد زغدار، و كلثوم حميدي. (2015). تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014. مدلة البحوث والدراسات العلمي، 09 (02).
- ميلود وافي، و محمد داودي. (2017). واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر. مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، 01 (01).
- نبيلة كردي. (2021). المقاصة الإلكترونية للشيكات. مجلة نبراس للدراسات القانونية، 06 (01).
- نصر حمود مزنان فهد. (2011). إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد (04).
- نور الدين زحوني، و عمر زمالة. (2018). التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل في ظل عصرة وسائل الدفع. مجلة الاقتصاد الدولي والعملة، 01 (01).
- وسيلة سعود، و محمد بن أحمد أسماء. (2020). واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 04 (خاص 02).

مواقع الانترنت والتقارير:

- أحمد محمد. (2021, 01 13). المؤشر العالمي لسرعة الإنترنت 2017: قطر الأولى عربيًا و 4 دول عربية في ذيل الترتيب. تم الاسترداد من <https://www.sasapost.com/net-speed-global-index>
- تجمع النقد الآلي. (2021). نشاط الدفع على الانترنت. تاريخ الاسترداد 2021, 07 28، من <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>
- تجمع النقد الآلي. (2021). نشاط الدفع على الانترنت. تاريخ الاسترداد 2021, 07 28، من <https://www.giemonetique.dz/ar>
- التقرير السنوي لبنك الجزائر. (2015). الوساطة المصرفية والبنية التحتية للقطاع المصرفي. تاريخ الاسترداد 2021, 01 14
- العدد 48 الصادرة في 6 أوت 2000 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (2000). القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000.
- القرض الشعبي الجزائري. (2021, 07 13). تم الاسترداد من <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nos-produits/banque-a-distance/mobile-cpa>
- موقع البنك النقال. (2021, 07 12). بنكسي. تاريخ الاسترداد 2021، من <https://www.banxybank.com/ar/home>
- موقع البنك الوطني الجزائري. (2021, 07 13). بنك عن بعد. تاريخ الاسترداد 2021، من <https://www.bna.dz/ar>
- موقع بنوك عربية. (2021, 04 21). "ساتيم" تخفض تكاليف انخراط المواقع التجارية في البنوك الجزائرية. تاريخ الاسترداد 2021, 07 13، من <https://arabbanks.net/2021/04/21/satim-الجزائرية-تدمج-البطاقة-الذهبي/>

- وزارة البريد، و تكنولوجيا الاعلام والاتصال. (09 01, 2021). مؤشرات شبكة الهاتف الثابت، مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات. تاريخ الاسترداد 2021، من [/http://www.mpttn.gov.dz](http://www.mpttn.gov.dz)
- وكالة الأنباء الجزائرية. (13 05, 2021). ارتفاع عدد أجهزة الدفع الإلكتروني بنسبة تقارب 30 بالمائة إلى غاية الفصل الأول من 2021. تاريخ الاسترداد 2021, 05 15 من <https://www.aps.dz/ar/algerie/106428>

المراجع باللغة الأجنبية :

Reuves et Articles :

- . Kameli , M., & Lazreg, M. (2016). La carte de Paiement et de Retrait Interbancaire CIB en Algérie en 2014 : Réalité et perspectives. *الحوار المتوسطي*, 07(01), 81-94 .
- Yaici, F. (2005). La mise à jour des systèmes d'information dans le domaine bancaire et financier: Un préalable au développement des institutions et aux progrès en matière d'intermédiation financière en Algérie. *Séminaire sur le système national d'information économique: Etat et perspectives*. CERIST, Alger,