تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية –دراسة تحليلية للفترة (1999–2013)–

Evaluation de l'utilisation des moyens du payement électronique dans les banques algériennes Etude analytique de la période (1999/2013)

حمودة أم الخير
طالبة دكتوراه
جامعة زيان عاشور الجلفة ، الجزائر

لبوخ نخلة
طالبة دكتوراه
جامعة لونيسي علي البليدة ، الجزائر

الملخص:

تستحوذ رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الالكترونية في العالم وتوسع نطاقها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، إلا أن البنوك الجزائرية بقيت في منأى عن هذه المستجدات رغم أن العديد من الدول العربية وخاصة المجاورة قد قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال. أمام التطور الذي تشهده المنظومة المصرفية في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ موقف ازاء هذا التطور، الذي جعل من مشروع عصرنة وتحديث النظام المصرفي الجزائري أمرا ضروريا وحتميا ويتم ذلك من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية. ولتطوير النظام المصرفي الجزائري قامت الدولة منذ سنة 2003 ببذل جهود من أجل تطوير الخدمات المصرفية وتحديثها، ولعل أهم البرامج التي دخلت حيز التنفيذ في سنة 2006 مشروع تحديث وتطوير وسائل الدفع. وفي إطار برنامج تحديث وسائل الدفع شرعت البنوك الجزائرية في تقديم بعض وسائل الدفع الالكترونية من خلال اصدار البطاقات البنكية وتثبيت الموزعات والنهائيات الالكترونية. فبالرغم من المزايا التي تقدمها هذه الوسائل إلا أن هناك جملة من العوامل التي تعيق نجاحها في الجزائر وتؤدي إلى انعدام الثقة بها.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الالكترونية، البطاقات البنكية، البنوك الجزائرية.

Résumé:

En dépit du développement des moyens électroniques de payement dans le monde entier et l'élargissement de leur champ d'application dans différents domaines à un tel point qu'ils sont devenus, à notre époque, les principaux moyens de payement, les banques algériennes, cependant, est restée à l'écart de ces évolutions, même si de nombreux pays arabes et en particulier les pays voisins ont fait un grand parcours dans ce domaine. Face à ce progrès que connaît le système bancaire dans le monde, l'Algérie s'est trouvée obliger d'en prendre position. De ce fait un projet de modernisation et de rénovation du système bancaire algérien est devenu plus que nécessaire et inévitable tout en profitant de ces progrès technologiques. Ainsi pour développer le système bancaire algérien, l'Etat, en 2003, a fait des efforts nationaux et internationaux, à l'aide de la banque mondiale, pour développer et moderniser ses services bancaires, et par conséquent, les plus importants programmes qui sont entrés en vigueur d'application en 2006, était le projet de modernisation et de développement des moyens de payements. Dans le cadre de ce programme de modernisation des moyens de payement, les banques algériennes ont commencé par présenter quelques moyens électroniques de payement à travers le lancement des cartes bancaires, la mise en service des distributaires et des terminaux électroniques de payement automatiques. Mais, malgré ces avantages que procurent ces moyens de payement, il existe un tas de facteurs qui entravent leur succès en Algérie et induisent s'en méfier.

Mots clés : moyens de payements électroniques, cartes bancaire, banques algériennes**.**

مقدمة:

1. تمهيد:

على مر العصور والأزمنة، لم تستقر النقود على شكل معين، فانتقلت من النقود السلعية إلى النقود المعدنية (الذهب والفضة)، ثم الورقية (البنكنوت)، وصولا إلى وسائل الدفع الكلاسيكية كالسفتجة والسند لأمر والشيكات...الخ التي لقيت رواجا آنذاك. ومع استمرار التطور بوتيرة متسارعة لأحجام وأعداد المعاملات المالية والتجارية، أصبحت هذه الوسائل التقليدية عائقا أمام هذا التنامي، وذلك بالنظر إلى محدوديتها من حيث سرعة تمام عمليات التسوية، وارتفاع تكاليفها.

ونظرا للتطور الكبير الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كان لزاما على البنوك والمؤسسات المالية أن تكون السباقة نحو الاستفادة القصوى من ثورة التكنولوجيا والنظم المتطورة، بما يمكنها من توفير ميكانيزمات جديدة لأساليب الدفع بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والارتقاء بها إلى مستوى التحديات التي تمكنها من الاستمرار في ظل عصر التجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية، وكذلك الحصول على درجة عالية من رضا وثقة المتعاملين.

وكنتيجة للتطور التكنولوجي ظهرت وسائل الدفع الالكترونية، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، مما حقق لها نجاحا وانتشارا واسعا عبر مختلف دول العالم خاصة الدول المتقدمة التي أصبحت لا يمكن الاستغناء عنها، بل أصبحت محافظ الغربيين لا تخلو من بطاقات الدفع الالكترونية.

إن تطور وسائل الدفع وتنوعها له بالغ الاهمية في تطوير النظام المصرفي والتقدم به الى الامام، كما يلعب دورا فعالا في تسريع حركة المبادلات التجارية والاقتصادية، بالإضافة إلى كونه يعتبر مؤشرا جيدا لسير اقتصاد الدولة.

وعليه يعتبر تحديث وعصرنة وسائل الدفع مجالا ذو اولوية في الجزائر في المرحلة الراهنة تداركا للتأخر المسجل في هذا المجال. لذا أضحى من الضروري على البنوك الجزائرية في ظل التطورات العالمية التي يشهدها القطاع المصرفي ودخولها في اقتصاد السوق وانضمامها مستقبلا الى منظمة التجارة العالمية، وضع استراتيجية تمكنها من الاستفادة من الايجابيات الراهنة وذلك من خلال تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء الى مستوى التحديات من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

2. اشكالية الدراسة:

تتميز وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري بأنها تقليدية في أغلبها ولا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد، ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية، وسعيا منها نحو الصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية شرعت في تقديم بعض وسائل الدفع الالكترونية وتبني كل ما هو جديد من خلال اصدار البطاقات البنكية والموزعات الآلية للنقد ونهائيات الدفع الالكتروني وكذا الانضمام لشبكات الدفع العالمية.

وبناء على ما سبق يمكن أن نطرح الإشكالية الرئيسية فيما يلي: ما **مدى استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية؟.**

3. أهمية وأهداف الدراسة:

تأتي أهمية وأهداف هذه الدراسة من خلال تحليل ودراسة وإلقاء الضوء على النقاط التالية:

- تعتبر وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشر عن مدى سيره وعمله، كما تعتبر الركيزة الأساسية في النظام المصرفي؛
- التعرف على أهمية التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛

- الوقوف على واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، والتعرف على المجهودات التي بذلتها الجزائر في هذا المجال؛
- الكشف عن معوقات نجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛

وللإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛

المحور الثاني: أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛

المحور الثالث: معوقات نجاح استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

حيث نتحدث في المحور الأول عن واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، والمحور الثاني عن أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، أما المحور الثالث نتكلم عن العوامل التي تعيق نجاح استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

المحور الأول: واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية

ما يميز الخدمة المصرفية التي يطرحها النظام المصرفي الجزائري، بأنها خدمة تقليدية، ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة، لذلك لا بد من التفكير في تحديث الخدمة المصرفية في الجزائر وذلك بجعلها عصرية. ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المصرفية هو تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع الكترونية، حتى يسهل اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر. فقد عرف النظام المصرفي مؤخرا إدخال بطاقة السحب وبرمجة عدة مشاريع.[1]

إن أول خطوة قام بها النظام المصرفي لتحديثه وتطويره هو إنشاء شركة ما بين المصارف الثمانية العمومية الجزائرية وهي: بنك الجزائر الوطني (BNA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك الخارجي الجزائري (BEA)، الصندوق الوطني للادخار والتوفير (CNEP)، بنك التنمية المحلية (BDL)، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA)، بنك البركة الجزائري (ALBARAKA).[2] أما الآن فهي تضم 17 عضوا: 07 بنوك عمومية، 06 بنوك خاصة وبريد الجزائر.[3] هذه الشركة أنشأت في سنة 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري، حيث أنشئت هذه الشركة في إطار تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري وتطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف، فضلا عن تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود ووضع الموزعات الآلية (DAB) في المصارف والتي تشرف عليها الشركة وتقوم بصناعة البطاقة المصرفية خاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الاشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة SATIM الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم، بالإضافة إلى الربط بين (DAB) ومصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال (X25-DZ PAC) حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة الى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين المصارف.[4] الجدول الموالي يبين تواريخ استخدام البطاقات البنكية من طرف مختلف البنوك الجزائرية.

الجدول رقم (01): تواريخ استخدام البطاقات البنكية من طرف مختلف البنوك الجزائرية.

اسم البنك	البطاقات البنكية	البطاقات البنكية قبل انشاء شركة SATIM
البنك الخارجي الجزائري	**1999**	**1989**
بنك البركة الجزائري	**2000**	**1994**
القرض الشعبي الجزائري	**2000**	**1989**
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	**-**	**-**

بنك التنمية المحلية	**2002**	**-**
البنك الوطني الجزائري	**2001**	**1989**

المصدر: لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص 118.

وفي سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في اعداد شبكة نقدية الكترونية بين المصارف في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية الخاصة أو العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي. كما تعمل شركة SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة الى تامين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، وموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة الى تامين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، وجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين المصارف حيث تامين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعبات.[5] الجدول الموالي يوضح عدد بطاقات السحب المصدرة من قبل البنوك وبريد الجزائر في الفترة الممتدة من سنة 1999 إلى غاية سنة 2004 حسب كل بنك.

الجدول رقم (02): عدد بطاقات السحب البيبنكية المصدرة بين سنوات 1999- 2004

المؤسسة	1999	2000	2001	2002	2003	2004
بريد الجزائر	62.523	104.311	130.094	153.415	177.415	182.432
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	24	1.193	2.163	4.339	4.058	3.795
بنك الخارجي الجزائري	914	1.781	2.559	3.622	4.684	8.600
القرض الشعبي الجزائري	28	2.670	4.192	4.816	4.988	4.856
البنك الوطني الجزائري	0	0	14	5.528	5.945	5.326
بنك البركة الجزائري	0	111	140	164	183	208
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	0	0	61	530	824	1.905
بنك التنمية المحلية	0	0	0	651	1.629	2.069
المجموع	63.489	110.066	139.233	173.066	199.380	209.933
نسبة النمو (%)	-	42.31	20.94	19.54	13.19	5.02

المصدر: بورزق ابراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 111.

يوضح الجدول أعلاه أن إصدار بطاقات السحب في الجزائر تهمين عليه بريد الجزائر منذ 1999، حيث أنه قام بإصدار 89% من مجموع بطاقات السحب التي تم اصدارها من قبل مجمل البنوك المشاركة في الشبكة البيبنكية الوطنية. ومما تجدر الاشارة اليه هو أن بعض البنوك قد انخرطت في العملية بشكل فعال وهي 3 بنوك: البنك الوطني الجزائري BNA الذي لم يصدر إلا 14 بطاقة سنة 2001 لتنتقل الى الصف الثاني منذ سنة 2002 بـ 5.528 بطاقة سحب، والقرض الشعبي الجزائري والبنك الفلاحة والتنمية الريفية

اللذان بدورهما يقومان بجهود فعالة في مجال اصدار البطاقات، اما باقي البنوك فهي تعاني من صعوبات في مجال النهوض بوسائل الدفع الالكترونية على مستواها. أما البنك الخارجي الجزائري الذي بدأ في اصدار البطاقات البينكية للسحب مبكرا، وصل الى عدد مهم من البطاقات سنة 2004 باصداره 8.600 بطاقة سحب.[6]

والجدول الموالي يوضح عدد التعاملات التي تمت بالبطاقة البينكية للسحب في الفترة الممتدة من سنة 1999 إلى غاية سنة 2004 حسب كل بنك.

الجدول رقم (03): حجم التعاملات باستعمال بطاقة السحب (الوحدة – دينار جزائري)

المؤسسة	1999	2000	2001	2002	2003	2004
بريد الجزائر	240.850	299.140	463.889	602.476	615.320	604.000
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	0	1.221	8.385	14.859	8.240	5.012
بنك الخارجي الجزائري	6.496	14.219	16.804	22.769	33.400	40.215
القرض الشعبي الجزائري	0	5.871	11.643	15.413	12.742	34.975
البنك الوطني الجزائري	0	0	0	7.203	6.734	25.929
بنك البركة الجزائري	0	184	617	762	914	3.306
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	0	0	0	219	140	2.260
بنك التنمية المحلية	0	0	0	143	93	45
المجموع	247.350	320.635	501.338	663.844	677.583	755.742
نسبة النمو (%)	-	22.85	36.04	24.47	2.02	10.34

المصدر: بورزق ابراهيم فوزي، مرجع سبق ذكره، ص 113.

يبين الجدول أعلاه اقبال الزبائن على السحب الفوري باستخدام البطاقة البينكية للسحب لا يزال ضعيفا، بمعدل عملية سحب واحدة سنويا لكل بطاقة، حيث أن أكبر نسبة استعمال للبطاقات البينكية في عمليات السحب النقدي هو لدى البنك الخارجي بمعدل 1.57 مرة سنويا لكل بطاقة سحب، وأدنى نسبة نجدها لدى حاملي بطاقات بنك التنمية المحلية بمعدل 0.24 مرة سنويا لكل بطاقة.

إن ضعف استعمال البطاقات البينكية في عمليات السحب راجع إلى عدة أسباب، هي:

1. ارتفاع قيمة العمولة التي يتم اقتطاعاها من حساب حاملي البطاقات عند استعمالها مقارنة بالعمولة المقتطعة عند استعمال الشيك؛[7]
2. الأعطال المستمرة في الموزعات الآلية للنقود، والتي يرجعها المسؤولون الى شبكة الهاتف؛
3. الأخطاء؛
4. الميول للحرية وعدم كشف سرية الرصيد أمام الناس في الشارع؛
5. معظم هذه الآلات موجودة على واجهة البنوك وكان لابد من توزيعها عبر أهم المحطات والنقاط المهمة؛[8]
6. غياب ثقافة مصرفية في المجتمع، فهو لا يتعامل بالشيك إلا نادرا؛
7. تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية.[9]

إن فشل نظام السحب دفع المصارف إلى بذل المزيد من الجهد في مجال البطاقات، ليتم استبدال مشروع البطاقة البنكية المشتركة للسحب بمشروع آخر جديد هو "بطاقة السحب والدفع بين البنكية CIB"، والتي تؤدي وظيفة مزدوجة وهي سحب الأموال من الموزعات الآلية، بالإضافة إلى دفع قيمة المشتريات والخدمات على مستوى أجهزة الدفع الالكترونية المتوفرة لدى التجار المنخرطين في شبكة النقد الآلي بين بنكية، حتى لو لم تكن الأجهزة تابعة للبنك المصدر للبطاقة. وتحمل البطاقة شعار المصدر وشعار البطاقة البنكية المشتركة "CIB" وخلية إلكترونية تتوافق مع المعايير الدولية لشركتي VISA وMasterCard (Europay Mastercard Visa)، تسمح بعمليات السداد، وشريط مغناطيسي لعمليات السحب.

وقد بدأت شركة SATIM في مشروع بعث نظام الدفع بين بنكية سنة 2002، إلا أن هذا المشروع تأخر انطلاقه الفعلي عن موعده المحدد، ولم تبزغ ثمرته حتى سنة 2006، حيث تم سنة 2005 لمدة 6 أشهر على عدد من التجار (200-500 تاجر) بالجزائر العاصمة، وتم سنة 2007 تعميم بطاقة "CIB" على كامل التراب الوطني. ويوضح الجدول الموالي تقدم الجزائر في مجال رقمنة وسائل الدفع الالكترونية.[10]

الجدول رقم (04): نمو عدد بطاقات السحب والدفع بين بنكية "CIB" المتداولة في الجزائر، وعدد الموزعات والنهائيات، وعمليات الدفع والسحب للفترة (2008-2013)

السنة	عدد البطاقات المتداولة	عدد الموزعات DAB	النمو %	عدد النهائيات TPE	النمو %	عدد عمليات السحب	النمو %	عدد عمليات الدفع	النمو %	مجموع عمليات السحب والدفع	النمو %
2008	339.374	544	-	1.984	-	1.912.400	-	2.051	0.11	1.194.451	-
2009	569.558	572	5.14+	2.639	33.01 +	2.613.718	99.94	1.450	0.06	2.615.168	36.6+
2010	979.933	636	9.44 +	2.946	11.63 +	3.763.775	99.95	1.805	0.05	3.765.580	43.9+
2011	850.008	647	1.72 +	3.047	3.42 +	5.718.663	88.70	5.906	0.09	6.446.974	71.2+
2012	1.178.243	543	16.07 -	2.956	2.69 -	4.582.279	90.15	7.729	0.15	5.085.848	26.83-
2013	1.287.330	534	1.65 -	2.904	2.05 -	2.656.365	91.02	4.574	0.15	2.918.269	57.42-

المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على: Satim، 2013.

يبين الجدول أعلاه الزيادة في عدد البطاقات البيبنكية CIB الصادرة على المستوى الوطني، منتقلا بذلك من 339.374 في 2008 إلى 1.287.330 في 2013 أي بزيادة قدرها 279.32%. غير أن هذه الأرقام لا تزال أقل من تلك المسجلة في البلدان العربية المجاورة مثل تونس والمغرب.[11]

كما نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الموزعات DAB والنهائيات TPE المثبتة على المستوى الوطني قد تزايد في الفترة ما بين (2008-2011)، منتقلا بذلك من 544 إلى 647 موزع آلي DAB، ومن 1.984 إلى 3.047 نهائي إلكتروني TPE. غير أن هذه الأرقام عرفت انخفاضا بين سنتي 2012 و2013، وهذا راجع إلى الأعطال المتكررة في الأجهزة وإلى عدم تجديد العقد من قبل بعض التجار. وعلاوة على ذلك، فإن هذه الأرقام المحققة في شبكات قبول البطاقات البنكية في الجزائر تظل بعيدة جدا عن تلك المسجلة في الدول العربية المجاورة كتونس والمغرب.

كما يبين الجدول تطور عدد المعاملات بين البنوك بالبطاقة البيبنكية CIB في الجزائر، حيث ارتفع عدد المعاملات التي تتم بواسطة البطاقة البيبنكية CIB في الفترة ما بين (2008-2011)، منتقلا بذلك من 1.914.451 إلى 6.446.974 عملية، هذا التطور يرجع من ناحية إلى الزيادة في عدد البطاقات المصدرة وتوسيع في نطاق DAB وTPE الموزعة على الاقليم الوطني. ومن

ناحية أخرى يرجع إلى وعي المجتمع فيما يتعلق بالميزة التي يوفرها استخدام بطاقة CIB وهي السرعة ومتوفرة 24 سا/ 24 سا و7 أيام/ 7 أيام. إلا أن هذا الارتفاع لم يستمر طويلا ليصحبه انخفاض في سنتي 2012 و2013 بنسبة 26.83% و 57.41% على التوالي وهذا راجع إلى انخفاض موازٍ في عدد الموزعات الآلية والنهائيات الالكترونية خلال هذه الفترة.

بالإضافة إلى ذلك، يبين الجدول أن معظم المعاملات بالبطاقة البينبنكية CIB هي عمليات سحب، هذه الوضعية تبين من ناحية، تردد العملاء في استعمال بطاقة CIB كوسيلة دفع بسبب انعدام الثقة وموثوقية وأمن المعلومات في هذه الأجهزة، إضافة إلى غياب حملات التوعية على الفوائد المترتبة عن استخدام البطاقات كوسيلة دفع. ومن ناحية أخرى، الثقافة النقدية المغروسة بقوة في التجار الذين لا يلتزمون بنهج شركة SATIM.[12]

أما بالنسبة للبطاقات البنكية الدولية فلا زال عددها قليل جدا مقارنة بعدد الحسابات البنكية في الجزائر، وتتمثل خاصة في بطاقة VISA الدولية التي أصدرتها بعض البنوك العمومية والخاصة، إضافة إلى بطاقة Master Card التي أصدرها بنك الخليج AGB مؤخرا، ويعود السبب الرئيس في قلة إصدار البطاقات البنكية الدولية إلى قلة أماكن استخدامها في السوق الجزائرية، إذ يقتصر الأمر على بعض الفنادق الفخمة أو بعض الشركات الخاصة بكبار رجال الأعمال، ومعظم الذين يطلبونها إنما للتعامل بها في الأسفار الخارجية.[13]

المحور الثاني: أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر

رغم أن أغلب البنوك العالمية بلغت مستويات عالمية في رقمنة المعاملات المصرفية، من خلال تمكين زبائنها من عمليات سحب وإيداع الأموال عبر الأنترنيت، والهاتف الجوال دون اللجوء إلى الشبابيك المصرفية، مازالت البنوك الجزائرية تعتمد على الورق في المعاملات البنكية، مما جعل منها أحد أكثر الأنظمة المصرفية تخلفا في العالم.

حيث انتقد آخر تقرير لوزارة الخارجية الأميركية المؤسسات المصرفية الجزائرية حينما أكد أن "هذه المؤسسات يسودها نظام فوضى ما زال يعتمد على الورق في المعاملات المالية، مشيرا إلى أن "مسؤولي البنوك الحكومية ليسوا مؤهلين ومستواهم ضعيف". وبسبب الطريقة التقليدية التي تطبع عمل البنوك الجزائرية، خاصة الحكومية منها، يفضل غالبية الجزائريين حفظ أموالهم في البيوت بدل البنوك، ويشدد الخبراء على وسائل الدفع الإلكتروني هو الخيار الأفضل لاستقطاب هذه الأموال، إلى جانب الأموال التي تدور خارج الرقابة الحكومية.

فالجزائر تخسر الكثير من عدم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، كما أن السوق السوداء والموازية تستقطب أكثر من أربعين مليار دولار تمثل صفقات وعمليات تجارية تتم بعيدا عن رقابة الدولة. وتعميم وسائل الدفع الالكتروني سيستقطب جزءا هاما من هذه الأموال التي لا تستفيد منها الدولة بالاقتصاد.

كما أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يضمن حلولا لمشاكل أهمها: القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة، وحماية الزبائن من عمليات السرقة، إلى جانب حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف بعض الشركات خسائر كبيرة.

كما سيقضي على أزمة السيولة النقدية التي تشهدها الجزائر بشدة في السنوات الخمس الأخيرة، ففي كل مناسبة اجتماعية تجد البنوك ومؤسسات البريد التي تخدم أكثر من 15 مليون زبون نفسها عاجزة عن تلبية طلبات زبائنها. وسيقضي على مشكلة الطوابير التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية التي يتدافع أمامها الجزائريون لدفع فواتير الكهرباء والماء والغاز وغيرها من الفواتير.

بالإضافة إلى أن اعتماد الدفع الالكتروني سيساهم في ارتفاع المعاملات بنسبة تفوق 200%، كما سيساهم في سيساهم في ارتفاع الناتج المحلي بنقطة أو نقطتين على أقل تقدير.[14]

علاوة على ذلك، الايجابيات التي تتميز بها وسائل الدفع الالكترونية بصفة عامة، وهي:

- تسهيل وتيسير عملية الشراء والتعاملات المالية لحامل أو مستخدم وسيلة الدفع، بالإضافة إلى منحه الأمان عوضاً عن اللجوء إلى حمل النقود المالية؛
- تمنح البائع ضماناً لحقوقه عند إتمام العملية، وبالتالي رفع نسب المبيعات، وتخليص البائع من عبء ملاحقة الديون ومتابعتها، فينتقل العبء إلى الشركات المالية المصدرة للبطاقات؛
- تحقق للبنوك والمؤسسات المالية أرباحاً طائلة من البطاقات مما تفرضه على البطاقة من فوائد ورسوم وغرامات مالية،[15] وتنويع منتجاته والحفاظ على وفاء الزبائن والتقليل من التكاليف، كما تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية والأداء المالي للبنك، بالإضافة إلى أنها تنقص من الضغط على موظفي البنوك وتساهم بالتالي في تحسين أدائهم وتركيز طاقاتهم على خدمات أخرى؛
- إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر، إن أساس ظهور وتطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وفعالية الصيرفة الإلكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة؛[16]
- المساهمة في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية وبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر.[17]

المحور الثالث: معوقات نجاح استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

أولا. عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر.

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الالكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري، إلا أن هذه التجارة لم تعتمد إلى غاية يومنا هذا، ولعل أهم معوقاتها في الجزائر ما يلي:

1. ارتفاع تكلفة استخدام الأنترنيت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجانب الأكبر منه؛
2. عدم اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا اقتصادية أوسع مما يجعل انتشارها يكون منعدما في بلادنا؛
3. عدم اهتمام الهيئات الادارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أن وزارة التجارة في بلادنا لم تفكر حتى في اجراء استقصاء لمدى الاهتمام بهذا النوع من التجارة، والاستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال؛
4. تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة؛[18]
5. انتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بها الجهل بأساليب وسائل تعامل في مجال المعلوماتية، حيث أن عدد الذي يمتلكون مستوى تعليميا مقبولا يصل 17.5 مليون نسمة في الوقت الذي لا يوافق فيه عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 مليون جزائري سنة 2004.
6. الانتشار الواسع للأمية في بلادنا، حيث تعتبر الجزائر التي تحوي نسبة أمية مرتفعة نوعا ما، فالإحصائيات تتحدث عما يفوق 7 ملايين أمي وبالتالي فهؤلاء لا يفقهون حتى وجودها وهذا يعتبر عائقا لانتشار التجارة الالكترونية؛[19]
7. سيطرة قيم المجتمع النقدي، حيث أن التعاملات تتم في معظمها بالنقود التقليدية وليس بأدوات التعامل المالي الحديثة، الطابع اللامادي وغير الملموس للتعامل الالكتروني، الأمر الذي لا يشجع الكثرين على التعامل مع أطراف لا يواجهونهم وجها لوجه وعلى وسائط الكترونية غير ورقية؛
8. تطور القوانين المصرفية التي تنظم العمليات المصرفية الالكترونية، والجزائر لا تزال بعيدة جدا عن وضع مثل هذه القوانين، فالجزائر لم تقم بوضع قوانين منظمة للمعاملات التجارية الالكترونية وما بالك بالعمليات المصرفية الالكترونية.

ثانيا. مشاكل البطاقة البنكية:

1. التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة لمدة 55 يوما؛
2. خطر السيولة على البنك في حالة الافراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين؛[20]
3. وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي BGIA؛
4. عدم الثقة في النظام والمحاكم القضائية التي حال وقوع مشاكل ستأخذ وقتا طويلا للفصل في القضايا، ومرد انعدام الثقة يعود إلى طول الاجراءات القضائية التي تتخذ في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد، ارتفاع الاستعمالات المتكررة للشيكات بدون رصيد أو غير كافية الرصيد ساهم في رفع الثقة عن وسائل الدفع مما ساهم في تفضيل السيولة النقدية. وهذا بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهها البطاقات البنكية في أي دولة كانت، وهي:
5. **السرقة والضياع:** ولمواجهة هذا المشكل تم وضع في المتناول مركز خاص بهذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24 سا/24 سا و7 أيام/ 7 أيام وهو مركز تابع لشركة SATIM والذي بمجرد أن يتلقى اتصال بضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة، لكن إن لم يتلقى هذا المركز التأكيد الكتابي من طرف الحامل أو بنكه على ضياع أو سرقة البطاقة في مدة 15 يوم فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة، وتصبح المسؤولية على عاتق الحامل أو البنك. حيث يتخصص هذا المركز بحالات السرقة والضياع للبطاقات، بينما مركزية وعوارض الدفع مكلفة بوسائل الدفع الأخرى كالشيكات والسندات لأمر.

- **الاستعمال الاحتيالي للبطاقة:** في حال اكتشاف استعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش، وفي حال التأكد من براءة الحامل ستصدر بطاقة أخرى لصالحه، لكن القانون لم يقم بعد بالتطرق لمثل هذه الحالات المتعلقة بالبطاقات والتي بالتأكيد إن كانت موجودة ستساهم في قمع حالات الغض والتزوير والسرقة.
- **العمليات التعسفية:** كل بطاقة أصبحت غير صالحة للاستعمال كانقضاء مدة صلاحيتها أو تجاوز العميل المبلغ المصرح له من قبل البنك، وتم قبول الدفع بهذه البطاقة من طرف التاجر يتم وقف عمل الاجهزة التابعة للبنوك، والتي تكون موجودة لدى هذا التاجر ويطلب من البنك المتعامل مع التاجر الغاء العقد.

6. **اشكالية الاثبات:** يتم اثبات العمليات المستخدمة للبطاقة من خلال التسجيلات التي تتم أوتوماتيكيا على الشريط الالكتروني، كما يتم استخدام كافة البيانات المسجلة حول عمليات السحب من أجهزة TPE وGAB وDAB، وعادة هذه المشكلة لا تثار إلا حينما يطرح نزاع على القضاء.[21]

الخاتمة:

بناء على ما تقدم فان وسائل الدفع الالكترونية وعلى رأسها البطاقات البنكية لا يزال استخدامها جد محدود في المجتمع الجزائري، حيث تبقى النقود العادية الأكثر استعمالا في المعاملات بين الجزائريين عوض الشيكات والبطاقات البنكية، لجهل المواطن بالطبيعة الحقيقة لهذه الوسائل وفقدانه الثقة في النظام المصرفي خاصة بعد الفضائح التي هزت القطاع كفضيحة بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي BGIA ، وهذا رغم محاولات تطبيق العديد من البرامج لعصرنة الجهاز المصرفي إلا أن ذلك لم يؤتي ثماره بسبب أن العديد من تلك البرامج لم تصمم وفق متطلبات المجتمع الجزائري، هذا بالإضافة إلى ضعف نسبة التغطية المصرفية والتي تعتبر الأضعف في بلدان حوض المتوسط والبلدان العربية. ويدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري ما زال متأخرا كثيرا في هذا الميدان.

ويمكن أن نجمل أهم النتائج التي توصل إليها البحث في ما يلي:

- ضعف الاقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية، فكيف في اقتصاد يرفض الشيك كوسيلة دفع أن يقبل بطاقة الدفع؛
- انعدام ثقة المواطنين في هذه الآلية الجديدة للدفع، بالإضافة إلى العمولة المرتفعة التي تقتطع من حساب الزبون عند كل عملية مالية والتي تفوق نظيرتها التقليدية؛
- معظم المعاملات التي تتم بالبطاقات البنكية هي عمليات سحب؛
- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع وسائل الدفع الالكترونية؛
- غياب الثقافة المصرفية في المجتمع؛
- ارتفاع تكاليف تركيب وصيانة الآلات والتجهيزات الالكترونية بالنسبة للبنوك؛
- ضعف مهارات وقدرات الموظفين في مجال تسويق البطاقات البنكية والتعريف بها للمتعاملين؛
- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاشهارية التي تعرف هذه البطاقات وتبين أهميتها، في الوقت الذي تطغو فيه الاعلانات السمعية البصرية الخاصة بالمواد الغذائية، لم يحدث أن شاهدنا اعلانات تمدح وتعرف بالبطاقات الالكترونية؛
- عدم وجود تنوع في الخدمات المصرفية الالكترونية والمزايا التي توفرها البطاقات؛

التعطل شبه الدائم للموزعات الآلية للنقود DAB، وارتفاع تكاليف صيانتها؛

قلة انتشار أجهزة الدفع الالكتروني TPE، نتيجة تخوف التجار يبدون تخوفاتهم من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات البنكية كوسيلة للدفع؛

- الأعطال المستمرة في الأجهزة والتي من شأنها أن تهز ثقة المواطنين كتعطل البطاقة أو الجهاز، غياب الشبكة، عدم توفر السيولة وغيرها؛
- إن اعتماد وسائل الدفع الالكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية؛
- عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.

بناء على النتائج التي توصل إليها البحث يمكن اقتراح بعض التوصيات، وهي:

- توفير البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تسهيل اجراءات الحصول على البطاقات البنكية؛
- تحسيس المجتمع بأهمية التعامل بهذه الوسائل الحديثة من خلال حملات تحسيسية وتوعوية ودراسات خاصة؛
- اطلاق أي خدمة جديدة يجب أن يتم بشكل تدريجي وعلى مراحل ليستوعب المواطن الخدمة من خلال تبني الشرح المبسط ليثق هذا الأخير فيها ويتبناها كآلية جديدة للتسديد؛
- تشجيع التعامل بالبطاقات من خلال منح تحفيزات جبائية وشبه جبائية للتجار الذين يقبلون على التعامل بها؛
- ضرورة توسيع شبكة الموزعات الآلية للنقود ونهائيات الدفع الالكتروني، من أجل الوصول إلى شريحة أكبر من المواطنين؛
- توفير الامكانيات الضرورية سواء البشرية والمالية الكفيلة بضمان الصيانة والمراقبة للأجهزة الالكترونية وخاصة الموزعات الآلية للنقود عبر التراب الوطني لضمان خدماتها على مدار أيام الاسبوع وبدون توقف؛

- وضع إطار قانوني يشمل كافة الجوانب المتعلقة بمجال الدفع الالكتروني من اصدار البطاقة البنكية إلى وضع اجراءات ردعية للمخاطر التي تمس هذه التقنيات، والصرامة في تطبيقها للحيلولة دون المساس بأمن وسلامة الخدمات المصرفية الالكترونية سواء كانت احتيال، سرقة أو قرصنة؛
- تنظيم أيام تحسيسية لفائدة الزبائن يتم فيها شرح التقنيات الجديدة والحديثة للتعاملات البنكية وتقديم شروحات حول كيفية التعامل بها، واعطاء فرصة للتحاور والتواصل المباشر بين الزبون والبنك وذلك هو السبيل الوحيد لتطوير التعاملات البنكية بصفة ملموسة، خاصة أن العديد من الزبائن يشتكون من عدم وجود توجيهات لكيفية التعامل بهذه البطاقات؛
- الاسراع في تنفيذ البرامج المخططة بمجال أنظمة ووسائل الدفع في أوقاتها المحددة؛
- الاستفادة من التجارب العربية والأجنبية في هذا الميدان.

الهوامش والمراجع:

[1] عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، **الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الدولي الثاني حول: **المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 04-05 ديسمبر 2007، ص 10.

[2] محمد راتول، بومدين نورين، **اعتماد الصيرفة الشاملة كمدخل لتأهيل القطاع المصرفي الجزائري**، مداخلة مقدمة للمؤتمر الدولي العلمي حول: **اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، أيام 11-12 مارس 2008، ص 9.

[3] http://www.satim-dz.com – consulter le: 10/01/2017

[4] محمد راتول، بومدين نورين، مرجع سبق ذكره، ص 9.

[5] سليمة مغني، **وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، 2013-2014، ص ص 67-68.

[6] ابراهيم فوزي بورزق، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البينكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص ص 111-112، بتصرف.

[7] المرجع نفسه، ص ص 113-114، بتصرف.

[8] السعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية (E-Banking) وأفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010-2011، ص 242، بتصرف.

[9] عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، مرجع سبق ذكره ص 10.

[10] سمية ديمش، **التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011، ص ص 242-243.

[11] Lydia SIDI MAMMAR, **Essai d'analyse de l'impact de la réforme du système de paiement sur l'utilisation des moyens de paiement scripturaux en Algérie: Cas de la commune de Tizi-Ouzou**, Magistère non publié, DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES, FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION, UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI, TIZI OUZOU, P P 151-152.

[12] Ibid, P 154.

[13] سليمان ناصر، آدم حديدي، **تأهيل النظام المصرفي في ظل التطورات العالمية الراهنة: أي دور لبنك الجزائر؟**، مقال مقدم لـ: **المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية**، العدد الثاني، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، جوان 2015.

[14] ياسين بودهان، **بنوك الجزائر خارج العصر الالكتروني**، الجزيرة.نت، صفحة الاقتصاد، بتاريخ: 31-12-2015، على الموقع الالكتروني: http://www.aljazeera.net/portal

[15] صالح مفتاح، فريدة معارفي، **البنوك الإلكترونية**، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الخامس حول: **نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية**، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، يومي 04-05 يوليو 2007، ص 11، بتصرف.

[16] كمال آيت زيان، حورية آيت زيان، **الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الخامس حول: **نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية**، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، يومي 04-05 يوليو 2007، ص 7، بتصرف.

[17] رشيد بوعافية، **الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري –الآفاق والتحديات–**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005، ص 193.

[18] عائشة بلحرش، **واقع وأفاق التجارة الالكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2004-2005، ص 176.

[19] سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها في الجزائر– واقع وتحديات–**، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016، ص ص 82-83.

[20] مليكة بلقاسمي، حنان كبوس، **تكنولوجيا الاعلام والاتصال ودورها في عصرنة الجهاز المصرفي للفترة 2000–2014**، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014-2015، ص 114.

[21] سليمة مغني، مرجع سبق ذكره، ص ص 75-76، بتصرف.

[22] عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص 118.

[23] Satim, 2013.