

## واقع الصيرفة الإلكترونية وآليات تطبيقها

*The reality of electronic banking and its application mechanisms*

لعجال العمرية

Laadjal Lamria

أستاذ محاضر أ

جامعة المسيلة

lamria.laadjal@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2024/03/10

تاريخ القبول: 2024/03/07

تاريخ الاستلام: 2024/03/01

## ملخص:

إن الصيرفة الإلكترونية تشير إلى الأساليب والتقنيات المستخدمة في تنفيذ العمليات المالية عبر الإنترنت والوسائل الإلكترونية الأخرى. تتيح آليات الصيرفة الإلكترونية للأفراد والشركات إجراء العديد من العمليات المالية مثل التحويلات البنكية، ودفع الفواتير، وشراء المنتجات عبر الإنترنت، وغيرها. تعتمد آليات الصيرفة الإلكترونية على تقنيات التشفير والأمان العالية لضمان سرية وسلامة المعاملات المالية. كلمات مفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، البنوك. تصنيف JEL : G0 ، G21 ، F31.

**Abstract:**

Electronic banking refers to the methods and technologies used to carry out financial operations via the Internet and other electronic means. Electronic banking mechanisms allow individuals and companies to perform many financial operations such as bank transfers, paying bills, purchasing products online, and others. Electronic banking mechanisms rely on encryption and high security technologies to ensure the confidentiality and integrity of financial transactions.

**Keywords:** electronic banking, information and communication technology, banks.

**Jel Classification Codes:** : G0 ,G21 ,F31.

المؤلف المرسل: لعجال العمرية. الإيميل: lamria.laadjal@univ-msila.dz

## 1. مقدمة:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من الوسائل المالية الحديثة التي تهدف إلى تسهيل العمليات المصرفية والمالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية. وتشهد الجزائر تقدماً متزايداً لخدمات الصيرفة الإلكترونية.

## الاشكالية:

ترتكز الاشكالية حول فهم وتقييم واقع الصيرفة الإلكترونية وآليات تطبيقها بالنسبة للعملاء والبنوك، ومدى استعداد البنوك الجزائرية لتقديم هذه الخدمات بكفاءة وأمان.

## الفرضيات:

- البنوك الجزائرية تولي اهتماماً كبيراً لتطوير وتحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية.
- هناك تباين في مدى تبني العملاء لخدمات الصيرفة الإلكترونية بسبب قلة الوعي والثقة في الأمان.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في الصيرفة الإلكترونية يساهم في تسريع عمليات التحويل والدفع وتوفير الوقت والجهد.

## الأهداف:

- تحليل واقع الصيرفة الإلكترونية وآلياتها.
- تقديم توصيات لتحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

## 2. مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

يمكن تقديم بعض التعاريف للصيرفة الإلكترونية:

هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذا أمنكه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان (hwikipedia، 2024).

ان الصيرفة الإلكترونية أو بما يعرف العمليات المصرفية الإلكترونية هي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء (wikipedia، 2024):

1. حسب البنك المركزي الإنجليزي (Bank of England) الصيرفة الإلكترونية تشمل استخدام التكنولوجيا الرقمية والشبكات الإلكترونية لتبسيط وتحسين الخدمات المالية، بما في ذلك التحويلات الإلكترونية وإدارة الحسابات المالية عبر الإنترنت.

2. حسب Financial Times الصيرفة الإلكترونية تشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية والشبكات الإلكترونية لتبسيط وتحسين الخدمات المالية، مما يساعد على تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

3. حسب بنك الرياض السعودي: "الصيرفة الإلكترونية تشمل جميع الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الذكية، بما في ذلك التحويلات المالية وإدارة الحسابات."

4. حسب البنك الوطني الجزائري: "الصيرفة الإلكترونية تعني تقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر الإنترنت والهواتف الذكية، مما يسهل عليهم إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية بكل سهولة وأمان."

5. حسب بنك الخليج الجزائري: "الصيرفة الإلكترونية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدماتها المصرفية، وتوفير تجارب مصرفية سلسة ومبتكرة للعملاء."

وفي الأخير يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية كالتالي:

الصيرفة الإلكترونية هي نظام يتيح للأفراد والشركات إدارة أمورهم المالية والمصرفية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهواتف الذكية. يمكن من خلال الصيرفة الإلكترونية إجراء عمليات مثل فتح حسابات بنكية، وتحويل الأموال، ودفع

الفواتير، وإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت، وغيرها من العمليات المصرفية بكل سهولة وأمان. يهدف هذا النظام إلى تسهيل وتسريع العمليات المصرفية وتوفير راحة وسهولة الوصول للخدمات المالية.

3. مراحل التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية:

هذه المراحل تعكس التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية منذ بدايتها حتى العصر الحديث، حيث تطورت التقنيات وتغيرت الاحتياجات لتلبية تطلعات العملاء وتحسين تجربة الصيرفة الإلكترونية.

#### 1. الفترة المبكرة 1960-1990:

- استخدام الحواسيب في الصيرفة: بدأ استخدام الحواسيب في صناعة الخدمات المالية، مما ساهم في تسريع عمليات المعالجة وتحسين الكفاءة.
- أول شبكة مصرفية: ظهرت أول شبكة مصرفية في العالم في هذه الفترة، مما فتح الباب أمام تبادل المعلومات المالية بين البنوك.
- خدمات الصيرفة الهاتفية: بدأ استخدام خدمات الصيرفة عبر الهاتف، مما سمح للعملاء بالقيام ببعض العمليات المصرفية عن بعد.

#### 2. التطور المبكر للإنترنت 1990-2000:

- خدمات الصيرفة عبر الإنترنت: توسعت الصيرفة الإلكترونية مع ظهور خدمات الصيرفة عبر الإنترنت، حيث بدأ العملاء يستطيعون إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات عبر الويب.
- تكنولوجيا الحماية: بدأت البنوك في استخدام تقنيات التشفير والحماية لتأمين المعاملات المالية عبر الإنترنت.

#### 3. الابتكار في التقنيات المالية 2000-2010:

- تطبيقات الجوال: شهدت هذه الفترة ظهور تطبيقات الجوال التي تسمح للعملاء بإدارة حساباتهم وإجراء المعاملات بسهولة عبر الهواتف الذكية.
- المحافظ الإلكترونية وتقنية NFC: ازدادت شعبية المحافظ الإلكترونية وتقنية NFC للدفع عن بعد، مما سهل عمليات الدفع والتحويل.

#### 4. التطور الحديث (2010-2020):

- اعتماد التحليلات الضخمة والذكاء الاصطناعي: تزايدت الاعتمادية على التحليلات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء وتقديم خدمات مالية مبتكرة.
- تقنيات التعرف على الوجه والبيومترية: بدأت البنوك في استخدام تقنيات التعرف على الوجه والبيومترية لتأمين المعاملات المالية بشكل أفضل وتقديم تجارب مصرفية أكثر أماناً.

5. التقنيات الحديثة 2020-2023: في هذه الفترة، نلاحظ توسع استخدام تقنيات حديثة مثل تقنية بلوكتشين في تحسين وتطوير الصيرفة الإلكترونية، وكذلك استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في تيسير العمليات المصرفية للعملاء

#### 4. خصائص الصيرفة الإلكترونية:

يمكن توضيح أهم خصائص الصيرفة الإلكترونية في النقاط التالية:

##### 1. السهولة والوصولية:

- يتيح الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات المالية من أي مكان وفي أي وقت.
- يُمكن العملاء من الدخول السهل والأمن إلى الحسابات المصرفية عبر الإنترنت وتوفير الوقت والجهد المبذول في زيارة الفروع البنكية التقليدية.

## 2. الأمان والحماية:

- تستخدم الصيرفة الإلكترونية تقنيات مثل التشفير لحماية المعلومات المالية الحساسة من الوصول غير المصرح به.
- تعمل البنوك على تحقيق معايير الأمان المعترف بها دوليًا لضمان حماية حسابات العملاء من الاختراقات والاحتيال.

## 3. التواصل والدعم:

- تقدم البنوك الإلكترونية خدمة عملاء متميزة عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والردشة المباشرة لمساعدة العملاء في حل مشكلاتهم والاستفسار عن خدمات الصيرفة الإلكترونية.
- يتيح الدعم الفني المتوفر على مدار الساعة للعملاء التواصل مع ممثلي خدمة العملاء في أي وقت يحتاجون إليه.

## 4. التكنولوجيا والابتكار:

- تعتمد الصيرفة الإلكترونية على التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مصرفية مبتكرة.
- تشجع الصيرفة الإلكترونية على التطوير المستمر والابتكار في تقديم الخدمات المالية بشكل أفضل وأكثر كفاءة.

## 5. التحكم وإدارة الحسابات:

- يمكن للعملاء من خلال الصيرفة الإلكترونية إدارة حساباتهم المصرفية بشكل كامل، بما في ذلك إجراء التحويلات، ودفع الفواتير...
- يتيح للعملاء تحديد إعدادات الأمان والتحكم في عمليات الدفع والتحويل عبر الإنترنت بسهولة وفقًا لاحتياجاتهم.

## 6. التكلفة المنخفضة:

- تعتبر الصيرفة الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بالصيرفة التقليدية، وتمكنها من تقديم خدمات بأسعار منخفضة للعملاء.

هذه النقاط تظهر كيفية تقديم الصيرفة الإلكترونية للخدمات المالية بشكل آمن ومرح وفعال، مما يعزز التفاعل بين العملاء والبنوك ويحسن تجربة المستخدم.

## 5. قنوات التوزيع الإلكترونية:

شهد القرن الحالي انتشار العديد من قنوات توزيع الخدمة المصرفية مثل الاستخدام التدريجي لخدمات الصراف الآلي، ومكائن الخدمة الآلية وتطوير ما يسمى بنظام التحويل الإلكتروني للنفود عند نقاط البيع وكذلك العمليات المصرفية المنزلية، إضافة إلى ذلك التغيرات التي طرأت في نمط سلوك الزبائن من خلال اهتمامهم المتزايد بكل من الزمان والمكان التي تقدم به الخدمة المصرفية، واستياء الزبائن من الانتظار في صفوف أو طوابير طويلة لمدة طويلة للحصول على الخدمات التي يحتاجونها من المصرف أو من فروعها كل هذا جعل المصارف المعاصرة تستجيب تدريجياً للتغيرات الحاصلة في أنماط المستهلكين نتيجة لتطور عوامل البيئة المحيطة، فالمستهلك سوف يتحول من الفروع التقليدية نحو النظم البديلة للحصول على الخدمات وذلك بسبب اعتبارات الوقت والموقع التي تتناسب مع ظروف المصارف الجديدة (اللامبي، 2024).

إن توظيف القنوات المعاصرة للتوزيع المصرفي يساهم في تحقيق معدلات ربحية أعلى في الأجل الطويل للمصارف المطبقة لهذه النظم (نوري، 2020).

أن أهم قنوات التوزيع الالكترونية هي:

#### 1- آلة الصراف الآلي (ATM):

تعد آلة الصراف الآلي (ATM) أحد التقنيات الرئيسية التي غيرت مفهوم الخدمات المصرفية. حيث أصبح بإمكان الأفراد إجراء العديد من العمليات المالية الأساسية بكل سهولة ويسر في أي وقت من اليوم وفي أي مكان. تعتبر هذه الآلات جزءًا لا يتجزأ من تطور البنوك والنظام المالي الحديث (شندي، 2011).

#### تطور تقنية الصراف الآلي

بدأ استخدام الصراف الآلي في الستينيات، ومنذ ذلك الحين شهدت تقنية ال ATM تطورات هائلة. في البداية، كانت تقدم الخدمات البسيطة مثل سحب النقود فقط، لكن مع مرور الوقت تطورت لتشمل إيداع النقود، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير، والاستعلام عن الرصيد، وغيرها من الخدمات.

#### 2- نقاط البيع الإلكترونية: تحول التسوق الرقمي والتحديات المستقبلية

تعد نقاط البيع الإلكترونية (EPOS) جزءًا أساسيًا من تجربة التسوق الحديثة، حيث توفر وسيلة مريحة وأمنة لإجراء المعاملات التجارية. تتيح هذه النقاط للعملاء الدفع بواسطة بطاقات الائتمان والخصم، وبعضها يوفر خدمات إضافية مثل إدارة المخزون وتقارير المبيعات. سنلقي نظرة على أهمية نقاط البيع الإلكترونية وتحدياتها المستقبلية.

تعتبر نقاط البيع الإلكترونية أحد أهم العناصر في تجربة التسوق الحديثة، حيث توفر سهولة الوصول والأمان وتحسين كفاءة العمليات التجارية. ومع تزايد التحديات التكنولوجية، يجب على الشركات العمل على تحسين وتطوير خدماتها لتلبية توقعات العملاء والبقاء على اطلاع دائم بأحدث التطورات التكنولوجية.

#### 3- البنك المنزلي: تحول رقمي للخدمات المصرفية

البنك المنزلي أو الصيرفة المنزلية هو توجه حديث في قطاع الخدمات المصرفية يهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتوفير راحة أكبر في إدارة الأمور المالية. يقدم البنك المنزلي مجموعة من الفوائد والخدمات التي تجعلها أكثر كفاءة وسهولة بالمقارنة مع الخدمات التقليدية التي تقدمها الفروع البنكية.

يعد البنك المنزلي تطورًا هامًا في قطاع الخدمات المالية، حيث يجمع بين الراحة والأمان والفعالية في إدارة الأمور المالية الشخصية. تواكب هذه الخدمات التحول الرقمي الذي يشهده العالم، وتعكس التطور المستمر في تقديم الخدمات المصرفية لتلبية احتياجات العملاء الحديثة.

#### 4- البنك المحمول: ثورة في الخدمات المصرفية

يُعد البنك المحمول (Mobile Banking) تطورًا هامًا في عالم الخدمات المالية، حيث يسمح للأفراد بإدارة حساباتهم المصرفية وإجراء العمليات المالية عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. يعتمد البنك المحمول على تكنولوجيا الهواتف المحمولة والإنترنت لتوفير وسيلة سهلة وأمنة للوصول إلى الخدمات المصرفية.

#### خدمات البنك المحمول:

1. إدارة الحسابات: يمكن للعملاء مراجعة الرصيد والحركات المالية وإدارة حساباتهم بكل سهولة.
  2. التحويلات المالية: يمكن للعملاء تحويل الأموال بين حساباتهم أو إلى حسابات أخرى بسهولة.
  3. دفع الفواتير: يتيح البنك المحمول للعملاء دفع الفواتير والمدفوعات المختلفة عبر التطبيقات المصرفية.
  4. الإشعارات والتنبيهات: يمكن للعملاء تلقي إشعارات حول الحسابات والعمليات المالية لديهم.
  5. القروض والائتمان: يمكن للعملاء طلب القروض وإدارة الائتمانات الخاصة بهم عبر التطبيقات المصرفية.
- يُعتبر البنك المحمول تطورًا رائدًا في عالم الخدمات المصرفية، حيث يجمع بين الراحة والأمان والفعالية في إدارة الأمور المالية الشخصية. يعكس البنك المحمول التطور السريع في التكنولوجيا ويعزز من تجربة العملاء في البنوك والمؤسسات المالية.

5- بنك عبر الهاتف: تواصل مصرفي بلا حدود

البنك عبر الهاتف، المعروف أيضًا بـ Phone Banking، هو نظام يتيح للعملاء الوصول إلى خدمات البنك وإجراء العمليات المالية عبر الهاتف. يعد الهدف الرئيسي لهذه الخدمة توفير وسيلة سهلة وسريعة للعملاء لإدارة حساباتهم المصرفية وإجراء مختلف العمليات المالية من خلال الاتصال الهاتفي.

مميزات البنك عبر الهاتف:

1. الراحة والوصول السهل: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت.
2. الأمان والحماية: توفر خدمات البنك عبر الهاتف مستويات عالية من الأمان لحماية البيانات المالية والشخصية.
3. التوفير في الوقت والجهد: يتيح البنك عبر الهاتف للعملاء إنجاز العمليات المصرفية بسرعة وكفاءة، دون الحاجة للذهاب إلى الفرع البنكي.
4. التنوع في الخدمات: تتيح خدمة البنك عبر الهاتف للعملاء القيام بمجموعة واسعة من العمليات المالية مثل تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وطلب البيانات المالية، وغيرها.
5. الدعم الفني وخدمة العملاء: يمكن للعملاء الحصول على دعم فني ومساعدة من خلال الاتصال بخدمة العملاء المخصصة لخدمات البنك عبر الهاتف.

كيفية استخدام البنك عبر الهاتف:

- يتم تقديم خدمات البنك عبر الهاتف عادةً من خلال الاتصال برقم الهاتف المحدد للبنك.
- يتم تحديد الهوية من خلال إدخال رقم الحساب أو رقم العميل وكلمة المرور.
- يتم تحديد الخدمة المطلوبة مثل الاستعلام عن الرصيد، أو تحويل الأموال، أو طلب البيانات المالية، وما إلى ذلك.
- يتم تأكيد العملية واستلام تأكيد عبر الهاتف.

البنك عبر الهاتف يعد أداة مصرفية فعالة توفر وسيلة مريحة وآمنة للعملاء للوصول إلى خدماتهم المصرفية بسهولة ويُعتبر أحدث تكنولوجيا المصارف التي تسعى لتحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم المالية بشكل أفضل. وقد ثبت أنه يحقق للبنك أرباحاً قد تصل إلى 6 أضعاف أرباح البنك العادي لأن البنك المحمول يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتسجين علاقاته وتوسيع مجال تعاملاته مع العملاء (بورقية، عمري، و عمري، 2019). كما تبين أن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول من ضمن أبرز التوجهات التي تسعى البنوك على تبنيها لما لها من دور كبير في بناء علاقة وطيدة بين البنك والعميل وتحسين مستوى الرضى لديه (منير، 2023).

6- استخدام التلفزيون الرقمي في البنوك: تحول رقمي نحو تجربة مصرفية مبتكرة

يعتبر التلفزيون الرقمي أحدث التقنيات التي تم تطبيقها في القطاع المصرفي، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مصرفية مبتكرة وآمنة. يقدم التلفزيون الرقمي مجموعة واسعة من الفرص والخدمات التي تعزز التفاعل وتواصل البنوك مع عملائها. في هذا المقال، سنلقي نظرة على كيفية استخدام التلفزيون الرقمي في البنوك والفوائد التي يمكن أن يوفرها هذا النهج الحديث.

الخدمات المصرفية عبر التلفزيون الرقمي: توفر البنوك الخدمات المصرفية الشاملة عبر التلفزيون الرقمي، مما يتيح للعملاء إدارة حساباتهم المصرفية بكل سهولة ويسر. يمكن للعملاء القيام بالعديد من العمليات مثل الاستعلام عن الرصيد، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي.

الإعلانات المصرفية: يمكن للبنوك استخدام التلفزيون الرقمي لعرض الإعلانات المصرفية التي تهدف إلى تعزيز المنتجات والخدمات الجديدة للعملاء. يعتبر هذا النهج فعالاً لزيادة الوعي بالعلامة التجارية وتعزيز العلاقة مع العملاء.

التفاعلية والتواصل: تتيح التقنيات التفاعلية المتاحة عبر التلفزيون الرقمي للعملاء التفاعل مباشرة مع البنك والحصول على المساعدة والاستشارة. يمكن للعملاء التواصل مع مستشاري المال وطلب النصائح المالية عبر الفيديو.

التسويق والتثقيف المالي: تقدم البنوك برامج تثقيفية وتوعوية عبر التلفزيون الرقمي للمساعدة في تحسين الوعي المالي للعملاء، بما في ذلك كيفية إدارة المال والاستثمار النكي.

الأمان والخصوصية: تعتبر البنوك الأمان والخصوصية أولوية قصوى، وتضمن أن جميع البيانات والمعلومات المالية تبقى آمنة ومحمية عبر نظم تشفير وتقنيات أمان عالية المستوى.

الختام: توفر التقنيات الرقمية والتلفزيون الرقمي فرصًا هائلة للبنوك لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وفعالة. يمكن أن يساعد الاستخدام الذكي للتلفزيون الرقمي في تعزيز العلاقة مع العملاء وتحقيق تجربة مصرفية متميزة. كيفية استخدامه:

استخدام التلفزيون الرقمي في البنوك يتطلب بعض الخطوات الأساسية لضمان تجربة سلسة وفعالة للعملاء. استخدام التلفزيون الرقمي في البنوك يجعل تجربة العملاء أكثر سهولة وراحة، مما يسهل عليهم الوصول إلى خدماتهم المصرفية بسرعة وأمان.

#### 7- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو "Internet Banking"

هي خدمات تقدمها البنوك لعملائها عبر الإنترنت، مما يتيح لهم إدارة حساباتهم المصرفية وإجراء عمليات مالية مختلفة بسهولة وراحة من أي مكان وفي أي وقت. تشمل هذه الخدمات عادةً الاستعلام عن الرصيد، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير، وطلب القروض، وغيرها من الخدمات البنكية التقليدية.

#### مميزات: Internet Banking

1. الوصول عبر الإنترنت: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم واستخدام الخدمات المصرفية من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية المتصلة بالإنترنت.
2. الراحة والسهولة: يمكن للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي.
3. الأمان: توفر البنوك تقنيات الحماية المتقدمة مثل التشفير لضمان أمان المعاملات والبيانات المالية.
4. التنوع في الخدمات: بالإضافة إلى الخدمات الأساسية، يمكن للعملاء الاستفادة من خدمات إضافية مثل إدارة الاستثمارات وطلب البطاقات الائتمانية.
5. الإشعارات والتنبيهات: يمكن للعملاء تلقي إشعارات فورية عن العمليات المالية والحسابات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية.

#### التحديات والمخاوف:

- أمن البيانات: تشكل الاختراقات الإلكترونية وسرقة الهوية تحديات كبيرة لخدمات البنوك عبر الإنترنت.
- صعوبة التبادل الشخصي: قد يفتقد بعض العملاء التواصل المباشر مع موظفي البنك ويفضلون الحصول على الخدمات والمشورة الشخصية.
- توافر الإنترنت: قد يكون توفر خدمات الإنترنت ضعيفًا في بعض المناطق النائية أو الريفية، مما يعيق استخدام خدمات البنوك عبر الإنترنت.

خدمات Internet Banking تعتبر حلاً مبتكرًا ومريحًا للعملاء لإدارة حساباتهم والقيام بالعمليات المصرفية بشكل فعال وآمن. تساهم هذه الخدمات في تحسين تجربة العملاء وتوفير الوقت والجهد في إدارة الأمور المالية اليومية. استخدام خدمات البنك عبر الإنترنت يوفر الكثير من الوقت والجهد، ويجعل إدارة أمورك المالية أكثر فاعلية وأمانًا.

#### 6. منظومة وسائل الدفع الإلكترونية:

#### 1- البطاقات الائتمانية المصرفية credit cards :

بطاقات الائتمان هي وسيلة دفع إلكترونية تسمح لحاملها بإجراء عمليات شراء أو دفع مبالغ مالية عبر الإنترنت أو في المتاجر باستخدام رصيدها الائتماني المتاح. تُعتبر بطاقات الائتمان أداة مالية مهمة توفر للأفراد إمكانية الوصول إلى الأموال بصورة سريعة وسهلة، مما يسهل عليهم إدارة مصاريفهم اليومية وشراء السلع والخدمات بدون الحاجة إلى حمل نقود نقدية. هذه العناصر تمثل أهم مميزات البطاقات الائتمانية الإلكترونية التي تسهل على المستخدمين إدارة حياتهم المالية بكل فعالية وأمان.



1. **Diners Club** : كانت أول بطاقة ائتمان في العالم، تم إصدارها في عام 1950 بواسطة Diners Club في الولايات المتحدة. كانت تستخدم في البداية لدفع فواتير الطعام في المطاعم.
2. **American Express**: تم إصدارها في عام 1958 من قبل American Express في الولايات المتحدة. كانت تُستخدم لخدمات السفر والتسوق والدفع للفنادق والمتاجر والخدمات الشخصية.
3. **MasterCard**: كانت تعرف سابقًا باسم Master Charge وتم إصدارها في عام 1966 في الولايات المتحدة. تستخدم لتوفير خدمات الدفع للمشتريات في جميع أنحاء العالم.
4. **Visa**: تم إصدارها في عام 1966 باسم BankAmericard قبل تغيير الاسم إلى Visa. تُستخدم لتوفير خدمات الدفع للمشتريات في جميع أنحاء العالم.

الاستخدامات: تتنوع استخدامات هذه البطاقات بين الدفع للمشتريات في المتاجر والفنادق، وخدمات السفر، والخدمات الشخصية، مما ساهم في تطور نظام الدفع العالمي وتحويل الاقتصادات إلى اقتصاد رقمي.

#### أ- البطاقة الائتمانية غير القرضية:

بطاقة الائتمان غير القرضية، المعروفة أيضًا باسم بطاقة الائتمان المدفوعة مسبقًا أو بطاقة الائتمان الشحن، هي بطاقة تتيح للمستخدمين إجراء عمليات شراء بنفس طريقة بطاقات الائتمان التقليدية، لكن بدون الحاجة إلى قرض. تعتبر هذه البطاقة وسيلة مريحة وأمنة للقيام بالمشتريات دون الحاجة إلى حمل النقود الورقية، ويمكن استخدامها للتسوق عبر الإنترنت والسفر وأيضًا للحصول على السلع والخدمات في الأماكن التي تقبل بطاقات الائتمان.

أساس عمل بطاقة الائتمان غير القرضية يكمن في تحميل المبلغ المراد إنفاقه مسبقًا على البطاقة، حيث يتم خصم المبالغ المشتراة من الرصيد المتاح على البطاقة. بعد استنفاق المبلغ المحمل على البطاقة، لا يمكن استخدامها مرة أخرى إلا بعد إعادة شحنها بالمبلغ المطلوب.

#### ب- البطاقة الائتمانية القرضية:

البطاقة الائتمانية القرضية هي بطاقة تمنح من قبل البنوك وشركات البطاقات الائتمانية للأفراد بناءً على تقديرهم الائتماني. تتيح هذه البطاقة لحاملها القيام بعمليات الشراء والدفع عن طريق تحويل مبلغ مالي مؤقتاً من البنك المصدر للبطاقة. يتم تحميل هذه المبالغ على حساب البطاقة، ويمكن لحامل البطاقة تسديد هذه المبالغ بالكامل في نهاية الشهر دون فوائد، أو تبسيطها على فترات دفع مع فائدة تُعتمد على شروط وأحكام البطاقة.

#### الشكل الأول: بطاقات ائتمان متجددة:

بطاقات الائتمان القرضية المتجددة هي نوع من بطاقات الائتمان تتيح لحاملها القدرة على استخدام مبالغ مالية مؤقتة دون الحاجة إلى تقديم ضمانات أو ضمانات مالية، وتتيح أيضًا سداد المبالغ المستخدمة بدون فوائد إذا تم سدادها في فترة زمنية محددة. تُعرف هذه البطاقات أيضًا باسم "البطاقات الائتمانية الدائمة" أو "البطاقات الائتمانية المستدامة"، وهي شائعة الاستخدام في البنوك والمؤسسات المالية.

#### الشكل الثاني: بطاقات ائتمان غير متجددة:

بطاقات الائتمان القرضية غير المتجددة هي نوع من بطاقات الائتمان تقدم مبلغًا ثابتًا من الائتمان يمكن استخدامه مرة واحدة أو عدة مرات بحسب الاتفاق، وبعد ذلك يجب سداد المبلغ المستخدم بالكامل مع فائدة محددة. تختلف هذه البطاقات عن البطاقات المتجددة التي تتيح للمستخدم استخدام الائتمان مرارًا وتكرارًا دون الحاجة لسداده بفائدة، وفيما يلي بعض النقاط الرئيسية حول بطاقات الائتمان القرضية غير المتجددة:

#### 2- البطاقات الذكية:

البطاقات الذكية (Smart Cards) هي بطاقات تحتوي على دوائر متكاملة وذاكرة تستخدم لتخزين ومعالجة البيانات. تتميز هذه البطاقات بقدرتها على تخزين معلومات أكثر من البطاقات التقليدية وتنفيذ عمليات معقدة. تُستخدم بشكل واسع في مجالات مثل الدفع الإلكتروني، والهوية الرقمية، والوصول إلى الشبكات، والتحكم في الوصول، والتعرف على الهوية.



تعتمد البطاقات الذكية على تقنية الشريحة الدقيقة التي تحتوي على معالج وذاكرة داخلية، وتتفاعل مع القارئ من خلال توصيل كهربائي. تتميز هذه البطاقات بأمان عالي، حيث يصعب كسرها أو تزويرها بسهولة، وتوفر طرقاً آمنة لتخزين البيانات الحساسة

### 3-الصكوك الإلكترونية:

يُعتبر الشيك الإلكتروني، أو الصك الإلكتروني، واحدًا من وسائل الدفع الإلكترونية المهمة في العالم المالي الحديث، حيث يُستخدم في الدفعات التجارية عبر الإنترنت. يمثل الشيك الإلكتروني الشيك الورقي التقليدي، لكن بشكل إلكتروني، مما يتيح للأفراد والشركات استخدامه في عمليات الدفع الإلكتروني بدلاً من الشيكات الورقية التقليدية.

### مكونات الشيك الإلكتروني:

1. البيانات الشخصية: تتضمن معلومات المرسل والمستقبل ومعلومات أخرى ذات صلة.
2. المبلغ النقدي: يتم تحديده بالأرقام والأحرف.
3. التوقيع الإلكتروني: يُعتبر مفتاح التأكيد على الشيك.

### 4-النقود الإلكترونية:

النقود الإلكترونية هي وسيلة للدفع تتمثل في الأموال الرقمية التي تستخدم لإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو عبر أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية.

### 7. مزايا وعيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية:

#### 1-مزايا استخدام الصيرفة الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية هي تطور هائل في عالم الخدمات المالية، حيث توفر العديد من المزايا والفوائد للأفراد والشركات على حد سواء. إليك بعض أهم المزايا:

#### 1.الراحة والسهولة:

- يمكن للأفراد إجراء المعاملات المالية من أي مكان وفي أي وقت باستخدام الهاتف الذكي أو الحاسوب الشخصي.
- توفر الصيرفة الإلكترونية الوصول السهل إلى الحسابات المصرفية وإدارتها بسهولة.

#### 2. توفير الوقت والجهد:

- لم تعد هناك حاجة للانتظار في الصفوف أو زيارة الفروع البنكية، حيث يمكن إنجاز المعاملات في دقائق معدودة عبر الإنترنت.

- يمكن للشركات إجراء معاملات الرواتب والتحويلات للموظفين بسهولة وفي وقت قصير.

#### 3.الأمان والحماية:

- توفر الصيرفة الإلكترونية أساليب تحقق هوية المستخدمين مثل كلمات المرور والرموز السرية .
- توفر بنوك الإنترنت ضمانات الأمان للمعاملات المالية عبر الإنترنت.

#### 4.التكلفة الأقل:

- غالباً ما تكون رسوم الصيرفة الإلكترونية أقل من تكلفة الخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك العاملة بشكل تقليدي.

- يمكن للشركات توفير التكاليف التشغيلية من خلال استخدام الصيرفة الإلكترونية بدلاً من الوسائل التقليدية.

#### 5.العمليات السريعة والفورية:

- تتيح الصيرفة الإلكترونية إتمام المعاملات النقدية والتحويلات البنكية بسرعة وفورية، مما يسهل العمليات التجارية والشخصية.

- يمكن للأفراد تلقي التحويلات والمدفوعات بشكل فوري ودون تأخير.

## 6. التنوع والمرونة:

- توفر الصيرفة الإلكترونية مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية التي تلي احتياجات مختلفة للعملاء.
- يمكن للعملاء اختيار الخدمات التي يرغبون في استخدامها وفقاً لاحتياجاتهم وظروفهم.

## 7. الاستجابة السريعة للاحتياجات:

- يمكن للعملاء الوصول إلى خدمات الصيرفة الإلكترونية على مدار الساعة، مما يسمح لهم بالتفاعل السريع مع احتياجاتهم المالية.
- يمكن للبنوك والمؤسسات المالية تقديم الدعم والمساعدة اللازمة لعملائها بشكل فوري عبر الإنترنت.
- تعتبر الصيرفة الإلكترونية تطوراً هاماً في قطاع الخدمات المالية، حيث توفر العديد من المزايا والفوائد للأفراد والشركات، مما يجعلها خياراً مثالياً لأولئك الذين يبحثون عن طرق مريحة وآمنة لإدارة أمورهم المالية.

## 2-عيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية

- رغم الفوائد الكبيرة التي توفرها الصيرفة الإلكترونية، إلا أنها تواجه بعض العيوب والتحديات التي يجب مراعاتها. من بين هذه العيوب:

## 1. الأمان والخصوصية:

- الصيرفة الإلكترونية قد تكون عرضة للاختراقات الإلكترونية والاحتيال، مما يعرض الحسابات المصرفية لخطر السرقة.

- قد تتعرض البيانات الشخصية والمالية للعملاء لخطر التجسس الإلكتروني وانتهاك الخصوصية.

## 2. الاعتمادية التكنولوجية:

- تعتمد الصيرفة الإلكترونية بشكل كبير على التكنولوجيا، وقد تواجه مشاكل في حالة حدوث انقطاعات في الإنترنت أو الشبكات البنكية.

- قد يؤدي فشل الأنظمة التكنولوجية إلى تعطل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعطيل إجراء المعاملات.

## 3. الرسوم والتكاليف:

- قد تترتب على الصيرفة الإلكترونية بعض الرسوم والتكاليف الإضافية مثل رسوم الصرف ورسوم الإجراءات، مما يزيد من تكلفة الخدمات المالية.

- قد تفرض بعض البنوك رسوماً إضافية على بعض الخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تكون باهظة الثمن بالنسبة لبعض العملاء.

## 4. القدرة على التحكم:

- قد يفتقد بعض الأفراد القدرة على التحكم الكامل في حساباتهم المصرفية عند استخدام الصيرفة الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بإدارة الديون والإنفاق.

## 5. الإدمان والإنفاق الزائد:

- قد تسهل الصيرفة الإلكترونية عملية الشراء والإنفاق، مما قد يؤدي إلى الإدمان على التسوق الإلكتروني وزيادة الديون الاستهلاكية.

## 6. قلة التواصل البشري:

- يمكن أن تقلل الصيرفة الإلكترونية من التواصل الشخصي بين العملاء والموظفين البنكيين، مما قد يؤدي إلى فقدان بعض عناصر الخدمة الشخصية والدعم.

## 7. التأخير في المعاملات:

- قد تسبب بعض عمليات الصيرفة الإلكترونية في تأخير في تنفيذ المعاملات المالية، خاصة في حالة وجود مشاكل تقنية أو تحديات في التواصل بين الأطراف المعنية.

على الرغم من وجود هذه العيوب، إلا أن الصيرفة الإلكترونية تظل وسيلة مهمة وفعالة لإدارة الأموال وتنفيذ المعاملات المالية بسهولة وسرعة. تحقق الصيرفة الإلكترونية تطورًا مستمرًا لتلبية احتياجات المستخدمين وتوفير خدمات مالية مرنة ومبتكرة.

8. واقع الصيرفة في الجزائر:

مر تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بمراحل مختلفة على مدى السنوات الأخيرة، وفيما يلي توضيح للتطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

#### أولاً: المرحلة الأولى:

من تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (العقد 1990 - العقد 2000)، كانت البداية متواضعة نسبياً نظراً للتحديات التقنية والبنية التحتية المحدودة في ذلك الوقت. ومع ذلك، شهدت هذه المرحلة بعض التطورات الهامة التي أعدت الأساس لتطور الصيرفة الإلكترونية في المستقبل، كما يلي:

1. ظهور التقنيات الرقمية الأولى: في هذه المرحلة، بدأت البنوك الجزائرية في اعتماد التقنيات الحديثة مثل الحوسبة لتحسين عملياتها الداخلية وتقديم بعض الخدمات الأولية للعملاء.
2. تدشين الصرافات الآلية: كان لتدشين الصرافات الآلية دور مهم في تعزيز تجربة العملاء، حيث بدأت البنوك في توفير خدمات السحب النقدي والاستعلام عن الرصيد بشكل أكثر سهولة وسرعة.
3. تحديث البنية التحتية البنكية: شهدت البنية التحتية البنكية تطورًا لتلبية احتياجات الصيرفة الإلكترونية الأولية، مما ساهم في تحسين كفاءة الخدمات المالية.
4. التوسع في خدمات الصراف الآلي: بالإضافة إلى السحب النقدي، بدأت الصرافات الآلية في توفير خدمات إضافية مثل إيداع النقود وطباعة كشوف الحساب.
5. التحديات التنظيمية والأمنية: واجهت هذه المرحلة تحديات تنظيمية وأمنية، حيث كان من الضروري تطوير إجراءات الأمان لحماية البيانات المالية للعملاء.

هذه المرحلة كانت بداية هامة لتطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، حيث وضعت الأسس لاعتماد التكنولوجيا في القطاع المصرفي وفتحت الباب أمام توسع خدمات الصيرفة الإلكترونية في المراحل اللاحقة.

ثانياً: المرحلة الثانية:

من تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (العقد 2000 - العقد 2010)، شهدت البلاد تقدماً كبيراً في استخدام التقنيات الرقمية في القطاع المصرفي، كما يلي:

1. توسع خدمات الإنترنت المصرفية: تم توسيع نطاق خدمات الإنترنت المصرفية المقدمة من قبل البنوك، حيث أصبح بإمكان العملاء إدارة حساباتهم وإجراء عمليات مالية مثل التحويلات البنكية وشراء الأسهم عبر الإنترنت.
2. تقديم خدمات جديدة: بدأت البنوك في تقديم خدمات جديدة مثل الدفع الإلكتروني للفواتير وشراء التذاكر عبر الإنترنت، مما سهل حياة العملاء وجعل الخدمات المالية أكثر سهولة وراحة.
3. التركيز على تحسين تجربة العملاء: بدأت البنوك في الاهتمام بتحسين تجربة العملاء عبر الإنترنت، من خلال تطوير واجهات المستخدم السهلة والمبتكرة وتوفير الدعم الفني عبر الإنترنت.
4. تحسين الأمان والحماية: تم تعزيز إجراءات الأمان والحماية لضمان سلامة بيانات العملاء وتحقيق الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية.
5. توسيع شبكة الصرافات الآلية: زادت شبكة الصرافات الآلية في الجزائر لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية.

هذه المرحلة شهدت تقدماً كبيراً في توفير خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، حيث بدأت البنوك في اعتماد التقنيات الحديثة لتحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مالية متقدمة وأمنة.

## ثالثاً: المرحلة الثالثة:

من تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (منذ العقد 2010 حتى الآن)، شهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً كبيراً مع تقدم التكنولوجيا وتطور عادات العملاء، كما يلي:

1. تحسين تجربة المستخدم: تركّز البنوك على توفير تجربة مستخدم ممتازة عبر الإنترنت والهواتف الذكية. من خلال تطوير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وتحسين خدمات العملاء عبر الإنترنت.
  2. تطبيقات الهواتف الذكية: زاد استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في الجزائر لتسهيل الوصول إلى الحسابات المصرفية وإجراء العمليات المالية بسهولة وأمان.
  3. توسيع خدمات الدفع الإلكتروني: شهدت الجزائر زيادة في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني للفواتير والمشتريات عبر الإنترنت، مما ساهم في تسهيل حياة الناس وتوفير الوقت والجهد.
  4. تعزيز الأمان والحماية: تواصل البنوك تعزيز إجراءات الأمان والحماية لحماية بيانات العملاء وضمان سلامة المعاملات المالية عبر الإنترنت.
  5. الابتكار والتطور المستمر: يواصل القطاع المصرفي الجزائري الابتكار وتطوير خدماته الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء ومواكبة التطورات التكنولوجية، مما يجعل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر خياراً مريحاً وآمناً للجمهور.
- هذه المرحلة شهدت تطورات هامة في مجال الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، حيث تحولت الخدمات المصرفية إلى تجربة رقمية متطورة ومريحة للعملاء، مما دفع بالقطاع المصرفي إلى تحسين خدماته وتبني التكنولوجيا الحديثة لتلبية احتياجات السوق المتزايدة.

## 9. خاتمة:

تشهد الجزائر تطوراً ملحوظاً في مجال الصيرفة الإلكترونية، حيث بدأت البنوك في تقديم خدماتها الرقمية للعملاء بشكل متزايد. بناءً على تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلاد، أصبح من السهل على العملاء القيام بالعديد من العمليات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة.

تقدم البنوك الجزائرية العديد من الخدمات الإلكترونية مثل الحوالات المصرفية، والدفع الإلكتروني، وإدارة الحسابات عبر الإنترنت. وتعتبر هذه الخدمات مريحة للعملاء وتوفر الوقت والجهد.

من الجدير بالذكر أن التبني الواسع للصيرفة الإلكترونية يواجه بعض التحديات مثل نقص الوعي بين العملاء وقلة البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق. ومع ذلك، يُعتبر التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية في الجزائر خطوة إيجابية نحو تحسين الخدمات المصرفية وتعزيز الكفاءة والراحة للعملاء.

يمثل الانتقال إلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر تطوراً إيجابياً يساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز الاقتصاد الرقمي في البلاد.

من خلال تقنيات الأمان المتقدمة، يسعى البنك إلى حماية بيانات عملائه وضمان سلامة معاملاتهم الإلكترونية. كما يوفر البنك تطبيقاً محمولاً يسهل على العملاء إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات بسهولة أثناء التنقل.

يجب على العملاء توخي الحذر واتباع إجراءات الأمان اللازمة لحماية حساباتهم من الاختراقات الإلكترونية. إن التطور المستمر في هذا المجال يتطلب أيضاً من البنك الاستمرار في تحديث خدماته وتقنياته لتلبية تطلعات العملاء وضمان تجربة مالية رائدة وآمنة.

## 10. قائمة المراجع:

1. نوري ع. ح. (2016). اثر التوزيع المصرفي في صافي الدخل " بحث تطبيقي في مصرف آشور الدولي للإستثمار. المجلة العراقية للعلوم الادارية, 12(50), 282-299.
2. بورقبة ق., عمري ر., & عمري س. (2019). المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي - دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي.: المعيار, 10(2), 91-107.
3. شندي أ. ق. (2011). الصيرفة الالكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, 27(1), 1-20.
4. اللامي ح. ع. (2018, نوفمبر 2). محاضرات في التسويق المصرفي. استرجع في 1 فبراير, 2024, من <https://coadec.uobaghdad.edu.iq/wp-content/uploads/sites/9/2018/11/%D9%85%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A2.pdf>
5. طبايبية ر., & خروف م. (2023). العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف المحمول, 16, العدد 01, جوان 2023, ص. 24. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية, 16(1), 9-26.
6. ويكيبيديا و. صيرفة الكترونية. استرجع في 1 فبراير, 2024, من [https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B5%D9%8A%D8%B1%D9%81%D8%A9\\_%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B5%D9%8A%D8%B1%D9%81%D8%A9_%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9)