

واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية  
دراسة حالة الجزائر (2002-2017)

The reality of applying electronic banking and the mechanisms  
for activating it in Algerian banks  
A case study of Algeria (2002-2017)

بوخاري فاطنة<sup>1</sup>

Boukhari fatna<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة الجيلالي ليايس – سيدي بلعباس (الجزائر)، Fatna.boukhari@univ-sba.dz

تاريخ النشر: 2020/09/30

تاريخ القبول: 2020/09/19

تاريخ الاستلام: 2020/09/13

**Abstract :**

Our study aimed to find out the most important requirements and requirements for electronic banking and to highlight the most important electronic banking mechanisms used in banks. Algeria, in keeping pace with modern developments, affects the ability of banks to continue in light of the fierce competition that the Arab and international banking sector is witnessing, but despite this, the Algerian state seeks to use and develop these technologies to modernize its banking activity.

**Keywords:** Electronic banking؛ electronic payment systems؛ electronic banks, comprehensive banks.

**JEL Classification:** E59 ; G29 ; O3

**مستخلص:**

هدفت دراستنا لمعرفة أهم مستلزمات ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني وإبراز أهم آليات الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في البنوك، إذ اعتمدنا دراسة تحليلية لواقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية، وتوصلنا في الأخير أن البنوك الجزائرية تعاني من نقص الخدمات المصرفية الإلكترونية بحيث ينحصر نطاق تعاملها على البطاقات الائتمانية وبالتالي عدم قدرة الجزائر على مسايرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنوك على الإستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي العربي و العالمي، ولكن رغم ذلك تسعى الدولة الجزائرية على استخدام وتطوير هذه التقنيات لعصرنة نشاطها المصرفي.

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكترونية، بنوك الكترونية، بنوك شاملة.

**تصنيفات JEL:** E59 ; G29 ; O3

المؤلف المرسل: بوخاري فاطنة، الإيميل: [fatna.boukhari@univ-sba.dz](mailto:fatna.boukhari@univ-sba.dz)

تعتبر البنوك من الدعائم الأساسية للتحول إلى اقتصاد السوق، و لهذا عمدت الجزائر إلى إجراء العديد من الإصلاحات لتحسين مستوى فعالية، و أداء بنوكها خاصة و أن القطاع المالي و المصرفي يعد من أهم القطاعات، و أكثرها استجابة للتطورات الاقتصادية العالمية، حيث أصبح الجهاز المصرفي في الجزائر يمثل أحد مكايح التنمية في بلادنا نظرا لوتيرة أعماله البطيئة التي لم تسير خطط التنمية، الأمر الذي يجعل البنوك العمومية عرضة لمنافسة قوية من قبل البنوك الأجنبية التي تتمتع بالأدوات و الوسائل المادية و التقنية المتطورة، و هذا ما يحتم على البنوك العمومية ضرورة تبني فكرة العمل المصرفي الإلكتروني في تعاملاتها من خلال تطوير و تحسين وسائل الدفع الإلكترونية التي تقدمها لزبائنها لتلبية حاجاتهم و رغباتهم و حاجاتها هي الأخرى للإمام بالصيرفة الإلكترونية بشكل شامل من أجل تسريع وتيرة العمليات المصرفية، و تقرب العملاء إليها، فالصيرفة الإلكترونية تعتبر من سمات الاقتصاد الرقمي، و التي لها الدور الكبير في ظهور البنوك الإلكترونية و البنوك الشاملة، و تعد الصيرفة الإلكترونية E-Banking أحد السبل المصرفية المهمة التي حضت باهتمام كبير من المصارف على المستوى المحلي و الدولي. كما سارعت البنوك العربية و النامية إلى مواكبة ذلك التطور الذي يشهده القطاع، و الجزائر كغيرها من الدول النامية بادرت لتطوير نظامها البنكي من خلال إدخال جملة من الأساليب، و الاستراتيجيات و التقنيات الحديثة الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

**إشكالية الدراسة:** إن من أهم المشاكل التي تواجه البنوك الجزائرية هو الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل تحسين و تطوير خدماتها، و لأجل ذلك، و في وقت تعتبر فيه الصيرفة الإلكترونية وجه من أوجه التقدم و التطور الإيجابي. و بناء على ما تقدم يمكن حصر مشكلة الدراسة بالسؤال الجوهرية التالي: "ما مدى تطبيق آليات الصيرفة الإلكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية؟"

**الأسئلة الفرعية:** لمعالجة و تحليل إشكالية الدراسة، و تكوين الإطار النظري نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإمام ببحوثيات التساؤل الرئيسي المطروح و تتمثل في :

- ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية؟ وكيف تطورت؟
- ما هي مستلزمات قيام الصيرفة الإلكترونية؟
- ما هو واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية ؟
- ما مدى استفادة البنوك الجزائرية من آليات الصيرفة الإلكترونية ؟

- ماذا تحقق آليات الصيرفة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية ؟
- ما هي أهم الرؤى المستقبلية لنجاح تطبيق عملية الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؟
- أهداف الدراسة :** هدفت دراستنا لتحقيق ما يلي :
- إبراز دور الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة ملحة للبنوك التجارية لتقديم خدماتها بكل يسر، و بأقل جهد و وقت.
- إبراز أهم آليات الصيرفة الإلكترونية المستخدمة.
- معرفة أهم العوامل المساعدة على تبني البنوك التجارية الجزائرية للصيرفة الإلكترونية.
- معرفة واقع تطبيق عمليات الصيرفة الإلكترونية في المنظومة البنكية الجزائرية.
- أهمية الدراسة :** تتمثل أهمية دراستنا في :
- تعتبر البنوك من أهم العوامل المحركة لأي اقتصاد متطور، و بما أن الجزائر في طريق النمو استوجب علينا إلقاء نظرة حول تطور البنوك الجزائرية و واقعها في مجال الصيرفة الإلكترونية.
- تبيان أهمية و دور الصيرفة الإلكترونية في الحياة اليومية و تحقيق التنمية الاقتصادية باعتبارها من المؤشرات الأساسية التي تعكس مدى تقدم أي بلد.
- تزداد أهمية الصيرفة الإلكترونية من فكرة تمكين إجراء وتسوية العمليات البنكية بسهولة و الزيادة في أداء و فعالية البنوك التجارية.

### الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

#### أولا : المفاهيم الأساسية للصيرفة الإلكترونية

1. مفهوم الصيرفة الإلكترونية: تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها : " المعاملات المالية بين المؤسسات المصرفية و المالية و الأفراد، و الشركات التجارية الحكومية متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدواتها لتقديم خدمات مصرفية جديدة و متنوعة للعمل، فتطور العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال".

تسمح الأنظمة عبر الخط **online systems** للزبائن الاستفادة من مجموعة من الخدمات المصرفية انطلاقا من حاسوب شخصي يتم ربطه بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية، وهذا يزيد كثيرا من راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الإلكترونية عليهم التنقل فقط بل تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود، الصيرفة الهاتفية، و الصيرفة بالمراسلة في أغلب

الحالات عمليات غير ضرورية، وتمكن أيضا من إجراء العمليات ليس فقط على مستوى محلي بل على مستوى عالمي دون انقطاع (تطار محمد منصف، 2002، ص:180).

وتعرف أيضا بأنها من أحدث الوسائل في تقديم الخدمات و المنتجات البنكية، وهي تتكون من الأنظمة التي تسمح لعملاء البنك سواء الأفراد أو المؤسسات بالوصول إلى حساباتهم البنكية، وتنفيذ المعاملات المالية و الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات، و المنتجات البنكية عبر شبكة عامة أو خاصة و من ضمنها شبكة الانترنت (السعيد بريكة، 2010، ص:64). كما يجب التمييز بين نوعين من البنوك التي تمارس الصيرفة الإلكترونية :

- البنوك التي ليست لها بيانات : تأوي هياكلها Brick and mortar facilities و تسمى بالبنوك الافتراضية أو بنوك الانترنت، و هذا النوع من البنوك يوفر مصاريف العقارات و الإطارات المصرفية ذات الكفاءات العالية مما ينعكس إيجابيا على تسعيرتها.
- البنوك الأرضية Land Banks : و هي بنوك عادية تعرض بالإضافة إلى المنتجات التقليدية خدمات الصيرفة الإلكترونية.

**2. نشأة الصيرفة الإلكترونية :** ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني في الثمانينات بما عرف Monétique (بمعنى تزوج النقد بالإلكترونيك)، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بداية القرن الماضي في فرنسا : (البطاقات الكرتونية المستخدمة في الهاتف العمومي)، و في الولايات المتحدة الأمريكية : بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على البريد، و بالتحديد في الخمسينات أصدرت american express بطاقات بلاستيكية عام 1958، و في الستينات أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة ban americard عام 1968، ثم لتتحول إلى شبكة Visa العالمية و إصدار البطاقات الزرقاء cart blue من قبل ستة بنوك فرنسية، أما في نهاية السبعينات أصبحت البطاقة تحتوي على ذاكرة يمكن تجزئة القوة المخزنة فيها (رحيم حسين، أبو معراج هواري، 2004، ص:02) ، و في الثمانينات أمكن تلفزة الخط و الحاسوب الشخصي كوسيلة جديدة لاستخدام الصيرفة بالبيت، فحلت بذلك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يتعلق بالكتابة، و الصورة، و في سنة 1995 أنجزت nets cap برنامجا يسمح بدخول مواقع الويب browser - Internet، فأصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة، فظهر أول بنك افتراضي عبر الخط في أمريكا، و يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم الصيرفة الإلكترونية و هما البنوك الافتراضية (بنوك الانترنت) و البنوك الأرضية كما ذكرتها فيما سبق.

**3. دوافع التحول نحو الصيرفة الإلكترونية (بركان أمينة، 2013، ص:349) :** من أهمها نجد :

- تحقيق ميزة تنافسية : وهذا من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة و عناصر البيئة المحيطة بها بصورة أفضل حيث الهدف الأساسي هو كسب عدد أكبر من العملاء و الحفاظ عليهم.
- تحقيق الربحية في الأجل الطويل : يساهم استخدام المصارف للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية، وهذا من خلال انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية، و ارتفاع ربحية قطاع عملاء الصيرفة الإلكترونية بسبب انخفاض حساسيتهم السعرية إذا ما قورنت بعملاء الخدمة المصرفية التقليدية.
- توفير فرص تسويقية جديدة : يتيح نظام توزيع الصيرفة الإلكترونية من خلال برامج البحث إمكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الإلكتروني.
- توزيع واسع الانتشار: تهدف الأنظمة الإلكترونية الحديثة إلى تغطية واسعة الانتشار حتى تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع بذلك الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية دون الحاجة إلى الانتقال إلى مبنى المصرف أو الوقوف المطول في طوابير الانتظار.
- تحسين جودة الخدمة المصرفية : من خلال إدخال و استعمال الأساليب و التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تعمل على تطوير الخدمات المصرفية، و كسب رضا و ثقة العملاء.

**4. قياس الصيرفة الإلكترونية :** تتألف القياسات في سياق توفير الخدمة من مجموعة من المقاييس الداخلية التي تركز توصيل تقديم الخدمة و الهندسة و الأبعاد التشغيلية و مقاييس خارجية مستندة إلى المبيعات و الربح، و تتألف عملية قياس تقييم العميل للخدمات بدورها من مجموعة من المقاييس مثل : رضا العميل، و عدم الرضا و جودة الخدمة المدركة، و في سياق الخدمة الإلكترونية بالذات يتم تصميم، واستخدام العديد من المقاييس الداخلية التي تتراوح ما بين الوصول الفعال، و توقيت الاستجابة إلى توقيت التوصيل و الاعتمادية، بالإضافة إلى سلوك العميل على الخط و من أمثلتها جاذبية الموقع الشبكي، وذلك بهدف تحسين المواقع الشبكية و نظم الإنجاز (محمد سمير أحمد، 2009، ص:113-114).

ثانيا : مستلزمات و متطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية :

**1. متطلبات البنية الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني :** إن البنية التحتية اللازمة لتفعيل الصيرفة الإلكترونية تتطلب ما يلي :

- ضرورة توفر شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، و ترتبط بالشبكة العالمية "الانترنت" وفقا لأسس قياسية مؤمنة، وأن يكون التأمين جزء لا يتجزأ من تصميم الشبكة و ليس إضافة لها في مراحل لاحقة مما قد يزيد من التكلفة زيادة كبيرة (عامر سعد، 2006، ص:47).
- وضع النظم القياسية التي تتيح الربط و تبادل البيانات بين الجهات المشتركة، و يوجد العديد من هذه النظم التي تحدد قوالب الرسائل المالية، و نظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي لتبنيها، و بالتالي إتاحة إمكانية الربط و تبادل البيانات على مستوى العالم ككل (أحمد صبيح عطية، 2015، ص:47)
- وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقا لأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى البنك المركزي و على مستوى البلاد ككل.
- وجود كادر بشري مؤهل ومدرب و قادر على إدارة هذه الخدمات بالإضافة إلى إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كافة المستويات (حبيب محمود، الحارث أسعد، 2015، ص:235).
- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف، و توحيدها للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين و الفنيين في المصارف.
- إيجاد كافة التشريعات و القوانين و الأنظمة اللازمة و الضابطة للعمل المصرفي الإلكتروني.

### ثالثا: الأدوات و التقنيات التكنولوجية المستخدمة في البنوك :

#### 1. الاتجاه الأول : أنماط وسائل الدفع الإلكترونية : تتمثل فيما يلي :

**1.1. النقود الإلكترونية :** حيث عرفها البنك المركزي على أنها : "مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمُتعهدين غير من أصدرها، و دون الحاجة لوجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة، و تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما"، فالنقود الإلكترونية تحظى بالقبول العام كونها تستخدم بصورة شائعة، كما أنها لا تستوجب حسابا بنكيا عند إجراء الصفقة، أي أنها مجموعة من البروتوكولات و التوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية (سميرة مناصرة، زبيرعياش، 2013، ص:36).

**1.2. البطاقات الإلكترونية :** لها أسماء متعددة من أهمها : النقود البلاستيكية، بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع البلاستيكية وهي : "بطاقات بلاستيكية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، و لها شكل مستطيل، و تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، و شعارها و

تاريخ انتهاء صلاحيتها بشكل بارز على وجه البطاقة ورقمها واسم حاملها ورقم حسابه، و توقيعه، حيث يمكنه من سحب المبالغ النقدية من أجهزة السحب وتقديمها كأداة وفاء للسلع والخدمات، وتنقسم إلى أنواع:

- بطاقات السحب الآلي ATM Card : هي بطاقة تسمح للشخص بالقيام بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر، ويمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، ويقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل، وربطها بذاكرة الساحب، ولا يستطيع العميل استخدامها إلا في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، أو في عمليات الشراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائما.
- بطاقات الائتمان Credit Card : هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: فيزاكارد، ماستركارد، أمريكان اكسبراس، حيث يستطيع حاملها استخدامها في عمليات السحب النقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل بها، ومن ثم تسديد قيمتها لاحقا، ويمكن للعميل إما تسديد إجمالي للمبلغ، أو تسديد الحد الأدنى، والذي يتراوح عادة ما بين 3 % إلى 6 % من إجمالي المبلغ و احتساب نسبة فائدة على الرصيد القائم المتبقي حسب الاتفاقية مع البنك المصدر.
- بطاقة القيمة المخزنة charged card: تختلف عن بطاقة الائتمان، وبطاقة الخصم في أنها تحمل قيمة نقدية محددة تدفع مقدما مقابل الحصول عليها لاستخدامها في تسوية المدفوعات الخاصة بمبالغ الخدمات المشتراة، وإذا قاربت قيمة البطاقة على الانتهاء فانه بالإمكان تخزين قيمة نقد إضافية في البطاقة
- البطاقة الذكية smarts card : هي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة، ويتم قراءة هذه البيانات من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه (ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، 2008، ص:47).
- بطاقة الانترنت internet card : أصدرتها شركتي ماستركارد و فيزاكارد و ميزتها أنها تستخدم في التسويق عبر الانترنت، ولا تستخدم في التسويق المباشر، كما أن مبلغها محدد و صغير نسبيا، و في حالة ما إذا تم التعرف على رقم البطاقة و استخدامها دون إذن صاحبها فإن هذا يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها.

**1.3. الشيك الإلكتروني :** هو رسالة إلكترونية مؤقتة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامله، و هو يقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته إلكترونياً، و يتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً، فالشيك الإلكتروني يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك، و وجهة صرفه و كذا تاريخ صرفه و قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب، رقم المحول إليه، أي أنه يشبه الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً.

**1.4. التحويل المالي الإلكتروني :** يعد من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود، و يعرف : "أنه العملية التي يتم بموجبها نقل من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر و الجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين (محمود محمد أبوفروة، 2001، ص:55). إن التحويل المالي الإلكتروني نظام يهدف إلى تعجيل المدفوعات و التسويات بين البنوك ما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، و يتميز التحويل المالي الإلكتروني بوجود حالتين :

- وجود وسيط : يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يجمع التحويلات المالية و يقوم ب :
- ✓ إرسال التحويلات المالية إلى دار المقاصة المالية الآلية و التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل.
- ✓ مقارنة بنك العميل للتحويل المالي برصيد العميل.
- عدم وجود وسيط : في هذه الحالة يستلزم على التاجر امتلاك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية و تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، ثم يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصادق لصالح التاجر.

**2. الاتجاه الثاني : أنظمة الدفع الإلكترونية :** من أهمها نذكر البعض :

**2.1. جهاز الدفع الإلكتروني (منير محمد الجنبيني، ممدوح الجنبيني، 2005، ص:14-15):** هو جهاز يضمن تعاملات آمنة و سريعة، كما أنه سهل الاستعمال، يوجد هذا الجهاز على مستوى البنك و التجار و كذا المحلات التجارية الكبرى، يتم من خلاله دفع المستحقات المالية من الزبون إلى التاجر، تمر العملية بجهاز TPE، أين ترصد كل العمليات في آخر اليوم يقوم التاجر بتعبئة بطاقته و توجه إلى البنك المكلف بحسابه ليقوم بتسوية الحسابات عن طريق الاقتطاع من حساب الزبون و التحويل الآلي للتاجر، و تتم هذه العملية بالمرور على شبكة النقد الآلي ما بين البنوك.



**2.2. نظام المقاصة الإلكترونية** (العاني إيمان، 2007، ص:221): هو عملية إجراء تقاص الشيكات بين البنوك عن طريق طريق البنك المركزي بموجب صور إلكترونية للشيكات، و بدون أن يجرى التبادل الفعلي للشيكات بين البنوك، حيث تتم تسوية المدفوعات المصرفية ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية عن طريق نظام التسوية الإجمالية.

**2.3. نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي RTGS:** ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية أمانة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير (قاسي ياسين، فايز كمال، 2011، ص:09).

**3. الاتجاه الثالث : قنوات الصيرفة الإلكترونية :** إن نجاح المصرف يتوقف على اختيار منافذ توزيع لتقديم خدماته المصرفية بالشكل المناسب لكي تفي بحاجات العميل، و أهم المنافذ تتمثل في :

**3.1. آلة الصراف الآلي Automatic Teller Machine A.T.M:** هي أجهزة آلية للمصرف، و الغرض منها تقديم خدمات السحب و الإيداع في حسابات عملاء المصرف، و ذلك بموجب بطاقة مصممة لهذا الغرض، و في كافة الأوقات يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، و تكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، و يقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل : السحب النقدي، الإيداع النقدي، الاستفسار عن الحساب.

**3.2. نقط البيع الإلكترونية Electronic point of sale:** هي الآلات التي تنشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف أنواعها و أنشطتها، يمكن للعميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحساب المصرف و من خدماتها : ضمان الشيكات، الدفع و القيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر (حزم نعيم الصمادي، 2000، ص:31).

**3.3. الصيرفة المنزلية أو المكتبية Home and office banking:** حيث أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير خدمات مبتكرة، و حديثة لعملائها و من بينها الصيرفة المنزلية عبر الانترنت و هي : ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، و الذي يتصل بحساب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر Password أو أي رقم سري

Pin number أو كلاهما من إتمام العملية المصرفية المطلوب luc  
(Bernet ,Rollande,2006,p189).

### 3.4. الصيرفة الهاتفية **Phone banking**: وتسمى بمركز خدمة العملاء Call center

وهي طريقة متطورة لأداء الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بعمل 24 ساعة طوال العام بلا إنجازات، يستطيع العميل برقم سري خاص سحب مبلغ من حسابه وتحويله لسداد كمبيالات والفواتير المطلوبة، وكذلك الحصول على قروض وفتح اعتمادات، فهي خدمة مصرفية حديثة بدأت المصارف باستخدامها وتقديمها للعملاء (الطاهر لطرش، 2001، ص:12).

### 3.5. التلفزيون الرقمي **Television banks**: وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين

جهاز التلفزيون بالمنزل، وبين حاسب الصرف، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حساب المصرف أو شبكة الانترنت، و تنفيذ العمليات المطلوبة (نادية عبد الرحيم، 2010، ص:70).

### 3.6. الصيرفة المحمولة **Mobile banking**: يتجه العالم بخطى متسارعة نحو استخدام

للهواتف الجواله بصورة مطردة، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدام هذه الهواتف للعديد من الأغراض، إذ أصبح من الممكن عن طريق الوصول إلى شبكة الانترنت، والاستعلام عن أرصدة الحسابات، ففي فرنسا نسبة 41 % من عملاء المصرف يستخدمون هواتفهم الجواله للإطلاع على حساباتهم الشخصية عندما لا يستطيعون الإطلاع عليها عبر الانترنت (Jean,Yves Granger,2008,p19).

### رابعا : الاتجاهات المصرفية الحديثة (ظهور كيانات جديدة)

من أهم الكيانات المصرفية الجديدة البنوك الإلكترونية و البنوك الشاملة :

1. **البنوك الإلكترونية** : تعد معاملات البنوك الإلكترونية من أهم الدراسات الأساسية في الاقتصاد الرقمي، و تتجلى أهميتها من خلال الأثر الفعال و الكبير لأعمالهما المصرفية الإلكترونية حيث تقوم بتسوية أنشطتها و خدماتها المالية عبر الانترنت مما يحقق لها فوائد كثيرة. تعرف البنوك الإلكترونية : "هي تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية، و توظف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق"، كما تعرف أنها : "موقع مالي وتجاري، إداري، استشاري شامل له وجود مستقل على الخط (الطيب ياسين، 2003، ص:50).

وتظهر أهمية البنوك الإلكترونية فيما يلي :

- تخفيض احتمالات فقد البنوك لعملائها الحاليين، و تحولهم للبنوك التي تقدم الخدمات المالية الإلكترونية على مدار 24 ساعة.
- فرصة تخفيض تكاليف إنشاء الفروع.
- زيادة درجة مرونة العاملين بالبنك لمواجهة أي تغيير في تكنولوجيا الخدمات المصرفية.
- إعادة خلق انطباع جيد لدى العملاء عن البنك كبنك متطور تكنولوجيا.
- خلق فرصة التركيز على القطاعات المستهدفة من العملاء الذين يفضلون وسائل الاتصال الإلكترونية من رجال الأعمال ذوي الدخل المرتفعة.

2. **التوجه نحو البنوك الشاملة** : البنوك الشاملة هي نتيجة حتمية للعولة المالية، فهذه البنوك تسعى إلى تنمية مواردها من كافة القطاعات، كما تقدم الائتمان لكافة القطاعات، فالبنك الشامل يقوم على التنوع بهدف استقرار و زيادة حركة الودائع، وانخفاض تكلفة المخاطر.

يعتمد المصرف الشامل على الأسس العلمية للتسويق المصرفي في ظل بيئة دولية جديدة تحكمها ظروف عولمة تقوم على مبدأ التنوع في النشاطات المختلفة و المناطق الجغرافية المتعددة، وكل القطاعات الاقتصادية وبالتالي التقليل من معدلات المخاطرة المحتملة، وهكذا يكون فاعلا في كل من السوق النقدية و المالية بمزاولة كافة الأعمال المصرفية دون أية قيود عليه .

#### الإطار العملي : الصيرفة الإلكترونية بين الواقع والآفاق

**أولا : الصيرفة الإلكترونية في العالم** : مقابل تطور الوسائل المصرفية الإلكترونية تعددت الأدوات التي تستخدمها المصارف في العمليات المصرفية الإلكترونية، و هي تتطور بشكل مستمر، و من تلك الأدوات المعروفة في عالم المصارف الإلكترونية نجد مثلا :

- **أجهزة الصراف الآلي ATM**: التي تمثل آليات لتوفير الخدمة الذاتية، حيث أصبحت هذه الأجهزة منذ تشغيلها في عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية للأفراد، حيث بلغ عدد ماكينات الصرف في الولايات المتحدة نحو 13204 آلة عام 1999، بينما في المملكة المتحدة نحو 22000 آلة تنفذ نحو 80 % من مجموع العمليات المصرفية في عام 1999، ويعتبر الصراف الآلي من أكثر الوسائل المستخدمة من طرف العملاء و البنوك حيث تشير الإحصائيات إلى التطور المستمر في استخدامه.

الجدول رقم (01) : نسبة الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد في العالم ( 2004-2012)

النسبة	العام
18,6	2004
20,2	2005
18,1	2006
25,5	2007
26,9	2008
28,6	2009
29,3	2010
31,3	2011
34,2	2012

المصدر: تقارير مجموعة البنك الدولي - ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف راشد، مؤشرات التنمية العالمية، 2013 من الموقع :

[http :data.alnankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5.contries ?duplay](http://data.alnankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5.contries?duplay)  
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة عدد الصرافات الآلية في تطور مستمر، حيث بلغ في عام 2004 ما نسبته 18,6 % إلا أنه شهد تراجع في عام 2006 نتيجة لتبني المصارف قنوات أخرى كالصيرفة الإلكترونية، و الهاتف المحمول، إلا أنه سرعان ما عاد عددها إلى الارتفاع بصورة مستمرة حيث بلغ في عام 2007 ما نسبته 25,5 % صرافا لكل عميل، حتى وصل عدد الصرافات إلى 34,2 % عام 2012، وهذا ناتج عن توجه البنوك نحو توفير في أماكن مختلفة و خاصة في الأماكن التي يرتادها عدد كبير من العملاء من أجل توفير الخدمة للعميل للوصول إلى رضاه.

– **الصيرفة عبر الهاتف النقال** : تشير بعض التقارير أن الصيرفة عبر الهاتف النقال شهدت تطورا كبيرا من حيث عدد المستخدمين، ويعود ذلك إلى سهولة استخدام هذه الوسيلة حيث يستطيع العميل إنجاز كامل مهامه بمجرد توفر خدمة التغطية بالشبكة ويمكن توضيح عدد المستخدمين للصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم (2010-2017) وهي :

الجدول رقم (02) : عدد المستخدمين للصيرفة عبر الهاتف النقال

الوحدة

مليون

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد مستخدمي الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف النقال	142	288	480	696	914	1121	1310	1476

**Source :** Marget Anglmaier ; Portio Research gives insight in the Mobile Payment User Base and Penetration Worldwide, DIMoco GmbH. August, 22 nd 212, site.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم في تزايد مستمر حيث بلغ في العام 2010 ما قيمته 142 مليون مستخدم، و تصاعد العدد حيث وصل إلى 1476 مليون في العالم عام 2017، مما يدل على أن هناك قبول ورضا من قبل العملاء. و في دراسة تمت على المصارف الكندية تشير إلى أن حجم المعاملات المصرفية باستخدام الهاتف النقال وصلت عام 2011 إلى 41 مليار. كما بينت دراسات أخرى أن استخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال احتلت مكانة مهمة في العديد من الدول، فمثلا وصلت نسبة الاستخدام سنة 2012 إلى ما نسبته 47 % في كوريا الجنوبية، و 37 % في الهند و 16 % في ألمانيا(دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم، 2013، ص:35).

يرجع هذا التطور نتيجة لاعتماد الصيرفة بالهاتف النقال في عدد من المجالات و أهمها اعتمادها كأداة دفع، و يمكن إبراز تطورها في هذا المجال من خلال الجدول التالي :

**الجدول رقم (03) : عمليات الدفع عبر الهاتف النقال في العالم (2010-2017)**

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
نسبة الدفع	2	4,1	6,8	9,7	12,7	15,4	17,8	19,8
حجم المدفوع بتريليون دولار	25	81,3	201,9	409,8	713,8	1106,3	1565,6	2063,6

المصدر: Marget Anglmaier, op.ct

من خلال الجدول نلاحظ التزايد المستمر لعمليات الدفع من خلال الهاتف النقال حيث قدرت نسبتها ب 2 % عام 2010، لتصبح 9,7 % سنة 2013، أما بالنسبة لحجم المدفوعات فقد بلغ 409,8 تريليون دولار سنة 2013، بعدما كان 25 تريليون سنة 2010، و هذا ما يؤكد أن عمليات الدفع من خلال الهاتف لم تعد تمس المبالغ الصغيرة فقط بل أصبحت تضم المبالغ الكبيرة و هي في تطور مستمر، و كانت توجد إحصائيات أيضا تمت في نهاية سنة 2012 : أنه يوجد 480 مليون شخص في العالم يعتمد طريقة الدفع عبر الهاتف النقال. من خلال الإحصائيات التي سبقت نستنتج : أن الصيرفة عبر الهاتف النقال، و أجهزة الصراف الآلي، و عمليات الدفع الإلكترونية عرفت توسعا كبيرا، و هذا يرجع لعمل المصارف

المستمر على توفير الحماية و الرقابة على العمليات التي تتم من خلالها، بالإضافة إلى العديد من المزايا التي تحققها للمتعامل معها.

### ثانيا : واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

1. **تكنولوجيا الانترنت في الجزائر** : بدأت الجزائر استفادتها من خدمات شبكة الانترنت، و التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز الإعلام العلمي و التقني CERIST الذي أنشئ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، و سنتناول تطور إجمالي مستخدمي الانترنت في الجزائر (2009-2017).

#### الجدول رقم (04) : إجمالي عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر (2009-2017)

السنوات	عدد المستخدمين	الكثافة %
2009	4.100.000	12 %
2010	4.700.000	13,6 %
2012	5.230.000	14 %
2013	6.404.264	16 %
2014	6.669.927	17,2 %
2015	11.000.000	27,8 %
2016	15.000.000	37,3 %
2017	18.580.000	45,2 %

**Source** : Internet world stats, Algerian Internet Usage and Population Growth (<http://www.internetwordstats.com/af.dz.htm>)

نلاحظ من خلال الجدول أن إجمالي مستخدمي الانترنت في الجزائر ارتفع سنة 2015 بشكل غير مسبوق بنسبة تساوي 27,8 %، و قد تواصل الارتفاع في سنتي 2016/2017 و وصل هذا الارتفاع ما نسبته 45,2 %، أما وتيرة و مستوى تدفق الانترنت في الجزائر فهي بطيئة جدا، حيث تشير آخر تقديرات مؤشر Net الدولية أن نسبة التدفق في الجزائر تقدر ب 4,5 ميغابيت، و سرعة رفع 3,14 ميغابيت، بينما في المغرب 6,2 و تونس 4,9، و أتت سنغافورة الأولى عالميا بسرعة متوسطة 145 ميغابيت، و سرعة رفع 151 ميغابيت

#### الجدول رقم (05) : مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال للجزائر

الاقتصاد	المرتبّة الإقليمية	المرتبّة العالمية
الجزائر	11	102

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2017.

من خلال الجدول يظهر أن الجزائر جاءت في المراتب الأخيرة حسب مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء في المنطقة العربية بمرتبة 11، و بالنسبة لباقي دول العالم بمرتبة

102، وهذا يدل على أن الجهود المبذولة من طرف السلطات العمومية في الجزائر لم ترق إلى المستوى المطلوب.

2. نظام التسوية الإجمالية الفورية **Système à Règlement Brut en Temps Réel**: بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية في 15 ماي 2006 باعتماد هذا النظام،

الجدول رقم (06): المعاملات من خلال نظام التسوية الإجمالية الفورية (2008-2014)

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
نسبة توفر النظام %	99,34	99,56	99,93	99,77	99,77	99,99	99,99
عدد العمليات	195175	205736	211561	237311	269557	290418	314375
مبلغ العمليات بالمليار دينار	607138	649740	587475	680123	535234	358026	372394

المصدر: التقارير السنوية لبنك الجزائر، 2014.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد المعاملات المالية في تزايد مستمر حيث بلغت معاملات سنة 2014: 314375 معاملة أي ما نسبته 99,99 % بعدما كانت سنة 2010 عدد المعاملات 211561 أي ما نسبته 99,93 %، أما بالنسبة لحجم مبالغ عمليات النظام فقد عرفت هي أيضا تطورا مستمرا خلال سنة 2011 ب 680123 مليار دينار أي ما نسبته 99,77 %، باستثناء سنوات 2012، 2013، 2014 التي عرفت انخفاضا في مبلغ عمليات النظام، حيث قدر عدد حجم مبالغ عمليات النظام سنة 2014 ب 372394 مليار دينار أي ما نسبته 99,99 %، وهو عدد منخفض مقارنة بما سجلته سنة 2011.

3. نظام المقاصة الإلكترونية **Système de Télécompensation**: في سنة 2006 اعتمدت الدولة الجزائرية على نظام الدفع الإلكتروني الذي سمح لها بإنشاء غرفة المقاصة، و سنوضح تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية فيما يلي :

الجدول رقم (07): تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد عمليات الدفع الكلية بالمليون	6.926	9.32	11.139	13.818	13.039	17.387	19.470	20.750
مبلغ عمليات الدفع الكلية بالمليار دينار	545219	718255	853473	887813	105816	117661	126616	139790

22	23,5	22,7	28,4	20	17,2	12,5	/	نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية %
4.560	4.570	3.953	4.848	3.758	1.915	1.16	/	عدد المعاملات بالبطاقات بالمليون عملية
40,9	42,2	46,2	44,9	52,5	63	70,3	80,7	نسبة الشيكات في الحجم الكلي للعمليات %
8.490	8.210	8.034	7.667	7.252	7.023	6.6	5.6	حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون صك
7.470	6.479	5.227	4.406	3.687	2.101	1.53	1.011	عدد التحويل بالمليون عملية
36	32,3	30,1	25,8	26,7	18,9	16,4	14,6	نسبة التحويل في المعاملات الكلية %

المصدر: زبير عياش وسمية عبابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد أ، العدد 46، جامعة أم البواقي، ص ص 351-351.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تطور في استخدام نظام المقاصة الإلكترونية، اتضح لنا أن عدد العمليات تطور بشكل ملحوظ حيث بلغ سنة 2014 إلى 20750 مليون عملية بعدما كانت 9.32 مليون عملية سنة 2008، كما لاحظنا هيمنة وسيطرة الشيكات على النظام بالرغم من أن نسبة العمليات من خلالها في انخفاض مستمر مما يدل على تطور عمليات الدفع من خلال هذه التقنية، كما بلغ حجم عمليات الدفع بالشيكات التي وصلت إلى 8490 مليون صك عام 2014 بعدما كانت 5,6 مليون صك سنة 2007، أيضا الأمر بالنسبة للمعاملات بالبطاقة و تحويل الأموال فقد عرف ارتفاعا وتطورا مستمرا سواء في نسبة المعاملات بالنسبة للحجم الكلي للمعاملات أو في مبلغ المعاملات.

4. الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر : حقق نظام الشبكة النقدية المشتركة في الجزائر تطورا واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر. وهذا ما سيوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (08) : عدد الصرافات الآلية في الجزائر (2002-2015)

السنوات	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2002
عدد الصرافات الآلية	570	539	475	543	648	636	574	544	150

المصدر: زبير عياش وسمية ديمش، مصدر سبق ذكره، ص 353.



نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر، إذ بلغ سنة 2002 عدد 150 صرافا آليا ثم ارتفع العدد إلى 544 صرافا آليا سنة 2008، ليتطور الارتفاع سنوات 2009 و 2010 و 2011 على التوالي 574 و 636 و 648 صرافا آليا، ثم عاودت الانخفاض سنتي 2012 و 2013 إلى 543 و 475 صرافا آليا، ليعود الارتفاع مجددا سنة 2015 ب 570 صرافا آليا

5. طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر : وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (09) : عدد طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر (2005-2015)

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد طرفيات البيع	232	408	719	1984	2639	2897	3047	2965	2985	2737	3035

Source : Satim, Rapport Annuel, 2015.

نلاحظ من خلال الجدول أن الجزائر عرفت زيادة مستمرة في دمج طرفيات البيع لدى التجار حيث بلغ عدد الأجهزة سنة 2011 ما يقدر ب 3047 جهاز، فيما عرفت سنة 2012 تراجعاً بنسبة 2,7 % لعدد طرفيات البيع الإلكتروني التي بلغت 2965 جهازاً، ليعود الارتفاع سنة 2013 إلى ما يقدر ب 2985 جهاز و 3035 جهاز سنة 2015، وهذا ما يدل على أن الدولة الجزائرية تبذل جهوداً كبيرة لتطوير عمليات الدفع بالبطاقة البنكية.

6. البطاقات البنكية في الجزائر : شرعت الجزائر في تبني طريقة حديثة للدفع باستخدام البطاقات البنكية والتي بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري و القرض الشعبي الجزائري و البنك الوطني الجزائري، و سنعرض تطور استخدام البطاقات البنكية في الجزائر خلال الفترة 2010-2013 كما يلي :

الجدول رقم (10) : عدد استخدامات البطاقات البنكية في الجزائر (2010-2013)

السنوات	2010	2011	2012	2013
عدد عمليات السحب	3.763.775	5.271.326	4.582.279	5.280.881
عدد عمليات الدفع	1805	5299	7729	7732
عدد عمليات طلب الرصيد	306707	677374	492840	473409

Source : Satim, Rapport Annuel, 2014.

نلاحظ أن عمليات السحب تمثل الحصة الأكبر من معاملات البطاقات البنكية خلال السنوات 2010 و 2011 و 2012 و 2013 حيث عدد عمليات السحب يتطور و يتزايد من سنة لأخرى على التوالي، ثم تلتها في المرتبة الثانية عملية معرفة الرصيد التي تحتل مكانة لا بأس بها

من حجم العمليات، أما بالنسبة لعمليات الدفع فنلاحظ من خلال الجدول أنها تحتل مكانة ضعيفة من حجم العمليات الكلية وهذا بالرغم من عمل الدولة المستمر على تشجيع ذلك.

**ثالثا : العراقيل والتحديات التي تحول دون تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وأهم**

**الرؤى المستقبلية لنجاحها**

**1. المعوقات التي تواجه عمل المصارف الإلكترونية (الصادق خليفة آدم قوي، 2018، ص:60):**

من أهم العراقيل، و الصعوبات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و تعرقل عمل المصارف الإلكترونية ما يلي :

**1.1. معوقات البنية التحتية : و تشمل :**

- ضعف تأهيل موظفي المصارف المشرفين على تقنية الانترنت المصرفي.
- ضعف الاستعداد التقني للمصارف عند تطبيق الانترنت المصرفي.
- تكرار تعطل نظام الانترنت المصرفي.
- صعوبة الحصول على خدمة الانترنت.
- انخفاض دور شركات الاتصالات عند تقديم خدمات الانترنت للمصارف.

**1.2. المعوقات القانونية : و تشمل :**

- تعتمد النظام المصرفي إخفاء قوانينه و أنظمته و شروطه عند التعامل عن طريق الانترنت.
- أنظمة و قوانين و شروط التعامل عن طريق الانترنت يكتنفها الغموض.
- ضعف تفعيل القواعد التشريعية و القانونية التي تنظم خدمة الانترنت المصرفي.
- انعدام وجود أدلة إثبات قابلة للتحقيق عند حدوث خلاف بين العملاء و المصرف.

**1.3. معوقات الأمن و الحماية : و تشمل :**

- الخوف من تسرب أرقام الحسابات و الأرقام السرية.
- الخوف من وصول قرصنة الشبكة إلى موقع النظام.
- الخوف من وصول موظفين غير مصرح لهم إلى النظام المصرفي للمصرف.
- ضعف إجراءات حماية البيانات و التعاملات على الشبكة.

**1.4. المعوقات التشغيلية : و تشمل :**

- صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت.
- ضعف الثقة في النظام المصرفي عبر الانترنت.
- بطء تنفيذ العمليات المصرفية.

- تأخر نظام الانترنت المصرفي عن الإجابة عن استفسارات العملاء.
- 1.5. المعوقات الإدراكية : وتشمل :
  - انخفاض إدراك القيادات المصرفية بمفهوم وأهمية الانترنت المصرفي.
  - انخفاض دور المصرف في تقديم خدمات تشجيع العملاء على استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت.
  - انخفاض إدراك العملاء بمفهوم وأهمية الانترنت المصرفي.
- 2. المشاكل المتعلقة بتطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:
  - إن النظام المصرفي الجزائري يعرف تأخرا مهما فيما يتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات، وبالتالي فإن الصيرفة الإلكترونية تعتبر المولود الجديد للنظام البنكي لم تستعمل في الجزائر لأسباب مختلفة تتمثل فيما يلي :
  - انعدام الثقة للزيائن اتجاه النظام الحديث للإعلام والاتصال.
  - قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال مستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان.
  - عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.
  - هذا النظام حديث في العالم العصري يتطلب خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال، و هذا الشيء تفتقر إليه بلادنا.
  - نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا.
  - E Banking هو بنك عصرنا، و في الواقع فهو يقدم فوائد و مزايا هائلة للمستهلك و هذا بعرض عمليات مبسطة و بأقل تكلفة ممكنة، و مع ذلك هذه الخدمة تطرح أيضا مشاكل جديدة للسلطات الوطنية من خلال التنظيم و مراقبة هذا النظام المالي وكذا بالنسبة لصياغة و تطبيق سياسة الاقتصاد الكلي.
- 3. الرؤى المستقبلية لنجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:
  - 3.1. حلول و سبل تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر : من أجل تبني نظام مصرفي متطور في بلادنا أي بنك إلكتروني فعال يجب ما يلي :
  - العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان نقل المعلومات.

- تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات البنك الإلكتروني، وهذا من خلال الإشهار و أيام دراسية في هذا المجال ... الخ.
  - العمل على تطوير و تدعيم النظام المصرفي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية، و ضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو حساس خصوصا إذا تعلق الأمر بنقود الدولة أو التوفير.
  - تحسين أنظمة الاتصال و التحويل.
  - العمل على خلق شبكات الانترنت بين البنوك لتسهيل تسيير التحويل.
  - العمل على تأمين كل من الخدمات و التحويلات الإلكترونية ضد كل من أعمال القرصنة.
  - تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ.
- 3.2. البنوك الجزائرية وتحدياتها و آفاقها مع الصيرفة الإلكترونية: لا يمكن للبنوك الجزائرية القيام بدورها بوتيرة سريعة دون اللجوء للاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة و بالأحرى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة، فهناك عدة شروط حتى يدخل الاقتصاد عامة و المؤسسات خاصة إلى تكنولوجيا الإعلام و الاتصالات و هي:
- بالنسبة لسلطات البلد : إن الاستثمار في التربية و التكوين الذي يعطي قوة عاملة مؤهلة في مجالات عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و تخفيف القيود على قطاع الاتصالات عاملان هامين للاقتصاديات الوطنية و الاقتصاد العالمي، و يمكن أن تستفيد الجزائر من تقرير مكتب الاستشارة الأمريكي المتمركز بواشنطن، يركز التقرير على ما سماه المكتب الاستعداد الإلكتروني، فيرى ضرورة توفر خمس نقاط قوة في الاقتصاد في عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و هي :
  - ✓ الربط : هل شبكات تكنولوجيا الإعلام قابلة و سهلة الاستخدام؟
  - ✓ القيادة الإلكترونية : هل وضعت الحكومة الاستعداد الإلكتروني كأولوية وطنية؟
  - ✓ أمن المعلومات : هل يمكن للمستخدمين وضع ثقتهم في معالجة و تخزين المعلومات بالشبكة المعلوماتية؟
  - ✓ رأس المال البشري : هل حصلت القوة العاملة على التكوين المناسب لبناء و تدعيم الأعمال الإلكترونية و مجتمع تكنولوجيا الإعلام؟
  - ✓ مناخ الأعمال الإلكترونية : إلى أي مدى يسهل القيام بأعمال إلكترونية بالبلد؟

- ✓ بالنسبة للجزائري نرى ضرورة توفر الشرط الثاني المتمثل في القيادة الإلكترونية كخطوة أولى مثلما فعلت سلطات سياسية في عدة بلدان صناعية نامية.
- **المسؤولية الدولية** : يتزايد الاهتمام عبر العالم بمعالجة مسألة الهوية أو الفجوة بين الدول التي دخلت عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التي ما زالت متأخرة أي ما يسمى بالتمييز الرقمي، و لقد قدم الاقتصاد العالمي مؤخرا بعض الاقتراحات الهامة لمجموعة الثمانية G 8 بأن عليها أن تبادروا أن تقود مجهودا دوليا لمساعدة الدول النامية في تضيق الهوية بالتعاون مع الهيئات والمؤسسات الأخرى المختلفة، كما يركز على ضرورة استقرار الاقتصاد الوطني للدول النامية، و إيجاد موارد جديدة للتمويل، وكذا وضع سياسات حكومية تشجع المنافسة في قطاع الاتصالات، و هياكل الانترنت، التجارة الإلكترونية الشاملة.
- **مسؤولية المشروعات** : يجب أن يكون دخول عالم التكنولوجيات الحديثة من أولويات كل مشروع اقتصادي بالجزائر، و على البنوك بالجزائر أن تضع عرض خدمات الصيرفة الإلكترونية ضمن إستراتيجية متوسطة و طويلة المدى، حتى تصبح قادرة على المنافسة في السنوات المقبلة التي ستشهد انضمام الجزائر إلى OMC و إبرام اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي.

#### خاتمة :

عرفت الصيرفة الإلكترونية في الجزائر عدة أنواع من وسائل الدفع الإلكترونية و أنظمة : كالتحويل المالي الإلكتروني و المقاصة الإلكترونية، و نظام التسوية الإجمالية، و أجهزة الصراف الآلي، و الانترنت المصرفي، كما يجب أن تتوفر لها بنية تحتية أساسية لإرساء و بناء صيرفة إلكترونية قوية، و بالنظر إلى البنوك الجزائرية نرى أن معظمها يعاني من نقص في الخدمات المصرفية الإلكترونية، بحيث ينحصر نطاق تعاملها على البطاقات الائتمانية، و الذي ما زال في البداية رغم العدد الهائل من المجهودات المبذولة من البرامج المعدة التي لم تعرف النور بعد، كما أنها خلفت العديد من المخاطر و المشاكل والمعوقات التي حالت دون تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، لكن رغم ذلك تسعى الدولة الجزائرية إلى العمل على استخدام و تطوير هذه التقنيات والأدوات و الوسائل الحديثة و الجديدة لعصرنة نشاطها المصرفي و محاولة تعميمها على جميع المصارف.

**النتائج :** بعد دراستنا لكل الجوانب الملمة بالصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في العالم عامة و الجزائر خاصة، توصلنا للنتائج التالية :

- تساهم الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي الذي يقوم أساسا على تقنية المعلومات الرقمية.
- عدم توفر البنية التقنية الحديثة التي توفر تقنيات متطورة و شبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الجزائرية.
- ما زالت المصارف الجزائرية تعاني من ضعف ونقص استخدام التكنولوجيات المصرفية، و من تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة.
- عدم قدرة الجزائر على مسيرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنوك على الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي.
- فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية هناك جهود من قبل السلطات الجزائرية تتمثل في إصدار بعض البطاقات البنكية الإلكترونية، وتطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلا أنها دون التطلعات.

**التوصيات :** نقترح التوصيات التالية :

- ضرورة أن تعمل الجزائر على تطوير خدماتها الإلكترونية، ومواكبة التقنيات التكنولوجية، و تبني أحدث التقنيات المصرفية حتى تستطيع أن تنافس عالميا.
- على الجزائر تعميم الصيرفة الإلكترونية على جميع المصارف، و فروعها حتى تتمكن من جذب أكبر عدد من العملاء.
- ضرورة العمل على صيانة الصرافات الآلية، و استخدام أحدث ما توصلت له التكنولوجيا التي تساهم في تحسين الأداء البنكي.
- ضرورة العمل و الاهتمام بإجراءات الأمان والحماية التي تساعد البنوك الجزائرية في عدم اختراق نظمها من قبل الفيروسات والاختراقات.
- أن تعمل البنوك الجزائرية جاهدة على تبني استخدام نقاط البيع، و توفير شبكات متعددة للمحلات التجارية حتى يتمكن العملاء من قضاء مشترياتهم دون حمل النقود معهم.
- العمل على تبني نظم الرد الآلي في البنوك الجزائرية على العملاء و تطوير أدواتها على مواقع البنوك الإلكترونية الجزائرية.

**قائمة المصادر والمراجع**

- أحمد صبيح عطية، 2015، الصيرفة الإلكترونية في العراق: عناصر النجاح و الإخفاق، مجلة كلية الكوت الجامعة، العدد 01، ص 47، العراق.
- بركان أمينة، 2014/2013، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي :حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، الجزائر.
- تطار محمد منصف، 2002، النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، جامعة محمد خيضر، ص 180، بسكرة.
- حبيب محمود، الحارث أسعد، 2015، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، المجلد 37، العدد 06، ص 235.
- حزم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، 2000، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن.
- دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم، 2013، التجارة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- رحيم حسين، أبو معراج هواري، 2004، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أشغال ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية – واقع وتحديات – جامعة الشلف، الجزائر.
- السعيد بريكة، 2011/2010، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك و تأمينات، علوم اقتصادية، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- سميرة مناصرة، زبير عياش، 2013، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، الملتقى الوطني العلمي الثالث حول الصيرفة الإلكترونية التقليدية، و متطلبات التوقع الجيد، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- الصادق خليفة آدم قوي، 2018، الخدمات المصرفية الإلكترونية و أثرها في جذب العملاء بالمصارف السودانية : دراسة ميدانية على عينة من المصارف، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه، فلسفة في الدراسات المصرفية، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، الجزائر.
- الطاهر لطرش، 2001، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

- الطيب ياسين، 2003، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث، العدد 03، 2003، ص 50، الجزائر.
- عامر سعد، 2006، المصارف الإلكترونية : خدمة مالية خارج حدود الزمان والمكان، مجلة نظم المعلومات، العدد 07، ص 47، العراق.
- العاني إيمان، 2007، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- قاسي ياسين، فايز كمال، 2011، إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، ورقة بحثية في الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.
- محمد سمير أحمد، 2009، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- محمود محمد أبو فروة، 2001، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2001.
- منير محمد الجنبهي، ممدوح الجنبهي، 2005، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر.
- نادية عبد الرحيم، 2010/2011، تطور الخدمات المصرفية، و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و بنوك، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
- ناظم محمد نوري الشمري عبد الفتاح زهير العبدلات، 2008، الصيرفة الإلكترونية: أدوات و معيقات التوسع، الطبعة الأولى، داروائل للنشر و التوزيع، الأردن.
- Jean-Yves Granger, 2008, « Services Financiers sur Mobile ; La Révolution est en Marche », Revue, Point Banque, N° 50 , P : 19.
- Luc Bernet- Rollande, 2006, « Principes de Technique Bancaire », Edition : Dunod, 24eme Edition, Paris.