

## واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها The reality of electronic banking in the Algerian banks and prospects for their development

سهيلة بن دريس /مخبر الأنظمة المالية والمصرفية، جامعة الشلف ، طالبة دكتوراه، s.bendriss@univ-chlef.dz  
محمد هو /مخبر العولمة ، جامعة الشلف، أستاذ محاضر أ ، hammou1405@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/01/23

تاريخ القبول: 2019/11/16

تاريخ الإرسال: 2019/06/04

### ملخص:

خلال العقد الماضي، بدأت الدولة الجزائرية العديد من الإصلاحات الاقتصادية في جميع القطاعات، بما في ذلك إصلاح النظام المصرفي، الذي شهد العديد من الابتكارات من خلال صدور قوانين ولوائح جديدة، تهدف إلى تحديث البنوك الجزائرية وتسهيل تكيفها مع المعايير الدولية، وبالتالي مواجهة المنافسة. لتحقيق مستوى البنوك الدولية، راهنت البنوك الجزائرية على الخدمات المصرفية الإلكترونية كحل فعال لرفع مستوى خدماتها والحفاظ على حصتها في السوق وجذب عملاء جدد.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها، وقصد الإحاطة بمختلف جوانب البحث والإجابة على الإشكالية تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي لتوضيح مختلف المفاهيم والتعاريف المقدمة في البحث، فضلا عن المنهج التحليلي من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها وتحليلها والربط فيما بينها من أجل الوصول إلى النتائج التي تحقق أهداف البحث.

وعليه أثبتت النتائج أن البنوك الجزائرية لازالت تعاني من بقاء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، نظرا لوجود العديد من الأسباب التي تعيق انتشار هذه الأخيرة فيها. وسنحاول من خلال هذه الورقة رؤية الواقع المصرفي الإلكتروني في الجزائر وآفاق تطويره.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، الانترنت، القنوات الإلكترونية، البطاقات البنكية.

تصنيف JEL: G0-G21.

### Abstract:

Over the past decade, the Algerian state began many of the economic reforms in all sectors, including the banking system reform, which has seen many innovations through the issuance of new laws and regulations, aimed at modernizing Algerian banks and facilitate their adaptation to international standards, and thus the face of competition.

To achieve the level of international banks, Algerian banks bet on e-banking services effectively as a solution to raise its services and maintain market share and attract new customers.

This study aims to highlight the reality of e-banking in the Algerian banks and the prospects for their development, we used the descriptive analytical approach was used to clarify the different concepts and definitions presented in the research, as well as the analytical method through the information obtained, analyzed and interrelated in order to reach the results that achieve the research objectives.

The results showed that Algerian banks are still suffering from a slow pace in the process of transition to electronic banking, as there are many reasons that hinder the spread of the latter. In this paper, we will attempt to see the electronic banking reality in Algeria and the prospects for its development.

**Keywords:** e-banking, internet, electronic channels, bank cards.

مقدمة:

شهد العالم في نهاية القرن العشرين تطورات هامة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث انعكس هذا التطور على جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، السياسية، بما فيها البنوك التي تعمل في بيئة تمتاز بكثرة المخاطر والمنافسة الحادة، حيث أدى التفاعل بين البنوك وتكنولوجيا المعلومات إلى ظهور نمط جديد للبنوك، وهي البنوك الالكترونية، وتحدد في العمل المصرفي وآلياته، وساهم هذا بدوره في انتشار وسائل ونظم الدفع الالكترونية، وهو الأمر الذي ساعد على تطوير وتنويع الخدمات المصرفية استجابة لحاجات ورغبات الزبائن والعملاء، وأصبحت التكنولوجيا ملازمة للعمل المصرفي، واستطاعت البنوك أن تستفيد من التقدم التكنولوجي، الذي يعد فرصة لزيادة ربحيتها وتدعيم قدرتها التنافسية على النحو الذي يعمل على تعزيز كفاءتها وفعاليتها.

الإشكالية:

على ضوء ما تقدم ستم الإجابة على سؤال مفاده:

ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟ وما هي آفاق تطويرها؟

أهداف الدراسة:

يسعى الباحثان من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

- تحليل هيكل الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية؛
- محاولة تسليط الضوء على واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛
- إبراز أهمية تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في سعي الجزائر إلى تطوير نظامها المصرفي، لمواكبة التطورات الحاصلة، عن طريق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى كل البنوك الجزائرية، من خلال إصدار لوائح وتنظيمات من أجل تحديث نظم ووسائل الدفع الإلكتروني، خاصة مع انفتاح البنوك الجزائرية ودخول فروع لبنوك أجنبية للعمل في السوق المصرفية الجزائرية، ومن ثم ضرورة امتلاك البنوك العمومية الجزائرية قدر من التكنولوجيا لمواكبة التطور الحاصل في الصناعة المصرفية.

محاور الدراسة: ستم معالجة هذا البحث من خلال ثلاثة محاور على النحو الآتي:

I- الإطار العام للصيرفة الإلكترونية ؛

II- واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ؛

III- آفاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

I- الإطار العام للصيرفة الإلكترونية

مع دخول عصر العولمة، تطورت مختلف القطاعات وتخطت خدماتها حدود الدول، لذا أصبح لزاماً على البنوك اعتماد استراتيجيات فعالة من أجل مواكبة مختلف التطورات والنهوض بالعمل المصرفي وتطويره.

I-1 - تعريف الصيرفة الإلكترونية: تتعدد تعاريف الصيرفة الإلكترونية نذكر منها:

تعرف الصيرفة الإلكترونية بأهما: "كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف والحاسب والصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، من قبل المصارف والمؤسسات المالية"<sup>(1)</sup>.

ويمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية "هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه"<sup>(2)</sup>.

وعليه فإن مفهوم الصيرفة الإلكترونية ( Electronic banking ) تعبير متطور وشامل للمصرف المتري أو المصرف على الخط أو الخدمات المالية الذاتية ويشمل المؤسسات المالية والمصارف، له وجود كامل على شبكة الانترنت ويحتوي موقعه على البرامج التشغيلية المطلوبة للأعمال المصرفية<sup>(3)</sup>.

**I-2-1- أنماط البنوك الإلكترونية:** هناك ثلاثة أنماط للبنوك الإلكترونية هي<sup>(4)</sup>:

**I-2-1- الموقع المعلوماتي:** هو المستوى الأساسي يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ويقوم البنك من خلاله بتسويق وعرض مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية وتقديم معلومات حول برامجه ضمن موقع إلكتروني؛

**I-2-2- الموقع التفاعلي:** هو عبارة عن اتصال محدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك، مثال ذلك: خدمات طلب كشف الحساب، تقديم طلب الحصول على تسهيلات الائتمانية، تغيير العنوان والبريد الإلكتروني؛

**I-2-3- الموقع التبادلي:** هو مستوى يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، يسمح للعميل بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الانترنت، فهي تمكنه من الوصول إلى حساباته وإدارتها.

**I-3- خصائص الصيرفة الإلكترونية:** يمتاز العمل المصرفي الإلكتروني بعدة خصائص يمكن الوقوف عليها في الآتي<sup>(5)</sup>:

- خفض التكاليف؛

- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات؛

- عدم إمكانية تحديد الهوية بين أطراف التعاملات الإلكترونية؛

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛

- إدارة العمليات من أي موقع جغرافي؛

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء.

**I-4- أدوات الصيرفة الإلكترونية ( Tools of Electronic Banking ):**

تنوع أدوات الصيرفة الإلكترونية بين القنوات الإلكترونية والبطاقات البنكية نوجزها فيما يلي:

**I-4-1- القنوات الإلكترونية (Electronic Channels):**

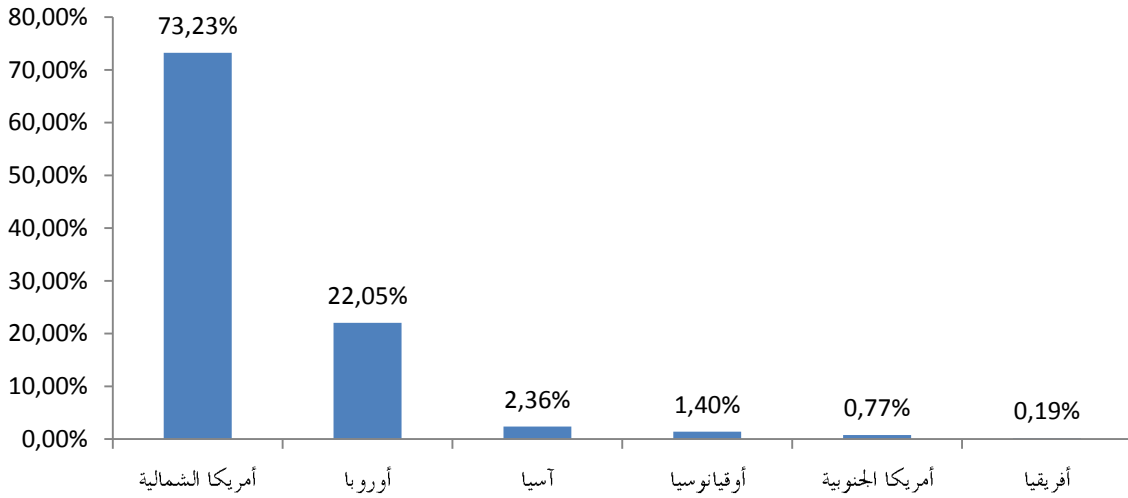
تقوم هذه القنوات بتقديم الخدمة بشكل متكامل من بداية اختيار الخدمة، إلى عمليات إتمامها، وإنهاءً بأدائها بشكل إلكتروني كامل مثل: قيام العميل بدفع فاتورة الهاتف عن طريق الصراف الآلي<sup>(6)</sup>.

#### I-4-1-1- الصراف الآلي (Automatic Teller Machine):

هو خدمة تتطلب توافر شبكة من الاتصالات تربط كل فروع البنك الواحد أو فروع البنوك كلها، حيث بإمكان الصراف

الآلي خدمة العميل في أي وقت يشاء. تطورت الصرافات الآلية وأصبحت تقدم خدمات متقدمة إضافة إلى خدماتها التقليدية مثل دفع الفواتير وتسديد الرسوم الحكومية<sup>(7)</sup>.

شكل رقم (01): نسبة الصرافات "بتكوين" الآلية حسب القارة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الموقع: [coinatmradar.com](http://coinatmradar.com)

نلاحظ استحواد أمريكا الشمالية على أكبر عدد من صرافات "بتكوين" الآلية بنسبة 73.23%، في نهاية سنة 2017 كذلك هناك ارتفاع ملحوظ في جميع أنحاء العالم في عدد الأجهزة الصراف الآلي. وصلت نسبة الصرافات الآلية في أوروبا إلى 22.05% مما يدل أنه أصبح هناك احتضان متزايد للعملات الرقمية البديلة، مما أدى إلى انتشار الصرافات الآلية بشكل متزايد، إلا أن استعمال الصرافات الآلية "بتكوين" لاتزال في بدايتها في كل من جنوب أمريكا بنسبة 0.77% وإفريقيا بنسبة 0.19%.

#### I-4-1-2- بنوك الانترنت (Internet Banks):

تمثل بنوك الانترنت في دخول العميل إلى موقع البنك وإنجاز مختلف المعاملات المصرفية الإلكترونية، مثال ذلك موقع بنك الإسكان: [www.hbtf.com](http://www.hbtf.com) في بعض البنوك يتم إعطاء رقم سري خاص ببنك الانترنت<sup>(8)</sup>.

#### I-4-1-3- مركز خدمة العملاء أو البنوك التليفونية (Call Center):

يمكن القيام بالعمليات من خلال تشغيل مركز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة رقم سري مما يمكن العميل من الاستعلام عن حسابه<sup>(9)</sup>.

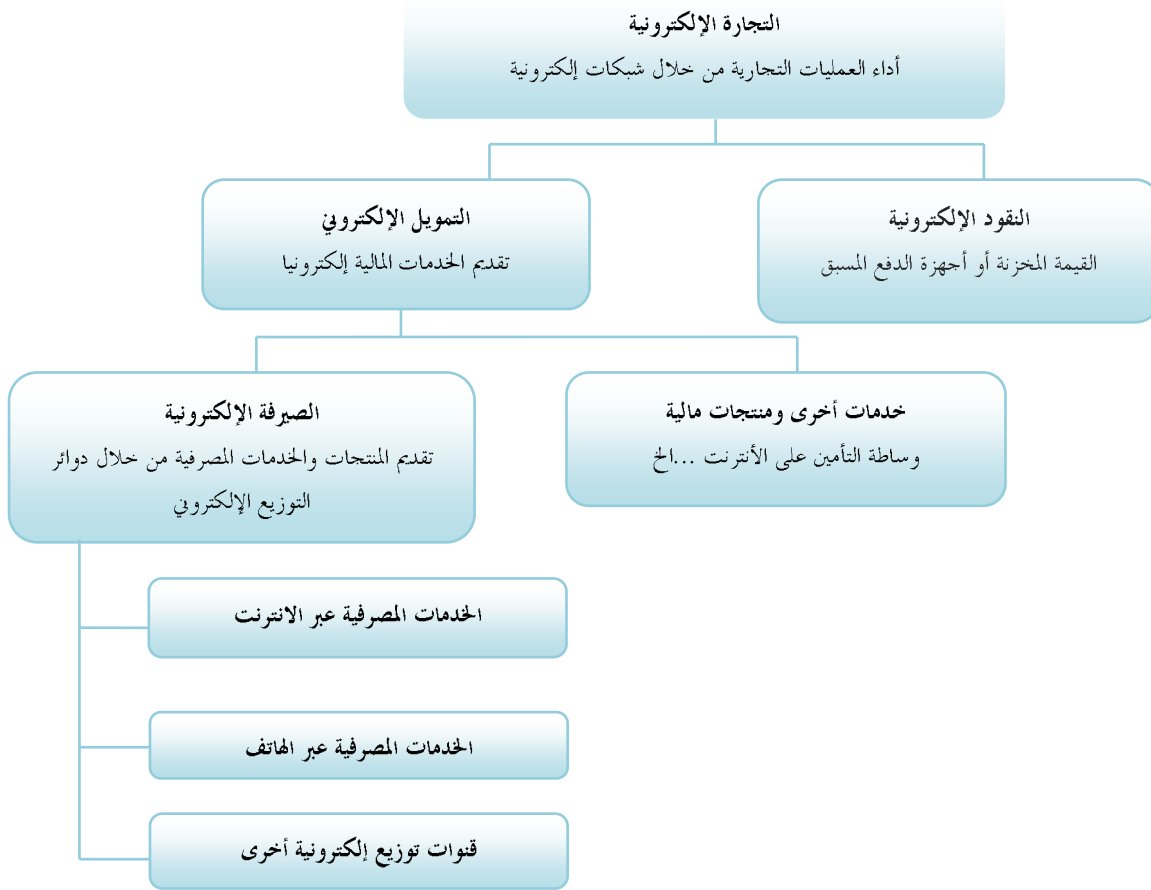
#### I-4-2- البطاقات البنكية (Electronic Cards):

هي بطاقات بلاستيكية يستطيع حاملها اقتناء مختلف احتياجاته، دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرققة والضياع<sup>(10)</sup>، وفيما يلي عرض لأهم البطاقات:

#### I-4-2-1- بطاقات الدفع (Debit card):

هي بطاقات تصدرها البنوك للعملاء الذين لديهم أرصدة نقدية فعلية في صورة حسابات جارية تقابل السحوبات المتوقعة لها<sup>(11)</sup>.

#### شكل رقم (02): الخدمات المصرفية الإلكترونية



Source : Saleh M. Nsouli et Andrea Schaechter. (2002). Les enjeux de la banque électronique. *Revue Finances & Développement*, p 48.

#### I-4-2-2- بطاقات الائتمان (Credit Card):

هي بطاقة تصدر من البنوك في حدود مبالغ معينة ومن مزاياه أنها تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها، بالرغم أنه لا يوجد مبالغ مالية في حساب العميل عند استخدامه للبطاقة إلا أن الجهة المصدرة للبطاقة تقوم بضمان العملية والسداد بالنيابة عن العميل، الذي يقوم بدفع هذه المبالغ إلى البنك في وقت لاحق<sup>(12)</sup>.

#### I-4-2-3- بطاقات الخصم الشهري (Charge Card):

يستطيع حامل هذه البطاقة الشراء والسحب النقدي في حدود مبالغ معينة ولفترة محدودة (لا تتجاوز شهر)، دون تقسيط وفي حالة التأخير عن التسديد تفرض على العميل فائدة حسب الاتفاق بين البنك والعميل<sup>(13)</sup>.

#### I-4-2-4- البطاقات الذكية (Smart Card):

هي بطاقة تقوم بتخزين الأموال عن طريق معالج دقيق يستطيع التأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، هذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويضا من أجل نقل الأموال<sup>(14)</sup>. وكمثال عن البطاقة الذكية بطاقة موندكس "Mondex" المصدرة من طرف شركة ماستر كارد العالمية. وتصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من الشركات العالمية و المؤسسات المالية نذكر منها: فيزا Visa، ماستر كارد Master Card، أميركان إكسپرس American Express، ديتر كلوب Diter Club.

#### II- واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية:

فرضت العولمة المالية والاقتصادية على الجزائر عصرة بنوكها من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات في النشاط المصرفي، بالإضافة إلى تطوير كافة وسائل الدفع، الخدمات المصرفية، التحويل والسحب.

#### II-1- تطور شبكة الانترنت في الجزائر:

سنحاول إبراز واقع شبكة الانترنت في الجزائر لأن الحديث عن الصيرفة الإلكترونية في أي بلد مرتبط ببيئتها المتمثلة في الانترنت وعدد المستعملين لها، لقد أدخلت الجزائر الانترنت سنة 1994، عن طريق إيطاليا وذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو من أجل إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى "ريناف" (Rinaf)، وبذلك تكون الجزائر نقطة محورية للشبكة الانترنت في شمال إفريقيا، كانت سرعة الارتباط آنذاك ضعيفة جداً لم تتجاوز 9600 حرف ثنائي/الثانية لتصل سنة 1996 إلى 64000 حرف ثنائي/الثانية، ثم إلى 1ميغابايت/الثانية ووصلت سنة 2002 إلى 140 ميغابايت/الثانية وبالتالي كان استعمال الانترنت مقتصرًا على شركات البحث العلمي دون الأفراد آنذاك<sup>(15)</sup>.

جدول رقم (01): تطور عدد مستعملي الانترنت في الجزائر (2000-2017)

(الوحدة: مليون مستعمل)

السنوات	عدد المستعملين	الكثافة %
2000	50	0.2
2005	1,920	5.8
2007	2,460	7.3
2008	3,500	10.4
2009	4,100	12.0
2010	4,700	13.6
2012	5,230	14.0
2013	6,404	16.5
2014	6,669	17.2
2015	11,000	27.8
2016	15,000	37.3
2017	18,580	45.2

Source: Internet World Stats, Algerian Internet Usage and Population Growth, <https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>

في سنة 2005 تم إنجاز شبكة الانترنت السريع ADSL بين مؤسسات اتصالات الجزائر وشركة صينية تبلغ سرعتها 128 ميغابايت/الثانية والتي تهدف إلى توزيع أكثر من 600000 خط على مستوى الوطني. وإبتداءً من سنة 2005 دخل المتعاملين الثالث للهاتف النقال ( جازي، موبيليس، نجمة) لتزويد الزبائن بخدمة الانترنت عن طريق الهاتف<sup>(16)</sup>. أما بالنسبة لعدد مستخدمي الانترنت فقد تجاوز 18,580,000 سنة 2017، هذا ما يبينه الجدول رقم 01. نلاحظ من خلال الجدول أن عدد مستعملي الانترنت في الجزائر تطور بشكل ملحوظ حيث بلغ 50 ألف مستعمل في سنة 2000 ليصل إلى 18,58 مليون مستعمل نهاية سنة 2017، وهي زيادة معتبرة تدل على تطور وسرعة انتشار الانترنت في الجزائر.

## II- 2 - بطاقات بريد الجزائر:

**II-2-1- بطاقة السحب:** هي بطاقة مجانية ترتبط بالحساب الجاري للزبون تمكن حاملها من إجراء عمليات سحب من الشباك الآلي للأوراق النقدية لمبالغ تصل إلى 20000 دينار جزائري في اليوم، فقد أشارت المديرية العامة لبريد الجزائر إلى أن التعامل ببطاقات السحب الآلي التي انطلقت سنة 2005 سيتم تطويرها بداية من سنة 2008 لتمكن الزبائن من شراء حاجياتهم عبر الانترنت إضافة إلى قيامهم من سحب الأموال من الأجهزة المتواجدة عبر مختلف البنوك التي لها علاقة بريد الجزائر<sup>(17)</sup>، أنظر الملحق رقم (01).

**II-2-2- البطاقة "الذهبية":** هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي "EMV" (يوروباد-ماستركارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر. ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني<sup>(18)</sup>، أنظر الملحق رقم (02).

بالإضافة إلى البطاقات فإن بريد الجزائر يقدم مجموعة من الخدمات الإلكترونية نذكر منها:

- يسمح "بريد الجزائر" بالاطلاع على حسابكم الريدي الجاري ومتابعته بواسطة هاتفكم النقال، إذ يتم إبلاغكم تلقائياً بجميع العمليات المنجزة على حسابكم الريدي الجاري عبر رسالة نصية قصيرة. يمكن تفعيل خدمة الإبلاغ عبر الرسائل النصية القصيرة بالدخول للموقع <https://eccp.poste.dz> للموقع<sup>(19)</sup>؛

- إطلاق تطبيق مخصص للهواتف الذكية "بريدي موب" أو BaridiMob مخصص للزبائن الذين يمتلكون البطاقة الذهبية، ويمكن التطبيق الجديد مستعمله من الاطلاع على مختلف العمليات التي قام بها المستخدم باستعمال بطاقته الذهبية، مع إمكانية تحويل الأموال بين الحسابات البريدية مباشرة عبر التطبيق دون الاضطرار للتنقل لمراكز البريد<sup>(20)</sup>.

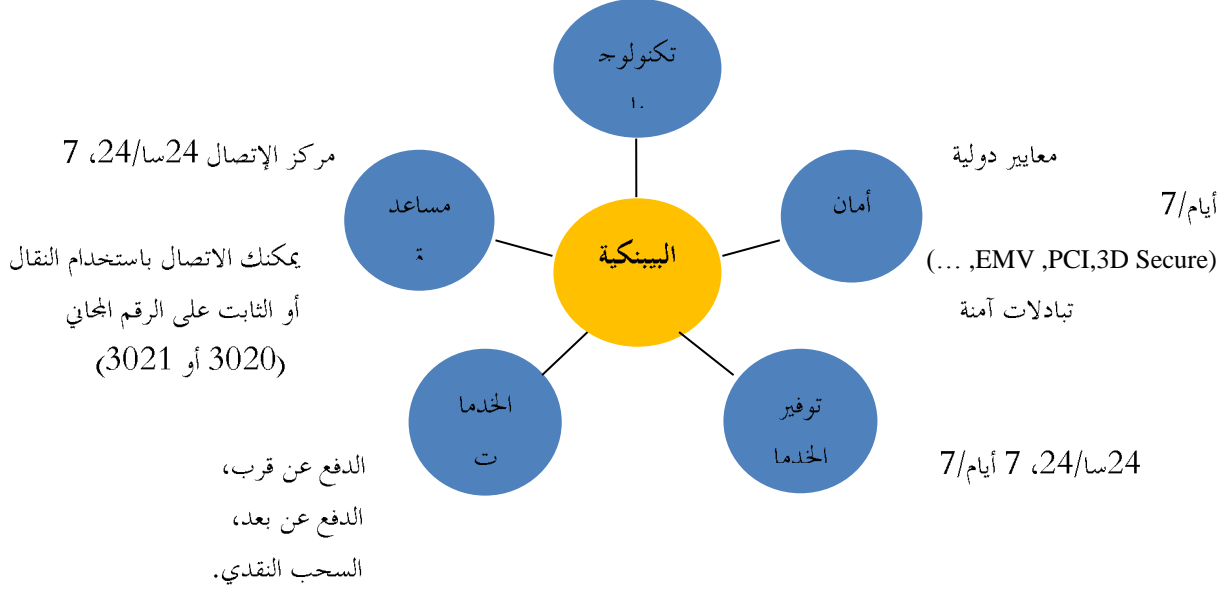
## II-3- البطاقات البنكية:

البطاقة البنكية CIB هناك نوعان من هذه البطاقة هما<sup>(21)</sup>:

**II-3-1- البطاقة الكلاسيكية ذات اللون الأزرق (Classic):** تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حداً معيناً، طبعاً لا يمكننا تحديد المبلغ لأن الأمر نسبي يختلف من بنك لآخر، أنظر الملحق رقم (03).

**II-3-2- البطاقة الذهبية (Gold):** يمنح هذا النوع من البطاقات لفئة من عملاء البنوك والذين يتجاوز دخلهم مبلغاً معيناً كامتياز يمنحه البنك للعميل، أنظر الملحق رقم (04).

تميز بطاقة CIB البنكية بمجموعة من الخصائص نلخصها في الشكل التالي:  
شكل رقم (03): خصائص بطاقة CIB البنكية  
الاستخدام الحصري للشريحة



المصدر: شبكة CIB، على الموقع: <https://www.bitakati.dz/ar/reseaux-cib>

#### II-4-4- أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر:

#### II-4-4-1- نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS):

دخل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة المسمى "أرتس" (ARTS)، قيد التشغيل في فيفري 2006، يعتبر قاعدة عصنة أنظمة الدفع وزيادة وتيرة تشغيله تدريجياً، أثر إيجابياً على إدارة خزينة البنوك، وهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين البنوك التي تعادل أو تفوق واحد مليون دينار والمدفوعات المستعجلة. تتمثل هذه المدفوعات أيضاً في التحويلات لحساب البنوك و المؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية، المشاركة في هذا النظام وكذا التحويلات لحساب زبائنهم<sup>(22)</sup>.

خلال سنة 2017، عالج نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (أرتس) ما يعادل 339 227 عملية، بمبلغ إجمالي قدره 99 896,3 مليار دينار، مقابل 328 404 عملية، بمبلغ قدره 201 692,3 مليار دينار في 2016، أي بارتفاع طفيف من حيث الحجم قدره 3,3 %، وبتراجع معتبر قدره 50,5 % من حيث القيمة.

يفسر هذا التراجع للقيم المتفاوض بشأنها، بصفة خاصة، بالانخفاض القوي المسجل في عمليات السياسة النقدية، التي تقلصت بحدة خلال السنة 2017 لتبلغ إجمالي قدره 18 618,4 مليار دينار، أي انخفاض قدره 85,8 % مقارنة بالسنة السابقة. كمتوسط يومي، عالج هذا النظام 1 346 عملية، بمبلغ قدره 396,4 مليار دينار في 2017، مقابل 1 314 عملية، بمبلغ قدره 806,8 مليار دينار، خلال السنة السابقة<sup>(23)</sup>. يهدف نظام (أرتس) في الجزائر إلى تحقيق الأهداف التالية<sup>(24)</sup>:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛



- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتائية؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين البنوك؛
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

#### II-4-2- المقاصة الإلكترونية (ATCI):

يسمح نظام المقاصة الإلكترونية المسمى (أتسي)، الذي دخل حيز التنفيذ في ماي 2006، بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات). خلال سنة 2017، عرفت 251 يوم تبادل، عالج نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض، ما يعادل 22,9 مليون عملية، بقيمة قدرها 18 753,8 مليار دينار، مقابل 21,0 مليون عملية، بقيمة قدرها 17 639,5 مليار دينار في 2016. أي بارتفاع معتبر بلغ 9,3% من حيث الحجم و 6,3% من حيث القيمة. كمتوسط يومي للتبادل، عالج هذا النظام في 2017 متوسط حجم يومي قدره 91 419 عملية، بقيمة إجمالية تعادل 74,7 مليار دينار، مقابل 82 296 عملية، بقيمة 69,2 مليار دينار في 2016<sup>(25)</sup>. يهدف نظام المقاصة لإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف<sup>(26)</sup>:

- التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية و الوطنية؛
  - تقليص آجال المعالجة، يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
  - تأمين أنظمة الدفع العام؛
  - إعادة الثقة للزبائن في التعامل بوسائل الدفع خاصة الصكوك؛
  - محاربة عملية تبييض الأموال في الجزائر.
- #### II-4-3- الصيرفة على خط الجزائر:

سعت الجزائر إلى خلق نظام جديد يتمثل في الصيرفة على الخط، فكانت "الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية" هذه الشركة نتجت عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية "DIAGRAMEDI" الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وثلاث مؤسسات جزائرية (MAGACTMULTIMEDIA) و (SOFTENGINEERING) و (CERIST)، لتنشأ شركة "الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية" (E-AlegriaBankingService)، في جانفي 2004. تقدم خدماتها المتعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير أمن تبادل البيانات المالية للبنوك و المؤسسات المالية. في البداية ركزت على عصنة وتطوير الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية. أنشأت هذه الشركة من أجل تلبية احتياجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق البرمجيات المتعددة وذلك من خلال تبسيط

وتأمين المبادلات الإلكترونية. إن الخدمات المقدمة من طرف "AEBS" توجد على قسمين على الدرجة نفسها من التطور التكنولوجي:

– الصنف الخاص بالبنك "E- Banking- gramDia" ؛

– صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الأقسام "Gram Dia" (27).

## II-4-4-4- الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري "BNA":

البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني، أنشئ بتاريخ 13 جوان 1966، مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

تم إعادة هيكلته بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" حيث تكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي. ويعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995. في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14 600 مليار دينار جزائري إلى 41 600 مليار دينار جزائري. وفيما يلي عرض لأهم الأرقام التي وصل لها البنك الوطني الجزائري (28):

– 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني؛

– 17 مديرية جهوية للاستغلال؛

– 145 موزع آلي للأوراق النقدية (DAB) ؛

– 95 شباك آلي للبنك (GAB)؛

– المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI)؛

– 643 214 بطاقة بينكية؛

– 2 672 056 حساب للزبائن؛

## II-4-4-4-1- البطاقة البنكية الإلكترونية:

البطاقة البنكية الإلكترونية تسمح بسحب الأموال، و الدفع الجوّاري وعن بعد، و بتحويل أو تلقي الأموال. البنك الوطني الجزائري يمنح هذه البطاقة مجاناً عند فتح حساب شيك و بعمدة صلاحية تبلغ 03 سنوات (29)، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (02): البطاقة البنكية CIB

نوع البطاقة	الراتب الأدنى	الحد الأقصى
البطاقة الكلاسيكية	120.000 دج/شهر	– 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. – حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي.
البطاقة الذهبية	120.000+ دج/شهر	– 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. – حسب الرصيد المتواجد في الموزع الآلي البنكي.

المصدر: البنك الوطني الجزائري، على الموقع: [www.bna.dz/ar/](http://www.bna.dz/ar/)

توفر البطاقة البنكية الإلكترونية CIB مجموعة من الخدمات نذكر منها:

- على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الاطلاع على الرصيد؛
- الشبايك الآلية للبنوك الأخرى: السحوبات؛
- الدفع عن طريق الانترنت؛
- على مستوى الشباك الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع النقدي، الاستعلام عن الرصيد، الاطلاع على رقم التعريف البنكي RIB، استلام الشيك للقبض (في الشباك الآلي للوكالة المستوطن فيها فقط).

#### II-4-4-2- البطاقة البنكية الدولية:

أصدر البنك الوطني الجزائري البطاقة البنكية الدولية "VISA" تسمح بالدفع أو سحب الأموال في أي مكان في العالم (حسب شبكة VISA)، تقدر صلاحيتها بـ: 24 شهراً و البنك الوطني الجزائري يمنح نوعان من البطاقة البنكية VISA كما في الجدول التالي<sup>(30)</sup>:

#### جدول رقم (03): البطاقة البنكية الدولية VISA

نوع البطاقة	VISA الكلاسيكية	VISA الذهبية
المقدار المستحق لاكتسابها	1000 أورو	4500 أورو
الحد الأعلى للسحب	500 أورو في اليوم	750 أورو في اليوم
الحد الأعلى للدفع	1000 أورو في اليوم	3000 أورو في اليوم

المصدر: البنك الوطني الجزائري، على الموقع: [www.bna.dz/ar/](http://www.bna.dz/ar/)

تقدم البطاقة البنكية الدولية VISA مجموعة من الخدمات نوجزها فيما يلي:

- القيام بالسحوبات في الجزائر أو في الخارج على الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحمل شعار VISA؛
- القيام بدفعات في الجزائر أو في الخارج على أجهزة الدفع الإلكترونية التي تحمل شعار VISA؛
- القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت.

#### II-4-4-3- البنك الإلكتروني:

قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق خدمة جديدة وهي البنك الإلكتروني BNA.net هي خدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالدخول إلى حساباتهم البنكية عن طريق الرابط "ebanking.bna.dz" ويتم هذا بكل أمان على مدى 24/24 ساعة و 7 أيام/7 أيام. ومن وظائفه نذكر ما يلي<sup>(31)</sup>:

- الاطلاع على الحسابات وتاريخ مفصل عن الرصيد؛
- إتباع تحويلاتكم؛
- طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية؛
- الاعتراض على البطاقة البنكية CIB؛
- التسديد الجبائي عبر الانترنت؛
- خدمة الرسائل الإلكترونية.

#### II-4-4-4- خدمة الدفع الإلكتروني عبر الانترنت:

يسمح البنك الوطني الجزائري للعملاء الحاملين للبطاقة البنكية CIB (الكلاسيكية أو الذهبية) من تسديد فواتيرهم وخدماتهم عبر موقع الانترنت "e-Paiement" التي تقبل هذه الوسيلة، حيث يمكن الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني على مدى 24 س/24 سا و 7 أيام/7 أيام عبر الانترنت بكل بساطة<sup>(32)</sup>.

#### II-4-4-5- خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال:

تسمح هذه الخدمة للعملاء بالاطلاع على رصيد حسابهم البنكي، وتحويل أموالهم، بالإضافة إلى دفع فواتيرهم الهاتفية "موبيليس" من هواتفهم في أي وقت يشاؤون. هذه الخدمة متوفرة 24 س/24 سا و 7 أيام/7 أيام في جميع أرجاء الوطن من خلال التغطية الشاملة التي توفرها الشبكة اللاسلكية لموبيليس<sup>(33)</sup>.

#### III- آفاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية:

نتيجة للعولمة والتطور التكنولوجي أصبح لزاماً على البنوك الجزائرية مواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تحقيق الديمومة والاستمرار في السوق البنكي بالإضافة إلى قدرة مواجهة المنافسة، ولا يتحقق هذا إلى من خلال إتباع سياسة إصلاحية فعالة في هذا النشاط، وذلك من خلال ما يلي<sup>(34)</sup>:

#### III-1- تبني مفهوم البنوك الشاملة:

سعت البنوك الجزائرية إلى تعظيم عوائدها والاستفادة من المتغيرات العالمية، ونتيجة للمنافسة القوية في ظل العولمة أخذت البنوك الجزائرية بمبدأ الصيرفة الشاملة من أجل التكيف مع متطلبات الاقتصاد العالمي.

#### III-2- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي:

يجب على البنوك الجزائرية مواكبة التطورات في مجال العمل المصرفي، وذلك بجلب التقنيات المصرفية إلى السوق الجزائرية، وساهمت هذه الجهود في تطوير العمل المصرفي في الجزائر، إلا أن الفجوة التكنولوجية مازالت واسعة بين البنوك العمومية والبنوك الأجنبية.

#### III-3- الارتقاء بالعنصر البشري:

يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية للارتقاء بالعمل البنكي ورفع مستوى الخدمة المصرفية، ولا يتأتى هذا إلى من خلال التكوين المستمر للعاملين في البنك في استعمال التكنولوجيات المتطورة وتنمية مهارات حسن التصرف.

#### III-4- تطوير التسويق البنكي وتحديثه:

نتيجة لاشتداد المنافسة بين البنوك، أصبحت البنوك العمومية ملزمة بتبني مفهوم التسويق البنكي الحديث من أجل اكتساب قدرات تنافسية تمكنها من زيادة مواردها، من خلال الترويج والإعلان عن الخدمات البنكية الحديثة عبر كافة وسائل الإعلام.

#### III-5- تنويع الخدمات البنكية:

نتيجة للتحديات التي تواجه البنوك العمومية سواها من البنوك الأجنبية أو المؤسسات المالية، أصبح لزاماً عليها تنويع خدماتها البنكية لتدعيم قدراتها التنافسية عن طريق تقديم خدمات مستحدثة بالإضافة إلى خدماتها التقليدية<sup>(35)</sup>.

#### III-6- تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز البنكي الجزائري:

يعتبر تطوير الجهاز البنكي الجزائري أحد الركائز الأساسية التي تسعى إليها كل من الدولة و البنك المركزي وذلك من خلال ما يلي<sup>(36)</sup>:

- III-6-1- تطوير وتقوية الدور الإشراف للبنك المركزي بما يتلائم مع المخاطر العديدة التي تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث تتم عملية الرقابة بإتباع المعايير الصادرة عن لجنة بازل للرقابة البنكية؛
  - III-6-2- العمل على تدعيم وتوحيد قواعد المحاسبة بالبنوك وفقا للمعايير الدولية.
- خاتمة:**

يشهد العالم تحولات كبيرة في العديد من المجالات لاسيما في مجال تكنولوجيا الإعلام والمعلومات، ونتيجة لاستخدام الانترنت ظهرت العديد من الأنشطة التي اختصرت الوقت والجهد، من بين هذه الأنشطة الصيرفة الإلكترونية التي تبتتها العديد من البنوك من أجل تسهيل المعاملات المصرفية وبالتالي الاستحواذ على أكبر حصة سوقية مما يمكنها من المنافسة.

كما سعت البنوك الجزائرية بمبادرة من بنك الجزائر على تحديث وسائل الدفع وقيام البنوك بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية، إلا أن هذه مبادرة جاءت متأخرة، مما يتطلب تعديل القوانين والإصلاحات لتتماشى مع التطورات الحاصلة في الوقت الحالي.

- توصلنا من خلال دراسة واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها إلى نتائج أبرزها:
- قدم الشبكة الهاتفية التي تمتلكها مؤسسات اتصالات الجزائر، بالإضافة إلى المشاكل التي تعاني منها الانترنت؛
- اقتصار وسائل الدفع الإلكترونية على بطاقة CIB وبعض تطبيقات لبطاقة فيزا VISA؛
- تجربة البنوك الجزائرية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية لاتزال في بدايتها، لأن تطويرها يحتاج إلى تغيير ثقافة المتعاملين بها، وتبني تكنولوجيا في مجال العمل المصرفي؛
- نقص التشريعات القانونية التي يصدرها بنك الجزائر المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وكيفية تأطيرها.
- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم اقتراحات التالية:
- ضرورة تطوير وتأهيل العنصر البشري، من أجل تقديم أفضل للخدمة المصرفية؛
- اعتماد إصلاحات وتشريعات في مجال الصيرفة الإلكترونية تتواءم مع التطورات الاقتصادية الحاصلة في العالم؛
- ضرورة وجود نظام رقابي فعال على وسائل الدفع الإلكترونية من أجل تعزيز ثقة العملاء فيها؛
- ضرورة اعتماد منتجات الصيرفة الإسلامية لجذب عملاء جدد، الذين يرفضون المعاملات المصرفية الربوية وبالتالي استقطاب أكبر شريحة من المجتمع مما يؤدي إلى توسيع الحصة السوقية للبنوك.

### قائمة المراجع:

- <sup>1</sup> نوري الشمري، ناظم محمد، و زهير العبدالات، عبد الفتاح. (2008). الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع. الطبعة الأولى. الأردن: دار وائل للنشر. ص 28.
- <sup>2</sup> سفر، أحمد. (2006). العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية. دط. لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب. ص 157.
- <sup>3</sup> بشق، زهير. (2006). العمليات المالية المصرفية الإلكترونية. دط. بيروت: اتحاد المصارف العربية. ص 38.

- <sup>4</sup> وافي، ميلود، و دودي، محمد. (2017). واقع ومتطلبات البنوك الإلكترونية -دراسة حالة الجزائر. مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال. العدد الأول، ص 07.
- <sup>5</sup> إسماعيل ضبعان، خالد شمسان. (2013). تحليل اتجاهات عملاء المصارف البنكية نحو أساليب الصيرفة الإلكترونية. أطروحة دكتوراه في العلوم المالية والمصرفية. جامعة سانت كليمنتس العالمية: اليمن. ص ص 42-45.
- <sup>6</sup> نوري الشمري، ناظم محمد، و زهير العبدلات، عبد الفتاح. مرجع سبق ذكره. ص 29.
- <sup>7</sup> سفر، أحمد. مرجع سبق ذكره. ص 160.
- <sup>8</sup> نوري الشمري، ناظم محمد، و زهير العبدلات، عبد الفتاح. مرجع سبق ذكره. ص 61.
- <sup>9</sup> شاهين، علي عبد الله. (2009). نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين. ورقة بحثية. الجامعة الإسلامية: غزة. ص 13.
- <sup>10</sup> إسماعيل ضبعان، خالد شمسان. مرجع سبق ذكره. ص 97.
- <sup>11</sup> نفس المرجع. ص 97.
- <sup>12</sup> بشنق، زهير. مرجع سبق ذكره. ص 247.
- <sup>13</sup> بوزوروة، ليندة، و زيري رايح. (2016). آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية. مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. العدد 16، ص 296.
- <sup>14</sup> سفر، احمد. مرجع سبق ذكره. ص 187.
- <sup>15</sup> رحال، عادل. (2014). تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة احتمالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر. رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية. جامعة الحاج لخضر: باتنة. ص 139.
- <sup>16</sup> عياش، زبير، و عباس، سميرة. (2016). الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية. المجلد 46، ص 346.
- <sup>17</sup> صراع، كريمة. (2014). واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر. رسالة ماجستير في العلوم التجارية. جامعة وهران: الجزائر. ص 141.
- <sup>18</sup> Algérie Poste. [https://edcarte.poste.dz/ar/order\\_card.php](https://edcarte.poste.dz/ar/order_card.php). Le 17/05/2019.
- <sup>19</sup> Algérie Poste. <https://eccp.poste.dz/ar/notification/>. Le 17/05/2019.
- <sup>20</sup> <http://www.dzairmobile.com/ar/>. Le 17/05/2019.
- <sup>21</sup> SATIM. [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com). Le 17/05/2019.
- <sup>22</sup> بنك الجزائر. (2016). التقرير السنوي التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر. ص 102. على الموقع: <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/rapportba2016ar.pdf>. 2019/05/17.
- <sup>23</sup> بنك الجزائر. (2017). التقرير السنوي التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر. ص 91. على الموقع: <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/rapport2017arabe.pdf>. 2019/05/17.
- <sup>24</sup> عرابية، رايح. (2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة القطاع المصرفي الجزائري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، ص 20.
- <sup>25</sup> التقرير السنوي لبنك الجزائر. (2017). مرجع سبق ذكره. ص 93.
- <sup>26</sup> بلعياش، ميادة، و بن اسماعين، حياة. (2014). مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر. أبحاث اقتصادية وإدارية. العدد 16، ص 84.
- <sup>27</sup> خويبري، مريم. (د.س). واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية. مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية. على الموقع: <https://giem.kantakji.com/article/details/ID/1101>. 2019/05/20.
- <sup>28</sup> البنك الوطني الجزائري. على الموقع: <http://www.bna.dz/ar/>. 2019/05/21.
- <sup>29</sup> نفس المرجع.
- <sup>30</sup> نفس المرجع.
- <sup>31</sup> نفس المرجع.
- <sup>32</sup> نفس المرجع.
- <sup>33</sup> نفس المرجع.
- <sup>34</sup> رحال، عادل. مرجع سبق ذكره. ص ص 171-172.
- <sup>35</sup> بوزوروة، ليندة، و زيري، رايح. مرجع سبق ذكره. ص 300.
- <sup>36</sup> نفس المرجع. ص 300.

قائمة الملاحق:

ملحق رقم (01): بطاقة السحب لبريد الجزائر



المصدر: بريد الجزائر على الموقع: <https://www.poste.dz>

ملحق رقم (02): بطاقة الدفع لبريد الجزائر



المصدر: بريد الجزائر على الموقع: [https://edcarte.poste.dz/ar/order\\_card.php](https://edcarte.poste.dz/ar/order_card.php)

ملحق رقم (03): بطاقة الدفع "كلاسيك"



المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك على الموقع: [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com)

ملحق رقم (04): بطاقة الدفع "الذهبية"



المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك على الموقع: [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com)