

تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) -دراسة
تحليلية لحالة الجزائر للفترة (2017-2021)-

*The evolution of electronic banking transactions in light of the Corona
pandemic (Covid-19) -an analytical study of the case of Algeria for the
period (2017-2021)-*

ط.د. زاقى أبوبكر^{1*}، د. طلحة محمد²

¹ المركز الجامعي أفلو (الجزائر)، مخبر الدراسات القانونية والاقتصادية، a.zagui@cu-aflou.edu.dz

² المركز الجامعي أفلو (الجزائر)، مخبر الدراسات القانونية والاقتصادية، m.telha@cu-aflou.edu.dz

تاريخ الاستلام: 2022/02/03 تاريخ القبول: 2022/06/04 تاريخ النشر: 2022/06/18

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في النظام المالي والمصرفي الجزائري خلال جائحة كورونا (كوفيد-19) للفترة (2017-2021). وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسات المالية والمصرفية في الجزائر حققت تطورا ملحوظا في حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية المقدمة للزبائن خلال فترة الجائحة، لكنها لم ترق لتطلعات العملاء ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال. الكلمات المفتاحية: معاملات مصرفية إلكترونية؛ نظام المالي ومصرفي؛ مؤسسات مالية ومصرفية؛ جائحة كورونا (كوفيد-19).

تصنيف JEL: G2, E02.

Abstract:

This study aimed to shed light on the development of electronic banking transactions in the Algerian financial and banking system during the Corona pandemic (Covid-19) for the period (2017-2021).

A set of results have been reached, the most important of which is that the financial and banking institutions in Algeria have achieved a remarkable development in the volume of electronic banking transactions provided to customers during the pandemic period, but they did not live up to the aspirations of customers and keep pace with developments in this field.

Keywords: *electronic banking transactions; financial and banking system; financial and banking institutions; Corona pandemic (COVID-19).*

Jel Classification Codes: G2, E02.

1. مقدمة:

بعد تداعيات جائحة كورونا (كوفيد-19) مع نهاية سنة 2019، فرض على مختلف القطاعات العمل عن بعد على غرار التباعد الاجتماعي، الإجراء الذي أنتهجه القطاع المالي والمصرفي حيث يعتبر عصب المعاملات بين الزبائن والعملاء، من خلال المسارعة إلى توفير خدمات مالية ومصرفية في إطار احترام التدابير الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا (كوفيد-19) المستجد.

الجزائر كغيرها من البلدان في العالم تنهت إلى ضرورة مواكبة التغيرات المتلاحقة في هذا الميدان، فكان لزاما على المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية لعب دورها لتجاوز الأزمة الصحية رقميا، وذلك من خلال توفير خدمات مصرفية إلكترونية راقية من شأنها دعم وتحفيز استخدام الوسائل الرقمية والعمليات الإلكترونية في الدفع والسحب، وبذل جهود مضاعفة في هذا المجال لتلبية احتياجات العملاء بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، وبالتالي تحقيق التحول الرقمي المنشود.

1.1 إشكالية الدراسة: بناءً على ما سبق وفي إطار الواقع المشار إليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى التطور الذي شهدته المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال جائحة كورونا (كوفيد-19)؟

2.1 فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- تساهم أنظمة الدفع ومنافذ توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتمدة في تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛
- عرفت المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر تطورا ملحوظا خلال فترة الدراسة 2017-2021، خاصة خلال جائحة كورونا (كوفيد-19)؛
- استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتمدة في الجزائر جذب اهتمام شريحة واسعة من الزبائن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، نتيجة للمزايا العديدة التي توفرها هذه الخدمات.

3.1 أهداف الدراسة: تتلخص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- الوقوف على واقع الصيرفة الإلكترونية في النظام المالي والمصرفي الجزائري؛
- إبراز التطور الحاصل للمعاملات المصرفية الإلكترونية في النظام المالي والمصرفي الجزائري خلال جائحة كورونا (كوفيد-19)؛

— توضيح الآثار الإيجابية للأزمة الصحية كورونا (كوفيد-19) على تشجيع المعاملات المصرفية الإلكترونية، وتخفيض الاتصال المادي في المعاملات التجارية والمالية بشكل كبير.

4.1 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من كون المعاملات المصرفية الإلكترونية أضحت ضرورة حتمية، تغيرت أولوياتها من منظور الزبائن والمؤسسات المالية والمصرفية خاصة بعد الحجر الصحي التي فرضته تداعيات أزمة كورونا (كوفيد-19)، فهي تعتبر بمثابة خطوة ضرورية لتحقيق التطوير والتحول الرقمي المنشود وفقا للمعايير الدولية.

5.1 منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف وتحليل تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال فترة الدراسة 2017-2021، ومن ثم استخلاص النتائج والوصول إلى الاقتراحات.

2. أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية

تعتبر المؤسسات المالية والمصرفية من بين أهم المؤسسات التي قطعت أشواطاً متقدمة في مجال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية.

1.2 تعريف الصيرفة الإلكترونية:

تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها "ذلك النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة البنكية من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة دون أي قيود زمانية أو مكانية. (عياش وعبابسة، 2016، صفحة 341)

كما تعرف أيضا على أنها عبارة عن "صيرفة بديلة للصيرفة التقليدية، تتمثل في إجراء مختلف العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، كالخدمات المصرفية عبر الأنترنت، أو الخدمات المصرفية القائمة عبر التلفاز أو خدمات المصرفية عبر الهاتف، أو الخدمات المصرفية عبر الحاسوب، أو عن طريق أجهزة الصراف الآلي". (Al-Mad, 2011, p. 2).

واتساقا مع ما تطرقنا إليه من تعاريف، يمكننا أن نعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها القيام بعمليات مصرفية بطرق إلكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لإنجاز مختلف العمليات المصرفية سواء تعلق الأمر بالسحب، الدفع، أو التحويل... إلخ، بأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن بدون انقطاع.

2.2 أشكال الصيرفة الإلكترونية:

تتنوع الخدمات المصرفية وذلك بتنوع الوسائل المستعملة، مما يعطي للصيرفة الإلكترونية أشكال متعددة نذكر منها: (تقرورت، 2005، صفحة 113)

1.2.2 خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الآلية: تعتبر الصرافات الآلية أول آلية للعمل المصرفي الإلكتروني حيث تعتمد على فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، إلى تقديم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم الحكومية.

2.2.2 خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة أيضاً على وجود شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فروع البنك، ويقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، يتكفل الموظف بعد ذلك بالرد على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته.

3.2.2 الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت: وهي تعد من أهم قنوات البنوك الإلكترونية، وتشمل الخدمات المالية وغير المالية من استفسارات عن المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك كيفية الحصول عليها، وأيضاً الإعلان عن أسعار الصرف وأسعار الفائدة بالبنك ودفع فواتير الخدمات، وإجراء التحويلات مالية وفتح الحسابات، علاوة على الخدمات الحديثة مثل دفع الفواتير.

4.2.2 الصيرفة عبر الهاتف النقال: إن الاتجاه العام في العالم اليوم هو انتشار استخدام الهاتف النقال، نقل البيانات 1.2 بليون جهاز، بينما سيصل عدد مستخدمي الإنترنت عبر الشبكة الثابتة إلى 750 مليون لنفس الفترة، وستكون هي الوسيلة السهلة للاتصال، ويتيح هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف النقال لأغراض متعددة كاستخدامه للدخول للشبكة العالمية واستخدامه في التطبيقات

المتعلقة بها كقراءة البريد الإلكتروني وتصفح المنتجات المعروضة والترويج لها، من ثم يمكن استخدامه في تقديم خدمات الصيرفة. (طرشي، عبو، وبوفليح، 2019، صفحة 256)

3.2 مزايا الصيرفة الإلكترونية:

يقدم البنك الإلكتروني خدمات بنكية متميزة عن بعد في جميع الأوقات وطوال أيام الأسبوع بلا انقطاع وذلك باستخدام الاتصال التليفوني أو الإلكتروني عن طريق الإنترنت، ومما لا شك فيه أن هذا النوع الجديد من البنوك الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة له مزايا كثيرة للبنوك نفسها وللعملاء، وتتلخص أهم هذه المزايا فيما يلي: (معطى الله و بوقوم، 2004، الصفحات 198-199)

- المزايا التي تتحقق للبنك: تتمثل أهم مزايا البنك الإلكتروني في توفير الوقت والجهد، اتساع رقعة الخدمات وتخفيف العديد من التكاليف على عاتق البنك.

- المزايا التي تتحقق للعملاء: تتمثل أساسا في إمكانية طلب الخدمة من أي مكان به هاتف وحاسوب، ويوفر هذا النوع من البنوك درجة عالية من الراحة للعميل، تنفيذ العمليات تأكيدها بسرعة فائقة، بالإضافة إلى سرية الحسابات التي يرغب فيها الكثير من العملاء.

3. الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

فرضت العولمة المالية والاقتصادية على الجزائر عصرية نظامها المالي والمصرفي، بما يتوافق مع التطورات الحديثة، وذلك من خلال الاستخدام الواسع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في النشاطات المالية والمصرفية، في صورة استعمال وسائل الدفع والسحب الإلكترونية وتعميمها، بالإضافة إلى ضرورة تقديم خدمات مصرفية حديثة.

1.3 البطاقات المعتمدة في المعاملات المصرفية الإلكترونية:

تتنوع البطاقات المعتمدة في المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر بين بطاقات صادرة عن مؤسسة بريد الجزائر وأخرى صادرة عن البنوك.

1.1.3 بطاقات بريد الجزائر: يمنح بريد الجزائر لزبائنه بطاقات تمكنهم من الحصول على خدمات إلكترونية، من أهمها ما يلي:

- بطاقة السحب: هي بطاقات مجانية ترتبط بالحساب الجاري للزبون تمكن حاملها من إجراء عمليات السحب من الشباك الآلي للأوراق النقدية لمبالغ تصل إلى خمسون ألف دينار جزائري، فقد أشارت المديرية العامة لبريد الجزائر أن التعامل ببطاقات السحب الآلي انطلقت سنة 2005، وقد تم تطويرها

بداية من سنة 2008 لتمكين الزبائن من شراء حاجياتهم عبر الانترنت إضافة إلى إمكانية سحب أموالهم من الأجهزة المتواجدة عبر مختلف البنوك التي لها علاقة بريد الجزائر. (صراع، 2014، صفحة 141)

- بطاقة الذهبية: هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعايير الأمان الدولي "EMV" مثل بطاقة: يورو باد، ماستر كارد، فيزا كارد، تحمل هذه البطاقات الرسم البياني لبريد الجزائر، وتمكن حاملها من إجراء مختلف العمليات، كسحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني. (بن دريس وحمو، 2020، صفحة 402)

2.1.3 البطاقات البنكية: يوجد نوعان من البطاقة البيبنكية أو ما يعرف بالبطاقة بين البنوك (CIB) للدفع والسحب بين البنوك هما: (SATIM، 2019)

- البطاقة الكلاسيكية (العادية): تتميز بلونها الأزرق، وتنمخ لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم مبلغا معينا، حيث يختلف هذا المبلغ من بنك لآخر. أين تسمح هذه البطاقة لحاملها بالدفع مقابل المشتريات من مختلف شركات البيع بالتجزئة مثل الفنادق، محلات الهيبر ماركت، محلات السوبر ماركت، المطاعم، المتاجر، الصيدليات...إلخ. حيث تعتبر كأداة دفع وسحب محلية بين البنوك يتم قبولها لدى التجار المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وفي جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الأراضي الوطنية.

- البطاقة الذهبية: تمنح هذه البطاقة لفئة من عملاء البنوك ذوي الدخل المرتفع نسبيا، والذين يتجاوز دخلهم مبلغا معينا، وتعتبر هذه البطاقة كامتياز يقدمه البنك لصالح هذه الفئة من العملاء. بالإضافة إلى الدفع والسحب النقدي، توفر البطاقة الذهبية ميزات أخرى وحدود سحب ودفع أعلى من البطاقة الكلاسيكية.

في إطار نفس الهدف، تجدر الإشارة أن بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي "جيومونيتيك"، أصبح هناك تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية الصادرة عن البنوك والبطاقة الذهبية الصادرة عن بريد الجزائر، وذلك ابتداء منذ 05 جانفي 2020.

2.3 أنظمة الدفع الإلكترونية في النظام المالي والمصرفي الجزائري:

مند مطلع سنة 2006 قامت السلطات النقدية في الجزائر باعتماد نظامين حديثين للدفع والتسويات الإلكترونية، هما نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATIC) وكذا نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (ARTS).

1.2.3 نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (ARTS):

دخل حيز الخدمة فعليا في فيفري 2006، فهو يعتبر قاعدة التي تقوم عليها عصنة أنظمة الدفع، وبعد زيادة وتيرة تشغيله تدريجا، كان له الأثر الإيجابي على خزينة البنوك، فهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين البنوك التي تعادل أو تفوق واحد مليون دينار جزائري والمدفوعات المستعجلة، حيث تتمثل هذه المدفوعات في التحويلات إلى حساب المؤسسات المالية والبنوك ومركز الصكوك البريدية المشاركة في هذا النظام، وكذا التحويلات لحساب زبائنها. (الجزائر، 2016، صفحة 102)

2.2.3 نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATIC):

دخل حيز الخدمة فعليا في ماي 2006، حيث يسمح هذا النظام بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض مثل: الصكوك، الأوراق التجارية، التحويلات، عمليات على البطاقات، اقتطاعات آلية... الخ. حيث يعتمد هذا النظام على وسائل وبرمجيات جد متطور، كما يهدف لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية؛

- تقليص آجال المعالجة، يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه خمسة (05) أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى ثلاث (03) أيام ثم يومين (02) فقط؛

- تأمين أنظمة الدفع العام؛

- إعادة الثقة للعملاء في التعامل بوسائل الدفع الخاصة بالصكوك؛

- محاربة تبييض الأموال في الجزائر. (بلعياش وبن إسماعين، 2014، صفحة 84)

4. دراسة وتحليل تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في النظام المالي والمصرفي الجزائري

ابتداء من سنة 1995 بادرت السلطات النقدية في الجزائر إلى وضع أسس نظام الدفع الإلكتروني، وذلك بإنشاء شركة مساهمة ما بين ثماني (08) بنوك عمومية عرفت بشركة النقد الآلي

والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)، وذلك قصد استخدام وتطوير طرق الدفع الإلكتروني، إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيئي الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

ومما تجدر الإشارة إليه، أن شركة ساتيم حاليا تجمع 19 عضوا في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكا بما في ذلك 06 بنوك عمومية و 12 بنكا خاصا بالإضافة إلى مؤسسة بريد الجزائر. (SATIM، 2019)

1.4 دراسة تطور عدد مستخدمي شبكة الأنترنت في الجزائر:

لا يمكن تصور الصيرفة الإلكترونية بدون شبكة عنكبوتية إطلاقا، فمن أبرز متطلبات نجاحها ضرورة وجود شبكة أنترنت قوية وأمنة، والجدول التالي يوضح تطور عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021:

جدول 1: تطور عدد مستخدمي شبكة الأنترنت في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021

النسبة المئوية	الكثافة السكانية (مليون نسمة)	عدد المستخدمين (مليون)	السنوات
45.2%	41,063,753	18,580,000	2017
50.0%	41,660,000	21,000,000	2018
57.81%	42,340,000	24,480,000	2019
57.91%	43,851,044	25,428,159	2020
59.6%	44,616,624	26,350,000	2021

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على احصائيات عالم الأنترنت، على الموقع:

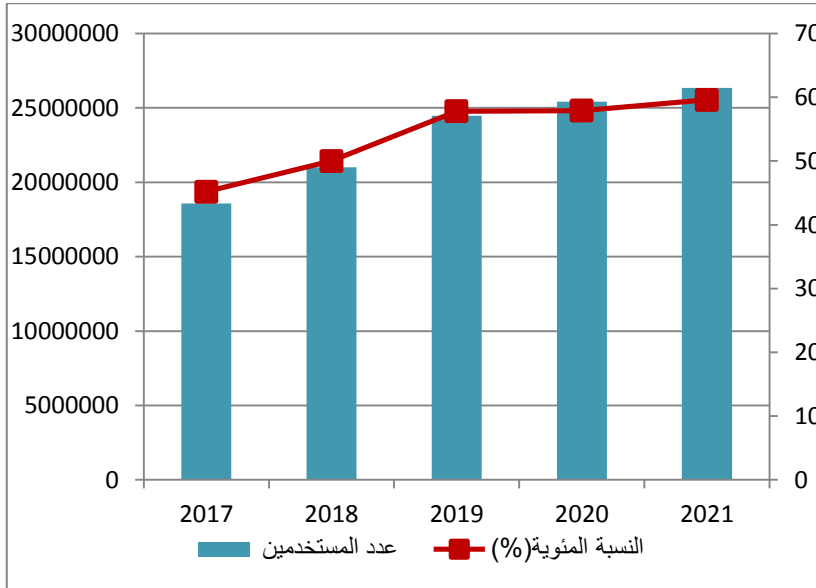
<https://www.internetworldstats.com/stats1.htm>

من خلال معطيات جدول 1 أعلاه، نلاحظ أن عدد مستخدمي شبكة الأنترنت في الجزائر تطور بشكل ملحوظ خلال فترة الدراسة، خاصة بعد تفشي جائحة كورونا (كوفيد-19) والتي فرضت على الأشخاص البقاء في منازلهم وعدم مغادرتها إلا للضرورة، وهذا ما انعكس على زيادة عدد مستخدمي الأنترنت سواء من خلال الهاتف الثابت أو النقال، حيث بلغ عدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية حوالي ثمانية عشر (18) مليون مستخدم سنة 2017، ليصبح هذا الرقم أربعة وعشرون (24) مليون مستخدم تقريبا مع حلول سنة 2019، ثم ليصل هذا العدد إلى أكثر من ستة وعشرون (26) مليون مستخدم مع نهاية سنة 2021، أي حوالي 59% من إجمالي عدد السكان، مما يدل على

تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)-دراسة تحليلية لحالة الجزائر
للفترة (2017-2021)-

سرعة انتشار الأنترنت في الجزائر، حيث أن هذا التطور الكبير في استخدام الأنترنت من شأنه أن يسهل حياة المواطنين ويساعدهم في تأدية معاملاتهم وتسديد مدفوعاتهم المالية. وبالتالي المساهمة في تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية، خاصة خلال الفترة التي شهدت انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19). ويمكن تمثيل تطور عدد مستخدمي الأنترنت شبكة في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021 في الشكل التالي:

الشكل 1: تطور عدد مستخدمي شبكة الأنترنت في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الجدول 1.

2.4 دراسة تطور عمليات البطاقات البنكية الإلكترونية في الجزائر:

بعدما تم استحداث ما يعرف بالبطاقة بين البنوك (CIB) والبطاقة الذهبية لبريد الجزائر المخصصة لسحب الأموال من الموزعات الآلية للأوراق النقدية ودفع قيمة السلع والخدمات التي يتحصل عليها العملاء على مستوى الأجهزة الإلكترونية للدفع النهائي، تم تعميم استخدام هذه البطاقات على مستوى القطر الوطني، وذلك بعد توفيرها لدى المؤسسات المنخرطة في الشبكة النقدية ما بين البنوك وكذا لدى التجار، والجدول التالي يوضح تطور عدد البطاقات المتداولة والعمليات المصرفية الإلكترونية المنجزة في الجزائر خلال الفترة: 2021-2017:

جدول 2: تطور عدد البطاقات المتداولة والعمليات المصرفية الإلكترونية المنجزة في الجزائر خلال
الفترة: 2017-2021

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد البطاقات المتداولة	6 850 008	8 178 243	9 287 330	9 444 226	10 712 133
عدد العمليات المنجزة بالبطاقات المصرفية	10 160 238	10 933 622	11 893 133	59 166 254	85 806 600

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على معلومات وكالة الأنباء الجزائرية 2021.

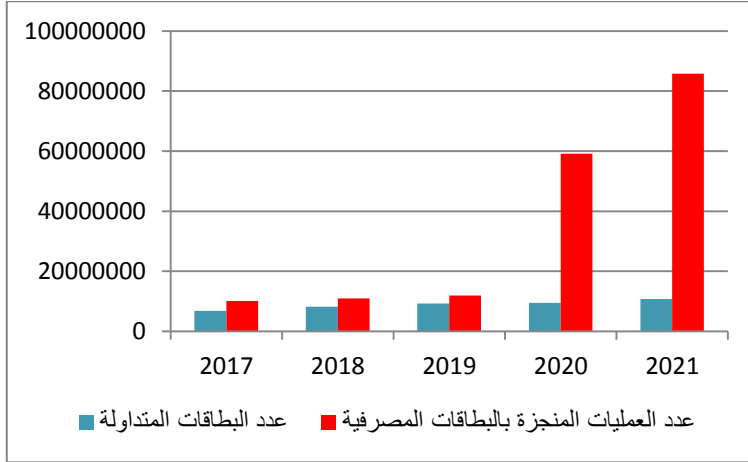
من خلال معطيات الجدول 2 أعلاه، يتضح لنا أن عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة، قد عرفت تزايد ملحوظا خلال فترة الدراسة، حيث ارتفع عددها بحوالي 50 % تقريبا بين سنة 2017 وسنة 2019، فيما بلغ عددها سنة 2021 حوالي عشرة ملايين (10) بطاقة دون احتساب البطاقات الائتمانية فيزا وماستر كارد، وهي نفس الفترة التي عرفت تفشي فيروس كورونا (كوفيد-19) وتطبيق إجراءات الحجر الصحي، حيث أن هذا الرقم يعكس الجهود المبذولة في مجال تعميم البطاقات البنكية في الجزائر وتوفيرها لجميع العملاء، إلا أن هذا العدد لا يزال يعتبر ضعيفا بالمقارنة مع معدلات المحققة في هذا المجال من طرف الدول المتطورة، أين بلغ عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة سنة 2018 في الصين مثلا 7.6 مليار بطاقة، وهو ما يساوي عدد سكان العالم البالغ 7.6 مليار نسمة وفق أحدث احصاءات الأمم المتحدة، مما يتطلب من الهيئات الوصية في الجزائر ضرورة مضاعفة الجهود لتدارك التأخر في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

كما عرف عدد العمليات المصرفية الإلكترونية المنجزة بالبطاقات المصرفية نموا متزايدا خلال نفس الفترة، حيث ارتفع عددها بأكثر من عشرة (10) أضعاف سنة 2021 مقارنة بسنة 2017، ولكن هذا العدد يبقى أيضا ضئيل إذا ما تم مقارنته مع عدد العمليات المصرفية المنجزة بالبطاقات المصرفية في المغرب مثلا، والمقدر بأكثر من 70 مليون عملية حسب آخر الإحصائيات، ويفسر هذا النقص بضعف انتشار شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB/GAB)، وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) على المستوى الوطني، بالإضافة إلى نقص الوعي وثقافة استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية لدى شريحة واسعة من المجتمع الجزائري.

ويمكن تمثيل تطور عدد البطاقات المتداولة والعمليات المصرفية الإلكترونية المنجزة في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021 في الشكل التالي:

تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)-دراسة تحليلية لحالة الجزائر
للفترة (2021-2017)-

الشكل 2: تطور عدد البطاقات المتداولة والعمليات المصرفية الإلكترونية المنجزة في الجزائر خلال
الفترة: 2021-2017



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الجدول 2.

3.4 دراسة تطور الموزعات الآلية للأوراق النقدية في الجزائر:

لقد عرفت شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية المتواجد على مستوى مؤسسة بريد الجزائر ومختلف البنوك الناشطة في النظام المالي والمصرفي الجزائري تزايدا واسعا خلال الفترة: 2017-2021، وهذا ما تظهره معطيات الجدول التالي:

جدول 3: تطور عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وعدد العمليات الإجمالية للسحب في

الجزائر خلال الفترة: 2021-2017

السنوات	2021	2020	2019	2018	2017
عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية	3 053	3030	1621	1441	1443
عدد الإجمالي لعمليات السحب	87 722 789	58 428 933	9 929 652	8 833 913	8 310 170

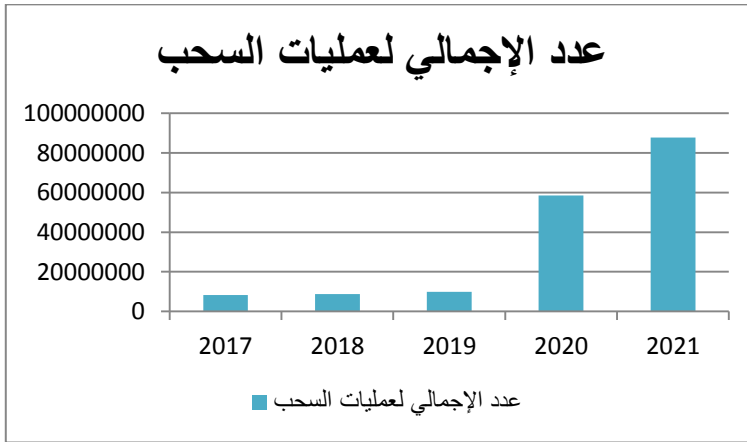
المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على التقارير السنوية لتجمع النقد الآلي "جيومونيتيك".

من خلال معطيات الجدول 3 أعلاه، نلاحظ أن عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية في الجزائر عرف عدم استقرار طفيف ما بين سنتي 2017-2018، حيث تناقص عددها سنة 2018 إلى موزع 1441 بعد ما كان 1443 موزع سنة 2017، أي بنسبة انخفاض قدرت بـ 0.9 %، ومع تفشي

جائحة كورونا (كوفيد-19) عرف عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية زيادة ملموسة، حيث بلغ عددها 3053 موزع مع نهاية سنة 2021، وهو ما يعكس الجهود المبذولة في سبيل تسهيل سحب وتحويل أموال العملاء، ولكن على الرغم من التطور المتزايد في عدد الموزعات الآلية خلال الفترة الأخيرة من الدراسة 2019-2021 أي خلال أزمة كورونا (كوفيد-19)، إلا أن هذا العدد يبقى بعيدا عن التطلعات الرامية إلى مسايرة المعايير العالمية في هذا المجال، حيث أن المعدل العالمي محدد بشباك آلي واحد (01) لكل 5000 نسمة.

كما عرف عدد العمليات الإجمالية للسحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية تزايدا ملحوظا خلال نفس الفترة، حيث ارتفع عددها بحوالي عشرة (10) أضعاف بين سنة 2016 وسنة 2020، ولكن هذا العدد يبقى ضعيف بالمقارنة مع العدد الإجمالي لمعاملات السحب المنجزة في البلد المجاور المغرب مثلا، حيث بلغ أكثر من 325.9 مليون حسب آخر الإحصائيات. ويمكن تمثيل تطور عدد العمليات الإجمالية للسحب في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021 في الشكل التالي:

الشكل 3: تطور عدد العمليات الإجمالية للسحب في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الجدول 3.

4.4 دراسة تطور نهائيات الدفع الإلكترونية في الجزائر:

لقد عرفت نهائيات الدفع الإلكترونية الموزعة على مختلف التجار والمتعاملين الإقتصاديين

تطورا كبيرا خلال الفترة: 2017-2021، كما تظهره معطيات الجدول التالي:

تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)-دراسة تحليلية لحالة الجزائر
للفترة (2017-2021)-

جدول 4: تطور عدد نهائيات الدفع الإلكترونية وعدد العمليات الإجمالية للدفع في الجزائر خلال

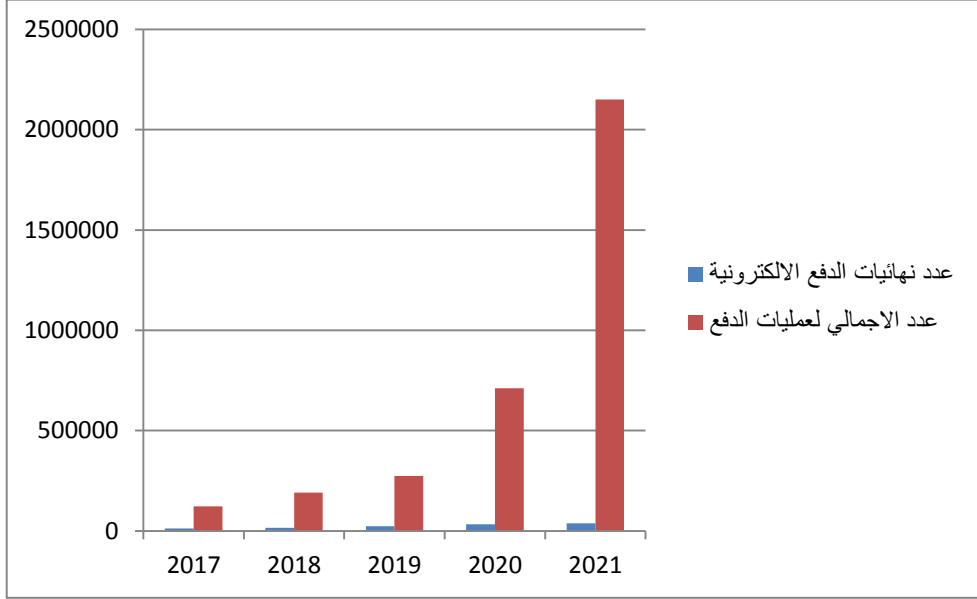
الفترة: 2017-2021

2021	2020	2019	2018	2017	السنوات
37 561	33 945	23 762	15 397	11 985	عدد نهائيات الدفع الإلكترونية
2 150 529	711 777	274 624	190 898	122 694	عدد إجمالي لعمليات الدفع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على التقارير السنوية لتجمع النقد الآلي "جيومونيتيك".

من خلال معطيات الجدول 4 أعلاه، يتبين لنا أن عدد نهائيات الدفع الإلكترونية في الجزائر، عرف تزايدا خلال فترة الدراسة، وذلك بنسبة زيادة قدرت بأكثر من ضعفين بين سنة 2017 وسنة 2021، وتبرز هذه الزيادة أكثر خلال تفشي أزمة كورونا (كوفيد-19)، حيث إرتفع عددها إلى أكثر من 37 ألف نهائي دفع مع نهاية سنة 2021، بعدما كان يقدر عددها بـ 23 ألف نهائي دفع فقط قبل الأزمة الصحية الراهنة، الأمر الذي سمح لحاملي البطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر من تسديد مبالغ مشترياتهم والخدمات المقدمة لهم إلكترونيا لدى المتعاملين المزودين بهذه الأجهزة، مما سمح من تقليل مخاطر تداول السيولة النقدية وتجنب التنقل إلى الوكالات البنكية ومكاتب البريد لسحب الأموال خاصة في ظل هذه الظروف الصحية الصعبة، ولكن هذا العدد يبقى ضئيل أمام كثافة نسيج الإقتصاد الوطني ومقارنة بعدد نهائيات الدفع الإلكترونية الموزعة في البلد المجاور تونس مثلا، حيث في سنة 2021 بلغ عددها حوالي 98 ألف نهائي دفع والذي يمثل ما يقارب ضعف ونصف العدد الموجود في الجزائر، ويفسر هذا الضعف إلى عزوف في استخدام هذه الوسائل الحديثة للدفع من قبل العملاء في الجزائر، وذلك راجع إلى قلة الوعي والتخوف من استخدامها، بالإضافة إلى تهرب التجار وبعض المتعاملين الإقتصاديين من اقتناء هذه الوسائل على الرغم من أنها تمنح مجانا من طرف مؤسسة بريد الجزائر، مما يفتح الأبواب أمام التهرب الضريبي بسبب عدم استعداد هؤلاء التجار والمتعاملين إلى تصريح برقم الأعمال خاصة عبر العمليات المنجزة بواسطة نهائيات الدفع الإلكترونية. ويمكن تمثيل تطور عدد نهائيات الدفع الإلكترونية وعدد العمليات الإجمالية للدفع في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021 في الشكل التالي:

الشكل 4: تطور عدد نهائيات الدفع الإلكترونية وعدد العمليات الإجمالية للدفع في الجزائر خلال الفترة: 2017-2021



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الجدول 4.

5.4 دراسة تطور الإنترنت البنكي (البنك عن بعد) في الجزائر:

يعرف البنك عن بعد على أنه "بنك الإنترنت، حيث أنها تعمل على الخط، ولا يحتاج الزبون للانتقال إلى البنك لإجراء العمليات سواء من المنزل (لذا يطلق عليه البنك المنزلي) أو من المكتب... إلخ". (بلعزوز ومحمدي، 2008، صفحة 78)

من الجدير ذكره، أنه يوجد حاليا 153 تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني المصرفي، منذ انطلاق الدفع على الانترنت وبداية العمل به نتج عنه حوالي: 978 909 12 معاملة، والجدول التالي يوضح تطور نشاط الدفع على الإنترنت في الجزائر خلال الفترة: 2020-2017:

تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)-دراسة تحليلية لحالة الجزائر
للفترة (2017-2021)-

جدول 5: تطور نشاط الدفع على الإنترنت في الجزائر خلال الفترة: 2017-2020

2021	2020	2019	2018	2017	السنوات
1 353 969	4 210 284	141 552	138 495	87 286	الهاتف و الاتصالات
72 146	11 350	6 292	871	5 677	النقل
8 372	4 845	8 342	6 439	2 467	التأمين
120 841	85 676	38 806	29 722	12 414	الكهرباء والماء
155 640	68 395	2 432	1 455	0	خدمات إدارية
457 726	213 175	5 056	0	0	خدمات أخرى
13468	235	0	0	0	بيع البضائع
7 821 346	4 593 960	202 480	176 982	107 844	العدد الإجمالي للمعاملات
11 176 475 535,68	5 423 727 074,80	503 870 361,61	332 592 583,28	267 993 423,40	المبلغ الإجمالي للمعاملات/ دج

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على التقارير السنوية لتجمع النقد الآلي "جيومونيتيك".

من خلال معطيات الجدول 5 أعلاه، نلاحظ أن نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر سجل تطورا متزايدا في مختلف الخدمات المتاحة خلال فترة الدراسة، حيث تضاعفت المعاملات التي تمت عن طريق الأنترنت سنة 2019 إلى 202 480 معاملة عبر الخط، أي بنسبة نمو فاقت 98 % مقارنة بسنة 2017، وعرف نشاط الدفع عبر الأنترنت أعلى مستويات له خلال أزمة كورونا (كوفيد-19)، أين لجأ كثير من العملاء إلى إتمام معاملاتهم المالية عن طريق الأنترنت، لاسيما تسديد مختلف الفواتير: الهاتف، الأنترنت، الكهرباء...إلخ، حيث تضاعف عدد هذا النشاط كثيرا ما بين سنة 2019 وسنة 2021 وهي الفترة التي شهدت إنتشار كبير لفيروس كورونا (كوفيد-19)، أين تم تسجيل 7 821 346

معاملة عبر الخط مع نهاية سنة 2021، وهو ما يفسر أن التدابير الوقائية المتخذة للحد من إنتشار العدوى بفيروس كورونا (كوفيد-19) بين المواطنين الجزائريين، دفعت بهم إلى إستخدام الدفع عبر الأنترنت بدلا من الدفع النقدي الملموس.

وتجدر الإشارة هنا، أنه على الرغم من توفر المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية على بعض الخدمات المالية عبر الخط، إلا أنها تعاني في معظم الأحيان من ضعف التغطية بشبكة الإنترنت بالإضافة إلى التعطلات الكثيرة الحاصلة فيها، وهو ما ينعكس سلبا على إقبال الزبائن والمتعاملين الإقتصاديين على وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وأيضا بسبب غياب ثقافة استخدام هذه الوسائط التكنولوجية ضمن المعاملات المالية لدى العملاء، وهي تحديات وجب على صناع القرار في القطاع المالي والمصرفي الجزائري أخذها بعين الاعتبار والعمل على إيجاد حلول مستعجلة لها.

5. خاتمة:

حاولت هذه الدراسة التعرف على التطور الحاصل في المعاملات المصرفية الإلكترونية في النظام المالي والمصرفي الجزائري في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، من خلال استعراض واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، ومحاولة تسليط الضوء على المنافذ المعتمدة في توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالدراسة والتحليل للفترة (2017-2021).

5.1 النتائج:

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- هناك إرادة وخطوات عملية من قبل السلطات النقدية في الجزائر لتطوير وعصرنة النظام المالي والمصرفي من خلال محاولة تعميم استخدام أدوات وأنظمة الدفع الإلكتروني وتحديثها لتلبية رغبات العملاء، إلا أنه هناك نقائص تعترض المواكبة الفعلية للنظام المالي والمصرفي الجزائري للتطور الحاصل في هذا المجال على المستوى العالمي؛

- إن الأزمات بما فيها الأزمة الصحية كورونا (كوفيد-19) التي ضربت العالم مؤخرا، وعلى الرغم من أثارها السلبية العديدة على الاقتصاد، إلا أنها ساهمت بشكل كبير في التحول الرقمي، نتيجة للحجر الصحي والتباعد الاجتماعي الذي فرض على عملاء المؤسسات المالية والمصرفية، مما ضاعف من استخدامهم لوسائل الدفع والسحب الإلكتروني للحصول على الخدمات المصرفية المتاحة؛

- سجلت المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال فترة جائحة كورونا (كوفيد-19) مقارنة بفترات سابقة تقديماً ملموساً من حيث الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء من طرف المؤسسات المالية والمصرفية، سواء مؤسسة بريد الجزائر أو البنوك.

2.5 الاقتراحات:

- بناءً على نتائج الدراسة نقترح جملة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي:
- ضرورة اعتماد المزيد من الإصلاحات في مجال الصيرفة الإلكترونية في الجزائر تتواءم مع التطورات الحاصلة، بما يتوافق مع سلم التطور العالمي لتوفير أفضل خدمات للعملاء؛
 - الإسراع في فرض إلزامية الدفع الإلكتروني الذي تأخر كثير وتم تأجيله عدة مرات في الجزائر، مما يساهم في تطوير الصيرفة الإلكترونية وحل أزمة السيولة التي عانت منها الجزائر مؤخراً؛
 - ضرورة استغلال الظروف التي فرضتها أزمة كورونا (كوفيد-19) لترسيخ ثقافة الدفع الإلكتروني في الجزائر، بعد أن شجعت هذه الأزمة الصحية شريحة كبيرة من العملاء على استعمال وسائل الدفع والسحب الإلكتروني، وأثبتت حاجة المجتمع لمثل هذه الوسائل.

6. قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- بن علي بلعزوز، و الطيب امحمد محمدي. (2008). دليلك في الاقتصاد من خلال 300 سؤال وجواب. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.
- محمد تقوروت. (2005). واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي.
- كريمة صراع. (2014). واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، وهران: جامعة وهران 2 أحمد بن أحمد.
- سهيلة بن دريس، و محمد حمو. (2020). واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، الصفحات 396-410.
- محمد طرشي، عمر عبو، و نبيل بوفليح. (2019). متطلبات اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، الصفحات 253-269.

- ميادة بلعياش، و حياة بن إسماعين. (2014). مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، الصفحات 69-90.
- زبير عياش، و سمية عباسية. (2016). الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، الصفحات 339-357.
- خير الدين معطى الله، و محمد بوقموم. (2004). المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية. مداخلة مقدمة ضمن ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية - واقع وتحديات-. الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي.
- بنك الجزائر. (2016). التقرير السنوي لبنك الجزائر لسنة 2016. الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

- SATIM. (2019). *Service CIB, Carte CIB. Consulté le 01 27 2022, sur SATIM: <https://www.satim.dz/ar/cib/cib.html>*
- Al-Mad, F. (2011). *The Effects of E-Banking on The Jordan Islamic Bank Clients Satisfaction. 1st Global Islamic Marketing Conference (pp. 20-1). Dubai: the International Islamic Marketing Association.*