

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا  
دراسة تحليلية للفترة (2012-2022)

## *The impact of the Corona pandemic on electronic banking services in Algeria. Analytical study for the period (2022-2012)*

إيمان نورالدين<sup>1\*</sup>، إيمان نعمون<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة بسكرة (الجزائر)، [imene.noureddine@univ-biskra.dz](mailto:imene.noureddine@univ-biskra.dz)

<sup>2</sup> جامعة بسكرة (الجزائر)، [imane.namoune@univ-biskra.dz](mailto:imane.namoune@univ-biskra.dz)

تاريخ النشر: 2023/07/31

تاريخ القبول: 2023/07/07

تاريخ الاستلام: 2023/03/17

APAAQ 2023-07-31 2023-07-07 2023-03-17

### ملخص:

تهدف الدراسة الى تحديد أثر جائحة كورونا بما فرضته من تغيرات وتحديات على العمل المصرفي بصفة عامة وعلى تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر، وهذا من خلال تحليل تطور العمليات البنكية الالكترونية وتطور وسائل الدفع وعمليات السحب وغيرها من مؤشرات العمل البنكي الالكتروني. خلصت الدراسة الى أن هناك توجهها ملحوظا نحو العمل البنكي عن بعد مقارنة بالفترة ما قبل كورونا وهذا ما تؤكدده الأرقام والاحصائيات لمختلف العمليات البنكية الالكترونية. كلمات مفتاحية: الصيرفة الالكترونية؛ البطاقات البنكية؛ الدفع الإلكتروني؛ جائحة كورونا.

**Abstract:** The study aims to determine the impact of the coronavirus pandemic on the banking sector in general and the development of electronic banking services in Algeria, given the changes and challenges that it has brought. This is achieved through analyzing the development of electronic banking operations, payment methods, withdrawal operations, and other indicators of electronic banking activities. The study observed a noticeable shift towards remote banking compared to the pre-coronavirus period, as confirmed by the numbers and statistics for various electronic banking operations.

**Keywords:** electronic banking; bank cards; electronic payment; coronavirus pandemic.

## 1. مقدمة :

نظرا لأهمية القطاع المصرفي في دعم ومساندة الاقتصاد، فإن المؤسسات المصرفية تحاول جاهدة مواكبة التطورات الحديثة في القطاع والمتسمة بالسرعة في الانجاز والجودة العالية. حيث أن تطبيق البنوك للتكنولوجيا الجديدة ساهم في تحسين الخدمات المقدمة وإشباع الحاجات المتزايدة للزبائن إلى جانب استقطاب العديد من المتعاملين الجدد.

وبعد ان كانت الخدمات البنكية الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية وسيلة لتحقيق رفاهية العميل، أصبحت ضرورة تحتمها الظروف التي فرضتها جائحة كورونا، فأصبحت هي الوسيلة الأسهل والأضمن لإنجاز وإتمام المعاملات البنكية من أي مكان دون التنقل الى البنوك، مما يساهم في تقليل التعامل المباشر وتقليل فرص الإصابة وانتقال العدوى

كما تسعى البنوك الجزائرية إلى توفير البيئة المناسبة للعملاء عبر طرح المزيد من الابتكارات التي من شأنها تحسين الخدمة المصرفية وتسهيل المعاملات وهذا لغرض مواكبة التحديات العالمية المتزايدة التي تواجه العمل البنكي وكذا زيادة قدرتها التنافسية.

### 1.1 اشكالية البحث :

يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو تأثير جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

2.1 أهداف البحث: نهدف من خلال هذه الدراسة الى:

- عرض مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

- عرض اهم التطورات في مجال الصيرفة الالكترونية بالجزائر في الفترة قبل وبعد جائحة كورونا.

- تحديد أكبر المعوقات التي تواجه المؤسسات المصرفية في ظل تبنيها للإبداع والابتكار

3.1 منهج البحث: من اجل دراسة هذه الاشكالية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهذا بالاطلاع

على الابحاث والدراسات المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية، وكذا تحليل الاحصائيات والجداول المتعلقة بالصيرفة الالكترونية وادوات الدفع الالكتروني في الجزائر.

4.1 تقسيم البحث: سنحاول الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال المحاور التالية:

أولا: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية

ثانيا: نظم الصيرفة الالكترونية في الجزائر

ثانيا: تطور الخدمات المصرفية الالكترونية قبل وبعد جائحة كورونا

ثالثا: معوقات تبني الخدمات الالكترونية في البنوك الجزائرية

## 2. الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية:

يشهد العالم ومنذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع المصارف والتي أصبحت تعمل في بيئة عمل تنافسية، ونتيجة لاستفادة البنوك من التطور التكنولوجي أصبحت الصيرفة الالكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية باستخدام المزيد من أدوات ومجالات الصيرفة الالكترونية. وتؤكد الأبحاث العلمية أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة، وان مستقبل المصرف لا يعتمد فقط على خدمة الزبون من خلال الفروع الموزعة في مختلف المناطق بل على البيئة التكنولوجية الحديثة.

### 1.2 تعريف الخدمات البنكية الالكترونية:

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" أو البنوك الالكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنوك الخدمية الذاتية "Self Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking"، وعلى اختلاف التسميات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) في أي مكان وفي أي وقت. فالمقصود إذن بالخدمات البنكية الإلكترونية "هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديد، وبهذا لن يضطر الزبائن للتنقل إلى البنك ليزاولوا أعمالهم (مسعودي، 2016، صفحة 20)

وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية "مصطلحا شاملا للعملية التي يمكن للعميل من خلالها إجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية دون زيارة أحد الفروع، كما تتضمن الأنظمة التي تمكن عملاء البنوك أفراد أو مؤسسات من الوصول الى الحسابات أو المعاملات التجارية أو الحصول على معلومات حول المنتجات والخدمات المالية من خلال شبكة عامة أو خاصة بما في ذلك الانترنت" (مزبود و دومي، 2022، صفحة 466)

كما أن البنوك الالكترونية "ما هي إلا وسيلة لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول إلى حساباتهم وإجراء العمليات دون

الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك " (ابو فروة، 2009، صفحة 25)

وتعرف أيضا على أنها "هي تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد للعملاء" (الشمري و العبد الاله، 2009، صفحة 29)

وبذلك فالبنوك الالكترونية تقدم خدماتها المصرفية من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها من خلال مواقعها الإلكترونية عبر الانترنت.

من التعاريف السابقة يمكن ذكر إضافات الخدمة المصرفية الالكترونية زيادة على الخدمات المصرفية التقليدية التي تقدمها البنوك، فان الصيرفة الالكترونية قد أتاحت لقنواتها الجديدة إضافات منها:

- زيادة خدمات دفع أكثر تشخيص لشبكات العملاء، بتصميم يزيد في شعورهم بخصوصيتهم لدى المصارف، كما أن رفع الالتزامات وإجراء التحويلات المباشرة تتم بسهولة ويسر زاد من الراحة النفسية للعميل.
- تتيح هذه الخدمة للعميل بيانات على حساباته، مباشرة من المصرف وإجراء تسوياتها دون الحاجة إلى إعادة إدخالها مرة أخرى في نظامه الحاسوبي، مما تتيح سهولة الرجوع لطلب القيود(العمليات) السابقة تلقائيا.
- تتيح للعميل الحصول على تصديقات مباشرة من المصرف، للحصول على تمويل أو استئانة دون الحاجة للوصول بشخصه إلى المصرف، حيث أن المصرف يجمع كم هائل من البيانات حول تعاملات العميل والتي من خلالها يقيم مركزه المالي.
- كما تتيح هذه الخدمات تداول الأخبار بين العملاء في المصرف الواحد، حيث يتم تداول الأخبار الخاصة والتجارية عبر موقع المصرف.
- كما لا ننسى الاستفادة الهامة التي تقدمها هذه الخدمات، وهي الوصول السريع ودون العناء للبورصات والمؤشرات العالمية، والدخول في السوق المالي انطلاقا من موقع المصرف الذي تتعامل معه.

## 2.2 مراحل استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف

لقد مرت استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهي: (مسعودي، 2016، صفحة

(18)

**1- مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا الى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للإعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون الى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر للإدارات العليا في الحلول المقترحة، وكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

**2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالإعمال.

**3- مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** وتميزت بالتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

**4 - مرحلة الضبط أو السيطرة على التكاليف:** وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

**5 - مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول المصرف:** وبالتالي يجب ان يجني هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

**6 - مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف:** وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي. ومن هنا كانت بداية العمل المصرفي الإلكتروني واعتماد البنوك على استراتيجية خاصة بالصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر فروعه. وعلى أي حال فإن الصيرفة لا تختصر فقط بكثافة التكنولوجيا المتوفرة أصلاً بل بإيجاد المسوغات التي تدفع باتجاه اعتماد هذه الخدمة في ضل مفاهيم متباينة بل متعارضة حول هوية زبائنها المرتقبين. وتستطيع الصيرفة الإلكترونية ان تؤمن للعملاء السحب من أرصدة حساباتهم أو تحويل مبالغ معينة أو تحديث المعلومات الخاصة بهذه الحسابات بعدما كانت تجرى جميعاً بواسطة العمل المصرفي التقليدي كما يتوقع في السنوات القادمة إدخال خدمات مصرفية جديدة أكثر ملائمة للعملاء من الصراف الآلي أو الهاتف أو زيارة فرع المصرف كخدمة دفع (الفواتير) بالطرق الإلكترونية.

### 3.2 أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية:

تظهر أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للبنك وللعامل لما توفره من مزايا لكلاهما نوجزها فيما يلي:

- اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك، مما جعل البنوك تستغني عن النظام الورقي في مقابل استخدامها للنظام الالكتروني للتعامل مع زبائنها ومحاولة ابتكار وسائل جديدة للدفع تتلاءم مع التطور التكنولوجي في مجال الأعمال التجارية. (ابو فروة، 2009، صفحة 25)

- تحقيق الميزة التنافسية من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة بصورة أفضل، ضمان توزيع واسع الانتشار وتوفير فرص تسويقية جديدة، مع خفض الخطأ البشري والحد من الاحتيال وتحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال ادخال واستعمال الأساليب والتقنيات التكنولوجية الحديثة وكسب رضا وثقة العملاء. (مزيود و دومي، 2022، صفحة 467)

- يزود العملاء بالأسلوب الأنسب لإدارة أعمالهم المالية بأفضل الطرق وكيفية متابعة حركة السوق المالية في مختلف البلدان التي تمهمهم، كما يسمح للعميل بعقد لقاءات أو اجتماعات أو مقابلات مع موظفي البنك على شاشات الحاسوب والتحاوور معهم واستقبال لردودهم أو مقترحاتهم أو حلولهم للمشاكل التي قد تواجه العميل التي لا يتمكن من حلها لوحده، تقديم الخدمات المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا توجد بها فرع بنك محلي.

### 3. الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

تعد الصيرفة الالكترونية من أهم مظاهر الانتقال إلى اقتصاد متطور يواكب التطورات الحالية لهذا فان البنوك الجزائرية وفي محاولة منها لمواكبة التغيرات الحاصلة في الجهاز المصرفي العالمي بادرت لتقديم عدة خطوات في سبيل التطوير والعصرنة.

#### 1.3 مؤسسة SATIM:

أنشئت SATIM من اجل آلية ورقمنة المعاملات البنكية وتعد عنصرا هاما ضمن الإصلاح وعصرنة القطاع البنكي في الجزائر، ومهمتها تحقيق مشروع ربط بين كل المؤسسات البنكية عبر شبكة بين بنكية متخصصة، هذا المشروع اعد في سنة 1996 وانطلق بواسطة ABEF (منظمة البنوك والمؤسسات المالية) (Belda, 2004, p. 109) وتعمل ساتيم على إدخال وظيفة الدفع الالكتروني عمليا منذ سنة 2002.

#### 2.3 نظام التسوية الإجمالية الفورية:

يعتبر نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل الذي وضعه بنك الجزائر

والمسمى بـ " نظام الجزائر للتسوية الفورية" (ARTS) Algeria Real Time Settlement نظاما للتسوية ما بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام.

ويعرف على انه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام التسوية الإجمالية الفورية حيث يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات فرعية، وتلك الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات، الأولوية الأولى عمليات بنك الجزائر والأولوية الثانية هي المبالغ المخصصة للمقاصة أما الأولوية الثالثة فهي الأوامر المستعجلة بطبيعتها (مسعودي، 2016، صفحة 148).

إن لدخول نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة قيد التشغيل في فيفري 2006 وزيادة وتيرة تشغيله تدريجيا، اثر ايجابي على إدارة خزينة المصارف، وهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين البنوك التي تعادل أو تفوق مليون دينار والمدفوعات المستعجلة. تتمثل هذه المدفوعات أيضا في التحويلات لحساب البنوك والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية المشاركة في هذا النظام وكذا التحويلات لحساب زبائنها .

#### جدول رقم (01): العمليات المسجلة على مستوى نظام ARTS

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على التقارير السنوية لبنك الجزائر 2012-2021.

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016
عدد العمليات	269557	290418	314357	334749	328404
قيمة العمليات مليار دينار	535234	358026	372394	264140.6	201692.3
السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد العمليات	339227	360919	353455	331672	363894
قيمة العمليات مليار دينار	99896.266	101621.408	95759.28	89758.4	71090.145

في سنة 2016 سجلت العمليات المعالجة على مستوى نظام ARTS انخفاضا طفيفا بـ 1.9% (328404) عملية مقابل 334749 عملية تسوية مسجلة في دفاتر محاسبة بنك الجزائر في (2015)، وانخفاضا معتبرا في القيمة بـ 23.9%. يفسر التراجع في العمليات من حيث القيمة بانخفاض عمليات السياسة النقدية وانخفاض العمليات بين المشاركين، ثم عاودت الارتفاع سنتي 2017 و2018

لتسجل 339277 عملية سنة 2017 و 360919 عملية سنة 2018، ويفسر هذا التزايد بالارتفاع الكبير المسجل في العمليات على القيم الحكومية خلال سنة 2018 لتبلغ اجمالي قدره 5987.830 مليار دينار أي بارتفاع قدره 55.67% مقارنة بالسنة السابقة.

### 3.3 المقاصة الالكترونية في الجزائر:

عرفت المؤسسات البنكية ومكاتب بريد الجزائر وهيئات الخزينة العامة في 15 ماي 2006 انطلاقة صيغة نظام الدفع النقدي بواسطة المقاصة الآلية (Algérie Télécompensation Interbancaire). ويعتمد هذا النظام على الإدخال الآلي للبيانات الرقمية وصور الشيكات على الماسح الضوئي (Infos, 2006).

حسب المادة 02 من الجريدة الرسمية الصادرة في 2006/06/23 فإن بنك الجزائر ينجز نظام المقاصة الالكترونية الذي يدعى " نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك ATCI" ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الالكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقتطاعات اتوماتيكية والسحب والدفع باستعمال البطاقة البنكية. ولا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن 01 مليون دينار، أما أوامر التحويل التي تفوق قيمتها الاسمية هذا المبلغ فتتخذ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل (الجريدة الرسمية، 2006)، يسمح بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات)، ويفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام اتكي ATCI لمركز المقاصة المسبقة البنكية CPI وهي شركة ذات أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر.

يهدف هذا النظام إلى : (أوصغير، 2018، صفحة 378)

- التسيير المحاسبي اليومي لإعطاء نظرة شاملة عن وضعية الخزينة العمومية في السوق المالي الوطني؛
- تقليص أجال المعالجة، يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم احتزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- تأمين أنظمة الدفع العام؛
- إعادة الثقة للعملاء في وسائل الدفع الخاصة بالصكوك؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

يوضح الجدول التالي حجم التعاملات عبر المقاصة الالكترونية للفترة من سنة 2012 الى 2021.

## جدول رقم (02): العمليات المسجلة على مستوى نظام المقاصة الالكترونية

2016	2015	2014	2013	2012	
21	20.8	20.750	19.470	17.387	عدد العمليات (مليون عملية)
17639.5	15892	13989	12661.6	11766.1	قيمة العمليات (مليار دينار)
2021	2020	2019	2018	2017	السنوات
48.018	34.629	27.01	25.030	22.946	عدد العمليات (مليون عملية)
17980.117	16140.316	17950.76	17016831	18753752	قيمة العمليات (مليار دينار)

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على التقارير السنوية لبنك الجزائر 2012-2021.

عرف حجم العمليات المعالجة في هذا النظام خلال سنة 2018 ارتفاعا محسوسا (8.32%) ليلعب ما يفوق 25 مليون عملية، مقابل 22,946 مليون في 2017، من حيث القيمة سجلت انخفاضا بنسبة (10.20%) حيث بلغ حجم التداول في النظام 17016831 مليار دينار سنة 2018، مقابل 18753752 مليار دينار في 2017. ليقفز سنة 2020 الى 34.629 مليون عملية بقيمة 16140.316 مليار دينار حيث سجلت هذه القيمة انخفاضا مقارنة بالسنة التي تسبقها، مواصلا الارتفاع سنة 2021 ليصل الى 48.018 مليون عملية بقيمة 17980.117 مليار دينار.

إلا أنه يبقى حجم التعاملات المعالجة في هذا النظام ما دون إمكانياته وأقل بكثير من حجم التعاملات المعالجة في أنظمة الدفع للبلدان المماثلة، يرجع هذا خصوصا إلى كون حجم المدفوعات ما بين المصارف العمومية المهيمنة وذات شبكات وكالات واسعة كبير جدا ويمثل أكثر من خمسة أضعاف حجم المدفوعات ما بين المصارف.

#### 4. تطور العمليات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا

في إطار عصرنة البنوك وتطوير الخدمات وتقريب الخدمة من المواطن، حرصت البنوك الجزائرية على تحديث خدماتها والتحول من النمط التقليدي الى تقديم خدمات الكترونية تعتمد على تكنولوجيا متطورة

#### 1.4 تطور العمليات عبر البطاقة البنكية للفترة 2012-2021

تشير الإحصائيات إلى محدودية التعامل بالبطاقات البنكية التي يبقى استعمالها ضيق نتيجة غياب الثقافة البنكية لدى العملاء ومحدودية عدد الموزعات الآلية التي قد تتعطل أحيانا وتتطلب تكاليف صيانة مرتفعة الأمر الذي يحول دون استعمالها وتفضيل الدفع التقليدي بدل الالكتروني. حيث وحسب التقرير

السنوي 2016 لبنك الجزائر، عرفت العمليات عن طريق البطاقة البنكية، الضعيف أصلا، انخفاضاً قويا سنة 2016 (-28.9% مقابل -32.3% في 2015)، أي 2.2 مليون عملية مقابل 3.1 مليون عملية في 2015، وهو ما يمثل 10.5% من إجمالي عمليات الدفع مقابل 14.9% في 2015. مع ذلك سجلت عمليات السحب عن طريق البطاقة والتي يقوم بها العملاء على مستوى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصارف وبنك الجزائر والتي لا تمر عن طريق نظام المقاصة الآلية حجما أكبر (الجزائر، التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2016، صفحة 104).

جدول رقم (03): العمليات عبر البطاقة البنكية للفترة 2012-2021

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد العمليات (مليون عملية)	3.953	4.570	4.562	3.1	2.2	2.994	3.592	4.15	12.920	23.867

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على تقارير بنك الجزائر 2012-2021.

الا انه وابتداءً من سنة 2017 عاودت العمليات عن طريق البطاقات الارتفاع حيث سجلت 2.994 مليون عملية سنة 2017 و3.592 مليون عملية سنة 2018 (ارتفاع ب 19.98% من حيث الحجم و27.25% من حيث القيمة) ما يعكس عودة لا يستهان بها في مجال استعمال هذه البطاقة، والتي يمكن تفسيرها ب (الجزائر، التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2019):

- الجهود المبذولة من طرف مجمع النقد الآلي في اطار ترقية خدمات البطاقة وتدعيم استعمالها.
- الترخيص حتى نهاية ديسمبر لسبعة وعشرون (27) موقع للتجارة الالكترونية تعمل في مجال الخدمات،
- صدور القانون المتعلق بالتجارة الالكترونية في ماي 2018 والذي يسمح، على المدى المتوسط، بتواجد مكثف لمواقع التجارة الالكترونية لقطاع السلع والخدمات وما ينتج عنه من استعمال واسع للدفع عبر الانترنت

انطلاقاً من سنة 2020 سجلت عمليات الدفع عبر البطاقة البنكية ارتفاعاً كبيراً مقارنة بسنة 2019 حيث سجلت 12.920 مليون عملية سنة 2020 و23.867 مليون عملية سنة

2021، هذا الارتفاع يمكن تفسيره بالتوجه المتزايد نحو استخدام البطاقات البنكية منذ بداية جائحة كورونا.

#### 2.4 تطور عدد الصرافات الآلية : ATM :

تعد من أهم الوسائل التي اعتمدها البنوك من اجل تسهيل خدمات الزبائن على مدار 24 ساعة، والصراف الآلي هو عبارة عن وعاء نقدي الكتروني يزودنا بالنقد في أي وقت دون الحاجة للذهاب إلى البنك، يتم ربط هذه الآلات مع حاسب رئيسي للبنك من خلال محطة طرفية صغيرة بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون ( رقم التعريف الخاص بالزبون، رقم حسابه، رمز الخدمة،.....) بمجرد قيام الزبون بإدخال البطاقة في الآلة تقوم بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات البنكية المطلوبة كالسحب النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب وبيان الأرصدة (عياش و بوكحيل، 2017، صفحة 595).

#### جدول رقم 05: عدد الصرافات الآلية في الجزائر

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الصرافات الآلية	543	475	539	570	1370	1443	1441	1621	3030	3053	3658

المصدر : من اعداد الباحثين اعتمادا على وثائق مؤسسة Satim وموقع مؤسسة Gie monetique

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تذبذبا في عدد الصرافات الآلية حيث في سنة 2012 سجل 543 جهاز صراف الي واستمر في الانخفاض إلى غاية سنة 2014، ومن ثم عاود الارتفاع إلى 570 سنة 2015.. وابتداء من سنة 2016 عرف عدد الصرافات الالية تطورا ملحوظا حيث وصل في نهاية سنة 2019 إلى 1621.

ابتداء من سنة 2020 عرف عدد الصرافات الالية ارتفاعا هاما حيث وصل عددها سنة 2020 إلى 3030 مستمرا في الارتفاع ليبلغ سنة 2022 إلى 3658 صرافا آليا.

#### 3.4 تطور عدد طرفيات البيع ( أجهزة الدفع الالكتروني) Terminal Payement Electronic

:TPE

هو عبارة عن جهاز مدمج لدى التجار تجري من خلاله عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، حيث يتم من خلاله تكوين اتصال مباشر بين حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى بالحاسب الآلي للبنك، فمن خلال استخدام هذه الوحدات الطرفية

يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك. وتتواجد هذه الأجهزة لدى مؤسسات الخدمات كمؤسسة توزيع المياه سيال بالجزائر بعد إجراء هذه الأخيرة اتفاق مع القرض الشعبي الجزائري والذي بموجبه تم الاتفاق على قبول تسديد فواتير استهلاك المياه من خلال البطاقة البنكية CIB.

والجدول الموالي يوضح تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني في الجزائر:

جدول رقم (06): تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني في الجزائر للفترة 2012-2022

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد أجهزة الدفع	2965	2986	2737	3035	5049	11985	15397	23762	33945	37561	46263

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على موقع مؤسسة Gie monétique

نلاحظ من خلال الجدول تزايد عدد أجهزة الدفع الالكتروني إلى غاية سنة 2013 لتصل إلى 2986، ثم انخفاضها في السنة التي تليها، ثم عاودت الارتفاع سنة 2015 لتصل إلى 3035 جهاز دفع، وابتداءا من سنة 2016 شهدت اجهزة الدفع ارتفاعا ملحوظا لتصل الى 15397 في نهاية سنة 2018، ويفسر هذا الارتفاع بمحاولة البنوك الجزائرية تطوير وتشجيع عمليات الدفع إلا أنها لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب مقارنة بالتطورات العالمية في هذا المجال.

عرف عدد أجهزة الدفع تطورا ملحوظا سنة 2019 حيث بلغ عدد نهائيات الدفع الالكتروني 23762، لتواصل الارتفاع سنوات 2020 و 2021 لتبلغ 46236 سنة 2022.

#### 4.4 تطور الدفع على الانترنت

أصبح الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر أواخر سنة 2016، وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة: شركات توزيع الماء والطاقة (الغاز والكهرباء، الهاتف الثابت والنقال، شركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات).

بحسب احصائيات Giemonetique، فإنه يتواجد 291 تاجر ويب منخرط في نظام الدفع الالكتروني البنينكي نهاية سنة 2022، حيث أنه منذ انطلاق الدفع الالكتروني على الانترنت نتج حوالي 21958103 معاملة موزعة كما يلي:

الجدول رقم (07): تطور نشاط الدفع على الأنترنت

السنة	هاتف/اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فواتير	خدمة إدارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الإجمالي للمعاملات
2016	6532	388	51	391	0	0	0	0	7366
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	0	107844
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	0	176982
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	0	202480
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	0	4593960
2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	13468	0	7821346
2022	7490626	195490	23571	302273	153957	705114	24169	152925	9048125

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات Gie monetique

من خلال الجدول نجد أن هناك تزايدا مستمرا لعدد معاملات الدفع الالكتروني عبر الأنترنت منذ انطلاق الخدمة سنة 2016، حيث بلغت 7366 عملية سنة 2016 لتستمر في الارتفاع بوتيرة متوسطة الى غاية سنة 2019 حيث بلغ عدد عمليات الدفع عبر الأنترنت 202480 عملية، من سنة 2020، وتحت تأثير جائحة كورونا، عرف الدفع عبر الأنترنت قفزة نوعية حيث تضاعف العدد الإجمالي للمعاملات بأكثر من 22 مرة سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 حيث بلغ عدد المعاملات 4593960 عملية، استمر هذا الارتفاع بوتيرة متسارعة سنتي 2021 و2022 حيث بلغ عدد المعاملات 7821346 عملية سنة 2021 و9048125 عملية سنة 2022.

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد معاملات السحب	6868031	8310170	8833913	9929652	58428933	87722789	128035361

5.4 تطور عدد عمليات السحب على الجهاز النقدي:

جدول رقم (08): تطور عمليات السحب على الجهاز النقدي

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات Gie monetique

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تزايدا محتشما في عدد عمليات السحب على الجهاز النقدي منذ سنة 2016 حيث بلغت 6868031 عملية الى غاية 2019 حيث بلغت 9929652 عملية ليشهد الرقم ارتفاعا كبيرا سنة 2020 حيث بلغ عدد عمليات السحب 58428933 عملية مستمرا في الارتفاع ليبلغ سنة 2022 الى 128035361 عملية سحب.

##### 5. معوقات تبني الخدمات الالكترونية في البنوك الجزائرية

بالرغم من هذه الجهود المبذولة إلا أن هناك فجوة تكنولوجية بين البنوك الجزائرية والبنوك العربية والغربية نظرا للعديد من المعوقات نذكر منها:

- عدم وجود بيئة تنظيمية تشجع على الابتكار
- عدم تخصيص الموارد المادية والإمكانات اللازمة لتطبيق الابتكارات الجديدة.
- انخفاض مستوى البحث والتطوير.
- نقص تكوين الإطارات والموظفين في البنوك .
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية،
- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية،
- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية،
- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية (نقماري، 2013).

بالإضافة إلى أن هناك معيقات ثقافية واجتماعية نذكر منها :

- وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك آل خليفة،
- عدم الثقة في النظام والمحاكم القضائية التي حال وقوع مشاكل ستأخذ وقتا طويلا للفصل في القضايا، ومرد انعدام الثقة يعود إلى طول الإجراءات القضائية التي تتخذ في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد،
- ارتفاع الاستعمالات المتكررة للشيكات بدون رصيد أو غير كافية الرصيد ساهم في رفع الثقة عن وسائل الدفع مما ساهم في تفضيل السيولة النقدية.
- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يتقنون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية،
- يجذب المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على

فرض رقابة، خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية.

## 6. خاتمة:

تعرفنا في هذه الورقة البحثية على أهم ما قامت به البنوك الجزائرية من خطوات في الصيرفة الالكترونية وهذا بإدخال مجموعة من الخدمات الحديثة والمطورة قصد النهوض بالقطاع ومواكبة آخر التطورات التي وصلت إليها البنوك العالمية، خاصة بعد تفشي جائحة كورونا وما صاحبها من تحولات في نمط التعاملات وتحولها من تقليدية الى الكترونية، حيث توصلنا للنتائج التالية:

- 1- اثرت جائحة كورونا على القطاع البنكي بما فرضته من تغيرات عديدة على كل الانشطة المصرفية.
- 2- تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر بشكل ملحوظ بعد الجائحة حيث تم تسجيل ارتفاع في استعمال البطاقات البنكية والدفع عن بعد وغيرها.
- 3- الجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو والتطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات وهذا ما تبين لنا من اهتمامها ب:

- تطوير الخدمات في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية من خلال استحداث أنظمة للصيرفة الالكترونية.

- استحداث نظم دفع جديدة، وتشجيع استخدامها.

- 4- بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تقبل الزبائن ضعيفا للتعاملات الالكترونية رغم تطوره الملحوظ في الفترة بعد جائحة كورونا وهذا لغياب الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع والضعف في البنية التحتية.

في ضوء ما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:

- يجب على البنوك الجزائرية إعطاء أولوية للابتكار، حيث أن المنافسة في البيئة العالمية تتطلب ذلك، كما ان احتياجات وتطلعات العملاء أصبحت تقتضي ذلك أيضا.
- ضرورة استغلال الموارد البشرية وتشجيعها على الابتكار والإبداع.
- تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيات المستخدمة حاليا وهذا من خلال التحديث المستمر لأساليب العمل.
- الاستعانة بخبراء من داخل الوطن او خارجه وهذا لتعزيز الأفكار الإبداعية الجديدة.

- محاولة نشر الثقافة البنكية وجلب ثقة الزبائن والتقليل من أخطاء ومخاطر العمل المصرفي الالكتروني.

## 7. قائمة المراجع:

1. Belda, P. (2004). Credits. Ireland: e.Bizguides.
2. Infos, B. (2006, mai/juin). comprendre la télécompensation. *la revue BADR INFOS*, 42.
3. الجريدة الرسمية (2006). سبتمبر. (23 المادة). 02 لجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. 26 ,
4. الجزائر، ب. (2016). التقرير السنوي لبنك الجزائر .
5. الجزائر، ب. (2019). التقرير السنوي لبنك الجزائر .
6. الشمري، ن. م. &،. العبد الاله، ع. ز. (2009). *الصرافة الالكترونية (الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)*. (الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
7. أوصغير، ل. (2018). سبتمبر. (خدمات الصرافة الالكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري. *مجلة اقتصاديات المال والاعمال*. 07, pp. 366-387.
8. زهير عبد الكريم جعفر قبس، وكاظم تركي عي سنية. (2016). تأثير تقانة المعلومات. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* (49)، 393.
9. صليحة مبروك، وصاير شراد. (ديسمبر، 2019). *تكنولوجيا المعلومات. مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02 العدد 02*.
10. عبد القادر حمو. (2019-2020). *محاولة معرفة العوامل المؤثرة في النية المقاولاتية لدى الطلبة الجامعيين. مذكرة ماستر. الجزائر، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، إيليزي: المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار -إيليزي.*
11. عبد الهادي مسعودي. (2016). *الاعمال المصرفية الالكترونية*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
12. عياش، ز. &، بوكحيل، ن. (2017). *جوان. (تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة حالة الجزائر. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات*.
13. محمود محمد ابو فروة. (2009). *الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت*. الاردن: دار الثقافة.
14. مزبود، أ. &،، دومي، س. (2022). *مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الالكترونية دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جنرال. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*. 482-463، (1)، 7 ,
15. نقماري، س. (2013). *الابداع والابتكار في النظام المصرفي ودوره في تحسين الميزة التنافسية للبنوك. الملتقى الدولي الاول حول اقتصاديات المعرفة والابداع*. البليدة: جامعة سعد دحلب.