

# خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري

د. أوصغير الويزة

جامعة برج بوعرييج؛ الجزائر

osghirlouiza@gmail.com

Received: May 2018

Accepted: July 2018

Published: September 2018

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع توفر خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، حيث أن ما يميز الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية أنها مازالت في مرحلة أولية من خلال إدخال بطاقات السحب، وإدخال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي.

ويعتبر القرض الشعبي الجزائري من بين المؤسسات المصرفية العريقة في الجزائر والتي استطاعت تطوير نظم خدماتها المقدمة للزبائن، من خلال إدخال النظام المتطور للبطاقات على خدماتها المصرفية المتعلقة سواء بالسحب أو الدفع وذلك على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تقديم الخدمة عبر الخط.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية، الانترنت، وسائل الدفع الالكتروني، الصيرفة الالكترونية.

## Abstract:

This study aims to identify the reality of the availability of electronic banking services in Algerian banks, what distinguishes the electronic banking service in the Algerian banks is that are still at an initial stage through the introduction of debit cards and the introduction of some ICT in the banking sector.

The Algerian People's Loan is one of the oldest bank institutions in Algeria which has been able to develop its customer service systems by introducing the advanced system of cards to its banking services, whether by drawing or paying at the national or international level, and to using the method of providing the service across the line.

## مقدمة:

في ظل انتشار التقنية وشيوع استخدام شبكة الانترنت وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات ومفهوم العولمة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار شبكة الانترنت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، وفي ظل ذلك كله، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى مصرف له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

كما أن المؤسسات المصرفية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة المصرف على البقاء والاستمرار في السوق، فإن هذا يعتمد على قدرتها في الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية، باعتبار أن العلاقة بين المصرف والعميل علاقة وثيقة فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات العملاء.

ويعتمد مدى إقبال واستمرار العملاء في التعامل مع المصرف على قدرة المصرف في تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأقل كلفة وجهد ووقت ممكن، مراعين في ذلك التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية.

وتماشيا مع هذه التطورات حاولت البنوك الجزائرية مسايرة هذه الثورة المعلوماتية والاستفادة من الفرص المتاحة في تطوير خدماتها المصرفية وتعزيز قدراتها التنافسية، من خلال تبني خدمات الصيرفة الالكترونية وذلك تماشيا مع ما تملبه التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية المحلية والدولية.

وفي هذا البحث سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو واقع اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية؟ وما هي آفاقها المستقبلية؟.

**أهداف البحث:** سنحاول من خلال هذا البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- توضيح أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في أي بنك؛
- التعرف على واقع وآفاق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية؛
- إبراز أهم خدمات الصيرفة الالكترونية المتوفرة في القرض الشعبي الجزائري.

**منهج البحث:** لقد اعتمادنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، ذلك أن البحث يتطلب تجميع المعلومات والبيانات وتحليلها من جهة، ومن جهة أخرى على منهج دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري من أجل التعرف على أهم الخدمات المصرفية التي يقدمها.

**خطة البحث:** من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى ثلاثة محاور على النحو التالي:

- المحور الأول: سيكون هذا العنصر مدخلا للتعريف بخدمات الصيرفة الالكترونية؛
- المحور الثاني: سيتم التطرق في هذا العنصر لواقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.
- المحور الثالث: سيتناول هذا العنصر الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري.

### المحور الأول: مدخل للصيرفة الالكترونية

تعتبر الصناعة المصرفية أحد أهم المساهمين في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجمعات، نظرا لإسهامها الواسع في توفير التمويل اللازم لها وتوفير وسائل الدفع، حيث يمكن قياس مستوى التقدم و التطور الاقتصادي لأي مجتمع ما بمدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي ونوعية الخدمات المقدمة خاصة المتقدمة منها.

### أولا/ مفهوم الصيرفة الالكترونية:

قبل ذكر أهم التعاريف للصيرفة الالكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هيكلها وتسمى بالمصارف الالكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية<sup>1</sup>.  
أما المقصود بالصيرفة الالكترونية نذكر ما يلي:

1. هو نظام يتيح للزبون الوصول إلى حسابه أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به، أو أية وسيلة أخرى<sup>2</sup>؛
2. هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من ممارسة الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذا يمكنه القيام ببعض العمليات المصرفية مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان<sup>3</sup>.
3. هي تلك البنوك التي أتمتة أعمالها من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات بالسرعة والدقة وبأقل تكلفة وأقل جهد في ظل تحقق الأمان، والخدمات المصرفية الالكترونية عني العملية التي من خلالها يؤدي العملاء المعاملات المصرفية إلكترونيا من دون زيارة المؤسسة<sup>4</sup>.
4. هي إجراء عمليات مصرفية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ويتم تقديم الخدمات من خلال شبكات اتصال الكترونية عبر منافذ تخضع لشروط العضوية يحددها البنك<sup>5</sup>.
5. هي تقديم الخدمة المصرفية عبر الخط (On Line Systems) للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلقا من حاسوبه الشخصي يتم ربطه بحواسيب المصرف عبر الخطوط الهاتفية القيام بمختلف العمليات المصرفية وهذا ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الالكترونية عليهم التنقل فقط بل تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود، الصيرفة الهاتفية الصيرفة بالمراسلة في اغلب

الحالات عمليات غير ضرورة، وتمكن أيضا من إجراء العمليات ليس فقط على مستوى محلي بل على مستوى عالمي دون انقطاع، و يوجد أسلوبين للتعامل وهما:<sup>6</sup>

- أ- يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية وحسوبه الخاص بالإضافة إلى مودم و خط هاتفي لدخول إلى المصرف وإجراء العمليات المصرفية و هناك عدة برامج مستخدمة مثل: **Managing Your Money – Microsoft Money**.
- ب- ممارسة الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

من خلال هذه التعاريف نستنتج بأن الصيرفة الالكترونية هي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا 24 ساعة / 24 ساعة وكل أيام الأسبوع سواء على المستوى المحلي أو الدولي وبسرعة عالية وبتكلفة اقل وبدقة مع وجود عنصر الأمان في المعاملات وبدون تنقل العميل إلى المصرف. ثانيا/ قنوات الصيرفة الالكترونية:

إن تكلفة تقديم الصيرفة الالكترونية تعتبر منخفضة بنسبة كبيرة للبنوك التي تبناها مقارنة بالقنوات التقليدية، والجدول الموالي يوضح تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر مختلف قنواتها:

الجدول رقم (1): تقدير التكلفة من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية

قناة الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع المصرف	295 وحدة
خدمات من خلال الهاتف مراكز الاتصال	56 وحدة
خدمة من خلال شبكة الانترنت	4 وحدات
خدمة من خلال الصرافات الآلية	1 وحدة

المصدر: علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، ص 04، نقلا عن الموقع: [iefpedia.com/arab/wp-content/uploads](http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads)، تم الاطلاع عليه بتاريخ 20/02/2018.

وبالتالي فإن المصارف من خلال تبنيها للصيرفة الالكترونية فهي تهدف إلى تخفيض التكلفة وتقديم الخدمات بجودة

عالية، باستخدام عدة قنوات نلخصها فيما يلي:

## 1- الصرافات الآلية: (ATM)

وهي أكثر القنوات الالكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها. ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها عميل البنك ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر الحصول على كشف رصيد مختصر والسحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان.<sup>7</sup>

2- **الصيرفة عبر الهاتف:** أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا، وهناك أشكال لهذه الخدمة ظهرت في بعض الدول ففي أمريكا بدأت هذه الخدمة مع ميدلاند مصرف الذي يقوم بتوفير الخدمة تحت اسم الحساب الأول المباشر ويتم الاتصال بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه، أما في بريطانيا دخلت هذه الخدمة 1985 وكانت تعمل بواسطة شاشة متوفرة لدى العميل في المنزل يتصل مباشرة مع المصرف، تمكنه من معرفة كل المعلومات التي هو في حاجة إليها، أما في عام 1987 تمت إضافة خدمة الصوت أي محادثة بين الزبون والمصرف مباشرة من خلال الحاسب الآلي الخاص بالزبون.<sup>8</sup>

3- **الصيرفة عبر شبكة الانترنت:** تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة المصرفية عبر الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أم المكتب، وذلك بأن يفتح العميل الموقع الإلكتروني للبنك ويدخل الموقع المخصص للخدمة المصرفية ثم يدخل رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية والحماية.

كما يتم إعطاء العميل رقم شخصي عريفي له PIN لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية، وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية وأمان في عملية الصفح والبحث والعرض، وكذا إمكانية الطباعة لأية معاملة وأحيانا تصميم صفحة خاصة بالحسابات بالشكل الذي يختاره العميل والأسهل له في التصفح.

وتشمل هذه المعاملات ما يلي:<sup>9</sup>

- التحقق من أرصدة الحسابات والودائع؛

- فتح حسابات جديدة؛

- تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونياً؛

- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛

- شراء أو بيع الاستثمارات؛

- معاملات القروض؛

- إرسال رسائل الكترونية للبنك للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على القروض أو الودائع وغيرها.

**4- الصيرفة عبر الهاتف النقال:** وهناك من يسمها بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية، كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها، وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية.

منذ انطلاق فكرة الخدمات المصرفية بواسطة الهواتف الخلوية وتوظيف البطاقات الذكية لهذه الغاية، جرى تطور مذهل في حقل توظيف وسائط وبروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات في بيئة مصرف الهواتف الخلوية ترافق ذلك مع تطور مذهل في حقل البطاقات الذكية، وهي بطاقات أشبه ما تكون بالبطاقة البلاستيكية تحتوي على معالجات أو شرائح رقمية تتيح التخزين وتنفيذ التطبيقات، وتحتوي على ذاكرة رقمية للاحتفاظ ببرامج التطبيقات، وتمكن البطاقة الذكية من الدخول إلى قواعد البيانات والتفاعل معها كما أنها وفي الوقت الراهن مدججة بأنظمة عالية من الأمن تتيح سلامة محتوى البيانات المتبادلة وموثوقية الأطراف محل التفاعل.

وتتشابه هذه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف الثابت، ولكنها تتميز عنها بأنها يمكن أن تكون عبر بيانات ونص مكتوب،

فيمكن الاستعلام من المصرف عن رصيد أو معرفة وضع تسوية شيك أو غيرها من الخدمات.<sup>10</sup>

**5- الصيرفة عبر التلفزيون:** يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الاعلام الجماهيري ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الارسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخطي، إذ بدأ التلفزيون التخطي في الانتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور.<sup>11</sup>

### ثالثا/ مزايا الصيرفة الالكترونية:

- إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يعود للفوائد الكثيرة التي تعود على البنوك أهمها:<sup>12</sup>
- 1- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة. فممارسة البنك، عبر موقعه عبر الإنترنت، تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية؛
  - 2- إن دخول البنوك العالمية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم؛
  - 3- تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛
  - 4- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي لتيسير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت؛
  - 5- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية؛
  - 6- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع؛
  - 7- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛
  - 8- يشكل استخدام الإنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
- رابعا/ البنية التحتية اللازمة للصيرفة الالكترونية:

تعمل المؤسسات المالية والمصرفية والمؤسسات المزودة لخدمة الانترنت معا لتطوير البنية التحتية لنظام المدفوعات عبر الانترنت التي تخدم التجارة الالكترونية و تضمن لها العمل في ظل بيئة سليمة آمنة ويتوقع العديد من الخبراء المصرفيين حول العالم نموا سريعا للتبادل التجاري.

ويجب توفر مجموعة من العناصر والمتطلبات لخلق الثقة العامة لدى الجمهور بالجهاز المصرفي وذلك قبل الانخراط بالعمل المصرفي عبر الانترنت وهذه المتطلبات هي:<sup>13</sup>

### 1- البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختلف القطاعات:

إن البنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات وذلك لأن البنوك الالكترونية تحيا في بيئة التجارة الالكترونية و العامل الرئيسي لضمان نجاحها، وضمان دخول آمن لعصر الاقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات، كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت.

## 2 - تقنية المعلومات:

وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية، وتمثل الوجود والاستمرارية والمنافسة، ويجب توفر استراتيجيات التلائم مع المتطلبات وسلامة البرامج، النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية .

و تتمثل عناصر إستراتيجية البناء التحتي للاتصالات و تقنية المعلومات فيما يلي:

- تحديد أولويات و إغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة؛
- التوجه إلى تحقيق هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة؛
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية لضمان المنافسة في سوق الاتصالات وضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع؛
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير و مواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين؛
- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات لأطراف العلاقة؛
- تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

## 3- عنصر الأمان:

إن الخدمات التنفيذية من أخطر الخدمات المصرفية عبر الانترنت، حيث يمكن لأي كان القيام بالمحجوم الالكتروني والدخول إلى أنظمة البنك الداخلية، مشكلا بذلك خطرا يهدد موجودات و أنظمة البنك الداخلية وقد يكون هذا المهاجم من الأفراد الغير محولين لدخول إلى أنظمة وشبكة المعلومات الداخلية للبنك وقد يكون من الأفراد المحولين للدخول للاستفادة من خدمات البنك إلا أنه يقوم بعمليات غير مصرح له القيام لها.

ولحماية شبكة وأنظمة البنك الداخلية من عمليات المحجوم الالكتروني، تقوم البنوك المتعاملة عبر الانترنت باستخدام تقنيات وأساليب متعددة لتوفير عنصر الأمان والمثلة أساسا في: استخدام تكنولوجيا الجدران النارية، طرق الحماية والرقابة الأخرى...

## المحور الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

لقد سعت البنوك الجزائرية إلى مجارات التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية والمتمثلة أساسا في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية للتقرب أكثر من العملاء وتسهيل عملية الحصول على الخدمة المصرفية.

### أولا/ حقيقة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية:

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر في الخدمات المقدمة من قبلها، حيث تحد هذه الأخيرة من حجم تطوره وتقف حاجزا في وجه الاستثمار نظرا للدور الذي يلعبه هذا القطاع في حلقة التنمية الاقتصادية تتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة والأداء حتى وان تعلق الأمر بالمستوى المحلي، هذا في ظل غياب شبكات محلية تربط بين مختلف الهيئات المالية وتنسيق العمل بينها، إن هذه الحالة تفرض حلول جديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع، وذلك بالتعامل بأدوات الدفع الإلكتروني.

إذ أصبحت الانترنت ملازمة لجميع الأنشطة الدولية بفضل الاتصال المباشر مع العملاء والشركاء الشيء الذي يفرض على البنوك الجزائرية ديناميكية أكبر في مجال المنافسة بالاعتماد على المعرفة التكنولوجية التسويق عبر الانترنت لان هذه الطريقة في تقديم الخدمة، هي أولا فرصة تسويقية بإنشاء علاقة حوارية تمكن من الوصول إلى عميل لم يكن بالاستطاعة الوصول إليه في السابق، وثانيا هي فرصة تجارية تمكن المؤسسات البنكية من البروز بإعطائها قيمة لشبكاتهما التجارية.

ومما سبق بادرت بعض المؤسسات التجارية إلى تطور الشبكات الإلكترونية للدفع والسداد منتشرة عبر نطاق محدودة في إرجاء القطر الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متواضعة وخصائص السوق الجزائرية لكن وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية شجع بعض المؤسسات على مواطنة تقديمها مثل بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف وبطاقات السحب من المصارف المالية لمؤسسة البريد والمواصلات، بطاقات السحب والدفع (القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري... الخ).<sup>14</sup>

### ثانيا/ استعمال وسائل الدفع الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية:

لقد سعت البنوك الجزائرية إلى تحديث وسائل الدفع وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال تماشيا مع التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية، منتقلة من وسائل دفع تقليدية إلى وسائل دفع إلكترونية، وفيما يلي سنتعرف على أهم الوسائل الإلكترونية المعتمدة في البنوك الجزائرية:

1. البطاقات البنكية: يعتمد النظام المصرفي الجزائري بنسبة كبيرة على بطاقات السحب حيث تم إنشاء بطاقات السحب الخاصة بكل مصرف، فقد أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي بنك الجزائر الوطني، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الخارجي الجزائري، صندوق التوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة الجزائري، هذه الشركة أنشأت عام 1995م وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دج،<sup>15</sup> وذلك من اجل أهداف الشركة:<sup>16</sup>

- أ- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري؛
- ب- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛
- ج- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
- د- وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة.

وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرم المصرف مع شركة SATIM يجدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم، بالإضافة إلى عملية الربط ما بين الخدمات الآلية ومصالحها SATIM بواسطة شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية شاة محمولة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين المصارف.

وقد قامت شركة SATIM بإصدار بطاقة السحب ابتداء من سنة 1997، والتي يتم استخدامها بوجود أجهزة الصرافات الآلية المنتشرة في مختلف ربوع الوطن والتي وصل عددها بنهاية سنة 2017 حوالي 12500 صراف آلي، كما تمكن شركة SATIM كل البنوك الجزائرية من إصدار بطاقة سحب خاصة بها والتي تطور عددها من سنة إلى أخرى كما يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (2): عدد بطاقات السحب في الجزائر

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015
عدد البطاقات	105608	1075989	1098566	1125689	1142145

Source : la SATIM Alger année 2016.

من الجدول نلاحظ أن عدد بطاقات السحب في الجزائر في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى، خاصة مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر، حيث انتقل عدد البطاقات من 105608 بطاقة سنة 2011 إلى 1142145 بطاقة سنة 2015 وهو ارتفاع ملحوظ.

2. الهاتف: لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء تعلق الأمر بالهاتف الثابت أو الهاتف النقال، رغم ما شهدته سوق الهاتف من تطور في السنوات الأخيرة، لذا يجب على المصارف الاستفادة من العدد الكبير لمشركي الهاتف في الجزائر لتقديم خدماتها.<sup>17</sup>

3. شبكة الاتصال الالكترونية: بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد المنتشرة في نطاق محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن إن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل، ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات سحب مثل:<sup>18</sup>

أ- بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد والمواصلات.

ب- البطاقة المصرفية للسحب والدفع للبنوك.

4. الانترنت: عملت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث والاعلام العلمي والتقني cerist، الذي أنشئ في مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كان من مهامه الأساسية أنذاك هو العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية دولية.

ومنذ سنة 1994 عرفت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت، ففي نفس السنة كانت الجزائر مرتبطة بالانترنت عن طريق إيطاليا تقدر سعة الارتباط بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6 KO)، وهي سرعة جد ضعيفة، وفي سنة 1996 وصلت سرعة الخط إلى 64000 حرف في الثانية يمر عن طريق العاصمة الفرنسية باريس، وفي نهاية 1998 تم ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة واحد ميغابايت في الثانية، وفي مارس 1999 أصبحت قدرة الانترنت في الجزائر بقوة 02 ميغابايت في الثانية.<sup>19</sup>

وتمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الانترنت:<sup>20</sup>

- فبالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الانترنت هو [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) تظهر فيه مجموعة من البيانات والمعطيات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، يقدم بنك الجزائر خدمات معلوماتية إلكترونية كما يشرف على عمليات المقاصة الالكترونية، وقد تم في هذا السياق استحداث شركة ساتيم SATIM للإشراف والتنسيق بين البنوك في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع الإجمالي كما هو الشأن لدى مواقع البنوك المركزية في العالم والتي يشرف بعضها على أنظمة الدفع الالكترونية لبنوك تلك الدول إنطلاقا من موقعه الإلكتروني.

- أما بالنسبة للبنوك التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها مع أن معظمها لم يجدد منذ مدة، إضافة إلى بعض الخدمات التي تعرضها بعض البنوك كخدمة الإطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المرشكين في النظام وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها: تسديد فواتير الكهرباء، فواتير الماء، إستثمارات من طلبات القروض وغيرها من خدمات السحب عن بعد ومن أمثلة البنوك التي تقدم هذه الخدمات نجد: القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الفلاحة

والتنمية الريفية، فروع البنوك الأجنبية بالجزائر كبنك "سوسيتي جنيرال" و"بي أن بي باريا" ومع ذلك تبقى تلك البنوك تقوم بعمليات الصيرفة الالكترونية بشكل محدود سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها، وعليه يستوجب تدارك هذا الأمر وتفعيل دور الانترنت لتقديم خدمة بنكية متطورة.

### ثالثا/ اتجاهات الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

اعتمدت الجزائر على مجموعة من الأنظمة والتي تساعد في اعتماد الصيرفة الالكترونية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

#### 1- نظام التسوية الفورية RTGS:

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يعرف أيضا بأنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.<sup>21</sup>

#### أ- مبادئ وأسس نظام RTGS: يقوم نظام RTGS على المبادئ التالية:<sup>22</sup>

- المشاركون: المشاركة في النظام مفتوحة على كل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر كمسير كبير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسة المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية... الخ .
- العمليات التي يعالجها نظام RTGS: يعالج مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة؛
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية .
- حساب التسوية: يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام RTGS بفتح في سجلاته اسم كل مشارك في حسابات التسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، تحول حسب الحالات بزيادة أو نقص المبالغ الحسابات الجارية للمشاركين، والتي تضبطها المحاسبة العمومية لبنك الجزائر.

#### ب- أهداف نظام RTGS : يهدف نظام RTGS إلى:<sup>23</sup>

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف احتياجات المستخدمين باستعمال الدفع الإلكتروني؛
- تقليص أجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الالكترونية؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في التسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين المصارف؛
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

### ج- تقييم نظام RTGS خلال الفترة 2015-2016:

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

وفي سنة 2016 سجلت العمليات المعالجة على مستوى هذا النظام انخفاضا طفيفا بـ 1.9 %، حيث تم تسوية 328404 عملية سنة 2016 مقابل 334749 عملية سنة 2016، مع تسجيل انخفاض معتبر في القيمة بـ 23.9% بما يقدر بـ 201692.3 مليار دينار سنة 2016 مقابل 264140.6 مليار دينار سنة 2015 كمتوسط يومي، وقد عالج النظام 1314 عملية بمبلغ قدره 806.8 مليار دينار سنة 2016 مقابل 1313 عملية سنة 2015 بمبلغ قدره 1039.8 مليار دينار، ويفسر هذا الانخفاض والتراجع في العمليات من حيث القيمة بانخفاض عمليات السياسة النقدية وانخفاض العمليات بين المشتركين.

أما فيما يخص عمليات الدفع المعالجة من طرف هذا النظام فتهيمن دوما التحويلات لصالح زبائن المصارف بحصة قدرها 69.8% سنة 2016 مقابل 71.4% في سنة 2015، بينما لا تمثل المعاملات ما بين المصارف سوى 30.2% سنة 2016 مقابل 28.60% سنة 2015، أما من حيث القيمة فتمثل حصة عمليات التحويل لصالح الزبائن 4.3% سنة 2016 مقابل 4% سنة 2015 من إجمالي المعاملات مقابل 95.7% للعمليات بين المصارف.<sup>24</sup>

### 2- نظام المقاصة عن بعد ATCI:

دخل نظام المقاصة الالكترونية في الإنتاج في ماي 2006 بمقاصة الشيكات، وقد تم إدخال أدوات الدفع الأخرى تدريجيا، وخلال سنة 2007 انجز هذا النظام ما يقارب 07 مليون عملية دفع بمبلغ إجمالي يقدر بـ 5452 مليار دينار جزائري. إن المبالغ المدبنة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا ودبنا في الوقت نفسه وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية، وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق.<sup>25</sup>

#### أ- أهداف نظام المقاصة عن بعد: يهدف هذا النظام إلى:<sup>26</sup>

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

#### ب- تقييم نظام المقاصة عن بعد ATCI خلال الفترة 2015-2016:

يسمح نظام المقاصة الالكترونية المسمى أتسي الذي دخل حيز الإنتاج في ماي 2006 بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض ( صكوك، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات).

وقد عرف حجم العمليات المعالجة في هذا النظام خلال سنة 2016 ارتفاعا طفيفا بنسبة 1.1 % ليلغ ما يقارب 21 مليون عملية مقابل 20.8 مليون في سنة 2015، أما من حيث القيمة بلغ حجم التداول في النظام 17639.5 مليار دينار سنة 2016 مقابل 15892 مليار دينار في سنة 2015 أي ارتفاعا قدره 11% بمتوسط يومي، وقد عالج النظام سنة 2016 82296 عملية بقيمة قدرها 69.2 مليار دينار.

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 كبيرا جدا، ويمثل أكثر من خمسة أضعاف حجم المدفوعات ما بين المصارف.

ويبين حجم التعاملات في نظام أتسي من حيث العدد الارتفاع القوي وهيمنة المدفوعات عبر التحويلات الذي انتقل من 8.75 مليون معاملة في سنة 2015 إلى 10.06 مليون معاملة في سنة 2016 من بينها 8.5 مليون فيما يخص الشيكات، أي ارتفاع بـ 15% بلغت نسبة التحويلات إلى الحجم الإجمالي للمعاملات في هذا النظام بـ 47.9% مقابل 40.4% بالنسبة للشيكات.

أما من حيث القيمة يبرز هيكل التبادلات في النظام في سنة 2016 الهيمنة المعتبرة للشيكات بـ 16353.3 مليار دينار مقابل 14695 مليار دينار سنة 2015، أي 92.7% من القيمة الكلية، كما عرف حجم العمليات عن طريق البطاقة المصرفية الضعيف أصلا انخفاضاً قويا من جديد في سنة 2016 بما يقدر بـ 2.2 مليون عملية مقابل 3.1 مليون سنة 2015، وهو ما يمثل 10.5% من إجمالي عمليات الدفع مقابل 14.9% في سنة 2015، ومع ذلك فقد سجلت عمليات السحب عن طريق البطاقة والتي يقوم بها العملاء على مستوى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصارف وبنك الجزائر، والتي لا تمر عن طريق النظام أتسي حجما أكبر.

فيما يخص حجم الأوراق التجارية ( الكمبيالات والسندات الأمر) فإنها لا تمثل في سنة 2016 إلا 1.15% من الحجم الكلي لوسائل الدفع المتبادلة في النظام.<sup>27</sup>

### المحور الثالث: خدمات الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري من أعرق وأقدم البنوك التجارية في الجزائر، وقد حاول تطوير خدماته المصرفية لتماشى مع التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية المحلية والعالمية.

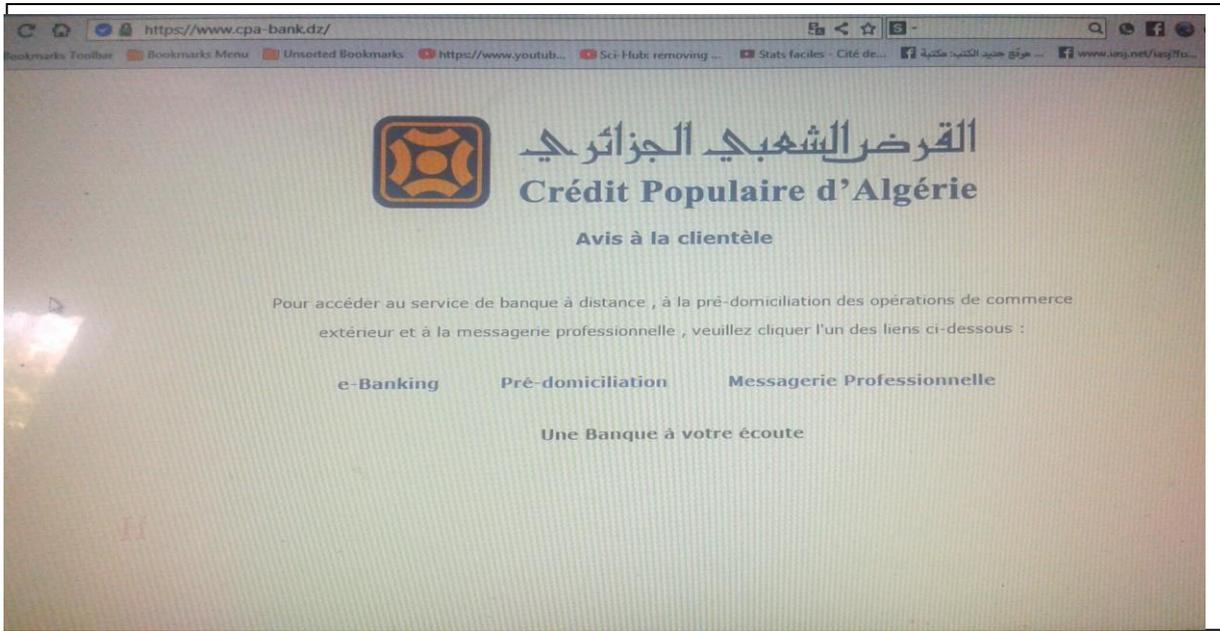
أولا/ استعمال الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري:

لقد سعى القرض الشعبي الجزائري إلى مواكبة التطورات الحديثة في الساحة المصرفية ومن أبرزها إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال:

### 1- تقديم الخدمات المصرفية على الموقع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري:

بادر القرض الشعبي الجزائري في إستراتيجيته لتبني الصيرفة الالكترونية إلى إنشاء موقع له عبر الشبكة العنكبوتية والمتمثل في <https://www.cpa-bank.dz/>، يمكن الزبائن من القيام ببعض العمليات المصرفية كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): الصفحة الرئيسية لموقع القرض الشعبي الجزائري



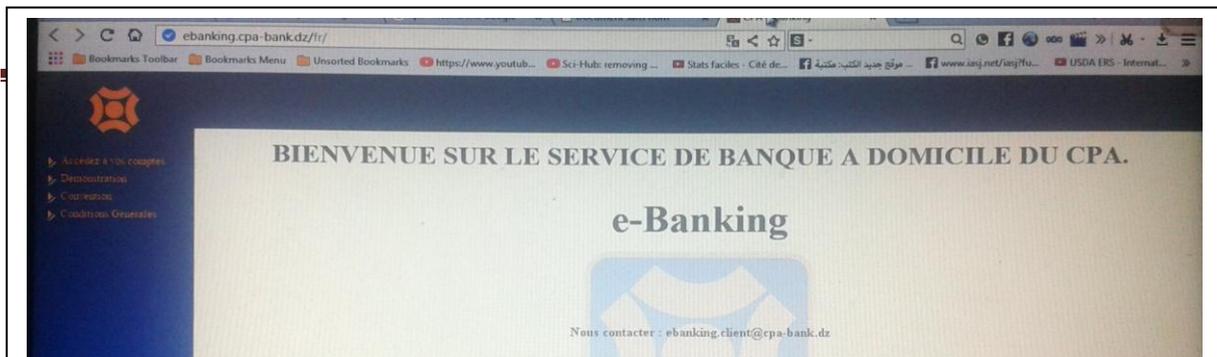
المصدر: الموقع الرسمي للبنك، [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz)، اطلع عليه يوم 21-02-2018.

من الشكل نلاحظ أن الموقع الالكتروني للبنك يتيح للعملاء القيام بخدمات البنك الالكتروني، عمليات التوطين المصرفي، بالإضافة إلى إمكانية مراسلة البنك للاستفسار على بعض المعلومات.

### 2- تقديم خدمات البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري ( بنك عن بعد):

يتيح موقع البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري على الشبكة الالكترونية ([www.ebanking.cpa-bank.dz](http://www.ebanking.cpa-bank.dz)) لزبائن البنك من القيام بمجموعة من العمليات وذلك بشرط أن يكون لدى العميل حساب لدى البنك، كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الالكتروني، <http://ebanking.cpa-bank.dz/fr>، اطلع عليه يوم 21-02-2018.  
من الشكل نلاحظ أن البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري يتيح له القيام بعدة عمليات على حسابه البنكي والمتمثلة أساسا  
في:<sup>28</sup>

- أ- الاطلاع على رصيد حسابه الجاري عبر الانترنت؛
  - ب- تحميل كشوف حساباته المفصلة؛
  - ج- تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس؛
  - د- تلقي رصيد حسابه الجاري عبر الرسائل القصيرة.
- ويتم زيارة الموقع باستخدام جهاز حاسوب أو الهاتف المحمول في أي وقت وفي أي مكان، كما يتعرف العميل أيضا على شروط الحصول على هذه الخدمة ومختلف العمولات التي يتحصل عليها البنك جراء تقديمه لهذه الخدمة.

### 3- خدمة الهاتف المصرفي:

تتيح خدمة الهاتف المصرفي للقرض الشعبي الجزائري للعملاء من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها، تقلص نصائح، الإجابة على الاستفسارات، من خلال الاتصال بمركز الاتصالات للقرض الشعبي الجزائري على الرقم 021641515 وهذا أيام الأحد إلى الخميس من الساعة 8:30 إلى 16:30.<sup>29</sup>

4- نظام البطاقة الالكترونية: تعتبر البطاقات البنكية من أهم معالم تبني الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري، حيث يعتمد البنك على إطار شامل من البطاقات الموجهة للمستوى الوطني وكذا المستوى الدولي للقيام بكل عمليات السحب والدفع:

أ- البطاقات البنكية على المستوى الوطني: وتتمثل هذه البطاقة في بطاقة CPA CIB التي إصدارها القرض الشعبي الجزائري لأول مرة سنة 1989، وتم تجديدها سنة 2000 مع إدخال جهاز الصرف الآلي، وفي سنة 2007 بلغ عدد البطاقات 82357 بطاقة<sup>30</sup> والتي تنقسم الى نوعين من البطاقات وهي كالاتي:

- البطاقة الكلاسيكية العادية Carte Classique Normale؛
- البطاقة الذهبية العادية Carte golde Normale.

وقد تم تسجيل سنة 2007 القيام بـ154460 عملية باستخدام البطاقة البنكية بما يمثل 558 مليون دينار جزائري، وما يدل على الاستخدام الوطني للبطاقة البنكية للقرض الشعبي الجزائري.

ب- البطاقات البنكية على المستوى الدولي: وتتمثل في بطاقة فيزا الدولية وبطاقة ماستركارد الدولية وتعتبر بطاقة فيزا الدولية هي الأكثر استخداما حيث بدأ استخدامها سنة 1989، وهي عبارة عن بطاقة دولية مغطنة تنقسم إلى نوعين بطاقة فيزا كلاسيك وذهبية تستخدم في السحب والدفع في آن واحد، والشكل الموالي يوضح بطاقة فيزا الدولية:

### الشكل رقم (03): بطاقة فيزا الدولية للقرض الشعبي الجزائري



Source : CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2008, p20.

وتسلم بطاقة فيزا لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى البنك، حيث يفرض عليهم الاحتفاظ بقيمة يحددها القرض الشعبي الجزائري في حسابهم بالعملة الصعبة بقيمة أخرى في حسابهم بالدينار الجزائري طيلة فترة التعامل بهذه البطاقة، وهي صالحة لمدة سنة وقابلة للتجديد تلقائيا وأيضا في حالة الضياع والسرقة ونسيان الرقم السري مع تحمل جميع التكاليف من طرف الزبون، وقد بلغ عدد البطاقات المستخدمة 3518 بطاقة سنة 2007 منها 2431 بطاقة فيزا كلاسيك و 1087 بطاقة فيزا ذهبية، ويمكن استخدامها داخل التراب الوطني أو خارجه لتسديد قيمة المشتريات والخدمات لدى المحلات والمعلن عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية وماستر كارد الدولية.

**5- اعتماد أجهزة الدفع الالكتروني والصراف الآلي:** يتمثل جهاز الدفع الالكتروني في جهاز مدمج لدى التجار تجرى 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، ومن خلال استخدام هذه الوحدات يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك، وقد تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري من 743 جهاز سنة 2007 منها 287 دولية إلى 1689 جهاز سنة 2015 مسجلا الصدارة مقارنة بالبنوك الأخرى.<sup>31</sup>

أما بالنسبة لأجهزة الصراف الآلي فتم إدخالها ابتداء من سنة 1989، حيث كان جهاز الصراف الآلي المستخدم آنذاك ملكا للبنك، ويعمل الجهاز على مستوى البنك والوكالات التابعة له مع عدم وجود شبكة تربط بين الوكالات، كما أن استخدام الجهاز يتم خلال فترة عمل البنك فقط، وفي سنة 2000 تم تغيير هذا الجهاز بجهاز آخر من إنتاج شركة SATIM، وقد بلغ عدد الصرافات الآلية المنتشرة عبر التراب الوطني حوالي 743 صراف آلي سنة 2007.

#### ثانيا/ أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري:

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري يمكنه من تحقيق العديد من المزايا خاصة في ظل بيئة مصرفية تنافسية، ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا فيما يلي:

1. تخفيض النفقات التي يتحملها القرض الشعبي الجزائري في أداء خدماته خاصة تكلفة إصدار الشيكات؛
  2. توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للقرض الشعبي الجزائري خاصة في المناطق الجديدة البعيدة
  3. تمكن القرض الشعبي الجزائري من تسويق خدماته المصرفية وتوسيع نطاق زبائنه الحاليين والمحتملين والتقرب أكثر منهم؛
  4. التعامل على المستوى المحلي والدولي مما يزيد من أرباح البنك؛
  5. توفير خدمات مصرفية الكترونية للعملاء (24 ساعة على 24 ساعة و7 أيام على 7 أيام) .
  6. تقديم خدمة مستمرة خارج أوقات العمل 24/سا، وعلى مدار أيام الأسبوع 7 أيام /7؛
  7. الحصول على عمولات وفوائد من خلال التعامل بالصيرفة الالكترونية.
- وعلى الرغم من هذه المزايا التي يحققها القرض الشعبي الجزائري من خلال اعتماد خدمات الصيرفة الالكترونية إلا أنه معرض لعدة مخاطر أهمها مخاطر القرصنة بالإضافة إلى تعرض أجهزة الصراف الآلي للتخريب...

خاتمة:

لقد أدت معالجنا لهذا الموضوع للوصول للنتائج التالية:

- أدت التطورات الحديثة التي شهدتها الساحة المصرفية إلى إحداث تغيير جذري في أساليب تقديم الخدمات المصرفية، والتي انتقلت من خدمات تقليدية تقدم في عين المكان أي عن طريق اتصال مباشر بالبنك إلى خدمات الكترونية تقدم عن بعد باستعمال وسائل الاتصال الحديثة وذلك تماشيا مع نمو التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي وآثارها على المصارف ونشاطها؛
- يعتمد تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية على وجود أنظمة دفع إلكترونية ووسائل دفع إلكترونية تتلاءم مع متطلبات العملاء، وتميز بالسهولة والوضوح؛
- يساعد اعتماد الصيرفة الإلكترونية إلى تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها، بالإضافة إلى ظهور مصارف تعمل على الشبكة أي المصارف الإلكترونية، تتعامل بوسائل دفع خاصة بها تتمثل أساسا في النقود الإلكترونية، الشيك الإلكتروني والمحفظة الإلكترونية؛
- إن ما يميز الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري أنها مازالت تقليدية ولا تتناسب مع المعايير الدولية، أما عن الخدمة المصرفية الإلكترونية، فمزال في مرحلة أولية من خلال إدخال البطاقات المصرفية، وإدخال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي؛
- يعتبر القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك الجزائرية التي سعت لتبني الصيرفة الالكترونية منذ وقت مبكر، سعيها منها لبحارات التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الحديثة من خلال إدخال النظام المتطور للبطاقات على خدماتها المصرفية المتعلقة سواء بالسحب أو الدفع وذلك على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تقديم الخدمة عبر الخط، وعبر الهاتف.

#### التوصيات:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع فإننا نوصي بما يلي:

- نشر الوعي المصرفي لدى الشعب الجزائري وتعريفه بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية، مما يرفع من حجم التعاملات وزيادة الثقة فيها؛
- تطوير أدوات الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري والاعتماد بالأكثر على الأدوات الالكترونية مع تهميش الأدوات التقليدية للرفع من حجم المعاملات بها؛
- تطوير الموارد البشرية في البنوك الجزائرية وذلك لحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتطبيق مفهوم الصيرفة الالكترونية؛
- استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة في مجال تقديم الصيرفة الالكترونية؛
- زيادة الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية بما يساعد على تطوير الخدمات المصرفية مع الاهتمام بالبحث والتطوير للمنتجات المصرفية في القرض الشعبي الجزائري.

#### المراجع المستعملة:

أولا / الكتب:

- أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
- عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي مدخل معاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
- عبد السلام لفتة سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

ثانيا /المذكرات:

- بوعافية الرشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري (آفاق و تحديات)، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية ، جامعة سعد دحلب بالبليدة ، 2005؛
- زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية - دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2010-2011.
- سليمان هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وآفاق تطبيق معايير بازل، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2012/2013.

ثالثا/ المقالات والملتقيات:

- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الحادي عشرة، جامعة بسكرة، ماي 2007.
- إضاءات، الخدمات المصرفية الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، العدد 12، الكويت، 2013.
- بن عياد محمد سمير وسماحي احمد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية، جامعة بشار، يومي 24/25 افريل 2006.
- رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية ولتحولات الاقتصادية - الواقع والتحديات-، جامعة شلف، يوم 14 و15 ديسمبر 2004.
- زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة- حالة الجزائر-، مجلة ميلايف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي ميله، جوان 2017.
- زبير عياش، سمية عباسية، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 46، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2016.
- عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد8، 2012.
- محمد منصف تطار، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد رقم 02، جوان 2002، الجزائر.

- منية خليفة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011.

رابعا/ التقارير:

- بنك الجزائر، التقرير السنوي 2016 - التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، بنك الجزائر، سبتمبر 2017.  
- CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2007-2008..

خامسا/ مواقع الأنترنت:

- آيت زيان كمال، حورية أيت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، نقلا عن الموقع: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/>، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 22-02-2018.

- علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، نقلا عن الموقع: [iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/](http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/)، تم الاطلاع عليه بتاريخ 20/02/2018.

- الموقع الرسمي للبنك الالكتروني، <http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/>، اطلع عليه يوم 21-02-2018.

- الموقع الرسمي للبنك، [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz)، اطلع عليه يوم 21-02-2018.

الهوامش:

<sup>1</sup> - محمد منصف تطار، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد رقم 02، جوان 2002، الجزائر، ص 190.

<sup>2</sup> - عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 320.

<sup>3</sup> - رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية ولتحولات الاقتصادية - الواقع والتحديات-، جامعة شلف، يوم 14 و15 ديسمبر 2004، ص 316.

<sup>4</sup> - أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص 102.

<sup>5</sup> - عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي مدخل معاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 65.

<sup>6</sup> - محمد منصف تطار، مرجع سبق ذكره، ص 189.

<sup>7</sup> - إضاءات، الخدمات المصرفية الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، العدد 12، الكويت، 2013، ص 2.

<sup>8</sup> - علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، ص 03، نقلا عن الموقع: [iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/](http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/)، تم الاطلاع عليه بتاريخ 20/02/2018.

<sup>9</sup> - إضاءات، مرجع سبق ذكره، ص 3.

<sup>10</sup> - أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 104.

<sup>11</sup> - عبد السلام لفته سعيد، مرجع سبق ذكره، ص 322.

<sup>12</sup> - أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الحادي عشرة، جامعة بسكرة، ماي 2007، ص 203.

- <sup>13</sup> - بن عياد محمد سمير وسمحي احمد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية، جامعة بشار، يومي 24/25 افريل 2006، ص 05.
- <sup>14</sup> - المرجع نفسه، ص 13.
- <sup>15</sup> - بوعافية الرشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري (آفاق و تحديات)، رسالة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية ، تخصص : نقود مالية وبنوك ، جامعة سعد دحلب بالبلدية، 2005، ص180.
- <sup>16</sup> - آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، ص5، نقلا عن الموقع: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/%2018-02-22>.
- <sup>17</sup> - سليمان هناء، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وآفاق تطبيق معايير بازل، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2012/2013، ص130.
- <sup>18</sup> - المرجع نفسه، ص 129.
- <sup>19</sup> - منية خليفة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011، ص5.
- <sup>20</sup> - زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 46، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2016، ص348.
- <sup>21</sup> - زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية - دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2010-2011، ص145.
- <sup>22</sup> - بتصرف من: آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، المرجع السابق، ص9.
- <sup>23</sup> - بوعافية الرشيد، المرجع السابق، ص 196.
- <sup>24</sup> - بنك الجزائر، التقرير السنوي 2016 - التطور الاقتصادي والنقدي في للجزائر، بنك الجزائر، سبتمبر 2017، ص102.
- <sup>25</sup> - عرابة رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد8، 2012، ص21.
- <sup>26</sup> - آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، المرجع السابق، ص 12.
- <sup>27</sup> - بنك الجزائر، المرجع السابق، ص103-104.
- <sup>28</sup> - CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2008, p15.
- <sup>29</sup> - ipid, p14.
- <sup>30</sup> - CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2007, p21.
- <sup>31</sup> - بتصرف من:
- زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة- حالة الجزائر-، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، المركز الجامعي ميلة، جوان 2017، ص 595-596.
- CREDIT POPULAIRE D'ALGER, Rapport annuel 2007, p21.