

التوجهات الحديثة لعصرنة الخدمات المصرفية بالجزائر مع الإشارة إلى عينة من المصارف العمومية الجزائرية

Recent trends to modernize the banking services in Algeria, referring to a sample of Algerian public banks

سعدون بوكبوس

نورالهدى بايو

جامعة الجزائر3، الجزائر

مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية

sadounbouka@gmail.com

جامعة الجزائر3، الجزائر*

baiou.nourelhouda@univ-alger3.dz

تاريخ القبول: 2021/11/02

تاريخ الاستلام: 2021/09/26

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة التوجهات الحديثة لعصرنة الخدمات المصرفية بالمصارف الجزائرية في ظل الاتجاه الرقمي الذي تتخذه معظم دول العالم، وإعطاء نظرة عن واقع الخدمات المصرفية الحديثة والمستجدة في عينة من المصارف العمومية الجزائرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى وجود تباطؤ نسبي في اعتماد الأساليب الحديثة ووسائل وأدوات العصرنة في المجال المصرفي، بالرغم من الجهود المبذولة من أجل النهوض بالمصارف العمومية الجزائرية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تدارك التأخر من حيث تقنين وأتمتة ورقمنة القطاع المصرفي، وأهمية تحسين نظرة العميل الجزائري، وزيادة ثقته في استعمال التقنيات والمنتجات التكنولوجية في الصناعة المصرفية.

الكلمات المفتاحية: عصرنة الخدمات المصرفية؛ تحديث؛ التكنولوجيا المصرفية؛ المصارف العمومية الجزائرية.

تصنيف JEL: G29؛ G21؛ O30

Abstract:

This study aims to know the recent trends to modernize the banking services in Algerian banks in light of the digital trend taken by most countries of the world, and to provide an overview of the reality of modern and emerging banking services in a sample of Algerian public banks. The study adopted the descriptive approach, and concluded the relative delay in this field,

* المؤلف المراسل.

despite the efforts implemented to advance Algerian banks, the study recommended the need to remedy to the delay in terms of legalization, automation and digitization of the banking sector, and the importance of improving the Algerian customer's view and increasing his confidence to use technological products in the banking industry.

Keywords: Modernization of the banking services; update; Banking technology; Algerian public banks.

Jel Classification Codes : G20 ; G21 ; O30

مقدمة:

أصبح التوجه نحو خدمة مصرفية معاصرة من الشروط الرئيسية للنهوض بالعمل المصرفي، ويتحقق ذلك من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية في الصناعة المصرفية، وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستغلالها بكفاءة، بهدف إنتاج خدمة مصرفية مستحدثة، تتسم بتنوع الخدمات وسهولتها.

فبالإضافة إلى الممارسات التقليدية المعتادة للمصارف التي تستقبل الودائع وتمنح الائتمان، أصبحت الآن تحرص على تبني أنشطة أكثر تنوعًا وتطورًا.

وقصد مساهمة التطورات، أصبح من الضرورة أن ترتقي المصارف الجزائرية بنظامها المصرفي، حتى تضمن استمرار تعاملاتها مع العملاء وتوسيع قاعدة عملها، فأضحى تبني وعرض الخدمات الإلكترونية واستخدام التكنولوجيا الحديثة، أمرًا حتميًا بغرض تعزيز القدرة التنافسية وتحسين أداء المصارف، والتي تتماشى والصورة الجديدة للمعاملات المالية والتجارية.

إشكالية الدراسة: بناءً على ما تمّ عرضه، تبرز أمامنا الإشكالية الرئيسية التالية:

فيم تتمثل المبادرات المستحدثة من أجل عصرنة الخدمات المصرفية في الجزائر، وما هو

واقعا في المصارف العمومية الجزائرية؟

وحتى يتيسر لنا الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- فيم تتمثل أهم أسباب ومقومات تحديث الخدمة المصرفية؟
- ما هي أبرز الجهود المبذولة لأجل تطوير وعصرنة الخدمة المصرفية في الجزائر؟
- ما هو واقع المصارف العمومية الجزائرية في ظل تبني التكنولوجيا المصرفية؟
- ما هي العوامل المساعدة على إستحداث و عصرنة الخدمات المصرفية في المصارف العمومية الجزائرية؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن إشكالية الدراسة تمّ اعتماد الفرضية الرئيسية التالية:
تعمل الجزائر جاهدة لمواكبة تحديث وتطوير الخدمات المُقدّمة في المجال المصرفي وعصرنتها من أجل تلبية حاجيات العملاء.

أهداف الدراسة: يهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تبني التكنولوجيا في الصناعة المصرفية، وإلى معرفة التوجهات الحديثة لعصرنة الخدمة المصرفية بالمصارف الجزائرية في ظل التوجّه العالمي نحو الرقمنة، مع الإشارة إلى واقع الخدمات المصرفية الحديثة والمستجدة في المصارف العموميّة الجزائريّة.

منهج الدراسة: تمّ الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي، من خلال عرضنا للجانب النظري للدراسة، وتحليلنا لبعض الأرقام لتقييم واقع الخدمات المصرفية الحديثة في الجزائر، وفي عيّنة من المصارف العموميّة الجزائريّة.

محاور الدراسة: وقد تمّ تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور كالاتي:

المحور الأول: الحاجة إلى تحديث وعصرنة الخدمة المصرفية.

المحور الثاني: مبادرات تطوير وعصرنة الخدمات المصرفية في الجزائر.

المحور الثالث: واقع الخدمات المصرفية الحديثة في المصارف العموميّة الجزائريّة.

1- الحاجة إلى تحديث وعصرنة الخدمة المصرفية:

الخدمات المصرفية بإعتبارها نشاط إقتصادي مرّت هي الأخرى بالعديد من مراحل التطور، فبعد قيام المصارف بالنشاط التقليدي المتمثل في عمليات الإقراض والإيداع، أصبحت تمارس عدة نشاطات مصرفية وغير مصرفية: كالتعامل في المشتقات المالية، دخولها مجال الإستثمار، الإتّجار بالعملة وغيرها، وفي ظل الإقتصاد الرقمي والتقدم السريع في مجال التكنولوجيا، وجدت المصارف نفسها مجبرة على إدخال أنظمة، وشبكات، وقنوات إتصال مختلفة في عرض خدماتها، وتقنيات إلكترونية من أجل التحرك نحو تقديم خدمات مصرفية إلكترونية.

1-1 التكنولوجيا والخدمات المصرفية الحديثة:

1-1-1 الخدمة المصرفية: برزت عدة تعاريف للخدمة المصرفية واختلفت باختلاف وجهات نظر الباحثين والأكاديميين والكتاب، نذكر منها: "الخدمة المصرفية هي مجموعة من الأعمال والأنشطة التي تهدف إلى تحقيق منافع مُحدّدة للعميل في البنك سواء كانت هذه المنافع مادية أو معنوية، وفي كثير من الأحيان يُقدّم البنك المعني هذه المنافع والخدمات للعملاء دون مقابل" (زياد و محفوظ، 2003، صفحة 203)، ويُعرّف ردينة عثمان يوسف ومحمود جاسم الصميدعي الخدمات المصرفية على أنها: "كل ما يتعلق بأنشطة وفعاليات متنوعة تتضمّن خدمة من الخدمات

المصرفية التي تتوّفر لدى المصرف يهدف إلى تقديمها للزبائن، وبالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم ورغباتهم في هذا المجال" (ردينة و الصميدعي، 2001، صفحة 261).

ومنه يمكن القول إجمالاً أنّ الخدمات المصرفية هي خدمات نفعيّة تلبي حاجات ورغبات العملاء، حيث تزيد من ربحية المصرف، وهي تتعلق بالأنشطة التقليدية للمصرف (إيداع، إقراض) أو بأنشطة مُبتكرة ومُطوّرة، ومن هنا نميّز بين خدمات تقليدية وخدمات مستحدثة بإدخال التكنولوجيا في المجال المصرفي.

2-1-1 التكنولوجيا المصرفية: يعكس التقدم التكنولوجي قدرة المصارف على تحسين وترقية النشاط المصرفي، من خلال ابتكار منتجات جديدة تلبي متطلبات التحول في البيئة المصرفية، وتحقيق إحتياجات العملاء، فقد أدركت المصارف أهمية استخدام وإتقان التكنولوجيا المصرفية لتطوير أدائها ولإكتساب ميزة تنافسية، فأصبح إتجاه المصارف لإستخدام التكنولوجيات الحديثة في عملياتها أمراً مفروضاً لمواكبة التغيرات في البيئة المصرفية، ولضمان ديمومتها وثباتها في السوق المالي (بن زكورة، 2019، صفحة 299).

تُعرّف التكنولوجيا في المجال المصرفي على أنها: "رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسّنة، وعلى ذلك يُقدّم مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي في مجالين الأول هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي، والثاني هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية مثل الحاسبات وآلات عدّ النقود وشاشات عرض العُملات، ووسائل الربط والإتصال (بريش، 2006، صفحة 139).

يتمثل مجال إهتمام التكنولوجيا المصرفية في الاستفادة من الحقائق العلمية، ووضعها موضع التنفيذ العلمي بحيث تساهم في (سامي مراد، 2005، صفحة 179):

- تطوير الخدمات المصرفية.

- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

تظهر أشكال التكنولوجيا المصرفية من خلال مساهمة المصرف للتطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي الرقمي، فتحوّلت الخدمات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي، بإستخدام شبكة الإنترنت والوسائل التكنولوجية، ومنه فالتكنولوجيا المصرفية إنتهت إلى ضرورة تطبيقها بالتطلع إلى تقديم خدمات ومنتجات مصرفية، إستناداً على الابتكارات والتطورات الحديثة التي أنتجتها تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ويمكن إيجاز هذه الخدمات كالتالي:

- خدمات الهاتف المصرفي (Phone Bank): تطورت الخدمات المقدمة بواسطة الهواتف النقالة خاصة منها المصرفية، وظهرت الهواتف المصرفية أين يحصل العميل على خدمات مصرفية في أي زمان ومكان (بلعاش و بن اسماعين، 2014، صفحة 81)، وكانت أولى هذه الخدمات عام 1999 عبر الرسائل القصيرة (SMS) من خلال الهواتف النقالة الأولى، ودعم الإنترنت (خنفوسي، 2016، صفحة 257)، وتُمكن هذه الخدمة العملاء: الإطلاع على حساباتهم، سحب المبالغ وتحويلها لدفع بعض الإلتزامات كدفع فواتير الغاز والكهرباء، فواتير الهاتف، والقيام بعمليات مصرفية (غني، 2008/2009، صفحة 241) من خلال الولوج إلى حساباتهم باستخدام رقم سري خاص.

- الصيرفة المنزلية (Home Banking): تتم العمليات المصرفية من خلال إتصال حاسب المصرف بالحاسب الشخصي للعميل، سواء كان متواجدا بالمنزل أو بمكان آخر، من خلال رقم سري وكلمة سر أو إحداهما، وهذا ما يوفر الأمان والسرية في التعامل (الحداد و آخرون، 2012، صفحة 64).

- نقاط البيع الإلكترونية (Electronic point of sale): يمكن للعميل تسديد مدفوعاته إلكترونياً، بواسطة آلات متصلة بحواسيب المصرف ومتواجدة بالمؤسسات الخدمية والتجارية، باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني، وبتميرها بالآلات (الحداد و آخرون، 2012، صفحة 64)، فهي تُغنيهم عن استعمال الشيكات أو الدفع نقداً.

- مصرف الإنترنت (Internet Bank): وهو مصرف متواجد على كافة شبكة الإنترنت من خلال موقع يحتوي على كل البرمجيات الخاصة بالأعمال المصرفية، يستطيع العميل القيام بمعاملاته بسهولة من أي مكان وفي أي زمان (الحداد و آخرون، 2012، صفحة 67).

- خدمات الصراف الآلي (Automated Teller Machine): ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية، لتقليل عدد المعاملات داخل المصرف، تعتبر أولى آلية تطور في العمل المصرفي، وتعتمد على وجود شبكة من الإتصالات تربط فرع المصرف الواحد، أو فروع كل المصارف في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي مصرف، حالياً يقوم الصراف الآلي بوظائف متقدمة زيادة على إعتباره وسيلة للحصول على النقود مثل: السماح للعملاء والموظفين الحصول على أجورهم وحقوق الضمان الاجتماعي، إجراء تحويلات بين الحسابات، تسديد فواتير، معرفة رصيد الحساب، طلب دفتر الشيكات وغيرها (الصيرفي، 2016، صفحة 217).

- خدمات الدفع الإلكتروني: تتمثل في إصدار المصارف والمؤسسات لوسائل دفع إلكترونية (البطاقة المصرفية، البطاقة الذكية، الشيك الإلكتروني، بطاقة الإئتمان، النقود الإلكترونية)،

تُستعمل في تسديد المستحقات، وتطورت هذه الوسائل مع إنتشار عمليات التجارة الإلكترونية (المغربي، 2016، صفحة 168).

- الرسائل المصرفية: يُرسل المصرف رسائل للعميل لإخباره عن أية حركة مالية حدثت على حسابه أو أية خدمة مُقدّمة مثل: وصول الرواتب، الموافقة على قرض، سحب شيك أكبر من مبلغ معين في حسابه، إستحقاق وديعة (الصبري، 2016، صفحة 219).

1-2 دوافع تحديث الخدمة المصرفية: إنّ تحديث الخدمة المصرفية جاء بناءً على عدة عوامل ومبررات منها:

- ثورة الإتصالات والمعلومات: والتي غيّرت من طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه الرغبة في تقديم خدمات مصرفية ومالية تتّسم بالتنوع والحدّثة، إستنادا على ما أنتجته التكنولوجيات الجديدة وثورة المعلومات (دردوري و بلقاسي، 2017، صفحة 113).

- تنافس المصارف فيما بينها ومع غيرها من المؤسسات المالية، حتى أصبحت هذه المنافسة تأخذ أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية (الحداد وآخرون، 2012، صفحة 56).

- الصيرفة الإلكترونية: تعتبر من أهم ما يشهده العمل المصرفي من تحولات، حيث يتسنى من خلالها للعملاء الحصول على الخدمات المصرفية و غير المصرفية في أي زمان و مكان.

- حتمية تطوير أداء المصارف بصورة متواصلة، وتوسيع أرضية الخدمات المقدمة وتنويعها، فتسعى دائما المصارف إلى تقديم تشكيلة متميزة ومتباينة من الخدمات المصرفية، التقليدية منها والعصرية وبأقل تكلفة.

- أصبحت التطورات التي تحدث في القطاعات الإقتصادية الأخرى مرتبطة ومرهونة بالتطورات الحاصلة في القطاع المصرفي، وعليه فلا بدّ من تقدير الأهمية التي تلعبها الخدمات المصرفية في إقتصاديات الدول والتجارة العالمية (خنفوسي، 2017، صفحة 577).

2- مبادرات تطوير وعصرنة الخدمات المصرفية في الجزائر:

تعمل الجزائر على مواصلة النهوض بالقطاع المصرفي والمالي، وهذا بتكريس جميع الجهود حتى تُعزّز الصناعة المصرفية وتُطوّر الخدمات المُقدّمة، خاصة منها ما هو في شكلها الإلكتروني، سنحاول في هذا المحور إبراز أهم المبادرات المستحدثة التي تعمل المصارف والمؤسسات المالية على تنفيذها، ونشير إلى أن الغاية منها هو المساهمة في توفير طرق مبتكرة، وتعزيز القدرة التنافسية للمصارف في مجال الخدمات، وتسهيل طرح المنتجات المستحدثة، لتسهيل المعاملات سواء ما بين المصارف أو بين المصرف وعملائه.

1-2 تطوير أساليب السداد المصرفي:

نظرا للمشاكل التي يعاني منها النظام المصرفي الجزائري، كمشكل السيولة في المصارف التجارية، كثرة الطواوير أمام المصارف، واهتراء النقود الورقية لإتساع إستعمالها وغيرها. وعليه، ظهرت أساليب مستحدثة في صورتها الإلكترونية لحل هذه المشاكل، فنجد:

1-1-2 نظام المصارف النّقالة: يسمح هذا النظام بإستخدام الإنترنت من خلال الهاتف النّقال، حيث تتوفر للمصرف القدرة على تقديم خدمات مصرفية ومعلوماتية لعملائه مثل: تحويل مبالغ نقدية من حساب العميل إلى حساب مصرفي آخر، إيداع الأموال، الإستعلام عن رصيد الحساب (نعمون، 2008، صفحة 120)، وتوفّر خدمات المصارف النّقالة 24 ساعة يوميا.

في الجزائر أبريل 2018، أعلنت شركة " نتيكسيس الجزائر " وهي فرع NATIXIS المنتمية إلى مجموعة BPCE (ثاني أكبر المصارف في فرنسا)، عن إطلاق أول مصرف نّقال يسمى Banxy، وهو ابتكار مستحدث لأجل تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات المصرفية، ويقدم Banxy خدمات مصرفية عن بعد، عن طريق حساب مؤمّن الدخول إليه بواسطة الهاتف النّقال، ويستطيع أي شخص التسجيل في Banxy بتحميل التطبيق من App Store أو Google Play وبعدّها إنشاء الحساب، يُقدّم Banxy عدة خدمات مثل: تعديل سقف السحب والدفع بالبطاقة، تحويلات مالية عن طريق إستعمال رقم الهاتف، يُمكن العميل من إدارة حسابه عبر الإنترنت مع تحديث آني للرصيد، القيام بتجميد خدمة البطاقة الإلكترونية حالة الضياع أو السرقة بناءً على طلب من العميل في أي وقت (بنكسي، بنكسي اول بنك نقال في الجزائر، 2018) <https://banxybank.co/ar/banxy-au-cotidien/>.

2-1-2 نظام التحويل الإلكتروني للأموال: والذي عُرّف على أنه عبارة عن عملية يُنفّذها المصرف بعد منحه الصّلاحيّة، فتُنقل الأموال بطريقة إلكترونية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، بإستعمال وسيلة إلكترونية مثل: الحاسوب والهاتف كبديل عن إستخدام النقود ذاتها (زحوفي وزمالة، 2018، صفحة 257)، ويُوفّر التحويل الإلكتروني للأموال عدة مزايا للأطراف المتعاملة في هذا النظام، من بينها:

- يساهم التحويل الإلكتروني للأموال في عملية الوفاء بالديون وتسديدها،
- توفير الأمان والسرعة في إنجاز التعاملات المصرفية.
- حدوث قفزة في المقاصة الإلكترونية، حيث أُلغيت مثلا من المقاصة التقليدية: حسابات خسائر عمليات الإئتمان، صناديق تجميع الشيكات (زحوفي وزمالة، 2018، صفحة 258).

2-2 شركات وهيئات مستحدثة لعصرنة الخدمة المصرفية:

1-2-2 شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM): أنشئت شركة SATIM عام 1995، وتضم حاليا 19 عضواً في شبكتها: 18 مصرفاً (6 مصارف عامة و 12 مصرفاً خاصاً)

وبريد الجزائر https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html (satim, 2019)، ومن

بين المهام الرئيسية لهذه الشركة (عباسه، 2016، صفحة 351):

- التحكم في جميع الإجراءات التي تضمن تشغيل نظام الدفع الإلكتروني بصفة جيدة.

- مرافقة المصارف في تطوير المنتجات الإلكترونية.

- العمل على تحديث وسائل الدفع الإلكتروني.

أنجزت شركة SATIM عدة مشاريع: كمشروع الشبكة النقدية ما بين المصارف RMI، مشروع بطاقة الدفع الوطنية، ومشروع البطاقة المصرفية المشتركة بين مجموعة من المصارف CIB (لعايب، 2018، صفحة 149)، وكما أحدثت شركة SATIM ثورة في مجال المعاملات الإلكترونية، من خلال استخدام أكثر من 1351 جهاز صراف آلي (DAB)، و36000 محطة دفع إلكتروني (TPE)، وأزيد من 71 موقعًا تجاريًا معتمدًا ومشتغلًا على منصتها، و2160417 بطاقة بيبنيكية (CIB). (satim, 2019)

https://www.satim.dz/ar

2-2-2 شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS): تأسست شركة AEBS سنة 2004 (Algerie e-banking Services, 2020) https://www.aebs-tech.com، بعقد شراكة بين ثلاث مؤسسات جزائرية: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)، (SOFT ENGINEERING)، (MAGACT MULTIMEDIA)، والمجموعة الفرنسية (EDI DIAGRAM) الرائدة في مجال البرمجيات الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية.

من بين الخدمات التي تقدمها (Algerie e-banking Service, 2020) https://www.aebs-tech.com

tech.com

- إيجاد حلول مبتكرة، وسهلة، وبسيطة للمصارف بخصوص المسائل المتعلقة بخدمات المصرف عن بعد، ويمكن تطبيقها في مدة زمنية قصيرة.

- تسهيل المعاملات الإلكترونية المتعددة الأقسام وتأمينها.

- تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية لأكثر عدد ممكن من العملاء، سواء من خلال استخدام الهواتف النقالة، أجهزة الحاسوب، أو الأجهزة اللوحية.

في إطار تخفيض الاستثمار في العنصر البشري والمالي، ولتحقيق السرعة في تقديم الخدمة المصرفية للعملاء في المصارف الجزائرية، أقدمت شركة AEBS بالتعاون مع (CERIST) على التخطيط لإقامة المصرف المنزلي وتوفير خدمات مصرف الإنترنت والرسائل القصيرة (SMS)

(Rabhi Meziane, Le français Diagram ouvre une filiale en Algerie-Operation bancaires à www.djazairiss.com/fr/liberté/15255distance, 2003)

2-2-3 تجمع النقد الآلي (GIE MONETIQUE):

(GIE MONETIQUE, sans date) <https://www.giemonetique.dz>: أُسّس تجمع النقد الآلي في يونيو 2014، وهو مُكوّن من 19 عضواً منخرطاً (18 مصرفاً و بريد الجزائر)، هدفه الأساسي توسيع دائرة إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية، وترقية العلاقة النقدية البيبنكية، وتطوير المنتجات والخدمات النقدية ما بين المصارف المنخرطة،

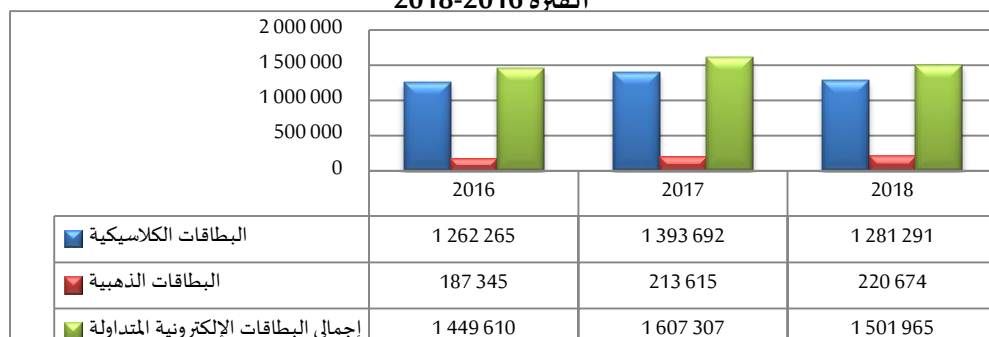
- يتولّى تجمع النقد الآلي الإشراف على قيادة نظام النقد الآلي، من خلال قيامه بمهام منها:
- التعريف بالمنتجات النقدية المصرفية وتبيان طريقة إستخدامها عملياً.
- العمل على تحسين آليات الأمن وتسييره وفقاً للمعايير الدولية.
- تسيير وإدارة الأرضية التقنية للتوجيه وإدارة المعايير والخصائص في مجال النقد الآلي.

2-3 أدوات ووسائل الدفع المستحدثة في الجزائر:

2-3-1 البطاقات المصرفية: إعتمدت الجزائر البطاقات المصرفية من أجل إصلاح المنظومة المصرفية ولتطوير التجارة الإلكترونية، والشكل المرفق يبين لنا تطور العدد الإجمالي للبطاقات الإلكترونية المتداولة في الجزائر خلال الفترة 2016-2018:

الشكل رقم (01): تطور العدد الإجمالي للبطاقات الإلكترونية المتداولة في الجزائر خلال

الفترة 2016-2018



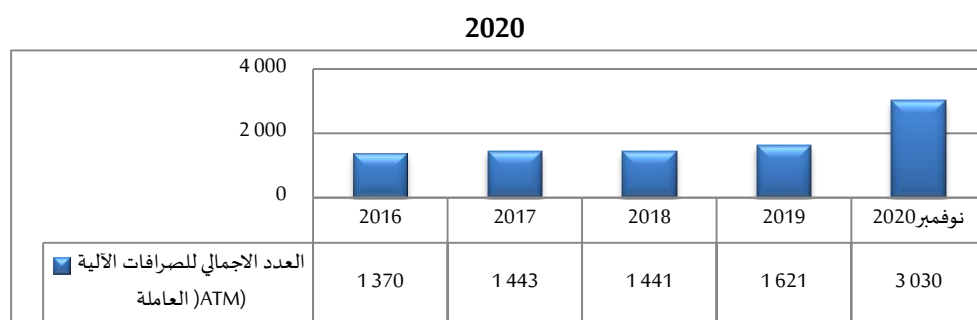
المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على (بن موسى، 2020، صفحة 154).

من خلال ملاحظة الشكل أعلاه يظهر لنا أن الإتجاه العام يمتاز بالتزايد المستمر في إستعمال البطاقات المصرفية خلال الفترة 2016-2018، حيث بلغ عددها سنة 2016 بـ 1 449 610 بطاقة ليزيد عددها في سنة 2017 بـ 157 697 بطاقة، ما يعادله 10.88 % نسبة زيادة سنوية، لينخفض بعدها عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة في سنة 2018 إلى 1 501 965 بطاقة، ما يعادله نسبة نقصان قُدّرت بـ (-6.55 %) مقارنة بسنة 2017، وربما يعود السبب إلى إنتهاء مدة صلاحية بعض

البطاقات ولم تجدد سواء من طرف مُصدرها أو حاملها، يُمكن القول أن عملية استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني متعثرة وليست مستعملة بكثرة، وهذا يرجع حسب رأي الباحثين- إلى عدة أسباب أهمها قلة ثقة المستعملين في هذه الوسائل وخوفهم من خطر عمليات الغش، والسرقة الإلكترونية التي قد تحدث عند استخدامها، أو لإعتبارها تكلفة إضافية في حسابهم.

2-3-2 الصراف الآلي (Automated Teller Machine(ATM): يعتمد تشغيل هذه الآلة على وجود إتصال بينها وبين الحاسب الرئيسي للمصرف، فمُجرّد إدخال العميل البطاقة المصرفية في الآلة، تستقبل هذه الأخيرة البيانات الخاصة به (رقم التعريف، رقم الحساب، رمز الخدمة...الخ)، فتستجيب الآلة فوراً للخدمة المصرفية المطلوبة (سحب نقدي، إيداع شيك، كشف الحساب...الخ) (شاهين، 2010، صفحة 519)، والشكل المرفق يبين تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2016- نوفمبر 2020:

الشكل رقم (02): تطور عدد الصرافات الآلية (ATM) في الجزائر خلال الفترة 2016- نوفمبر



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات (GIE MONETIQUE, sans date)

/ <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

يتّضح من خلال الشكل السابق إرتفاع عدد الصرافات الآلية من سنة 2016 إلى سنة 2017 بنسبة زيادة قُدّرت بـ 5.32 % ، لينخفض في سنة 2018 إنخفاضاً طفيفاً أين بلغ عددها 1441 صرافاً آلياً، وقدرت النسبة السنوية للنقصان بـ (- 0.13%) ، ليستأنف الإرتفاع في سنة 2019 بنسبة 12.49 % مقارنة بسنة 2018، وبعدها نلاحظ تسجيل قفزة نوعية في عدد الصرافات الآلية بنسبة 86.92 % في شهر نوفمبر 2020 مقارنة بسنة 2019، التي كان عدد الصرافات الآلية بها 1 621 صرافاً آلياً.

يمكن القول أن الزيادة المتواصلة ترتبط ارتباطاً طردياً وثيقاً مع الزيادة في عدد البطاقات الإلكترونية المستعملة، فكلما زاد عدد البطاقات؛ زادت الحاجة والطلب على الصرافات الآلية، وهذا ما يتواءم مع سياسة الحكومة على المستويين المتوسط والبعيد، والهادفة إلى تعميم استعمال وسائل الدفع والسحب الإلكتروني، وكذا توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية لزيادة

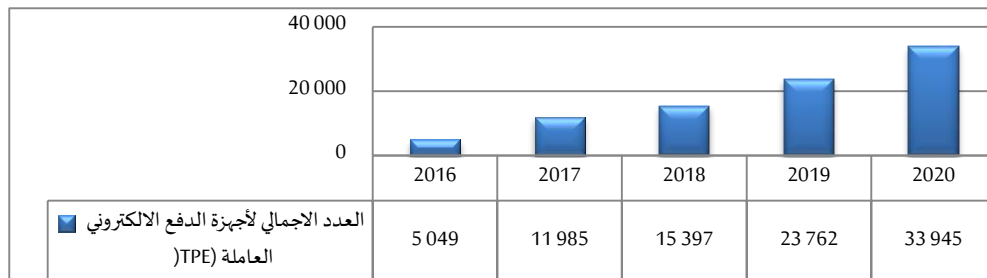
الشفافية، وتسهيل المعاملات، وتحسين إمكانية الرقابة الآتية والبعدية على المعاملات المالية المختلفة ومكافحة التهريب الضريبي.

3-3-2 الدفع الإلكتروني على نهائيات نقاط البيع Terminal Payment :Electronic(TPE)

تتمثل في جهاز مُتَوَقَّر لدى التجار، يتم من خلاله إتصال مباشر بين الحاسب الآلي للمصرف والحاسبات الآلية المتواجدة في المتاجر، فمن خلال استعمال نهائيات نقاط البيع يُدخِل العميل مبلغ المشتريات لتُخصَم من رصيد حسابه مباشرة في المصرف، وإضافة نفس المبلغ إلى حساب المتجر في نفس المصرف (شاهين، 2010، صفحة 520)، والشكل الموالي يوضّح تطور هذه الأجهزة في الجزائر (TPE) خلال الفترة 2016-2020:

الشكل رقم(03): تطور عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر (TPE) خلال الفترة: 2016-

2020



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على معطيات (GIE MONETIQUE, sans date).

<https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe>

نلاحظ من خلال بيانات الشكل أعلاه إرتفاعاً ملحوظاً في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) خلال فترة الدراسة، حيث بلغ عددها سنة 2016 بـ 5 049 جهازاً، ليرتفع بعدها بشكل متواصل، حيث كانت نسب الزيادات السنوية حتى سنة 2020 على التوالي: 137.37 %، 28.46 %، 54.32 % و 42.85 %، وهنا يمكن القول أن السبب في هذا الإرتفاع يرجع إلى القوانين الصادرة في السنوات الأخيرة، حيث تم إدراج المادة 111 من القانون رقم 17-11 الذي يتضمن قانون المالية لسنة 2018 (القانون رقم 17-11، 2017) والذي يفرض على المتعاملين الإقتصاديين، تحت طائلة العقوبة، توفير أجهزة الدفع الإلكتروني لعملائهم، من أجل تعميم استعمال الدفع الإلكتروني وتخفيف الضغط على السحب النقدي من المصارف ومصالح البريد، والذي قد يؤدي إلى أزمات سيولة متفاوتة عند فترات الطلب المرتفع.

4-3-2 الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت في الجزائر: أصبح الدفع عبر شبكة الإنترنت بإستخدام البطاقة البيبنكية عملياً بالجزائر منذ أكتوبر 2016، حيث أُتيحت هذه الخدمة في

البداية للقائمين على الفوترة (شركات التأمين، شركات توزيع الماء والطاقة "الغاز والكهرباء"، الهاتف الثابت والنقل، النقل الجوي وبعض الإدارات)، وحاليا ينخرط في نظام الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت 105 تاجر الويب (GIE MONETIQUE, sans date)

الآتي العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الإنترنت، وكذا المبلغ الإجمالي للعمليات المتصلة بالدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت خلال الفترة 2016-2020:

الجدول رقم(01): الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2020

السنوات	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الإنترنت	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت
2016	7 366	15 009 842.02 دج
2017	107 844	267 993 423.40 دج
2018	176 982	332 592 583.28 دج
2019	202 480	503 870 361.61 دج
2020	4 593 960	5 423 727 074.80 دج

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على معطيات (GIE MONETIQUE, sans date).

<https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

من خلال الجدول المرفق أعلاه نلاحظ أنّ العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الإنترنت في تزايد ملحوظ خلال فترة الدراسة، بعدما كان ضئيلا في سنة 2016، فقد قُدّرت الزيادات السنوية من سنة 2016 إلى سنة 2020 على التوالي بـ 1364.07، 64.10، 14.40، 2168.84، % ويتجلى ذلك في الإقبال الكبير لمختلف المتعاملين الإقتصاديين لإتمام معاملاتهم المصرفية بالدفع عبر الإنترنت، وفي ذات الحين تضاعفت المبالغ الإجمالية لمعاملات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت، حيث كانت الزيادات السنوية على التوالي خلال فترة الدراسة بـ 1685.45، 24.10، 51.49، 976.41، %.

3- واقع الخدمات المصرفية الحديثة في المصارف العمومية الجزائرية:

في ظل التطورات المستمرة في المجال المصرفي وانتشار المعاملات الحديثة عن طريق استعمال وسائل تقنية حديثة، زاد إهتمام المصارف الجزائرية بضرورة تحديث ورقمنة الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، وتمّ التركيز في دراستنا على المصارف العمومية لأنها تستحوذ على ما نسبته 95% من السوق المصرفية الجزائرية، لتعدد فروعها ولدعمها من طرف الدولة، وتمّ اختيار عينة

تشمل خمسة مصارف تعتبر الأكثر تقدماً من غيرها في الجزائر، وتتمثل في: بنك الجزائر الخارجي BEA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، القرض الشعبي الجزائري CPA، البنك الوطني الجزائري BNA، بنك التنمية المحلية BDL، وهذا من أجل معرفة نوع الخدمات المصرفية المُقدّمة ومدى عصريتها وحداثتها.

3-1 قراءة في إحصاءات الخدمات المصرفية الحديثة في المصارف العمومية الجزائرية:

بلغ العدد الإجمالي للوكالات التابعة للمصارف العمومية الجزائرية 1151 وكالة في نهاية سنة 2018 (بنك الجزائر، 2019، صفحة 75)، موزعة عبر كامل التراب الوطني، وهنا تُسجّل الجزائر نقصاً في شبكة المصارف العمومية بالنسبة للكثافة السكانية، ما يقابله وكالة مصرفية عمومية لكل 37 ألف نسمة مقارنة بالمقاييس الدولية التي تتطلب وكالة لكل 10 آلاف نسمة في الدول المتقدمة، فلا بدّ من تدارك ذلك من أجل تحقيق الشمول المصرفي، وتحسين الاندماج المالي للسكان، بتطوير الخدمات وباستخدام وسائل دفع جديدة،

3-1-1 الخدمات المقدمة عبر شبكة الإنترنت (المصرف عن بعد): تمتلك المصارف محل الدراسة مواقع إلكترونية على مستوى الشبكة العنكبوتية في الجزائر، وأصبحت بذلك تُقدّم خدمات مصرفية إلكترونية بواسطة روابط منشورة على مواقعها، والجدول الموالي يعرض المواقع الإلكترونية وكذا موقع كل مصرف عن بعد:

الجدول رقم (02): المصارف العمومية الجزائرية محل الدراسة

اسم المصرف	الموقع الإلكتروني	موقع المصرف عن بعد
القرض الشعبي الجزائري CPA	www.cpa-bank.dz	Ebanking.cpa-bank.dz
البنك الوطني الجزائري BNA	www.bna.dz	Ebanking.bna.dz
بنك الجزائر الخارجي BEA	www.bea.dz	Ebanking.bea.dz
بنك التنمية المحلية BDL	www.bdl.dz	Ebanking.bdl.dz
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	www.badrbanque.dz	badronline.badr.dz

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المواقع الإلكترونية للمصارف المذكورة في الجدول أعلاه
تسمح هذه المواقع للعميل القيام بعمليات مصرفية دون تحمل عناء التنقل إلى الوكالات وتوفير الوقت 7 أيام / 24 ساعة، فالمصارف تدعو عملائها إلى تفضيل استعمال الخدمات المصرفية عن بعد، والتي تعرف بتسمية ebanking.net باستخدام الإنترنت أو الهاتف النقال.

تتمثل الخدمات الذي تتيحها المصارف العمومية عبر موقع المصرف عن بعد فيما يلي:
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: يستفيد العميل من هذه الخدمات من خلال تحميل تطبيقات على الهاتف النقال أو الجهاز اللوحي من Play store على منصة Android أو App

store على منصة IOS، وتُتيح هذه الخدمة: إمكانية الإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات مالية بأمان، طلب دفتر شيكات عن بعد، التواصل مع الوكالة عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، مراقبة منحنى تطور رصيد الحساب للعميل، وكمثال عن ذلك نذكر تطبيق Mobile CPA التابع لمصرف CPA، وتطبيق WIMPAY-BNA التابع لمصرف BNA.

- خدمة تبادل المعطيات المرقمنة (EDI): يتم تبادل المعطيات المرقمنة عن بعد بين المصرف والمؤسسة، وتسمح هذه الخدمة لأصحاب المؤسسات بتحويل أجور العمال الشهرية وفقا للمعايير التي وضعها بنك الجزائر، وتتميز العملية بالأمان وبسرعة التنفيذ.

(CPA banque, 2021) <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nosproduits/banque-a-distance/edi>،

ومن بين المصارف التي تُقدّم هذه الخدمة نجد: مصرف CPA ومصرف BNA.

- خدمات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت (e-paiement): يمكن الاستفادة من هذه الخدمات بعد تقديم طلب من طرف العميل، وتوقيعه لعقد التسجيل عبر الموقع الإلكتروني للمصرف، وبعدها يمكنه القيام بتسديد الخدمات والفواتير وتسويتها باستعمال شبكة الإنترنت.

2-1-3 أجهزة الدفع الإلكتروني في المصارف العمومية الجزائرية:

يُقدّم لنا الجدول التالي تطور عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في المصارف العمومية الجزائرية محل الدراسة خلال الفترة 2016-2018.

الجدول رقم (03): تطور عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في المصارف العمومية

الجزائرية محل الدراسة خلال الفترة 2016-2018

المصارف	السنوات		
	2018	2017	2016
CPA	3414	2231	2439
BNA	4550	2412	676
BEA	252	295	65
BDL	4324	3328	124
BADR	1794	2086	646

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على المعطيات الواردة في:

(عباسية، 2016، صفحة 352) و (بن موسى، 2020، الصفحات 160-161)

من خلال الجدول السابق يتبين لنا التطور المتزايد الذي عرفه عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في المصارف العمومية الجزائرية محل الدراسة، حيث تصدر القائمة مصرف BNA بـ 4550 جهازًا سنة 2018، يليه مصرف BDL بـ 4324 جهازًا، من هنا تتبين مبادرات

المصارف العموميّة في تطبيق قرارات الحكومة من أجل السعي لتعميم الدفع الإلكتروني واستخدام وسائل الدفع غير التقليدية، والتي تشهد إقبالا أكبر عاما بعد آخر ، والتي مكّنت العملاء من تخفيض استعمال الصكوك والسيولة، ومع ذلك لا تزال بعض المشاكل تُعيق التطور نحو رقمنة كليّة منها: المعاملات في السوق السوداء وعدم تعميم استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني لدى التجار.

3-1-3 البطاقات المصرفية الإلكترونية في المصارف العموميّة الجزائرية: تُوفّر المصارف العموميّة الجزائرية لعملائها البطاقات المصرفية الإلكترونية بأنواعها، بحيث تحمل البطاقة إسم المصرف وشعاره، وكما تحتوي على شريحة بها كل البيانات المتعلقة بالعميل، ولكل مصرف شروطه الخاصة لاستعمال البطاقة مع تحديد مدة صلاحيتها، ويعرض لنا الجدول الموالي أنواع البطاقات الإلكترونية التي يوفرها كل مصرف عمومي جزائري محل الدراسة:

الجدول رقم(04): البطاقات الإلكترونية المتوفرة في كل مصرف عمومي جزائري محل الدراسة

المصرف	نوع البطاقة الإلكترونية المتوفرة
CPA	البطاقات CIB الكلاسيكية والذهبية، بطاقة كوربوراييت، بطاقة كوربوراييت بلس، بطاقات فيزا كلاسيك، بطاقات فيزا الذهبية.
BNA	البطاقات CIB الكلاسيكية والذهبية للأفراد، بطاقات التوفير للمدخرين، بطاقات الاعمال الخاصة بالمهنيين، بطاقات الأعمال الخاصة بالمؤسسات.
BEA	البطاقات CIB الكلاسيكية والذهبية، البطاقات الدولية: الكلاسيكية، بلاتينيوم، بطاقة الأعمال، بطاقة وورلد ايليت، بطاقة مسبقة الدفع، بطاقة وورلد بيزنس، بطاقة أمريكيان إكسبريس الخضراء، الذهبية وبلاتينيوم.
BDL	البطاقات CIB الكلاسيكية والذهبية، VISA الكلاسيكية والذهبية، بطاقة ماستر كارد الدولية (بلاتينيوم، تيتانيوم)، بطاقة كوربوراييت: الفضية والذهبية.
BADR	البطاقات CIB الكلاسيكية والذهبية، بطاقة بدر "توفير"، والبطاقة البنكية القابلة للشحن CBR، البطاقات ماستر كارد الدولية: الكلاسيكية وتيتانيوم.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة بالمواقع الإلكترونية للمصارف المذكورة في الجدول أعلاه نستنتج من خلال الجدول المرفق أعلاه أن المصارف العموميّة الجزائرية محل الدراسة تتميز بتوفيرها لعروض متنوعة من البطاقات الإلكترونية، والمُصمّمة حتى تلي رغبات كل الفئات من أفراد ومهنيين ومؤسسات ومدخرين وغيرهم، وتُوفّر لهم أعلى مستوى من الرضا والأمن والثقة، والتي تُستخدم في مختلف عمليات السحب الإلكتروني من الصرافات الآلية (ATM)، وفي عمليات

الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت، أو في عمليات تسديد المشتريات والخدمات عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE).

2-3 آفاق ومتطلبات عصرنة الخدمة المصرفية في المصارف العمومية الجزائرية:

إنّ نجاح المصارف العمومية في الجزائر و- حتى إن أردنا تعميم ذلك على المصارف الأخرى- يحتاج إلى تطبيق إستراتيجية صارمة تأخذ بالتوجهات الحديثة في عصرنة وتحديث خدماتها، وقد أصبح هذا الأمر مرهونا بتوفير مختلف المتطلبات منها:

- زيادة الإنفاق الإستثماري من أجل تطوير البنى التحتية التقنية واستيعاب التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الصناعة المصرفية وإعادة النظر في أساليب تقديم الخدمات.

- إلمام العاملين بالمصارف وبالجهاز المصرفي عامة بنظرة واسعة حول التطورات الحاصلة في المجال المصرفي مع تدريبهم.

- إعادة النظر في القوانين والتشريعات بتحديثها وتطويرها بصفة متواصلة بما يتناسب وطبيعة العمل المصرفي الحديث.

- وضع نظم وبرامج أمنية بهدف تسهيل المعاملات المصرفية، ولبعث الثقة في العملاء ولضمان السرية والحماية في إتمام المعاملات وتقديم الخدمات.

- أهمية تحسين نظرة المستهلك الجزائري من خلال زيادة الحملات، والنشرات التحسيسية والإعلانات التي تُعرف بالمنتجات والتقنيات الجديدة المتعلقة بالعمل المصرفي الإلكتروني.

الخلاصة:

تتجه المصارف في مختلف دول العالم إلى إحداث تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ويرجع ذلك إلى التطورات التكنولوجية والإبتكارات الحديثة، لذا فقد كان من الطبيعي أن تسعى الجزائر إلى الإستمرار في تحقيق المزيد من الإصلاحات، ممّا قادها إلى القيام بعدة مبادرات لتطوير وعصرنة الخدمات المصرفية المُقدّمة، حتى تتماشى ومتطلبات العصر ولتلبية حاجيات العملاء، وبعد محاولتنا لتبيان أهم تلك المبادرات في مجال تطوير الخدمات المصرفية وعصرنتها، ومع عرضنا وتحليلنا لبعض الأرقام الخاصة بواقع الخدمات المصرفية الحديثة في الجزائر عامة، وفي عينة من المصارف العمومية الجزائرية، تمّ استخلاص النتائج التالية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- فكرة عصرنة الخدمة المصرفية في الجزائر لا بد أن تشهد تطورات إيجابية على المدى القريب، ويكون القطاع المصرفي أكثر رقمنة، فبالرغم من المجهودات المبذولة والمبادرات، إلا أنه حاليًا

تعتبر الأرقام المعروضة في الجداول والأشكال التي تناولتها دراستنا في العموم محتشمة مقارنة بالدول المتقدمة.

- ضرورة أن تضطلع الحكومة الجزائرية بمهمة العصرية التكنولوجية في المصارف العمومية، باعتبارها عمود النظام المصرفي الجزائري.

- حتمية توسيع استخدام التكنولوجيا المصرفية، ورقمنة، وأتمتة القطاع المصرفي الجزائري، وتعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني كالبطاقات الإلكترونية، من أجل تدارك التأخر الذي تشهده المصارف الجزائرية بخصوص إستيعاب ابتكارات التكنولوجيا المصرفية.

- إقبال ضعيف على استعمال وسائل الدفع الإلكترونية، سواء من طرف المتعاملين الإقتصاديين أو العملاء، لعدم إلمامهم بإيجابياتها ولنقص الثقة، وهذا راجع مثلا للمشاكل التقنية المتعلقة بأجهزة الدفع، وضعف تدفق الإنترنت ومخاطر السرقة، والتزوير والجرائم المالية الإلكترونية، أو لعدم توافر قاعدة قانونية تحمي حقوقهم ومعاملاتهم.

- ظهور مجموعة جديدة ومبتكرة من الخدمات المصرفية، وبالتالي زيادة المخاطر المصرفية وتنوعها، علاوة على المخاطر المتعلقة بممارسة الأنشطة التقليدية، على غرار خطر الإحتيال، القرصنة، التزوير وسوء الاستخدام، والجرائم الإلكترونية الأخرى.

التوصيات: من خلال النتائج المقدمة سالفاً نُقدّم التوصيات التالية:

- ضرورة زيادة الثقة بين المصرف وعملائه، وهذا من خلال اعتماد التسويق الإلكتروني وزيادة التوعية والتحسيس، وتوفير كل المعلومات عن الخدمات التي يقدمها المصرف، وتعريف العميل بمختلف المنتجات المتوفرة و تبيان طرق الاستفادة منها.

- إقامة الشراكة بين المصارف العمومية والمصارف الأجنبية، من أجل الاستفادة من خبراتها في مجال الصناعة المصرفية المتطورة.

- تقوية وتعزيز الثقة لدى العملاء بخصوص التعامل مع التكنولوجيات المستحدثة، وتشجيع استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية وأجهزة الدفع الإلكتروني لدى المتعاملين الإقتصاديين، بمنحهم تسهيلات وامتيازات كتخفيض تكلفة العمليات التي تتم عن طريق الدفع الإلكتروني، وتخفيض التعريفات المطبقة على التجار، لاستقطاب ما أمكن من مُستعملي الدفع الإلكتروني.

- إقامة دورات تدريبية وخرجات تكوينية، لرفع كفاءة المورد البشري العامل بالمصارف العمومية وبالجهاز المصرفي ككل، وإلمامه بالتقنيات الحديثة وبالتطور التكنولوجي المصرفي، وتشجيعه على الابتكار.

- ضرورة وضع أطر تشريعية وتوسيع القاعدة القانونية الخاصة بالمعاملات الإلكترونية، والتعامل بالأدوات الإلكترونية المستحدثة وتفعيلها، من أجل حماية مصلحة كل من المصارف والمؤسسات المالية والعملاء.
- دعم حظيرة أجهزة الدفع الإلكتروني، وزيادة العرض في الأجهزة التي تدخل حيز الإستغلال، وذلك إستجابة لطلبات المتعاملين الإقتصاديين.

قائمة المصادر والمراجع:

➤ الكتب:

- الحداد وسيم محمد ، شقيري نوري موسى ، ابراهيم نور، و صالح طاهر الزرقان، 2012، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- الصيرفي، محمد، 2016، ادارة العمليات المصرفية العادية-غير العادية-الإلكترونية، الطبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر.
- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير، 2016، التجارة الإلكترونية، الطبعة 1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن.
- زياد رمضان، ومحفوظ جودة، 2003، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، الطبعة 3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- خنفوسي، عبد العزيز، 2016، العولمة وتأثيراتها على الجهاز المصرفي-الجزء الأول، الطبعة 1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان.
- خنفوسي، عبد العزيز، 2017، الآثار القانونية والإقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي الجزائري، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
- ردينة عثمان يوسف، والصميدعي محمود جاسم، 2001، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- سامي مراد، احمد محمد، 2005. دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، الطبعة 1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة.
- غنيم، أحمد محمد، 2008/2009، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية-المنصورة.

➤ المقالات في مجلة علمية:

- بلعاش ميادة ، و بن اسماعين حياة. ديسمبر 2014، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة ابحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، صفحة: 81. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- بن زكورة العونية، ديسمبر 2019، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الاسلامي-دراسة حالة بنك السلام الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 20-العدد 2، صفحة: 299.

- دردوري لحسن ، و بلقاسي سمية، 2017، واقع الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد3، صفحة:113.
- زحوفي نور الدين ، و زمالة عمر، 2018، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد01-العدد01، صفحة:257.
- شاهين علي عبد الله، 2010، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها "دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"، مجلة سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 12-العدد1، صفحة:519، جامعة الأزهر، فلسطين.
- عباسية سمية، ديسمبر 2016، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري – الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية- مجلة العلوم الانسانية، العدد6، صفحة:352.
- لعاب وليد، جوان 2018، تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني الجزائري في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية، دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد04-العدد02، صفحة:149.
- نعمون وهاب، ديسمبر 2008، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد04، صفحة:120، الجزائر.

➤ الرسائل الجامعية:

- بن موسى، امير، 2020، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر-دراسة ميدانية - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، اطروحة دكتوراة، جامعة غرداية، الجزائر.
- عبد القادر، بربش، 2006، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، اطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

➤ التقارير:

- بنك الجزائر، 2019، التقرير السنوي 2018 التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، الجزائر.

➤ النصوص القانونية:

- القانون رقم 17-11 المؤرخ في 27/12/2017 يتضمن قانون المالية لسنة 2018، الجريدة الرسمية، الصادرة في 28/12/2017، العدد 76.

➤ المواقع الإلكترونية:

- بنكسي، 2018، بنكسي أول بنك نقال في الجزائر، <https://banxybank.co/ar/banxy-au-cotidien/>، تاريخ الاسترداد 20.06.2021.
- Algerie e-banking Services, 2020, <https://www.aebs-tech.com>, Consulté le 30.06.2021.
- CPA banque, 2021, <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nos-produits/banque-a-distance/edi>, Consulté le 03.07.2021
- giemonetique, sans date, <https://www.giemonetique.dz>, Consulté le 30.06.2021.
- giemonetique, sans date, <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>, Consulté le 01.12.2020.
- giemonetique, sans date, <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe>, Consulté le 05.10.2021.
- giemonetique, sans date, <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>, Consulté le 30.06.2021.
- Rabhi, 02.10.2003, Le français Diagram ouvre une filiale en Algerie-Operation bancaires à distance, www.djazairress.com/fr/liberté/15255, Consulté le 28.06.2021.

