

آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية

الاستاذة: بوزورورة ليندة lbouzeroura@gmail.com - جامعة البليدة -02-

الاستاذ الدكتور: زبييري رابح جامعة الجزائر - 03-

<p>Abstract:</p> <p>This paper covers the study aspect of the development of the banking system in Algeria. Perhaps the most important new ideas that have emerged in this area, the emergence of the digital economy, which is generated what has been called e-banking which is the sum of banking transactions made using electronic means namely the new information and communication technology whether it's traditional or new banking business. Under this pattern, banking institution is seeking to expand in this area to ensure continuity and stay competitive in light of the banking market.</p> <p>The aim of this study was to highlight the first steps of e-banking in Algeria as well as the importance of their application and prospects for development in the Algerian banking institution, which will lead us to develop conclusions and propose several recommendations in this area.</p> <p>Keywords: E-Banking, Algerian Banking Institution, Means of Electronic Payment, Online Banking, Credit Cards.</p>	<p>المخلص:</p> <p>تناولت هذه الورقة من دراستنا جانب من جوانب تطوير المنظومة المصرفية في الجزائر، ولعل أهم الأفكار الجديدة التي ظهرت في هذا المجال ظهور الاقتصاد الرقمي والذي تولد عنه ما سمي بالصيرفة الإلكترونية، وهي مجموع العمليات المصرفية التي تتم بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة. في ظل هذا النمط تسعى المؤسسة المصرفية الى التوسع في هذا المجال لضمان الاستمرارية والبقاء في ظل التنافسية في السوق المصرفية.</p> <p>تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وكذا أهمية تطبيقها وآفاق تطويرها في المؤسسة المصرفية الجزائرية، والتي ستقودنا الى وضع استنتاجات واقتراح عدة توصيات في هذا المجال.</p> <p>الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، المؤسسة المصرفية الجزائرية، وسائل الدفع الإلكتروني، الصيرفة عبر الخط، بطاقات الائتمان.</p>
--	---

تمهيد:

أمام التطورات المتسارعة التي يعرفها الاقتصاد العالمي والتي حولت بنيته من اقتصاد صناعي قوامه الآلة إلى اقتصاد رقمي يعتمد على المعلومة، أصبح لزاما على القطاع المصرفي وبخاصة في الدول النامية تحديث وتطوير مؤسساتها بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات على الخط يتمشى مع الظروف المحيطة بها، وهذا للتكيف الإيجابي مع تلك التطورات. ونقصد بعملية التحديث تبني نظم ووسائل دفع إلكترونية (نقود إلكترونية، بطاقات ذكية، الهاتف الإلكتروني...) وهذا ما أطلق عليه بمصطلح الصيرفة الإلكترونية، والتي من المتوقع انتشارها بشكل واسع في الفترة المقبلة في المصارف الجزائرية، فخلال السنوات الأخيرة كثر الحديث عن عصرنة البنوك الجزائرية كجزء من الإصلاحات المالية والمصرفية التي تقوم بها الجزائر، وفي هذا الإطار تم اقتراح العديد من المشاريع كان أهمها اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية.

ولكن ورغم كل الجهود المبذولة من طرف المؤسسات والهيئات ذات الصلة إلا ان الجزائر لازالت تعاني التأخر في هذا المجال.

ومن هذا المنطلق تطرح إشكالية هذه الورقة البحثية من السؤال الجوهرى التالي: ماهو واقع الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، وماهي آفاق تطويرها؟

وسنحاول في هذه الورقة الإجابة على التساؤل المطروح من خلال المحاور التالية:

أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية.

ثانياً: وسائل الدفع الإلكترونية.

ثالثاً: الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

رابعاً: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية.

خامساً: أمثلة عن واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية.

سادساً: آفاق تطوير مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

1- مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

قبل ذكر بعض تعاريف الصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية، فهناك مصارف ليست لها بنايات تأوي هياكلها وتسمى بالمصارف الإلكترونية أو الافتراضية وهناك

مصارف عادية أو المصارف الأرضية، وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة بعض أعمال الصيرفة الإلكترونية.

أما المقصود بالصيرفة الإلكترونية فهناك عدة تعاريف نذكر منها:

- هي عبارة عن خدمات مصرفية إلكترونية متطورة تختصر الزمن وتقلل التكاليف يدخلها البنك بما يجعله مؤهلا للتعامل مع عملائه بسهولة ويسر وعبر قنوات مؤمنةⁱⁱ.
- ويعرّفها (الحداد، 2012) بأنها إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بحيث لا يكون العميل مضطرا للتنقل للبنك إذ يمكنه القيام بالأعمال التي يريدتها في أي زمان وأي مكانⁱⁱⁱ.
- كما تعرف العمليات المصرفية الإلكترونية على أنها قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بهدفⁱⁱⁱ.
- ✓ إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- ✓ حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.
- ✓ طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

إذ يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال الانترنت، الموزعات الآلية، الشبكات الخاصة، الهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل دون التقاء مكاني بين العميل والمصرف.

2- وسائل الدفع الإلكترونية:

تعتبر النقود الوسيط الذي يستخدم لإتمام التعاملات، وهذه الخاصية جعلتها تشهد تطورات تعكس وتجاوي التطورات التي شهدتها الاقتصاد لذا كان التطور الذي أدى إلى ظهور التجارة الإلكترونية إلى إحداث تطور في وسائل الدفع ذاتها وهكذا ظهرت:

- وسائل الدفع الإلكترونية
- النقود الإلكترونية.

1.2- تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها^{iv}:

- قيمة نقدية مخزنة على أداة إلكترونية بشكل مسبق، بحيث تكون متاحة للمستعمل بعد ذلك.
- وهي تلك الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة إلكترونية بعيدا عن الطرق التقليدية لتبادل النقود. وفي هذا الإطار نتحدث أسفله عن النقد الإلكتروني والشيك الإلكتروني وعن البطاقات الإلكترونية بمختلف أنواعها وأوامر الدفع أو التحويل الإلكتروني.

2.2- أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

إن تطور الخدمات المالية ارتبط بتطور تكنولوجيا المعلومات، وواكب هذا التطور استحداث وسائل الدفع فتعددت أنواعها وأشكالها على مستوى العالم ومن الأنواع المتداولة حاليا نجد:

• النقود الإلكترونية:

ويطلق عليها أيضا اسم النقود الرقمية (digital money)، ولقد عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: "مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما^v".

• الشبكات الإلكترونية:vi

يتم إرسال الشيك الإلكتروني بالإنترنت من المشتري إلى البنك، هذا الأخير يقبله ويظهره ثم يرده إلكترونيا إلى بنك البائع للتحويل الإلكتروني من بنك المشتري، وهذه الوسيلة تستخدم على نطاق واسع في الاقتصاديات المتقدمة مثل الاقتصاد الأمريكي، كما يشهد استخدامها نموا في الاقتصاديات النامية، خاصة في مجال تسوية المعاملات كبيرة القيمة نسبيا.

• البطاقات:

ويوجد أنواع كثيرة منها:

✓ **بطاقة الائتمان (creditcard):** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة وفاء وانتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلعة والخدمات بشكل فوري مع دفع أجل لقيمتها، ويتم احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي يتجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقراضاً مقدماً من المصرف، كما تصدر بالعمليتين المحلية والأجنبية، ومن أمثلة هذه البطاقة نجد: ^{vii} Americancard ، carddinars ، mastarcad ، visacard

✓ **بطاقات الخصم الشهري (chargecard):** تخول هذه البطاقة لحاملها الشراء والسحب النقدي في حدود مبلغ معين ولفترة محددة (لا تتجاوز شهر) دون تقسيط في دفع المبلغ المستحق عليه فإذا تأخر العميل في تسديده فرضت عليه فائدة حسب الاتفاق بين المصدر وحامل البطاقة ^{viii}.

✓ **بطاقات الدفع (debitcard):** يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن انتمان، بل أن يكون لحاملها رصيد بالبنك ومن ثم خصم قيمة الصفقة من حسابه لدى هذا البنك في الحال ^{ix}. ولهذه البطاقة نفس الوظيفة والاستخدامات التي تستعمل لها بطاقة الائتمان (creditcard) في الحصول على الاحتياجات من السلع والخدمات والحصول على النقد، وتختلف عنها في أن قيمة الأشياء التي يحصل عليها حامل البطاقة من خلال استعمالها تخصم رأساً من رصيده بالبنك لحساب التاجر أو المؤسسة التي قد حصل منها على احتياجاته، ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

✓ **البطاقات الذكية (smartcard):** تعرف البطاقة الذكية بأنها بطاقة بلاستيكية ذات ميكروسوفت مدمج يحتوي على معلومات عن حاملها (محفظة إلكترونية) مثل الحقائق المالية ومفتاح الشفرة الخاصة ومعلومات الحساب وأرقام بطاقة الائتمان ومعلومات التأمين الصحي ^x، ويشبه البعض هذه البطاقة بالكومبيوتر المتنقل كونها تحتوي فعلاً سجلاً بالبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لأصاحب البطاقة وحدود التصرفات المالية التي تقوم بها فضلاً عن بياناته الشخصية والرقم السري، كما تحتوي على عدة عناصر للحماية ضد التزوير والتزييف وسوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها، أو محاولة تقليدها، ويتم استخدام البطاقات الذكية في العالم في مجالات عديدة منها ^{xi}:

- تحويلها إلى حافظة نقود إلكترونية تملأ أو تفرغ من النقود.
- تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو بطاقة صحية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومي أو بطاقة أمنية، أو للحصول على بريدهم الإلكتروني بدلاً من استخدام الشفرات والرموز التي قد تكون غير آمنة.
- تستخدم في تأمين إجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات (انترنت).
- تستخدم في الحواسيب المتنقلة للدخول إلى الشبكات الإلكترونية، إذ يستطيع العاملون المتنقلون الاتصال من أي موقع باستخدام بطاقات تحمل برامج خاصة بهم.

3- الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

يتطلب تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى وذلك من خلال إقامة أنظمة دفع باعتماد بطاقة الائتمان وتطوير شبكة الاتصالات والبريد، في هذا الإطار ستتطرق إلى أهم أنظمة الدفع الإلكترونية المتطورة التي بدأت الجزائر في الشروع في محاولات تطبيقها في المؤسسة المصرفية الجزائرية.

1.3- نظام التسوية الإجمالية الفورية:

- بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS ^{xii}.
- 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 ^{xiii}.
- كما يعرف أيضاً أنه 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 ^{xiv}.
- أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS: يهدف هذا النظام إلى: ^{xv}

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.
 - تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني.
 - تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتائبية.
 - تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
 - جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية وتسيير مخاطر السيولة.
 - تقوية العلاقات بين المصارف.
 - تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.
- 2.3- نظام المقاصة عن بعد:**

عرفت عملية عصرنة نظام الدفع دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI، يختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام (صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية) وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية، ويهدف للتحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن. وقد دخل النظام حيز التنفيذ باشتراك بنك الجزائر (كل البنوك)، اتصالات الجزائر بريد الجزائر SATIM، جمعية البنوك والمؤسسات المالية (ABEF) مع كل فروعها ومكاتبها عبر كامل التراب الوطني، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.^{xvi} يهدف هذا النظام إلى^{xvii}

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية.
- تقليص آجال المعالجة، قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة.
- تأمين أنظمة الدفع العام.
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك.
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

3.3- الصيرفة عبر الخط في الجزائر:

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر هي الصيرفة على الخط، وتمت بين ثلاث مؤسسات جزائرية هي (MAGACTMULTIMEDIA) و (SOFTENGINEERING) ومركز الإعلام العلمي والتقني (CERIST) لتتأسس على إثره شركة مختلطة تسمى (E-AlegriaBankingService) والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر، وهو مشروع طبعاً يهم كل المصارف الجزائرية وهو مازال في طور الإنجاز. تهدف هذه الشركة أساساً إلى^{xviii}

- الاقتراح على الزبائن (بنوك، مؤسسات مالية) حلولاً معتمدة أساساً على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفق رغبته.
- تسمح لزيائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.
- لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على (AEBS) في تقديم خدمات عبر الأنترنت وذلك من خلال إمضاء عدة عقود نذكر منها:

✓ عقد مع القرض الشعبي الجزائري: في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات (DIAGRAMEDI).

✓ عقد مع البنك BNPPARIBAS (بي أن بي باريباس الجزائر): في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص

بخدمات (DIAGRAM-E-BANKING).

- معظم الخدمات المقدمة عبر الأنترنت من طرف المصارف الجزائرية عبارة عن خدمات بسيطة وقليلة تحتاج إلى التنويع وشركة "AEBS" تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية. لما حققته من توفير لخدمات الصيرفة الإلكترونية، لكن هذا لا ينفي وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية لأجل تحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي المالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

4- أهمية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية:

- ان اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سيتيح للمصارف الجزائرية دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، فهي تمنح عدة امتيازات يمكن حصرها فيمايلي^{xix}.
- تيسر التعامل بين المصارف الجزائرية، وبناء علاقات مباشرة فيما بينها.
 - إقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطوير الأداء، وخفض التكاليف.
 - المساهمة في جلب الاستثمارات لاسيما الاستثمار الأجنبي المباشر من خلال توفير خدمات مصرفية الكترونية (24/24) و(7/7).
 - تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، بحيث لا يستطيع البنك إنشاء فرع خاص بهفي كل منطقة عبر التراب الوطني مما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، فإشياء موقع للمصرف عبر شبكة الانترنت يوفر تكلفة إنشاء فرع له وكل المصاريف الناجمة عن ذلك، كما يمكن من خلال المصرف الإلكتروني تسويق مختلف الخدمات المصرفية والتبادل الإلكتروني للوثائق في مدة وجيزة، فضلا عن اجراء التعملات البنينية بين مصرف ومصرف اخر او بين المصرف وفروعه لما يكلفه ذلك من جهد ووقت.
 - إن توجه البنوك الجزائرية نحو شبكة الأنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء الى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء. حيث تساهم الأنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
 - تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية، وإقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.
 - استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال المصارف.

5- أمثلة عن واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية:

اخترنا في هذه الدراسة بعض الوكالات البنكية التابعة لبنوك تجارية في ولاية برج بوعريش وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الجزائر الخارجي (BEA)، وتم اختيار هذه الوكالات بالذات لتوفرها على خدمة البنك الإلكتروني، وللتسهيل الذي منحه لنا هذه الوكالات في الحصول على جميع المعلومات التي تخدم هذه الورقة البحثية، وحاوينا من خلال وثائق و تصريحات مقدمة من الوكالات محل الدراسة حصر نسبة مستخدمي الصيرفة الإلكترونية والزبائن المشتركين في مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية إلى غاية شهر مارس 2016:

الجدول 1: عدد العملاء المنتمين في للوكالات البنكية محل الدراسة.

النسبة المئوية	المجموع	بنك الجزائر الخارجي	البنك الوطني الجزائري	بنك التنمية المحلية	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	الوكالات
						عدد العملاء
100	19257	4568	2514	3500	8675	المنتمين للوكالة
22,48	4329	63	178	873	3215	المشتركين في عقد CIB
/	/	غ. معتمدة	غ. معتمدة	غ. معتمدة	غ. معتمدة	المشتركين في عقد VISA
0.025%	05	00	00	00	05	المشتركين في عقد TPE
2,18%	421	27	34	51	309	المشتركين في E banking

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المعلومات المتوفرة في الوكالات البنكية محل الدراسة.

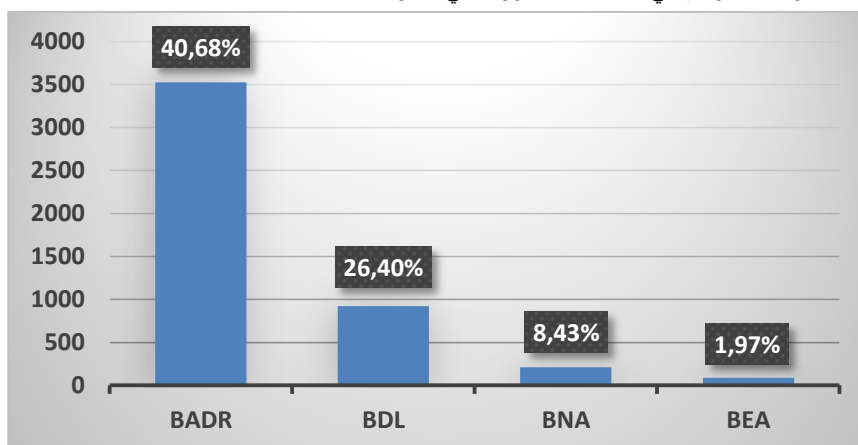
وكون دراستنا متعلقة بالجانب الإلكتروني فقط، فقد اقتصرنا على الزبائن المستفيدين من الخدمات والمنتجات الإلكترونية، وعليه فالجدول 2 يبرز النسب المئوية لعدد المشتركين في الخدمات الإلكترونية لكل بنك محل الدراسة:

الجدول 2: النسبة المئوية للمشاركين في الخدمات الإلكترونية

الوكالات	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	بنك التنمية المحلية	البنك الوطني الجزائري	بنك الجزائر الخارجي	المجموع
العدد	3529	924	212	90	4755
النسبة المئوية	40.68%	26.4%	08.43%	1.97%	24.69%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المعلومات المتوفرة في الوكالات البنكية محل الدراسة.

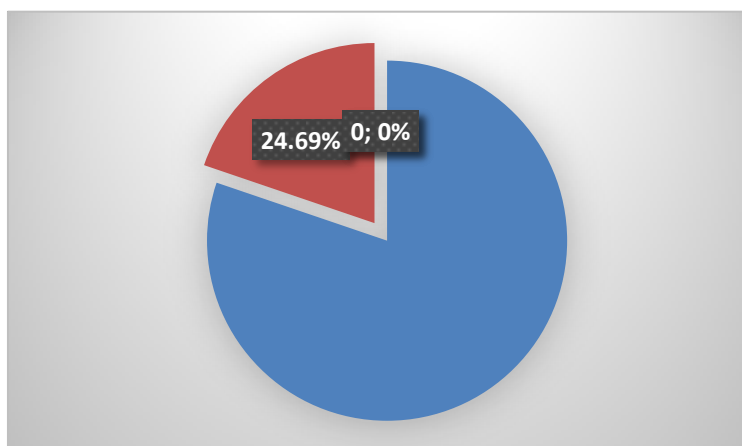
الشكل 1: النسبة المئوية للمشاركين في الخدمات الإلكترونية في كل وكالة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المعلومات المتوفرة في الوكالات البنكية محل الدراسة

من خلال الشكل 1 والذي أبرزنا فيه نسبة المتعاملين بالخدمات الإلكترونية في كل وكالة على حدة، نلاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يحتل الصدارة بنسبة 40,68%، وأقل نسبة سجلت في البنك الخارجي الجزائري وهي 1,97%.

الشكل 2: النسبة المئوية الاجمالية للمشاركين في الخدمات الإلكترونية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المعلومات المتوفرة في الوكالات البنكية محل الدراسة

كما يتضح من خلال الشكل 2 أن النسبة الاجمالية للمتعاملين الإلكترونيين في كل الوكالات محل الدراسة لا تتعدى نسبة 24,69% وهي نسبة ضعيفة نسبيا مقارنة بالعدد الإجمالي للعملاء المنتمين للوكالات البنكية. من خلال الاحصائيات يمكن استخلاص ما يلي:

- ضعف مستخدمي وسائل الدفع الإلكترونية من قبل زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية.
- عدم تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية، واقتصار البنوك على عدد محدود من الخدمات لا يلبي كل الاحتياجات المصرفية للزبائن.
- مازال مشروع الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية يواجه العديد من العوائق والتحديات التي تحول دون توسعه وانتشاره.
- غياب ثقافة مصرفية إلكترونية في مجتمع تغلب عليه التعامل المصرفي التقليدي.

6- أفاق تطوير مشروع الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية:

أصبح لزاما على البنوك أن تواكب التطورات والتغيرات المتسارعة وان تعمل بالتوجهات الحديثة، لتطوير أدائها والارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجهها، وهذا يستوجب عليها القيام بإصلاحات عميقة وفعالة وتهيئة المناخ الملائم

والشروط اللازمة لتحسين أدائها ويستدعي ذلك وضع مناهج تنظيم وتشغيل وأساليب تقنية حديثة تضمن إتباع سياسة إصلاحية فعالة على مستوى الأداء النشاط، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال العوامل التالية:xx

6-1- الارتقاء بالعنصر البشري:

إن العنصر البشري يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفيصل ما بين المؤسسات.

ويتطلب الارتقاء بمستوى أداء العنصر البشري تبني عددا من الاستراتيجيات المتكاملة، نذكر منها ما يلي:

-تنمية مهارات العاملين بالبنوك وإعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطوير نظم الإدارة من خلال برامج التدريب المتطورة، و ضرورة مشاركة العاملين في وضع أساليب تطوير الأداء، ما يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق.

-إعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الإدارية للوصول إلى درجة الاحتراف في المستويات الإدارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفاعلية في ظل الإيقاع السريع لنشاطات الصيرفة العالمية.

-ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعوق سير العمل.

-تطبيق مبدأ قيادات المستقبل بصورة أكثر فعالية وذلك بإعطاء فرصة للعناصر الشابة لتولي الوظائف القيادية، على أن يتم اختيار من تتوافر لديهم الكفاءة والصفات الشخصية التي تؤهلهم لذلك.

6-2- تطوير التسويق المصرفي :

يعتبر التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية هامة لمعاونة العاملين بالبنك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي، من خلال القيام ببحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته، واستخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية وتحديد احتياجاتهم وتصميم ومزيج الخدمات المصرفية الذي يتلاءم معهم، لضمان تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي لديهم.

6-3- تنوع الخدمات المصرفية:

في ضوء التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية، ليس فقط من البنوك الأجنبية بل وحتى من المؤسسات المالية غير المصرفية، والمؤسسات التجارية الأخرى، إزاء هذه التطورات ينبغي على البنوك الجزائرية تدعيم قدراتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة و متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع فيما بين التقليد والحديث تكريسا لمفهوم البنوك الشاملة ومن أهم هذه الخدمات نذكر على سبيل المثال لا الحصر: (الاهتمام بالقروض الشخصية، الاهتمام بتقديم القروض للمشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر، التأجير التمويلي، القروض المشتركة، خصم الفواتير التجارية،...)

6-4- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي:

لا شك في أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية حتى تنسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، وقد اهتمت الدول المتقدمة بشكل خاص بتكثيف الاستخدام لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي لتحقيق هدف انخفاض العمليات المصرفية التي تتم داخل فرع البنك حيث أصبحت لا تتجاوز 10 بالمئة من إجمالي العمليات، بينما تتم جميع العمليات الأخرى بواسطة قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية، وهو ما تترتب عليه تغيرات ملحوظة في طبيعة واليات تقديم الخدمة المصرفية.

5-6- تفعيل دور الدولة والبنك المركزي وتطوير أداء الجهاز المصرفي الجزائري:

يعد تطوير الجهاز المصرفي أحد الأهداف الرئيسية التي توليها الدولة أهمية قصوى في وقتنا الحاضر باعتبار انه مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري، وفي هذا الإطار يجب العمل على ما يلي:

- تطوير وتقوية الدور الإشرافي والرقابي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل إقبالها المتزايد على تقديم المنتجات المصرفية المستحدثة، حيث تتم عملية التطوير في ضوء المبادئ الرقابية التي صدرت عن لجنة بازل وما طرأ عليها من تعديلات .

- العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك، وتوحيدها وفقا لمعايير دولية.

الخلاصة:

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وعلى ضوء نتائج الدراسات الحالية فإن البنوك الجزائرية ورغم اقتراحها للعديد من الإصلاحات في هذا المجال، إلا ان هذه الإصلاحات لم تر النور بسبب التأخر في تطبيق القوانين وسوء التسيير، بالإضافة الى وجود العديد من العوائق أهمها: الأمن، الخصوصية، الثقة بالتعاملات الإلكترونية...، والتي تقف عائقا أمام المؤسسة المصرفية الجزائرية في تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية بنفس الأسلوب الذي طبق في الدول المتقدمة.

وعلى هذا الأساس وجب على المؤسسة المصرفية الجزائرية وحتى تؤدي دورها بفعالية تحسيس المستهلك الجزائري بمزايا البنك الإلكتروني والمعاملات المصرفية الإلكترونية، العمل على تأمين كل الخدمات والتحويلات الإلكترونية ضد أعمال القرصنة، ربط المصارف بشبكة الانترنت لتسهيل عمليات الاتصال والتحويل، الاستعداد للتصدي لأي عجز طارئ...، وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

الهوامش والمراجع:

ⁱ محمد جعفر إبراهيم، تأثير السياسات المنظمة لقطاع المعلومات والاتصالات في السودان على استخدام التقنية المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015، ص08.

ⁱⁱ محمد جعفر إبراهيم، المرجع السابق، ص08.

ⁱⁱⁱ عبد الفتاح بيومي حجازي. جريمة غسيل الأموال، الطبعة الأولى، 2005، ص41.

^{iv} عبد الحميد بسيوني، أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار الكتاب العلمية، القاهرة، 2003، ص79.

^v <http://www.ada.gov.sa.htm>, 2015/01/20

^{vi} أحمد عبد الخالق، "البنوك والتجارة الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية الجزء الثاني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ص496.

^{vii} عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، البطاقات البنكية - الإقراضية والسحب المباشر من الرصيد، طبعة أولى، دار القلم، دمشق، 1998، ص76.

^{viii} عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، مرجع سابق، ص 79.

^{ix} أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص490.

^x طارق عبد العالي حماد، التجارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعية، 2004، ص122.

^{xi} فرج عبد العزيز عزة، إقتصاديات البنوك، مصر، 2004، ص ص34-35.

^{xii} كامل الشيرازي، الوسائط لتسريع التحويلات المالية، أنظر الموقع: <http://www.Elaph.com/Elaphweb/Economics/>

2016/6/341028.htm.16:15

^{xiii} شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2010، ص 149.

^{xiv} المادة رقم 02 من القانون 04-05 الخاص ببنك الجزائر.

^{xv} التقرير السنوي لبنك الجزائر سنة 2004.

^{xvi}www. Bank_of algeria.dz/ Modernisation des systèmes de paiement ,2005.

^{xvii}Systeme de paiement de masse, flash info bulletin de la Cnepbanque N°2 Mars 2006.

^{xviii}: رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، على الموقع:

http://www.a_Free_guestbook.com/gb/ulum/21/07/2016.

^{xix}عراية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة شلف، 2012، ص 19.

^{xx}عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص ص 139-140.