



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/2024

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

المذكرة موسومة بـ:

واقع تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا
-دراسة تحليلية للفترة -2021-2017-

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبتين:

- أحميدة مالكية

لمياء جابري

خلود دريد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم وللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سمير آيت يحي	أستاذ	رئيسا
أحميدة مالكية	أستاذ محاضر قسم أ	مشرفا مقرا
ريم عمري	أستاذ محاضر قسم ب	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي: / 2024

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

المذكرة موسومة بـ:

واقع تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا -دراسة تحليلية للفترة 2017-2021-

تحت إشراف الأستاذ

- أحميدة مالكية

من إعداد الطالبتين:

- لمياء جابري

- خلود دريد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم وللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سمير آيت يحي	أستاذ	رئيسا
أحميدة مالكية	أستاذ محاضر قسم أ	مشرفا مقرر
ريم عمري	أستاذ محاضر قسم ب	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

سید محمد صالح المنجد

Sidi

إهداء

من قال أنا لها ذالما وأنا لها وان أبى رحما عنما أتيت بها

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير فلتد كان له الفضل الأول في بلونتي التعليم العالي، والدي الحبيب دريد

محمد المالك أطال الله عمره لي

إلى الأباذي الطاهرة التي أزالني من طريقتي أهواك الفضل وساندتني بكل حبه عند ضعفي، وكل العرق جبينها

وعلمتني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار أمي الغالية

إلى شقيقة الروح أختي الحبيبة وزوجها الكريم

إلى رفيقتي في هذا العمل صديقتي الوفيّة

وإلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

خـود



إهداء

أحمد الله عز وجل على منحه وعونه لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آمالي، إلى الإنسان الذي سمر على تعليمي، مدرستي الأولى في الحياة،

أبي الغالي جابري لخميسي على قلبي أطال الله في عمري لي.

إلى التي وهبت قلبي فكلما كل العطاء والحنان إلى التي صبرته على كل شيء،

التي رعتني وكأنت سدي في الشدائد وكأنت دعواتي لي بالتوفيق تتبعيني خطوة بخطوة في عملي إلى من ارتحبه

كلما تذكرته ارتسامتها في وجهي

نبح الحنان أمي نادية

اهدي عملي إلى أخي وأخواتي وزوج أختي الكريم وإلى من تقاسمت معي هذا العمل صديقتي وكل من يؤمن بأن

بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

لهيئة





شكر وعرافان

قال تعالى: (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) لقمان 12

وقال رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم «من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل

نحمد الله ونشكره على جزيل نعمه ووافر عطائه وله الشكر على توفيقه خيراته وأفضاله حمدا

وشكرا يبلغنا رضاه بكل صدق واحترافنا بالجميل نتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف

مالكية أميرة على كل ما قدمه لنا من إرشادات وتوجيهات التي ساهمت كثيرا في إتمام

واستكمال هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر لأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا البحث وتقييمه

وأخيرا نشكر كل من ساعدنا خلال فترة إنجازنا لهذا البحث من بعيد أو قريب..

لمياء وظلود



ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جائحة كورونا بما فرضته من إجراءات وتغييرات على النشاط المصرفي في الجزائر بصفة عامة وعلى تطور الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة، وذلك من خلال دراسة الجانب النظري للخدمات المصرفية الالكترونية وجائحة كورونا باعتبارهما متغيرا الدراسة والوقوف على واقعهما في الجزائر وذلك من خلال الدراسة التطبيقية بتحليل تطور وسائل الدفع الالكترونية وغيرها من مؤشرات العمل المصرفي الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ايجابي لجائحة كورونا على تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر، وانه رغم مساعي الجهاز المصرفي وجهودهم في تطوير المجال المصرفي الالكتروني إلا أنها لا تزال تحقق مستويات متوسطة في مجال الصيرفة الالكترونية .

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية، جائحة كورونا، الجزائر، وسائل الدفع الالكتروني.

Summary:

The study aimed to determine the impact of the corona pandemic with its imposed measures and changes on banking activity in Algeria in general and on the development of electronic banking services in particular, by studying the theoretical aspect of electronic banking services and the corona pandemic as study variables and to identify their reality in Algeria through the Applied study by analyzing the development of electronic payment methods and other indicators of electronic banking.

The study found that there is a positive impact of the corona pandemic on the development of electronic banking services in Algeria, and that despite the efforts of the banking system and their efforts in developing the electronic banking field, it is still achieving average levels in the field of electronic banking .

Keywords: electronic banking services, Corona pandemic, Algeria, electronic payment

الفهرس

الصفحة	الفهرس
	إهداء
	شكر وعرهان
	ملخص
I-IV	الفهرس
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
أ-و	مقدمة
الفصل الأول:مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري حول الخدمات المصرفية
3	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإللكترونية
3	أولاً : نشأة الخدمات المصرفية الإللكترونية

4	ثانيا : مراحل استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف
5	ثالثا: تعريف الخدمات المصرفية وخصائصها
7	رابعا: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية وأهم خصائصها

9	خامسا :أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها
11	المطلب الثاني:أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية
14	المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمة المصرفية
15	أولا: المصادر الداخلية
16	ثانيا: المصادر الخارجية
16	المبحث الثاني: أثر جائحة كورونا في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية
17	المطلب الأول: دوافع وأساليب التوجه نحو الخدمة المصرفية الإلكترونية
17	أولا :تعريف جائحة كورونا covid-19
19	ثانيا: أسباب ظهور جائحة covid-19 في العالم
20	المطلب الثاني : دور جائحة كورونا في زيادة استخدام الخدمات المصرفية الالكتروني
20	أولا: مدى انتقال فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية
21	ثانيا : دور جائحة كورونا في زيادة الخدمات البنكية الإلكترونية
23	المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية
24	أولا : مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية
24	ثانيا : مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

27	المطلب رابع : أبعاد الخدمة المصرفية ومتطلبات نجاحها
26	أولاً : أبعاد الخدمة المصرفية

27	ثانيا: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية
28	خلاصة للفصل الأول
الفصل الثاني: انعكاسات جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: تداعيات تفشي جائحة كورونا على القطاع المصرفي الجزائري
31	المطلب الأول: لمحة عن القطاع المصرفي في الجزائر
31	أولا: نشأة القطاع المصرفي الجزائري
32	ثالثا: مهام بنك الجزائر
33	ثالثا: وظائف البنك
34	المطلب الثاني: تداعيات أزمة كورونا على وضعية بنك الجزائ
36	المطلب الثالث: أثر انتشار كوفيد-19 على القطاع المصرفي الجزائري
36	أولا: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر
37	ثانيا : آثار فيروس كورونا على قطاع البنوك في الجزائر
38	ثالثا: أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الإلكترونية
42	رابعا: أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

46	المبحث الثاني:مجالات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في القطاع المصرفي الجزائري
46	المطلب الأول:المقاصة الالكترونية في الجزائر

46	أولاً: تعريف المقاصة الإلكترونية
49	المطلب الثاني: نظام التسوية الإجمالية الفورية
49	أولاً: تعريف نظام التسوية الفوري ARTS
49	ثانياً: أهداف نظام التسوية الفوري ARTS
51	المطلب الثالث: تطور العمليات المصرفية الإلكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا
51	أولاً: تطور العمليات عبر البطاقة البنكية للفترة 2017-2021
52	ثانياً: تطور عدد الصرافات الآلية ATM
53	ثالثاً: تطور عمليات الدفع عبر صرافات الدفع الإلكتروني في الجزائر
55	رابعاً: تطور عمليات الدفع عبر الانترنت في الجزائر
58	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة عامة
63	قائمة المراجع

قائمة الجداول:

19	الجدول رقم 1: الجدول الزمني لفيروس كورونا
43	الجدول رقم 2: عدد البطاقات المتداولة والعمليات المنجزة خلال الجائحة
44	الجدول رقم 3: تطور الموزعات الآلية في الجزائر خلال فترة كورونا
44	الجدول رقم 4: تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر
45	الجدول رقم 5: تطور نشاط الدفع الانترنت في الجزائر خلال فترة الجائحة
48	الجدول رقم 6: تطور عمليات المقاصة الالكترونية في الجزائر
50	الجدول رقم 7: العمليات المسجلة على مستوى نظام ARTS
51	الجدول رقم 8: العمليات عبر البطاقة المصرفية للفترة 2015-2021.
53	الجدول رقم 9: عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021
54	الجدول رقم 10: تطور عدد الصرافات الآلية الخاصة بالدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2016-2021
54	الجدول رقم 11: تطور عمليات الدفع عبر نهايات الدفع الالكتروني في الجزائر 2017-2021
56	الجدول رقم 12: تطور عمليات الدفع الالكتروني عبر الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2017-2021

قائمة الأشكال:

19	الشكل رقم 1: تركيبة فيروس كورونا covid-19
39	الشكل رقم 2: توقعات نمو جائحة كورونا على اقتصاديات العالم
55	الشكل رقم 3: تطور عمليات الدفع عبر الصرافات الآلية في الجزائر

مقدمة عامة

مقدمة:

نظرا لأهمية القطاع المصرفي في دعم ومساندة الاقتصاد، فان المؤسسات المصرفية تحاول جاهدة مواكبة التطورات الحديثة في القطاع والمتسمة بالسرعة والجودة العالية، حيث أن تطبيق البنوك للتكنولوجيا الجديدة ساهم في تحسين الخدمات المقدمة وإشباع متطلبات الزبائن إلى جانب استقطاب العديد من المتعاملين الجدد. فقبل انتشار جائحة كورونا كانت المعاملات بين الأفراد والمؤسسات المالية عامة والجهاز المصرفي خاصة تتصف بالمرونة والاستمرارية والتقارب، ومع الإجراءات المتخذة للغلق والحجر الصحي المصاحبة له، أصبحت المصارف العالمية عامة والجزائرية خاصة تبحث عن وسائل أكثر فعالية للتواصل والتعامل مع الأفراد خاصة على أن الأثر الصحي والاجتماعي بات جليا في جميع مناحي حياة الأفراد.

والجزائر كغيرها من الدول حاولت جاهدة مواكبة التطورات الحاصلة والارتقاء بنظامها المصرفي، وسعت إلى تحديث نظم ووسائل الدفع الإلكترونية واعتمادها في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية، وهذا لتطبيق بروتوكول صحي فعال والحد من انتشار فيروس كورونا. حيث تم تقييد العديد من المؤسسات المالية كالبنوك عن ممارسة نشاطها الحضوري، مما جعلها مجبرة على مواكبة التكنولوجيا الحديثة في عملها بعد أن كانت هذه الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني وسيلة رفاهية للعميل، وأصبح من الضروري التعامل بها، باعتبارها الوسيلة الأسهل والأضمن لانجاز وإتمام المعاملات المصرفية من أي مكان دون التنقل إلى المصارف مما يساهم في تقليل التعامل المباشر ومنه تقليل فرص الإصابة بالفيروس وانتشاره. ومن هذا المنطلق تم طرح الإشكالية التالية:

-كيف أثرت جائحة كورونا على تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال فترة 2021/2017 ؟

التساؤلات الفرعية: تتمثل فيما يلي:

-ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟

-فيما تمثل دور جائحة كورونا في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟

-كيف كان تأثير فيروس كورونا على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الجزائر خلال فترة

2021/2017 ؟

-فيما تمثلت أهم الإجراءات المتخذة لمواجهة تداعيات فيروس كورونا على الخدمات المصرفية؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة سوف يتم اقتراح مجموعة من الفرضيات تتمثل فيما يلي:

- **الفرضية الأولى:** الخدمات المصرفية الإلكترونية هي الخدمات التي تقدمها المصارف من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- **الفرضية الثانية:** لجائحة كورونا دور محوري في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية مما سهل التعامل بها عن بعد.

- **الفرضية الثالثة:** كوفيد-2019 له أثر سلبي على الحياة الاجتماعية وكذا الاقتصادية في العالم لكن أيضا له أثر ايجابي في تحسين التعاملات المصرفية الغير المباشرة في الجزائر.

- **الفرضية الرابعة:** تمثلت أهم الإجراءات للتصدي لجائحة كورونا في تشجيع العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت والتطبيقات المصرفية بالإضافة إلى رفع مدة الاستحقاقات وتخفيض المعدل التوجيهي للاستثمارات.

مبررات الدراسة:

نظرا للآثار السلبية الناجمة عن هذه الجائحة والتي تهدد مختلف القطاعات على المستوى العالمي مما دفع للبحث والاطلاع على أمل المساهمة في تقديم مقترحات وحلول لحماية القطاع المصرفي والتقليل من الآثار السلبية المترتبة عنها، وذلك ب:

-اعتبار الموضوع ضمن التخصص.

-الرغبة الذاتية في دراسة موضوع الدراسة.

-اعتبار الموضوع حديث وقليل في الساحة الوطنية.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في:

اظهر تفشي جائحة كورونا دورا كبيرا في تسارع عمليات التحول نحو الخدمات المصرفية الالكترونية حيث أدت الإجراءات الاحتيازية للحد من انتشار الفيروس إلى تغيير سلوك المستهلكين نحو استخدام الخدمات المالية عبر الانترنت والتطبيقات المصرفية، مما ساهم في زيادة الطلب عليها، وتعزيز دورها في توفير الخدمات المالية بطريقة آمنة ومريحة.

أهداف الدراسة: وتهدف هذه الدراسة إلى:

- عرض الجانب النظري للخدمات المصرفية التقليدية والحديثة.
- التعرف على أحد أهم الأزمات الراهنة وهي فيروس كورونا.
- التطرق لأحد أهم المتغيرات في القطاع المصرفي في ظل الظروف الحالية وفي الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.
- عرض أهم التطورات في مجال الصيرفة الالكترونية وكذا تطور وسائل الدفع.

منهج الدراسة:

من أجل دراسة هذه الإشكالية تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف متغيرات الدراسة (الخدمات المصرفية الإلكترونية وجائحة كورونا) ودراسة العلاقة بينهما على مستوى الجهاز المصرفي الجزائري، وذلك بالاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بمجال الدراسة، إضافة إلى تحليل حالة اقتصاد الجزائري فيما يخص تأثير هذه الجائحة على الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسم موضوع الدراسة إلى:

بدأ موضوع الدراسة بمقدمة عامة للفصل كمدخل للموضوع، تناول موضوع الدراسة فصلين.

الفصل الأول مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية، تناول هذا الفصل مبحث نظري لتعريف كل من الخدمات

المصرفية وتقديم نظري لكل ما يخص بالخدمات المصرف الالكترونية ثم مبحث يتحدث عن ماهية فيروس كورونا وماهية طرق انتشاره وأسبابه.

أما الفصل الثاني شمل دراسة تطبيقية أو بالأحرى دراسة تحليلية تمثل في انعكاسات تطور الخدمات المصرفية في المصارف جزائرية، حيث تناول هذا الفصل مبحثين تطبيقيين لدراسة تحليلية لكل من متغيرات الدراسة من صيرفة ومقاصة وتسوية فورية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الإحصائيات المتعلقة بموضوع الدراسة وكذا معرفة أسباب هذا التطور.

أيضا تم التطرق إلى خاتمة شملت حوصلة ومجموعة من النتائج وتوصيات، وكذلك إتمام الدراسة بأفاق جديدة لموضوع الدراسة.

صعوبات الدراسة: لا يخلو أي عمل بحثي أكاديمي من صعوبة تواجه الباحث خلال جمع معلومات بحثه ولعل أهم الصعوبات في هذه الدراسة في صعوبة إيجاد مراجع وإحصائيات حديثة تتعلق بموضوع الدراسة صعوبة إيجاد إحصائيات صحيحة وموثوقة، مما اوجب علينا بذل وقت إضافي للإلمام بكافة الإحصائيات اللازمة.

الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات العربية:

دراسة (ميلود وافي، سبتمبر 2022) بعنوان أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في العالم بشكل عام والجزائر بشكل خاص، وتم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق دراسة تحليلية لتطور الخدمات المصرفية الالكترونية خلال فترة كورونا في الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

دراسة (إيمان نور الدين وإيمان نعمون 2023)، تحت عنوان واقع الخدمات المصرفية في الجزائر قبل وبعد جائحة

كورونا-دراسة تحليلية للفترة 2021/2012.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر جائحة كورونا بما فرضته من تغيرات وتحديات على العمل المصرفي بصفة عامة وعلى تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر، وهذا من خلال تحليل تطور العمليات البنكية الالكترونية وتطور وسائل الدفع وعمليات السحب وغيرها من مؤشرات العمل البنكي الالكتروني. خلصت الدراسة إلى أن هناك توجهها

ملحوظًا نحو العمل البنكي عن بعد مقارنة بالفترة ما قبل كورونا وهذا ما تؤكدُه الأرقام والإحصائيات لمختلف العمليات البنكية الإلكترونية.

دراسة (بدرية بنت حمود المحروقية، راشد بن سيف المحرزي)، تحت عنوان جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) كما يراها مقدمو الخدمة والمستفيدون منها بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية.

نظرًا للتأثيرات الكبيرة التي أحدثتها جائحة فيروس كورونا المستجد على الجوانب الحياتية كافة، لجأت المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان بمختلف فئاتها وقطاعاتها الخدمية إلى تغيير أنماط تقديم خدماتها وإيجاد بدائل وآليات أخرى؛ سعيًا منها نحو تقديمها بالشكل الذي يتلاءم مع ظروف الجائحة. وانطلاقًا من حجم انتشار الجائحة ومستوى تأثيراتها، أتت هذه الدراسة للكشف عن رأي مقدمي الخدمات والمستفيدين منها في مستوى جودة تقديم الخدمات التي تضطلع بها المؤسسات الحكومية الخدمية المختلفة بسلطنة عمان، منذ بداية تأثيرات الجائحة وحتى الآن.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Kristina Bojić, Miloš Stojanović, Milena Nikolić) تحت عنوان

DEVELOPMENT OF ELECTRONIC BANKING IN SERBIA DURING THE COVID-19

PANDEMIC

تتميز بيئة الأعمال المعاصرة بالتغيرات السريعة والمنافسة الشديدة وعولمة الأعمال والتطور السريع المتزايد لتقنيات تكنولوجيا المعلومات. إن مراقبة هذه التغييرات والتكيف معها، إلى جانب الإدخال المستمر لابتكار الأعمال في القرن الحادي والعشرين، هو شرط أساسي لبقاء البنوك وتطويرها في السوق المالية. واستجابة لهذه التغييرات، قامت البنوك بتوسيع عروضها لتشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطويرها. لقد أظهرت جائحة كوفيد-19 أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية عندما يكون من الضروري تقليل الزيارات لفروع البنوك بسبب العزلة وتجنب المخاطر التي تهدد صحة الناس. يتم تحليل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في صربيا خلال جائحة كوفيد-19 في هذه الورقة، بهدف تحديد ما إذا كانت جائحة كوفيد-19 قد أثرت على تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في صربيا وإبراز إمكانيات مواصلة تطوير هذا النوع. المصرفية في البلاد.

دراسة (Dr.Shanimon، Dr.Sunil S،Seena Mary Mathew) بعنوان

A Study on the Impact of COVID-19 Pandemic in the Adoption of Tech-Driven

India Banking in

الهدف العام للدراسة هو تقديم منظور عملي حول تأثير الوباء على سلوك المستهلك للمنتجات والخدمات المصرفية وبالتالي تحليل نمو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والانترنت لهذا الغرض، قمنا بتحليل إجمالي المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول الداخلية والخارجية للبنوك في الهند وبشكل أساسي المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول والانترنت لبنكين من الجيل الجديد، أي بنك AXIS وبنك ICICI، لمدة 4 سنوات من 2018 إلى 2021 تسلط نتائج المقالة الضوء على أن تأثير جائحة كوفيد-19 على نمط حياة المستهلكين له تأثير مباشر وإيجابي على النمو نحو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.

دراسة Anna Feruś، تحت عنوان

The Development of Electronic Banking Services in Poland in the Era of the COVID-

19 Pandemic using the Example of PKO Bank Polski

لقد غيرت جائحة كوفيد-19 تفضيلات المستهلكين واستخدامهم للخدمات المصرفية. ونتيجة لذلك، زاد ميل عملاء البنوك لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. تعمل البنوك، من أجل تلبية توقعات العملاء، على تطوير وتحسين القنوات الأكثر شيوعًا لتوزيع خدماتها، وتقديم حلول تكنولوجية متقدمة بشكل متزايد توفر للعملاء مستوى عالٍ من الأمان. الهدف من هذه الورقة هو تحليل وتقييم أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك PKO Polski في عصر جائحة فيروس كورونا.

الفصل الأول:

مدخل إلى الخدمات المصرفية

تمهيد:

في ظل التطورات السريعة التي عرفها العالم في مجال التكنولوجيا خاصة ما يتعلق بأنظمة الاتصال عن بعد، بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية وانعكاسها على الأنشطة الاقتصادية عامة والعمل المصرفي خاصة قد سهل بشكل كبير عمليات إنجاز المعاملات المصرفية والاتصال السريع بالعملاء عبر قنوات توزيع الخدمة المصرفية الإلكترونية كالصراف الآلي وغيره ، حيث شهدت الصناعة المصرفية في السنوات الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية، والذي أتاحه تطور الابتكارات التقنية المتواصلة والتنافس الشديد بين المصارف وكذا تأثير جائحة كورونا على نشاط المؤسسات المصرفية وعلى الرغم من أهمية وفائدة هذا التطور السريع في المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أن ذلك ينطوي على العديد من المخاطر التي يتوجب على المصارف التحوط منها.

تم التطرق في هذا الفصل لمبحثين على التوالي:

- المبحث الأول: الإطار النظري حول الخدمات المصرفية.
- المبحث الثاني: أثر جائحة كورونا في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية

المبحث الأول: الإطار النظري حول الخدمات المصرفية:

تشكل الصناعة المصرفية أحد أهم مؤشرات التطور الاقتصادي الذي وصلت إليه المجتمعات البشرية نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع بمدى كفاءة نظامه المصرفي ونوع خدماته المقدمة، وسوف يتم في هذا المبحث تناول نشأة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذا مفهومها، وكذا مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم المخاطر التي يجب على المصارف التحوط منها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعتبر الخدمة المصرفية أحد الأدوات الأساسية لإدارة الأمور والمعاملات المالية، حيث تقدم مجموعة الخدمات والمنتجات المالية المتاحة عبر الفروع المصرفية التقليدية والمكاتب الرئيسية للبنوك مما يتيح للعملاء الحصول على مساعدة شخصية من قبل موظفي البنك، فتأتي الخدمة المصرفية الإلكترونية كتطور للخدمات المصرفية العامة، حيث تستخدم التكنولوجيا الرقمية والانترنت لتمكين العملاء من إدارة حساباتهم وتنفيذ المعاملات المالية عبر الانترنت أو من خلال تطبيقات الهواتف الذكية للوصول إلى حساباتهم وإدارتها من أي مكان وأي وقت بكل سهولة وأمان مما يوفر الراحة ومرونة أكبر للعملاء.

أولاً: نشأة الخدمات المصرفية الإلكترونية: لقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني، حيث اندمج النقد الإلكتروني بتقنيات المعلومات، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا، فمثلا تم استخدام بطاقة في الهاتف، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم استخدام البطاقة المعدنية، التي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات من القرن الماضي حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة AMERICAN EXPRESS في عام 1958 بطاقة بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات من القرن الماضي، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة BANK AMERICARD والتي تحولت فيما بعد إلى شركة VISA المشهورة عالميا، بالإضافة إلى إصدار

CARTE BLEU في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية. وبفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت البطاقات تحتوي على ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع. وقد أثارت ثورة الانترنت وتطور التجارة الإلكترونية تحولا كبيرا في مجالات الصيرفة الإلكترونية، بظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت، وظهور وسائل الدفع الإلكترونية، مثل الشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية.¹

ثانيا: مراحل استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف:

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

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

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

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

مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف: وبالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق

¹ رايح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، سنة 2012 الجزائر، ص 14.

التكنولوجيا على الصعيد الخارجي. ومن هنا كانت بداية العمل المصرفي الإلكتروني واعتماد البنوك على إستراتيجية خاصة بالصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر فروعه، وعلى أي حال فإن الصيرفة لا تختصر فقط بكثافة التكنولوجيا المتوفرة أصلاً، بل إيجاد المسوغات التي تدفع باتجاه اعتماد هذه الخدمة في ضل مفاهيم متباينة بل متعارضة حول هوية زبائنهم المرتقبين. وتستطيع الصيرفة الإلكترونية أن تؤمن للعملاء السحب من أرصدة حساباتهم أو تحويل مبالغ معينة أو تحديث المعلومات الخاصة بهذه الحسابات، بعدما كانت تجرى جميعاً بواسطة العمل المصرفي التقليدي كما يتوقع في السنوات القادمة إدخال خدمات مصرفية جديدة أكثر ملائمة للعملاء من الصراف الآلي أو الهاتف أو زيارة فرع المصرف كخدمة دفع (الفواتير) بالطرق الإلكترونية.¹

ثالثاً: تعريف الخدمات المصرفية وخصائصها:

1- تعريف الخدمات المصرفية: تمثل الخدمة المصرفية مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها للعملاء، حيث

يمكن تعريفها على أنها نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم البنك بتقديمها لعملية بغية إشباع حاجاته ورغباته، وقد يكون إنتاجها مرتبطاً بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية.

ويرى العملاء أن جوهر الخدمة المصرفية هو المحتوى الخدمي الذي تقدمه المصارف لهم، متمثلاً بمجموعة المنافع التي يسعى إلى تحقيقها، والتي تتمثل في عملية السحب والإيداع والتحويلات للمبالغ المالية ودفع قيمة المشتريات² ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمة المصرفية هي أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، فهي منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد.

¹ إيمان نور الدين، إيمان نعمون، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا دراسة تحليلية 2012-2022، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، مجلد 06 العدد 02، السنة 2023 ص 106/105.

² محمد سعيد، سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضاء العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، رسالة مقدمة استكمالاً للحصول على متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة 1937هـ 2015م ص 15

2- خصائص الخدمات المصرفية: بالرغم من الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات المصرفية فإن من الملاحظ أن هناك اختلافا على الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظر لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية، ومن ناحية أخرى لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة ونستعرض فيما يلي:¹

- الخدمة المصرفية تصنع فور وصول العميل إلى الكاونتر، حيث يبدأ موظف الكاونتر بعملية تصنيع الخدمة حسبما يرغب العميل، إذن الخدمة المصرفية لا تنتج ولا تخزن بانتظار وصول العميل الراغب في الاستفادة.
- الخدمة التي تقدم للعميل هي في جوهرها عبارة عن خبرة ومعايشة يحصل عليها العميل، والصعوبة في ذلك تكمن في أننا لا نستطيع أن ننتج عينات من هذه الخدمة لكي نرسلها للعميل وتحصل منه على موافقة مسبقة أو نصفها للعميل قبل تقديمها، فمعايشة العميل لها ستكون شيئا آخر وهي خاصة به، وستختلف عن غيره من العملاء، فكل عميل له حساسية استقبال خاصة به، ومن الصعب توفير نموذج نمطي محدد للعملاء.
- إن الخدمة المصرفية بطبيعتها ليست شيئا ماديا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطبقة وثابتة، فالحكم النهائي عليه مرتبط بما يطلبه العميل ويتوقعه عن هذه الخدمة، فكل عميل هو موضع اهتمام خاص.
- إن ما تقدمه للعميل من خدمة غير قابلة لإعادة الانتفاع به، فالخدمة تستهلك في اللحظة التي تقدم فيها وتصبح شيئا من ذكريات وخبرات العميل عن الخدمات التي يستفيد منها من جهات عديدة، وكل ما يبقى للعميل هو استماعه بلحظة تقديم الخدمة.
- الخدمة المصرفية التي تقدم غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، وبمجرد الحصول عليها لا يمكننا إضافة تحسينات عليها أو سحبها، وفي حال عدم انسجامها مع توقعات العميل، فالبديل الوحيد للإصلاح هو الاعتذار مع مراعاة العمل مستقبلاً على توفيرها حسب قناعة واحتياجات.

¹ محمد سعيد، سعيد البردويل، مرجع سبق ذكره، ص18-19

رابعاً: تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية وأهم خصائصها:

1- تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية: تعددت التعاريف حول مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية، من أهمها:

قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء.

كما تعرف على أنها النظام التي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات التي يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به، أو الوسائل الإلكترونية أو الرقمية أو آلية أخرى، أيضاً هو إجراء الخدمات المصرفية بطرق إلكترونية عن طريق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد، وبهذا لن يضطر الزبائن للتنقل إلى البنك ليزاولوا أعمالهم.¹

وهي الخدمة التي تكون فيها الإنترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون وبمساعدة نظم (systems) أخرى تمكن الزبون من الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة بدون الحاجة للاتصال المباشر بموظفي البنك.²

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية، على أنها مجموعة من الخدمات والعمليات المالية المقدمة من قبل المصارف والتي تتم عبر الإنترنت أو التطبيقات الهاتفية، تمكن العملاء من إجراء مجموعة متنوعة من عملياتهم المصرفية بسهولة وسرعة وبطريقة آمنة دون الحاجة إلى الانتقال إلى الفرع البنكي.

2- خصائص الخدمة المصرفية الإلكترونية: تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي

نوجز أهمها ما يلي:³

¹ وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 15.

² نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الإنترنت، الدار العربية للعلوم ومكتبة الرائد، بيروت 2001، ص 32.

³ أحمد بن موسى، أحمد علماوي، خدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 06، العدد 02، سنة 2020، ص 446.

- لا يمكن منع الخدمة مقدما أو تخزينها: فمن المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه في لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر الإنتاج الخدمة وفي نفس اللحظات تعد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل .

- لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: يقوم الموظف بإنتاج وتقديم خدمة، وهي عبارة عن خبرة ومعايشة، فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها إلى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله، كما أنه لا يستطيع أن يوصل هذه الخدمة شفها إلى العميل.

- التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة.

- الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك بنفس الوقت: بمجرد أن يقدم البنك الخدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها، وبالتالي العميل يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما بقي للعميل هو استمتاعه للحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر شعور بالسعادة.

- الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق لوجود أخطاء فنية في إنتاجها أو أحيانا بسبب فسادها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك الأدمي، لكن الخدمة المصرفية التي تقدم للعميل فلها طبيعة مختلفة من حيث أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها وبمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم للعميل تستهلك في التو واللحظة.

- التشتت الجغرافي: ليس هناك حدود جغرافية للمطالب والاحتياجات المصرفية لعملاء، فهناك طلب محلي موزع على أماكن جغرافية متفرقة داخل البلد، وهناك طلب خارج يتمثل في الطلب على التحويلات الرقمية بين الدول وبعضها. خامسا: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها:

1- أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1.1- آلة الصراف الآلي: هي تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن سواء بالجوار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة

بشبكة حاسب المصدق، ويقوم العميل باستخدام البطاقة البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول على خدمات

متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها.¹

تتميز خدمات الصراف الآلي :

- سرية المعاملات: أي لا يستطيع الزبون التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به.

-سهولة وسرعة التعامل مع الآلة.

-إمكانية تحويل المبالغ من حسابات الزبون المسموح التعامل عليها من خلال النظام.

-إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف السنوية.

2.1- نقاط البيع الإلكترونية: وهي الأداة التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها

وأنشطتها، يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك، يتم على مستواه عمليات التحويل.²

3.1- البنك المنزلي: أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للبنوك فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لعملائها، والتي

من بينها البنك المنزلي وهو ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل محاسب البنك

ليتمكن ممن خلال كلمة السر أو الرقم السري أو كليهما من إتمام العمليات البنكية المطلوبة وهذا يضمن السرية التامة في

التعامل.³

4.1- مراكز الاتصال: تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء هذه الخدمة

المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري، على مدار الساعة، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة

أنواع الخدمات المصرفية والاستفسارات العامة وهي جزء من الخدمات المصرفية عن بعد، والتي يحصل العميل من خلالها

¹ محمد ناظم وآخرون، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006 ص 96.

² نادر شعبان، إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006 ص 96.

³ وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 40.

على العديد من الخدمات المصرفية، وقد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بها والحصول على الخدمة المطلوبة بعد إدخال رقم الحساب والرقم السري للتحديث مع الموظف المسؤول.¹

5.1 شبكة الانترنت: يمكن تعريفها بأنها عبارة عن إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الدخول على موقع البنك على الانترنت، أو يمكن

الدخول على موقع الخدمة مباشرة، وبعد الدخول إلى الموقع يمكن الحصول على خدمات مصرفية متعددة منها:

-الاستعلامات وتشمل قائمة الشيكات.

-طلب البطاقات.

-التحويل المالي ويشمل التحويل بين حسابات العميل.

-التحويل بين فروع البنك.²

6.1 - الرسائل القصيرة: وهي خدمة تقنية جديدة تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على

حساباته الشخصية أولاً بأول، وذلك من خلال استلامه رسائل نصية من البنك على هاتفه النقال تبلغه فيها بنوعية المعاملة التي تمت على حسابه من خلال دقائق من إجرائها، ومن أهم أنواع الرسائل: تحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، معاملات بطاقات السحب الآلي ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان.³

2- أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية: تظهر أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للبنك وللعميل لما

توفره من مزايا لكلاهما يتم إيجاز أهميتها في ما يلي:

- اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك، مما جعل

البنوك تستغني عن النظام الورقي في مقابل استخدامها للنظام الإلكتروني للتعامل مع زبائنهم ومحاولة ابتكار

وسائل جديدة للدفع تتلاءم مع التطور التكنولوجي في مجال الأعمال التجارية.

- الميزة التنافسية من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة بصورة أفضل.

¹ ناظم محمد، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 40.

² محمد منصف نظار، الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الباحث، العدد (02)، جامعة بسكرة 2002، ص 10.

³ موسى محمود، وآخرون، تحديات تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية في السودان من وجهة نظر المصارف، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد

11، العدد 25، 2019، ص 341.

- ضمان توزيع واسع الانتشار وتوفير فرص تسويقية جديدة، مع خفض الخطأ البشري والحد من الاحتيال وتحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال إدخال واستعمال الأساليب والتقنيات التكنولوجية الحديثة وكسب رضا وثقة العملاء.

- يزود العملاء بالأسلوب الأنسب لإدارة أعمالهم المالية بأفضل الطرق وكيفية متابعة حركة السوق المالية في مختلف البلدان التي تهمهم، كما يسمح للعميل بعقد لقاءات أو اجتماعات أو مقابلات مع موظفي البنك على شاشات الحاسوب والتحاور معهم واستقبال لرؤسهم أو مقترحاتهم أو حلولهم للمشاكل التي قد تواجه العميل التي لا يتمكن من حلها لوحده.

- تقديم الخدمات المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا توجد بها فرع بنك محلي.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن أبرز شيء تقدمه الخدمات الإلكترونية لمختلف الأعوان الاقتصاديين هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير عموماً إلى شبكات الاتصالات بمختلف أنواعها، والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية، من أهم وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمة التحويل المالي الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي والانترنت المصرفي مايلي:

1- وسائل الدفع الإلكترونية: تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

1.1 - بطاقة الائتمان: لقد شهد العالم في أوائل السبعينات دخول العديد من البطاقات البلاستيكية إلى النشاط

المصرفي، وزاد من أهميتها وتعددتها بتطور التجارة الدولية وتطور وسائل الدفع الإلكترونية ونمو حجم التجارة الإلكترونية.

1.1.1- تعريف بطاقة الائتمان: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف، وهي من أشهر

الخدمات المصرفية الحديثة. بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحاملون لهذه البطاقة الحصول على ائتمان متفق عليه مع المصارف، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة.

2.1.1- أنواع بطاقات الائتمان: هناك عدة أنواع من بطاقات الائتمان يمكن ذكر منها مايلي:

- **البطاقة العادية أو الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتمنح لأغلب العملاء من أطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة؛ كالشراء من التاجر، والسحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلية:

البطاقة الذهبية: وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل (VISA) أو الائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل أمريكيان اكسبريس (EXPRESS AMERICAN)، أو تصدير للعملاء ذوي القدرة المالية العالية وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية، مثل: التأمين ضد الحوادث، والحصول على استشارات طبية وقانونية، وتوصيل الرسائل إلى أنحاء جميع العالم.

البطاقة حسب الاستخدام: ويوجد نوعان من هذه البطاقة بطاقة الائتمان العادية وهي النوع الأغلب، ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية وفي الأجهزة القارئة لشريط المغنطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية، وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن. أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشاراً، فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.

بطاقة ضمان الشيك: وهي بطاقات تصدرها المصارف لعملائها ليقدموها عند دفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على المصرف للتأكد من أن الشيك ستصرف قيمته عند تقديمه للمصرف. وثمة أنواع أخرى من البطاقات بحسب النظم التكنولوجية الرئيسية للبطاقة، مثل البطاقات الذكية، وبطاقات القيمة المخزنة...

2- النقود الإلكترونية

1.2- تعريف النقود الإلكترونية يشمل مصطلح النقود الإلكترونية (E-MONEY) مجموعة متنوعة من المنتجات

المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وإزاء تنوع هذه المنتجات والتطور المتلاحق للأنظمة

التي تحكم هذه النقود، فإنه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع ودائم يتضمن كافة المميزات من النواحي القانونية والتقنية والاقتصادية.

وقد عرف البعض النقود الإلكترونية بأنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، كما يشار عادة لوحدة النقود الإلكترونية بالعملة الرقمية، فالعملات الرقمية تولد بواسطة وسطاء سماسرة وتعتمد فكرة النقود الإلكترونية أو الرقمية على قيام العميل بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعميل.

2.2- تقسيمات النقود الإلكترونية: هناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة

عليها تفرق بين مايلي:

نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل، ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقة الانتماء في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.¹

نقود إلكترونية غير اسمية: وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه. كما يمكن تقسيمها حسب أسلوب التعامل بها إلى:

- **نقود الكترونية عن طريق الشبكة:** وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب في عضوية كما يمكن تقسيمها حسب أسلوب التعامل بها.

3- أجهزة الصراف الآلي: إن امتداد التكنولوجيا للقطاع المصرفي نتج عن التفكير الجدي حول كيفية تسجيل أعمال

البنوك وذلك بتخفيض أعباء الأعمال المكتبية لمختلف أنواع المعاملات المالية التي تتم من ناحية، وريحا للوقت وتقليل التكاليف من ناحية أخرى، وقد أسفرت هذه المحاولات عن ظهور وسيلة حديثة متطورة يمكنها أن تنوب عن الإنسان المصرفي في أداء مختلف الخدمات بالرفع الفوري وتطورت لتشمل الصرافات الآلي.

¹ رابع عرابية، مرجع سبق ذكره ص17/15

4- الانترنت المصرفي: حقق الانترنت المصرفي انتشاره واستخدامه للبنوك إمكانية إتاحة خدمات المصرف المنزلي ومن ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في إنشاء مقرات لها على الانترنت بدلا من إنشاء مقرات ومباني جديدة، حتى يستطيع العميل أن يصل إلى الفرع الإلكتروني بطريقة أسهل.

المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمة المصرفية:

يعرف تطوير الخدمة المصرفية على أنه إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات.

التطوير هو التغيير أو بالأصح هو التجديد وإدخال أساليب حديثة على كافة الجهاز، أو بعض الوحدات التي تحتاج إلى ذلك. تتطور الخدمة المصرفية عن طريق المصادر الداخلية والمصادر الخارجية وهو مصاحب لمراحل تطور الخدمة المصرفية من إدخال نمو، نضج، انحدار بالإضافة إلى الابتكار.

أولاً: المصادر الداخلية: تعد المصادر الداخلية من أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية المصرف بأفكار ابتكاريه تمكن المصرف من تصميم وتقديم خدمات مصرفية أكثر إشباعا ومن بين المصادر الداخلية نجد ما يلي :

-إدارة البحوث والتطوير بالمصرف: تعتبر البحوث التي تقوم بها إدارة البحوث والتطوير بالمصرف وسيلة تمكن المصرف من تطوير الخدمات الحالية، أو إدخال واقتراح خدمات جديدة من شأنها تمكين المصرف بالاحتفاظ بمركزه التنافسي أو اكتساب مزايا تنافسية جديدة.

-إدارة التسويق بالمصرف: تعد من أهم المصادر الداخلية كونها تجمع المعلومات من البيئة التسويقية العامة للمصرف مما يساعد المصرف على التعرف على الفرص المتواجدة، والمستجدات والمتغيرات التي قد تطرأ على رغبات العملاء بهدف بناء سياسة احتياطية لمواجهة مثل هذه التغيرات.

-مديري المصرف ورؤساء قطاعاته التنفيذيين: بحيث يمكن تقديم اقتراحات من شأنها تطوير الخدمات المصرفية نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالمصرف وقدرتهم على تشخيص وضعية خدمات المصرف.

- **موظفي المصرف والعاملين فيه:** نتيجة للاحتكاك المباشر بين عملاء المصرف والموظفين. يتعرف الموظف على الانطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة ومدى ولامتها لإشباع احتياجاته ورغباته ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة، ونواحي هذا التطوير وأوجه القصور التي يمكن تلافيها سواء في الخدمة المقدمة ذاتها أو طريقة تقديمها.

- **جهود تحفيز الابتكار داخل المصرف:** ويقصد بذلك مدى وجود نظام لتشجيع موظفي المصرف على تقديم اقتراحات وأفكار جديدة، يمكن معرفتها من خلال اتصالهم المباشر وغير المباشر بالزبائن وذلك بالتعرف على الانطباعات المتولدة لدى الزبون عن الخدمة ومدى وملاءمتها لإشباع حاجاته ورغباته وأوجه القصور التي يمكن تجنبها، وبالتالي تطوير هذه الخدمة بمختلف جوانبها .

ثانيا: المصادر الخارجية: وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار أو آراء أو تعليقات أو انتقادات من شأنها تطوير الخدمة ومن أهم هذه المصادر:¹

- **عملاء المصرف الحاليين:** يعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته، بشأن تطويرها ولذلك يجب الاهتمام بتحليله واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو لتطوير وتحسين الخدمات الحالية.

- **المصارف المنافسة:** يواجه كل مصرف نوعا من المنافسة في مجال الخدمات المصرفية التي يقدمها، ويعد المصرف ناجحا إذا كان بمقدوره الوفاء بالتزاماته تجاه العملاء وتقديم منتجات ذات جودة عالية خلال إستراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية استنادا إلى المعلومات التي تحصل عليها عن المصارف المنافسة وبما تقدمه من منتجات في السوق المصرفية.

- **معاهد البحث العلمي:** كثيرا ما تساعد الرسائل الجامعية التي أعدت عن النشاط المصرفي بدراسة الخدمات المصرفية وتحليلها ونقدها واقتراح تطويرها واستخلاص نتائج من شأنها تطوير الخدمات المصرفية.

¹ سعاد موساوي، محمد تفرورت، تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 09، العدد 02، جوان 2023، ص 170/169.

المبحث الثاني: أثر جائحة كورونا في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية

شهد العالم بأسره جائحة كبرى مع بداية سنة 2020 عرفت علميا بجائحة فيروس كورونا (COVID-19) حيث وقف النظام الاقتصادي والمالي عالميا أمام تحدي كبير يضاهي في قوته الأزمات الكبرى السابقة على غرار أزمة الكساد الأعظم 1929، والأزمة المالية العالمية 2008، حيث دفعت هذه الجائحة الاقتصاد إلى الركود بسبب ظروف الإغلاق التي فرضها الحجر الصحي، كما واجه النظام المصرفي خصوصا مجموعة من الآثار السلبية لهذا الفيروس ومدى تأثيره على الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: دوافع وأساليب التوجه نحو الخدمة المصرفية الإلكترونية:

يعتبر فيروس كورونا (كوفيد-19) جائحة عالمية ووباء عالمي حسب إعلان منظمة الصحة العالمية، مما نتج عنه مشاكل وأزمات اقتصادية وبسبب إجراءات العلق والتباعد الجماعي ضعفت معه عدة قطاعات، وتشكلت ضغوطا على نشاط المصارف حيث تم التطرق في هذا المطلب إلى:

أولا: تعريف جائحة كورونا covid-19: يعرف فيروس كورونا Corona Virus على أنه سلالة جديدة من الفيروسات التي تسبب مرض كوفيد-19 والاسم الانجليزي للمرض مشتق كالتالي (Co) وهما أول حرفين من كلمة كورونا Corona و (vi) وهما أول حرفين كلمة فيروس virus و (D) وهو أول حرف من كلمة مرض Disease ويرتبط الفيروس بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس، التي تسبب بمرض المتلازمة الحادة سارس وبعض أنواع الزكام العادي. ويعد فيروس كورونا من الفيروسات المعدية التي لم يكن هنالك أي علم بوجودها قبل تفشيها في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019.¹

وحسب منظمة الصحة العالمية World Health Organization فإن فيروس كورونا هو الذي يسبب مرض كوفيد-19 ينحدر من سلالة فيروسات تسمى كورونا أو الفيروسات التاجية، والمضادات الحيوية لا تأثير لها على الفيروسات، غير أن بعض الأشخاص الذين يصابون بكوفيد-19 قد تحصل لديهم مضاعفات فيصابون بالتهاب رئوي.

¹ حسين إبراهيم حمادي، الكلفة الاجتماعية لجائحة فيروس كورونا-دراسة ميدانية في ناحية العبارة محافظة ديالى، مجلة كلية التربية، جامعة واسط العدد 39 جزء 02 ص 401.

وفي هذه الحالة، قد يوصي مقدم الرعاية الصحية بتناول مضاد حيوي لمعالجة الالتهاب. ولا يوجد حالياً أي دواء مرخص لمعالجة كوفيد - 19.¹

كوفيد - 19 هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية في 11 فيفري 2020 وهو المرض الذي يسببه فيروس كورونا ويكون مصاحباً بالحمى والعياء والسعال، إضافة إلى المشاكل التنفسية وقد تكون بعض الحالات المصابة به شديدة تؤدي إلى الوفاة أحياناً، وقد تم إضافة الرقم 19 إشارة إلى العام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس. وبالتالي ففيروس كورونا تم التعرف عليه لأول مرة في مدينة ووهان الصينية، حيث يسبب أمراض في الجهاز التنفسي، وينتشر بسرعة بين الأشخاص، عن طريق الرذاذ التنفسي عند سعال أو عطس المصاب بالفيروس أو استنشاق هذا الرذاذ ودخوله في فم أو أنف شخص قريب، كما ينتقل عند لمس سطحاً عليه.²

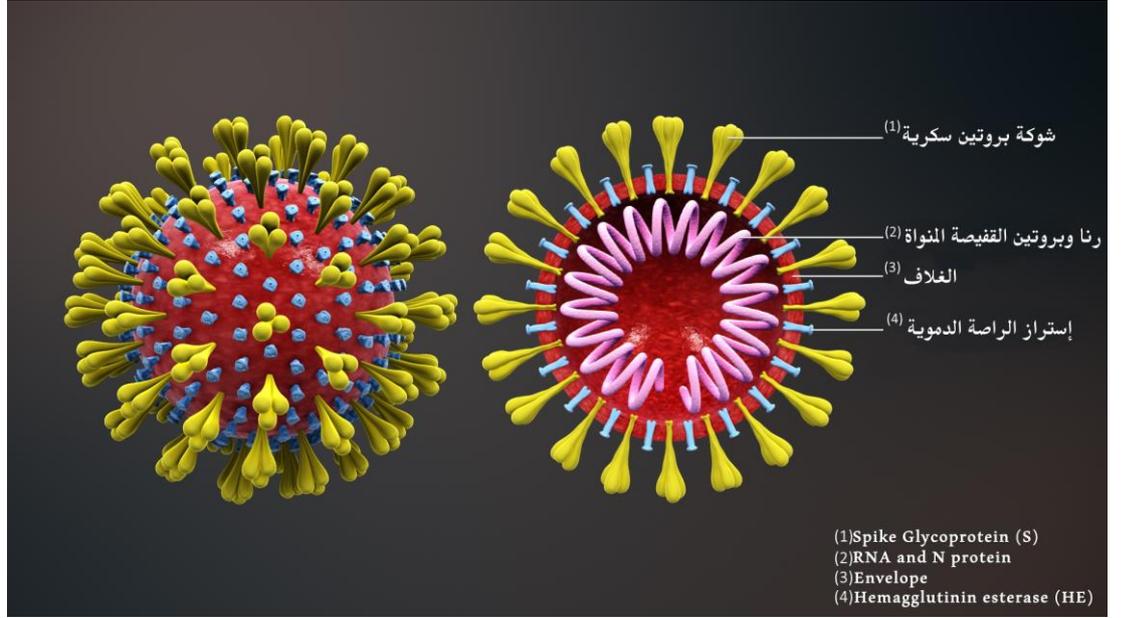
الجدول رقم 1: الجدول الزمني لفيروس كورونا

¹ موقع منظمة الصحة العلمية 2020، <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>

1 سماح سهيلية، الإجراءات الوقائية للتصدي لجائحة كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 05 العدد 03، أكتوبر، ص 27-28

التاريخ	الأحداث
4 يناير 2020	تقارير منظمة الصحة العالمية عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي في ووهان، هوبي، الصين.
7 يناير 2020	تحدد منظمة الصحة العالمية covid-19.
11 يناير 2020	الصين تعلن عن أول حالة وفاة بفيروس كورونا.
13 يناير 2020	تم الإبلاغ عن أول حالة رسمية بـ covid-19 خارج الصين في تايلاند.
17 يناير 2020	أكدت السلطات في نيبال، فرنسا، استراليا، ماليزيا، سنغافورة، كوريا الجنوبية، فتنام، تايوان، عن وجود حالات مصابة لكورونا
21 يناير 2020	أول إصابة بكورونا تم الإبلاغ عنها في الولايات المتحدة الأمريكية.
30 يناير 2020	تعلن منظمة الصحة العالمية تعلن أن covid-19 حالة طوارئ صحية عامة.
2 فبراير 2020	أول حالة وفاة بسبب كورونا خارج الصين في فليبين.
14 فبراير 2020	مصر تبلغ عن أول حالة إصابة بكورونا بإفريقيا.
8 مارس 2020	أبلغت 100 دولة عن الإصابات بفيروس كورونا وإيطاليا تفرض الحجر الصحي.
11 مارس 2020	منظمة الصحة العالمية تعلن أن covid-19 جائحة.
26 مارس 2020	الولايات المتحدة الأمريكية تنصدر العالم في حالات الإصابات بكورونا.
2 أبريل 2020	تصل الحالات العالمية لـ covid-19 مليون حالة.
21 مايو 2020	الحالات العالمية للفيروس تتجاوز 5 ملايين.
27 مايو 2020	تتجاوز عدد الوفيات في الولايات المتحدة 100000.

Source: Abel Brodeur and al. A literature Review of the economics of COVID-19



الشكل 1: تركيبة فيروس كورونا covid-19

ثانياً: أسباب ظهور جائحة covid-19 في العالم: في ظل التحول من عصر المعلومات إلى عصر التكنولوجيا المعلومات والاتصال، قامت صناعة الخدمات المصرفية والمالية بتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة تحقق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية بالكفاءة العالية، وانعكاساتها الإيجابية على جذب العملاء وهذا كله ظهر لعدة أسباب منها:

- تراجع فعالية وسائل الدفع للصيرفة التقليدية: يرجع ذلك لعدة أسباب منها:

- انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج الذي ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدان الصفقة.

- عدم إجراءات المعاملات في الوقت الحقيقي: لا تتم المعاملات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية البنود.

- الانتشار الواسع لشبكة الانترنت: نظر لاتساع شبكة الانترنت وسرعة الإنجاز الأعمال بمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أقل وقت ممكن بأداء صحيح وكفاءة عالمية.
- ظاهرة العولمة المالية: لقد أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقا بالنشاط الاقتصادي وقطاعاته المتفرعة، ومن بينها قطاع المصارف التي تواكب أبعديات العولمة المالية بأدق تفاصيلها، جعلت البنوك تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة جعلت الرؤية المستقبلية بعدا جديداً للدخول إلى عالم الرقمنة ارتباط مفهوم العولمة المصرفية بمفهوم الوفرة والإتاحة للخدمات المقدمة.
- تبني البنوك المعايير العالمية فيما يخص الجودة: أصبحت البنوك مطالبة بتبني المعايير العالمية في خدماتها المصرفية من خلال الجودة، وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهذا ما يعني ضرورة قيام البنوك بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها ووضعها في التصنيف العالمي.

المطلب الثاني: دور جائحة كورونا في زيادة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

أثارت جائحة فيروس كورونا الخوف والرغبة في عالم المال والأعمال على صعيد شخصي، حيث وجد القطاع المصرفي نفسه اليوم أمام تحديات جسيمة تجبره على اتخاذ قرارات صعبة جداً، ومما لا شك فيه أن انتشار وباء فيروس كورونا ساهم في حدوث أزمة اقتصادية كبيرة في العديد من الأنشطة داخل المصارف وغيره من مؤسسات مالية. هذا ما دفع بالجهاز المصرفي اتخاذ احتياطات احترازية للتصدي لهذا الفيروس المميت.

أولاً: مدى انتقال فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية: تم الحديث حول خطر انتقال فيروس كورونا المستجد عند تداول الأوراق النقدية والعملات المعدنية منذ بداية جائحة كورونا، وفي الواقع فقد اختلفت الآراء حول ذلك، نظراً لأن هذا الفيروس حديث النشأة كما أن الدراسات لا تزال قائمة حول ذلك، حيث أشار خبراء روس إلى أن الأوراق النقدية والعملات المعدنية يمكن أن تكون ناقل بارزاً لفيروس كورونا المستجد، وعاملاً مهماً في انتشاره، حيث أشارت هيئة حماية المستهلك في روسيا إلى أن هذا الفيروس يمكن أن يبقى نشيطاً على الأوراق النقدية لمدة تتراوح بين ثلاثة إلى أربعة أيام، كما أوصت هذه الهيئة بأخذ التدابير المناسبة بعد استخدام النقود بتعقيم اليدين وعدم لمس الوجه قبل التطهير،

وكشفت أيضا أن الفيروس يعيش على الأسطح البلاستيكية حتى تسعة أيام، لذا نصحت باستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

وكشفت منظمة الصحة العالمية حقيقة انتقال فيروس كورونا المستجد، المسبب لمرض "كوفيد-19" عبر العملات مؤكدة على أنه لا يوجد دليل على انتقال العدوى عن طريق العملات المعدنية أو الأوراق النقدية.

ومن خلال ما قدم، ظهرت أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل هذه الجائحة لتقدم حلا بديلا عن استخدام الأوراق النقدية والعملات المعدنية، وحسب التوصيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية، فإن أحد أكثر الطرق الفعالة للسيطرة على جائحة كورونا هو تفادي الاتصال الشخصي، وهو ما يعني التقليل من حركة الأفراد وزيادة الوقت الذي يقضونه في المنزل قدر الإمكان.

وعملا بهذه التوصيات فقد قامت معظم البنوك في الدول المتضررة من جائحة كورونا بتخفيض عدد ساعات عمل فروعها مع توصية العملاء، باستخدام العمل الإلكتروني من خلال إرسال رسائل ايجابية لتحفيزهم على استخدام الخدمات الإلكترونية بدلا من الخدمات التقليدية، وتذكهم بالمزايا التي تحققها لاسيما في ظل هذه الجائحة، من سهولة إجراء العمليات في أي وقت طيلة أيام الأسبوع مع إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحساباتهم في أي وقت.

ورغم ما تم تداوله من آراء حول مدى انتشار فيروس كورونا عبر الأوراق النقدية والعملات المعدنية، إلا أن الإجماع العام بين الخبراء حول العالم هو أن انتقال هذا الفيروس يتم بلمس الأشياء التي يتم التعامل معها بشكل متكرر بما فيها النقود الورقية والعملات المعدنية، ورغم أن خطر انتقال فيروس كورونا عبرها يعتبر منخفض.¹

ثانيا: دور جائحة كورونا في زيادة الخدمات البنكية الإلكترونية: في الواقع ومنذ بداية الأزمة الصحية كورونا زاد إقبال العملاء واستخدامهم للخدمات الإلكترونية كبديل عن الخدمات التقليدية،² حيث دفعت جائحة كورونا الأفراد إلى استخدام البدائل المصرفية عبر الانترنت أو عبر الهاتف المحمول عوض مواجهة طوابير طويلة الموزعات الآلية للنقود أو

¹ أسماء كرجلي، عبد الله بلوناس، اثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، السنة 2021، ص 375/372.

² <https://thefinancialbrand.com/95735/digital-online-banking->(consulté 2024/04/07 à 21:41).

الوكالات البنكية، وأظهرت الأبحاث الجديدة أن المستفيد الأكبر من هذا التحول السلوكي هو البنوك والمؤسسات المالية التي التزمت فعلا بتقديم الخدمات الإلكترونية. حيث توفر المنصات الإلكترونية العديد من المزايا بالنسبة للعملاء وكذا البنوك، وأشار تقرير أن جائحة كورونا ساهمت في تسريع التحول إلى المنصات الإلكترونية وتوجيه العملاء نحو التعامل بهذه المنصات الإلكترونية، حيث أظهر هذا التقرير أن 57% من العملاء أصبحوا يفضلون الخدمات عبر الانترنت مقابل 49 % قبل هذه الجائحة، كما أن 55 % من العملاء أصبحوا يفضلون تطبيقات الهاتف المحمول للخدمات المصرفية مقارنة ب 47 % سابقا، كما أن 21 % من العملاء أصبحوا يفضلون روبوتات المحادثة والمساعدة الصوتية عند التفاعل مع البنوك مقارنة بلا 15 % قبل هذه الجائحة.

ويمكن القول أن جائحة كورونا ساهمت في زيادة الخدمات الإلكترونية للبنوك بطريقة غير مباشرة، ذلك لأن الإجراءات التقييدية التي فرضتها الدول للحد من انتشار الفيروس لاسيما الحجر الصحي وكذا العزل الذاتي فرضت على الأفراد البقاء في المنزل نتيجة الخوف من العدوى وساهمت في توجيههم نحو الخدمات البنكية الإلكترونية. وأشارت الدراسات إلى أن الزيادة في اعتماد التعامل المصرفي الإلكتروني لاسيما الدفع عبر الانترنت في ظل هذه الجائحة والقيود الصحية المفروضة في ظلها، قد يؤدي إما إلى إحداث تغيير ايجابي على المتوسط والطويل مما يشكل نقطة تحول في مجال التعامل الإلكتروني، لأن التجربة تؤدي إلى إدراك المزايا ومن ثم الاستخدام المستمر، أو قد يكون لجوء الأفراد إلى التعامل الإلكتروني في ظل هذه الجائحة اتجاها عابرا بسبب إجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي فقط.

من خلال ما سبق وبغض النظر عما إذا كان انتقال فيروس كورونا عبر النقود الورقية والعملات المعدنية مؤكدا أم لا، فقد أظهرت الدراسات والأبحاث وكذا الإحصائيات الأولية أن هذا الفيروس غير سلوك الأفراد والمؤسسات تجاه التعامل النقدي الملموس، وساهم في توجيههم نحو التعامل الإلكتروني، على الرغم من أنه لا يزال يتعين علينا الانتظار ومراقبة مدى استمرار هذا الارتفاع، لكن هناك بالفعل بعض المؤشرات التي تبين تغيير اتجاهات العملاء نحو التعامل الإلكتروني في ظل هذه الجائحة.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

للخدمات المصرفية الإلكترونية مخاطر عدة تؤثر على عمل الجهاز المصرفي لكنها لا تخلو من مزايا تجعلها

الأولى في مجال عملها ومنافس أول في سوق الأعمال وسوف نتطرق لها في هذا المطلب إلى:

أولاً: مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية:

- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل: على البنوك أن تتفق مبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عند الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل.
- سهولة المقارنة والتحليل: لان كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج آلي وإرسالها في حالة طلبها أسهل بكثير من عملها يدوياً.
- سرعة الخدمات: فالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية.
- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية: لان البنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مبانٍ ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة.
- سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية: إلا أن المعلومات محفوظة إلكترونياً وأعداد الموظفين قليلة في بنوك الإنترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.
- خيارات أكثر للعملاء: من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية للبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.

- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة: حيث ما تتوفر خدمة الانترنت، كون بنوك الانترنت لا تقيدها الحدود الجغرافية¹.

ثانياً: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية: إن الخدمات المصرفية الإلكترونية رغم ما يمكن أن توفره من مزايا للاقتصاد العالمي عامة، تظل محاطة بمجموعة من المخاطر، لا يمكن مواجهتها دون وضع إطار قانوني وتقني وتطويره مع كل المستجدات وأهم هذه المخاطر ما يلي:

المخاطر التنظيمية: تتطوي الخدمات المصرفية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر التنظيمية بالنسبة للمصارف ويمكن للمصارف توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق الصيرفة الإلكترونية، بدرجة أسرع مما يمكن تحقيقه عن طريق المصارف التقليدية²، ونظراً لأن شبكة الانترنت تتبع الفرصة للاستفادة من الخدمات من أي مكان في العالم فإن هناك خطر في أن تحاول المصارف التهرب من التنظيم والإشراف، وفي هذه الحالة يمكن أن تطلب هذه المصارف أي التي تقدم خدماتها من أماكن بعيدة عن طريق شبكة الانترنت بالحصول على ترخيص لذلك، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون ضعيفاً وعندما لا يتواجد بشكل كاف بين المصرف المقدم للخدمة الإلكترونية وجهة الإشراف المحلي، فقد تنهرب بعض المصارف من الخضوع .

المخاطر القانونية: تحتوي خدمة المصرفية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للمصارف وتجد أبرز فكرة تطرح حالياً كونها يمكن أن تساهم في عملية غسل الأموال وتمويل العمل الإجرامي والإرهابي في العالم، وهذا كله ناجم عن السرية التي توفرها التقنية للمتعاملين مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي لها،² فضلاً عن التنسيق والتكامل الدولي لتضييق الخناق على الاستعمال غير الشرعي، وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة، وهناك مخاطر أخرى مرتبطة بالنشاطات المختلفة للقرصنة وما يمكن أن تشكله من خطر على نظام الشبكة الإلكترونية.

¹ محمد تقيوت، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، 2005،

ص 8 .

2 صالح نصولي واندريا شايفتر، تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية، مجلة التمويل والتنمية، المجلد 39، القاهرة سبتمبر 2002، ص 20.

مخاطر العمليات: يحتاج الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية إلى أمن النظام المصرفي والشبكات الإلكترونية المصرفية، فهناك مخاطر مرتبطة بالنشاطات المختلفة والنتائج المترتبة عليها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال تبني نظام إلكتروني مصر في أمن متطور يوفر أماناً للمصرف ومتعامليه، ويتعين على القائمين على تنظيم العمليات المصرفية الإلكترونية والإشراف عليها أن يتأكدوا من المصارف التي تتيح ممارس سليمة لضمان سرية البيانات إلى جانب نزاهة النظام والبيانات وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبته ومراجعته.

زاد المصرف في الاعتماد على قنوات تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية ازدادت احتمالات مخاطر السمعة. فقد يواجه المصرف المقدم للخدمة الإلكترونية مشاكل تقنية تؤدي إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمة المصرفية من جانب المصرف، أما من جانب العملاء فقد تنشأ مخاطر السمعة من سوء استخدام العملاء لاحتياطات الأمن أو الجهل بالحاجة، وعموماً يتم حل هذه الإشكالية من خلال الدور الإعلامي للمصرف حول الخدمة المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال تقديم مساعدات تقنية واستشارية للعملاء.

مخاطر السمعة: إن كل مخالفة ترتكب في أي دولة أو أي اضطراب في خدمات بنوكها قد يمس بسمعتها، وكما، ازدادت احتمالات مخاطر السمعة. فقد يواجه المصرف المقدم للخدمة الإلكترونية مشاكل تقنية، تؤدي إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمة المصرفية من جانب المصرف، أما من جانب العملاء فقد تنشأ مخاطر السمعة سوء استخدام العملاء لاحتياطات الأمن أو الجهل بالحاجة، وعموماً يتم حل هذه الإشكالية من خلال الدور الإعلامي للمصرف حول الخدمة المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال تقديم مساعدات تقنية واستشارية للعملاء. وقصد مواجهة أخطار وتحديات الصيرفة الإلكترونية هناك عدة أدوات تنظيمية يمكن إبرازها في أربعة نقاط وهي:

التطويع: في ضوء سرعة التغيير التكنولوجي وأثار تلك التغيرات على الأنشطة المصرفية، فإن مواكبة التطورات التنظيمية لأحدث التطورات كانت وستظل مهمة معقدة تستغرق كثيراً من الوقت والجهد ولها أثر بعيد المدى، وقد أصدر بنك التسوية الدولية دليلاً حول إدارة مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية.

التقنين: تقتضي الطرق الجديدة لإجراء المعاملات والأدوات الجديدة ومقدميها عمليات من التعرف والتصديق والترخيص القانوني، فعلى سبيل المثال من الضروري تحديد مفهوم العقود الإلكترونية ووضع الإطار القانوني المنظم لها.

التنسيق: يجب أن يحظى التنسيق الدولي، بتنظيم المعاملات المصرفية الإلكترونية بأولية الأولوية، وهذا ما يعني تكثيف التعاون الدولي والمحلي بين جهات الإشراف وتنسيق القوانين والممارسات التنظيمية المختلفة.

التكامل: وهذه العملية هي عملية إدراج قضايا تكنولوجيا المعلومات، ومخاطر التشغيل، والمصلحة لها في تقنيات جهات الإشراف على المصارف المتعلقة بمدى كفاءة إدارة المصارف في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات الإلكترونية، وسيمثل تحد خاص تواجهه جهات التنظيم في الإشراف على الوظائف التقنية والرقابة على النظام المالي والمصرفي. كما تفرض تحديات الصيرفة الإلكترونية تحديات على مستوى الاقتصاد الكلي من خلال دور السياسة النقدية في مراقبة حركة رؤوس الأموال، وسعر الصرف بالإضافة إلى دور الحكومة في ظل كل هذه التحديات¹.

المطلب رابع: أبعاد الخدمة المصرفية ومتطلبات نجاحها:

أولاً: أبعاد الخدمة المصرفية: الخدمة الإلكترونية تشتمل على عدة أبعاد:

- سهولة الدخول إلى الموقع.
- سرعة التعامل مع آلية الذاكرة.
- التصميم الفني للموقع أي عوامل الجذب للدخول إلى هذا الموقع دون غيره .
- معدل الاستجابة للتفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل وينصرف إلى موقع آخر، ويمكن تقسيم أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية أربعة أبعاد، وهي:

1- **الكفاءة:** وتشير إلى سهولة الدخول والاستخدام للموقع بما في ذلك سرعة الدخول وتصميم الدليل وتوفير المعلومات عن عمليات الموقع بسهولة ويسر.²

2- **تلبية الاحتياجات:** تشير إلى ما إذا كان التعامل مع الموقع وتوصيل البضائع يتمتع بالاعتمادية.

3- **سهولة الدخول إلى النظام:** تشير إلى كون الموقع معتمداً على التكنولوجيا وعرضه للجمهور بسهولة.

¹ محمد تقوروت، مرجع سبق ذكره ص 09

² حلمي الأغا ريق، علي حسن أبو جراد، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية محافظات غزة، رسالة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ص 25.

4- الخصوصية: وتعرف بالأمن فتشير إلى كون الموقع قادراً على الاحتفاظ بسرية معلومات العملاء وسلامة المدفوعات.
ثانياً: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية:

- التوسع في الخدمات الإلكترونية: تعتبر المصارف من أكثر المؤسسات استخداماً لتكنولوجيا المعلومات، فقد استفادت المصارف من هذه التكنولوجيا في تطوير وتوسيع الخدمات التي تقدمها،¹ وفي زيادة انتشار الخدمات المصرفية، وفي زيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي، بسرعة تبنيه للتطورات التكنولوجية وإفرازاتها المتلاحقة، فقد ارتبطت فروع المصرف المختلفة مع بعضها البعض من خلال شبكات الحاسوب منذ عقود مضت، مما ساعد عملاء المصرف على الاستفادة من خدمات المصرف بغض النظر عن الفرع الذي يتعاملون معه، كما أن استخدام أجهزة الصرف الآلية والتي مضى على تطبيقها عقد من الزمن مكن العملاء من الاستفادة من الخدمات المصرفية على مدار الساعة، كما أن زيادة استخدام البطاقات الائتمانية من خلال أجهزة الصرف الآلية المختلفة مكن من زيادة المرونة المتاحة لعملاء المصارف، فالتطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات قد ساعدت المصارف على إعادة هندسة عملياتها الإدارية وتنويع خدماتها المصرفية، كتقديمها من خلال الإنترنت.

- وقد أظهرت إحدى الدراسات المعدة في منتصف عام 1999 بأن معدل تكلفة تقديم الخدمة المصرفية يبلغ حوالي دولار أمريكي، وذلك إذا تم تقديمها من خلال فرع المصرف القائم والمبني من الحجر والطوب، ويبلغ معدل تكلفة تقديمها من خلال أجهزة الصرف الآلي والأجهزة الإلكترونية المشابهة الأخرى حوالي 25 سنتاً، بينما لا يتجاوز معدل كلفة تقديمها باستخدام الإنترنت السنن الواحد.

¹ رايح عرابية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

خلاصة الفصل الأول:

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية للتقدم الاقتصادي لأي بلد، أما عرضها فهو يعمل على تحقيق رفاهية المجتمع، لذا نجد النشاط المصرفي يتأثر بالتطورات الاقتصادية المختلفة حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع والإقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية وغير المصرفية، كما أن تقديم هذه الأخيرة لم يعد يستفيد من حماية الدولة، فلقد أصبح السوق هو المسؤول عن تحديد نوعية التوجهات البنكية في مجال تقديم الخدمة المصرفية، ويعتبر هذا التطور الذي شهدته المنظومة المصرفية ضرورة فرضتها التغيرات الاقتصادية المختلفة لجائحة كورونا والتطورات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال، وبالتالي على المصارف مواجهة هذا التطور السريع بنجاح مع مراعاة رغبات العملاء.

الفصل الثاني:

ازعكاسات جائحة كورونا على
الخدمات المصرفية في الجزائر.

تمهيد :

شكل انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) تحديًا هائلًا للجهاز المصرفي الجزائري، حيث شهدت البلاد تبعات اقتصادية خطيرة نتيجة للإغلاق الوطني وتقلبات الأسواق العالمية، تأثير الجائحة على القطاع المصرفي تمثل في تراجع النشاط المصرفي، وزيادة المخاطر المالية، مما دفع السلطات المالية إلى اتخاذ إجراءات استباقية لدعم استقرار النظام المالي وتعزيز الثقة في القطاع المصرفي.

تناول الفصل الثاني واقع تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر خلال فترة جائحة كورونا على القطاع المصرفي الجزائري، وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية للجهاز المصرفي الجزائري خلال فترة فيروس كورونا - covid-19، حيث تم تقديم أهم النقاط الأساسية لمقارنة الوضع قبل وبعد هذه الجائحة خلال الفترة 2017-2021، وتقديم حوصلة للعمليات المنجزة عن بعد.

شمل هذا الفصل مبحثين هما على التوالي:

المبحث الأول: تداعيات تفشي جائحة كورونا على القطاع المصرفي الجزائري.

المبحث الثاني: مجالات استخدام وسائل الدفع الالكترونية في القطاع المصرفي الجزائري.

المبحث الأول: تداعيات تفشي جائحة كورونا على القطاع المصرفي الجزائري

بعد تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) في العالم انصبت اهتمامات المصارف المركزية العالمية على اتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية لتخفيف أثر انتشار الفيروس على المصارف من جهة وعلى عملائه من جهة أخرى، حيث اتخذت العديد من الإجراءات الاحترازية والاستعدادات الطارئة، لذا تم التطرق في هذا المبحث إلى:

المطلب الأول: لمحة عن القطاع المصرفي في الجزائر:

يشكل القطاع المصرفي الجزائري جزءاً أساسياً من البنية الاقتصادية للبلاد، حيث يوفر الخدمات المالية ويساهم في تمويل الاقتصاد، يتكون القطاع المصرفي من مجموعة متنوعة من المؤسسات بما في ذلك البنوك التجارية بحيث تلعب دوراً رئيسياً في القطاع المصرفي.

أولاً: نشأة القطاع المصرفي الجزائري: كان النظام المصرفي الجزائري خلال الاستعمار امتداد للنظام المصرفي الفرنسي، وموجهاً بشكل أساسي لخدمه الأقلية الاستعمارية، في حين كانت الغالبية من السكان الجزائريين محرومين من الخدمات المالية. انشأ بنك الجزائر 1848م كفرع لبنك فرنسا، ثم تم إعادة تأسيسه سنة 1851م واختص بتمويل قطاع الزراعي.

وبعد الاستقلال ورثت الجزائر جهاز مصرفياً قائماً على التبعية للاقتصاد الفرنسي ذو التوجه الليبرالي، عكس التوجه الاشتراكي الذي تبنته الجزائر عقب الاستقلال حيث افتقرت الدولة الجزائرية لأدنى شروط التنمية، فقد كانت جل التعاملات تتم مع المتعاملين الفرنسيين فضلاً عن عرقلة النشاطات الاقتصادية بسبب عدم حصولها على مصادر تمويلية، وهذا ما دفع بالسلطات الجزائرية بعد الاستقلال مباشرة إلى بذل جهد كبير بهدف التخلص من التبعية للاقتصاد الفرنسي. وكذلك استرجاع حقها في إصدار النقد وإنشاء عملة وطنية حيث نشأ القطاع المصرفي الجزائري في بدايتهم من البنك المركزي

وثلاثة بنوك عمومية مؤمنة من خلال الستينات من القرن العشرين وهي البنك الوطني الجزائري (BNA) تأسس بالمرسوم الصادر في 1966/06/13 والقرض الشعبي الجزائري (C.P.A) الذي أنشئ بموجب مرسوم صادر في 1967/05/11¹.

والبنك الخارجي الجزائري (B.E.A) الذي أنشأ بموجب المرسوم رقم 67-204 بتاريخ 1967/10/11 وتم تدعيم القطاع المصرفي خلال سنوات الثمانيات ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (B.A.D.R) الذي تأسس بالمرسوم رقم 84 /206 سنة في 1982/03/13 وبنك التنمية المحلية (B.D.L) الذي تأسس بالمرسوم رقم 85 /85 سنة في 1985/04/30.

وبالرغم من حداثة نشأته شهد القطاع المصرفي الجزائري مجموعة من الإصلاحات كان أولها الإصلاح المالي سنة 1971 من خلاله أسندت مهمة تسيير ومراقبة العمليات المالية للمؤسسة العمومية للبنوك في إطار إعادة تنظيم الهياكل المالية للجزائر، ثم من خلال إصلاح سنة 1986 تمت إعادة هيكلة القطاع المصرفي وتحضير أطر تنظيمية وتشريعية جديدة، فكان الهدف وضع إطار قانوني موحد يحدد نشاط كل مؤسسات القرض باختلاف هيكلها القانوني، ثم عدل هذا الإصلاح سنة 1988 بتطبيق برنامج إصلاحي جديد يرسم علاقات جديدة بين المؤسسات العمومية والبنوك من جهة، وبين البنك المركزي والبنوك من جهة أخرى، خضعت البنوك في هذه الفترة إلى التمويل الإجباري للمؤسسات العمومية بغض النظر عن شروط هذا التحول التحويل والضمانات المقدمة ومخاطر عدم التمديد، وعليه لم تخضع عملية الوساطة المصرفية إلى معايير الكفاءة والنجاعة الاقتصادية، وإن لعبت البنوك الجزائرية العمومية دورا محوريا رغم ذلك في تمويل مختلف مشاريع التنمية الاقتصادية.

ثانيا: مهام بنك الجزائر: تتمثل أهم مهامه في مايلي:

1- الاستقرار النقدي: تتمثل مهمة بنك الجزائر في ضمان استقرار الأسعار كهدف للسياسة النقدية، وتكون مسؤولة عن

تنظيم تداول الأموال، وتوجيه ومراقبة توزيع الائتمان بجميع الوسائل المناسبة، وتنظيم السيولة، وضمان الإدارة

¹ أحمد عبد الكريم ، سفيان حمده قالون قندوز ، الصناعة المالية الإسلامية بدول المغرب العربي الواقع والتحديات والآفاق، مجله الدراسات ،معهد التدريب وبناء القدرات ،العدد 01، الإمارات العربية المتحدة 2020، ص26.

السليمة للالتزامات المالية تجاه البلدان الأجنبية، وتنظيم سوق النقد الأجنبي، وضمان سلامة النظام المصرفي وصلابته.¹

2- أنظمة الدفع: يراقب بنك الجزائر ويضمن حسن سير وكفاءة وأمن أنظمة الدفع، حيث يتم سن القواعد المطبقة على أنظمة الدفع من خلال أنظمة مجلس النقد والقرض.

3- تنظيم سوق الصرف الأجنبي: ينظم بنك الجزائر سوق الصرف الأجنبي في إطار سياسة الصرف الأجنبي التي يتبناها مجلس النقد والقرض، بما يتوافق مع الالتزامات الدولية التي تعهدت بها الجزائر.

4- إصدار النقود: تفوض الدولة لبنك الجزائر حصريا امتياز إصدار النقود الائتمانية من الأوراق النقدية والمعدنية، حيث يحدد بنك الجزائر العلامات المميزة للأوراق النقدية أو العملات المعدنية ويضع إجراءات مراقبة تصنيعها وتدميرها.

5- الإشراف المصرفي: يحدد بنك الجزائر الشروط العامة التي يمكن بموجبها السماح للبنوك والمؤسسات المالية الجزائرية والأجنبية بالتأسيس والعمل في الجزائر، ويحدد الشروط التي بموجبها يمكن تعديل هذا الإذن أو سحبه، فبنك الجزائر يحدد أيضا جميع المعايير التي يجب على كل بنك الامتثال لها في جميع الأوقات.

ثالثا: وظائف البنك:

-إصدار أوراق النقد القانوني تحت قيود معينة تتفق مع حاجة المعاملات.

-القيام بالخدمات المصرفية التي تطلبها الحكومة.

-تأدية الخدمات المصرفية وتقديم المساعدة للبنوك التجارية، ومن ثم يطلق على البنك المركزي تأكيدا لهذه الوظيفة

(بنك البنوك).

¹ https/ www.bank-of-algeria.dz21:06 على الساعة 2024/04/28 يوم

-مراقبة الائتمان كما ونوعا، وتوجيه وجهة تتفق وتفيد سياسة نقدية مرغوب فيها.

-إدارة احتياجات البلد من المعاملات الأجنبية، ومراقبة أحوال التجارة الخارجية بغرض المساهمة في تحقيق استقرار

أسعار الصرف الأجنبي.

المطلب الثاني: تداعيات أزمة كورونا على وضعية بنك الجزائر

تأثرت الجزائر كغيرها من دول العالم بالأزمة الناتجة عن أزمة كورونا، وقد اتبعت الدولة السياسات التي تناسبها في مواجهة تفشي فيروس كورونا، وقد لجأ بنك الجزائر إلى استخدام السياسة النقدية لمواجهة الأزمة، إلا أن استخداماته تنوعت بين خفض معدلات الفائدة، واستخدام نسبة الاحتياطي النقدي القانوني وغيرها من الإجراءات التي تهدف إلى دعم مستويات السيولة النقدية التي تأثرت نتيجة تباطؤ النشاط الاقتصادي.

1- إجراءات بنك الجزائر في مواجهة تداعيات أزمة كورونا في ظل التطورات الوضع الاقتصادي النقدي والمالي

الوطني والدولي وآفاقها على المدى المتوسط: قررت لجنة عمليات السياسة النقدية تخفيض معدل الاحتياطات الإلزامية من 10% إلى 8% وتخفيض المعدل التوجيهي لبنك الجزائر بـ 25 نقطة أساس (0.25%) لتثبيته عند 3.25% وذلك ابتداء من 15 مارس 2020.

حيث سمحت القرارات المتخذة في هذا الاجتماع بتحرير هوامش إضافية للسيولة بالنسبة للنظام المصرفي،¹ وبالتالي توفير للبنوك والمؤسسات المالية وسائل دعم إضافية لتمويل الاقتصاد الوطني بتكلفة معقولة، وأيضا اتخذ بنك الجزائر سلسلة التدابير الاستثنائية والظرافية، والتي تندرج ضمن المساعي الوطنية لتخفيف الآثار الاقتصادية لهذا الوباء العالمي. في هذا الصدد تم إصدار التعلية 2020/05 والمؤرخة في 06 أفريل 2020، المتعلقة بالإجراءات الاستثنائية لتخفيف بعض الأحكام الاحترازية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية، وهذا من أجل السماح لهذه الأخيرة برفع قدراتها التمويلية تجاه المؤسسات الاقتصادية. وتتمثل أهم التدابير في هذا السبيل فيما يلي:

¹ <https://www.bank-of-algeria> consulté le 14/04/2024 à 10 :10

- تأجيل تسديد أقساط القروض المستحقة أو إعادة جدولة قروض للزبائن المتأثرين بالظروف الناجمة عن تفشي وباء كوفيد 19.

- مواصلة التمويلات للزبائن المستفيدين من تأجيل تسديد القروض أو إعادة جدولتها.

- تخفيض الحد الأدنى لمعامل سيولة البنوك والمؤسسات المالية لرفع مستوى التمويلات المتاحة.

- إعفاء البنوك والمؤسسات المالية من إجبارية تكوين وسادة الأمان المقتطعة من أموالها الخاصة.

يعد الرفع في عتبات إعادة التمويل للأوراق العمومية القابلة للتفاوض، التي يقبلها بنك الجزائر كجهة مقابلة في عمليات

السياسة النقدية، ستسمح للبنوك بزيادة قدرتها على إعادة التمويل لدى بنك الجزائر.

وفي 14 أكتوبر 2020، أعلن بنك الجزائر أنه سيتم تمديد تخفيف المتطلبات التحوطية للبنوك، الذي أعلن عنه في

أبريل 2020، حتى نهاية العام. وفي 6 يناير 2021، أعلن بنك الجزائر أن تخفيف المتطلبات التحوطية للبنوك، الذي تم

الإعلان عنه لأول مرة في أبريل 2020.

في 8 فبراير تم تمديده حتى 2021، أعلن بنك الجزائر عن خفض نسبة متطلبات الاحتياطي من 3 في المائة إلى 2

في المائة اعتباراً من 15 فبراير 2021.

وفي 1 أبريل 2021، أعلن بنك الجزائر أن تخفيف المتطلبات التحوطية للبنوك، الذي تم الإعلان عنه لأول مرة في

أبريل 2020، سيتم تمديده حتى 30 يونيو 2021.²

¹ احمد مخلوفي، وآخرون، تداعيات أزمة كورونا على البنوك المركزية بنك الجزائر نموذجا ، -مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد، 01، أبريل 2022، ص 255.

POLICY RESPONSES TO COVID-19. Retrieved from International Monetary Fund: <https://www.imf.org/en/Topics/imf-and-covid19/Policy-Responses-to-COVID-19>

المطلب الثالث: أثر انتشار كوفيد-19 على القطاع المصرفي الجزائري

من أجل إبراز أهم تداعيات فيروس كورونا كوفيد-19 على القطاع المصرفي الجزائري، سوف يتم الاعتماد في هذا المطلب على بعض المؤشرات الرئيسية للقطاع لتحديد أهم الآثار التي خلفها فيروس كورونا (كوفيد - 19) على القطاع المصرفي الجزائري، مع مقارنة هذه المؤشرات قبل وبعد انتشار فيروس كورونا.

أولاً: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر: ظهرت أول إصابة في الجزائر عند رجل ايطالي الجنسية في 27 فيفري 2020، وقد قامت السلطات الجزائرية بإرساله إلى وطنه في 28 فيفري 2020، ثم ظهرت إصابتين جديدتين في 2مارس 2020، وبدأ عدد الإصابات يرتفع إلى أن وصل في أواخر شهر مارس إلى 716 إصابة، و44 حالة وفاة، كما سجلت وزارة الصحة شفاء 37 مصاب، وتزايدت عدد الإصابات بفيروس كورونا في شهر أفريل ليصل العدد الإجمالي إلى 4006 حالة مؤكدة، فيما بلغ إجمالي الوفيات 450 حالة، وقد ارتفع عدد الحالات التي تماثلت للشفاء إلى 1702 حالة شفاء، ووصل عدد الحالات تحت العلاج إلى 6805 تشمل 2714 حالة مؤكدة حسب التحليل المخبري و4091 حالة محتملة حسب التحليل بالأشعة، فيما يتواجد 23 مريضا في العناية المركزة، وفي شهر ماي وصل عدد الإصابات المؤكدة إلى 9394 حالة، فيما بلغ إجمالي الوفيات 638 وفاة وعدد الحالات التي تماثلت للشفاء 5549 حالة، وبقي عدد الإصابات في ارتفاع في شهر جوان¹ حيث وصل إلى 13907 إصابة، وارتفع إجمالي عدد الوفيات إلى 912 مريضا للشفاء من الفيروس كما بلغت في أواخر شهر جويلية عدد الإصابات بفيروس كورونا 30394 إصابة وارتفع عدد الوفيات إلى 1210 وقد ارتفعت عدد الحالات التي تماثلت للشفاء إلى 20537 حالة شفاء، وفي 22 أوت 2020 بلغت عدد الحالات المؤكدة 41068 إصابة، ووصل عدد الوفيات إلى 1424 وفاة، بينما بلغت حالات الشفاء 128874 واستمر ارتفاع عدد الإصابات بفيروس كورونا في الجزائر، وحسب آخر الإحصائيات يوم جوان 2021 سجلت 369 إصابة جديدة بفيروس

¹ مريم قشي، واقع البنوك الأجنبية المستثمرة في القطاع المصرفي الجزائري دراسة حالة بنك سوسيتي جنرال، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 07، عدد 14، الجزائر،

كورونا، ليصل إجمالي الحالات المؤكدة 137772 حالة، بينما بلغ العدد الإجمالي للمصابين الذين تماثلوا للشفاء 95878 شخصا، والعدد الإجمالي للوفيات 3678 حالة. لا تمثل جائحة كورونا حالة طارئة في مجال الصحة فحسب، بل من الممكن أن تخلف آثار سلبية عميقة على مختلف القطاعات، من بينها القطاع المصرفي، ويمكن أن يكون التأثير على القطاع المصرفي من خلال محفظة الائتمان أو قنوات السيولة، فقد يؤثر الإغلاق المستمر على الشركات الصغيرة والأفراد بشكل أكبر ويؤدي إلى الضغط على محفظة الائتمان، وعلى صعيد السيولة، فإن التشديد المطول للظروف المالية له تأثير سلبي على مصادر الأموال للقطاع المصرفي.

ثانيا: آثار فيروس كورونا على قطاع البنوك في الجزائر: شكلت الموجودات المجمعة للقطاع المصرفي الجزائري حوالي 13913.5 مليار دينار جزائري في نهاية العام 2020، بانخفاض قدره 5.8% عن نهاية العام 2019. وبلغت الودائع المجمعة حوالي 11104.06 مليار دينار جزائري، بزيادة 0.38% عن نهاية العام 2019، كما قدرت حسابات رأس المال بـ 1300.5 مليار دينار جزائري مسجلة زيادة بحوالي 0.78% عن نهاية العام 2019، أما بالنسبة لحجم الائتمان الذي تم منحه من قبل القطاع المصرفي الجزائري حتى نهاية العام 2020 قد بلغ حوالي 11188.6 مليار دينار جزائري، بزيادة 3.04 عن نهاية العام 2019 .

ثالثا: أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الإلكترونية:

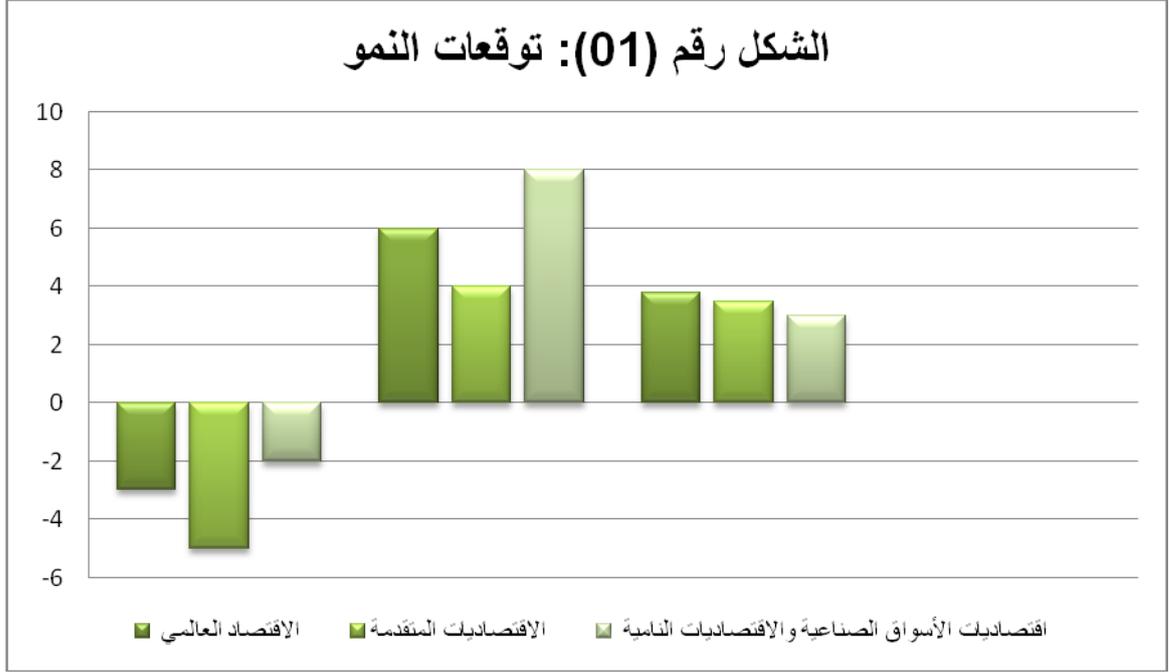
1- أثر جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي: شهد نمو الاقتصاد العالمي تباطؤًا حد ذاته حتى قبل ظهور جائحة كورونا نتيجة للتحديات التي تواجهه والمتمثلة في التوترات التجارية بين الصين والولايات المتحدة الأمريكية، والمخاطر الجيوسياسية فضلا عن تقلبات الأوضاع في بعض دول العالم. حيث توقع صندوق النقد الدولي في إصدار يناير لتقرير آفاق الاقتصاد العالمي نمو الاقتصاد العالمي بنسبة 5.5 في عام 2021 مقابل انكماش سجله بنسبة 3.5% في عام 2020 نتيجة التداعيات غير المسبوقة للجائحة كورونا، يمثل هذا التوقع تعديل لتوقعات النمو

السابقة لعام 2021 الصادرة في أكتوبر من عام 2020 بنسبة 0.3%،¹ بما يعكس تحسن آفاق النمو الاقتصادي في نهاية عام تواصل عمليات التلقيح، واستمرار السياسات الداعمة للنشاط الاقتصادي لاسيما في عدد من الاقتصاديات الكبرى (الولايات المتحدة الأمريكية حزمة التحفيز الجديدة بقيمة 1.9 تريليون دولار المعلنة في بداية عام 2021، والاتحاد الأوروبي حزمة التعافي المعروفة بالجيل الجديد من الاتحاد الأوروبي بقيمة 1.8 تريليون يورو)، إلى جانب ظهور دلائل على تكيف الاقتصاد العالمي مع التغيرات القطاعية والهيكلية التي فرضتها الجائحة. وفي السياق ذاته، توقع البنك الدولي نمو الاقتصاد العالمي بنسبة 4% في عام 2021 ولكن مع افتراض انتشار التوزيع الأولي للقاحات خلال العام الجاري محذرا من احتمالات ضعف التعافي الاقتصادي العالمي ما لم تقم الحكومات بتبني تدابير لكبح جماح الوباء وتطبيق إصلاحات لدعم الاستثمار.

والشكل الموالي يوضح ذلك :

الشكل رقم 1: توقعات نمو جائحة كورونا على اقتصاديات العالم

¹ ميلود وافي، واقع وتحديات الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل جائحة كورونا covid-19، الملتقى الوطني الافتراضي الثالث، أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر 29-09-2022، مخبر تقييم واستشراف السياسات الاقتصادية واستراتيجيات المؤسسات، المركز الجامعي مغنية ص7-8.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على صندوق النقد الدولي 2021.

2- أثر جائحة كورونا على تطور المعاملات المصرفية داخل المصرف الجزائري: خلال جائحة كورونا، شهدت الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر زيادة في الطلب، حيث فضل الناس التعامل عبر الإنترنت لتجنب الاتصال المباشر. اضطرت المؤسسات المالية لتطوير بنية تحتية رقمية وتعزيز التطبيقات الإلكترونية لتلبية الطلب المتزايد. اتخذت الحكومة إجراءات لتشجيع الدفع الإلكتروني وتسهيل العمليات المصرفية عبر الإنترنت، مما زاد من اعتماد الجزائريين على الخدمات المصرفية الإلكترونية.

1.2 واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر: بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف على أداء خدماتها، بسبب اعتماد المؤسسة على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذا عدم وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقة الائتمان التي تشجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها، رغم ذلك إلا أن بعض المؤسسات بادرت إلى إصدار بطاقات السحب مثل بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد والمواصلات البطاقة المصرفية للسحب والدفع للبنوك التالية: القرض الشعبي الجزائري،

بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري. ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر، فقد قطع شوطا كبيرا على مستوى نظام الاتصالات، فهو يمتلك شبكة اتصال تعم جل ولايات الوطن،¹ وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر بين وكالاتها وتعتبر بطاقة السحب والدفع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية كدعم للنشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة مواردها ووسيلة لتحسين خدماته المصرفية للزبائن، لهذا فإن تطوير البطاقة المصرفية يتوقف على عنصرين هامين همّن التجار الذين يقبلون الدفع عن طريق البطاقة، والأفراد الحاملين للبطاقة. وقد استعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية كأول بنك في الجزائر شبكة (swift) للتحويل الآلي للأموال منذ عام 1991.

2.2 مكانة الصيرفة الالكترونية في البنوك العمومية الجزائرية:

يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية على أنها إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل بالأوراق المالية، وغير ذلك من الأعمال المصرفية حيث يمكن للزبون بإدارة حساباته وإنجاز أعماله المتصلة بالبنك من المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر في الوقت الذي يريده، لذا فالصيرفة تعبر عن مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة المعلوماتية في العالم المتقدم. والتي أدخلت في النظام المصرفي وأصبحت الوسيلة الأساسية التي يعتمد عليها من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف المتعاملين بشكل عام حيث تتميز بعده خصائص تتمثل في:

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- خدمات لا تعرف قيود جغرافية.
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.

¹ بن قرين، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتوزيع آليات الخدمات المصرفية والتحرير المصرف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، ص 209.

• يتم الدفع عن طريق النقود الالكترونية.¹

منذ بضع سنوات كثر الحديث في الجزائر على عصرنة القطاع المالي والمصرفي، وإن كانت لا تمثل إلا جزءا من إصلاح شامل لهذا القطاع الحساس الذي يمكن وصفه بعجلة الاقتصاد، إلا أنها تعتبر أبرز جوانبه وأكثرها حيوية خاصة ونحن مقبلون على اندماج فعلي في الحركة الاقتصادية الدولية. ومن ناحية أخرى ينصرف مدلول العصرنة إلى إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والمصرفي مع ما يتطلب ذلك من عصرنة كل أنظمة الدفع السحب والخدمات المصرفية التحويلات المالية، التنظيم الداخلي للمصرف. وفيما يخص الصيرفة الالكترونية تتعامل البنوك العمومية الجزائرية بمجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية تتمثل في ستة أنواع:

➤ خدمة الموقع الالكتروني.

➤ خدمة الصراف الآلي.

➤ خدمة الهاتف المصرفي.

➤ بطاقة الائتمان.

➤ خدمة الهاتف المحمول.

➤ الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

3.2 المواقع الالكترونية للبنوك الجزائري: قامت أغلب البنوك الجزائرية العمومية والخاصة بإنشاء خدمة المواقع

الالكترونية لتسهل على العميل الوصول إليها. ومن بين هذه البنوك لدينا²:

➤ بنك الجزائر: موقعه www.bank_of_algeria.dz

➤ البنك الجزائري الخارجي موقعه www.bea.dz

¹ أحمد صبيح عطية، الصيرفة الإلكترونية بين جدلية الاستفادة من الثروة المعلوماتية وإنفاقات التطبيق، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاتصال جامعة والظ العراق، عدد 44، سنة 2014، ص 7-8.

² عدنان حاج علي، دور الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية، دراسة عينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد 02، ص 105

- بنك التنمية المحلية موقعه www.bdl.dz
- القرض الشعبي الجزائري موقعه www.c_bank.com
- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط: موقعه www.cnepbanque.dz
- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي موقعه www.cnma.dz
- بنك البركة الجزائري: موقعه www.albaraka_bank.com
- المؤسسة المصرفية الوطنية موقعها www.bank_abc.com
- بنك الخليج الجزائر موقعه www.ag_bank.com
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية موقعه www.badr_bank.ne
- البنك الوطني الجزائري موقعه www.bna.com.dz

رابعا: أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر:

أدت جائحة كورونا إلى اكتشاف العديد من الثغرات في الاقتصاد الوطني الجزائري، حيث كانت هذه الجائحة نعمة على الخدمات الالكترونية في الجزائر، حيث أدى الانتشار الكبير للمرض عبر البلاد إلى فرض الحجر الصحي وأصبح المجتمع بحاجة إلى مختلف الخدمات الإلكترونية ليقضي كل احتياجاته عن طريق الانترنت وباستخدام وسائل وخدمات إلكترونية. ومن بين وسائل الدفع الأكثر فعالية في زمن كورونا ما يلي :

البطاقات البنكية الالكترونية في الجزائر: تم تعميم استخدام البطاقات على مستوى القطر الوطني (البطاقة بين البنوك والبطاقة الذهبية لبريد الجزائر). والجدول التالي يوضح تطور عدد البطاقات المتداولة والعمليات المصرفية الالكترونية المنجزة خلال فترة الجائحة¹.

¹ https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/consulté_24/04/2024.

الجدول رقم 2: عدد البطاقات المتداولة والعمليات المنجزة خلال الجائحة

السنوات	2019	2020	2021
عدد البطاقات المتداولة	9287330	9444226	10712133
عدد العمليات المنجزة بالبطاقات المصرفية	11893133	59166254	85806600

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على وكالة الأنباء الجزائرية 2021.

يتضح لنا أن عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة قد عرفت تزايد ملحوظا خلال فترة الجائحة، من خلال معطيات الجدول أعلاه، يتضح لنا أن حيث ارتفع عددها حوالي 15% تقريبا من سنة 2019 وسنة 2021، وهذا ما يعكس الجهود المبذولة في مجال تعميم البطاقات البنكية في الجزائر وتوفيرها لجميع العملاء، إلا أن هذا العدد لا يزال يعتبر ضعيفا بالمقارنة مع المعدلات المحققة في هذا المجال من طرف الدول المتطورة. كما عرف عدد العمليات المصرفية الإلكترونية المنجزة بالبطاقات المصرفية نموا متزايدا خلال نفس الفترة، حيث ارتفع عددها بأكثر من سبعة أضعاف سنة 2021¹.

1- الموزعات الآلية للأوراق النقدية في الجزائر: لقد عرفت شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية المتواجدة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر ومختلف البنوك الناشطة في النظام الدالي والمصرفي الجزائري تزايدا واسعا خلال فترة الجائحة، وهذا ما تظهره معطيات الجدول التالي:

¹ ميلود وافي، مرجع سبق ذكره، ص ص 11-09.

الجدول رقم 3: تطور الموزعات الآلية في الجزائر خلال فترة كورونا

السنوات	2019	2020	2021
عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية	1621	3030	3053
عدد إجمالي عمليات السحب	9929652	58428933	87722789

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على التقارير السنوية لتجمع النقد الآلي.

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية في الجزائر زيادة ملموسة تقدر ب 90% تقريبا نهاية سنة 2021، وهذا ما يفسر الجهود المبذولة في سبيل تسهيل سحب وتحويل أموال العملاء، كما عرف عدد العمليات الإجمالية للسحب من الموزعات الآلية تزايدا ملحوظا خلال نفس الفترة، حيث ارتفع حوالي 10 أضعاف خلال الجائحة .

2- أجهزة الصراف الإلكترونية في الجزائر: لقد عرفت الصرافات الآلية الموزعة على مختلف التجار والمتعاملين

الاقتصاديين تطورا كبيرا خلال فترة الجائحة، وهو ما يظهره الجدول التالي :

الجدول رقم 4: تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر

السنوات	2019	2020	2021
عدد أجهزة الصراف الآلية	23762	33945	37561
عدد إجمالي عمليات الدفع	274624	711777	2150529

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على التقارير السنوية لتجمع النقد الآلي.

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين لنا أن عدد أجهزة الصرافات الآلية في الجزائر عرف تزايدا خلال فترة الدراسة، حيث ارتفع عددا إلى أكثر من 37 ألف نهائي دفع مع نهاية سنة 2021 الأمر الذي سمح لحاملي بطاقات الدفع

الفصل الثاني: انعكاسات جائحة كورونا على الخدمات المصرفية في الجزائر

الإلكتروني في الجزائر من تسديد مبالغ مشترياتهم والخدمات المقدمة لزم إلكترونيا لدى المتعاملين المزودين بهذه الأجهزة، مما سمح من تقليل للمخاطر تداول السيولة النقدية وتجنب التنقل إلى الوكالات البنكية ومكاتب البريد لسحب الأموال في ظل الجائحة.

3- بنك الانترنت في الجزائر: الجدول التالي يوضح تطور نشاط الدفع على الانتشار في الجزائر خلال فترة الجائحة:

الجدول رقم 5: تطور نشاط الدفع الانترنت في الجزائر خلال فترة الجائحة

السنوات	2019	2020	2021
الهاتف والاتصالات	141552	4210284	1353696
التامين	8342	4845	8372
الكهرباء والماء	38806	85676	120841
خدمات إدارية	2432	68395	155640
بيع البضائع	0	235	13468
خدمات أخرى	5056	213175	457726

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

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن نشاط الدفع عبر الانتشار في الجزائر سجل تطورا متزايدا في مختلف

الخدمات المتاحة خلال فترة الجائحة، حيث لجأ العديد من العملاء خلال هذه الفترة إلى إتمام معاملاتهم الدالية عن طريق الانتشار لاسيما تسديد مختلف الفواتير.

وتجدر الإشارة بنا إلى أنه على الرغم من توفر المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية على بعض الخدمات الدالية عبر الخط، إلا أنها تعاني في معظم الأحيان من ضعف التغطية بشبكة الانتشار بالإضافة إلى الأعطال الكثيرة الحاصلة فيها، وهو ما ينعكس سلباً على إقبال الزبائن والمتعاملين الاقتصاديين على وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

المبحث الثاني: مجالات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في القطاع المصرفي الجزائري:

شهد العالم تطوراً كبيراً في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها حيث سعت العديد من البنوك إلى خلق بيئة مصرفية غير تقليدية لإنجاز الأعمال المصرفية والاستفادة من ثورة التكنولوجيا والنظم المتطورة، وذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والارتقاء بها، وكذلك الحصول على درجة عالية من رضا وثقة المتعاملين.

إن العمل الإلكتروني المصرفي هو عمل ممارس فعلاً سواء بمعناه المتصل بالإنترنت أو المصارف الإلكترونية، وقد واجه العمل الإلكتروني هذا مشكلات يتطلب الأمر دارستها باستمرار وصولاً لتحقيق مستوى متقدم من رضا الزبائن والمتعاملين بتحقيق الكفاءة والفاعلية في إنجاز الخدمة المصرفية المطلوبة .

المطلب الأول: المقاصة الإلكترونية في الجزائر:

أدى ظهور المقاصة الإلكترونية إلى تقليص التعامل بالمقاصة البنكية التقليدية، بل تم الاستغناء كلياً عن التعامل الورقي في غرفة المقاصة حيث تعتبر المقاصة الإلكترونية فقرة نوعية في مجال الخدمة المصرفية حيث أنها تعتمد على الاستخدام الأمثل والفعال لتقنية الاتصالات الحديثة لتسهيل عملية نقل ومتابعة حركة الأموال والشبكات المتداولة بين البنوك.

أولاً: تعريف المقاصة الإلكترونية: هي إيفاء دين مطلوب لدائن بدين مطلوب منه لمدينه باستخدام الوسائل الإلكترونية¹ حيث تتم عملية تحويل الأموال إلكترونياً من خلال منح صلاحية لمصرف ما من أجل القيام بحركات التحويلات المالية

¹ صفاء يوسف القويسمي، المسؤوليات الناشئة عن عمليات المقاصة الإلكترونية للشبكات في القانون الأردني، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن 2009 ص 11.

الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر وبذلك تتم عملية التحويل عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر بدلا من استخدام الأوراق التقليدية.¹

عرفت المؤسسات المصرفية ومكاتب بريد الجزائر وهيئات الخزينة العامة في 15 ماي 2006 انطلاقة صيغة نظام الدفع النقدي بواسطة المقاصة الآلية ويعتمد هذا النظام على الإدخال الآلي للبيانات الرقمية وصور الشيكات على المساح الضوئي.

حسب المادة 02² الصادرة في 23/06/2006 فإن بنك الجزائر ينجز نظام المقاصة الإلكترونية الذي يدعى نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك ATCI ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقطاعات الأتوماتيكية والسحب والدفع باستعمال البطاقة البنكية. ولا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن 01 مليون دينار³، أما أوامر التحويل التي تفوق قيمتها الاسمية هذا المبلغ فتنفذ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، بتبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك أوراق، تجارية، تحويلات اقطاعات آلية، عمليات على البطاقات)، ويفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام اتكي ATCI لمركز المقاصة المسبقة البنكية CPI وهي شركة ذات أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر. يهدف هذا النظام إلى:

-التسيير المحاسبي اليومي لإعطاء نظر⁴ شاملة عن وضعية الخزينة العمومية في السوق المالي الوطني، تقليص أجال المعالجة، يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة.
-تأمين أنظمة الدفع العام.

-إعادة الثقة للعملاء في وسائل الدفع الخاصة بالصكوك.

-مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

¹ فريدة بن منصور ، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسدي مرباح، ورقلة، الجزائر 2011، ص 71.

² ل أوصغير ، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة الفرض الشعبي الجزائري ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، سبتمبر 2018 ص 378

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، المادة 23، سبتمبر 2006، ص 26.

⁴ إيمان نورالدين، إيمان نعمون، مرجع سبق ذكره، ص 109.

يوضح الجدول التالي حجم التعاملات عبر المقاصة الالكترونية للفترة من سنة 2017 إلى 2021:

الجدول رقم 6: تطور عمليات المقاصة الالكترونية في الجزائر

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد العمليات (مليون عملية)	22.946	25.030	27.01	34.629	48.018
قيمة العمليات (مليار دينار)	18753752	17016831	17950.76	16140.316	17980.117

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير السنوية لبنك الجزائر 2017-2021.

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

إلا أنه يبقى حجم عمليات المعالجة في هذا النظام دون إمكانياته وأقل بكثير من حجم الدفع للبلدان المماثلة، إلا أنه يبقى حجم التعاملات المعالجة في أنظمة هذا خصوصا إلى كون حجم المدفوعات ما بين المصارف العمومية المهيمنة وذات شبكات وكالات واسعة كبير جدا ويمثل أكثر من خمسة أضعاف المدفوعات ما بين المصارف¹.

¹ التقرير السنوي لبنك الجزائر 2016، الجزائر، ص 104

المطلب الثاني: نظام التسوية الإجمالية الفورية:

يعد نظام (ARTS) من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك وهو نظام جديد الدفع، كما أنه يهدف لتحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع وذلك لمواكبة المعايير الدولية كما يرمز لهذا النظام دولياً (RIGS)¹، حيث يتم تعريفه على النحو التالي:

أولاً: تعريف نظام التسوية الفوري ARTS: هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، حيث يسمح بتنفيذ أوامر التحويل في الوقت الحقيقي دون فترة السماح، يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة.²

ثانياً: أهداف نظام التسوية الفوري ARTS: يهدف نظام الدفع (ARTS) إلى:

-وضع بنيه أساسية ذات فعالية كبيرة في معالجة العمليات ما بين البنوك والسوق المالية، وخاصة تطوير نظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة.

-تطوير معايير ومقاييس النظام المستقبلي لتعويض التحويلات ذات المبالغ الصغيرة.

-تقوية بنية الاتصالات بين بنك الجزائر ومختلف البنوك والمؤسسات المالية لتسهيل المبادلات وتبادل المعلومات.

-الوصول إلى نظام دفع وتحويل المعلومات والأموال بطريقة سريعة وفعالة وأمنة.

-عصرنة بنظام المعلومات لبنك الجزائر كعنصر ضروري من أجل فعالية الرقابة المصرفية.

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

للتسوية الفورية "ARTS" "Algeria Real Time Settlement" نظاماً للتسوية ما بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق

التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام.

¹ أحمد زغدار وكنثوم حميدي، ترقيم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي في خلال فتره 2006 – 2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدينة، 2015 ص 10.

² عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية، بدون طبعة دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن 2016، ص.148.

يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام التسوية الإجمالية الفورية حيث يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات فرعية، وتلك الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات، الأولوية الأولى عمليات بنك الجزائر والأولوية الثانية هي المبالغ المخصصة للمقاصة أما الأولوية الثالثة فهي الأوامر المستعجلة بطبيعتها¹.

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

الجدول رقم 7:العمليات المسجلة على مستوى نظام ARTS

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد العمليات	339227	360919	353455	331672	363894
قيمة العمليات مليار دينار	99896.266	101621.408	95759.2	89758.4	71090.145

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير السنوية لبنك الجزائر 2017-2021.

في سنة 2016 سجلت العمليات المعالجة على مستوى نظام ARTS انخفاضا طفيفا به 1.9% مسجلة في دفاتر محاسبة² بنك الجزائر، وانخفاضا معتبرا في القيمة هذا ما يفسر التراجع في العمليات من حيث القيمة بانخفاض عمليات

عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 148¹.

² التقرير السنوي لبنك الجزائر، الجزائر، 2021، ص 110.

السياسة النقدية وانخفاض العمليات بين المشاركين، ثم عاودت الارتفاع في سنتي 2017 و2018 لتسجل 339277 عملية سنة 2017 و360919 عملية سنة 2018، ويفسر هذا التزايد بالارتفاع الكبير المسجل في العمليات على القيم الحكومية خلال سنة 2018 لتبلغ إجمالي قدره 5987.830 مليار دينار أي بارتفاع قدره 55.67% مقارنة بالسنة السابقة .

المطلب الثالث: تطور العمليات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا

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

أولاً: تطور العمليات عبر البطاقة البنكية للفترة 2017-2021: تشير الإحصائيات إلى محدودية التعامل بالبطاقات البنكية التي يبقى استعمالها ضيق نتيجة غياب الثقافة البنكية لدى العملاء ومحدودية عدد الموزعات الآلية التي قد تتعطل أحيانا وتتطلب تكاليف صيانة مرتفعة الأمر الذي يحول دون استعمالها وتفضيل الدفع التقليدي بدل الالكتروني.

الجدول رقم 8: العمليات عبر البطاقة المصرفية للفترة 2017-2021.

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد العمليات (مليون عملية)	2.994	3.592	4.15	12.920	23.867

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تقارير بنك الجزائر 2015-2021

ابتداء من سنة 2017 لوحظ أن العمليات عن طريق البطاقات الارتفاع حيث سجلت 2.994 مليون عملية و3.592 مليون عملية سنة 2018 حيث سجل ارتفاعا ب 19.98% من حيث القيمة ما يعكس عودة لا يستهان بها في مجال استعمال هذه البطاقة، والتي يمكن تفسيرها ب:

-المجهودات المبذولة من طرف مجمع النقد الآلي في إطار ترقية خدمات البطاقة وتدعيم استعمالاتها.¹

-الترخيص حتى نهاية ديسمبر لسبعة وعشرون (27) موقع للتجارة الالكترونية تعمل في مجال الخدمات،

-صدور القانون المتعلق بالتجارة الالكترونية في ماي 2018 والذي يسمح، على المدى المتوسط، بتواجد مكثف لمواقع التجارة الالكترونية لقطاع السلع والخدمات وما نتج عنه من استعمال واسع للدفع عبر الانترنت. انطلاقا من البطاقة البنكية ارتفاعا كبيرا مقارنة بسنة 2020 سجلت عمليات الدفع 2019 حيث سجلت 12.920 مليون عملية سنة 2020 و 23.867 مليون عملية سنة 2021، هذا الارتفاع يمكن تفسيره بالتوجه المتزايد نحو استخدام البطاقات البنكية منذ بداية جائحة كورونا.

ثانيا: تطور عدد الصرافات الآلية ATM: تعد ATM من أهم الوسائل التي اعتمدها البنوك من اجل تسهيل خدمات الزبائن على مدار 24 ساعة، والصراف الآلي هو عبارة عن وعاء نقدي الكتروني يزودنا بالنقد في أي وقت دون الحاجة للذهاب إلى البنك، يتم ربط هذه الآلات مع محاسب رئيسي للبنك من خلال محطة طرفية صغيرة بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون رقم التعريف الخاص بالزبون، رقم حسابه، رمز الخدمة وبمجرد قيام الزبون بإدخال البطاقة في الآلة تقوم بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات المصرفية المطلوبة كالسحب النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب² وبيان الأرصدة.

الجدول رقم 9: عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2017-2021

¹ ايمان نور الدين، ايمان نعمون، مرجع سبق ذكره، ص110-111.

² ز عياش، ن بوكحيل، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة - حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جوان 2017، ص 595.

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد الصرافات الآلية	1443	1441	1621	3030	3053

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق مؤسسة Satim

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك ارتفاعا في عدد الصرافات الآلية حيث في سنة 2017 عرف عدد الصرافات الآلية تطورا ملحوظا حيث وصل في نهاية سنة 2019 إلى 1621 ابتداء من سنة 2020 عرف عدد الصرافات الآلية ارتفاعا هاما حيث وصل عددها سنة 2020 إلى 3030 مستمرا في الارتفاع سنوات 2022.

ثالثا: تطور عمليات الدفع عبر صرافات الدفع الإلكتروني في الجزائر: ويمكن هذا الجهاز حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (Gold) وكذا بطاقة ما بين البنوك (CIB) من تسديد مشترياتهم من المنتجات والخدمات إلكترونيا لدى المتعاملين المزودين بهذا الجهاز بما يسمح من التقليل من مخاطر تداول السيولة النقدية والتنقل إلى مكاتب البريد وكذا الوكالات البنكية لسحب الأموال في ظل هذه الجائحة.

ويوضح الجدول الموالي تطور عدد الصرافات الآلية حيز الخدمة في الجزائر من سنة 2016 إلى غاية شهر سبتمبر

من سنة 2020.¹

الجدول رقم 10: تطور عدد الصرافات الآلية الخاصة بالدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة 2016-2021

¹<https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe> consulté le 24/04/2024 a 21:05.

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
عدد صرافات الدفع الإلكتروني حيز الخدمة	11.985	15.397	23.762	33.807	37.561

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقرير السنوي بنك الجزائر.

من خلال الجدول يظهر أن عدد الصرافات الآلية حيز الخدمة في الجزائر عرف ارتفاعا منذ سنة 2017، حيث بلغ 11.985 جهاز في تلك السنة، ليستمر هذا العدد في الارتفاع خلال السنوات التي تلتها ويبلغ 23.762 سنة 2019، في حين بلغ 37.561 من سنة 2021.

ويوضح الجدول الموالي تطور عمليات الدفع عبر هذه الأجهزة في الجزائر من سنة 2017 إلى غاية سبتمبر من سنة

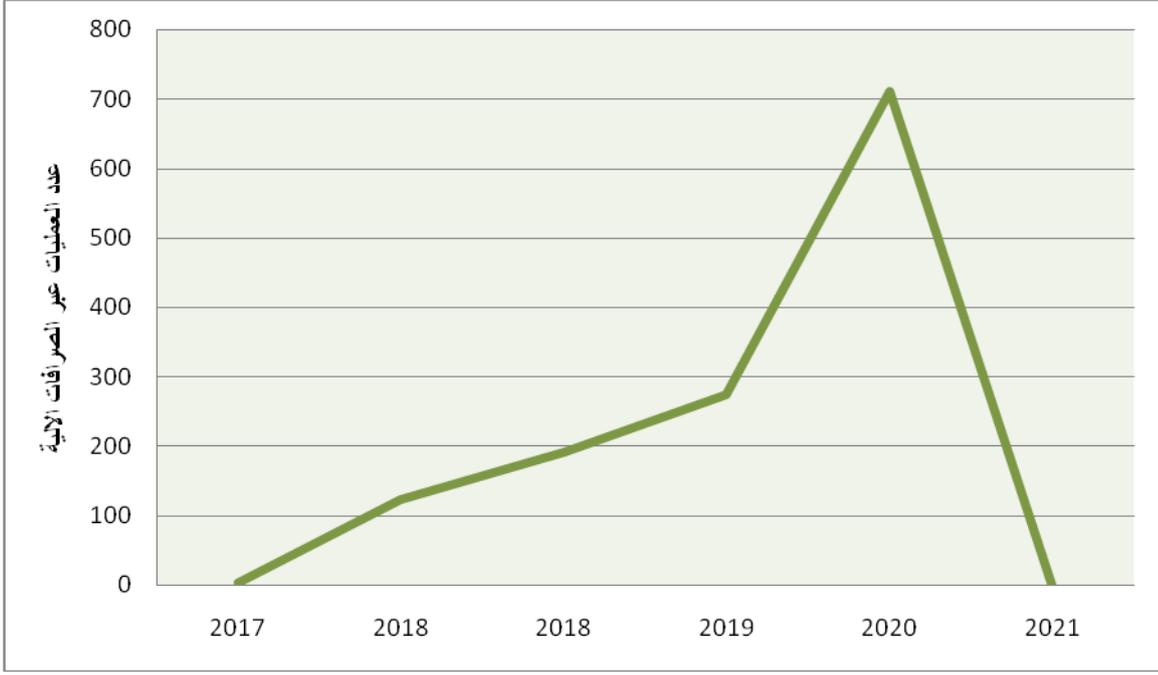
2020¹.

الجدول رقم 11: تطور عمليات الدفع عبر نهايات الدفع الإلكتروني في الجزائر 2017-2021

السنوات	العدد الإجمالي لعمليات الدفع غير نهايات الدفع الإلكتروني	المبلغ الإجمالي لعمليات الدفع عبر نهايات الدفع الإلكتروني بالدينار الجزائري
2017	122.694	861.775.368,90
2018	190.898	1.335.334.130,76
2019	274.624	1.916.994.721,11
2020	711777	2.098.035.461.12
2021	2150529	10.861.678.561.11

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وكالة الأنباء الجزائرية.

¹ [https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/consulté le 26/04/2024 a 15:00](https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/consulté%20le%2026/04/2024%20a%2015:00)



الشكل رقم 2: تطور عمليات الدفع عبر الصرافات الآلية في الجزائر

من خلال الجدول والشكل يتبين ما يلي:

شهدت عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني في الجزائر ارتفاعا مستمرا منذ سنة 2017 إلى غاية سنة 2019، حيث بلغت 274.642، واستمر هذا العدد في الارتفاع في السنوات التي تلتها ليبلغ، فيما بلغ عدد العمليات التي تم إجرائها من جانفي 2020 إلى سبتمبر من نفس السنة 358.182 عملية، وهي الفترة التي شهدت انتشار فيروس كورونا وتطبيق إجراءات الحجر الصحي ثم وصل سنة 2021 إلى 2150529، أما عن المبلغ الإجمالي لعمليات الدفع عبر هذا الجهاز فقد عرف أيضا ارتفاعا مستمرا، حيث بلغ أكثر من 444.5 مليون دينار جزائري سنة 2016 واستمر في الارتفاع في السنوات الموالية ليبلغ أكثر من 1.9 مليار دينار جزائري سنة 2019، في حين بلغ أكثر من 2.4 مليار دينار جزائري في الفترة من جانفي إلى سبتمبر من سنة 2020 وأزيد من 10 مليار دينار سنة 2021.

رابعاً: تطور عمليات الدفع عبر الانترنت في الجزائر: تم إطلاق نظام الدفع عبر الانترنت في الجزائر في أكتوبر 2016، الذي يمكن حاملي بطاقة مابين البنوك (CIB) أو البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (GOLD) من دفع قيمة الفواتير وكذا الخدمات عبر الانترنت على المواقع الإلكترونية المعتمدة، وقد تم توفير خدمات الدفع الإلكتروني عبر

الفصل الثاني: انعكاسات جائحة كورونا على الخدمات المصرفية في الجزائر

الانترنت في البداية لكبار المفوترين مثل الخطوط الجوية الجزائرية، متعاملي الهاتف النقال والثابت، شركة توزيع الكهرباء والغاز، شركات توزيع المياه وشركات التأمين ويعتزم تعميمها مستقبلا على جميع متعاملي الخدمات، وفي نهاية سبتمبر 2020 بلغ عدد التجار المشتركين في نظام الدفع عبر الانترنت 53 مشترك، وتمكن هذه الخدمة الحاملين للبطاقات البنكية و(CIB) كذا البطاقات الذهبية البريد الجزائر (GOLD) من الدفع عبر الانترنت،¹ بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات عن بعد، وقد بلغ العدد الإجمالي للمعاملات 3.369.892 عملية منذ إطلاق هذه الخدمة إلى غاية 2021.

ويوضح الجدول الموالي تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت في الجزائر من سنة 2017 إلى غاية شهر

سبتمبر من سنة 2021:

الجدول رقم 12: تطور عمليات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2017-2021

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
الاتصالات	87.286	138.495	141.552	2.671.487	1.353.969
التأمينات	2.467	6.439	8.342	4.115	8.372
الماء والغاز	12.414	29.722	38.806	57.340	1.208.41
الخدمات الإدارية	0	1.455	2.432	2.287	1.556.40
خدمات أخرى	0	0	5.056	131.082	4.577.26

¹ <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe> /consulté le 26/04/2024 a 15:00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقرير السنوي لبنك الجزائر.

من خلال الجدول يتبين ما يلي:

شهدت عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في الجزائر ارتفاعا مستمرا منذ سنة 2017 إلى غاية سنة 2019، حيث بلغت 87.286 سنة 2017 لتستمر في الارتفاع خلال السنوات التي تلتها بوتيرة متوسطة لتبلغ 202.480 عملية سنة 2019، بينما عرفت هذه العمليات خلال الأشهر التسعة الأولى فقط من سنة 2021 قفزة نوعية وبلغت ما يقارب من 2.9 مليون عملية، أي بزيادة تفوق ثلاثة عشر مرة مقارنة بالسنة التي سبقتها، وذلك تزامنا مع انتشار فيروس كورونا؛ تتعلق عمليات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في الجزائر بالقطاعات التالية: قطاع الاتصالات، قطاع النقل، قطاع التأمينات، قطاع الماء والغاز والخدمات الإدارية¹.

سجلت أعلى نسبة من عمليات الدفع الإلكتروني خلال الأشهر التسعة الأولى من سنة 2020-2021 في قطاع الاتصالات اتصالات الجزائر، موبيليس جيزي أوريديو التي بلغت وحدها ما يقارب 2.7 مليون عملية ما نسبته 93% من إجمالي العمليات خلال هذه الفترة، وتتعلق هذه العمليات بدفع فواتير الهاتف تسديد اشتراكات الإنترنت تعبئة رصيد الهاتف عبر الإنترنت.

¹ أسماء كرعلي، عبد الله بلوناس، مرجع سبق ذكره، ص ص 378/376.

خلاصة الفصل الثاني:

شهدت وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة. بدأت البنوك بتقديم خدمات البنك عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية المتنقلة، مما سهّل عمليات التحويل والدفع عبر الإنترنت. كما تم إطلاق بوابات الدفع الإلكتروني لتمكين العملاء من إجراء المعاملات بسهولة وأمان. ومع تزايد استخدام الهواتف الذكية، أصبحت خدمات الدفع خلال فترة كورونا التداول بوسائل الدفع الإلكترونية شائعة، وهو ما يعزز التبادلات المالية الإلكترونية في البلاد.

خلال فترة جائحة كوفيد-19 في الجزائر، شهدت وسائل الدفع تحولاً نحو الدفع الإلكتروني وتطوراً في البنية التحتية الرقمية لتلبية احتياجات السكان، حيث تم تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني للحد من انتشار الفيروس مما أدى إلى زيادة في استخدام البطاقات الائتمانية والتطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتوسع في خدمات الدفع عبر الإنترنت. وتم اتخاذ إجراءات لتعزيز الأمان والحماية لضمان سلامة العمليات المالية الإلكترونية.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

أدت جائحة كورونا إلى حدوث أزمة صحية واقتصادية غير مسبوقة في العالم، فقد أدت الإجراءات الضرورية لاحتواء الجائحة إلى ركود اقتصادي عالمي حاد خاصة خلال النصف الأول من سنة 2020 نتيجة توقيف معظم الأنشطة الاقتصادية والتجارية وفي ظل هذه الظروف الاستثنائية شهد العالم تزايد كبير في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة مع فرض إجراءات الحجر الصحي، وذلك تخفيفا لاستعمال السيولة النقدية والحد من انتشار العدوى حيث تستخدم هذه الخدمات في سحب الأموال وتسديد المشتريات والفواتير دون الحاجة للتنقل وكغيرها من بنوك دول العالم سعت البنوك الجزائرية جاهدة لتوفير جميع الخدمات التي يستخدمها العميل بكل راحة في ظل الأزمة، والجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو والتطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات وهذا ما يبينه اهتمامها بتطوير الخدمات في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية من خلال استحداث أنظمة للصيرفة الالكترونية.

تم التطرق إلى ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية والذي يمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة عدة مفاهيم وتعريفات للخدمات الالكترونية والتعرف على ماهية أبرز الخدمات التي يقدمها الجهاز المصرفي الجزائري ومزاياها وخصائصها وبم تتميز عن الخدمات المقدمة تقليدياً، بالإضافة إلى أبعاد الخدمات الالكترونية وما هي متطلبات نجاحها وما هي القنوات التي تقدم بها الخدمة المصرفية بشكل كامل مع بيان أهم الإحصائيات التي شهدتها الجهاز المصرفي الجزائري قبل وبعد جائحة كورونا، وتم التعرف على الفرق بين الخدمة الالكترونية والخدمة التقليدية، حيث أن الخدمة الالكترونية تمثل نسبة توفير كبيرة عن الخدمة التقليدية، وكذا أهم وسائل الدفع الالكترونية لما لها من دور كبير وإيجابي في عصرنة القطاع المصرفي.

أيضا تم التطرق على أهم ما قامت به المصارف الجزائرية من خطوات في الصيرفة الالكترونية وهذا بإدخال مجموعة من الخدمات الحديثة والمطورة قصد النهوض بالقطاع ومواكبة آخر التطورات التي وصلت إليها البنوك العالمية، خاصة

بعد تفشي جائحة كورونا وما صاحبها من تحولات في نمط التعاملات وتحولها من تقليدية إلى الكترونية حيث تم التوصل للنتائج التالية :

النتائج:

- أثرت جائحة كورونا على القطاع المصرفي بما فرضته من تغيرات عديدة على كل الأنشطة المصرفية.
- تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر بشكل ملحوظ بعد الجائحة حيث تم تسجيل ارتفاع في استعمال البطاقات البنكية والدفع عن بعد وغيرها.
- استحداث نظم دفع جديدة وتشجيع استخدامها.
- بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تقبل الزبائن ضعيفا للتعاملات الالكترونية رغم تطوره الملحوظ في الفترة بعد جائحة كورونا وهذا لغياب الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع والضعف في البنية التحتية.
- التوصيات:** في ضوء ما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:
- يجب على البنوك الجزائرية إعطاء أولوية للابتكار، حيث أن المنافسة في البيئة العالمية تتطلب ذلك، كما أن احتياجات وتطلعات العملاء أصبحت تقتضي ذلك أيضا.
- ضرورة استغلال الموارد البشرية وتشجيعها على الابتكار والإبداع، لتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيات المستخدمة حاليا وهذا من خلال التحديث المستمر لأساليب العمل.
- الاستعانة بخبراء من داخل الوطن أو خارجه وهذا لتعزيز الأفكار الإبداعية الجديدة .
- تطوير البنية التحتية للاقتصاد الرقمي.
- على الجهات الوصية في الجزائر مضاعفة الجهود لتدارك التأخر في استخدام وسائل الدفع الالكترونية.
- على الرغم من الارتفاع الذي عرفته الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر إلا أن هذا الارتفاع يعتبر ضئيلا بسبب ضعف انتشار شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الدفع الالكتروني على المستوى الوطني، لذلك يجب تعزيز واستخدام وسائل الدفع الالكترونية وتوفير صرافات آلية وكذا توفير تسهيلات لاستعمالها.

- نقص الوعي وثقافة استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية لدى شريحة واسعة من المجتمع الجزائري، لذا يجب على البنوك التعريف والإشهار أكثر بمنتجاتها لكي يدرك العميل مدى أمان المنتجات والاستثمار أكثر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول للتطور الحاصل في اقتصاديات الدول.

آفاق الدراسة: يمكن اقتراح مجموعة من العناوين التي كونها مساعدة في مجال الرقمنة في القطاع المصرفي لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية نذكر مايلي:

- 1- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المستخدم في الخدمات المصرفية الالكترونية.
- 2- تأثير التكنولوجيا البلوكتشين في تحول الخدمات المالية الالكترونية.
- 3- تحول الخدمات المصرفية الالكترونية من التقنيات الناشئة إلى الابتكارات المستقبلية.

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية، بدون طبعة دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن 2016.
- 2- نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم ومكتبة الرائد، عمان بيروت 2001 .
- 3- نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- 4- محمد ناظم وآخرون، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة الأولى دار وائل لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.

رسالة ماجستير:

- 1- بن قرين تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتوزيع آليات الخدمات المصرفية والتحرير المصرفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد.
- 2- حلمي الأغا ريق، د.د. علي حسن أبو جراد، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء -دراسة حالة البنوك الإسلامية، في محافظات غزة، رسالة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ملية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- 3- صفاء يوسف القويسمي، المسؤوليات الناشئة عن عمليات المقاصة الإلكترونية للشبكات في القانون الأردني، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2009 .
- 4- فريدة بن منصور، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قصدي مبراح، ورقلة، الجزائر 2011.
- 5- محمد تقرورت ، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، 2005.

6- محمد سعيد، سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضاء العملاء،دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، رسالة استكمالاً للحصول على متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2015.

المجلات:

1. احمد بن موسى، احمد علماوي،.خدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح،مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية،.مجلد 06،العدد02 سنة 2020.
2. احمد صبيح عطية، الصيرفة الالكترونية بين جدلية الاستفادة من الثورة المعلوماتية وإنفاقات التطبيق،المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاتصال، جامعة واسط العراق، العدد 40، 2014 .
3. احمد مخلوفي، وآخرون،تداعيات أزمة كورونا على البنوك المركزية - بنك الجزائر نموذجاً - مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية،المجلد 06، العدد01، افريل 2022.
4. احمد زغدار وكلثوم حميدي، ترقيم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي خلال فترة 2006-2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية جامعة الدكتور يحي فارس،.المدية، 2015 .
5. أسماء كرغلي، ا.د عبد الله بلوناس،اثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الالكتروني - مع الإشارة الى حالة الجزائر - مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، السنة 2021 .
6. إيمان نورين ،إيمان نعمون،واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا دراسة تحليلية 2012-2022،مجلة آفاق للبحوث والدراسات ،مجلة 6 العدد 2 ،السنة2023.
7. حسين إبراهيم حمادي، الكلفة الاجتماعية لجائحة فيروس كورونا -دراسة ميدانية في ناحية العبارة محافظة ديبالي، مجلة كلية التربية، جامعة واسط،العدد39 جزء 02 .

8. رابح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية العدد 8 سنة 2012 الجزائر .
9. ز عياش ، ن بوكحل ، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة حالة الجزائر ، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جوان 2017.
10. سعاد موساوي، محمد تفرورت، تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 09، العدد 02، جوان 2023.
11. سماح سهيلية، الاجراءات الوقائية للتصدي لجائحة كورونا في الجزائر،مجلو الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية،المجلد 05 العدد 03، اكتوبر 2020ص
12. صالح نصولي وانديا شاختر، تحديات المعاملات المصرفية،الالكترونية،مجلة التمويل والتنمية، المجلد 39، القاهرة سبتمبر 2002.
13. عبد الكريم احمد قندوز سفيان حمده قالون الصناعة المالية الإسلامية بدول المغرب العربي الواقع والتحديات والآفاق، مجلة الدراسات معهد التدريب وبناء القدرات، العدد 01 الإمارات العربية المتحدة، السنة 2020 .
14. علي عدنان حاج، دور الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية،دراسة عينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد02.
15. مريم قشي واقع البنوك الأجنبية المستثمرة في القطاع المصرفي الجزائري - دراسة حالة بنك سوسيتي جنرال،مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 07، عدد14، الجزائر، 2018 .
16. محمد منصف نظار،الصيرفة الالكترونية والجهاز المصرفي الجزائري،مجلة الباحث، العدد02، جامعة بسكرة 2002.

17. موسى محمود احمد ابوتمة، إدريس محمود، وعمر حاج الأمين، تحديات تقديم خدمات الخدمات المصرفية الإلكترونية في السودان من وجهة نظر المصارف، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 11، العدد 25، 2019.

الملتقيات:

1. ميلود وافي، واقع وتحديات الخدمة المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، الملتقى الوطني الافتراضي الثالث، أثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر 29-09-2022 مخبر تقييم واستشراف السياسات الاقتصادية واستراتيجيات المؤسسات، المركز الجامعي مغنية
الجريدة رسمية :

الجريدة الرسمية، المادة 23، 02 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، سبتمبر 2006.

مراجع باللغة الأجنبية:

1. MAROUS Jim. Big Banks Benefiting Most From COVID-19 Digital Shifts, available at

المواقع:

1. <https://thefinancialbrand.com/95735/digital-online-banking>.
2. <https://www.bank-of-algeria>
3. <https://POLICY.RESPONSES> TO COVID-19 Retrieved from International Monetary Fund
4. [https://www.imf.org/en/Topics/imf-and-covid19/PolicyResponses-to COVID-19](https://www.imf.org/en/Topics/imf-and-covid19/PolicyResponses-to-COVID-19)
5. <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/consulté>.
6. <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/consulté>

قائمة المحتويات

أ	مقدمة
	الفصل الأول:مدخل الى الخدمات المصرفية الالكترونية
2	تمهيد
	المبحث الأول: الإطار النظري حول الخدمات المصرفية
	3
3	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
11	المطلب الثاني:أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية
14	المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمة المصرفية

المبحث الثاني: أثر جائحة كورونا في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية

16

المطلب الأول: دوافع وأساليب التوجه نحو الخدمة المصرفية الإلكترونية 17

المطلب الثاني: دور جائحة كورونا في زيادة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية 20

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية 23

المطلب رابع: أبعاد الخدمة المصرفية ومتطلبات نجاحها 26

خلاصة الفصل الأول

28

الفصل الثاني: انعكاسات جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

تمهيد

30

المبحث الأول: تداعيات تفشي جائحة كورونا على القطاع المصرفي الجزائري

31

المطلب الأول: لمحة عن القطاع المصرفي في الجزائر 31

المطلب الثاني: تداعيات أزمة كورونا على وضعية بنك الجزائر 34

المطلب الثالث: أثر انتشار كوفيد-19 على القطاع المصرفي الجزائري 36

المبحث الثاني: مجالات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في القطاع المصرفي الجزائري

38

المطلب الأول: المقاصة الإلكترونية في الجزائر 46

المطلب الثاني: نظام التسوية الإجمالية الفورية

المطلب الثالث: تطور العمليات المصرفية الالكترونية في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا

خلاصة الفصل الثاني

58

خاتمة عامة

قائمة المراجع