

# واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

## بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح

د. بورزامة جيلالي  
أستاذ محاضر قسم أ بجامعة  
امحمد بوقرة بومرداس  
bourzama.djillali@yahoo.fr

د. بن عمر خالد  
أستاذ محاضر قسم أ بجامعة  
امحمد بوقرة بومرداس  
khal\_benamor@yahoo.fr

### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية وواقع تطبيقها في الجزائر، كما تهدف أيضا إلى تشخيص طبيعة المعوقات الميدانية التي تحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر والتوصل إلى المتطلبات اللازمة لنجاحها. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التجربة الجزائرية في تجسيد الصيرفة الإلكترونية متأخرة نسبيا عن الأهداف المحددة لها، وأن طريق توسعها يعترضه جملة من المعوقات الإدارية والبشرية والفنية والأمنية، وأخرى متعلقة بالمخاطر المرتبطة بممارسة الصيرفة الإلكترونية.. كما توصلت هذه الدراسة إلى أن توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يقتضي توفير مجموعة من المتطلبات، والمتمثلة في البنية التحتية ونظام معلومات بنكي إلى جانب تدريب موظفي البنوك ونشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية وإصدار قوانين وتشريعات تنظيمية واتخاذ الإجراءات اللازمة لأمن المعلومات البنكية.

الكلمات المفتاحية : الصيرفة الإلكترونية، النظام المصرفي الجزائري، الإدارة الإلكترونية.

**Abstract:**

*This study aims to shed light on the e-Banking activity and the reality of its application in Algeria. It also aims to diagnose the nature of field obstacles that prevent the expansion of e-Banking in Algeria and achieve its success requirements. The study found that the Algerian experience to integrate e-Banking is relatively late compared to its fixed objectives and that its expansion is hindered by a set of administrative, human, technical, security obstacles as well as others concerned with risks related to the practice of e-Banking. The study also concluded that the expansion of e-Banking in Algeria requires the provision of a set of requirements, namely infrastructure and a banking information system as well as the training of banks' staff, the spreading of the eBanking culture, the issuance of laws and regulations and undertaking of necessary measures to secure banking information.*

**Keywords:** e-Banking, Algerian banking system, e-Government

**المقدمة :**

في ظل تأثر الأجهزة البنكية بتداعيات العولمة المالية وتزايد حجم النشاط البنكي وتنوع خدماته، فقد أصبحت البنوك بحاجة ماسة إلى اعتماد أسلوب إداري ديناميكي يستطيع التعامل مع التطورات الاقتصادية وبإمكانه تلبية الرغبات المتزايدة للمجتمعات الحديثة وتطلعاتها. واستجابة لتلك الحاجة البنكية، فقد أنتجت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أسلوب الصيرفة الإلكترونية.

وفي ضوء التغيرات المستجدة لتطبيق ثقافة بنكية جديدة وتجسيد الإدارة الإلكترونية في البنوك الناجمة عن تحرير القطاع المصرفي والقفزة التي شهدها قطاع الإعلام والاتصالات، فقد ساهمت الصيرفة الإلكترونية في مختلف الأجهزة البنكية بإزالة مظاهر الإدارة التقليدية للبنوك وأخذت حيزاً واسعاً من حاضر العمليات البنكية الحديثة ومستقبلها.

وعلى الرغم مما حققته الصيرفة الإلكترونية من تقدم لدى مختلف الأجهزة البنكية في العالم وعصرنة في خدماتها المقدمة إلا أنها شهدت تماطلا في تجسيدها لدى البنوك الجزائرية وتباطؤاً في خطوات اعتمادها، كما أظهرت تأخراً بفجوة تكنولوجية كبيرة عن البنوك الأجنبية. ونظراً لاختلاف طبيعة المعوقات التي تحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وتداخلها وفشل النظام البنكي الجزائري في تجاوز هذه المعوقات ومواكبة المستجدات الدولية فإن نجاح تجسيدها يتوقف على مدى توفير المتطلبات اللازمة وتناسقها.

### أهداف الدراسة : تتمثل أهداف هذه الدراسة في النقاط الآتية :

- تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم مفهومها والخصائص التي تميزها عن الإدارة البنكية التقليدية.
- الإحاطة بواقع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري ومدى تقدم تجسيدها.
- تشخيص طبيعة المعوقات الميدانية التي تحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري.
- التوصل إلى المتطلبات اللازمة لنجاح اعتماد الصيرفة الإلكترونية كأسلوب لتقديم الخدمات البنكية.

**أهمية الدراسة :** تبرز أهمية هذه الدراسة في المساهمة لعصرنة الجهاز البنكي الجزائري وتأهيله لمواكبة البنوك العالمية الكبرى التي تقدم أكثر من 360 خدمة لعملائها، في حين أن البنوك الجزائرية لا تقدم في أحسن الأحوال أكثر من 30 خدمة، وذلك بمستويات أداء ضعيفة وخدمات متدنية، الأمر الذي يشكل للقطاع البنكي الجزائري مخاطر كبيرة وتحديات أكيدة، وفي هذا الوضع تمثل الصيرفة الإلكترونية بمختلف أبعادها الأسلوب الذي يستجيب لمطلب عصرنة البنوك الجزائرية وتقليص الفجوة التكنولوجية عن البنوك العالمية.

**إشكالية الدراسة :** على ضوء هذا العرض فإنه يمكن صياغة الإشكالية في السؤال الآتي: ما هي المعوقات التي تعترض طريق توسع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري؟ وما هي المتطلبات المناسبة لنجاحها؟

**المنهج المتبع :** ومن أجل معالجة إشكالية هذه الدراسة فإنه سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن من خلاله تسليط الضوء على جوانب الصيرفة الإلكترونية وتشخيص واقعها لدى النظام البنكي الجزائري، وبناء على ما تم حوصلته حول واقعها في الجزائر فإن هذا المنهج سيسمح بتحليل كل من المعوقات الحقيقية التي تحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بالإضافة إلى المتطلبات التي ينبغي توافرها لتحقيق نجاحها.

**الدراسات السابقة :** حظي موضوع واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر باهتمام كبير من قبل الباحثين وذلك نظرا لتزايد حاجة البنوك الجزائرية لمواكبة التطورات التكنولوجية ومسايرة إيقاع العصر الحديث، إلا أن هذا الاهتمام قد اختلف في مضمونه باختلاف الزاوية التي يتم من خلالها معالجة ظاهرة الصيرفة الإلكترونية. وتتمثل أهم هذه الدراسات فيما يلي:

دراسة الباحث «السعيد بريكة» (2011): الذي أعد دراسته حول «واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر»، وتوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن البنية التحتية

لممارسة الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية غير مهياة، كما توصل إلى مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات وبناء شبكة متينة للإنترنت وتأمين جميع خدمات الاتصالات الإلكترونية ووضع تشريعات قانونية منظمة للصيرفة الإلكترونية، كما توصل إلى أن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية سوف يساهم في اختفاء الطابع الاحتكاري للنظام البنكي الحالي في سوق الخدمات المالية.

دراسة الباحثين « محرز نور الدين وصيد مريم » ( 2011 ): إذ تمحورت دراستهما حول « نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر » حيث توصلوا إلى أن عوائق التعامل التجاري الإلكتروني بما في ذلك الصيرفة الإلكترونية تنقسم بين العوائق القانونية والتقنية والاقتصادية والثقافية، كما ركزا على ضرورة توافر رأس مال بشري مؤهل لخلق مجتمع المعرفة وبناء قيادة إلكترونية تسعى إلى توفير المحيط الإلكتروني، وبالتالي تنامي التجارة الإلكترونية عامة والصيرفة الإلكترونية بشكل خاص.

دراسة الباحثين « بحوصي مجذوب وسفيان بن عبد العزيز » ( 2013 ): أجرى الباحثان دراسة حول موضوع « واقع وآفاق البنوك الإلكترونية مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر »، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز سبل تفعيل الأنظمة البنكية نحو الأداء الجيد في ظل الصيرفة الإلكترونية في دول العالم بشكل عام والجزائر بشكل خاص، وتوصل الباحثان إلى ضرورة زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكوين شبكة مصرفية قوية تكون بمثابة جسر إلكتروني ما بين البنوك، بالإضافة إلى توسيع استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات البنكية بأقل تكلفة وأكثر كفاءة.

دراسة الباحثة « بوشليت ريم » ( 2015 ): شملت هذه الدراسة « وجهات النظر حول الصيرفة الإلكترونية في إطار استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 » حيث توصلت الباحثة إلى أن التوسع في استعمال الانترنت ينعكس على إحداث تطورات مستمرة على مختلف المهن والأنشطة الاقتصادية مما يؤثر إيجاباً على المحيط البنكي والمالي ويعطي دفعا قويا لمشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، كما توصلت هذه الدراسة أيضا إلى أن المحيط البنكي الجزائري يعتبر ورشة ضخمة تتخذ من أسلوب الصيرفة الإلكترونية كقوة دافعة لمواكبة التطورات التكنولوجية، وعلى الرغم من محاسن برنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلا أنها تنتظر دائما التجسيد السليم.

**خطة الدراسة :** لتغطية نقاط هذا البحث فإنه سيتم التعرض في بداية هذه الدراسة إلى ماهية الصيرفة الإلكترونية التي يسلط الضوء من خلالها على مفهومها وخصائصها الأساسية، وحتى يكون هذا العمل أقرب إلى الواقع فإنه سيتم إسقاط الجانب النظري ميدانيا من خلال التعرض إلى واقع تطبيقها في الجهاز البنكي الجزائري، لئتم بعد ذلك عرض المعوقات التي تحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية، وبناء على ما يتم تحديده من معوقات لتوسع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري فإنه سيتم استخلاص المتطلبات اللازمة لنجاحها.

## أولاً: ماهية الصيرفة الإلكترونية

استجابة لحاجة البنوك للتحويل الى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطلعات المجتمعات الحديثة لتحقيق مستوى أفضل للخدمات البنكية فقد أنتجت تكنولوجيا المعلومات صيغة إدارية بنكية حديثة وعصرية تعرف بالصيرفة الإلكترونية، والتي تميزت بخصائص مكنتها من تقديم خدمات حديثة وفرض واقع إداري مغاير يكسر طوق العزلة التي تمارس فيه الإدارة التقليدية.

### 1- مفهوم الصيرفة الإلكترونية

دأبت الأبحاث الاقتصادية المهتمة بالبنوك على تقديم صيغ مختلفة للتعبير عن مفهوم الصيرفة الإلكترونية، وعلى الرغم من اختلاف هذه الصيغ إلا أنها تتجه بمضمونها نحو مفهوم واحد.

إذ تُعرّف الصيرفة الإلكترونية بأنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية كالهاتف والحاسب والصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وذلك من قبل المصارف<sup>(1)</sup>.

كما يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية بأنها المنهج الحديث للعمليات البنكية التي تستخدم تقنيات معلومات متقدمة ذات طابع إلكتروني لتمكن من أدائها بسرعة عالية ودقة متناهية.

فالصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يتم من خلاله توزيع الخدمات والمعلومات البنكية للعملاء عن طريق قواعد بنكية إلكترونية التي يمكن استعمالها من خلال الحواسيب الفردية ومختلف الوسائل الإلكترونية<sup>(2)</sup>. أي أن الصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يوفر المعلومات والخدمات البنكية عبر شبكة إلكترونية<sup>(3)</sup>.

بصفة أخرى فإن الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للانتقال إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض

(1) ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، عمان، دار وائل للنشر، 2008، ص: 28.

(2) Imola Driga and Claudia Isac, E-anking Services- Features, Chalenges and Benefits, *Annals of the University of Petroșani, Economics, Econpapers*, vol. 14- issue 1, 2014, P: 51.

(3) Steve Clarke and Mahmood Shah, *E-banking Management: Issus, Solutions; and Strategie*; new York, Information Sciences Reference, 2009, P: 02.

العمليات مع مصرفه وهو في مستقره أو مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان<sup>(4)</sup>. ووفقاً لهذه الجملة من التعاريف يتضح أن الصيرفة الإلكترونية هي الجهود الإدارية البنكية التي تتضمن التعامل مع الموارد المعلوماتية وتبادل المعلومات باستخدام أدوات الإدارة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات البنكية بأكبر سرعة وأقل تكلفة وزيادة كفاءة وفعالية أداء البنك.

## 2- خصائص الصيرفة الإلكترونية

تتميز الصيرفة الإلكترونية عن الإدارة البنكية التقليدية بمجموعة من الخصائص، والتي يمكن تلخيصها في العناصر الآتية:

أ- إعتناء الإدارة الإلكترونية: ويتحقق ذلك بأداء كل المعاملات المنجزة من الإدارة البنكية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز بإحلال المكتب الإلكتروني محل المعاملات الورقية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات واعتماد البنية التحتية للإدارة الإلكترونية التي تتشكل من أجهزة تكنولوجية حديثة وبرمجيات ونظم معلومات وكوادر متخصصة ووعي معلوماتي لدى الموظفين.

ب- إزالة القيد المكاني للخدمة البنكية: لقد كانت سياسة التوزيع قبل العقدين الأخيرين من القرن الماضي ترتكز على شبكة الفروع، ولكن مع التطبيق المتنامي للتكنولوجيات الحديثة في توزيع الخدمات البنكية ظهرت للوجود طرق جديدة في التوزيع المصرفي حيث لاحظنا في السنوات القليلة الماضية ظهور قنوات توزيع جديدة إلى جانب الفروع التقليدية<sup>(5)</sup>. وتتمثل هذه القنوات في آلات الصرف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية والصيرفة المنزلية والصيرفة المحمولة والصيرفة الهاتفية وبنوك الإنترنت، إذ تجنب هذه القنوات مشقة التنقل إلى مقر إدارة البنك للحصول على الخدمة باعتبارها تتيح إمكانية الالتقاء إلكترونياً.

ج- إزالة القيد الزمني للخدمة البنكية: حيث يسهل للعملاء من خلال الصيرفة الإلكترونية الحصول على الأموال أو تحويلها في أي لحظة زمنية<sup>(6)</sup>. فعند ممارسة الصيرفة الإلكترونية فإن حصول العملاء على الخدمات البنكية متاح في أي لحظة زمنية ولا ينحصر في المجال الزمني المخصص لأداء موظفي البنك لمهامهم الإدارية، باعتبار أن اعتماد الإدارة الإلكترونية في البنوك من خلال وصلات الشبكات الداخلية ووصلات شبكات الإنترنت تضمن استمرارية ودوام أداء الخدمة.

(4) رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات- جامعة الشلف، الشلف، 2004، ص: 01-02.

(5) نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات- جامعة الشلف، الشلف، 2004، ص: 01.

(6) Shradha Nigudge and Mohsin Khan Pathan, E-banking :services, Importance in Business, Advantage, Challenges and Adoption in india, *Asian Journal of Management Siences*, vol. 2- issue 3, March 2014, P: 191.

د- الاستقلالية عن الهيكل التنظيمي: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على الهياكل التنظيمية ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة الإلكترونية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيهم وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة<sup>(7)</sup>.

ه- سهولة التعامل والتواصل: بمجرد اعتماد البنك للصيرفة الإلكترونية فإنه سيصبح قادراً على توفير المعلومات اللازمة بسرعة وبدقة متناهية، هذا الأمر سيؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية واختصار وقت وجهد أداء الخدمات البنكية وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة تلك الخدمات وتسهيل إجراءات التعامل وعمليات التواصل مع مختلف العملاء وكذلك بين أقسام البنك.

و- المرونة الإدارية: يستطيع البنك عند ممارسته للصيرفة الإلكترونية توسيع الخيارات المتاحة في عرض الخدمة من طرف البنك وطلبها من طرف العميل، ويرجع ذلك إلى أن الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية<sup>(8)</sup>.

### ثانياً: واقع الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية

في الوقت الذي شهدت فيه الكثير من البنوك في مختلف دول العالم توسعاً في ممارسة الصيرفة الإلكترونية، فقد خاض الجهاز البنكي الجزائري منذ سنة 1990 تجارباً مختلفة لتجسيدها لدى فروعه، وعلى الرغم من الجهود المبذولة والبرامج المسطرة لمسايرة التغيرات إلا أن وتيرة التطورات في مختلف دول العالم كانت أكبر من وتيرة الجهود المبذولة في الجزائر، وهو ما جعل البنوك الجزائرية متأخرة تكنولوجياً وبعيدة كل البعد عن المعايير الدولية في مجال الصيرفة الإلكترونية.

#### 1- تطور الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

مع ما شهده العالم من تطورات تكنولوجية في مجالي الإعلام والاتصال، فقد فتحت أمام القطاع البنكي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جرّاء اعتمادها أسلوب الصيرفة الإلكترونية. وفي ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة

(7) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم - الخصائص - المتطلبات، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2011، ص: 76-77.

(8) المرجع السابق مباشرة، ص: 78.

خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إلا أن واقع البنوك الجزائرية أثبت تأخرًا كبيرًا وبعدها واضحًا عن المعايير البنكية الدولية، فقد ظلت خدماتها تقليدية لا تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. ومر مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرف تأخرًا كبيرًا في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية، فلم يتم بعثه إلا في بداية سنوات التسعينيات 1990 بظهور أول بطاقة بنكية (CASH) في بنك التنمية المحلية وإدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية (SWIFT) سنة 1991. ولم تشهد فترة التسعينيات إنجازات ذات أهمية في مجال الصيرفة الإلكترونية إلا بإنشاء شركة (لتألية) المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة (SATIM) سنة 1995.

وقد اتضح ببطء وتيرة انتشار الصيرفة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالدول المتطورة كالولايات المتحدة الأمريكية التي تضاعف فيها مرتين عدد البنوك التي تقدم خدمات إلكترونية في فترة وجيزة بين الثلث الثالث لسنة 1999 ومنتصف سنة 2001، حيث تمثل هذه البنوك أكثر من 90% من مجموع أصول النظام البنكي الأمريكي<sup>(9)</sup>.

وفي سبيل تدارك التأخر الحاصل في مجال الصيرفة الإلكترونية والرغبة في الاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ومسايرة التطورات الحاصلة في النشاط البنكي في مختلف دول العالم فقد تطلعت السلطات الجزائرية خلال الفترة 2000 - 2010 إلى عصرنة القطاع البنكي من خلال إبرام عقود تخص الصيرفة الإلكترونية مع شركات أجنبية وإصدار أول بطاقة دفع دولية سنة 2004 وإنتاج أول بطاقة إلكترونية ذكية من الشركة الجزائرية HB Technology سنة 2008، وقد كان اعتماد نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS سنة 2006 أكبر إنجاز في هذه الفترة لتجسيد مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري.

ولم تشهد الصيرفة الإلكترونية بعد هذه الفترة خطوات جادة أخرى سوى إدراجها ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2013، وذلك في إطار خطة متعددة القطاعات تعرف باستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013<sup>(10)</sup>. وعمومًا، لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب الصيرفة الإلكترونية بشكل مباشر وإنما تم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي كما هو موضح في الجدول الآتي:

(9) Andreea Scheaster et Saleh Nsouli, Les enjeux de la banque électronique, *Finance and Banque*, IMF 2002, P: 49 .

(10) Bouchelit Rym, Les perspective d'E-Banking dans la stratégie E-Algerie 2013 , Thèse de doctorat en sciences économique université Abou Bakr Belkaid de telemcen, telemcen, 2015, P: 04.



## جدول رقم 01: كرونولوجيا تطور الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري

تطورات الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري	
1990	ظهور أول بطاقة بنكية CPA ( بطاقة السحب CASH) <sup>(A)</sup> .
1991	إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية SWIFT. <sup>(B)</sup>
1992	إدراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية.
1993	تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
1994	بداية العمل بطاقات السحب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية.
1995	إنشاء شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM
1996	مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك RMI.
1998	انطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية.
2002	تكليف شركة تآلية المعاملات البنكية والنقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين البنوك.
2003	إبرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسية Ingenico Data System لتعميم التقيد <sup>(C)</sup> .
2004	إصدار أول بطاقة دفع دولية.
2006	بداية العمل وفق نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS <sup>(D)</sup> .
2008	إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technology وبداية العمل ببطاقة الإلكترونية ما بين البنوك CIB. <sup>(F)</sup>
2010	بلوغ عدد بطاقات الإلكترونية المتداولة ما بين البنوك CIB المليون بطاقة .
2013	إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية.
2014	توافق نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري وتحقيقه أكبر عدد من العمليات المنجزة. <sup>(G)</sup>

**المصدر:** تم إعداد هذا الجدول بناء على المعطيات المحصل عليها من مختلف المصادر.

- (A) شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق بجامعة قسطنطينة، قسطنطينة، 2010، ص: 140.
- (B) سليمان ناصر وأدم حديدي، « تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة أي دور لبنك الجزائر»، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 2 العدد 2، جوان 2015، ص: 17.
- (C) بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتأهيل الخدمات المصرفية: مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011، ص: 17.
- (D) منية خليفة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصنة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011، ص: 13.
- (F) بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص: 18.
- (G) التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، 2015، ص: 88 - 89.

وفي ظل التطورات السابقة التي شهدتها المحيط البنكي الجزائري منذ التسعينيات وتعدد العقبات التي أخرجت تجسيد مشروع الصيرفة الإلكترونية، فإنه على الرغم من انتشار بعض مبادئ الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية وبداية ظهور بعض خدماتها الإلكترونية والاحتكاك ببعض البنوك الأجنبية، إلا أن التوجه الإلكتروني المتسارع للنشاط البنكي في مختلف دول العالم جعل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يبدو متأخرا ولا يواكب حداثة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. والجدول الآتي يوضح مجموعة البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الإلكترونية المقدمة في سنة 2017 :

### جدول رقم 02: البنوك الممارسة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر وعدد خدماتها الإلكترونية سنة 2017

عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك الخاصة بالممارسة للصيرفة الإلكترونية	عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك العمومية الممارسة للصيرفة الإلكترونية
03	بنك البركة (B)	15	البنك الوطني الجزائري (A)
02	بنك نتيكسيس - الجزائر (D)	05	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (C)
19	بنك سوسيتي جنرال (G)	11	بنك التنمية المحلية (F)
02	سيتي بنك - الجزائر (J)	06	البنك الخارجي الجزائري (H)
10	بي أن بي باريبا - الجزائر (L)	04	القرض الشعبي الجزائري (K)
16	ترست بنك الجزائر (N)	04	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (M)

**المصدر:** تم إعداد هذا الجدول بناء على المعطيات المحصل عليها من مختلف المصادر.

- (A) البنك الوطني الجزائري: <http://ebanking.bna.dz> من موقع  
 (B) بنك البركة : <http://www.albaraka-bank.com/fr> من موقع  
 (C) بنك الفلاحة والتنمية الريفية : <http://ebanking.badr.dz/fr> من موقع  
 (D) بنك نتيكسيس - الجزائر : <http://www.natixis.dz> من موقع  
 (F) بنك التنمية المحلية : <http://ebanking.bdl.dz> من موقع  
 (G) سوسيتي جنرال - الجزائر : <https://www.societegenerale.dz> من موقع  
 (H) البنك الخارجي الجزائري : <http://www.bea.dz/e-banking.html> من موقع  
 (J) سيتي بنك - الجزائر : <http://www.citigroup.com/citi/about/countrypresence/algeria.html> من موقع  
 (K) القرض الشعبي الجزائري : [ebanking.cpa-bank.dz](http://ebanking.cpa-bank.dz) من موقع  
 (L) بي أن بي باريبا - الجزائر : <http://www.bnpparibas.dz/banque-a-distance> من موقع  
 (M) الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط : <https://ebank.cnepbanque.dz> من موقع  
 (N) ترست بنك الجزائر : <http://www.trustbank.dzdistance> من موقع

يتضح من الجدول السابق أن هناك تباين بين البنوك العمومية في عدد خدماتها الإلكترونية المقدمة، حيث يعتبر البنك الوطني الجزائري (15 خدمة إلكترونية) وبنك التنمية المحلية (11 خدمة إلكترونية) أكثر مبادرة من باقي البنوك العمومية (06 خدمات إلكترونية على الأكثر) في التعامل بمبادئ الصيرفة الإلكترونية. إلا أن عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة لدى البنوك العمومية يقل عن ما تقدمه بعض البنوك الخاصة كبنك سوسيتي جنرال (19 خدمة إلكترونية) وترست بنك (16 خدمة إلكترونية) وبي أن بي باريبا (10 خدمات إلكترونية).

## 2- أنظمة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

يعتمد الجهاز البنكي الجزائري في ممارسة أسلوب الصيرفة الإلكترونية لدى فروعها على نظامين هما:

### أ- نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS)

رغبة في مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية والاستجابة لحاجة البنوك الجزائرية فقد ساهم بنك الجزائر بمساعدة البنك العالمي في بناء شبكة إلكترونية بنكية وطنية تعمل في إطار نظام دفع إلكتروني متطور يتمثل في نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS).

إذ يُعرّف نظام التسوية الإجمالية الفورية بأنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يُعرّف بأنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات للمصارف المركزية<sup>(11)</sup>. حيث ساهم هذا النظام في تقدم إجراء مختلف التسويات المالية ما بين البنوك من خلال تحويل المبالغ الكبيرة المستعجلة. إذ تكمن أهداف بناء نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) فيما يلي:

- تأهيل نظام الدفع الجزائري إلى المستوى الدولي واستجابته للمقاييس الدولية.
- تقليص فترة التسوية المالية بتطبيق عمليات الدفع في الوقت الحقيقي وتجسيد مبادئ الإدارة الإلكترونية.
- التشجيع على استعمال النقود الإلكترونية والاستجابة لاحتياجات مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني.
- تشجيع البنوك الأجنبية على الإقامة بالجزائر وتقوية روابطها بالبنوك المحلية.

### تدنية تكاليف الدفع الإجمالية

إذ أن المشاركة في نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر بالإضافة إلى انضمام مجموعة المؤسسات المصرفية المالية والخزينة

(11) شيروف فضيلة، مرجع سبق ذكره، ص: 149

العمومية ومركز الصكوك البريدية<sup>(12)</sup>. وقد كانت أول الجهود لبناء نظام التسوية الإجمالية الفورية في سنة 2004، حيث تم هندسة كل فروعها وروابطها الإلكترونية وتخطيط جميع معالمه التقنية، وتفادياً للوقوع في مشاكل عملية لهذا النظام فقد تم اتخاذ إجراءات تجريبية في سنة 2005، وبعد الاطمئنان على سلامة تطبيق نظام التسوية الإجمالية الفورية واحترامه للمعايير العالمية والتأكد من فعاليته فقد تم اعتماده في بداية عام 2006<sup>(13)</sup> وذلك بحضور ممثلين من البنك الدولي.

ولقد نتج عن وضع نظام التسوية الإجمالية الفورية قيد التشغيل أثرًا إيجابيًا على تسيير خزينة البنوك على أساس أن كل عمليات الدفع بين البنوك والتي تتم عن طريق تحويل مبالغ مالية تفوق أو تساوي واحد مليون دينار جزائري إضافة إلى المدفوعات المستعجلة التي تمر عبر هذا النظام، سواء تعلق الأمر بالتحويل لحساب المصارف نفسها أو لحساب زبائنها. وقد ساهمت إدارة هذا النظام والتي نظمها بنك الجزائر ( متعاملون، مراقبو ومسيرو النظام ) إضافة إلى مؤسسات الوساطة المالية في تسهيل عملية تكيف عملاء المصارف مع النظام الجديد وتبنيهم له كأداة دفع ناجعة في خدمة الساحة المصرفية ومتعاملاتها<sup>(14)</sup>، والجدول الآتي يقدم عرضاً لإحصائيات نشاط نظام التسوية الإجمالية الفورية خلال الفترة 2006-2014 :

#### جدول رقم 03: إحصائيات نشاط نظام التسوية الإجمالية الفورية خلال الفترة 2006-2014

معدل النمو	المتوسط الشهري			قيمة العمليات المنجزة (مليار)	عدد العمليات	نسبة تداول نظام ARTS	سنة
	العمل	القيمة	عدد أيام العمل				
-	-	226	15421,4	630	750,6	142373	2006
%85+	%24+	251	1248,5	705	313373	176900	2007
%93,7+	%10,3+	252	50595	16265	607138	195175	2008
%7+	%5,4+	253	54145	17145	649740	205736	2009
%9,6-	%2,8+	254	48956	17630	587475	211565	2010
%15,8+	%12,8+	251	56676	19776	680123	237311	2011
%21,3-	%13,6+	252	44603	22463	535234	269557	2012
%33,1-	%7,7+	253	29835	24202	358026	290418	2013
%4+	%8,2+	253	31033	26196	372394	314357	2014

**المصدر:** زغدار أحمد وحميدي كلثوم، « تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014 » مجلة البحوث والدراسات العلمية « جامعة يحي فارس بالمدينة، المجلد 9 العدد 2، ديسمبر 2015، ص: 09.

(12) بركة السعيد، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي بأم بواقي، أم بواقي، 2011، ص: 249.

(13) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، العدد: 26، 24/ 4/ 2006/

(14) منية خليفة، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

## ب - نظام المقاصة الإلكترونية

تم تعريف نظام المقاصة الإلكترونية في الجريدة الرسمية بأنه نظام جزائري يخص نظام آلي وغير مادي لأوامر الدفع المضبوطة من قبل المقاصة<sup>(15)</sup> كما يسمى هذا النظام بنظام المقاصة عن بعد؛ باعتباره يعمل على المعالجة الآلية لجميع المعاملات المالية بين البنوك لكل وسائل الدفع المعروضة والمتداولة بينها (صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات البطاقات البنكية) وذلك عن بعد وبشكل آلي من خلال الشبكة الإلكترونية الرابطة بين البنوك وبعض المؤسسات المالية تحت إشراف البنك المركزي.

وفي هذا الإطار فقد تم بناء نظام المقاصة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري على مبدأ تحويل عمليتي الدفع وتبادل المعطيات بين بنك الجزائر والبنوك التجارية والخزينة العمومية وبريد الجزائر من الطبيعة المادية إلى الطبيعة الإلكترونية. وتمهيداً لاعتماد هذا النظام في الجهاز البنكي الجزائري ككل، فقد تم في عام 2004 إنشاء مركز المقاصة القبلية بين بنك الجزائر وبعض البنوك التجارية والخزينة العمومية وبريد الجزائر، ليتم بعد ذلك إدخال نظام المقاصة الإلكترونية حيز الاستغلال في شهر مايو 2006، بداية بمقاصة الشيكات ثم إدراج وسائل الدفع الأخرى في نظام المقاصة بشكل تدريجي. إذ يهدف نظام المقاصة الإلكترونية إلى ما يلي:

- تفعيل آلية عمليات الدفع وتبادل البيانات بين مختلف البنوك والخزينة العمومية وبريد الجزائر.
- سلامة العمليات المحاسبية الجارية في إطار المقاصة بين البنوك وضمان أمن المعلومات المتبادلة بينها.
- تمكين البنوك الجزائرية من إدارة سيولتها بشكل أدق واستشراف الوقوع في مخاطرها.
- تقليص فترات التحصيل الجارية بين البنوك وتعزيز دور البنك المركزي في التحكم في الكتلة النقدية.

إذ يعمل هذا النظام على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع، حيث يتم صب (إيداع) الأرصدة الصافية من أجل التسوية المؤجلة في النظام في ساعة محددة مسبقاً في النظام، حيث تشمل هندسته صيغة تبادل أوامر الدفع بشكل متواصل بين المشتركين تبعاً لتاريخ يوم التبادل، ومرحلة حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف حسب كل مشارك، وذلك قبل إقفال يوم التبادل، ومرحلة للصب من أجل تسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين المفتوحة في هذا النظام<sup>(16)</sup>. وبالمقارنة مع المقاصة اليدوية ومختلف العمليات على السندات فقد ساهمت المقاصة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بشكل شبه كلي على تسوية الأرصدة الصافية متعددة الأطراف خلال الفترة<sup>(17)</sup> 2008 - 2014 كما هو موضح في الجدول التالي:

(15) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، العدد: 26، 2006 / 4 / 24

(16) منية خليفة، مرجع سبق ذكره، ص: 15.

(17) البنك المركزي الجزائري، التقارير السنوية، سنوات: 2008 - 2014.

### جدول رقم 04: نسب مساهمة المقاصة الإلكترونية في تسوية الأرصدة الصافية متعددة الأطراف خلال الفترة 2008 - 2014

2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	السنوات
%95	%97,1	%96	%93,1	%87,8	%95,3	% 85	نسب مساهمة المقاصة الإلكترونية

المصدر: زغدار أحمد وحميدي كلثوم، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

### 3 - تشخيص واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

من خلال إجراء عملية التشخيص لواقع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري، فقد تبين أنها تعاني مما يلي:

#### أ- ضعف استخدام البطاقات البنكية :

تكمن نقاط ضعف استخدام البطاقات البنكية في الجزائر فيما يلي:

- قلة عدد البطاقات البنكية مقارنة بعدد مالكي الحسابات البنكية في الجزائر، إذ بلغ عددها سنة 2014 ما يقارب 7 مليون بطاقة من أصل 24 مليون حساب.

- ضآلة عدد البطاقات البنكية الدولية ( عدد قليل جدا من بطاقة ماستر كارد الصادرة عن بنك الخليج الجزائر وبطاقة فيزا الصادرة عن بعض البنوك العمومية)، وقلة أماكن استخدامها في السوق البنكية واقتصارها على بعض الفنادق الضخمة وبعض شركات الأعمال الخاصة.

- محدودية الخدمات عند استخدام البطاقات البنكية واقتصار أغلبها على الإطلاع على الرصيد أو السحب دون الانتشار الواسع لخدمة التحويل المالي المحلي والدولي.

#### ب- ضعف استعمال الصيرفة الهاتفية في البنوك الجزائرية

ماعداد خدمات الإطلاع الرصيد و دفع بعض الفواتير المحددة، لا تستعمل البنوك الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الثابت أو المحمول، وهذا رغم ما شهدته هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات الأخيرة ورغم العدد الكبير من مشتركى خدمة الهاتف في الجزائر، وهي الشبكة التي يمكن أن تساهم في تقديم الخدمات المصرفية لأكبر عدد ممكن من الزبائن<sup>(18)</sup>.

ويعتبر عدم الاستثمار في سوق الصيرفة عبر الهاتف في الجزائر بمثابة الفرصة الضائعة الكبيرة بالنسبة للبنوك الجزائرية وذلك لضخامة حجم سوق الهاتف الخليوي في الجزائر حوالي 30 مليون متعامل إلى غاية بداية سنة 2016، والتي كان بإمكانها استغلاله لحل مشكلة السيولة

(18) سليمان ناصر وأدم حديدي، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

التي يعاني منها كل من بريد الجزائر والبنوك التجارية بالإضافة إلى تحقيق أرباح مع توفير الوقت والجهد والتكاليف.

### ج- غياب أنظمة قوية لمجابهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

إن التفكير في توفير وسائل الدفع الإلكتروني والاعتماد على نظامي التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة الإلكترونية أمر غير كاف لنجاح ممارسة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، باعتبار أن أمر إدارتها يقتصر على بعض شركات التآلية وتسيير العمليات الإلكترونية بين البنوك دون الاعتماد على أنظمة إلكترونية قوية مكافئة لقوة المخاطر التي تهددها بما في ذلك المخاطر التنظيمية والقانونية ومخاطر السمعة.

إذ يجب على السلطات عند مراقبة المصارف والإشراف عليها التأكد أنه لدى المصارف نظاماً إدارياً جيداً واستراتيجية واضحة ومحددة وكافية للسيطرة على هذه المخاطر، حيث أعدت لجنة المدفوعات ونظام التسوية التابعة **للجنة بازل**، نموذجاً لحماية نظام الأموال الإلكترونية يتضمن المحاسبة والمراقبة الداخلية المستمرة والفصل بين المسؤوليات والمعلومات التي تصل إلى موظفي المصرف إضافة إلى الفحص والتطوير المستمر لأجهزة الحاسوب وأنظمة المعلوماتية فيها والاستخدام المادي للمعلومات المنقولة إلكترونياً<sup>(19)</sup>.

### د- محدودية الممارسات الصيرفية عبر الإنترنت

على الرغم من البرامج المستقبلية المسطرة والتصريحات المتكررة من قبل مسؤولي البنوك في الجزائر لممارسة الصيرفة باستخدام تكنولوجيا الإنترنت إلا أن تجسيدها فعلياً لم يخطو خطوات كبيرة، ويرجع ذلك إلى غياب التعاون والتنسيق بين البنوك الجزائرية في مجال الصناعة الإلكترونية مع فقدان ثقافة التسوق عبر الإنترنت لديها. إذ بقي النظام المصرفي الجزائري متأخراً في استعمال التكنولوجيا وأنظمة الدفع الحديثة، فليس هناك ما يسمى بالعمل المصرفي عبر الإنترنت، وذلك لأن معظم البنوك الجزائرية تمتلك مواقع تعريفية أو إشهارية فقط وليس لتقديم الخدمات، ولم يعد في الجزائر من يتحدث عن التجارة الإلكترونية رغم انتشارها في العالم، وذلك لغياب القاعدة الهيكلية التي تستند إليها وهي العمل المصرفي عبر الإنترنت<sup>(20)</sup>.

### هـ - الافتقار لشبكة ربط إلكترونية قوية مع البنوك العالمية

على الرغم من الجهود المبذولة من مختلف البنوك الجزائرية لتطوير شبكة اتصالات إلكترونية مع البنوك العالمية إلا أنها ظلت دائماً متأخرة وبطيئة وغير قادرة على إدارتها والتحكم فيها، ويرجع ذلك إلى اعتمادها على حلول أو أنظمة مستوردة وغير مصممة حسب

(19) بوعافية رشيد وبن قيدة مروان، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وقواعدها القانونية، ملتقى علمي دولي بجامعة محند ألكلي أولحاج بالبويرة حول «إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، البويرة، 2013، ص: 11-12

(20) سليمان ناصر وأدم حديدي، مرجع سبق ذكره، ص: 07.

أبعاد وخصائص السوق الجزائرية. وهذا الوضع أتاح فرصة ثمينة للبنوك الأجنبية الناشطة في الجزائر ( سوستي جنرال، بي أن بي باريبا، ..... ) لاستقطاب أغلب الزبائن طالبي الخدمات الإلكترونية البنكية الدولية، باعتبارها تتوفر على شبكة ربط مع البنوك العالمية أقوى مما هو متوفر لدى البنوك الجزائرية.

### ثالثاً: معيقات توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لا يعتبر انتشار ثقافة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية أمراً سهلاً، ويرجع ذلك إلى تواجد مجموعة من المعوقات التي تحول دون توسعها، وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي :

#### 1 - المعوقات الإدارية

يعترض طريق توسع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية مجموعة من المعوقات الإدارية، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- عدم وجود تعاون وتنسيق بين فروع ووحدات المنظومة المصرفية الجزائرية في مجال الصناعة الإلكترونية المصرفية واستثمار المعلومات<sup>(21)</sup>، مع صعوبة الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة إلكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية، وذلك نظراً لاختلاف النظم الإدارية بين الوكالات التابعة لنفس البنك.

- غياب الحوافز القوية والمجهودات اللازمة من تخطيط وتنسيق من الإدارة لتهيئة المحيط البنكي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي تسبب في تكرار عمليات التأجيل لتوسيع عمليات الصيرفة الإلكترونية.

- الإجراءات الإدارية الغير المرنة وغير المتحمسة لمشروع الإدارة الإلكترونية الذي يعد أحد المعوقات التي تقف في وجه التطبيق، مما يُقَدِّم المشروع من مضمونه فيتحول إلى مجرد ممارسات مفككة ليس لها الكيان الإداري وشخصيته<sup>(22)</sup>.

- سيطرة الأساليب التقليدية على أجواء العمل الإداري في الجهاز البنكي الجزائري وعدم التمكن من تجاوزها، مع غياب استراتيجية تسويقية لدى البنوك الجزائرية لتثقيف العملاء بخدمات الصيرفة الإلكترونية المتاحة.

#### 2 - المعوقات البشرية

تحول بعض العوائق البشرية دون توسيع استعمال الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري، وتتلخص هذه المعوقات في النقاط الآتية:

(21) بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص: 19.

(22) حسن عبد الله عباس وصلاح محارب الفضلي، « خصوصية تقنية المعلومات من منظور نظرية المنفعة»، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، المجلد 8 العدد 3، 2001، ص: 55.



- عدم نضج ثقافة التعامل عن بعد، فبغيا ب ثقافة التسوق الإلكتروني في عادات المجتمع الجزائري من جهة ووجود فئات من المجتمع رافضة للتغيير من جهة أخرى يحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية<sup>(23)</sup>.
- قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة<sup>(24)</sup> مع عدم التوافق والانسجام التام بين محتويات البرامج التكوينية لدى موظفي البنوك الجزائرية ومتطلبات استعمال الصيرفة الإلكترونية.
- غياب الإرادة الفعالة والمستمرة لنشر كل ما هو حديث في الإدارة البنكية بما في ذلك الصيرفة الإلكترونية والتقنيات الإلكترونية الحديثة.
- عزوف بعض الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية عن العمل لدى البنوك الجزائرية بسبب ضآلة الأجر وشح البرامج المعتمدة في مجال الإدارة الإلكترونية وتوجهها إلى بنوك خارجية تدفع أجوراً مغرية لجذب هذه الكفاءات وتخصّص ميزانيات ضخمة لتحديث الإدارة البنكية.

### 3 - مخاطر الإدارة الإلكترونية

- يتسبب التأخر التكنولوجي للبنوك الجزائرية في إمكانية تعرضها إلى مجموعة من المخاطر المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، والتي تُعد أحد المعوقات المباشرة لتوسع أساليب الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري، وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:
- أ- **مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث إختراق مؤثر لها.
  - ب- **المخاطر القانونية:** تحدث هذه المخاطر نظرا لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، وعلى سبيل المثال عدم توافر قواعد لحماية العملاء في بعض الدول أو غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية<sup>(25)</sup>.
  - ج- **مخاطر التشغيل:** تشتمل على كل من: مخاطر فشل نظام المعلومات البنكي، المخاطر العملياتية، مخاطر تبييض الأموال، مخاطر المنازعات القضائية، مخاطر السرقة والاختلاس

(23) محرز نور الدين وصيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، الملتقى الدولي حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وأشكالها اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخمس مليانة، 2011، ص: 14.

(24) بحوصي مجدوب وسفيان عبد العزيز، « واقع وآفاق البنوك الإلكترونية مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر»، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة حمّة لخضر بالوادي، المجلد 6 العدد 2، ديسمبر 2013، ص: 221.

(25) معطى الله خير الدين وبوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي: حتمية تطوير الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات- جامعة الشلف، الشلف، 2004، ص: 05.

(انتحال شخصية الأفراد، السطو على أرقام البطاقات الإلكترونية، السلب بالقوة الإلكترونية)<sup>(26)</sup>، مخاطر ضعف المستوى المهني، مخاطر فقدان الكفاءات البشرية.

#### 4 - معيقات فنية وأمنية

يواجه توسع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية معيقات فنية وأمنية هي:  
- صعوبة تكوين شبكة معلوماتية شاملة لجميع أنشطة البنوك العاملة في الجهاز البنكي الجزائري بسبب اختلاف البرمجيات المستعملة لديها وعدم تجانسها واختلاف مواصفاتها وشروط عملها.

- اقتصار جهود البنوك الجزائرية لتوسيع اعتماد الصيرفة الإلكترونية على توفير الأجهزة المنقولة ( حواسيب، الصراف الآلي...) دون التفكير بشكل كاف في متطلبات أمن المعلومات الناجمة عنها وصيانة الأجهزة وحماية البرمجيات المعتمد عليها من مختلف المشاكل الإلكترونية. إذ يتعين على القائمين على تنظيم العمليات المصرفية الإلكترونية والإشراف عليها أن يتأكدوا من أن المصارف تتيح ممارسة سليمة لضمان سرية البيانات إلى جانب نزاهة النظام والبيانات وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبة الأمن ومراجعتها<sup>(27)</sup>.

- قلة برمجيات الرقابة على الاختراقات المتعمدة والذي ينجم عنه تخوف بعض عملاء من إمكانية اختراق الشبكات الإلكترونية البنكية واستغلال بياناتهم الخاصة في أعمال غير مشروعة.

#### رابعاً: متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

على الرغم من المحاسن التي تميز الصيرفة الإلكترونية، إلا أن هذه المحاسن غير كافية لنجاح اعتمادها لدى البنوك العاملة في الجهاز البنكي الجزائري، وإنما يتوقف ذلك على مدى توافر مجموعة من المتطلبات، والمتمثلة فيما يلي:

#### 1 - توفير البنية التحتية

من أجل توفير البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري فإنه من الأجدر أن يتم اتخاذ الإجراءات الآتية :

- ضبط أهداف وأولويات إدراج عمليات الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري.
- وضع الإطار التشريعي للصيرفة الإلكترونية بما يوضح جميع الالتزامات الواجب احترامها من البنوك الجزائرية وعمالها وبما يحدد نطاق التدخل الحكومي عند ممارستها.

(26) عبد الرحيم وهيب، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، الملتقى الدولي حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وأشكالها اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011، ص: 08 - 09.

(27) بوعافية رشيد وين قيدة مروان، مرجع سبق ذكره، ص: 08.

- رسم السياستين الخدمية والتسويقية للصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بما يلائم إيقاع العصر الحديث وبما يستقطب الاستثمار ويزيد من حدة المنافسة بين البنوك محلياً ودولياً.
- ضبط التزامات البنوك الجزائرية لاحترام معايير ومواصفات الخدمة البنكية الإلكترونية المميزة، خاصة المعايير المتعلقة بأمن وسرية المعلومات الإلكترونية.
- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاقتصادي للأعمال بهدف جعل البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار وتسير إلى جنب منافسيها<sup>(28)</sup>.

## 2 - بناء نظام معلومات في الجهاز البنكي الجزائري

- من أجل بناء نظام معلوماتي بنكي فعال في الجهاز البنكي الجزائري فإنه ينبغي اتخاذ ما يلي:
- وضع أهداف واضحة لبناء نظام معلوماتي في الجهاز البنكي الجزائري على المدى القصير والمتوسط والطويل.
- تصميم نظام معلوماتي لكل بنك مكون من نظم فرعية متمثلة من نظام المعلومات الائتماني ونظام المعلومات التسويقي ونظام معلومات إدارة الموارد البشرية، وذلك على النحو الذي يربط بين إدارات البنوك ويمكن من الإمداد بالمعلومات الكمية والنوعية الدقيقة والمتعمقة والتفصيلية والشاملة.
- ربط الأنظمة المعلوماتية للبنوك ووضعها في إطار نظام معلوماتي شامل للجهاز البنكي الجزائري وتوحيد أساليب العمل في هذا النظام بين مختلف البنوك وبين مختلف الأقسام للبنك الواحد.
- تحديد المهام والمسؤوليات التي يتطلبها تشغيل نظام المعلومات البنكي وتوزيعها بين مكونات الجهاز البنكي الجزائري.

## 3- تدريب موظفي البنوك ونشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى العملاء

- في ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري، والتفكير في عصنة الجهاز البنكي الجزائري من خلال اعتماد الصيرفة الإلكترونية، فإنه من الضروري أن يتم تهيئة محيط النشاط البنكي وتأهيله لمواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال.
- وبما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب بل ينبغي أيضا تثقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة لتلقي الخدمة والتعامل معها، لذا وجب نشر الوعي والثقافة التقنية بين هؤلاء الأفراد حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها<sup>(29)</sup>.

(28) بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص: 21.

(29) حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، 2011، ص ص: 149-148.

#### 4- إصدار قوانين وتشريعات تنظيمية

بعد أن أصبحت الصيرفة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية وإحدى محددات النجاح لأي بنك فقد أصبح اعتمادها في النشاط البنكي لازماً، ولكن ممارستها لا يمكن أن تتم دون ضبطها قانونياً ووضع إطار تشريعي لها. ومن أجل تنظيم ممارسة الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري وضبطها بدقة، فإنه ينبغي أن تتمحور اهتمامات القوانين والتشريعات الخاصة بها حول إثبات الشخصية، التوقيعات الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك، علاقات البنك مع الجهات المزودة للتقنية<sup>(30)</sup>.

#### 5- أمن المعلومات البنكية

من أجل ضمان بقاء المعلومات البنكية الإلكترونية للجهاز البنكي الجزائري في مأمن من الوصول إليها أو التلاعب بها فإنه من الضروري أن تبنى عملية أمن المعلومات البنكية على الركائز الآتية:

أ- السرية: تعني التأكد من أن المعلومات الموجودة لدى البنك الإلكتروني لا يتاح لأي شخص الإطلاع عليها أو نسخها إلا إذا كان له صفة رسمية تتيح له ذلك، بما يعني حماية تلك المعلومات من التجسس عليها سواء بالطريقة التقليدية أو بالطرق الحديثة الإلكترونية<sup>(31)</sup>.

ب- التكاملية: المقصود بها هو عدم وجود أي شكل من أشكال التلاعب أو التغيير أو التعديل أو الإلغاء على البيانات البنكية وذلك منذ لحظة إرسالها من مصدرها إلى غاية لحظة استقبالها.

ج- التوثيق: والتي تعني قدرة البنك على إثبات أن العمليات الإلكترونية منسوبة إلى طرف معين والتأكد من أن هذا الطرف هو المعني بها دون أن تتاح له أي فرصة لإنكارها، إذ أنه من الضروري وضع آليات وتقنيات الإثبات التجاري الإلكتروني وتحديد الهيئات القضائية وإجراءات التقاضي، من أجل تقديم الحلول للمشاكل التي من شأنها أن تحدث وأن تحل بأهداف الصيرفة الإلكترونية<sup>(32)</sup>.

(30) محمود حسين الوادي و بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية: وتطبيقاتهما المعاصرة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص: 252 - 253.

(31) منير الجنيبي وممدوح الجنيبي، البنوك الإلكترونية، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2006، ص: 131.

(32) سعداوي صديق ورحال سمير، متطلبات وعوائق التجارة الإلكترونية في البلدان النامية، الملتقى الدولي حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011، ص 10.

د- التصديق الإلكتروني: وذلك بتصميم البرامج المحممة إلكترونيا التي لا تسمح بالوصول إلى المعلومات المحفوظة على شبكات الإدارة للأشخاص المخول لهم الوصول إليها<sup>(33)</sup>.

### الخاتمة:

يعتبر التحول إلى أسلوب الصيرفة الإلكترونية المشروع الأكثر أهمية في الجهاز البنكي الجزائري، إلا أن نجاح تحقيقه مرهون بإرادة حقيقية لدى المسؤولين لتوفير متطلبات ميدانية، إلى جانب إعداد استراتيجية لمواجهة مختلف معوقات توسع الصيرفة الإلكترونية، التي تعد واقعا إداريا حتميا وبديلا عصريا يواكب تطور المطالب الإدارية لعملاء البنوك. ويمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة في النقاط التالية:

- لا يعتبر اعتماد أسلوب الصيرفة الإلكترونية لدى الأجهزة البنكية في مختلف دول العالم قرارا إختياريا وإنما هو واقع إداري حتمي يستجيب لتسارع خطى العولمة المالية واتساع دوائر الخدمات المالية وتزايد حدة المنافسة بين البنوك.

- تتميز الصيرفة الإلكترونية عن الصيرفة التقليدية بمجموعة من الخصائص، والمتمثلة في اعتمادها على أسلوب الإدارة الإلكترونية بإحلال المكتب الإلكتروني محل المعاملات الورقية، إلى جانب إزالة القيدين المكاني والزمني للخدمة البنكية واستقلاليتها عن الهيكل التنظيمي، فضلا عن سهولة التعامل والتواصل بين البنك وعملائه إلى جانب المرونة الإدارية التي اتضحت من خلال توسيع الخيارات المتاحة في عرض الخدمة من طرف البنك وطلبها من طرف العميل.

- تعتبر التجربة الجزائرية لتوسيع الصيرفة الإلكترونية ناشئة ومتأخرة وبعيدة كل البعد عن الأهداف المحددة مسبقا، ويتضح هذا التأخر بالتوسع المتزايد للفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظائرها من البنوك العربية والغربية، ويرجع ذلك إلى غياب ثقافة الإدارة الإلكترونية في المجتمع وتعدد المخاطر الناجمة عن الخدمات البنكية الإلكترونية فضلا عن غياب إطار قانوني وتشريعي واضح للصيرفة الإلكترونية وانخفاض الميزانيات المخصصة لصيانة شبكات العمليات البنكية وحماية البرمجيات المعتمد عليها من مختلف المشاكل الإلكترونية.

- على الرغم من الحاجة الماسة للبنوك الجزائرية وعملائها لتعميم الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري إلا أن طريق توسعها يعترضه عددا من المعوقات بمختلف أشكالها سواء ذات طبيعة إدارية أو بشرية أو فنية أو أمنية أو متعلقة بالمخاطر المرتبطة بممارسة الصيرفة الإلكترونية.

(33) حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، 2011، ص ص: 159.

- يقتضي الأمر من أجل نجاح الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري أن يتم توفير مجموعة من المتطلبات المتمثلة توفير البنية التحتية وبناء نظام معلومات بنكي مكون من أنظمة فرعية إلى جانب تدريب موظفي البنوك ونشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى العملاء وإصدار قوانين وتشريعات تنظيمية واتخاذ الإجراءات اللازمة لأمن المعلومات البنكية.

### \* قائمة المراجع

#### أولاً: الكتب

- 1- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية : المفاهيم- الخصائص-المتطلبات، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2011.
- 2- ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، عمان، دار وائل للنشر، 2008.
- 3- محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية: وتطبيقاتهما المعاصرة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.
- 4- منير الجنيبي وممدوح الجنيبي، البنوك الإلكترونية، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2006.
- 5- Steve Clarke and Mahmood Shah, *E-banking Management: Issus, Solutions; and Strategie*; new York, Information Sciences Reference, 2009, P: 02.

#### ثانياً : المقالات العلمية

- 6- بحوصي مجدوب وسفيان عبد العزيز، « واقع وأفاق البنوك الإلكترونية مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر »، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة حمة لخضر بالوادي، المجلد 6 العدد 2، ديسمبر 2013، ص: 207 - 224.
- 7- حسن عبد الله عباس وصلاح محارب الفضلي، « خصوصية تقنية المعلومات من منظور نظرية المنفعة »، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، المجلد 8 العدد 3، 2001، ص: 55.
- 8- زغدار أحمد وحميدي كلثوم، « تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014 »، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس بالمدينة، المجلد 9 العدد 2، ديسمبر 2015، ص: 09 - 23.

9- سليمان ناصر وأدم حديدي، « تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة أي دور لبنك الجزائر »، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 2 العدد 2، جوان 2015، ص: 13-28.

10- Andrea Scheaster et Saleh Nsouli, Les enjeux de la banque électronique, *Finance and Banque*, IMF 2002, P: 48-51 .

11- Imola Driga and Claudia Isac, E-anking Services- Features, Chalenges and Benefits, *Annals of the University of Petroşani*, Economics, Econpapers, vol. 14- issue 1, 2014,P : 49-58.

12- Shradha Nigudje and Mohsin Khan Pathan, E-banking :services, Importance in Business, Advantage, Challenges and Adoption in india, *Asian Journal of Management Siences*, vol 2- issue 3, March 2014, P: 190-192.

### ثالثا: الملتقيات العلمية

13- بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد، تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتأهيل الخدمات المصرفية: مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011.

14- بوغافية رشيد وبن قيدة مروان، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وقواعدها القانونية، ملتقى علمي دولي بجامعة محند أكلي أولحاج بالبويرة حول « إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، البويرة، 2013.

15- رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع و تحديات- جامعة الشلف، الشلف، 2004.

16- سعداوي صديق ورحال سمير، متطلبات وعوائق التجارة الإلكترونية في البلدان النامية، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011.

17- عبد الرحيم وهيب، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011.

18- محرز نور الدين وصيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، الملتقى الدولي حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011.

19- معطى الله خير الدين ويوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي: حتمية تطوير الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادية- واقع وتحديات- جامعة الشلف، الشلف، 2004.

20- منية خليفة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي لخميس مليانة، 2011.

21- نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادية-واقع وتحديات- جامعة الشلف، الشلف، 2004.

#### **رابعاً: الرسائل والمذكرات**

22- بريكة السعيد، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية تخصص: بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي بأم بواقي، أم بواقي، 2011.

23- شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق بجامعة قسنطينة، قسنطينة، 2010.

24 - Bouchelit Rym, Les perspective d'E-Banking dans la stratégie E-Algerie 2013 , Thèse de doctorat en sciences économique université Abou Bakr Belkaid de telemcen, telemcen, 2015, P: 04.

#### **خامساً: التقارير والجرائد الرسمية**

25- التقرير السنوي للبنك المركزي الجزائري، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، 2015

26- البنك المركزي الجزائري، التقارير السنوية، سنوات: 2008-2014.

27- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، العدد: 26، 24 / 4 / 2006



### سادسا: المواقع الالكترونية

- 28- البنك الوطني الجزائري: من موقع : <http://ebanking.bna.dz>
- 29- بنك البركة : من موقع : <http://www.albaraka-bank.com/fr>
- 30- بنك الفلاحة والتنمية الريفية : من موقع : <http://ebanking.badr.dz/fr>
- 31- بنك نتيكسيس –الجزائر: من موقع : <http://www.natixis.dz>
- 32- بنك التنمية المحلية : من موقع : <http://ebanking.bdl.dz>
- 33- سوسيتي جنرال – الجزائر : من موقع : <https://www.societegenerale.dz>
- 34- البنك الخارجي الجزائري: من موقع : <http://www.bea.dz/e-banking.html>
- 35- سيتي بنك –الجزائر : من موقع :
- <http://www.citigroup.com/citi/about/countrypresence/algeria.html>
- 36- القرض الشعبي الجزائر من موقع : [ebanking.cpa-bank.dz](http://ebanking.cpa-bank.dz)
- 37- بي أن بي باريبا – الجزائر: من موقع :
- <http://www.bnpparibas.dz/banque-a-distance>
- 38- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط : من موقع : <https://ebank.cnepbanque.dz>
- 39- ترست بنك الجزائر من موقع : <http://www.trustbank.dzdistance>