تاريخ الإرسال: 2021/09/01 تاريخ القبول:2021/10/09

الرقمنة في ظل جائحة كوفيد- 19- كبديل فعّال لتطوير خدمات البنوك

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة برج بوعريريج)

Digitization in light of the Covid-19- pandemic as an effective alternative to developing banking services Case Study of the Bank for Agriculture and Rural Development (Bordj Bou Arreridj Agency)

د. سهيلة قطاف*[1]

[1]جامعة محمد البشير الإبراهيمي -برج بوعريريج-، (الجزائر)،

souhaila.guettaf@univ-bba.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ظاهرة الاقتصاد الرقمي وإبراز أهم معالمه في مجال البنوك، كون التكنولوجيا الرقمية أي التعامل عن بعد أصبح ضرورة لمواكبة التطورات العالمية، خاصة في ظل ظهور جائحة كورونا "كوفيد 19". هذا ما دفع بالكثير من البنوك التجارية الجزائرية استحداث بعض من الخدمات الالكترونية تماشيا مع الوضع مثلما هو الحال بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وخلص البحث على عدّة نتائج عديدة أهمها: أن جائحة كورونا "كوفيد 19" أعطت قفزة نوعية واستحداث وسائل دفع الكترونية جديدة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية لاقت إقبال كبير للمتعاملين، توجّت بنجاح التجربة رغم غياب ثقافة الاقتصاد الرقمي على المستوى الوطني عند المتعاملين.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الدفع الالكتروني، البنوك، جائحة كوفيد 19

تصنيفات JEL: C18 ، F44، G21، I19.

*المؤلف المرسل

Abstract:
This study aims to analyze digital economy phenomenon to highlight its features in Algerian banking industry, because digital technology, that means remote treats, became a necessity to keep up with world development, especially with covid-19 pandemic appearing. That gets many Algerian trading banks, like agricultural and rural development bank, to develop new electronic services in alignment with the situation.
The study concluded several results, perhaps the most notable is that: covis-19 pandemic has given boost to digital treats and helped in development of new e-payment solutions appreciated by bank customers. This experience crowned by success although the absence of digital economy culture in our country.
Keywords: Digitalization, E-Payment, Banks, Covid-19 pandemic
JEL Classification Codes : C18, F44, G21, I19

مقدمة:

شهد العالم في أواخر سنة 2019 ظهور وباء كورونا "كوفيد 19" الذي اجتاح وبشكل سريع ومفاجئ عدّة دول، تراجعت فيه المعاملات الاقتصادية نتيجة غلق الحدود بين الدول وتوقف حركية انتقال السلع، مما أثّر بشكل كبير مباشر على اقتصاديات الدول. لذلك اختارت معظم الدول التعايش مع الفيروس، فكان تعزيز دور الرقمنة وتعميمها إحدى السبل المنتهجة من طرف الحكومات والمؤسسات، وذلك عن طريق إعادة النظر في الحياة العادية والتوجه نحو العمل عن بعد.

فالرقمنة تعتبر أحد الطرق المنتهجة لمجابهة آثار جائحة كوفيد 19 وضرورة حتمية من أجل النهوض بالاقتصاديات عامة وبالقطاع المصرفي بصفة خاصة. وعليه فالسؤال الذي يقتضي طرحه هو كالتالي:

هل تمكّن القطاع المصرفي الجزائري من التحكم في الرقمنة ومختلف تقنيات الدفع الالكتروني كبديل فعّال لمواجهة جائحة كوفيد 19؟

ينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم عناصر اندماج البنوك في الاقتصاد الرقمي؟

– ما هي أهم الإنجازات الرقمية المحققة في القطاع المصرفي الجزائري؟

– كيف تم تقديم مختلف الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ظل جائحة كوفيد 19؟

1.1.أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الالكتروني في البنوك التجارية كأسلوب لحتمية رقمنة البنوك وضرورة مسايرة التطور المصرفي فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطوّر أداء البنك ومنه اقتصاد الدولة.

2.1. حدود الدراسة: تمثلت الحدود المكانية والزمانية للدراسة فيما يلي:

– الحدود المكانية: تمثلت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ولاية برج بوعريريج

–الحدود الزمانية: تمثل الدراسة الزمانية في مقارنة تطور استعمال وسائل الدفع الالكترونية سنة 2020 مع سنة 2019، مع تقديم تقديرات لتطور التعامل لسنة 2021.

1. مفهوم الرقمنة وخصائص الاقتصاد الرقمي

يعرّف البنك الدولي الرقمنة على أنّها "مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسائها وعرضها بالوسائل الالكترونية، وبفضل هذه التكنولوجيا استقى الاقتصاد المرتكز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة، مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة"[1].

وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن الرقمنة تتضمن جميع الأنشطة الالكترونية الناتجة عن الحصول على البيانات واستخدامها، والتي تسمح بمعالجة المعلومات وتحويلها بكل دقة وكفاءة للحصول على أجود الخدمات.

وقد استعمل هذا المفهوم كذلك في مجال الاقتصاد في الآونة الأخيرة، وهو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي والذي يعني "التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي من جهة

أخرى بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما"[2].

فالاقتصاد الرقمي بقدر ما يعتمد على تكنولوجيا المعلومات الرقمية فإنه يعتمد على الأسس التي أخذت تتطوّر لتفسير الظاهر الرقمية والممارسات السائدة على نطاق واسع في الاقتصاد، ومنه فإن أهم هذه الأسس والافتراضات الجديدة تتمثل في:[3]

– قانون الأصول الرقمية: لأن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا تستهلك عند استخدامها، فإن الشركات تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد متناهي من الصفقات مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها؛

– اقتصاديات الحجم الجديد: إن اقتصاديات الحجم الصغير يتم من خلال شركات صغيرة، وكلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجدوى الاقتصادية إنجازها من قبل شركة كبيرة، فتقديم الخدمة المصرفية ذات العملاء في نفس الوقت تتطلب توفير موظف مصرفي لكل صفقة للعمل عليها وإلاّ فإن خط الانتظار سيزداد ولكن مع الانترنيت يمكن حل مشكلة موظفين بعدد الصفقات، حيث يمكن أن يتيح إمكانية إجراء جميع الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت عبر الانترنيت؛

– تكلفة المنتج الرقمي: إن تكاليف المنتج الرقمي تتسم بخصائص فريدة فيه، فالمنتجات الرقمية تتميز بهيكل وسلوك تكلفة مختلفا عن المنتجات المادية، حيث أن إنتاج الأولى تكون في الغالب مكلفة جدا ولكن إنتاج النسخ الأخرى عنها يكون رخيصا جدا، كما أن التكلفة المتغيرة لإنتاج المنتجات الرقمية لها سمة فريدة حيث أن تكلفة الوحدة للنسخ الإضافية لا تزيد حتى إذا كان حجم المنتج منها كبيرا جدا؛

– الكفاءة والفاعلية: إن الانترنيت بوصفها التكنولوجيا العالية في مجال الاتصالات المفتوحة مع عدد لا متناهي من المستفيدين على مستوى العالم، أوجدت كفاءة عالية من خلال الحجم الكبير من النشاط.

2. عوامل اندماج البنوك في الاقتصاد الرقمي:

إن التحول من اقتصاد مادي إلى اقتصاد لا مادي يقوم على رأس مال البشري، يقتضي توفر مجموعة من العوامل أهمها:[4]

– تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن تشييد بنى تحتية تكنولوجية في إطار الاقتصاد الرقمي يكون أساسا بالاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات كصناعة البرمجيات وصناعة معدّات الإعلام الآلي، والتي تعتبر صناعة ابتكارية تقوم على إعداد ورسم وتصميم وتنفيذ واختيار برنامج تشغيل للحاسب الآلي والذي يتضمن مجموعة أوامر وتعليمات للحاسب ليقوم بمجموعة أعمال متكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة، وتتميز هذه الصناعة بكونها تعتمد على العقل البشري وبالأساس وإنتاجها لا يحدّه زمان أو مكان، خضوعها لمنظومة تسويقية متكاملة، عدم تلويثها للبيئة، ارتفاع عائداتها وبشكل سريع ومنافستها للأسواق الخارجية؛

– التعليم ومجتمع المعلومات: إن المطلوب فعله لجعل التعليم منسجما ومتطلبات الاقتصاد الرقمي هو التركيز على تكوين أفراد لديهم القدرة على الإبداع والابتكار، وأساسا تكوينهم في المجالات التي يتجلى فيها الاقتصاد الرقمي (مجالات المعرفة) كصناعة البرمجيات؛

– البحث والتطوير: تنتشر في الاقتصاد الرقمي مخابر البحث والتطوير، وتولي لها الحكومات والخواص بالغ الاهتمام باعتبارها أساسا للتقدم التكنولوجي حيث أن الدخول في الاقتصاد الرقمي يقتضي رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث والتطوير من الناتج المحلي الإجمالي إذ تعتبر هذه النسبة كمؤشر ضمن مجموعة مؤشرات الاقتصاد الرقمي، وتجدها مرتفعة في الدول المتقدمة.

3. أهم الإنجازات الرقمية المحققة في القطاع المصرفي الجزائري:

يعتبر تطوير وتحديث وسائل الدفع من أهم المشاريع التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية، فمنذ سنة 2000 أجريت إصلاحات كبيرة تقرّر من خلالها تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لذا سعت الجزائر منذ سنة 2003 على تنمية وتحديث البنية التحتية المصرفية تماشا مع التوجهات الحكومية ومتطلبات الاقتصاد الرقمي، حيث دخل مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع حيّز التنفيذ سنة 2006، متضمنا نظام تسوية المبالغ الكبيرة، ونظام المقاصة الالكترونية.

لقد حدّد النظام رقم 05-04 المؤرّخ في 13 أكتوبر 2005 نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، وهو نظاما للتسوية بين البنوك، ويعرف هذا النظام بأنّه يخصّ أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة وللدفع الفوري المحقّق من قبل المشاركين في هذا النظام.[5]

وقد تم اعتماد هذا النظام في إطار تحديث وعصرنة ورقمنة أنظمة الدفع والذي من أهدافه:

- معالجة التحويلات للمبالغ الضخمة والمستعجلة بطرق الكترونية؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقة بين البنوك وتشجيع إقامة البنوك الأجنبية.

أما نظام المقاصة الالكترونية دخل هذا النظام حيّز التنفيذ في 15 ماي 2006 وكانت البداية بمعالجة الصكوك ثم تطورت لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصوّر.

4. كوفيد 19 والإجراءات الاحترازية المتخذة من قبل البنوك الجزائرية

1.5 ما هو فيروس كورونا "كوفيد 19"؟

فيروس كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراضا تنفسية تتراوح حدّتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (سيرس) والمتلازمة التنفسية الحادّة الوخيمة (سارس). وبسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض "كوفيد19"[6].

مرض "كوفيد 19" هو مرض معدّ يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019. وقد تحوّل "كوفيد 19" بعد هذا التاريخ يؤثر على العديد من بلدان العالم.

وقد صيغ الاسم بالشكل التالي "كو" من كلمة كورونا التاجي و"في" من فيروس و"د" من كلمة مرض **disease** بالانجليزية.

تتشابه العديد من أعراض مرض "كوفيد 19" مع أعراض الانفلونزا ونزلات البرد وغيرها من الأمراض، لذا فمن الضروري إجراء اختبار للتأكد من الإصابة بداء "كوفيد 19"، قد تظهر الأعراض بعد يومين إلى 14 يوما من التعرض للفيروس، ويمكن أن تتراوح الأعراض من خفيفة جدا إلى شديدة وبعض المصابين لا يعانون من أي أعراض.

والأعراض الأشيع هي الحمى والسعال والإرهاق. ومن الأعراض الأخرى ضيق التنفس، والشعور بألم أو ضيق في الصدر، وآلام في العضلات أو الجسم، والصداع، وفقدان التذوق أو الشم، واضطراب التفكير، والتهاب الحلق واحتقان الأنف أو سيلان الأنف والإسهال، والغثيان والقيء، وآلام البطن[7].

2.5 التدابير المتخذة من قبل البنك المركزي في ظل جائحة كوفيد 19

تعتمد حياتنا العادية بالأساس على نظام الاتصال والتواصل، الذي يرتكز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة، ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة، الاجتماعية منها والمؤسساتية. غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة، بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد، زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة، حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من المؤسسات والهيئات، التي اضطرت إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار أنشطتها عن بعد.

حيث أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم خدمات لمواطنين تحت الحجر الصحي، خاصة ما تلق بالخدمات البنكية. هذه الخدمات التي وإن كان بعضها موجودا، لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي يفرضها التطور وتحتمها العصرنة في زمن التحدي التكنولوجي. والدليل، أن بوابات رقمية كثيرة اعتمدتها مؤسسات وهيئات وطنية ضمن الإدارة الإلكترونية لم تجد التجاوب المنتظر من مواطنين، فضلوا البقاء أسرى الأساليب التقليدية لقضاء حاجياتهم.

لكن تفشي الوباء وما رافقه من تدابير استعجالية، ممثلة في الحجر الصحي والعزل المنزلي والتباعد الاجتماعي، فرض هذا الخيار الحتمي وأدى إلى انتعاش التجارة الإلكترونية والمعاملات والدفع. لأول مرة، يتجاوب المواطنون مع الآلية الإلكترونية واستعمالها بلا تردد ولا مخاوف، ويتقبلون تلقائيا حملات التعبئة والتحسيس بشأن اقتحام هذه البوابات والمنصات.

ومن أجل الدخول في هذا العالم الرقمي الذي هو موجود فعلا وغير مستغل لغياب ثقافة التعامل بهذا النوع من الخدمات وغياب ثقة المتعاملين كذلك، قدّم البنك المركزي بعض التسهيلات في ظل ظهور جائحة كورونا بإصدار التعليمة 05-2020 مؤرخة في 6 أبريل 2020، المتعلقة "بالإجراءات الاستثنائية لتخفيف بعض الأحكام الاحترازية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية وهذا من أجل السماح لهذه الاخيرة برفع قدراتها التمويلية تجاه المؤسسات الاقتصادية." فمن أهم التدابير المتخذة في هذا السبيل:[8]

- 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 اضافة إلى تخفيض الحد الأدنى لمعامل سيولة البنوك والمؤسسات المالية، لرفع مستوى التمويلات المتاحة؛
- اعفاء البنوك والمؤسسات المالية من إجبارية تكوين وسادة الأمان المقتطعة من أموالها الخاصة.

5. تطوير رقمنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمرحلة ما بعد جائحة كوفيد 19:

تبنّت الحكومة استراتيجية شاملة تستهدف الاعتماد على المدفوعات الرقمية كأداة للتحوّل إلى الاقتصاد غير النقدي، وذلك عبر تحديث البنية الأساسية للاتصالات وإقرار أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي، حيث نصّت الحكومة من خلال قانون المالية 2018 إلزامية التجار بوضع

وسائل الدفع الالكتروني، حتى تسمح لهم بدفع ثمن مشترياتهم باستعمال بطاقات الدفع الالكتروني.

هذا النوع من المعاملات لقي قفزة نوعية مع ظهور جائحة كورونا كوفيد 19 في سنة 2020 فأظهرت التحديات التي يفرضها الظرف الصحي، ترقية الدفع الإلكتروني، وتسجيل نتائج مشجعة، بالإضافة إلى زيادة كبيرة في عدد العمليات المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية، بأكثر من 6.6 مليون بطاقة، حيث تم إصدار 3.8 مليون بطاقة مجددة في سنة 2020.

كما أن الدفع عبر الانترنيت عن طريق البطاقة الذهبية سجل ما يقارب 4 ملايين عملية في 2020، مقارنة بسنة 2019 (حوالي 670.000) أي ارتفاع بنسبة 487 % في سنة واحدة.

وعرفت الخدمة الجديدة للدفع الذاتي التي أطلقها بريد الجزائر عبر تطبيق الهاتف بريدي موب (التي تسمح لحاملي البطاقات الذهبية ببرمجة تحويل الأموال من حساب بريدي جاري إلى حسابات بريدية أخرى)، ارتفاعا بنسبة 557 % من التحويلات في سنة واحدة (991.991 عملية سنة 2020 مقابل 150.992 عملية سنة 2019).

ونفس الشيء بالنسبة لعمليات الدفع عن طريق نهائي الدفع الالكتروني **(TPE)** التي ارتفعت بنسبة 773 %، إضافة إلى عمليات السحب من الشبابيك الآلية للنقود **(GAB)** التي بلغت 956 مليار دج، أي تطور بنسبة 15 % مقارنة بسنة 2019.

6. تقييم استعمال الرقمنة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة برج بوعريريج) في ظل جائحة كورونا:

تعتمد وكالة بدر برج بوعريريج على عدّة وسائل دفع بنكية الكترونية، منها ما استحدث في ظل جائحة كورونا "كوفيد 19" لتسهيل المعاملات وتطبيق البروتوكول الاحترازي نذكر:[9]

1.7 بطاقة السحب **CBRI**: هذه البطاقة تسمح بالقيام بعملية السحب في أقل وقت ممكن وبكل أمان، حيث لا يمكن السحب بها إلا من موزعات الوكالة، كما يتم

الحصول عليها عن طريق إبرام عقد بين الزبون والوكالة وعدد المتعاملين بها لدى الوكالة.

2.7 بطاقة **Tawfir**: هي بطاقة حديثة الاستعمال، تسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيدين، رصيد شهري ورصيد ادخاري السحب عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك وتنقسم إلى: **LEB (Livret Epargne Banque)** وهو حساب توفير خاص بكل العملاء في البنك، **LEJ (Livret Epargne Junior)** وهو حساب توفير خاص بالأشخاص أقل من 18 سنة، **LEF (Livret Epargne Fellah)** وهو حساب توفير خاص بالفلاح.

3.7 البطاقة المشتركة بين المصارف **CIB**: هي بطاقة سحب ودفع ما بين المصارف، تسمح لحاملها بتسديد مختلف المشتريات من السلع والخدمات من المحلات التجارية، القيام بسحوبات نقدية من بدر بنك ومن مختلف المصارف السبعة المشارك فيها. وتنقسم إلى بطاقة **CIB** الكلاسيكية تمنح للعميل العادي (لديه رصيد شهري)، وبطاقة **CIB** الذهبية خاصة فقط بالتجار لأنها تسمح لهم بسحب مبالغ كبيرة.

4.7 بطاقة **MASTERCARD**: تم استحداثها والعمل بها ابتداء من جوان 2019 وهي بطاقات للتعامل بباقي العملات الأجنبية من غير الدينار أي التعامل بها عن طريق الأجانب.

5.7 خدمة **BADRnet (e- Banking)**: بدأ العمل بهذه الخدمة في سنة 2012 وهي تركز على المعاملات من المنزل عبر شبكة الانترنيت دون تنقل العميل إلى الوكالة، من خلال معرفة الحركة التي تتم على حسابه، كذلك إمكانية تحميل كشف الحساب، تسديد كل الفواتير (كهرباء، ماء..) كذلك تبادل تحويلات الكتلة النقدية بالنسبة للشركات. ويتم اقتطاع قيمة معينة على العملية كضريبة على الخدمة الالكترونية. وفي سنة 2020 ومع ظهور جائحة كوفيد 19 أصبحت الخدمة مجانية تشجيعا للعميل حتى يتم تفادي الاصطدام مع بقية الزبائن في الوكالة وبالتالي احترام التباعد الذي هو أساس القواعد الاحترازية في ظل الجائحة.

6.7 نهائي نقطة البيع الالكتروني **TPE**: هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح للعميل باستعمال مختلف البطاقات من أجل تسديد مشترياته. ويتم اقتطاع قيمة عن هذه الخدمة. لكن ومع ظهور الجائحة في 2020 أصبح استعمالها مجاني لتشجيع التعامل بهذا النوع من الدفع تجنبا للعملات الملموسة.

7.7 بطاقة الأعمال **Carte d'Affaires**: تم استحدثها في ظل جائحة كورونا سنة 2020 وهي بطاقة للتعامل بالمبالغ الكبيرة وهي خاصة بالمؤسسات مثل (**cnas, casnos**...).

8.7 خدمة **BADR SMS**: وهي خدمة بدأ العمل بها سنة 2021 عبارة عن رسالة الكترونية تصل الزبون عبر الهاتف تعلمه بكل حركة تغيير في حسابه.

ولتوضيح التعامل بمختلف هذه الوسائل ارتأينا مقارنة المعاملات سنتي 2019 و2020 أي المعاملات في سنة سابقة للوباء وأثناء جائحة كورونا "كوفيد 19".

الجدول 1: عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنتي 2019، 2020 في الوكالة

	عدد البطاقات المتداولة في 2019	عدد البطاقات المتداولة في 2021	نسبة زيادة التداول 2020/2019
CIB/ CBRI/ GOLD	1337	1518	%14
TAWFIR	619	840	%36
MASTERCARD			
CARTES AFFAIRE			
مجموع البطاقات المتداولة	1956	2358	%21

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل وكالة برج بوعريريج.

من خلال الأرقام المبينة في الجدول نلاحظ أن استعمال مختلف وسائل الدفع الالكترونية ازداد في سنة 2020 وهو ما توافق مع طهور جائحة كورونا. هذه الزيادة كانت بنسبة 21 % من سنة واحدة سابقة فقط وهي سنة 2019، وبالتالي نقول أن الجائحة شجعت على التعامل عن بعد.

كما أن الوكالة تتوقع أن يكون هذا التعامل مضاعفا بنهاية 2021 فقد أعطت التنبؤات الرقمية التالية:

الجدول2: توقعات لعدد البطاقات المتداولة مع نهاية سنة 2021 في الوكالة

	توقع لعدد البطاقات المتداولة مع نهاية 2021
CIB/ CBRI/ GOLD	5148
TAWFIR	2840
MASTERCARD	150
CARTES AFFAIRE	100
مجموع البطاقات المتداولة	8238

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل وكالة برج بوعريريج

من الجدول نلاحظ أن التعامل بالبطاقات (CIB/ CBRI/ GOLD) سيزداد بقيمة 3630 بطاقة متداولة من سنة نهاية سنة 2020 حتى نهاية 2021. أما بطاقة التوفير بـــ 2000 بطاقة. أما بطاقتي MASTERCARD و CARTES AFFAIRE الذي كان التعامل بهما معدوم في سنة 2020 فقد يصبح التعامل بهما بقيمة 150 بطاقة و100 بطاقة على الترتيب في 2021.

أما فيما يخص التعامل بخدمة نهائي الدفع الالكتروني TPE فهو ضعيف بسبب أن مؤسسة البريد سبقت في هذا المجال، لكن يمكن توضيح وضعية هذه الخدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج في الجدول التالي:

الجدول 3: عدد أجهزة TPE الموجودة في الخدمة سنتي 2019 و2020

	عدد الأجهزة في 2019	عدد الأجهزة في 2020
مجموع الأجهزة	7	32

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل وكالة برج بوعريريج

من الجدول نلاحظ أن تنصيب أجهزة نهائي الدفع الالكتروني TPE ازداد في سنة 2020 بقيمة 25 جهاز في ظل جائحة كورونا كوفيد19.

تفسير الاحصائيات المتحصل عليها في الجداول السابقة:

- إن بداية انتشار الجائحة أثرت بشكل ما يفسر عدم قدرة البنك على مجابهة خطر هذه الأزمة حتى في بدايتها، وعدم وضع احتياطات لمثل هذه الأزمات، وأيضا عزوف الزبائن على التوجه إلى هذا النوع من المعاملات خشية انتشار الفيروس عند الذهاب إلى المصارف؛
- كما قامت الوكالة وجميع البنوك في الجزائر بتحديد سقف سحب محدّد في ظل انتشار أزمة السيولة التي أصابت الدولة الجزائرية عبر كل مصارف البريد والبنوك، ومنه فالأزمة الصحية تسببت في أزمة خانقة في جميع المؤسسات المالية والمصرفية مما أدى إلى تسقيف السحوبات نظرا للطلب الكبير والمتزايد بشكل مستمر على الأموال من طرف المواطنين.

7. أهم الإنجازات الرقمية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تعتبر الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر الموقع الإلكتروني من أهم وأبرز الخدمات الرقمية المتطورة، ويعود السبب للأهمية التي يوليها العملاء للجهد والوقت الذي يتم توفيره من خلال استخدام الموقع الالكتروني

للبنك، إضافة لسهولة الولوج إلى العمليات البنكية، وعليه فإن جودة الخدمة تكون ظاهرة من خلال تقديم البنك لهذه الخدمة الإلكترونية. كما يعتبر من أكبر البنوك تطورا في هذا المجال فهو يسعى إلى تقريب الزبائن منه من خلال العمل على تحسين الخدمات المقدمة، كما أن للبنك توجه جديد حاليا يتم تجريبه في الوكالات المركزية في الجزائر العاصمة وهي أن العميل يستطيع إجراء معاملاته البنكية مثل فتح حساب في أي بنك عمومي دون اللجوء إلى الوكالات، كما يعمل بنك الفلاحة على تطوير خدمة الإيميل الذي من خلاله يتمكن الزبون من القيام بمختلف العمليات البنكية من منزله، وبالتالي هذه الخدمات ستسهل على الزبائن عناء التنقل وتضييع الوقت وستدخل هذه الخدمات حيز التنفيذ قبل سنة 2022.

إن جائحة كوفيد –19– التي عصفت بكل اقتصادات العالم أبانت عن خلل كبير يعاني منه الاقتصاد الجزائري عامة والمنظومة المصرفية على وجه خاص كيف لا وهي عصب الاقتصاد الوطني، فآثار الأزمة الصحية لازالت إلى غاية اليوم وقد أثبتت هذه الأزمة ضرورة التوجه نحو الاقتصاد الرقمي بعدما أثبت قدرته في ضمان سيرورة النشاط الاقتصادي بالاعتماد على أنظمة رقمية تكون كفيلة بتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة بما يحقق رضا العملاء.

خاتمة:

أصبح الاقتصاد الرقمي ضرورة حتمية في العديد من الدول، لذلك يعتبر من أقوى مرتكزات الاقتصاد الوطني، الأمر الذي يفرض على البنوك الجزائرية مواكبة هذه النقلة النوعية، من خلال نشر ثقافة الانترنيت والبنوك الالكترونية، والتشجيع على استخدام الانترنيت من أجل الحصول على الخدمة، وهذا ما يحتمه الوضع الراهن خاصة مع ظهور جائحة كورونا "كوفيد 19" والتي من أهم تدابيرها الاحترازية هو التباعد أي التعامل عن بعد.

في هذا المجال أخذنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج كعينة عن البنوك التجارية وباعتباره أكبر بنك تجاري جزائري، أجريت عليه الدراسة وذلك من خلال مقارنة تداول وسائل الدفع الالكترونية في ظل جائحة كورونا "كوفيد 19"أي سنة

2020، مع السنة السابقة لها أي سنة 2019، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع مسؤول مصلحة الدفع الالكتروني في البنك، الذي من خلالها توصلنا إلى النتائج التالية :

– أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يتصدّر قائمة البنوك من حيث استعمال التكنولوجيا الرقمية؛

– امتلاك بنك الفلاحة والتنمية الريفية لموقع الكتروني مفعّل خاص به؛

– تنظيم ندوات دورية من أجل تحسين الخدمات المصرفية بالبنك خاصة في ظل جائحة كورونا "كوفيد 19" مثل (ندوة حول وسائل الدفع الالكتروني، ندوة حول الشمول المالي...)؛

– البنك لا يستعمل البطاقات الخاصة به على مستواه فقط بل يتم استعمالها من طرف العميل في أي نقطة GAB يشاء (المقاصة الالكترونية)؛

– البنك يستعمل بطاقات عديدة الكترونية إلاّ أنها لم تلق اقبال كبير من العملاء، فنجد أن الصراف الآلي TPE مثلا فارغ والطابور الكبير على الشبابيك خاصة قبل ظهور الجائحة وهذا لغياب ثقة العملاء في استعمال هذه التكنولوجيا؛

– النتيجة الرئيسية التي توصلنا إليها هو أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قام باستحداث مجموعة من الخدمات الالكترونية في ظل جائحة كورونا "كوفيد19" لاقت قبولا ملموسا من طرف العملاء مثل خدمةCARTE AFFAIRES ، خدمة BADR SMS.وهذا ما تم توضيحه كإحصائيات في الدراسة التطبيقية.

وقصد تفعيل الرقمنة والنهوض بالبنوك الجزائرية، خاصة مع الوضع الصحي الذي يحتّم علينا تغيير ثقافة التعامل البنكي أي التعامل عن بعد، لا بد من اتخاذ بعض الإجراءات والتدابير المتمثلة في:

– ضرورة تطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

– ضرورة استفادة الجزائر من الرقمنة البنكية الحديثة ومواكبة التطورات الحاصلة خاصة ما تعلق بعصرنة الخدمات؛

– لا بد من زيادة الانفاق في مجال التكنولوجيا الحديثة، والتوسع أكثر في شبكة الانترنيت؛

- القيام بحملات توعوية إعلامية حول البطاقات البنكية ونشر الثقافة النقدية حول تكنولوجيا وسائل الدفع؛
- تقوية البنية التحتية اللازمة للخدمات البنكية الالكترونية؛
- على البنوك وضع خطط مستقبلية فعّالة لما بعد فيروس كورونا "كوفيد 19".

المراجع والهوامش

1. تقرير التنمية المستدامة، البنك العربي، الأردن، 2015، ص: 91.
2. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2007، ص: 25.
3. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية –الاستراتيجية والوظائف والمشكلات–، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص: 88.
4. بوطالب قويدر، بوطبيلة فيصل، "الاندماج في اقتصاد المعرفة: الفرص والتحديات"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004، ص: 256–257.
5 Banque d'Algérie, media banque, numéro d'identification 81, Alger, 2006, p :10
6منظمة الصحة العالمية، 2020، على الموقع:
www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019 تاريخ الاطلاع: 6 جانفي 2021
7. منظمة اليونيسيف، "مرض فيروس كورونا كوفيد 19: ما الذي ينبغي أن يعرفه الآباء والأمهات"، على الموقع: unicef.org/ar/ تاريخ الاطلاع: 6 جانفي 2021
8. وكالة الأنباء الجزائرية، الدفع الإلكتروني "تطور" بفعل جائحة فيروس كورونا في الجزائر، 2021.

9. مقابلة مع مسؤول مصلحة الدفع الإلكتروني، تطور الرقمنة في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، يوم 17 ماي 2021، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة برج بوعريريج.