



مدى مساهمة تطوير بريد الجزائر للخدمات المالية الإلكترونية لمجابهة فيروس كورونا

*بن زاير مبارك و بودخيل محمد الأمين و بن شلاط مصطفى

قسم العلوم الاقتصادية-كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير-جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

*المراسلة: benzairmebarek@yahoo.fr

الملخص تعتبر الصيرفة الإلكترونية عامل مهم للرفع من مستوى التقدم والرفاه المالي للدولة، وذلك من خلال توفير آليات وخدمات مالية للزبائن عن بعد باستخدام وسائل الاتصال التكنولوجي والتي من أهمها الإنترنت. بحيث تصبح الخدمات المالية متوفرة في كل وقت و من أي مكان، مما يساهم من جهة في زيادة فعالية المعاملات المالية للأفراد، و من جهة أخرى تقليل التكاليف وتحقيق الجودة في تقديم الخدمة بالنسبة للمؤسسات المالية و المصرفية، و نظراً للظروف الصحية التي اجتاحت العالم و المتمثلة في ظهور و انتشار فيروس كورونا المستجد، كان لزاماً على دول العالم اتخاذ إجراءات و تدابير احترازية للحد من انتشار هذا الفيروس، و لعل من بين أهم تلك التدابير و الإجراءات فرض الحجر الصحي و التباعد الاجتماعي بين أفراد المجتمع، و ما يساعد في ذلك هو قيام الأفراد بتسيير عملياتهم المالية و المصرفية عن بعد باستخدام آليات الصيرفة الإلكترونية، بحيث يمكن لأي شخص القيام بكامل عملياته المالية من منزله دون الحاجة إلى التنقل أو الاتصال المباشر بينه و بين المؤسسات المختلفة. و الجزائر كغيرها من الدول التي لجأت إلى إتباع سياسة الحجر الصحي و التباعد الاجتماعي. كان لزاماً لذلك توفير خدمات مصرفية و مالية إلكترونية لتمكين أفراد المجتمع من قضاء مصالحهم، وهذا ما عمدت إليه المؤسسات المالية في الجزائر والتي من بينها بريد الجزائر حيث قامت هذه الأخيرة بتوفير وتطوير خدماتها المالية الإلكترونية للتسهيل على زبائنها القيام بمختلف العمليات المالية من مكان تواجدهم دون الحاجة إلى الخروج والتنقل إلى مقر المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، التباعد الاجتماعي، بريد الجزائر، تكنولوجيا المعلومات، حجر صحي.

The contribution of developing Algeria Post for electronic financial services to confront the Coronavirus

*Benzair Mebarek, Boudkhile Mohamed Amine, Benchellat Mustafa

Department of Economic Sciences, Faculty of Economic, Business and Management Sciences,
Taheri Mohamed Bechar University, Algeria

*Corresponding author: benzairmebarek@yahoo.fr

Abstract Electronic banking is an important factor in raising the level of progress and the financial well-being of the country, by providing mechanisms and financial services to customers remotely using technological means of communication, the most important of which is the Internet. In order to insure that financial resources are accessible all the time and from everywhere, which leads-on the one side-to the the efficiency of financial transfers for individuals and, on the other, to lowering prices and improving consistency in the delivery of financial and banking services; Given the health problems that have engulfed the globe, illustrated by the appearance and dissemination of the current Corona virus, the countries of the world had to take precautions and steps to restrict the dissemination of this virus; And maybe perhaps the most significant of such steps and procedures is the implementation of quarantine and social isolation between individuals Community, and what aids in this is that individuals perform their financial and banking operations remotely utilizing electronic banking systems, such that everyone may carry out any of their financial operations from home without the need for movement or direct contact between him and the various institutions. Algeria is like many nations that have returned to the exclusion and mutual distancing measures. To this end, it became important to provide online banking and financial services in order to allow members of society to satisfy their needs, and this is what financial institutions in Algeria, including the Algeria Paper, have adopted as the latter has provided and developed its electronic financial services to facilitate its clients to carry out various financial operations from anywhere Their presence without the need to go out and move to the headquarters of the institution.

Key words: electronic banking, social distancing, Algeria Post, information technology, confinement.

المقدمة:

أحدث المواضيع المصرفية التي تلقي اهتماماً كبيراً من قبل الصناعة المصرفية نظراً لتطور النظم الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال عبر العالم وانتشار الإنترنت [1].

بالرغم من أن المصارف التقليدية سبقت استخداماً لتنفيذ الخدمات المصرفية المختلفة، إلا أن العمل المصرفي عبر الإنترنت أو ما يسمى بال (Internet Banking) يعتبر من

تعرف على أنها النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف أو المؤسسات غير المصرفية من خلال الأنترنت، ابتداء من مرحلة الإعلان عن الخدمات المصرفية وحتى التعاقد بشأنها وتسييرها، وقد عرفت بنوك الأنترنت كقناة اتصال في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، وهذه الخدمات قد تكون تقليدية مثل: فتح الحسابات وتحويل الأموال بين الحسابات أو خدمات مصرفية جديدة مثل عمليات الدفع الإلكترونية.

أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذ أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان. [4] ويستخدّم اصطلاح البنوك الإلكترونية (E-Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي تبلورت مع بداية التسعينات كمفهوم الخدمات المصرفية عن بعد.

تطور استخدامات الصيرفة الإلكترونية:

تغيرت الصناعة المصرفية بشكل كبير وذلك في غضون العقود القليلة السابقة، حيث شهدت تغيرات جوهرية أساسية بظهور الأنترنت وما صاحبها من تطور تكنولوجي، وبذلك أضحت الأنترنت أداة إعلانية أكثر منها تسويقية، و عملت على تسريع المعاملات لتشكل بذلك القاعدة الأساسية لجيل جديد من الصناعة المصرفية. [5]

بدأ استخدام البطاقة الإلكترونية في أمريكا عام 1914 من قبل شركات البترول من خلال إصدار بطاقات معدنية لعملائها لشراء منتجات الشركة وفي عام 1950 بدأت المصارف الأمريكية بالتوسع في إصدار البطاقات واستخدامها [6]، وتعتبر بطاقات الصراف الآلي من أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية استخداماً من قبل عملاء المصارف.

العوامل المحددة لتبني الأفراد الخدمات المصرفية الإلكترونية:

إن نجاح وانتشار استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أو غيرها من الخدمات الإلكترونية لا يعتمد فقط على مزود الخدمة وطبيعة هذه الخدمات فهناك عوامل عدة تلعب دوراً رئيسياً في تشجيع الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ الخدمات إلكترونياً، من هذه العوامل هو مدى إدراك الأفراد لهذه الخدمات والمزايا التي يجب أن تتوفر في الخدمة الجديدة، فإذا كانت هذه الخدمة تعمل على توفير مزايا أفضل من الطرق التقليدية فهذا سيدفع الأفراد إلى استخدام الخدمات الإلكترونية. [7]

أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية: من بين الخدمات المصرفية الإلكترونية نجد ما يلي: [8]

ومصطلح المصارف الإلكترونية أو بنوك الأنترنت يعتبر مفهوم متطور وشامل للخدمات المصرفية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط بمعنى الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان [2].

وبذلك فإن تبني الأفراد للخدمات المالية الإلكترونية ساهم في تطوير وتسريع المعاملات دون الحاجة إلى التنقل لمقر المؤسسات المالية المقدمة لتلك الخدمة.

ومع ظهور وانتشار فيروس كورونا المستجد، كان لزاماً على الدول اتخاذ إجراءات احترازية لمواجهة هذه الجائحة، ومن بين أهم تلك الإجراءات فرض الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي بين أفراد المجتمع، دون أن يؤثر ذلك على مصالحهم ومعاملاتهم اليومية، ولتحقيق ذلك وجد أفراد المجتمع ضالته من خلال اعتمادهم على ما تقدمه المصارف والمؤسسات المالية من خدمات الكترونية عن بعد حيث يمكن لأي شخص من القيام بمعاملات مالية عن طريق استخدام شبكة الأنترنت من موقع تواجدته دون الحاجة إلى التنقل لمقر المؤسسة المعنية، وهو ما يتلائم ويتوافق مع إجراءات الحجر الصحي.

والجزائر كغيرها من الدول التي شهدت انتشار لفيروس كورونا عمدت لفرض الحجر الصحي كإجراء احترازي لمواجهة هذه الجائحة وصاحب هذا الإجراء مواكبة المؤسسات المصرفية والمالية للظروف الحالية حيث قامت بتطوير وتعزيز خدماتها الإلكترونية مع ما يتماشى والوضع الحالي، ومن بين تلك المؤسسات المالية التي سايّرت هذا الوضع بريد الجزائر، حيث قامت هذه الأخيرة باستحداث مجموعة من العمليات المالية الإلكترونية لتمكين الأفراد من القيام بمعاملاتهم من مكان تواجدهم دون الحاجة للتنقل.

ومن خلال هذه الورقة البحثية سنحاول معالجة وتوضيح الآليات التي اعتمدها بريد الجزائر كخدمات مالية إلكترونية في ظل مواجهة فيروس كورونا المستجد، وكيف ساهم ذلك في الحد من انتشار هذا الفيروس من خلال اعتماد الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي، بحيث مكنت خدمات بريد الجزائر الإلكترونية الأفراد من ممارسة حياتهم اليومية وتسيير مستحققاتهم المالية دون اللجوء إلى التنقل لمقر المؤسسة.

تعريف البنوك الإلكترونية:

تمثل الصيرفة الإلكترونية كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية كالهاتف والحاسوب والصراف الآلي والأنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات

المالية [3]

11- تقديم خدمات تأمينية: حيث تسمح بعض المصارف للزبون بمعرفة عروض التأمينات المتاحة بكل أنواعها والمقارنة فيما بينها على أفضل العروض .

12- خدمات السمسرة: وذلك لمساعدة الزبائن على شراء أفضل الأسهم عن طريق موقع المصرف على الأنترنت، وهذه أسهل وأضمن وسيلة شراء للشخص غير المحترف للنصائح التي يقدمها المصرف لهؤلاء الزبائن.

13- الخدمات الفنية: وتشتمل في تعديل البرامج الخاصة بزبائن المصرف لتتوافق مع البرامج الخاصة بالمصرف، وذلك فيما يتعلق ببرامج إدارة الأموال.

14- الخدمات الضريبية: مثل مساعدة الزبون في الحصول على المعلومات عن حجم الضرائب المطلوبة دفعها بعد مراجعة الأرباح والمصروفات الخاصة بالزبائن.

15- الحماية والخصوصية: هذه لا تعتبر خدمة خاصة لكن المصارف تهتم بها بشكل كبير حتى يشعر الزبون بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها المصرف حيث أن هذا هو الفارق بين مصرف وآخر.

16- خدمات أوامر الدفع المصرفية: تستخدم هذه الأوامر للدفع لشخص معين وذلك بناء على طلب الزبون، وقد كانت تتم يدويا، غير أنها تتم الآن في بعض المصارف باستخدام نظام BACS.

17- الفواتير الإلكترونية: تسمى أيضا (Electronic Bill Presentement & payment) وهو النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير إلكترونيا إلى الزبون عبر الأنترنت والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة، ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب الزبون الجاري إلكترونيا.

18- نظام الإبداع المباشر: يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى الزبون بصورة دورية ومتكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كما تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، المعاش، شيكات المعونة الحكومية، أرباح السهم، وما يشبه ذلك من مدفوعات دورية،

ولكي يستفيد الزبون من هذه الخدمة الإلكترونية عليه أن يفوض الجهة التي تقوم بالتحويل بإضافة المبلغ آليا إلى حسابه.

الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

1 - واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستعمالها في النظام المصرفي الجزائري: ويتلخص ذلك فيما يلي:

- واقع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: لقد عرف قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تأخرا كبيرا (قطاع البريد

1- مراجعة الحسابات: حيث يمكن للزبون مراجعة حسابه في أي وقت وكذلك مراجعة آخر التعاملات التي تمت، ويمكن أيضا فتح حساب لدى المصرف من خلال استخدام بطاقة الإئتمان.

2- تحويل المدخلات: وهذا يعني إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى آخر، فبعض المصارف تقوم بهذه العملية فور طلب الزبون لها والبعض الآخر يأخذ بعض الوقت.

3- دفع الفواتير: هنا يمكن دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع المصرف على الأنترنت وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض المصارف تقدم هذه الخدمة مجانا والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة مجانا في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.

4- تحديد المواصفات الخاصة بالزبون: بعض المصارف تسمح للزبون بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل تغيير استخدامات بعض الأزرار، حيث تقوم بسؤال الزبون عددا من الأسئلة لتصميم عروض تتناسب مع إمكانياته ورغباته.

5- توفير أسواق جديدة للمستهلك: حيث يقدم المصرف عروض خاصة لمنتجات غير مصروفة من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالمصرف مع إعطاء تخفيضات إذا تم الشراء من هذه المواقع.

6- فتح حساب جاري بفوائد: حيث يتم فتح حساب جاري بفوائد لجذب الزبائن، وتشجيعهم على استخدام الأنترنت حيث تضع بعض المصارف آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا.

7- إعادة جزء من رسوم ماكينات الدفع الآلي: بعض بنوك الأنترنت لا تملك ماكينات دفع خاصة بها، وبالتالي تعرض للزبون إمكانية استخدام ماكينة مصرف آخر مع إعادة الرسوم.

8- شراء شهادات الادخار: حيث تعرض المصارف معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات، إذا تم شراؤها عن طريق الأنترنت وذلك نظرا لشدة المنافسة بين المصارف فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.

9- الحصول على قروض: حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع المصرف على الأنترنت فورا، بالإضافة إلى ذلك يسمح للزبون بمقارنة أسعار الفائدة للمصارف الأخرى وذلك من خلال الموقع الخاص بالمصرف الذي يتم التعامل معه.

10- خدمات التخطيط المالي: مع زيادة درجة التعاقد في الأسواق المالية، تقوم بعض المصارف بمساعدة الزبائن في إدارة أموالهم، حيث يمكن للزبون أن يستخدم موقع المصرف على الأنترنت بإدخال مجمل العمليات المقترحة، فيقوم المصرف بتحديد الأعلى فائدة وأقل مخاطرة قبل إعطاء الأمر بالقيام بالعملية.

محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010 (رقم 002/أخ.و.ب.م.س.ل.ت.ر.) ومؤطرة من قبل لجننتين (02) تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع اي الصناعي والاقتصادي «بريد الجزائر» حول المهن البريدية الكلاسيكية، و هذا على مستوى ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، و محلي)، و يقع مقر المديرية العامة لبريد الجزائر و مصالحها المركزية بباب الزوار بالحصة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال.

على الصعيد المركزي:

- أقسام المهن (03):

- الشبكة ومهن البريد،
- النقدية والخدمات المالية البريدية،
- البريد والطرود.
- مديريات الدعم المركزية (12):
- الإعلام الآلي وأمن الشبكات،
- الممتلكات العقارية والوسائل العامة،
- مديرية المالية والمحاسبة،
- الموارد البشرية،
- التكوين والتحسين،
- الإستراتيجية، التنظيم ومراقبة التسيير،
- الهياكل البريدية والمباني،
- المفتشية المركزية،
- التدقيق والرقابة الداخلية،
- مديرية الاتصال،
- المعيارية والنوعية،
- الطابع البريدية والطوابعية.

على الصعيد الجهوي:

- المفتشيات الجهوية (13)،
- المراكز المالية الجهوية (08)،
- المراكز الجهوية للمحاسبة (08).

على الصعيد الولائي: على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافياً تحت وصاية مديرية وحدة بريدية ولائية.

وحدها ولاية الجزائر، بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريات موزعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط، و غرب.

- مديريات الوحدات البريدية الولائية (50).

والموصلات سابقاً) وتعتبر الخطوة الأولى للنهوض به في إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات هو قانون رقم (03) لسنة 2000 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وإدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء " سلطة ضبط البريد والاتصالات " والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكماً بين مختلف الجهات.

- واقع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في النظام المصرفي الجزائري: [9]

- شبكة الاتصالات الإلكترونية: بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع و التسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته و ذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة و غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية و كذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن ان يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب) و رغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل :

- ✓ بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد
- ✓ البطاقة المصرفية للسحب و الدفع للمصارف التالية :
- القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية،
- بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط - بنك-، بنك البركة الجزائري.

و يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر فقد قطع شوطاً كبيراً

على مستوى نظام الاتصالات، فهو يمتلك شبكة اتصالات تعم جل مناطق الوطن، و هي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها و تعتبر بطاقة السحب و الدفع للـ BADR دعم للنشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة لمواردها و وسيلة لتحسين خدماتها المصرفية .

المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي «بريد الجزائر»: [10]

- موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة،
- يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلف (ة) بالبريد أو ممثل (ة) عنه (ها)،
- يسيّر ها مدير عام، معين بموجب مرسوم رئاسي.

بريدي منشأ ليس فقط في كل المناطق السكنية، و لكن كذلك داخل الأقطاب الجامعية، و داخل التكنات، و في الهياكل الكبرى لنقل المسافرين (المطارات، المحطات البرية، محطات السكك الحديدية، ... إلخ). و من خلال هذا المسعى المتواصل للتكثيف، تمثل بريد الجزائر عملياً ما يعادل 32,9% من الشبكة البريدية الإفريقية، حسب معطيات التقرير الأخير الذي تم نشره سنة 2018 من قبل الاتحاد البريدي العالمي فيما يتعلق بالآفاق الاقتصادية البريدية.

مكاتب البريد المتنقلة:

يتعلق الأمر بخطوة جبارة تتمثل في تجنيد واسع النطاق لمركبات الوزن الثقيل المهيأة والمزودة بكامل المعدات اللازمة و التي بوسعها فقط التنقل إلى المناطق الأكثر عزلة للبلاد، بغية توفير خدمة نوعية لصالح المواطنين بالقرب من أماكن سكنهم. كما أنه بفضل ربطها بالانترنت، ستتمكن هذه المؤسسات البريدية المتجولة من أن تنفذ، حسب طلبات الزبائن، كافة العمليات المالية و البريدية مثلها مثل أي مكتب بريد متواجد بالساحة العمومية.

المعلومة على مستوى مكاتب البريد:

بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة و في إطار عصرنة المؤسسة، عمدت بريد الجزائر إلى رقمنة كافة مكاتب البريد، مشيدة بالتالي نظاما معلوماتيا شاملا يسمح لكل مستخدم، حائز على حساب جار، بالقيام أنيا بالعمليات التي يشاؤها في أي نقطة من ربوع الوطن.

هذا ما جعل الخدمات المالية البريدية تعرف بتوفرها على كامل التراب الوطني، بشكل يسمح بتساوي فرص الترقية والازدهار بين المواطنين. حيث تقدم نفس هذه الخدمات بنفس الشروط و بنفس التسعيرة، لكل المواطنين عبر التراب الوطني. إذ تعود عليها المهمة الوطنية للتكفل بمهمة الخدمة العمومية لصالح المواطن، مع السهر على ديمومتها في ظل مناخ تنافسي.

إعادة ربط مكاتب البريد بشبكة الإعلام والاتصال:

لقد تم الانتهاء من عملية رقمنة مجمل مكاتب البريد من خلال إعادة وضع خارطة الشبكة وتحسين تدفق الانترنت على مستوى مكاتب البريد.

هذا المشروع الضخم الذي تم إنجازه بالتعاون الوثيق مع الشريك اتصالات الجزائر حيث سمح إعادة وضع هيكل الشبكة المعلوماتية وتحديثها قصد حيابة هيكل يمكنه التكفل بالخدمات قيد الإنشاء و تلك المزمع وضعها مع ضمان نوعية خدمات أفضل.

تطوير الخدمات النقدية: [10]

ميلاد المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري بريد الجزائر:

تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية.

هذا ووضع المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

مهام بريد الجزائر:

تكلف المؤسسة بالسهر، في كامل التراب الوطني، على تنفيذ السياسة الوطنية لتنمية الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية من خلال التكفل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتنمية الهياكل المنوطة بها. وذلك بحيازتها على شبكة جوارية فعالة وواسعة تم نشرها على كامل التراب الوطني، تعمل «بريد الجزائر» جاهدة على الحفاظ على آلية تحديث هياكلها، لا سيما بضمان تحولها الرقمي في مختلف المهن وبالتركيز على تنمية اقتصاد رقمي يتمحور حول تقنيات الإعلام والاتصال. [10]

ترتكز النظرة الإستراتيجية ل«بريد الجزائر» حول الإجراءات السارية بخصوص كل مهنة، وتسعى إلى أن تصبح:

- الرائد في توزيع الخدمات الجوارية والخدمات المنزلية،
- المؤسسة المرجعية فيما يتعلق بالإدماج المالي للمواطنين،
- العنصر الأكثر فاعلية فيما يتعلق بالبريد / والطرود الكبيرة، بتسريع تحولها الرقمي وتوافق شبكتها المادية والرقمية.

تكثيف، تطوير، و رقمنة شبكة البريد:

وعيا منها بشمولية خدماتها وبأثرها الاجتماعي والاقتصادي، اعتمدت «بريد الجزائر» منذ السنوات الأولى لإنشائها آلية دائمة لتكثيف شبكتها من جهة، و رقمنتها من جهة أخرى، بغية الاستجابة لضرورة الخدمة الجوارية، لصالح جميع فئات المجتمع و بالتالي تكريس نشاطها في منهج المواطنة.

و تمنح الأولوية لفتح النقاط البريدية الجوارية في المناطق العمرانية الكبيرة وفي المناطق الريفية المنعزلة و المعوزة، قصد مواكبة تنمية ورشات كبيرة تطلقها الدولة، من خلال تواجد

- إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي و أوردو)،
- إدخال أو تغيير رقم هاتفكم النقال.
- 3- باستعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعه لدى المتعاملين التجاريين:
- دفع ثمن المشتريات،
- تسديد الفواتير،
- حجز تذاكر الطيران، والفنادق، ... إلخ،
- إلغاء / تعويض أي دفع.

باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب": حيث يمكن هذا التطبيق الإلكتروني وبأذن بريد الجزائر من القيام بعمليات مختلفة تتمثل في:

- الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية،
- تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر،
- تجديد بطاقتكم الذهبية وإعادة تنشيطها،
- تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني،
- الاطلاع على العروض الإشهارية.
- على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت": و من خلاله يمكن القيام بالعمليات التالية:

- إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال،
- دفع اشتراك الإنترنت "ADSL"،
- حجز تذاكر الطائرة،
- الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب،
- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس، ... إلخ).
- على مستوى مواقع الإنترنت التجارية: حيث وفر بريد الجزائر مجموعة من المواقع الإلكترونية على مستوى شبكة الأنترنت و التي يمكن من خلالها القيام بالعمليات التالية:
- القيام بالدفع / الشراء / الحجز،
- إلغاء / تعويض شراء.

باستعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعه في مكاتب البريد:

- إذا كنتم تبحثون عن طريقة لتسهيل وتقليص مدة تنفيذ عمليات السحب والاطلاع على رصيد حسابكم البريدي الجاري، وكذا الاستفادة من خدمة سريعة، فإن بريد الجزائر يقترح عليكم حلاً مناسباً لكل احتياجاتكم و متطلباتكم، والمتمثل في إمكانية

موازاة مع تكثيف شبكتها، رقمنتها، و عصرنتها، قامت «بريد الجزائر» باقتناء منصة نقدية جديدة مطابقة للمعايير ومؤمنة، تدرج ضمنها مجموعة من الخدمات الإلكترونية، منها خدمة الدفع الإلكتروني والتي تتصدر قائمة التدابير ذات الأولوية بالنسبة للسلطات العمومية، إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تعميم وسائل الدفع الإلكتروني بالجزائر، الإدماج المالي، والفائدة التي يعود بها على الإقتصاد الوطني.

عرف أداء الشبكة البريدية خلال الفترة من 24 أبريل إلى 23 مايو 2020 (الموافقة لشهر رمضان الكريم) حالة استثنائية جراء التدابير الوقائية للحجر الصحي المتخذة من قبل السلطات العمومية والتي تهدف إلى الحد من انتشار وباء كورونا (COVID-19) و التي اقتضت تخفيض عدد الموظفين وتقليص ساعات عمل المكاتب البريدية مع استحداث خطة عمل خاصة لضمان استمرارية النشاط البريدي .

إدراكا لكون الخدمات البريدية حيوية في يوميات المواطن، حرص بريد الجزائر على ضمان توفر عام للشبكة البريدية خلال هذه الفترة حيث تمكن من تحقيق نسبة قدرت بحوالي 97.3% ، وهو ما يمثل متوسط عدد مكاتب البريد التي فتحت شبابيكها للزبائن بصفة مستمرة و اعتمدت في نشاطها على درجة عالية من التحكم التقني بفضل إعادة تهيئة و هندسة شبكة المؤسسة و كذا زيادة ربط المكاتب البريدية بالأنترنيت ورفع سرعة تدفقها إلى 02 ميغا منذ سنة 2019.

كما عملت مؤسسة بريد الجزائر خلال هذه الفترة على توفير عملياتها كما يلي:

- 1- على مستوى جميع المكاتب البريدية:
 - سحب الأموال،
 - الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،
 - تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب آخر.
- 2- على مستوى أي شبك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر:
 - سحب النقود،
 - الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،
 - الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية،
 - طباعة كشف الهوية البريدية "RIP"،
 - تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك،
 - تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر،

التكنولوجية الجديدة في الإعلام والاتصال، ما صاحبها من عولمة الأسواق المالية و المصرفية. [11]

ومع التطورات التكنولوجية وظهور شبكة الانترنت جاء الحل البديل للوسائل التقليدية للصيرفة، حيث أفرز التطور وسائل دفع إلكترونية كبديل عن تلك التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإقراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لذلك كما شجع على قيام بخدمات مصرفية إلكترونية متنوعة ووسع الآفاق أمام البنوك التجارية لتحسين من أدائها.

ومن خلال هذه الورقة البحثية استنتجنا أن الجزائر كغيرها من دول العالم لجأت إلى سياسة الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد، وذلك من أجل كسر سلسلة العدوى وتقليل الإصابات بهذا الفيروس بين أفراد الشعب، ولذلك، شجعت المؤسسات المالية والبنوك على تحديث وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني قصد تمكين الأفراد من القيام بعملياتهم المالية من مكان تواجدهم دون الحاجة إلى التنقل لمقر المؤسسة أو البنك.

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر من بين أكثر المؤسسات المالية التي يتعامل معها المواطن الجزائري ونظرا للظروف الصحية التي تعيشها دول العالم ومن بينها الجزائر، عمدت مؤسسة بريد الجزائر باستحداث وتطوير مجموعة من المعاملات المالية الإلكترونية بغية تمكين المواطن من القيام بما يحتاجه من عمليات دون الحاجة إلى التنقل لمقر المؤسسة، وهذا ما ساهم وبشكل كبير في تفادي التجمع بالنسبة للأفراد وكسر سلسلة العدوى بفيروس كورونا.

النتائج والتوصيات:

من خلال هذه الورقة البحثية يمكننا استخلاص النتائج والتوصيات التالية:

- 1- تعتبر الصيرفة الإلكترونية أهم مظاهر التطور التكنولوجي في المؤسسات المالية والبنكية.
- 2- لابد على المؤسسات المالية والبنكية من مواكبة التطورات الحاصلة خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك بتحديث عملياتها وأنظمتها الخدمية.
- 3- تمكن العمليات البنكية والمالية الإلكترونية الفرد من القيام بأعماله دون الحاجة إلى التنقل لمقر المؤسسة مما يساهم في اختصار الوقت وتقليل التكاليف للطرفين.
- 4- تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من بين أكثر المؤسسات المالية على مستوى الوطن تعاملا من طرف الأفراد.

السحب والإطلاع على رصيد حسابكم باستعمال البطاقة الذهبية من خلال جهاز الدفع الإلكتروني (TPE).

للاستفادة من هذه الخدمة، يكفيكم التّقدّم إلى مكتب البريد، مصحوبين بالبطاقة النّقديّة "الذهبية"، للقيام بكلّ أمان وسرعة بعملية سحب الأموال والإطلاع على رصيد حسابكم.

تسمح لكم هذه الخدمة بسحب مبلغ يصل إلى 50.000 دج في اليوم الواحد وذلك دون تقديم أي وثيقة إثبات الهوية، ولا نموذج صكّ أو الاستمارة الموحدّة SFP1.

خدمة الإطلاع على رصيد حسابكم من خلال جهاز الدّفْع الإلكتروني:

تسمح لكم هذه الخدمة الإطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريديّ على مستوى أيّ مكتب بريد من خلال جهاز الدّفْع الإلكتروني بدون تقديم وثيقة إثبات الهوية ولا تحرير طلب على الاستمارة الموحدّة SFP1 أو تقديم نموذج صكّ.

كيف تتم عملية الإطلاع على رصيد حسابكم من خلال جهاز الدّفْع الإلكتروني

- بعد دعوة المكلف بالزبائن، قوموا بإدخال بطاقتكم النّقديّة "الذهبية" وبإدراج، في البوابة الخاصة بالإطلاع على الرصيد، رمز التعريف الشّخصيّ "CODE PIN" الخاصّ بالبطاقة النّقديّة،

- مباشرة بعد مصادقة النّظام على العمليّة، يظهر رصيد الحساب الجاري البريديّ المتعلّق بالبطاقة النّقديّة، على شاشة جهاز الدّفْع الإلكتروني،

- بالنّفَر على "تأكيد"، يقوم جهاز الدّفْع الإلكتروني بطبع الكشف المتضمّن لرصيد حسابكم الجاري البريدي.

خدمة سحب الأموال من خلال جهاز الدّفْع الإلكتروني:

تسمح هذه الخدمة، بالقيام بعملية السّحب على حساب جاري بريديّ، في أيّ مكتب بريد، باستعمال البطاقة "الذهبية" من خلال جهاز الدّفْع الإلكتروني، دون تقديم وثيقة إثبات الهوية أو نموذج صكّ بريديّ أو استمارة موحدّة SFP1.

العمليات المالية الإلكترونية: و المتمثلة في دفع فواتير (الكهرباء والغاز، الماء، اشتراكات الانترنت...)، تعبئة رصيد الهاتف النقال (مكالمات محلية، دولية)...إلخ.

الخاتمة:

إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية جاء نتيجة التجددات المالية المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت، ومهما كانت درجة الحدائة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة و كان ذلك كنتيجة منطقية للثورة

المعوقات ومقومات النجاح)، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، ص 14.

[8]- محمد عبد الفتاح، " الصيرفة والإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 69 - 72

[9]- بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة البليدة، 2005، ص 164_166.

[10]- <https://www.poste.dz/page/presentation> تاريخ التصفح 2020/08/09

[11]- Miche. L, E-economie, edition Economica, Paris 2000, P87

5- أدى ظهور و انتشار فيروس كورونا المستجد إلى فرض الدولة لسياسة الحجر الصحي و التباعد الاجتماعي، فكان لزاما على المؤسسات المالية و البنكية مسايرة هذه الوضعية باستحداثها لخدمات مالية و بنكية عن بعد أي من خلال استخدام وسائل التطور التكنولوجي لتمكين الأفراد من القيام بمعاملاتهم دون الحاجة إلى التنقل لمقر المؤسسة.

5- لا بد على المؤسسات المالية و على رأسها بريد الجزائر من مسايرة التطور التكنولوجي و تحديث معاملاتها بما يتماشى و حاجة الأفراد خاصة في ظل ظهور و انتشار فيروس كورونا المستجد، و هذا ما يمكن من التقليل من انتشار هذا الفيروس.

6- ضرورة تبني و تطبيق معايير تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بما فيها المعاملات المالية.

2- العمل على تطوير شبكات الاتصال و الانترنت و ربط مختلف المناطق.

3- تشجيع الأفراد على استخدام المعاملات المالية الإلكترونية، مع توضيح كيفية و آلية استخدامها.

5- تنويع المعاملات المالية الإلكترونية و إتاحة استخدامها في كل وقت و في أي مكان.

6- تعزيز نظام الحماية للمعاملات الإلكترونية لكسب ثقة الزبائن

المراجع:

[1]- عرب، يونس 2006، الدراسة الشاملة حول المصارف الإلكترونية، المصارف في الأردن، العدد الثالث، المجلد الخامس والعشرون.

[2]- بريكة، السعيد، 2006، المصارف الإلكترونية: واقع و تحدي، المؤتمر العلمي الثاني (الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات)، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن.

[3]- ناظم الشمري، عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات و التطبيقات و معوقات التوسع)، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 28.

[4]- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، للنشر، عمان 2012، ص 5

[5]- Yakhlef, A.(2001), "Does the internet compete with or complement bricks bank branches", International Journal of Retail & Distribution Management, Vol. 29, No. 6.P 272.

[6]- Bradle, Stewart, A Delphi study of internet, Banking Intelligence and Planning, P 272.

[7]- تائر قديمي، الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية (دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية -