

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة الجزائر

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي
في مسار: العلوم الاقتصادية تخصص: مالية وبنوك

إشراف الأستاذة:

أ. بلخير فاطمة

إعداد الطالبات:

- سميرة أولاد مبارك
- مبروكة ضبع
- نجاة صباح

السنة الجامعية: (2012-2013م)

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم ووفقنا
في انجاز هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر
الى كل من ساعدنا في تذليل ما وجهناه
من صعوبات ونخص بالذكر الاستاذة
المشرفة بلخير فاطمة التي لم تبخل علينا
بتوجيهاتها و نصائحها القيمة التي كانت
عوننا لنا في اتمام هذا البحث

ولا يفوتنا أن نشكر عميد الكلية الدكتور
بلعور سليمان والدكتور مولود محمد
غزير وكل أساتذة معهد العلوم
الاقتصادية.

كما نشكر رمز الصداقة على صبره رشيد

قائمة محتويات

قائمة المحتويات

	الإهداء
	شكر وعرfan
V	فهرس المحتويات:
VIII	قائمة الجداول:
VIII	قائمة الأشكال:
أ	المقدمة:

الفصل الأول

الصيرفة الإلكترونية

2	تمهيد:
3	المبحث الأول : البنوك الحديثة:
3	المطلب الأول : التطور التاريخي للبنوك
4	المطلب الثاني: البنوك الشاملة
7	المطلب الثالث : المصارف الإلكترونية
8	المبحث الثاني: مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية:
8	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية
10	المطلب الثاني : أصناف وأهمية الصيرفة الإلكترونية
14	المطلب الثالث : مزايا وعيوب ومخاطر الصيرفة الإلكترونية
16	المبحث الثالث: تكنولوجيا الخدمات المصرفية:
16	المطلب الأول: نظام الصراف الآلي
19	المطلب الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية
25	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني:

جودة الخدمات المصرفية

- 28 تمهيد:
- 29 المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية:
- 29 المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
- 30 المطلب الثاني: مبادئ وأبعاد الجودة
- 33 المطلب الثالث: الخدمات المصرفية
- 37 المبحث الثاني: اتفاقيات بازل لكفاية رأسمال:
- 37 المطلب الأول: اتفاقية بازل I لكفاية رأسمال
- 41 المطلب الثاني: اتفاقية بازل II لكفاية رأسمال
- 43 المطلب الثالث: اتفاقية بازل III لكفاية رأسمال
- 46 المبحث الثالث: الأمن الإلكتروني وأدوات الحماية:
- 46 المطلب الأول: الأمن الإلكتروني
- 47 المطلب الثاني: أدوات الحماية
- 52 خاتمة الفصل:

الفصل الثالث:

أثر الصيرفة الالكترونية على تحسين الجودة

- 54 تمهيد:
- 55 المبحث الأول : واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر:
- 55 المطلب الأول: تقنيات الصيرفة الالكترونية
- 56 المطلب الثاني: واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر
- 60 المطلب الثالث: أثر أنظمة الدفع على المنظومة المصرفية الجزائرية
- 62 المبحث الثاني : الجهاز المصرفي الجزائري:
- 62 المطلب الأول:مدخل عام للجهاز المصرفي الجزائري
- 64 المطلب الثاني: مضمون اصلاح الجهاز المصرفي في ظل القانون النقد والقرض

66	المطلب الثالث: هيكل الجهاز المصرفي بعد الاصلاحات
71	المبحث الثالث : الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على الجودة المصرفية:
71	المطلب الأول : تطبيق المصارف الجزائرية للصيرفة الالكترونية
72	المطلب الثاني: الجودة في المصارف الجزائرية
74	المطلب الثالث: الجودة والصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية
77	خلاصة الفصل:
78	الخاتمة العامة:
80	قائمة المراجع:

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
10	الوزع الألي للأوراق	01
11	شباك الألي للأوراق	02
11	نهایی نقطة بيع إلكترونية	03
33	ابعاد قياس جودة الخدمة	04
38	أوزان المخاطر بالنسبة للالتزامات خارج الميزانية حسب اتفاقية بازل 1	05

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
39	مسار تطور الرقابة المصرفية	01
41	هيكل اتفاقية بازل 2	02
60	دور نظام المدفوعات في الجزائر	03
71	هيل نظام المصرفي الجزائري	04

مقدمة

نظرا لأهمية التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، أدى الى العديد من الاقتصاديات العالم للاستفادة من السرعة و الفعالية التي توفرها.

وقد انعكس التطور التكنولوجي على تطور الأنشطة المصرفية خاصة ما أنبثق عنها عن خدمات يتطلب تحسينها باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فأصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحدا من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة، فالتطور التكنولوجي الكبير سهل عملية إنجاز المعاملات، كما انتشرت العديد من قنوات توزيع الخدمة المصرفية كخدمات الصرف الآلي، فالصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني و تعد الأنترنت من أهم أشكالها الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية لتقديم الخدمة بالنمط المصمم له دون أي انحرافات وبالتالي فجودة الخدمات المصرفية هي القابلية للاستخدام أو الملائمة للاستعمال.

إن تزايد الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية المصرفية سواء بالنسبة للبنك أو العميل، تعتبر أداة الفعالة لتحقيق التحسن المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة، حيث أن قياس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك يمكن معرفتها عبر موقعها الإلكتروني لرفع مستوى الخدمات المقدمة والمتوقعة من العملاء ومن ثم تمكينها من اتخاذ كل ما هو ضروري بتدارك النقص ومعالجة الخلل منها تحسين أداء هذه البنوك.

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤلات فرعية بعد صياغة الاشكالية الرئيسية

I. الاشكالية الرئيسية :

ما أثر الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؟.

التساؤلات الفرعية:

- ما واقع المصارف الإلكترونية الحديثة في ظل تكنولوجيا الخدمات المصرفية؟.
- كيف يتم رفع جودة الخدمات من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك؟.
- ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في توفير معلومات تساعد في تحقيق جودة الخدمات؟ وكيف يتم تطبيقها؟.

II. فرضيات الدراسة:

يهدف البحث الى اختيار فرضية رئيسية تتعلق بواقع الصيرفة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات المصرفية وعليه، تتحدد الفرضية كما يلي :

ان تطبيق الصيرفة الإلكترونية يساهم في رفع مستوى الخدمات المصرفية المقدمة

وعليه تم صياغة والفرضية السابقة نتفرع منها للفرضيات الفرعية التالية:

- تخلق الجودة أهمية في استقطاب العملاء من خلال مستوى الخدمة المقدمة من طرف وكالات البنوك.
- مدى التطبيق الواقعي لتكنولوجيا الخدمات المصرفية.

III. أسباب اختيار الموضوع:

- للعمل البنكي في هذا العصر و الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير نظم وسائل تقدم لخدمات المصرفية ورفع كفاءة وأداء الخدمة البنكية بما يتماشى والتقدم المتسارع في النشاط البنكي.
- تبني معظم البنوك التقنيات المصرفية الالكترونية وهذا نظرا لحيوية القطاع واتساعه خاصة في توفيره على خصوصية الاتصال المباشر مع العملاء.
- تنامي الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية حيث تعتبر هي المعيار الاساسي لنيل أكبر قدر ممكن من تحسين وكسب حصة سوقية أفضل.
- البنوك في الجزائر حديثة العهد فيما يخص تطبيق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

IV. أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من الدور الذي تلعبه البنوك في أنحاء العالم لإنجاح عملها وتحقيق أهدافها وذلك باستخدام شبكات الانترنت وكل الاعمال الالكترونية في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية أي ضمان جودتها للعملاء.

V. أهداف الدراسة:

- إبراز دور المصرفية الالكترونية الذي أصبح ضرورة لاتصال البنوك ببيئتها وتسهيل المعاملات الالكترونية بأقل جهد ووقت لتحقيق الجودة.
- التعرف على واقع تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تطبيق معايير دولية.
- ابراز أن تطور جودة الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي يرفع من كفاءة واداء الخدمات.

VI. منهج الدراسة :

قصد دراسة هذا الموضوع و باعتبار صحة الفرضيات المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

VII. حدود الدراسة:

تناولت هذه الدراسة اثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية و بالتالي حاولنا مسح غالبية البنوك الناقصة في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 1997 الى 2012.

VIII. المحتويات :

للإلمام بالموضوع قمنا بتقسيم الدراسة الى جزئين جزء نظري و اخر تطبيقي و هذا كما يلي:

الفصل الاول: الصيرفة الالكترونية، الفصل الثاني جودة الخدمات المصرفية والفصل الثالث اثر الصيرفة الالكترونية على تحسين الجودة .

الفصل الاول

الصيرفة الالكترونية

تمهيد الفصل:

يشهد القطاع المصرفي اليوم الكثير من التغيرات المصرفية، فالصيرفة الإلكترونية تعتبر من أهم التقنيات التي أصبحت كل البنوك تسعى للتعامل بها، والحقيقة أن من الأسباب الرئيسة التي أفرزت هذه الظاهرة التقدم التكنولوجي الكثير في تسهيل العمليات المصرفية وإحلال التكنولوجيا بدلا من الأفراد وكذا ربط بعض أنشطة المصرف بنظام آلي مميز وحكم وستتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : المصارف الحديثة .

المبحث الثاني : ماهية الصيرفة الإلكترونية .

المبحث الثالث : تكنولوجيا الخدمات المصرفية .

المبحث الأول : البنوك الحديثة .

تعتبر البنوك أهم الأجهزة التمويلية في الاقتصاد الرأس مالية وأقدم وجودا ، ذلك أن تاريخها يعود إلى القرون الوسطى، أن أصلها يرجع إلى العمليات التي كان يقوم بها كبار التجار الذين كانوا يتعهدون بحراسة الأموال الأفراد ثم الإقراض الأموال مقابل عمولة، ولما ازدهرت الرأس مالية شاعت البنوك وأصبحت لها دور أساسي في تنشيط الحياة الاقتصادية .

المطلب الأول : التطور التاريخي للبنوك

إن نشأة العمل المصرفي كان نتيجة الفائض المالي لدى بعض الناس ومع التطورات الاقتصادية أدى إلى ظهور الصيرفة والصياغ، وهم بدورهم يقومون بالاحتفاظ بأموال هؤلاء الناس مقابل رسم ويكون الضمان بوصول تسليم وحسب مدة متفقا عليها وهكذا نشأة الوظيفة الأساسية للمصارف وهي قبول الودائع⁽¹⁾

أولا: لقد مرت نشأة البنوك بعدة مراحل يمكن إنجازها فيما يلي⁽²⁾:

- المرحلة الأولى (مرحلة التاجر): وتمثلت في إيداع الأفراد أموالهم لدى التاجر، وتطورها إلى إقراض مع فوائد من خلال إصدار حوالات.
- المرحلة الثانية (مرحلة الصائغ) : دوره كان قريبا من دور المصارف حاليا، لان الأفراد كانوا يودعون سبائلكهم لفترات متفق عليها، وأصبحت تتعامل مع الأفراد تقدم قروض قصيرة الأجل مقابل فائدة.
- المرحلة الثالثة (مرحلة ظهور المصارف): زيادة نشاط الصياغ أدى ارتفاع في الثروات حيث بدء نشاط بتطور بذلك نشوء المصارف وكانت علي أساس الذهب والفضة.
- المرحلة الرابعة (مرحلة إصدار الأوراق المالية والنظام المصرفي في الحديث) : وتمثلت في جمع الادخارات من مختلف المتعاملين الاقتصاديين والتي تشكل المورد الأساسي للمؤسسة البنكية ثم توجيهها نحو الاستخدامات شبه خاصة ما تعلق منها بعمليات الإقراض والاستثمار وأداء الخدمات المصرفية الأخرى.

1 - جميل الزيد و اينين السعودي، أساسيات في الجهاز المالي، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى ، 1999، ص 121.

2 - محمود جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان ، الطبعة الأولى ، 2001 ، ص 90.

ثانيا: مفهوم البنك

هناك عدة تعاريف للبنك، باعتبارها مؤسسة مالية ووسيط تاجر في الأموال بين الممولين والمتمولين، من المستثمرين، وأصحاب المشاريع حيث يتوسط البنك بين المقرضين والمقترضين.

- أصل كلمة البنك: هو ترجمة لعبارة **BANK** التي تعني المصرف، حيث كان التاجر في إيطاليا يستعملون مناضد يصرفون فيها النقد، ويتداولون مختلف العملات⁽¹⁾. فنشأت الكلمة وتطورت، كما أن الودائع نفسها كانت عبارة في أمانات تقدم لهؤلاء الصرافين لأن لهم خزائن متينة، وقدرة علي الحفظ الأموال أن تغير الزمان جعل هؤلاء الصرافين بدل أن يحتفظوا بهذه الودائع، حتى يعيدوها لأصحابها تصرفوا فيها وأعطوا أصحابها مقابل معين نتيجة الاستعمال اصطلاح عليه بالفائدة.
- البنك عبارة عن مؤسسة مالية تقوم بجمع الودائع وقبولها ثم إقراضها قصد توظيف المال وإمداد المشاريع الاقتصادية بمصادر التمويل⁽²⁾.

في الأخير نلخص أن البنك شركة ينطوي عملها علي استلام الودائع المختلفة والقيام بالعمل المصرفي اللازم لنشاط التجاري والمالي والاقتصادي، ويستهدف البنك من هذا العمل، دعم المركز المالي والحصول علي أرباح في كل عملية مالية يقوم بها.

المطلب الثاني: البنوك الشاملة

أمام التغيرات الاقتصادية والمصرفية اتجهت البنوك إلى التحول نحو الصيرفة الشاملة مع التطورات الراهنة كتنظيم مصرفي جديد.

أولا: مفهومها

يعرف عبد المطلب عبد الحميد البنوك الشاملة⁽³⁾ "بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنوع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات الوظيفية مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل علي تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث نجد أنه تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية تقليدية ووظائف البنوك المتخصصة والبنوك الاستثمار والأعمال".

1 - فالح الحسيني و عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك و المصارف، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، بدون طبعة ، 2000، ص13.
 2 - خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، دار شباب الجامعة، الجزائر، بدون طبعة ، 2008، ص 87 - 88..
 3 - عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة، عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة ، 2000، ص19.

ويعرف طارق عبد العال حماد البنوك الشاملة من خلال استراتيجيتها على أنها⁽¹⁾ "البنوك التي تقوم على فلسفة التنوع، بهدف الموازنة بين السيولة و الربحية و الأمان، إضافة إلى أنه يسمح للبنوك بالتعامل في الأدوات الحديثة و المواكبة للتطورات التكنولوجية".

ومن التعريفين نستخلص أن البنك الشامل هو البنك الذي يقوم على فلسفة تنوع في الخدمات التي يقدمها وذلك بتوزيع مصادر التمويل و مجالات الاستثمار من مختلف القطاعات، فهو يقوم بأعمال كل البنوك التجارية وبنوك الائتمان وأنشطة غير تقليدية تتماشى و التطورات الحالية من خلال استراتيجية التنوع.

ثانياً: دوافع ظهور البنوك الشاملة وأسبابها ترجع إلى مجموعة من الأسباب نذكر منها :

1. تحرير تجارة الخدمات المصرفية : تعتبر الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات احد النتائج الهامة التي أسفرت عنها جولة الأرجواي والتي كشفت بعد مفاوضاتها استمرت إلى ثماني سنوات عن عدة نتائج هامة

2. التقدم التكنولوجي : كنتيجة للتطور العلمي و التكنولوجي ، وسائل الإعلام والاتصال، وثورة الحسابات الآلية أدى ذلك إلى سرعة تبادل المعلومات فيما بين البنوك دون حواجز وقيود⁽²⁾.

3. ظهور مستحدثات وأدوات مالية جديدة: وتتمثل في الأدوات البنكية التالية :

- التجارة الإلكترونية: تسمح للمصارف من تسويق وتوزيع منتجاتها العادية، وخدمات الاستثمار لعملائها عن طريق الانترنت.

- القروض المشتركة: تعد أداة هامة لتوفير الاحتياجات التمويلية .

- شهادات الإيداع: هي وثيقة قابلة للتداول، يصدرها البنك وبعد إيداع مبلغ من المال، مودع بسعر فائدة معينة لمدة محددة، المعلومات فيما بين البنوك والعملاء ، وبين البنوك والسوق و وبين البنوك وقطاعات الإنتاج والح - المشتقات :هي عقود مالية متنوعة .

4. زيادة حدة المنافسة: تعتبر المنافسة دافعا قويا لتطوير البنوك، والتحول نحو البنوك الشاملة، وقد ازدادت حدة المنافسة، أكثر بدخول مؤسسات مالية غير مصرفية، ومؤسسات أخرى غير مالية كالشركات الصناعية والتجارة، وشركات التأمين التي تقدم شبيهة لخدمات البنوك التجارية.

5. شركات متعددة الجنسيات: هي شركات عالمية النشاط، لها سمات أساسية للعلوة واستثمارات ضخمة، وخبرات تسويقية وإدارية.

6. التخصصية (الخصوصية): تساهم في تنشيط سوق الأوراق المالية، وتحسين الأداء الاقتصادي

7. حركات الاندماج: عرفت الصناعات المصرفية مؤخرا حركات اندماج بين البنوك بمعدلات كبيرة.

1 - طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، دار الجامعة الإسكندرية، بدون طبعة ، 2003، ص23.

2 - عبد المنعم راضي وعزت فرج، اقتصاديات النقود و البنوك، البيان للطباعة الاسكندرية، بدون طبعة ، 2001، ص217.

ثالثاً: وظائف البنوك الشاملة:

1. تنوع مصادر التمويل: ونذكر من أهمها:

1.1- الوظائف المصرفية التقليدية: وتتضمن صور عديدة أهمها:

- تسيير الحسابات الجارية بالعملة الوطنية الأجنبية .
- التحولات المصرفية الداخلية و الخارجية.
- إصدار شهادات الادخار بالعملة الوطنية و الأجنبية .
- منح تسهيلات ائتمانية، و تمويل التجارة الخارجية.

2.1 - الوظائف المصرفية غير التقليدية: ويمكن حصرها في المجالات التالية:

- إصدار شهادات إيداع قابلة للتداول، تسمح لحاسبها، بالتعامل في سوق النقد دون الرجوع للبنك.
- الاقتراض طويل الأجل في شكل إصدار سندات في أسواق رأسمال، او شركات التأمين والمؤسسات المالية.
- اتخاذ البنوك الشاملة شكل شركات قابضة مصرفية بغية تنوع مصادر التمويل وزيادة الموارد.
- التوريق: ويقصد به تحويل الأصول غير سائلة إلى أوراق مالية قابلة للتداول، مما يعطي للزائر فرصة ترويج قروضه بعد تحويلها إلى أوراق مالية في البورصات المالية.

2. التنوع في مجال الاستثمار: وذلك من عدة جوانب وأهمها⁽¹⁾ :

- تنوع محفظة الأوراق المالية أين تظم تواريخ استحقاق مختلفة.
- تنوع القروض الممنوحة، وتواريخ استحقاقها، والشركات التي تقدم لها.
- الدخول في مجالات استثمارية جديدة من خلال.
- التسويق : وذلك باستخدام خبراء و وحدات متخصصة.
- تقديم استثمارات: تشكل أوراق مالية مرغوبة مع عقد منازعات.

3. التنوع بدخول مجالات غير مصرفية:

- القيام بنشاط التأخير التمويلي LEASING: إعداد الدراسات اللازمة، والاستشارة المالية و الاقتصادية.
- الانجاز بالعملة في السوق الحاضرة لإتمام صفقات تجارية دولية بهدف تحقيق الفوائد.
- إصدار الوراق المالية مقابل عمولة
- دعم النشاط المالي للعملاء باستثمار أموالهم، والحفاظ على توازنهم المالي.
- إنشاء صناديق الاستثمار: وتنشئ من طرف البنوك الشاملة مقابل اتعاب اما الخسائر والأرباح من نصيب العملاء وحدهم .

1 - عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، مرجع سبق ذكره، ص21

المطلب الثالث : المصارف الإلكترونية.

أولاً : المفاهيم : لقد تعددت تعريف المصارف الإلكترونية ومن أهمها ما يلي :

- تعرف⁽¹⁾ "أنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية، وتوظيف كافة التصورات الحديثة، في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية، بأمان مطلق".
- وتعرف كذلك⁽²⁾ "أنها ضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو الترويج لها، بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف، الحاسب، الانترنت وغيرها".

من خلال التعريف السابقة يمكن الوصول إلى تعريف شامل لهذه البنوك بأنها "تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية، من خلال توظيف التصورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهة للعملاء".

ثانياً: أشكال المصارف الإلكترونية:

حددت مؤسسات الإشراف الأمريكية والأوروبية ثلاثة أشكال للبنوك الإلكترونية على الأنترنيت⁽³⁾:

1. الموقع المعلوماتي: وهو الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ، تستخدم فيه المعلومات الأساسية ولا يوجد فيه اتصال بين الزبائن والبنك.
2. الموقع التفاعلي و الإتصالي: وهو اتصال البنك والزبائن، بإرسال واستقبال البريد الإلكتروني من وإلى البنك.
3. الموقع التبادلي: ويكون التواصل كاملاً، بين الزبون والبنك من خلال بيئة إلكترونية بالكامل .

ثالثاً : خصائص المصارف الإلكترونية: يمتاز بما يلي:

1. اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات: كافة الإجراءات والمراسلات المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق.
2. فتح المجال أمام البنوك الصغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً
3. إدارة عمليات البنكية على شبكة الانترنت ، وبالتالي اختيار أفضل الأماكن في العالم من حيث الأوضاع والضريبة.
4. عدم إمكانية تحديد الهوية :عدم معرفة الأطراف الكترونياً ،ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من الوسائل التأمين .
5. إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونياً. ككشوف الحساب، والرصيد، وغيرها.

1 - جوزيف طرية، الصيرفة الإلكترونية (تطبيق التكنولوجيا للسمود والنجاح في الاقتصاد الجديد)، مجلة اتحاد المصارف العربية، ع(244)، المجلد (21)، بيروت، 2001، ص 127.

2 - ناظم محمد نوري الشمري وآخرون، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، بدون طبعة، 2008، ص 28.

3 - بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، دفعة 2005-2006، ص 147.

6. سرعة تغير القواعد الحاكمة : مواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية.
7. أوقات العمل: تقدم خدمات لعملائها طوال الوقت وعلى 24/24 ساعة
8. زيادة رضا العملاء: وذلك بكافة سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها.
9. السلامة والأمن: الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

المبحث الثاني: مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام و الاتصال و عولمة الأسواق المالية والمصرفية ولعلى هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة للاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة، ومن هناك يرى البعض أن على المصارف أن تطور من أدائها تماشيا مع الظروف المحيطة بما بما يتجسد هذا الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية

أولا: نشأة الصيرفة الإلكترونية

لقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور لتقدم الإلكتروني حيث تزوج النقد الإلكتروني بتقنيات المعلومات غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر في فرنسا، فمثلا تم استخدام بطاقة الكترونية في الهاتف، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم استخدام البطاقة المعدنية التي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، مع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات من القرن الماضي حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات حيث طرحت شركة **AMERICANEXPRESS** في عام 1958 بطاقة بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات من القرن الماضي. وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة (**BANKAMERICARD**)، والتي تحولت فيما بعد إلى شركة **VISA** المشهورة عالميا، بالإضافة إلى إصدار البطاقة الزرقاء **CARTEBLEUE** في فرنسا من قبل سنة مصارف فرنسية⁽¹⁾. وبفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت تحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع. وقد أثارت ثورة الانترنت وتطور التجارة الإلكترونية تحولا كبيرا في مجالات الصيرفة الإلكترونية بظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت وظهور وسائل الدفع الإلكتروني مثل: الشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية .

1 - بوعافية رشيد، أثر الصيرفة الإلكترونية على نظام الجهاز المصرفي الجزائري (أفاق و تحديات)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية علوم الاقتصادية، فرع مالية ونقود، جامعة البليدة، 2005، ص43..

ثانياً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للصيرفة الإلكترونية وسنذكر بعض منها:

- هو إجراء العمليات المصرفية بطرف إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذا بإمكانه القيام بأعمال التي يريدتها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان⁽¹⁾.
 - هو أن الصيرفة الإلكترونية أو بما يعرف العمليات المصرفية الإلكترونية هي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال الكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول عليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء⁽²⁾.
 - إنها استخدام الحواسيب الشخصية و الاشتراك في الانترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تظم المؤسسات المالية والأسواق المالية والشركات والمستثمرين المتعاملين يؤخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الإلكتروني⁽³⁾.
- ومنه نستخلص من تعاريف سابقة وهو أن الصيرفة الإلكترونية هي إجراء عمليات مصرفية بطريقة إلكترونية والاشتراك في الانترنت والتواصل عن طريق البريد الإلكتروني .

ثالثاً: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية:

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

1. ثورة الاتصال و المعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي و المالي و سنة التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية و مالية متطورة و متنوعة اعتماد على ما نتيجته التكنولوجيا و ثورة المعلومات .
2. التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية و خاصة الإنترنت و التي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها و معها مما جعل التطوير الواعي للاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة حتمية و ليس ترفاً أو هداراً للأموال .
3. وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض و مع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاداً دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
4. تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين و شركات الأوراق المالية و منافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك⁽⁴⁾.

1 - وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص55.

2 - مرجع سابق، ص55.

3 - فريد النجار، الاقتصاد الرقمي و إعادة هيكلة الاستثمار و البنوك الإلكترونية، دار الجامعة الاسكندرية، بدون طبعة، 2007، ص478.

4 - وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص55.

5. وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء البنوك و غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها و خاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المناسبة المتزايدة بين المؤسسات.

6. دخول العديد من المؤسسات التجارية و الاقتصادية سوق الأعمال المصرفية ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كرويون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك

المطلب الثاني : أصناف وأهمية الصيرفة الإلكترونية

أولاً: أصناف الصيرفة الإلكترونية : ونستعرضها فيما يلي⁽¹⁾:

1. الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الإلكترونية :

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصراف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وتمثل فيما يلي :

1.1 - الموزع الآلي للأوراق: هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.

جدول رقم (1): الموزع الآلي للأوراق

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
- تخفيض نشاط السحب في الفروع	- جهاز موصل بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة - هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى - يعمل دون انقطاع	الموزع الآلي للأوراق D.A.B

المصدر: نعمون وهاب نعمون، "النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و استراتيجية البنوك"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات - جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف - الجزائر، يومي 14/15 ديسمبر 2004، ص: 273.

1 - حسين شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية (الجديد في أعمال المصارف من وجهتين القانونية و الاقتصادية)، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص 195.

من خلال جدول نلاحظ أن الموزع الآلي للأوراق يقوم وفق مبادئ عامة لتسهيل عملية الصيرفة الإلكترونية وتخفيض كثافة النشاط في البنك

2.1- الشبكات الآلي للأوراق: هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا ، بالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع ، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر... إلخ وكل ذلك والشبائيك الأوتوماتيكية متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك .

جدول رقم (2) : الشبكات الآلي للأوراق .

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الشبكات الآلي للأوراق
- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك ، خاصة الزبون المستعجل	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب، معرفة الرصيد القيام بتحويلات طلب شبكات	

المصدر : نعمون وهاب نعمون ،النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، مرجع سبق ذكره،ص 273 .

أن الشبكات الآلي للأوراق يقوم بالعديد من العمليات التي تسمح للزبون بمعرفة رصيده في وقت غلق البنوك

3.1-نهائي نقطة البيع الإلكترونية: تسمح هذه التقنية، بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص ،بعد أن يمر موظف نقطة البيع، البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصل مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك ، بإدخال الرقم السري للعميل أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف الى رصيد المتجر الإلكتروني .

جدول رقم (3): نهائي نقطة البيع الإلكترونية

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	نهائي نقطة البيع الإلكترونية
- يحل مشاكل نقل الأموال و يوفر الأمن	- فروع موصولة بشبكة تجمع سوكما مختلفة	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	

المصدر: نعمون وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، مرجع سابق، ص 275 .

تعمل نهائي نقطة البيع الإلكترونية على تسوية العمليات التجارية دون حدوث أي مشاكل عبر فروع مختلفة

2. خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي " :

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم .انشأت المصارف خدمة "الهاتف المصرفي" لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية ،وتفادي البنوك طوابير العملاء⁽¹⁾ للاستفسار عن حساباتهم ،وتستمر هذه الخدمة **24/24** ساعة يوميا ،تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة، بفروع البنك أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرقم السري الخاص ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم .

- يتم تطبيق هذا النظام في بنك ميلان **FIRST DIECT ACCOUNT** عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالمصرف للسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التليفون ،الغاز، الكهرباء.
- في المملكة المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام **1985** وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالمصرف وفي عام **1986** تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة للسداد الكمبيالات والفواتير عليه و وفي نوفمبر **1994** أستحدث بنك خدمة تحويل الأموال ،ودفع الالتزامات وأتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها .

3. أوامر الدفع الصيرفة الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية:

تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام **1960**، ويتم من خلالها تحويل النقود من الحسابات العملاء إلى أشخاص او هيئات أخرى، في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب العمل إلى الموظفين ،أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين ،أو دفع التزامات دورية من حسب العميل إلى مصلحة الكهرباء ،الغاز.

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية ،ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة نقل ، وتحويل مبالغ من حساب بنكي إلى آخر بسهولة . حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس اليوم دون إلغاء أو تأخير.

1 - حسين شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ص 206.

ثانيا: أهمية وعوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية .

1. أهمية الصيرفة الإلكترونية :

ان قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر⁽¹⁾:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلف إنشاء فرع جديد للبنك وما يطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى إن تسويق البنك لخدمات من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعززه من مكانته التنافسية وتؤهله إلى البنوك المعاملات التجارية العالمية .
- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الالتقاء إلى مستوى هذه التحديات، و وفق لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الأنسب . وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- يساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسهيل التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة ، وتوفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.
- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس في أعمال البنوك.

2. عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية :

إن اقامت نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي⁽²⁾:

- وجود شبكة عريضة تظم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعات التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع استراتيجية على المستوى البنك المركزي أو البلد او التحالفات الدولية.
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

1 - حسن شحادة، العمليات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 206.

2 - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، دار المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، بدون طبعة، 1999، ص17.

- إعداد خطة لترتيب الموارد البشرية.
- العمل على إنشاء تنظيم إدارة يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

المطلب الثالث : مزايا وعيوب ومخاطر الصيرفة الإلكترونية:

أولاً: مزايا الصيرفة الإلكترونية : تتمثل هذه مزايا فيما يلي:

- زيادة القدرة على المنافسة: حيث من خلال توسيع البنوك في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية يستطيع تقديم خدمات مصرفية بسعر أقل وبوجود و بكلفة أقل.
- زيادة الأرباح : وذلك من خلال تخفيض النفقات وزيادة الحصة السوقية للبنك.
- زيادة الحصة السوقية: من خلال القدرة على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة ،وأيضاً مراعاة السرية والأمان والدقة ،ومراعاة لحاجات العملاء الحالية والمستقبلية.
- تشجيع الابتكار والتوزيع في الخدمات : فمن خلال التوسع في الصيرفة الإلكترونية يستطيع البنك التوسع في حجم الخدمات التي يقدمها ،وتخفيض كلفة تقديم تلك الخدمات والتوزيع في تلك الخدمات.
- زيادة رضا الزبائن: من خلال تلبية احتياجاته على مدار الساعة من خلال وجود القنوات الإلكترونية التي تمكنه من الحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت أيضاً من خلال تخفيض الكلفة والجهد للحصول على الخدمة.
- تخفيض التكاليف : من خلال تشجيع العملاء على استخدام القنوات الإلكترونية يتم تخفيض الكلفة ،فقد أثبتت الدراسات إن تكلفة الخدمات المصرفية من خلال الانترنت على البنك هي أقل بكثير من كلفة الخدمة عن طريق الفرع.

ثانياً: معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية:

1. المعوقات التنظيمية:

هناك العديد من المعوقات التنظيمية التي تحول دون التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية أهمها: ⁽¹⁾

- عدم قناعة الإدارة الجدى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا بالذات ،الصيرفة الإلكترونية
- عدم وجود معرفة بالميزات والفوائد.
- عدم توفر روح الإبداع.
- عدم التوافق وانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية.
- عدم امتلاك بنية تكنولوجية تحتية.

1 - محمد ناظم نوري الشمالي، وآخرون، الصيرفة الإلكترونية و الأدوات و تطبيقات معوقات التوسع، دار وائل ، عمان، الأردن، الطبعة الأولى ، 2008، ص ص 192-194.

2. المعايير المالية :

- ارتفاع التكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.
- ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة ادارية متخصصة.
- عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتحديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية .
- بالإضافة إلى تعدد من المعايير الأخرى نذكر منها⁽¹⁾ :
- وجود مقاومة للتغير من العاملين في البنوك نتيجة التغير في أداء العمل الخوف من فقدان الوظيفة.
- عدم وجود عدد كافي من العملاء مع هذه التطبيقات.
- انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة.
- عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الصيرفة الإلكترونية.
- عدم وجود تفضيل أو تمييز من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية على غيرها.
- عدم وجود تشريعات حكومية لتنظيم هذه الأعمال وحمايتها وضمان سيرها.
- عدم توفر بنية تكنولوجية تحمية خارجية.
- ازدياد المنافسة بين البنوك.
- عدم المعرفة بالتطورات التكنولوجية المصرفية الجديدة .
- انخفاض دور البنك المركزي في زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء من خلال الجهود الترويجية مثل (الندوات، النشرات وغيرها).

ثالثاً: مخاطر الصيرفة الإلكترونية :

في ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية تواجه مخاطر يترتب فيها خسائر مالية ، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي:

- 1- **المخاطر التقنية** : تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسائر الناتجة عن إخلال في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية.
- الإلكترونية مخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج ، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية،
- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.

1 - شول بن شهرة ، مدوخ ماجدة ، الصيرفة الإلكترونية ، مداخلة مقدمة للملتقى دولي أول حول المنظومة المصرفية إلى الالفية الثالثة منافسة مخاطر تقنيات. جامعة جيجل الجزائر يوم 07/06 جوان 2005 ص15.

2- **مخاطر قانونية** : تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها ، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديد ويزبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاققات الإلكترونية ، حجتها في الإثبات ، أمن المعلومات وسائل الدفع ، التحديات الضريبية ، إثبات الشخصية ، التوقيع الإلكترونية ، أنظمة الدفع النقدي و المال الرقمي أو الإلكتروني ، سرية المعلومات ، أمن المعلومات من المخاطر إبرام التقنية العالية خصوصية العميل المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر حجية المراسلات الإلكترونيّة والتعاقدات المصرفية الإلكترونيّة المسائل الملكية الفكرية برمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع بنك أو المرتبطة بها علاقات وتعاقدات البنك مع جهات مزودة لتقنية أو الموردّة لخدمات أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية .

3- **مخاطر تكنولوجية** : ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة وأن عدم إلمام موظفي البنوك باستخدام المثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في اداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

4- **مخاطر فجائية** : مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية حيث فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في الأوراق بشكل عام في تنفيذ التزامهم ، الدفع التسديد ، يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزامهم في موعدها وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار في السوق .

المبحث الثالث: تكنولوجيا الخدمات المصرفية

قد أثر التطور التكنولوجي على الخدمات المصرفية، مما أعطى البنوك مزيدا من مواجهة ظروف ومتطلبات السوق، وأصبحت تكنولوجيا الخدمات المصرفية تعبر عن مستوى الرفاهية الاقتصادية لبلد ما وتفتح باب المنافسة على مصراعيه أمام البنوك لتطوير خدماتها، وتحسين معاملاتها مع الزبون وصناعة أسهم في السوق البقاء فيه للأقوياء فقط، ويمكن عرض أهم التكنولوجيات التي أدخلتها البنوك فيما يلي:

المطلب الأول: نظام الصراف الآلي :

أولاً: مفهوم الصراف الآلي: له عدة تعريف نذكر منها:

— وهي⁽¹⁾ "تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل ، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ، ويقوم الزبون باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة دون الدخول إلى البنك وانتظار الموظفين لتلبية طلباته ، مثل الحصول على مبالغ نقدية أو كشف حساب أو غيره وأيضاً عالية إمكانية تحويل الأموال إلكترونياً والاستفسارات عن العديد من الخدمات .. الخ"

1 - سليمة عبد الله، دور التسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل نشاط بنكي، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع التسويق، جامعة باتنة، 2008-2009، صص 88-89.

– ان جهاز الصراف الآلي ذات سعة محددة من العملات ، كذلك فهي تعتمد لخدمة الحالات الطارئة للزبون حفاظا على وقته وتسهيلات لحاجاته، وهي محدودة من ناحية عدد مرات السحب وكمية النقود ذلك يحدد سقف للمبالغ النقدية الممكن سحبها بالاستناد إلى ظروف الزبون⁽¹⁾

نستخلص أنه: هو تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار او بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل: السحب النقدي، والايذاع النقدي.

ثانياً: أسباب تطبيق نظام الصراف الآلي :

من الأسباب التي أوجدت تطبيق نظام الصرف الآلي والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

1- **تكلفة إصدار الشيك** : إن تطور البنوك واتساع مجال نشاطاتها، وكذا تعدد خدماتها وتزايد عملائها جعل التعامل بالشيك يتطور ويتزايد بسرعة هائلة، مما أثقل كاهل البنوك وجعلها غير قادرة على تحمل أعباء إصدار الشيكات ، خاصة وان الزبون ليتحمل آلة تكلفة من خلال تعامله بالشيكات ، ولا تستطيع البنوك تحميلة ولو جزءا من التكلفة ، خوفا من المطالبة لها بفائدة على ودائعه تحت الطلب.

أما ان بعض البنوك فشلت في وقف تبادل الشيكات فيما بينها (إلغاء جزئي لغرفة المقاصة هذا ما دفعها إلى البحث عن بديل للشيكات ، يخلصها من عبء تكاليف للإصدار ، ويمكنها من انشاء فروع جديدة ، وبالتالي كان اكتشاف نظام الصرف الآلي واستخدامه ، أهم تحديات واجهته البنوك العالمية للرهان على قدراتها على المنافسة والبقاء .

2- **المنافسة مع المؤسسات غير مصرفية**: لقد وجدت البنوك نفسها في فترات الأخير ، في مواجهة مباشرة مع مؤسسات مالية غير مصرفية، فرضت نفسها على الساحة العالمية مستغلة بذلك التطورات التقنية والتكنولوجية ، التي أعطتها القوة والدفع للبروز والانتشار كشركات البطاقات الائتمانية "فيزا" و"ماستركارد" ، التي أصبحت تسيطر على قدر ضخم من المدخرات على حساب البنوك ، التي تخضع لقيود تشريعية تعرقل توسعها وانتشارها وتعطي الفرصة للمؤسسات المالية غير المصرفية للتفوق والمهيمنة ، فالقطاعات المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية مثلا ، والتي تشمل: البنوك التجارية ، مؤسسات الادخار والقروض ، البنوك التعاونية للادخار ، اتحادات الإئتنان ، تجد صعوبة في التعامل مع التشريعات المختلفة للولايات ، والتي تخطر على البنوك فتح فروع لها خارج الولايات التي توجد بها الفروع الرئيسية ، أو خارج المناطق القضائية ، أو حتى النطاق الجغرافي⁽²⁾.

عمال البنك الأم أو الذي يحدد أثناء الترخيص له، كل هذه القيود وغيرها، جعلت البنوك تعيد حساباتها وتركز سياستها على المحافظة على دورها في الوسط المصرفي والمالي والاقتصادي و كقوة مسيطرة على مجال نظم الدفع

1 - محمد ناظم نوري الشملي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص30.

2 - سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي ، مرجع سبق ذكره، ص110.

وتطويرها من خلال رسم الخطوط العريضة للاستراتيجيات التي يجب إتباعها، وتحديد أولوياتها ، وتوسيع أفق تنب آتيا المستقبلية ، بالاعتماد على أحداث الوسائل التقنية والتكنولوجية وفتح باب البحوث و الاكتشافات أمام القدرات البشرية ، لأنها تبقى دائما العامل الأكثر أهمية في تحقيق النجاح أو فشل ، والسبب الرئيسي لإثبات الوجود من خلال الإبداع والابتكار ، إذا تم استغلالها كما يجب

3- انخفاض ربحية المصارف : إن الضغوطات التي تواجهها المصارف سواء الناتجة عن القيود التشريعية، أو عدم قدرتها على تكاليف إصدار الشيكات ، أو المنافسة التي تواجهها من قبل مؤسسات مصرفية ومالية أخرى تجعل أرباحها تنخفض إلى مستويات تجعلها تتخلى عن الأساليب التقليدية لتحقيق الأرباح والتي تعتمد على الفرق بين نسبة الفائدة المدينة والدائنة ، فهذه الأسباب أصبحت مكلفة ، نتيجة لارتفاع المصاريف الإدارية والإعلانية ، أو ارتفاع أسعار فائدة المدينة، وبالتالي لجأت البنوك إلى بيع الخدمات المصرفية ، من خلال تقديم خدمات جديدة والحصول عن ورائها على فائدة ، فالنظم الآلية إذا استغلت بكامل طاقتها تنخفض تكاليفها ، مما يجعل نظام الصراف الآلي كوسيلة فعالة لرفع ربحية المصارف ، وتحقيق طموحاتها في التوسع والهيمنة على سوق الخدمات المصرفية.

ثالثا : أهداف نظام الصراف الآلي :

- مع اتساع تربة استخدام نظام الصراف الآلي ، بدأت البنوك تلمس واقعا نتائج استخدام هذه التكنولوجيا المصرفية الجديدة ، وذلك من خلال تحقيقها للأهداف التالية⁽¹⁾ :
- تحقيق تكاليف العمليات المصرفية ، خاصة تلك المتعلقة بالشيكات .
 - توفير خدمات مصرفية جديدة وفعالة .
 - تأمين خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية .
 - حصول الزبائن على احتياجاتهم في الوقت المناسب ، كاطلاعهم على رصيد حسابه المصرفي وسحبهم لودائع عند الضرورة دون الحاجة للجوء إلى البنك .
 - جلب أكبر عدد من خلال تشجيعهم على استخدام نظام الصرافي الآلي والتخلي عن استخدام الشيكات .
 - دفع عدد العمليات المصرفية الإلكترونية، مما يخفض تكلفة العملية إلى مستوى العنصر البشري لأن تكلفة العمليات الإلكترونية ثابتة ، وغير مرتبطة بنسبة الأعمال .
 - خلق نظام موحد للمدفوعات الإلكترونية ، من خلال ربط البنوك بشبكات إلكترونية لأجهزة الصراف الآلي .
 - نشوء شركات تستثمر وتدير الشبكات الإلكترونية⁽²⁾ .
 - القدرة على مناقشة الشركات المالية الأخرى، وخاصة غير مصرفية.

1 - ، مرجع سابق ، ص110.

2 - ناجي معلا، أجهزة الصراف الآلي المضخمة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الثالث، عمان، سبتمبر، ص 83.

- تخفيض عدد الموظفين من جهة، وتحقيق الضغط عليهم من جهة أخرى.
- توجيه نسبة من استثمارات البنوك للبحوث ، وتطوير الأساليب والنظم التكنولوجية، تماشياً مع تطور العصر .
- بيع الخدمات المصرفية أي الحصول من ورائها على فوائد، بدلا من تحميل تكاليف تقديمها للزبائن.
- تذبذب كميات الودائع التي يمكن سحبها في كل عملية مما يحافظ على سيولة البنك، ويجعله يستفيد من وجودها في خزانته.
- توفير نوع من الدعاية والإعلان للبنك، خاصة عن طريق آلات الصرف الناطقة.
- زيادة أرباح البنوك نتيجة لانخفاض تكاليفها ، ومعرفتها لكيفية الاستغلال الجيد للتكنولوجيا المتطورة.

المطلب الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية :

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية :

تطورت وسائل الدفع الإلكترونية مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية ويقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية ، والبطاقات الذكية .

1- البطاقات البنكية (البطاقات البلاستيكية) :

وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف، وتنقسم البطاقات الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع⁽¹⁾:

- **بطاقات الدفع:** تصدرها البنوك أو الشركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .
- **البطاقات الائتمانية :** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر .
- **بطاقات الصرف الشهري:** يختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية لأنها تسدد بالأمل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (إي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).
تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات و المؤسسات المالية و التجارية نذكر منها :

1 - عبد المنعم راضي وعزت فرج، اقتصاديات النقود والبنوك، مرجع سبق ذكره، ص32.

- **فيزا انترنشنال** : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية ، يعود تاريخ إنشائها إلى عام **1958** عندما اصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء و البيضاء و الذهبية .
- أما شركات : ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية: مقرها في ولايات المتحدة الأمريكية بطاقات لقبوله لدى أكثر من **9.4** مليون محل تجاري استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من **200** مليون دولار .
- امريكان إكسبرس : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف ، و أهم البطاقات الصادرة منها :
- اكسبرس الخضراء : تمنح العملاء ذوي الملائة المالية العالية .
- اكسبرس الذهبية : تمتاز تسهيلات غير محددة السقف الائتماني ، تمنح للعملاء ذوي الملائة المالية العالية
- اكسبرس المالية : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملائة المالية ، و ليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها .
- ديرت كلوب : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا ، رغم صغر عدد حملتها بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى **16** مليون دولار ، تصدر بطاقات متنوعة مثل :
- بطاقات الصرف الآلي البنكي لكافة العملاء .
- بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال .
- بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

2- النقود الإلكترونية:

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الإلكترونية أو " النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهار يسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف بالسعر المحفوظة الإلكترونية ، و يمكن للعميل استخدام هذه المحفوظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل⁽¹⁾

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين :

- حامل النقد الإلكتروني : يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمنشآت الصغيرة .
- النقد الافتراضي : عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت.

1 - فريد النجار وآخرون، وسائل المدفوعات الإلكترونية (التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة) ،الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص

3- الشبكات الإلكترونية:

وهو مثل الشبكات التقليدية تعتمد فكرة الشبكات الإلكترونية على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص و المتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع و المشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما و تسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني⁽¹⁾ من البنوك التي تتبنى فكرة الشبكات الإلكترونية بنك يوسطن ، سياسيتي بنك .

4- البطاقة الذكية:

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم العنوان ، المصرف، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف و تاريخه ، حياة العميل المصرفية⁽²⁾

أن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختبار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية و الأمريكية ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس " **Monde cart**" التي تتم طرحها للعملاء المصارف أو توفر لهم العديد من المزايا نذكر منها⁽³⁾.

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة إدارتها بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المعدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.
- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصراف ذات الذاكرة الإلكترونية
- الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذه النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية .
- يمكن للعميل السحب من الرصيد حسابه الجاري بالبنك و إضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

1 - معطى الله خير الدين و بموقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (الواقع والتحديات) ، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف ، 14 / 15 ديسمبر 2004، ص ص 199-200

2 - طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، دار الجامعة الإسكندرية، بدون طبعة، 2003، ص 140

3 - عبد المنعم راضي عزت، اقتصاديات النقود و البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 26.

ثانياً: مزايا وسائل الدفع :

و تنشأ من خلال التعامل بهذه البطاقة علاقة ثلاثية بين البنك و الزبون و المحل التجاري تجعل كل طرف يستفيد من نسبة معينة من مزايا هذه البطاقة بالقدر التي يمكنه من المحافظة على هذه الرابطة و يمكن تلخيص فوائد هذه البطاقة بالنسبة لكل طرف فيما يلي:

1- بالنسبة لحاملها :

يستفيد الزبون الحامل لبطاقة الائتمان : من قرض قصير الأجل و بدون فائدة تتراوح بين **25 و 55** يوماً فالبنك يرسل فاتورة المشتريات للزبون في نهاية الشهر، و إذا قام الزبون بالشراء في بداية الشهر ، فهذا يعني استفادته من الائتمان خلال بقية الشهر، بالإضافة إلى **25** يوماً المحددة من قبل البنك للسداد و بالتالي تكون المدة الكلية للائتمان **55** يوماً .

- يمكن للزبون استخدام أمواله خلال فترة الائتمان في مجالات أخرى ، كاستثمارها في شراء أسهم أو سندات قصير الأجل .
- تخفيض تعاملات الزبون بالنقود، و بالتالي تخليصه من مهمة الحسابات ، و العدد الدائم للنقود و البواقي
- التخفيف من أضرار حمل النقود كالسرقة و الضياع.

2- بالنسبة للتاجر:

يفضل الكثير من تجار السلع و الخدمات، و أصحاب المحلات التجارية البيع بواسطة بطاقة الائتمان لما تحققه لهم من فوائد و أرباح، تمكنهم من زيادة مبيعاتهم و هذا البيع هو بمثابة بيع أجل إلا أن التأخر يستطيع تحصيل قيمة مبيعاته نقداً من البنك الذي تعاقد معه أو لأحد فروع⁽¹⁾.

ويستطيع التاجر أيضاً من خلال البيع بالبطاقة الائتمانية يحقق ما يلي:

- تنشيط الحركة التجارية للسلع و الخدمات، من خلال الرفع من وتيرة المبيعات، و التي يعود إلى اضطرار الزبون للتعامل مع هذه المحلات بالذات دون غيرها .
- زيادة المبيعات تؤدي بدورها إلى التقليل من مخزون المحل التجاري
- التخلص من مخاطر الائتمان و تحميلها للبنك، و كذلك في حالة رفض حامل البطاقة أو عدم قدرته على السداد.
- تحقيق عوائد تمكن أصحاب السلع والخدمات من تغطية النفقات و تسديد عمولة البنك الخاصة بالخدمات المصرفية.

1 - سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل لنشاط بنكي، مرجع سبق ذكره، ص ص 100-101

3- بالنسبة للبنك:

لم يكن إصدار البنك للبطاقة الائتمانية إلا بعد تخطيط دقيق ودراسة شاملة لظروف السوق و مواد البنك ، و بالتالي مدى قدرته على تحمل تكاليف إصدار البطاقات و توزيعها و احتمال عدم تحقيق أرباح نظر لعدم استخدام البطاقات من طرف أصحابها أو التأثير المنافسة على العمولة التي يتقاضاها البنك من التجار. لذا على البنك أن يتوخى الحذر و الدقة في اختيار المتعاملين المستفيدين من البطاقة .

يتحصل البنك على فوائد و مزايا عديدة من خلال استخدام المتعاملين للبطاقة و من بينها :

- زيادة عمولة البنك بزيادة مبيعات المحل التجاري .
- الحصول على فوائد على الرصيد المتبقي في حالة تمكن حامل البطاقة من تسديد كامل حسابه خلال مدة **25** يوما التي يحددها كأجل للتسديد.
- زيادة حجم توظيفات البنك لموارده ، مما يحقق أرباحا و فوائد البنك .
- قيام المتعاملين و المحلات التجارية بفتح حسابات لدى البنك المصدر للبطاقة
- قيام البنك من خلال إصدار للبطاقات الائتمانية و توزيعها على المستفيدين بشكل من أشكال الدعاية و الإعلان لخدماته مما يسمح له، بزيادة تسويقها، و توسيع مجال نشاطه.
- المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين و اللوائح مثل جرائم تسيل الأموال، إفشاء أسرار العميل و انتهاك السرية، من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق و التزامات الأطراف المختلفة المتعاملة.

ثالثاً: مخاطر و عيوب و سائل الدفع :

عند استخدام و سائل الدفع بكثرة تواجه مخاطر أو عيوب تتمثل هذه عيوب فيما يلي:

1- النقود الالكترونية: للنقود الالكترونية مخاطر أمنية، قانونية و أخرى تتعلق بالسرية:

1.1- المخاطر الأمنية للنقود الالكترونية : فقد يحدث الخرق الأمني للنقود الالكترونية ، أما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل : التزوير و التزيين ، و أما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الانترنت ، و أما الإخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية و القرصنة الالكترونية، ضمن شأن كل هذه التصرفات و التهديدات السابقة، أن تؤدي إلى آثار قانونية و أمنية و مالية خطيرة فإنه من المهم بمكان أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الالكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للأجر و سواء أكمان ذلك متعلقا بالنقود الالكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها غير الانترنت (النقود الشبكية)⁽¹⁾.

1 المرجع السابق، ص ص 110-111.

1.2. المخاطر القانونية للنقود الإلكترونية : تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك قوانين واللوائح مثل الجرائم غسل الأموال إفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية ، من الناحية الأخرى فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق و التزامات الأطراف المختلفة المتعاملة

النقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة ، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها الإلكترونية ومن المتوقع (20) أيضا أن يصاحب انتشار النقود الإلكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي ، حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام برابط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الإلكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنت .

2- البطاقات البنكية : بالإضافة إلى الجرائم (أساءت استعمال البطاقات بنكية و تجاوز الحامل لرصيده بالسحب) التي ترتكب في حق البطاقات البنكية ، فهي تفرز جملة من العيوب و المشاكل سواء لحاملها أو للبنوك المصدرة لها و أهم هذه المشاكل ما يلي :

- محدودية أثر البطاقات في رفع الاستهلاك على مدى الطويل ، إذا أن دفع القدرة الاستهلاكية لا يتوقف على وسائل الدفع بقدر ما يعتمد على نمو و انحصار الدخل الحقيقي للفرد.
- الخطر على سيولة البنك نظر لكبر حجم التعامل ، كما أن حجم القروض المجانية من جملة البطاقات يدعو البنك إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى .
- المنافسة التي تواجهها المصارف من المؤسسات المصدرة للبطاقات الخاصة بما كمحطات البنزين مها قد يقلل من حجم المتعاملين مع البنك .
- بالنسبة للدول الإسلامية فإن البطاقات الائتمانية تكتنفها بعض المحظورات الشرعية ، كفاءة التي يأخذها البنك عند تأخر الزبون عن السداد ، و كذلك العمولة التي يتقاضاها البنك من التجار فهناك من الفقهاء من يعتبرها فائدة محرمة .

خلاصة الفصل:

من خلال ما جاء في هذا الفصل عن نظام الصيرفة الإلكترونية توصلنا إلى أن البنوك الإلكترونية قد زاحمت البنوك التقليدية بشكل كبير، وذلك من خلال الوسائل التي عرفت تطوراً وانتشاراً واسعاً بتطور العمليات المصرفية، الأمر الذي أدى زيادة الثقة في التعامل بهذه الوسائل من طرف العميل والمفاضلة بينها، وكذا التطور الحاصل في الطرق الحديثة للدفع والتسديد خاصة الشيكات الإلكترونية والبطاقات البنكية وغيرها، وكل هذا لا يمنع وجود العديد من المخاطر التي يجب على البنك إدارتها من خلال ادخال حماية تضمن التنفيذ الجيد لكل العمليات.

الفصل الثاني

جودة الخدمات المصرفية

تمهيد الفصل:

شهدت العقود الأخيرة تطوراً هاماً في مجال جودة الخدمات المصرفية، التي تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول ، مما شكل وعي بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل، وبالتالي عمدت البنوك إلى تكثيف جهودها في مجال الصرف المتعلقة بالتطور التكنولوجي استجابة لنزعة التوسع والسيطرة ولضغط المنافسة التي تعتبر الاختراعات وقودها الأساسي وهي بذلك تسعى إلى تحقيق أهدافها في نهاية الامر من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بتطبيق معايير عالمية والبحث المستمر عن كل ما يحقق لها التفوق على المنافسين في سوق الخدمات المصرفية ولهذا يتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث.

المبحث الأول: ماهية الجودة المصرفية

المبحث الثاني: اتفاقية لجنة بازل وأثرها على كفاية رأسمال

المبحث الثاني: الأمن الإلكتروني

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات المصرفية:

تعتبر الجودة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك للتحويلات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطائه مفهوماً موحداً ودقيقاً حيث عرفه الكثير من المفكرين بعدة تعاريف يمكن عرض البعض منها:

يرجع مصطلح الجودة **Quality** إلى الكلمة اللاتينية **Qualites** والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء، ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والاتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة⁽¹⁾.

- تعريف " جونسون **Johnson**": حيث عرف الجودة على أنها⁽²⁾ "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له".

- تعريف جوران⁽³⁾: "هي الملائمة للاستخدام" ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادراً على الاعتماد عليها في إنجاز ما يريد منها.

- وعرفتها المنظمة العالمية للمعايير **ISO** الجودة بأنها⁽⁴⁾ "الخصائص الكلية لكيان (نشاط، عملية منتج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها)".

من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج بأن الجودة تشمل على مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد، والتي لها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات العملاء.

مفهوم جودة الخدمات المصرفية

على غرار اختلاف تعاريف الجودة تختلف أيضاً تعاريف الخدمات المصرفية إلا أنها تتكامل فيما بينها حيث:

1 - بوعنان نور الدين، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علوم لتسيير، فرع التسويق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007، ص 15.

2 - مرجع سابق، ص 15.

3 - مرجع سابق، ص 15.

4 - مرجع سابق، ص 15.

يرى "Conniscaphin" أن الجودة تعني⁽¹⁾ أن يحافظ البنك على جودة الخدمة المصرفية في كافة مراحل أدائها، وهذا المدخل الرئيسي للحفاظ على ولاء الزبون واستمرارية العلاقة بينهما".

كذلك قامت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بوضع تعريف ينص على أن الجودة هي⁽²⁾ السمات والخصائص الكلية للخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الفنية".

أما "Gaither" فيعرف باختصار الجودة على أنها⁽³⁾ " ترجمة احتياجات وتوقعات الزبائن بشأن الخدمة إلى الخصائص محددة تكون أساس لتصميم الخدمة وتقديمها للزبون بما يوافق احتياجاته وتوقعاته".

ويعرفها "Tenner detoro" فالجودة هي⁽⁴⁾ " استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم خدمات ترضي بشكل كبير الزبائن من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة".

كملخص لما سبق يمكن تعريف الجودة في الخدمة على أنها تقديم الخدمة بالنمط المصمم لها تماماً دون أي انحرافات، شرط أن تكون قد أعدت اعداداً جيداً لتلبي حاجات ورغبات وتوقعات الزبون.

المطلب الثاني: مبادئ وأبعاد الجودة

أولاً: مبادئ الجودة: تم وضع مبادئ ومنها ما وضعه " إدوارد دميغ " متمثلاً بما يلي:

1- انشاء وحدة الهدف:

يجب تأسيس أهداف طويلة المدى معروفة ومفهومة للعاملين تكون مبنية على التنافسية والاستمرارية في العمل وأهم ما في ذلك التطوير المستمر

2- تعلم الفلسفة الجديدة في العمل:

التنبه للتحديات الجديدة وتبني ثقافة التغيير والمبنية على اساس القيادة في العمل. لا يمكن التعايش الآن مع التأخر في انجاز العمل، والأخطاء المتكررة، والتسيب والإهمال.⁽⁵⁾

3- التخلي عن مبدأ المراقبة الكثيفة لتحقيق الجودة:

المراقبة والفحص لا تضمن جودة العمل ولكنها تخبرنا عن توافر الجودة من عدمها، التوجه الجديد هو من خلال بناء تأكيد الجودة في العمل.

1 - Averous Bernard et Danièle Mesurer et manager la qualité de service "La méthode CYQ" édition INSEP 2eme Éditions France édition INSEP consulting, 2004, P157 .

2 - تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص 390.

3 - المرجع السابق، ص 390.

4 - Arthur R. Tenner and Irving j. De Toro, Total Quality Management: three steps to continuous improvement reading, MA: Addison-Wesley, 1992. P31..

5 - محمد حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2010 ، ص: 24.

4- عدم اعتماد أقل الأسعار كأساس للاختيار:

يجب أن يتم اختبار المورد بناء على الجودة والسعر معاً، التوجه الجديد هو بناء توع من الشركة بين المورد والمؤسسة واعتماد المورد الواحد على أساس الثقة والولاء واعتماد استراتيجية المدى الطويل لتقليل السعر وتحقيق الجودة

5- تحسين الجودة والإنتاجية وتقليل التكلفة:

يجب اعتماد مبدأ التطوير المستمر واللانهائي في التخطيط والتنفيذ للعمليات والأداء، البحث المستمر عن المشاكل الموجودة في كل نشاط واعتبارها فرصة لتحسين الأداء، دور الادارة هو تأسيس الإبداع في العمل لتطوير العمليات والخدمات المقدمة والأداء.

6- التدريب على العمل:

التدريب على كيفية القيام بالعمل والأهم هو لماذا يتم القيام بهذا العمل، إذا لم يتم معرفة سبب القيام بالعمل فمن الصعب تأديته العمل بالشكل المطلوب، وان تدريب جميع الموظفين بمختلف المستويات للاستفادة المثلى من جميع الموظفين⁽¹⁾.

7- تأسيس مبدأ القيادة:

كل مدير قائد في عمله ويجب التركيز على الجودة لزيادة الانتاجية في العمل على كل مدير التأكد من اتخاذ الإجراءات الفورية على التقارير التي تبين ضعف في الأداء لأي نشاط يقع ضمن الخوف وبناء الثقة.

8- نزع الخوف وبناء الثقة:

تشجيع مبد الرأي والرأي الآخر ونزع الخوف من المدير ليقوم الموظفون بأداء وظائفهم بالكفاءة المطلوبة.

9- كسر الحواجز بين الدوائر:

تحقيق معادلة الربح للجميع، مبني على بث روح الفريق في العمل والتعاون بين الإدارات المختلفة لمعالجة المشاكل وتحسين الأداء.

10- الابتعاد عن الشعارات الرنانة والتحذيرات:

إن اردت أن تطاع أطلب المستطاع، إن الكثير من متطلبات الجودة تقع على النظام أكثر من ما هي على الموظف⁽²⁾.

1- المرجع السابق، ص 25.

2- المرجع السابق، ص 26.

11- الابتعاد عن الأهداف الرقمية والحصص:

الاستعاضة عن الأهداف والمستهدفات الرقمية بوسائل تساعد الإدارة على التطوير المستمر في تحقيق الجودة والإنتاجية ورضا العميل المتصل.

12- إزالة الحواجز التي تسلب الموظفين متعة العمل:

القضاء على كل ما يعكر صفو العمل والمتعة في تنفيذه بما في ذلك التقييم الدوري للموظفين وتصنيفهم والتي تخلق المنافسة وتضارب المصالح.

13- تأسيس نظام قوي للتعليم والتطوير الذاتي للموظفين:

تشجيع تطويرات الذات؛ المؤسسة لا تحتاج فقط لموظفين جيدين ولكن لموظفين يقومون بتطوير أنفسهم بالتعلم بشكل مستمر هناك فرق بين التدريب كما في النقطة السادسة والتعليم ، فالتعلم له علاقة بكل ما من شأنه تطوير عقل الشخص

14- الجميع مدعوون للتطبيق:

إن مهمة التغيير تقع على عاتق جميع الموظفين، وضرورة التزام الإدارة العليا بتطبيق ثقافة التغيير والتطوير المستمر والأهم هو معرفة ما يجب أن يتم عمله فعلياً.

ثانياً: ابعاد جودة الخدمات المصرفية:

لقد تناولت معظم الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية الأبعاد التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة من طرف المصارف إلا أنه لا يوجد اتفاق بين هذه الدراسات حول تلك المعايير أو عناصر المكونة لكل معيار، فقد بين (Gronroos) أن لجودة الخدمة بعدين هما⁽¹⁾:

- **الجودة الفنية:** والمقصود بها جوانب الخدمة الكمية، أي الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.
 - **الجودة الوظيفية:** وهي الأمور التي يصعب قياسها بشكل وتتجلى في سلوك مقدمي الخدمات ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع الزبائن.
- بينما يرى آخرون أن هناك ثلاثة أبعاد للجودة وهي⁽²⁾:

- **الخدمة المادية:** وتشمل جميع الجوانب المادية في الخدمة كالمعدات والتجهيزات و الأبنية؛
- **جودة الشركة (المصرف):** وتشمل صورة المؤسسة، أي انطباع وموقف الزبائن من المؤسسة؛
- **الجودة التفاعلية:** وهي التي تنشأ من التفاعل بين أفراد المؤسسة والزبائن أو بين الزبائن بعضهم البعض.

1 - بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009، ص130.

2 - تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 341.

ولقد حدد باحثون عشرة معايير في تقييم جودة الخدمات في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): أبعاد قياس جودة الخدمة

البعد	التعريف
المصدقية	وتعني التزام الصدق مع العملاء مما يؤدي لديهم روح الثقة بينهم وبين المصرف مما يعطي صورة حسنة عن المصرف
الأمن	أي توفير الأمن من المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية مثل المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء وتوفير الأمن داخل وخارج المصرف
سهولة الوصول للشيء	إمكانية الوصول إليه وسهولة الاتصال
الاتصالات	الاستماع إلى الزبائن والمحافظة على أخبارهم
فهم ومعرفة الزبائن	عن طريق تفهم رغبات واحتياجات الزبائن بشكل دقيق
المللموسية	وتشمل التصميم الداخلي للمصرف وحدثة الأجهزة والمعدات المستعملة في تقديم الخدمة
الاعتمادية	انجاز الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة، وتنفيذ الوعود بدقة تفصيلية
الاستجابة	اي الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية لهم
الكفاية	وتعني قيام المصرف بتوظيف العاملين الذين يتوفرون على قدر كبير من المعرفة والمهارات
الكياسة	مراعات مشاعر الاحترام واللطف في معاملة الزبائن واطهار روح الصدق والودية

المصدر: تيسير العجارمة، التسويق المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 332.

هذا المعايير العشر لا يمكن الحكم إلا على اثنين منها من قبل عملية الشراء، وهما المللموسية والأمن، والمعايير الاخرى مثل امكانية الوصول، والاستجابة، وفهم ومعرفة الزبون والكياسة والاعتمادية والاتصال فهي عوامل غامضة بالنسبة للزبون من الصعب معرفتها والحكم عليها إلا بعد عملية الشراء للخدمة أصناء استهلاكها.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية :

أولاً: مفهومها: تعرف الخدمة المصرفية بأنها: " مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر المللموسة وغير المللموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدر الأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين "

من هذا التعريف نستخلص أن:

- الخدمة المصرفية نشط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل أفراد أو أجهزة أو هما معاً؛
- تقديم هذه الخدمات قد يرتبط بسلعة وقد لا يرتبط؛
- تشكل الخدمة المصرفية مصدر لإشباع حاجات ورغبات الزبون، وتشكل مصدر ربحه المصرفي؛
- أهمية العنصر البشري في تقديم الخدمات المصرفية.

ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية: نجد أن هناك ثلاثة أنواع للخدمات المصرفية هي⁽¹⁾:

1- خدمات ميسرة:

وهي تلك الخدمات التي تكون في متناول الزبون متى احتاج إليها؛ بحيث تكون ميسرة سهلة المنال كخدمات السحب والإيداع وكذلك الاستخدام الآلي من خلال المكائن والمعدات المتوفرة في المصرف وخارجه، أو حتى الاتصال التلفوني، أو الشبكات الالكترونية المتاحة، وغالبا ما تكون أجورها قليلة نسبيا أو أنها تقدم مجاناً بدون مقابل؛ إذ تلجأ المصارف لتقديمها طمعا في إرضاء الزبائن، ويلاحظ أنها تتكرر باستمرار يوميا أو أسبوعيا أو وقت الحاجة تبعا لشكلها أو نوعيتها.

2- خدمات التسوق:

غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات و التي قد لا يتكرر استخدامها إلا بفترات زمنية متباعدة نسبيا، أو قد يكون استخدامها وقت الحاجة أو في موسم معينة أو حالات معروفة، فقد يبذل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معينة؛ لأن القروض لا يمنح بشكل عشوائي وبدون شروط معينة، كالقدرة على الإيفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الاعتبارات الأخرى.

3- خدمات خاصة:

هذه الخدمات قد لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها، ولها خصوصية معينة ينفرد بها مصرف عن آخر، فبعض المصارف قد لا تقبل الودائع أو فتح حسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الأجر مقابل هذه الخدمة، أو أن تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساسا بتوصية من الزبون، إذ يتم تصميم الخدمة وفق ما يطلبه الزبون والذي يتوافق مع ما يراه الزبون مناسبا لعمله أو نشاطه.

ثالثا: خصائص الخدمات المصرفية :

تنطبق خصائص الخدمات بشكلها العام على الخدمات المصرفية ولكنها تختلف عنها بالأنشطة والإجراءات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية، وطريقة الأداء والعاملين والمعدات المستخدمة في تقديمها، كذلك تختلف من حيث

1 - بلالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، مرجع سبق ذكره، ص: 34.

طبيعة المستفيدين واختلاف حاجاتهم ورغباتهم وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها ويمكن إيجاز خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي⁽¹⁾:

1. عدم الملموسية:

معنى ذلك الخدمات المصرفية ليس لها تجسيد مادي، وبالتالي لا يمكن ادراكها بالحواس .. إلخ، وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء، فمن الناحية العملية ان اشباع واستهلاك الخدمة المصرفية في نفس الوقت لذلك يصعب علينا معاينتها.

2. الاعتماد على الودائع:

تعتمد البنوك على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف.

3. تعدد و تنوع الخدمات المصرفية:

ان الخدمات التي تقدم من قبل البنوك كثيرة ومتنوعة لتلبية مختلف احتياجات الزبائن خاصة الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي.

4. الانتشار الجغرافي:

أي امتلاك شبكة فروع في بنك ذو حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة تنتشر جغرافيا بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات والمنتجات المصرفية، وكل هذا من أجل تحقيق المنفعة للعميل وبشكل فعال سواء على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه أو على المستوى القومي حيث تنتشر معاملاته حتى على المستوى الدولي حيث يحتاج إلى من يساعده على اختراق السوق الدولية والتصدير إليها بفاعلية كبيرة.

5. تكامل الخدمات المصرفية في ذاتها:

الخدمة المصرفية تتصف بعدم قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال فهي كل متكامل في ذاته وفي أجزائه وعناصره، من المعروف أن منفعة الخدمة المصرفية تنتهي عند تقديمها في كل مرة تقدم فيها، حيث لا يمكن تخزين الخدمة لتقديمها مرة أخرى للزبون، فهي تستهلك في نفس اللحظة التي تنتج وتقدم فيها، وهذا ما أدى للاهتمام بجودة تقديم الخدمة والمهارة في التعامل مع الزبائن.⁽²⁾

1 - سليمة عبدالله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل نشاط البنك، مرجع سبق ذكره، ص 31.

2 - المرجع السابق، ص 31.

6. صعوبة تقديم الخدمات المصرفية:

وترجع هذه الصعوبة إلى أن الخدمات المصرفية فير ملموسة يصعب لمس الخصائص المادية والمنفعية لها، ولعدم قدرة البنك على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية، فإن الزبون لا يستطيع تقييم شرائه الخدمة المصرفية قبل الحصول عليها، وهذا يؤثر على برامج الترويج والتوزيع للخدمة المصرفية.

7. صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:

الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود ضيقة جداً، أو لهذا فإن تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية، مثلاً الخدمات المصرفية التالية تكاد تكون نمطية في بنوك مختلفة: الحساب الجاري، القروض بمختلف أنواعها، الاعتمادات المسندية، خطابات الضمان، حساب التوفير .. إلخ.

8. التوازن بين النمو و المخاطر:

بمعنى أن أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين توسع نشاطه ودرجة المخاطر الذي يتحملها المصرف باعتبار أن المصرف، إذن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعاً من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع

9. إشباع رغبات الزبون:

يتعين أن تكون هذه الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن خدمات كاملة الإشباع، أي ترضي الزبون تماماً ولا تدع له مجال البحث عن خدمات بنك آخر، فالعلاقة ما بين البنك والزبون علاقة دائمة ومستمرة قائمة على تعظيم الإشباع لدى الزبون.

10. صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة:

وخاصة في الدول النامية وذلك لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسة والجهود والأنشطة التسويقية للبنك من جهة أخرى، ونتيجة لكل هذه الخصائص وتنوعها وارتباطاتها وتداخلها تزداد أهمية التسويق المصرفي بسبب تلك الخصائص⁽¹⁾.

المبحث الثاني: اتفاقيات بازل لكفاية رأسمال

لقد كان لنشوء لجنة بازل أثر كبير على الجهاز المصرفي العالمي وعلى الأنظمة المالية الدولية وإذا عملت هذه اللجنة على اقتراح عدة معايير لتنظيم النشاط المصرفي، وذلك بالبحث عن آليات لمواجهة المخاطر، ووضع ميكانيزمات احترازية و الحماية لوقاية النظام المصرفي من الصدمات.

المطلب الأول: اتفاقية بازل I لكفاية رأسمال

أولاً: نشأة لجنة بازل الأولى:

تشكلت لجنة بازل للأنظمة المصرفية والممارسات الرقابية، وعملت لعدة سنوات قبل نشر تقريرها النهائي في جويلية 1988، وقد تضمنت اللجنة ممثلين عن مجموعة العشرة، وكانت اللجنة تعقد اجتماعاتها في مدينة بازل في سويسرا وهي مقر بنك التسويات الدولي وذلك برئاسة "كوك" من بنك إنجلترا، ومن هناك اتت التسمية بـ " لجنة بازل، أو بازل أو كوك"⁽¹⁾.

وقد عقد محافظو المصارف المركزية لمجموعة العشر اجتماعهم في 07/12/1987 في بازل للنظر في التقرير الأول الذي رفعته اللجنة لهم والذي استهدف تحقيق التوافق في الأنظمة والممارسات الرقابية الوطنية، فيما يتعلق بقياس رأس مال ومعاييرها وذلك للمصارف التي تمارس الأعمال الدولية.

وقد أقر المحافظون التقرير المذكور، ثم توجيهها لنشر وتوزيع ذلك التقرير في 10/12/1987 على الدول الأعضاء في المجموعة، لكي تدرسه المصارف والاتحادات المصرفية، وذلك خلال مدة ستة (06) أشهر على سبيل الاستشارة.

وللتعرف على آراءها بشأن توصيات اللجنة، وقد أجزت اللجنة تقريرها النهائي بعد دراسة مواردها من آراء وتوصيات، وقدمته في جويلية 1988 حيث أقر من قبل مجلس المحافظين باسم اتفاقية بازل.

قامت مقررات لجنة بازل على اساس تصنيف الدول إلى مجموعتين، الأولى متدنية المخاطر تضم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ويضاف إليها دولتان هما سويسرا والمملكة العربية المتحدة، أما المجموعة الثانية فهي عالية المخاطر وتضم بقية العالم.

1 - طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على اعمال البنوك، دار الجامعية للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 2003، ص ص 123 -

ويتكون رأس المال المعتمد لحساب هذه النسبة من شيحتين أو قسمين هما⁽¹⁾:

1- راس المال الأساسي: يشمل حقوق المساهمين + الاحتياطات المعلنة والاحتياطية العامة والقانونية + الأرباح غير الموزعة أو المحتجزة.

2- رأس المال التكميلي: يشمل الاحتياطات غير المعلنة (يشترط موافقة السلطات الرقابية عليها) + احتياطات إعادة تقييم الأمور (يخصم منها 55% منها) + احتياطات مواجهة الديون المتعثرة + الاقراض المتوسطة والطويلة الأجل من المساهمين + الأوراق المالية (السندات تتوافر فيها بعض الخصائص) + أوزان المخاطر بالنسبة للالتزامات خارج الميزانية (الالتزامات العرضية) وتحسب كما يلي:

جدول رقم (5): أوزان المخاطر بالنسبة للالتزامات خارج الميزانية حسب اتفاقية " بازل 1"

أوزان المخاطر	البنود
100%	بنود مثلية للقروض (مثل الضمانات العامة للقروض)
55%	بنود مرتبطة بمعاملات حسن الأداء (خطابات الضمان، الكفالات)
20%	بنود مرتبطة بمخاطر قصيرة الأجل كاعتماد المستندية

المصدر: ناصر سليمان: النظام المصرفي الجزائري واتفاقية بازل، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 2004، ص: 289.

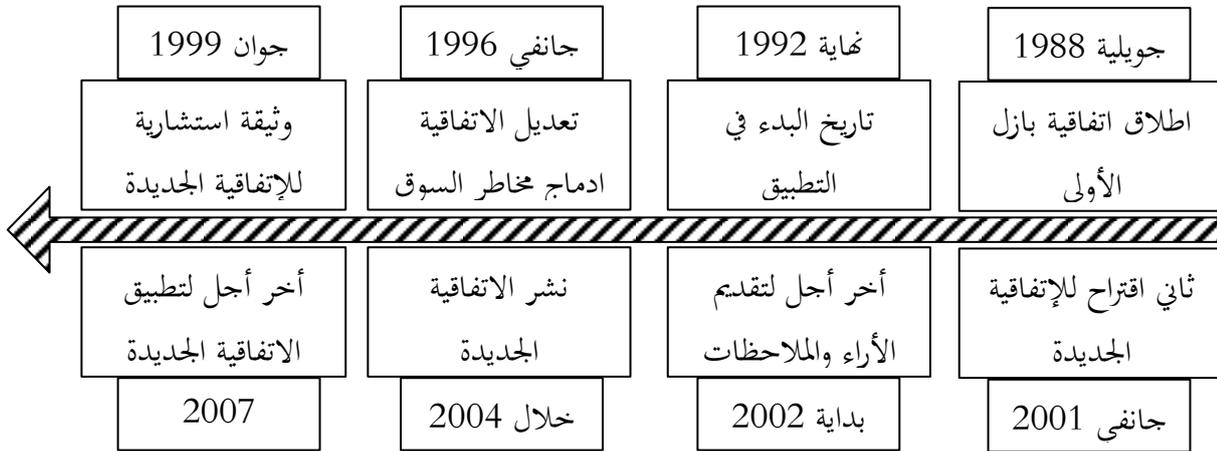
بالنسبة لهذه الالتزامات يتم ضرب معامل الترجيح الخطر للتعهد خارج الميزانية في معامل الترجيح للإلزام الأصلي المقابل له في أصول الميزانية.

واعتمادا على ما سبق يصبح معدل كفاية رأس المال حسب مقررات لجنة بازل كما يلي:

(رأس المال (الشريحة الأولى + الشريحة الثانية) / مجموع الأصول مرجحة بأوزان مخاطرها) < 08%

ثالثاً: مسار تطور لجنة بازل للرقابة المصرفية: يكون وفق الشكل التالي (1):

الشكل رقم (1): مسار تطور الرقابة المصرفية



Source: Bernard Lohest Réforme de Bâle Enjeux et opportunités avril 2003, P03

جدول يوضح مسار تطور الرقابة المصرفية من خلال الإتفاقيات التي اطلقتها لجنة بازل 1

ثالثاً: أهداف وتقرير لجنة بازل I: تتمثل أهداف لجنة بازل فيما يلي (2):

- المساعدة في تقوية استقرار النظام المصرفي الدولي
- المساعدة دول العالم الثالث على السداد لعدم قدرتها وذلك من خلال:
 - شطب الديون؛
 - تسنيدها بخصومات عالية؛
 - اعتبارها عديمة الأدلة بسبب عدم القدرة على خدمة الفوائد، إضافة إلى أصل الدين؛
- إزالة مصدر مهم للمنافسة غير العادلة بين المصارف والناشئة من الفروقات في المتطلبات الرقابية الوطنية بشأن رأس المال المصرفي؛
- عدالة وتناسق في تطبيق نسب كفاية رأس المال بين الدول المختلفة لتقليل آثار المنافسة غير المتكافئة بين المصارف الدولي.

1 - لعراف فائزة، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل، مذكرة تدخل ضمن نيل متطلبات شهادة الماجستير، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة أعمال، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 47-48.

2 - طارق عبد العال، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، مرجع سابق ذكره، ص 125.

رابعاً: ايجابيات وسلبيات معيار كفاية رأس المال

1- الإيجابيات

- يحقق تطبيق معيار كفاية رأس المال العديد من الإيجابيات التي يتمثل أهمها فيما يلي⁽¹⁾:
- دعم واستقرار النظام المصرفي الدولي العالمي وإزالة التفاوت في قدرة المصارف على المنافسة؛
- المساعدة في تنظيم عمليات الرقابة على معايير رأس المال في المصارف وجعلها أكثر واقعية؛
- يدخل المعيار الالتزامات العرضية بعد إخضاعها للقياس وبالتالي يكفل المعيار وجود قدر من رأس المال كاف لمواجهة مخاطرها؛
- حث البنوك على أن تكون أكثر حرصاً ورشداً في توظيفاتها من خلال الاتجاه إلى التوظيف في أصول ذات أوزان أقل من حيث المخاطر؛
- رغبة من البنوك في استيفاء معيار كفاية رأس المال، فإن تطبيق المعيار يشجع البنوك على القيام بعمليات اندماج فيما بينها بغرض تخفيض التكاليف والاستفادة من وفورات الحجم.

2- السلبيات

- على الرغم من المزايا والإيجابيات السابقة التي يحققها تطبيق معيار كفاية رأس المال إلا أنه توجد بعض الانتقادات الموجهة إليه والتي يتمثل أهمها فيما يلي⁽²⁾:
- أعطى معيار بازل وضعاً مميزاً للمخاطر مديونيات حكومات وبنوك دول منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية **OECD** على حساب غيرها من حكومات وبنوك باقي دول العالم، حيث خصص وزن مخاطر منخفض لدول **OECD** على الرغم من ان بعض الدول الأعضاء في هذه المنظمة تعاني من مشاكل اقتصادية قد تفوق دول العالم الأخرى غير الأعضاء بها مثل تركيا واليونان؛
- اشتداد درجة المنافسة التي توجهها البنوك من المؤسسات غير المصرفية التي دخلت مجال العمل المصرفي مثل شركات التأمين وصناديق الاستثمار؛
- تشجيع البنوك على امتلاك الأصول السائلة وشبه السائلة ذات درجة المخاطر المنخفضة وأحجامها عن الاستثمار في المشروعات الضخمة، ذات درجة المخاطرة المرتفعة

1 - أكرم نعمان محمد الطيب، أثر التحرير الاقتصادي على الجهاز المصرفي، رسالة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماجستير في علوم التجارية، جامعة عين الشمس، مصر، 2001، ص193.

2 - محمود عبد العزيز محمود، معدل كفاية رأس المال، المعهد المصرفي، القاهرة، 1996، بدون طبعة، ص 68.

المطلب الثاني: اتفاقية بازل II لكفاية رأسمال

قامت لجنة بازل بدراسة الانتقادات التي وجهت لاتفاقية بازل I ، والسلبات التي نجمت عن التطبيق العملي ، وتطورات التي شهدتها الصناعة المصرفية مثل ظهور الأدوات المالية المستحدثة (المشتقات المالية، التوريق،) أو التطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة في مجالي الاتصال والمعلومات، وبدأت منذ جوان 1999 في تقديم مقترحاتها لتعديل أسلوب حساب معيار كفاية رأس المال الذي أطلقت عليه **Basel II** ، وعرضها على المعين والمتخصصين والهيئات، وتقوم هذه الاتفاقية على ثلاثة دعائم أساسية وأهداف، الموضحة في الشكل التالي⁽¹⁾:

الشكل رقم (2) هيكل اتفاقية بازل II



Source: Michel Dietsch et Joël Petey *Mesure et gestion du risque de crédit dans les institutions financières*, Op cite, P 258

نلاحظ من الشكل اعلاه ان:

الركيزة الاولى: فقد جاء حددت المتطلبات الدنيا لرسمال الرقابي، اي حجم رأسمال الذي يجب على المصرف تأمينه لتغطية المخاطر و التي تبلغ 8% من مجمل الموجودات الموزونة بالمخاطر

1 - محمود عبد العزيز، معدل كفاية رأس المال، مرجع سبق ذكره، ص68.

الركيزة الثانية: تتعلق بمسألة الاشراف و الرقابة الى مراجعة فحص وضع رأسمال وكذلك استراتيجية البنك للتأكد من مدى رأسمال و تناسبه مع حجم المخاطر التي يواجهها

الركيزة الثالثة: تتعلق بتحقيق الانضباط السوقي بما يكفل و يحققه هدف الحفاظ على سلامة و قوة الانظمة المصرفية.

ثانياً: أهداف اتفاقية بازل II

إن الأهداف الأساسية المتبعة من طرف لجنة بازل لم تتغير، حيث واصلت في الحفاظ على متانة واستقرار النظام المصرفي العالمي، وتحقيق المساواة في شروط المنافسة بين البنوك الدولية، وحتى تحقق بصفة جيدة أهدافها عملت لجنة بازل على إدخال مقاربات خصخصة ل⁽¹⁾:

- الربط بدقة بين مستوى الأموال الخاصة النظامية إلى المخاطر الخاصة بكل بنك؛
- دعت البنوك إلى تطوير أنظمتها الداخلية لقياس المخاطر؛
- دعم دور الجهات الرقابية والأسواق (في الركيزتين الثانية والثالثة)
- الضبط والتحكم في مجموع المخاطر وذلك سواء يكون بمتطلبات الرأس مال (مثل مخاطر التشغيل) وأن طريق المراجعة الرقابية (مثل مخاطر أسعار الفائدة على محفظة البنك)

ثالثاً: إيجابيات وسلبيات اتفاقية بازل II

1- إيجابيات اتفاقية بازل II:

- تتمثل أهم الإيجابيات التي جاءت بها مقررات لجنة بازل الثانية فيما يلي⁽²⁾:
- الاسهام في دعم استقرار النظام المصرفي العالمي، وتحقيق المنافسة الشريفة بين المصارف؛
- مسايرة التغيرات السريعة التي شهدتها الصناعة المصرفية، وعمليات ادارة المخاطر وتشجيع التحسينات المستمرة واعتماد المصارف على تقديراتها الذاتية وذلك بإرفاق الحد الأدنى لرأس المال مع الممارسة السليمة لإدارة المخاطر؛
- استفادة البنوك التي تطبق مدخل التصنيف الداخلي من مقاييس نوعية يعبر عن تقديراتها الداخلية لمدى التعرض للمخاطر؛
- طرح متطلبات لحد أدنى لمواجهة المخاطر التشغيلية لإدراك أهميتها والحاجة إلى الوقاية من مخاطرها الحتمية؛
- تعزيز الحوار بين المصارف والمشاركين في السوق، ومحاولة الاستفادة كلما كان ذلك ممكناً من ممارسات القاعدة في الصناعة المصرفية، وذلك بهدف تطوير مدخل للقضايا المستجدة في مجالات النشاط المصرفي.

1 - Antoine sandi bole// alges edition france ,2004, p15.

2 - خلاصة بدراسة لأثر مشروع القرارات الجديدة للجنة بازل 2، مجلة الدراسة المالية والمصرفية، عن الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، المجلد العاشر، العدد الأول، السنة العاشرة، مارس 2002، ص 32.

2- سلبيات اتفاقية بازل II :

تعد أهم سلبيات معيار كفاية رأس المال وتتمثل فيما يلي (1):

- اللجوء إلى وكالات التقييم الخارجية التي تطرح مشكلة الكفاية و الشفافية ، وخصوصا درجة الاستقلالية (يطرح هذا الإشكال بدرجة الأول إلى الدول النامية التي تعاني في غياب هذه وكالات)
- عدم قدرة البنوك في الدول النامية على الانسجام السريع مع معايير بازل 2 يكسب الدول المتقدمة ميزة نسبية إلى جانب اضعاف القدرة التنافسية لبنوك الدول النامية، رغم أن اتفاق بازل 2 وجهة عناية أكبر بالدول النامية
- إن ارتفاع المخاطر في الدول النامية مقارنة بالدول الصناعية يؤدي إلى فقدانها الجزء من الأموال التي كانت تقتربها من بنوك الدول المتقدمة، أو تضطر إلى تحمل أعباء إضافية في الفوائد المفروضة عليها نظراً لارتفاع مخاطرها .

المطلب الثالث: اتفاقية بازل III لكفاية رأسمال

تتمثل أهم اصلاحات لجنة بازل III في النقاط التالية:

1 تحسين نوعية رأس المال:

إن ازمة 2008 وافلاس العديد من البنوك والمؤسسات المالية، قد سلط الضوء على أوجه القصور في الأنظمة المصرفية من حيث تغطية المخاطر.

من أجل مواجهة الأزمة قررت لجنة بازل البدئ في عملية اصلاح جديد تسمى " بازل 3" وهو ما ترجم في ديسمبر 2009 بإصدار ورقة استشارية، وبالرغم من الحفاظ على ما جاء في اتفاقية بازل السابقة وخاصة النسبة المقدرة بـ 08% إلا أنه تم ادخال عدد من التغييرات تتضح فيما يلي (2):

تهدف " بازل III " من خلال اعطاء المزيد من الوزن لعنصر الأسهم العادية، إلى تحسين نوعية رأس المال، وتم تعزيز عنصر الأسهم العادية والمعروفة أيضاً " بالنواة الصلبة" وادوات مالية أخرى مؤهلة على أساس معايير أكثر صرامة.

1 - نفس المرجع السابق، ص34.

2 - de Bâle II à Bâle III le cahiers de mazars, septembre 2010 ,P 5 Du site d'internet:

<http://www.mazars.fr/accueil-media/Publications/Cahiers-techniques/cahiers-techniques-De-Bale-à-Bale-III>.

Voir le 15-03-2013 à 16H:30

2 زيادة متطلبات رأس المال:

- وتعمل " بازل III " على الرفع من متطلبات رأس المال الدنيا وذلك كما يلي:
- سيتم زيادة مستواه لينتقل من مستواه الحالي المقدر بـ: **02%** إلى **4.5%** بعد تطبيق التعديلات الجديدة الأكثر صرامة؛
- متطلبات رأس المال الأساسي (الذي يتكون من الأسهم العادية والأدوات المالية ذات معايير أكثر صرامة) ستزيد من **04%** إلى **06%**؛
- وضع احتياطي يتراوح بين **00%** إلى **2.5%** وسيتم تطبيقه وفقاً لظروف الاقتصاد الوطنية؛
- حسب بنك التسويات الدولية وجب القيام بمهمتين للحد من المخاطر النظامية؛ الأولى: الحد من الدورات الاقتصادية؛ الثانية: الأخذ في عين الاعتبار الترابطات المشتركة للمؤسسات المالية وفي هذا الصدد تشكل " بازل III " نقطة تحول أساسية.

3 البعد الاحترازي الكلي لمواجهة المخاطر النظامية:

خلال الأزمة التي بدأت سنة **2007** ومضمونها أن المخاطر التي تعرض إليها النظام أكبر من مجموعة المخاطر التي تواجهها المؤسسات المختلفة.

ولهذا تستجيب لجنة " بازل 3 " ولأول مرة ضرورة إضافة بعد احترازي إلى جانب الاحترازي الجزئي

أول: ان احتياطي الرقابة المقدر بـ: **2.5%** يتم استعماله لامتناع الخسائر في أوقات الأزمات

ثانياً: احتياطي مواجهة التقلبات الدورية، وقد عمل مجلس الاستقرار المالي **CSF** ولجنة بازل عن الاتفاق على ان مثل هذه المؤسسات يجب أن تكون لها القدرة على استيعاب الخسائر المالية، وسيكون من الحلول المقترحة السماح للسلطات الوطنية بتطبيق متطلبات إضافة لرأس المال على المؤسسات المالية ذات الأهمية النظامية.

4 التنظيمات الانتقالية:

أكدت هيئة الإدارة للجنة بازل أو وضع الإصلاحات سيكون تدريجياً لكي لا تتم عرقلة النظام الاقتصادي، وانطلاقاً من هذا حددت تدابير انتقالية لتنفيذ تلك المعايير.

فقد طبقت منذ **01** جانفي **2013** على أن البنوك تلي متطلبات الدنيا الجديدة لرأس المال بالنسبة للأصول المرجحة بالمخاطر كانت كما يلي:

- الأسهم العادية / الأصول المرجحة بالمخاطر < **3.5%**؛
- الشريحة الأولى (*) / الأصول المرجحة بالمخاطر **4.5%**؛

* - الشريحة الأولى: تسمى رأس المال الأساسي، وهي تتمثل في حقوق المساهمين التي تضم الأسهم العادية والممتازة.

- رأس المال / الأصول المرجحة بالمخاطر 08%.
- عناصر رأس المال التي تستوفي المعايير تم إبعادها من 01 جانفي 2013.
- عناصر رأس مال التي لا ينطبق عليها تعريف الشريحة الأولى باستثناء الأسهم العادية أو تعريف الشريحة الثانية** يتم إعلانها بعد 10 سنوات من الآن.

5 المتطلبات الخاصة بالسيولة:

لقد تم التركيز فيما سبق على المعايير الجديدة لأس المال، ومع ذلك فإن " بازل III " تتناول عنصراً آخر هو: المتطلبات الدولية للحد الأدنى من السيولة، وهو شيء ملفت حيث لا توجد حالياً معايير دولية في هذا المجال ويتجسد ذلك في المعيار يبين التالي:

- نسبة السيولة على المدى القصير: سيتم وضعها في 01 جانفي 2015 على البنوك امتلاك احتياطي من الأصول السائلة من النوعية الجيدة، كافية لتلبية التدفقات النقدية في حالة وجود توترات حادة على المدى القصير، كما هو محدد من قبل المشرفين؛
- نسبة السيولة على المدى الطويل: والتي ستطبق ابتداءً من أول جانفي 2018 سيعمل على تصحيح الاختلالات في التمويل في الوقت الراهن هناك تنوع كبير من اساليب ادارة المخاطر، وسوف تبني اللجنة اجراءات صارمة لمتابعة النسب خلال الفترة الانتقالية، وبالتالي فإن " بازل III " تنص على مجموعة من المعايير المتعلقة بالمتطلبات الـديا لرأس المال ومعايير السيولة التي من شأنها أن تساعد على زيادة مقاومة القطاع المالي تحسباً لتوترات جديدة.

** - الشريحة الثانية: تسمى رأسمال التكميلي.

المبحث الثالث: الأمن الإلكتروني وأدوات الحماية

للأمن الإلكتروني أهمية بالغة في عمل البنوك، حيث ساهمت التكنولوجيا وثورة المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، وبالرغم مما تتحه شبكة المعلومات للبنوك من مكاسب إلا أنها تنطوي على مخاطر تهدد وجودها إذا لم يتم السيطرة عليها، حيث يعتبر أم البنوك والمعلومات المصرفية جزءاً رئيسياً من أمن المعلومات، وهو الأمر الذي يستدعي إجراءات تكفل حماية المعلومات المصرفية في بيئة الأنترنت والتي من شأنها أن تحقق السلامة المصرفية لهذه البنوك.

المطلب الأول: الأمن الإلكتروني.

أولاً: مفهوم الأمن الإلكتروني.

يقصد بالأمن الإلكتروني البحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها من أنشطة الاعتداء عليها⁽¹⁾. أما من زاوية تقنية فأمن المعلومات يعبر عن الوسائل والأدوات والإجراءات اللازمة لتوفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية، كما يشير أمن المعلومات كذلك إلى موارد معلومات المنظمة من السرقة من قبل أطراف غير مخول لها استخدام النظام⁽²⁾.

الأمن الإلكتروني يعني أي أداة أو تقنية أو عملية مستخدمة لتحمي أصول المعلومات لنظام الأمن الإلكتروني، حيث يتيح الأمن الإلكتروني ويضيف قيم للشبكات وموجه للبنية الأساسية المرنة* والصلبة* المطلوبة لحماية النظام والبيانات من التهديدات والأمن من خارج أو من داخل النظام.

درجة الأمن الإلكتروني المستخدمة لأي نشاط يجب أن تكون جزءاً من الأنشطة التي تعطي قيمة للعمل ككل، ويعني الأمن إدارة الخطر، أو إدارة التعامل مع المخاطر، والأمن يعني أن الخطر تم التعامل معه، أما بالنسبة للتعاملات المحددة والتي تؤثر على قيمة التعاملات البنكية فهناك قيود لا بد من إضافتها للحد من الخطر المصاحب للقيام بالأعمال عبر الأنترنت.

ثانياً: أهداف الأمن الإلكتروني:

إن غرض وضع استراتيجيات وإيجاد وسائل لأمن المعلومات، وكذا التدابير التشريعية في هذا المجال، هو ضمان توفر العناصر التالية لأية معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها والتي نذكرها في⁽³⁾:

1 - سناء عبد الكريم الخناق، إدارة مخاطر أمنية المعلومات: (التهديدات والحماية)، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات، التحديات والأفاق، المنظم بجامعة الشلف، الجزائر، في الفترة 25-26 نوفمبر 2008، ص 02 .

2 - مكليود رايونند، نظم المعلومات الإدارية، تعريب سرور على إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 822.

* - تعني السياسات والعمليات و البروتوكولات والتوجيهات التي تحمي النظام والبيانات من مصدرها المختلفة.

** - تعني الأجهزة الصلبة Hardware والبرمجيات Software.

3 - G. Elliott, & S. Starkings, Business Information Technology Systems- Theory & Practice, Longman, London, 1998, p 435- 436.

- **الخصوصية:** وتتعلق بضمان أمنية وحماية البيانات والمعلومات المتعلقة بالأفراد والشركات من الوصول غير المشروع إليها؛
- **المصادقة:** التأكد من أن الذين يقومون باستخدام وإدخال البيانات هم ذاهم الذين يظهرون على الشبكة وضمان التطابق بين الأفراد الذين يظهرون على الشبكة وبين الأفراد الذين يحاولون عدم الظهور عند ارتكابهم بعض الأخطار؛
- **الحماية:** التأكد بأن موارد البيانات والمعلومات لا يمكن أن تتعرض إلى الاستخدام غير المشروع بفعل تعرضها إلى الانتهاك من قبل الفيروسات أو الهجوم من قبل جهات من خارج المنظمة؛
- **السرية أو الموثوقية:** وتعني من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين لهم بذلك؛
- **التكاملية وسلامة المحتوى:** وتعني التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به وبشكل لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث فيه في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.

المطلب الثاني: أدوات الحماية.

أولاً: التوقيع الإلكتروني.

ويتم التوقيع الإلكتروني (الرقمي) بواسطة برنامج كمبيوتر خاص لهذه الغاية وباستعماله فإن الشخص يكون قد وقع على رسالته تماماً كما يوقع عادياً (في عالم الأوراق والوثائق الورقية) ويستخدم التوقيع الرقمي على كافة الرسائل الإلكترونية والعقود الإلكترونية.

وفي النظام اللاتيني يعرف بأنه عبارة عن مجموعة من الأرقام التي تنجم عن عملية حسابية مفتوحة باستخدام الكود السري الخاص⁽¹⁾.

آلية عمل التوقيع الرقمي:

يمكن إتباع الخطوات التي تقام بها آلية التوقيع الإلكتروني من المرسل وصلاً إلى المستقبل (الرسالة)، وفق منهج بسيط، وواضح للانتقال من المفهوم النظري إلى المفهوم التطبيقي باعتباره ملاذاً للتبسيط والتوضيح.

وانطلاقاً من ذلك تكون الخطوات كالتالي:

- يجب أن يكون الموقع (المرسل) مشترك في (Certification authority) حيث تقوم هذه الأخيرة بجمع معلومات عن حامل التوقيع وبعد ذلك تصدر لهذا الشخص شهادة تأهيل تمكنه من التوقيع الإلكتروني على

1 - ممدوح محمد منير و هاشم المسلمي، مشكلات البيع الإلكتروني عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، مصر، 2000، ص 161.

الوثائق الالكترونية ويزود بعد إعطائه الشهادة بكلمة سر خاصة التي تعرف بالمفتاح الخاص تمكنه من استخدام التوقيع الالكتروني.

- يجب أن يكون المرسل يحمل مفتاح هاص يخول له بأن تكون له الأهلية للتوقيع الالكتروني وهو نفسه المفتاح الخاص؛
- يقوم بكتابة الرسالة التي تحوي على فواتير، أرقام سرية، بحوث علمية نتائج صفقات .. ثم يقوم بتوقيعها بتوقيع إلكتروني؛
- يقوم بإرسال الرسالة إما بالبريد الالكتروني أو برنامج خاص؛
- تصل الرسالة إلى (CA) فتقوم بمهمتين أساسيتين:
 - التحقق من مصدر الرسالة وتوقيعه؛
 - التحقق من مستقبل الرسالة وهويته
- بعد التحقق من جميع المعطيات والتي تكون صحيحة يقوم بتوصيل الرسالة؛
- يتلقى المستقبل الرسالة بعد التأكد من هويته.

ثانياً: التشفير الالكتروني.

1- تعريف التشفير الالكتروني:

يعرف التشفير بأنه عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة (تبدو غير ذات معنى) لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة⁽¹⁾.

ومن المعلوم أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الضخم لنقل المعلومات، ولا بد من نقل المعلومات الحساسة (مثل الحركات المالية) بصيغة مشفرة، إن أريد الحفاظ على سلامتها وتأمينها من عبث المتطفلين والمخربين واللصوص.

2- أنواع التشفير:

نستطيع أن نقسم التشفير إلى قسمين وذلك من نوعية المفاتيح المستعملة فهناك التشفير المتماثل (مفتاح السري) والتشفير اللاتماثل (المفتاح العام)⁽²⁾

1 - عبد الله مسفر الحيان وآخرون، التوقيع الإلكتروني، دراسة نقدية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جامعة الكويت، 2003، ص 09.

2 - طارق عبد العال، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 140.

التشفير المتماثل (المفتاح السري):

ويشفر الرسائل أحد الخوارزميات العديدة التي تستخدم مفتاحاً عددياً فردياً مثل: **7447960727688** في تشفير البيانات وفك شفرتها، وباستخدام نفس المفتاح يجب أن يعرف كل من المرسل والمستقبل للرسالة المفتاح ويكون تشفير الرسالة وفك شفرتها باستخدام التشفير المتماثل سريعاً وكفؤاً جداً إلا أن المفتاح يجب حمايته، فإذا عرف المفتاح بصورة عامة فتصبح كل الرسائل المرسله عرضاً للانتهاك، ويجب أن يستخدم كل من المرسل والمستقبل مفتاحاً جديداً للاتصالات المستقبلية.

أما الثغرات الكبيرة في هذا النوع من التشفير، فكانت تكمن في تبادل المفتاح السري دون أمان، مما أدى إلى تراجع استخدام هذا النوع من التشفير.

التشفير اللامتماثل (المفتاح العام):

جاء التشفير اللامتماثل حلاً لمشكلة التوزيع الغير آمن للمفاتيح في التشفير المتماثل فعوضاً عن استخدام مفتاح واحد يستخدم التشفير اللامتماثل مفتاحين اثنين، تربط بينهما علاقة ويدعى هذان المفتاحان بالمفتاح العام والمفتاح الخاص.

يوزع المفتاح العام على عامة الناس بحرية أي كل فرد مهتم بأمن الاتصالات وذلك بفك شفرة الرسالة التي شفرها المفتاح الخاص، ويمكن استخدام في تشفير الرسائل باستخدام احد خوارزميات التشفير العديدة المختلفة، إذ لا أحد يستطيع استخدام المفتاح العام لفك شفرة الرسالة والشخص الوحيد الذي يستطيع فك التشفير هو مالك المفتاح ، ويكون المفتاح الخاص معروفاً لدى جهة وادة أو شخص واحد فقط ويستخدم مالك المفتاح تشفير الرسائل وفك شفرة كل الرسائل التي يستلمها.

ورغم أنه أفضل وأكثر أماناً من التشفير المتماثل إلا أنه أيضاً يجب أن تكون جلسة التشفير وجلسة فك التشفير يجب أن يكون متزامنتين تقريباً.

ورغم كل هذه المزايا، فإنه اخترق هذا النظام ليحل بعده النظام الأخير وهو البصمة الإلكترونية أين لم يخترق حتى الآن⁽¹⁾.

ثالثاً: البصمة الإلكترونية:

رغم أن التشفير يمنع المتلصصين من الاطلاع على محتويات الرسالة، إلا انه لا يمنعهم من العبث بها أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى ابتكار جديد يحمي هذه المنتجات الجديدة (أنظمة الدفاع الإلكتروني) ألا وهي البصمة الإلكترونية.

1 - عبد الله مسفر الحيان وآخرون، التوقيع الإلكتروني دراسة نقدية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جامعة الكويت، 2003، ص 15.

تعريف البصمة الإلكترونية:

وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقاً لخوارزميات معينة تدعى دوال أو اقتراحات الترميز، إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفاً كاملاً أو رسالة (سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية للرسالة⁽¹⁾.

وتتكون البصمة الإلكترونية للرسالة من بيانات لها ثابت (يتراوح عادة بين 128 و160 بيت) وتتخذ هذه الرسالة المحولة ذات الطول المتغير، وتستطيع هذه البصمة تميز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة حتى إن أي تغير في الرسالة ولو كان في بيت واحد سيؤدي إلى بصمة مختلفة تماماً.

ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الإلكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين، وتتميز البصمات الإلكترونية عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي أنشأتها، ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفاتيح العام إليها ولهذا يطلق على الترميز المستخدم في إنشاء البصمة الإلكترونية اسم آخر هو اقتراح الترميز الأحادي الاتجاه.

ومن الجدير بالذكر أن استخدام خوارزميات البصمة الإلكترونية أسرع من القيام من عملية التشفير اللامتناهات (تشفير نص باستخدام المفتاح العام) ولهذا تستخدم خوارزميات البصمة الإلكترونية كثيراً في إنشاء توقعات رقمية.

مما تقدم تظهر العلاقة بين التوقيع الرقمي والتشفير، فالتوقيع الرقمي هو ختم رقمي مشفر يملك مفتاحه صاحب الختم، ويعني تطابق المفتاح مع التوقيع الرقمي على الرسالة الإلكترونية، أن المرسل الرسالة هو من أرسلها فعلاً، وليست رسالة من قبل شخص آخر كتب عنوانك البريدي لتبدو كأنها رسالة باسمك، ويضمن التوقيع الرقمي عدم تعرض الرسالة لأي نوع من أنواع التعديل بأي طريقة، طبعاً كل ذلك في حدود اعتماد معايير الأمن ووسائل وأدوات الحفاظ على المعلومات من أنشطة الاختراق والعبث وسوء الاستخدام.

وهناك طريقة جديدة تشبه البصمة الإلكترونية وتختلف عنها وهي كما يلي:

تقوم مؤسسة مختصة بالأخذ بصمة الزبون وعند ذلك يجعل لهذا الزبون ملف خاص به يحتوي على مجموعة من معلوماته الشخصية من هويته ورقم حسابه البنكي وكل هذه المعلومات تخزن بطريقة سرية وأمنة في برنامج، هذا الأخير يستعمله التاجر في عمليات القبض أو عمليات تحويل الأموال.

فبدل من اخذ البطاقة البنكية وتمريها على جهاز التحويل المالي الآلي فإن الزبون يضع أصبعه (السبابة من اليد اليسرى) في جهاز خاص فيقوم بتحويل المبلغ من حسابه البنكي إلى التاجر دون حمل أي من النقود التقليدية كانت أو حديثة.

1 - سليمة عبدالله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مرجع سبق ذكره، ص 126.

خوارزميات البصمة الإلكترونية: (MD2, MD4, MD5)

طور رونالد رايفست خوارزميات MD2, MD4, MD5 الخاصة بالبصمة الإلكترونية للرسالة وهذه الخوارزميات هي اقتراحات تمويه يمكن تطبيقها على التوقعات الرقمية وبدأ ظهور هذه الخوارزميات عام 1989 بخوارزمية MD2 ثم تلتها خوارزمية MD4 1990، ثم خوارزمية MD5 عام 1991

ويولد كل من هذه الخوارزميات بصمة الكترونية للرسالة بطول 128 بت ورغم وجود تشابه كبير بين MD4 و MD5 إلا أن خوارزمية MD2 تختلف عنها ومن ناحية أخرى فهي أبطأ الخوارزميات في حين أن خوارزمية MD4 هي الأسرع⁽¹⁾.

أما أكثر الخوارزميات أمناً فهي MD5 وهي تستند على خوارزمية MD4 مضافاً إليها بعض خصائص الأمان الأكثر إحكاماً ويمكن تطبيق خوارزمية MD2 بواسطة أجهزة كمبيوتر ذات 08 بت بينما يلزم أجهزة كمبيوتر ذات 32 بت لتطبيق خوارزمية MD4 و MD5.

وكما لا يخفى أن هذه الأدوات حديثة الوجود وتطوراتها مازالت في قيد الإنجاز.

1 - المرجع السابق، ص 128.

خلاصة الفصل:

بالرغم ما توصل إليه العلم وخاصة الدول المتقدمة في مجال تطوير أجهزتها المصرفية، تبدي لنا المستوى الذي وصلت إليه المؤسسات المصرفية في تلك الدول، فيما يخص تحديث خدماتها وتجديد وسائل عملها، وتنمية قدراتها المالية والتنافسية، من خلال اعتمادها على وسائل علمية وتكنولوجية متجددة باستمرار تعطيتها القدرة على البقاء والتوسع والمنافسة، سواء في مجال البطاقات الالكترونية أو آلات السحب الآلي للنقود أو التحويل الإلكتروني للأموال وغيرها، بالإضافة إلى أدوات الحماية المستخدمة لتجنب اختراق الأنظمة الداخلية للمصارف التي قدمت العديد المزايبا للزبائن عند استعمالهم لها وحققت البنود لأهدافها من خلال هذه الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، بل أفرزت الكثير من المشاكل عرقلت مسار نجاحها الذي كان مسطر لها، وبالرغم من وجود أدوات الحماية خاصة لتلك المعلومات المصرفية التي تتم على شبكة الإنترنت إلا أن القرصنة الإلكترونية تستمر في جرائمها الإلكترونية من خلال استغلال نقاط ضعف تلك الوسائل الحديثة المستخدمة، وأحسن مثال على ذلك البطاقات الإلكترونية، ولقد حاولت الأطراف المعنية بالنظم التقنية واستحداث تقنيات جديدة بإيجاد حلول إما للقضاء على المشكلة نهائيا أو التقليل من مخاطر الجرائم الإلكترونية من الاحتيال والتزوير الإلكتروني.

الفصل الثالث

اثر الصيرفة الالكترونية
على تحسين الجودة

تمهيد الفصل:

إن التحول الكبير الواقع في العمل المصرفي تبعاً للعوامة المالية وتحرير الخدمات المصرفية، دفع بالبنوك الجزائرية أن تتبع الاتجاهات الحديثة وتبني مفاهيم جديدة للمحافظة على تنمية نشاطها ومواجهة التحديات المعاصرة، ومن أهم سمات هذا العصر هو التطور الكبير والسريع الذي أحدثته التكنولوجيا في القطاع المالي والمصرفي وفي مقدمتها وسائل وأنظمة الدفع في البنوك والتي تمثل بحق عصب الحياة الرئيسي وسط هذا التغير الهائل والتي تعتبر من أهم القطاعات التي تتأثر بالتطور التكنولوجي.

وبمأن النظام المصرفي الجزائري هو الواجهة الحقيقية لحالة الاقتصاد الجزائري فقد بات من المستحيل تسيير مصارفنا على غرار ما يتم في البلدان التي دخلت اقتصاد السوق، الأمر الذي حتم على الجزائر منذ نهاية الثمانينات بذل الجهود والقيام بإصلاحات عميقة على المستوى الاقتصادي أدت إلى إضفاء تركيبة جديدة على النظام المصرفي والمالي، وهذا ما سنتطرق إليه في المباحث الثلاثة التالية:

المبحث الأول : واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر .

المبحث الثاني : الجهاز المصرفي الجزائري .

المبحث الثالث : الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على الجودة المصرفية .

المبحث الأول : واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر .

تبعاً لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي والمالي فقد انصب اهتمام السلطات على نظام الدفع باعتباره مؤشراً إيجابياً لمدى تطوره خاصة في إطار مواكبة المعايير.

المطلب الأول : تقنيات الصيرفة الالكترونية:

شرعت الجزائر في عدة مشاريع من بينها:

1- الموزع الآلي للنقود:

بدأ إدخال السحب الآلي للنقود بالجزائر سنة 1997 ليصل عدد الأجهزة حالياً إلى 250 جهازاً موزعة على كبريات المدن الجزائرية سنة 2002، مما دفع الجزائر إلى تخصيص أكثر من 2.6 مليون أورو لتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، ولقد أبرمت اتفاقية مساعدة تقنية بقيمة 402.325 أورو بين (SATIM) والشركة الفرنسية (IDS) (Ingénico data System) لتركيب عدد كبير من الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق (500 موز) ونهاية نقطة البيع الالكترونية لدى التجار (10000) على كل التراب الوطني⁽¹⁾.

2- الدفع الالكتروني (بطاقات الدفع الفوري)

حسب مدير عام شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (ساتيم)، فإنه قد تم الانطلاق في المجال شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري وقد انطلقت في بداية سنة 2002 بعدما مرت بفترة تجديدية بالجزائر الكبرى لمدة 08 أشهر ونفذت العملية في مرحلتين، الأولى كانت فيها الشبكة وطنية والثانية يتم فيها ربط الشبكة مع مختلف البنوك عبر العالم، ويستلم الزبون بطاقتين، الأولى خاصة بالشبكة الوطنية والثانية بالشبكة العالمية، وترمي شركة (ساتيم) مع الانتهاء من وضع شبكة الدفع، إصدار بطاقة موحدة والسحب في آن واحد.

3- الهاتف والانترنت:

لا تستعمل البنوك الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت أو المحمول رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية، وعلى المصارف الاستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن، إلا أن عظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت تظهر فيه مجموعة من البيانات عن السياسة النقدية والمالية واحصائيات مختلفة ولكنها غير متجددة، فمثلاً تقرير سنوي

1 - نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (واقع وآفاق)، جامعة الشلف، الجزائر، ديسمبر 2004، ص 280.

موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005 فهي تسمح بالاطلاع على الرصيد (لزبائن المشتركين في النظام) وبعض العمليات الأخرى بالإضافة إلى امكانية تسديد فاتورة الهاتف⁽¹⁾.

المطلب الثاني: واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

لقد سعت السلطات والبنوك الجزائرية في تطوير ونقل التكنولوجيا الحديثة إليها لغرض تحديث أنظمتها خاصة فيما يتعلق بنظام الدفع والإعلام الآلي، وبغية تحسين طرق التنظيم والقيادة في البنوك، والتي تتمثل في ما يلي:

1- نظام الدفع للمبالغ الكبيرة ARTS :

هو نظام لتسوية العامة في الوقت الحقيقي للمبالغ الكبيرة، حيث يتم في تنفيذ التحويلات في الوقت الحقيقي (أي دون تأجيل)، وعلى قاعدة (عملية بعملية)، ولقد جاء تطبيق نظام (RTGS) (Reglement Time Gross Settlement) (نظام التسوية العامة في الوقت الحقيقي للمبالغ الكبيرة) طبقاً للتنظيم رقم: 05/04 المؤرخة في 13 أكتوبر 2005 والمتعلقة بنظام التسويات العامة في الوقت الحقيقي للمبالغ الكبيرة والتسديدات المستعجلة والتي تنص على أن الامر بالدفع لحوالة بمبلغ يساوي أو أكبر من (01) واحد مليون دج، يجب أن يعالج بواسطة هذا النظام، كما يعالج أيضاً عمليات التسديد المستعجلة التي تقل عن هذا الحد⁽²⁾.

من المهم أن نسجل أن النظام (ARTS) هو أول نظام للدفع يخص المبالغ الكبيرة في إطار العمليات وذلك في شمال إفريقيا، هكذا فإن الجزائر وعلى غرار الدول العضوة في مجلس الشراكة والتعاون الخليجي ودولة الأردن، تجهزت الجزائر بنظام عصري لدفع المبالغ الكبيرة في وقت حقيقي⁽³⁾، ومن أهداف هذا النظام ما يلي:

- تحسين نوعية الخدمة (Amélioration de la qualité de service): التحسينات النوعية للخدمات البنكية المنتظرة من وضع هذا النظام وهو ARTS وهي:
 - تحسين معتبر لأجل تغطية الديون للشركات التي تختار الدفع الطارئ، وهذا ما يحسن تسهيل تسيير خزينة هذه الشركات؛
 - تحسين وتفعيل تسيير خزينة كل بنك مشارك؛
 - فعالة أحسن وأفضل في تسيير السياسة النقدية من طرف بنك الجزائر والتي تؤدي إلى استعمال فعال للموارد في الاقتصاد؛

1 - محمد منصف تطار، النظام المصرفي والصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، بسكرة، جامعة محمد خيضر، العدد الثاني، جوان 2002، ص 196.

2 - Banque Extérieure d'Algérie, « Amélioration des Processus de l'Organisation et la Gouvernance de l'Entreprise », Revue d'Information Apogée, (N° 3/ Avril: 2006), P1

3 - Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2005; Algérie, 2006, p114

• **ARTS** وسيلة دمج (اندماج): وضع نظام عصري لدفع المبالغ الكبيرة والدفع الطارئ **ARTS** يؤدي إلى دمج وتوحيد الورق النقدي وسوق المبادلات في وقت حقيقي من خلال احترام قوانين المبادلات ومراقبة حركة الأموال مع باقي العالم.⁽¹⁾

- الوقاية وتخفيض أخطار الدفع؛
- ضمان الأمان والسرعة في التبادلات طبقاً للمقاييس الدولية؛
- تخفيض مدة الدفع ما بين البنوك؛
- تسيير ممرکز للسيولة لدى المشاركين.

ومن أهم العمليات التي يقوم بها هذا النظام ما يلي:

- الحوالات بين المساهمين (المبالغ الكبيرة أو المستعجلة) لحسابهم الخاص أو لحساب العملاء؛
- التغطية بالدينار للتحويلات الدولية؛
- تسويات لعمليات السوق النقدية؛
- عمليات الأمانة اليومية؛
- التسوية النهائية لأرصدة الأنظمة الخارجية.

منذ دخول النظام **ARTS** في الاستغلال وإلى غاية نهاية ديسمبر 2006، افتتح النظام أمام المبادلات الفترة 226 يوم على مدى الفترة سجل في المتوسط 630 عملية يوم تمثل مبالغ يومياً متوسطاً يقدر بـ: 750.6 مليار دينار، ويرتفع عدد العمليات المسجلة بعنوان 2006 إلى 142373 رسالة مالية، وهو ما يقابل حجماً شهرياً متوسطاً يقدر بـ: 12943 معاملة.

أما من حيث القيمة، فقد بلغت المعاملات التي تم تسويتها داخل نظام (آرتس) **ARTS**، 169635 مليار دينار، أي بمبلغ شهري متوسط يعادل 15421.4 مليار دينار.

2- نظام الدفع للمبالغ الصغيرة **Système de Paiements De Masse**:

حيث قام بنك الجزائر في أوت 2004 بمساهمة البنوك بإنشاء فرع يدعى مركز المقاصة القبلية بين البنوك، والذي تمثلت مهامه الأساسية في السهر على تطبيق وتسيير نظام المقاصة الآلية، وتمثل الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الآلية فيما يلي:

- تسيير المبادلات بين البنوك بوسائل الدفع غير المادية، تسيير المقاصة المتعددة الأطراف، والذي يتجسد بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع (شيك، الأوراق المالية، الحوالات، الكمبيوتر، البطاقة البنكية ..)؛

1 - Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2005; Algérie, 2006, p114

- إعادة دفع أرصدة المقاصة المسحوبة في نظام الدفع (RTGS) لتسويتها؛
- تحصيل الشيكات المشخصة (Scannés) وتجميعها نحو البنوك المسحوبة عليها؛
- الحفاظ على أرشيف للمعطيات الإلكترونية.

كما تتمثل أهداف المقاصة الآلية في الجزائر فيما يلي⁽¹⁾:

- التبادلات بين البنوك ومعالجتها تكون جد أمنة؛
- عصنة وسائل التبادل بين البنوك (إعادة وسائل الدفع الكتائبية الكلاسيكية : شيكات، تحويلات، أوراق تجارية - وتطوير وسائل الدفع العصرية والمتطورة - البطاقات، الاقتطاعات)؛
- تحسين حلقة التداول المادي للقيم وتخفيض تكلفة المبادلات بين البنوك؛
- تحسين نوعية وصحة المعلومات المسترجعة؛
- اكتساب نظام مقاصة آلية عصري وناجح؛
- ضمان تسوية المقاصة في ظرفي يومي عمل (تخفيض أجال التحصيل بين البنوك)؛
- غرس ثقافة جديدة للتبادل المصرفي على أساس التعاون الفني والحرية التجارية.

وكما نلاحظ كان الهدف العام للسلطات الجزائرية من إتباع وتطبيق نظام المقاصة الآلية في المعاملات البنكية هو النهوض بالقطاع المصرفي وتطوير القطاع المالي والمبادلات بين البنوك وذلك لتحفيز الناس والزبائن على قصد هذه الأخيرة.

وفقاً لهذا النظام فقد تم استحداث شيكات جديدة تعتبر إضافة إلى المميزات القانونية المحددة في المادة

472 من القانون التجاري والأمر رقم: **05-95** المؤرخ في: **1995/01/25**.

ومن أهم التوصيات على هذه الشيكات (**Les chèques normalisés**) :

- ضرورة الحفاظ على الشريط الأبيض أسفل الشيك والذي يسمى (**Piste d'encodage**)؛
- تجنب التوقيع أو الكتابة أو وضع الحتم والإمضاء على هذا الشريط؛
- تجنب طي الشيك؛
- أي تآكل مادي أو تمزيق للشيك محل رفض من قبل جهاز **Scanner** ويميز بين ثلاثة مجالات للمبالغ الشيكات:

- المجال الأول من **0.01** إلى **49.999.99** وفيه ترسل المعلومات ولا ترسل صورة الشيك؛
- المجال الثاني من **50.000.00** إلى **200.000.00** وفيه ترسل المعلومات وصورة الشيك؛
- المجال الثالث أكثر من **200.000.00** وفيه ترسل المعلومات وصورة الشيك.

1 - Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2004; Algérie, Juin 2005, pp, 96/98

وتجدر الإشارة أنه في الواقع العملي حالياً يتم إرسال المعطيات والصورة الخاصة بالشيكات التي تقل عن 50.000.00 دج.¹

منذ انطلاق سجل نظام (ATCI) ارتفاعاً معتبراً في عمليات الدفع التي تمر عبره، فقد انتقل هذا العدد من 67928 عملية دفع منجزة في ماي 2006 إلى 195650 عملية في جوان 2006، ثم انتقل تدريجياً إلى 477588 عملية في ديسمبر 2006 وهو ما يعكس ارتفاعاً منتظماً في حجم العمليات المنجزة، بالنسبة لفترة 159 يوم عمل إلى اشتغال خلالها نظام المقاصة الالكترونية في 2006، سجل هذا النظام حجماً يقدر بـ 2112441 عملية دفع بواسطة البطاقة المصرفية، كما سجل النظام 74891 عملية رفض للشيكات و 21 عملية رفض خاصة بالنقد الآلي، ويتمثل السبب الرئيسي في عمليات الرفض هذه التي سجل حجم كبير منها خلال الشهرين الأولين لبدأ اشتغال هذا النظام، في الصعوبات الفنية التي وقعت على مستوى الأنظمة غير المادية (التصوير الإشعاعي Scanning) للشيكات.

منذ ذلك الحين تم التوصل إلى حل هذه الصعوبات، ويقدر المتوسط اليومي للمبادلات في 2006 بحوالي 145119 عملية فيما يتعلق بالشيكات، يتوزع مبلغها الاجمالي على 928457 شيك محرراً بمبلغ يقل عن 50000 دينار، و 595909 شيكا محرر بمبلغ ينحصر بين 50000 و 200000 دينار و 588075 شيكا محرر بمبلغ يفوق 20000 دينار، تهيمن الشيكات التي تقل مبلغها عن 50000 دينار بحصة نسبية تقدر بـ 43.95% وهكذا قام النظام بمعالجة 207409 بطاقة مصورة تتعلق بالمبادلات، خاصة بعمليات الدفع بواسطة الشيكات التي تساوي مبلغها 50000 دج ديناراً ويفوق عنه، وما يعادل حجمها متوسط يقدر بـ 1304 بطاقة يوم مقاصة.

أدرجت المدفوعات التحويل في نظام (ATCI) في نهاية شهر أوت 2006 وذلك بالنسبة لثلاث (03) انواع من التحويلات: التحويل المعياري الخاص بالزبائن، التحويل من مصرف إلى مصرف وتحويل التسوية، وكان الحجم المتداول خلال 2006 بواقع 202861 عملية حيث يشكل التحويل المعياري الخاص بالزبائن العدد الأكبر في هذه المجال.

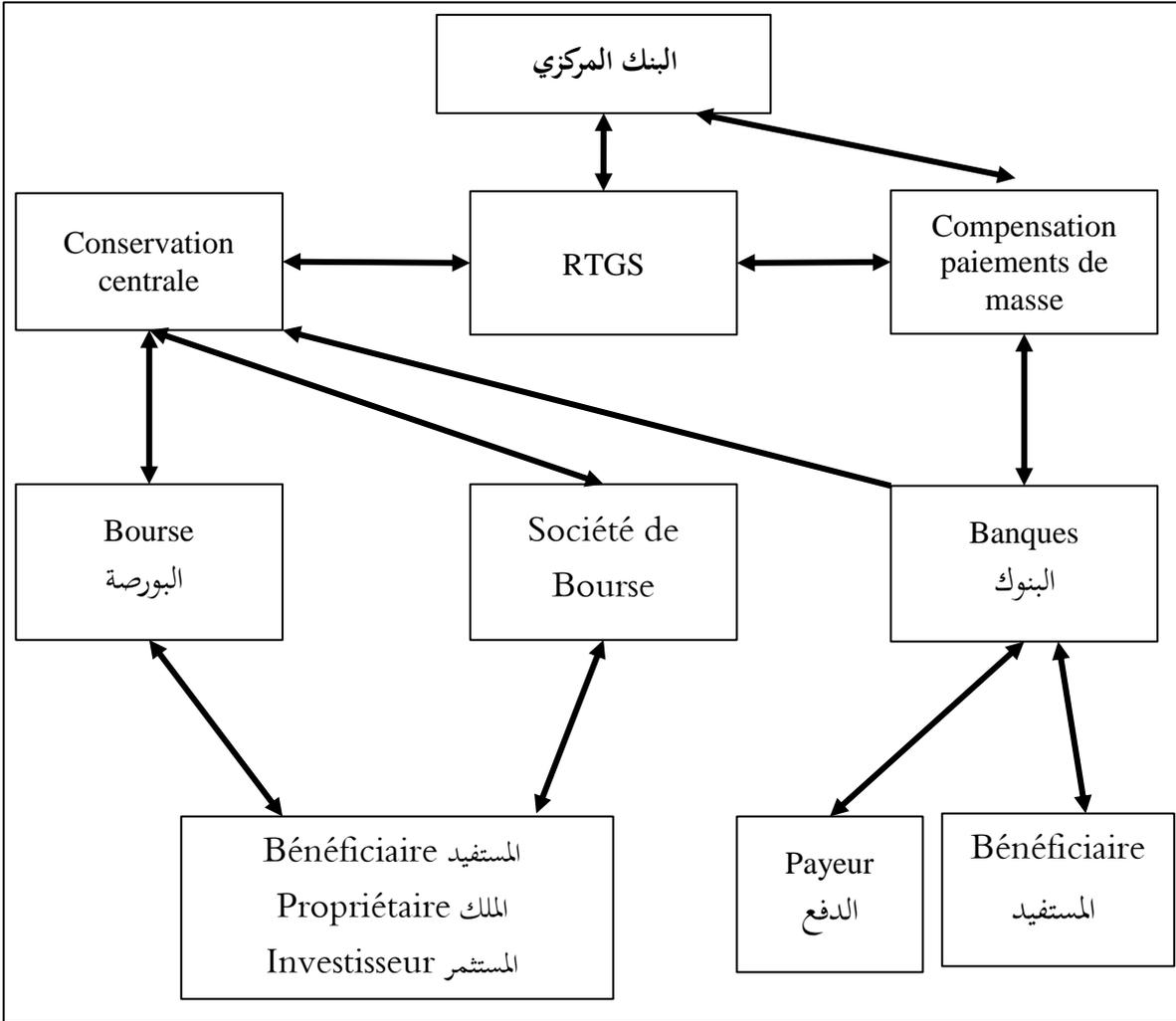
أما بالنسبة للمدفوعات بواسطة البطاقة فإن المعاملات بالنقد الآلي أصبحت فعلية داخل النظام بداية شهر أكتوبر 2006، وذلك بالنسبة للمصارف الاثني عشر (12) المنخرطة في شبكة النقد الالي بين المصارف، تغطي العمليات على البطاقات عمليات السحب عبر الموزعات الآلية للنقود GAB/DAB، ويعتبر الحجم المتداول غير مرتفع فقد بلغ 13628 عملية أي بواقع متوسط يومي يبلغ 324 عملية توجد المدفوعات بواسطة البطاقة المصرفية في مرحلة التطوير حيث اخترعت منطقة الجزائر العاصمة كمنظمة نموذجية للتطوير⁽²⁾.

¹ -مرجع سابق، ص100

2 - بنك الجزائر، التقرير السنوي 2006 الجزائر 2007، ص ص 127-128.

وفي ما يلي شكل توضيحي لدورة نظام المدفوعات في الجزائر

الشكل رقم: (03): دور نظام المدفوعات في الجزائر Schéma de place



المصدر: بنك الجزائر، مرجع سابق ص128

قام البنك المركزي بوضع نظام دفع للمبالغ الصغيرة من خلال مركز المقاصة بين البنوك لتغطية العمليات المصرفية عبر موزعات آلية

المطلب الثالث: أثر أنظمة الدفع على المنظومة المصرفية الجزائرية:

لقد أحدثت أنظمة الدفع (ARTS, ATCI) أثر واضح على كل من البنك الجزائري والبنوك التجارية والخزينة العمومية وكذا بريد الجزائر ويمكن ذلك في ما يلي:

1- أثر أنظمة الدفع على البنك الجزائري:

إن تطبيق أنظمة الدفع الحديثة والمتمثلة أساساً في **ARTS, ATCI** أحدثت تغيير واضح في التنظيم الداخلي للبنك الجزائري والذي يعد ضرورة لإصلاح العمليات وطرق تنفيذ الصفقات وتنفيذ مختلف التدفقات المالية والإعلامية⁽¹⁾.

إذن أدت هذه التغييرات على مستوى بنك الجزائر إلى تعديل قواعد وإجراءات قطاع البنكي، كما هذه الاجراءات البنوك التجارية وهيئات أخرى، من أهم الآثار أنظمة على بنك الجزائر ما يلي:

- إنشاء مديرية أنظمة الدفع (**DSP**)، والتي تندرج تحتها ثلاثة مديريات فرعية والمتمثلة في مديرية فرعية للعمليات، مديرية الفرعية لدعائم التقنية، والمديرية الفرعية لرقابة أنظمة الدفع؛
- إنشاء مهام جديدة لبنك الجزائر، خاصة فيما يتعلق بالتسيير اليومي، ورقابة على أنظمة الدفع؛
- تدخل المشاركين بنك الجزائر في كل من نظام **ARTS, ATCI**؛
- إعادة تقسيم العمليات أو نشاط مديريات البنك المركزي

2- أثر أنظمة الدفع على البنوك التجارية:

بما أن البنوك التجارية سواء كانت عمومية أو خاصة مشاركة في أنظمة الدفع (**ARTS**) و(**ATCI**)، أدى بها ذلك إلى إعادة بعد تبني طرقها وتنظيمها، وبالتالي ترتب عن هذا ما يلي:

- قيام بوضع أنظمة الإعلام خاصة منها المعالجة العمليات التجارية للعملاء؛
- إعادة بنية المخطط المحاسبي على أساس حساب التسوية الوحيد مع بنك الجزائر؛
- استثمار السندات العمومية التي تسمح بالحصول على تسبيقات؛
- إعادة بنية المخطط المحاسبي على أساس حساب التسوية الوحيد إلى بنك الجزائر؛
- إعادة الهندسة التنظيمية وطرق المعالجة خاصة على مستوى الخزينة المركزية.

3- أثر أنظمة الدفع على الخزينة العمومية و بريد الجزائر:

لقد كان لأنظمة الدفع أيضاً أثرها على الخزينة العمومية و بريد الجزائر، فبما أن الخزينة العمومية هي خزينة الدولة فهي تمثل الحضور المالي للقوة العمومية هي تؤمن خدمات المالية للجماعات المحلية والمؤسسات العمومية، فقبل تطبيق أنظمة الدفع (**ARTS, ATCI**) كانت ودائع الأرصدة الخزينة العمومية مقسمة على خمسة حسابات، لكن بعد تحديث أنظمة الدفع أدى هذا إلى إعادة تنظيم تسيير أو إدارة خزينة أو الصندوق الخزينة العمومية على أساس حساب التسوية وحيد في نظام الدفع (**ARTS, ATCI**) فقط، يسير، وبالتالي جميع حسابات الخزينة

1 - عابدة بلعدي، أنظمة الدفع في الجزائر، مداخلة للملتقى الوطني الاول حول المنظومة المصرفية الجزائرية (واقع وتحديات)، جامعة بسكرة، 2002،

العمومية أصبحت مركزية في حساب واحد فقط، يسير من قبل (ACCT) الذي يعتبر كمشارك يمثل الخزينة العمومية في نظام ARTS، وبالتالي أصبحت الخزينة العمومية مشارك مباشر في أنظمة الدفع.

أما فيما يخص بريد الجزائر فإن مساهمة هذا الأخير في نظام (ARTS) مازال جد مقيد، وهذا يعود في الحقيقة إلى اسباب تنمية لأن العمليات الائتمانية للبريد الجزائر تنفذ بصفة وقتية من طرف الخزينة العمومية، ونتيجة لذلك فإن دور بريد الجزائر في النظام يتحدد بتنفيذ وتحصيل لأوامر تحويل وأرصدة المقاصة.

المبحث الثاني : الجهاز المصرفي الجزائري .

لقد شهد القطاع المصرفي في الجزائر تطورا كبيرا نتيجة الجهود التي بذلتها الدولة في إطار الانتقال من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق وخاصة بعد صدور قانون النقد والقرض، في ظل التغيرات المتسارعة مع البيئة الاقتصادية الدولية.

المطلب الأول:مدخل عام للجهاز المصرفي الجزائري:

لقد تميز النظام المصرفي الجزائري قبل الاستقلال بوجود عدد من البنوك موزعة عبر كافة التراب الوطني كانت تخدم مصالح الاحتلال الفرنسي، أما بعد الاستقلال فقد ورثت الجزائر نظاما مصرفيا واسعا مملوكا لرأس المال الفرنسي و قائم على أساس نظام اقتصادي ليبرالي، ونتيجة لذلك فقد واجهت الجزائر وضعاً اقتصاديا صعبا بسبب النتائج التي ترتبت عن حرب التحرير من جهة، ومغادرة الإطارات الفرنسية المسيرة لتلك البنوك من جهة ثانية، الأمر الذي أدى بالسلطات الجزائرية إلى تحدي تلك الصعاب و الإقدام على تأميم هذه البنوك قصد تعبئة مواردها المالية حيث عمدت السلطات الوطنية بتأسيس بنكا مركزيا يضطلع بمهامه التقليدية في إطار توجيه السياسة النقدية للبلاد والتحضير لإنشاء عملة وطنية وهكذا فقد تم إنشاء مجموعة من الهيئات المالية و البنوك أهمها ما يلي⁽¹⁾:

1- البنك المركزي الجزائري

لقد تقرر إنشاء مؤسسة إصدار جزائرية لتحل محل بنك الجزائر ابتداء من 1963/01/01 طبقا للقانون رقم 62-144 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 1962/12/13، وقبل ذلك تم فصل الخزينة العامة الجزائرية عن الخزينة الفرنسية في 1962/08/28.

1 - منصوري صمودي، الجهاز المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص51.

2- الخزينة العامة

لقد تم إنشاء الخزينة العامة الجزائرية في أغسطس 1962 و قد أوكلت إليها الأنشطة التقليدية الخاصة بوظيفة الخزينة، هذا بالإضافة إلى منحها بعض الصلاحيات المهمة فيما يخص منح قروض الاستثمار للقطاع الاقتصادي، و قروض التجهيز للقطاع الفلاحي.

3- الصندوق الجزائري للتنمية CAD:

تم تأسيس هذا الصندوق بموجب القانون 63-165 بتاريخ: 1963/05/07⁽¹⁾ وألحقت به أربع مؤسسات مصرفية كانت تتعامل في الائتمان متوسط الأجل وهي القرض العقاري، القرض الوطني، صندوق صفقات الدولة، ومؤسسة مصرفية واحدة متخصصة في الائتمان طويل الأجل هي صندوق تجهيز وتنمية الجزائر.

لقد وضع هذا الصندوق مباشرة تحت وصاية وزارة المالية وكلف بتمويل الاستثمارات المبرمجة في إطار المخططات التنموية إلى جانب تمويل الشركات الوطنية التي تأسست في نهاية الستينات.

4- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط:

أنشأ بتاريخ 1964/08/10 بموجب الامر رقم 64-277، حيث يتكفل بتعبئة مدخرات الأفراد في مقابل تمويل مشاريع السكن، إلى أن تم تحويله الى مصرف اسكان، و هو يستهدف بالأساس جمع المدخرات الصغيرة للأفراد، و في سبيل ذلك فقد اتبع الصندوق سبلا شتى لتشجيع الادخار على النطاق الشعبي مثل: إنشاء فروع عديدة، قبول حد أدنى للإيداع، تشجيع الادخار المصرفي واستثمارها عن طريق تقديمها على شكل قروض لتمويل قطاع السكن و التعمير كحواجز للادخار.

5- البنك الوطني الجزائري BNA:

أنشئ بموجب الأمر 66-178 بتاريخ 1966/06/13 كأداة للتخطيط المالي ودعامة لعملية التحول الاشتراكي في القطاع الزراعي، ومن أهم الأنشطة التي أسندت للبنك إلى جانب العمليات المصرفية التقليدية التي يقوم بها كبنك تجاري ما يلي:

- تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير و المتوسط الأجل.
- التكفل بتمويل القطاع الزراعي المسير ذاتيا وكذلك القطاع الصناعي بشقيه العام و الخاص.
- تمويل القطاع التجاري خاصة في مجال الاستيراد.

لقد اتسع نشاط البنك في الوقت الحالي ليشمل العديد من المنتجات والخدمات المصرفية، حيث بلغ عدد فروع أكثر من 200 فرعا منتشرة عبر كامل التراب الوطني سنة 2009 بعد ما كانت لا تتجاوز 53 فرعا في عام 1966

1 - قانون رقم 90-10 المتعلقة بالنقد والقرص الصادر في 1999/01/10، الجريدة الرسمية العدد 16.

6- القرض الشعبي الجزائري CPA:

أنشئ بموجب الأمر 67-75 المؤرخ في 14/05/1967 برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري، بالإضافة إلى وظائفه التقليدية كبنك تجاري أسندت له مهمة تمويل القطاع العمومي وخاصة قطاع السياحة والأشغال العامة والبناء والري والصيد البحري، كما كان يقوم بتمويل عدد كبير من المؤسسات الخاصة قصد تدعيم وترقية الصناعات التقليدية والمهن الحرة. لقد أصبح القرض الشعبي الجزائري كغيره من البنوك يتدخل في منح الائتمان القصير و المتوسط والطويل الأجل، حيث بلغ عدد فروعها 136 وكالة في أواخر 2008 يؤطرها 4209 موظف منهم 1287 إطار

7- بنك الجزائر الخارجي BEA

تأسس بموجب المرسوم 67-204 المؤرخ في 01/10/1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري بعد تأميم خمس بنوك وهي القرض الليوني في 12/10/1967، البنك الفرنسي للتجارة الخارجية، الشركة العامة في عام 1968، بنك باركليز، وبنك البحر الأبيض المتوسط، حيث أسندت له مهمة تمويل التجارة الخارجية وتدعيم الصادرات الجزائرية، وقد توسعت عمليات البنك منذ عام 1970 وذلك بإشرافه على حسابات شركة سوناطراك وشركات التعدين الكبرى والنقل البحري وتكفل بمنحها مختلف القروض.

المطلب الثاني: مضمون إصلاح الجهاز المصرفي في ظل القانون النقدي والقرض

إن رغبة السلطات في تفادي سلبيات المرحلة السابقة و تجاوز قصور الإصلاحات و تماشيا مع سياسة التحول إلى اقتصاد السوق و محاولة الاندماج في الاقتصاد العالمي، جاء القانون المتعلق بالنقد و القرض و الذي يعتبر نصا تشريعيًا يؤكد على المكانة الحقيقية التي يجب أن يكون عليها النظام المصرفي الجزائري، بالإضافة إلى أن هذا القانون قد حمل أفكارا جديدة فيما يتعلق بتنظيم النظام المصرفي و أدائه لتكييفه مع الاحتياجات التي يملها السوق والنظام الاقتصادي العالمي الجديد .

فبعد التطرق لإصلاح سنة 1986 المتعلق بنظام البنك و القرض أين تم إدخال تغيير جذري على الوظيفة البنكية، و بعدها إصلاح سنة 1988 الذي منح الاستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد و المؤسسات⁽¹⁾.

إن إصدار القانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد و القرض يمثل منعطفًا حاسمًا فرضه منطلق التحول إلى اقتصاد السوق من أجل القضاء على نظام تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية.

1 - مرجع سابق.

و التضخم، حيث وضع قانون النقد و القرض النظام المصرفي على مسار تطور جديد، تميز بإعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية و إبراز دور النقد و السياسة النقدية، و أعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد و الائتمان في ظل استقلالية واسعة، و للبنوك التجارية وظائفها التقليدية، كما تم فصل ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها، واسترجاعها إجباريا في كل سنة، و كذا إرجاع ديون الخزينة العامة تجاه البنك المركزي المتراكمة وفق جدول يمتد على 15 سنة، و إلغاء الاكتتاب الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة و منع كل شخص طبيعي و معنوي غير البنوك و المؤسسات المالية من أداء هذه العمليات⁽¹⁾.

و من أهم النقاط و التدابير التي تضمنها قانون النقد و القرض كآآتي:

- 1- منح استقلالية للبنك المركزي الذي أصبح يسمى "بنك الجزائر" و اعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية تتولى إدارة و توجيه السياسة النقدية في البلاد، إلى جانب إعادة تنظيمه و ذلك بظهور هيئات جديدة تتولى تسيير البنك و إدارته و مراقبته.
- 2- تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط المصرفي بقيامها بالوساطة المالية في تمويل الاقتصاد الوطني، و ذلك بإلغاء التخصص في النشاط المصرفي، و تشجيع البنوك على تقديم منتجات وخدمات مصرفية جديدة، و دخول الأسواق المالية و مواجهة المنافسة نتيجة انفتاح السوق المصرفية على القطاع المصرفي الخاص الوطني و الأجنبي.
- 3- تفعيل دور السوق المصرفية في التنمية و تمويل الاقتصاد الوطني، و فتحه أمام البنوك الخاصة و البنوك الأجنبية لمزاولة أنشطتها المصرفية، إلى جانب إقراره بإنشاء سوق للقيم المنقولة لتحقيق الأهداف التالية:
 - وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المصرفي و المالي.
 - رد الاعتبار لدور البنك المركزي في تسيير شؤون النقد و القرض.
 - إعادة تقييم العملة الوطنية (المادة 04، 58، 59 من القانون=
 - تشجيع الاستثمارات الأجنبية و السماح بإنشاء مصارف وطنية خاصة أو أجنبية.
 - تطهير الوضعية المالية لمؤسسات القطاع العام.
 - إلغاء مبدأ تخصص البنوك و تحديد و توضيح النشاطات المنوطة بالبنوك و الهيئات المالية.
 - تنويع مصادر التمويل للمتعاملين الاقتصاديين، خصوصا بالنسبة للمؤسسات عن طريق إنشاء السوق المالي، و بورصة القيم المنقولة.
 - إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك.

1 - بلعوز بن علي وكتوش عاشور، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر (الواقع و الآفاق)، جامعة تلمسان، أيام 29-30/10/2004، ص 08.

المطلب الثالث: هيكل الجهاز المصرفي بعد الاصلاح

و يتكون الجهاز المصرفي الحالي من ثلاث قطاعات رئيسية و هي البنوك التجارية، و المؤسسات المالية و مكاتب التمثيل كالتالي

1- البنوك التجارية العامة

وهي البنوك المملوكة بالكامل للدولة وتستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفي حوالي 93% من السوق⁽¹⁾ و هذه البنوك هي

- البنك الوطني الجزائري BNA
- القرض الشعبي الجزائري CPA
- بنك الجزائر الخارجي BEA
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
- بنك التنمية المحلية BDL
- صندوق التوفير والاحتياط CNEP

2- البنوك الخاصة والمؤسسات المالية الأجنبية

بعد صدور قانون النقد و القرض أصبح بإمكان البنوك الخاصة و البنوك الأجنبية بمزاولة نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية طبقا لقواعد القانون الجزائري، و كل بنك خاص وطني أو أجنبي يجب أن يحصل على اعتماد يمنحه مجلس النقد والقرض، و يجب أن تستعمل هذه البنوك رأس مال يساوي على الأقل رأس المال الأدنى المطلوب تأمينه من طرف البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية⁽²⁾.

كما حدد النظام 93-01 المؤرخ في 03/01/1993⁽³⁾ شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية و شروط إقامة فروع لبنوك و مؤسسات مالية أجنبية، و من بين الشروط المطلوبة:

- القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية.
- تحديد برنامج نشاط البنك.
- الوسائل المالية المستخدمة من طرف البنك أو المؤسسة المالية.

1 - Rapports Annuels de la banque d'Algérie 2007

<http://www.bank-of-algeria.dz/communicat7.htm>

2 - النظام رقم 04-01 المؤرخ في 04/03/2004، المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

3 - تم تعديل هذا النظام بالنظام رقم 02-2000 الصادر بتاريخ 02/04/2000

لقد سمح صدور قانون النقد والقرض بإنشاء مؤسسات مصرفية جديدة خاصة و مختلطة جزائرية و أجنبية، حيث ظهرت هذه البنوك لتدعيم البنوك العمومية والمساهمة في ترقية النشاط المصرفي و إحداث نوع من المنافسة بين البنوك في تقديم منتجات وخدمات مصرفية جديدة و من أهم هذه البنوك:

3- بنوك خاصة برأسمال أجنبي⁽¹⁾:

- الشركة البنكية العربية ABC و مقرها البحرين تحصلت على الاعتماد في 17/11/1977 برأسمال اجتماعي قدره 20 مليون دولار، وتم اكتتابه بمساهمة كل من المؤسسة العامة المصرفية بنسبة 70% المؤسسة المالية الدولية SFI التابعة للبنك الدولي بنسبة 10% المؤسسة العربية للاستثمار بنسبة 10% ، الصندوق الجزائري للتأمين CAAT بنسبة 5% و متعاملين جزائريين حواص بنسبة 5%.
- سيتي بنك الأمريكي CITIBANK: يعتبر من أكبر البنوك العالمية في ميدان تسيير أسواق الصرف تحصل على الاعتماد في ماي 1988 من مجلس النقد والقرض برأسمال قدره 1.2 مليار دينار جزائري ويقع مقره بالأوراس
- الشركة العامة الفرنسية La Société générale: والتي فتحت فرعا بالجزائر في 15/04/1998 برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، حيث ساهمت الشركة العامة بنسبة 45% و هو لديغ FIBASA للكسمبورغ بنسبة 31% و المؤسسة المالية الدولية SFI بـ 10% و البنك الإفريقي للتنمية بـ 10% و تتكفل هذه الشركة بتمويل نشاطات التجارة الخارجية مع ضمان متابعة تطبيق برنامج خصخصة المؤسسات العامة
- البنك العربي الأردني ARAB BANK PLC: يقع مقره في عمان، تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد و القرض برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري.
- بنك ناتكسيس الأمانة NATEXIS ALAMANA: لقد أنشئ هذا البنك برأسمال قدره 500 مليون دج، و لقد جاء نتيجة دمج ما بين القرض الوطني و البنك الفرنسي للتجارة الخارجية حيث أصبح منذ 1997 تابعا إلى مجموعة البنوك الشعبية المساهم الرئيسي في رأسمالها.
- البنك القطري -ريان بنك- RAYAN BANK: أنشئ هذا البنك برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري و المساهمين الرئيسيين في هذا البنك هم EPG HERMES SPA بمصر و United group بالإمارات العربية المتحدة
- البنك العام المتوسط BGM: تأسس في جوان 1998 برأسمال قدره مليار دج منها 8% عبارة عن مساهمات أجنبية، حيث يقوم بحمل العمليات المصرفية بالإضافة إلى ترقية تأسيس الشركات عن طريق الأسهم
- البنك الجزائري المحتلظ البركة ALBARAKA: تأسس بتاريخ 06/12/1990 بمساهمة بنك البركة الدولي ومقره جدة في السعودية وبنك الفلاحة والتنمية الريفي BADR و تم توزيع حصص رأس مال يعطي الأغلبية

1 - REVUE (mutation), N°33, Septembre 2000, P 65.

للجانب الجزائري بنسبة 51% و هو بنك تجاري يخضع نشاطه المصرفي بقواعد و أحكام الشريعة الإسلامية، ولقد تطورت أعماله في مجال التمويل اللا روي.

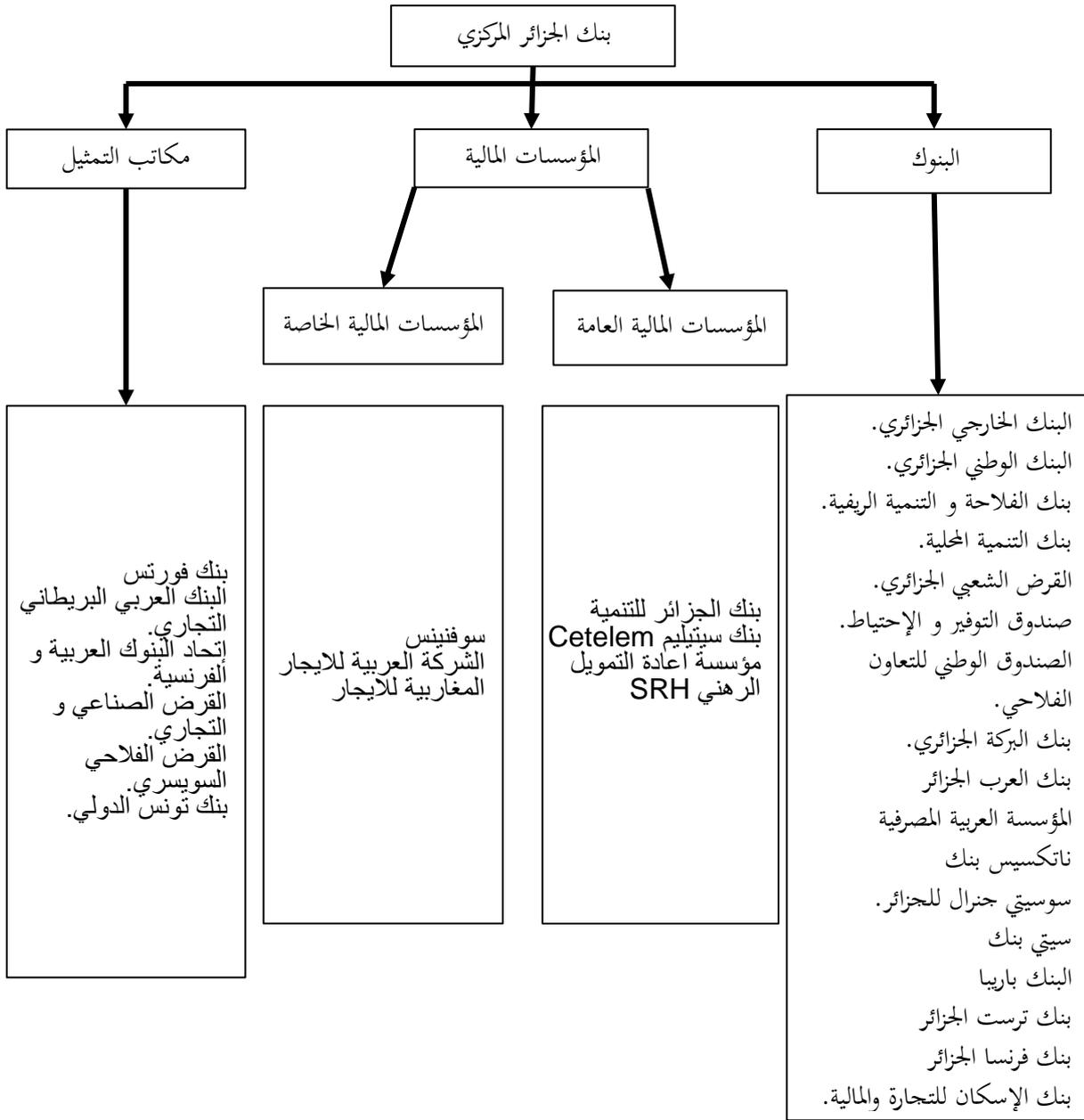
4- بنوك خاصة برأسمال جزائري

لقد تم منح الاعتماد لهذه البنوك برأسمال جزائري من طرف مجلس النقد و القر ، ومن بين هذه البنوك:

- البنك الاتحادي **UNION BANK**: أنشئ هذا البنك في **1995/05/07** برأسمال خاص مختلط وطني و أجنبي، و تركز أعمال هذا البنك في أداء نشاطات متنوعة منها: جمع الادخار، تمويل العمليات الدولية، و المساهمة في رؤوس أموال جديدة، كما يقوم أيضا بتقديم النصائح و الإرشادات والاستشارات المالية للزبائن.
- الخليفة بنك **EL KHALIFA BANK**: تحصل على الترخيص من طرف مجلس النقد و القرض في **1998/03/25**، و اعتمد من طرف بنك الجزائر في **1998/07/27** بموجب القرار رقم **98/04** بمساهمة تسعة مساهمين برأسمال قدره **8.6** مليون دولار، و له **29** وكالة موزعة عبر التراب الوطني، و هو بنك شامل موجه لتمويل النشاطات التجارية والصناعية و المؤسسات المتوسطة و الصغيرة و المهن الحرة، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم **2003/03** الصادر بتاريخ **2003/05/29**
- البنك المختلط **B.A.M.I.C** أنشئ بتاريخ **1988/06/11** ما بين البنك الخارجي الليبي بنسبة **50%** من رأسماله و بمساهمة أربعة بنوك عمومية جزائرية بنسبة **50%** الأخرى و هي **BADR, CPA, BEA, BNA** أما فيما يخص نشاطه فهو مكلف بترقية الاستثمارات و التنمية التجارة في بلدان المغرب العربي، بالإضافة إلى القيام بكل العمليات المصرفية
- منى بنك **MOUNABANK**: و هو بنك تجاري تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض بتاريخ **1998/08/08** برأس مال قدره **620** مليون دينار جزائري، و هو يقوم بجميع العمليات المصرفية.
- البنك التجاري والصناعي الجزائري **B.C.I.A**: و هو بنك خاص أنشئ برأس مال قدره **500** مليون د.ج للقيام بمختلف النشاطات و العمليات المصرفية، خاصة في مجال تمويل التجارة الخارجية ، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم **03-2003** بتاريخ **2003/08/21** بعد إخلاله بقواعد العمل المصرفي الواردة في قانون النقد والقرض وتعليمات بنك الجزائر
- البنك الدولي الجزائري **Algerian international bank**: تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد و القرض برأسمال مختلط وطني أجنبي
- الشركة الجزائرية للبنك **CA-BANK**: تحصل هذا البنك على الترخيص من طرف مجلس النقد والقرض في **1999/06/12**، واعتمد من طرف بنك الجزائر في **1999/11/02** ويعتبر شركة مساهمة أنشأت بالأغلبية من طرف مشرفين جزائريين برأسمال قدره **700** مليون دينار جزائري، جزائري، و لقد تم اكتتابه بمساهمة **83%** من شركات جزائرية و **7%** من شركات تمويل أجنبية، و لقد تحصل على أرباح خلال عام **2000** قدرت بـ **51.8%** لخصيلة قدرها **2.8** مليار دينار جزائري

يمكن القول أن قانون النقد و القرض 90-10 الصادر في 14 أفريل 1990 مكن الجهاز المصرفي الجزائري من الانتقال من اقتصاد مسير مركزيا إلى اقتصاد موجه بآليات السوق، فقد سمح بتأسيس محيط بنكي و مالي جديد يتماشى أكثر مع تحرير الاقتصاد و قواعد و معايير العمل المصرفي على المستوى العالمي، إذ منح لبنك الجزائر السلطة النقدية الحقيقية بتحديد الإطار العام لقواعد عمل المنافسة، و سمح للبنوك بالمقابل بممارسة النشاط و العمل المصرفي وفق معايير اقتصاد السوق. وفي ما يلي توضيح لهيكل النظام المصرفي الجزائري

شكل رقم 04: هيكل النظام المصرفي الجزائري



Source; Banque d'Algérie " Banques et établissements financière" Rapport annuel de la banque d'Algérie 2009

نلاحظ ان الجهاز المصرفي في الشكل السابق، يأخذ شكل هرمي يقف في قمته بنك الجزائر المركزي

و15 بنك تجاري ومؤسستين ماليتين ومكتب تمثيل.

المبحث الثالث : الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على الجودة المصرفية

نظراً لأهمية ما تقدمه الصيرفة الالكترونية للاقتصاد لا بد من تنشيط حركته لأنه يعابر ضروري لمواكبة النظام المصرفي لتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة

المطلب الأول : تطبيق المصارف الجزائرية للصيرفة الالكترونية

خضعت بعض البنوك الجزائرية في عالم الصيرفة إلى عرض خدماتها التقليدية عبر الأنترنت ووفرت خدمة البنك الالكتروني عن بعد لتلبية احتياجات العملاء وسنعرض بعض البنوك التي تطبقها.

1- بنك القرض الشعبي الجزائري:

بادر بنك القرض الشعبي الجزائري في تقديم الخدمات الالكترونية عبر الأنترنت واستخدام البطاقات البنكية عبر الصرافات الآلية، بعد ذلك أضاف خدمة جديدة تتصل بما يعرف بالبنك الالكتروني، هذا المنتج الجديد متعدد الوسائط يسمح لزبون بالقيام بعدة عمليات بنكية عن بعد عن طريق أربع قنوات متعددة الوسائط (الأنترنت، الفاكس، والرسائل القصيرة عبر الهاتف الخليوي، وكذا الوسائط الصوتية)، ما يمكن المتعاملين من الاطلاع على أرصدهم وممارسة عادية لخدمات الدفع البنكي من تسديد للفواتير وطلبات لدفاتر الشيكات كما تقدم الصفحة الرئيسية لموقع البنك على الأنترنت لاستقبال العملاء، تحتوي على عدة صفحات ثانوية يمكن الدخول إليها من خلال الخيارات الموجودة في أعلى الصفحة (الاستقبال، الإطار التشريعي، سعر الصرف، أسئلة وأجوبة، الدخول للبريد الإلكتروني ، الاتصال ، مخطط الموقع، الموافقات القانونية) كما يحتوي على خيارات أخرى⁽¹⁾.

2- بنك سوسيتي جنرال الجزائر Société Générale Algérie:

سوسيتي جنرال هو أحد البنوك التجارية المملوكة بنسبة 100% من بنك يوسيتي جنرال فرنسا موجود في الجزائر منذ عام 200، يحتوي على 54 وكالة موزعة في مختلف ولايات الجزائر متمركزة بكثرة في شمال والوسط وعند نقر على كل وكالة على حدا تعرض الصفحة كل المعلومات عن الوكالة المختارة من (رمز الوكالة، الهاتف، الفاكس، العنوان، الخدمات) ملتزمة بتطوير المهارة المالية لتقديم مجموعة من الخدمات لجميع أنواع العملاء (الأفراد والمهنيين والمؤسسات)

وموقع البنك يحتوي على صفحة رئيسية وعدة صفحات تابعة لها، الصفحة الرئيسية تعرض كل أنواع الخدمات⁽²⁾.

1 -تعريف بنك القرض الشعبي، متوفر على الموقع 02/05/2013, pm 03:30

[/http://www.ebanking.cpa-bank.dz/fr](http://www.ebanking.cpa-bank.dz/fr)

2-تعريف بنك سوسيتي جنرال الجزائر، متوفر على الموقع 2013/05/02 19:26 [/http://www.societegenerale.dz/adm.html](http://www.societegenerale.dz/adm.html)

3- بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) ينتهج سياسة النمو على أساس انتقائي لتطوير منتجات والخدمات التقليدية وتقديم خدمات الكتروني عبر الانترنت واستخدام البطاقات البنكية عبر الصرافات الآلية، وكان أول من قدم خدمة البنك الإلكتروني لإنتاج خدمات جديدة لإرضاء عملائه في مختلف الأسواق واستهدف عملاء جدد هذا ما مكن المتعاملين من الاطلاع على أرصدهم وممارسة خدمات الدفع البنكي من تسديد للفواتير وطلب دفاتر الشيكات.

كما له رؤية تعرض مختلف الخدمات والمنتجات التقليدية والالكترونية عبر موقعه الالكتروني (مصرفك، المناقصات، الاقتصاد والمالية، أتعرض المعلومات، فحص الحساب عبر الانترنت)، وبالدخول إلى أي منها تفتح لنا صفحة رئيسية أخرى⁽¹⁾.

4- بنك بي ان بي باريبا الجزائر BNP Paribas Algérie

يقدم بنك خدمات عبر الانترنت مع تقديم خدمة البنك الالكترونية ويوزع البطاقات البنكية بأنواعها (الكلاسيكية، الذهبية) لمختلف عملائه، كما يتيح لهم فحص حساباتهم وتحويل الأموال من حساب لآخر تحميل كشف الحساب ... إلخ

له موقع رسمي التابع لمجموعة بنك بي ان بي باريبا والوصول إلى الموقع مجاني، أما تكاليف الوصول واستخدام شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية يتحملها العميل، على النحو المحدد من قبل الشركات الاتصالات ومزودي خدمات الانترنت، كما يحتوي على الصفحة تقدم كل الخدمات والمنتجات التي يعرضها البنك عن طريق الاتصال بالبنك الإلكتروني وغيرها، العلاقات العامة وعرض كل الاخبار الخاصة بهم والمشاريع التي تخصهم وكل الوكالات التابعة لها في مختلف أنحاء الجزائر مع إتاحة اللغتين الفرنسية والانجليزية للعملاء⁽²⁾.

المطلب الثاني: الجودة في المصارف الجزائرية

أصبح استعمال وسائل الدفع الالكترونية في المصارف الجزائرية واسع النطاق وما نستطيع التحدث عليه انشاء بطاقات السحب الخاصة بكل مصرف وذلك من أجل تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري وتطوير وتسيير التعاملات النقدية بين المصارف وتحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود بوضع موزعات آلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة، وتقوم هذه الشركة بصنع بطاقات مصرفية خاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول به دوليا وطبع الشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة SATIM الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية، ومصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت

1 -تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، متوفر على الموقع 20:33 ، 10/04/2013

2 - تعريف بنك بي ان باريباس ، متوفر على الموقع 12:12 ، 19/04/2013

داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين المصارف وفي سنة 1997 قامت الشركة بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد بين المصارف تمثل في شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف لتغطية الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للمصرف الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا إلى زبائنهم خدمة سحب الأموال، كما تعمل على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع مصارف المشاركين وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف كما تعمل على ربط مراكز التوزيع لتقديم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.

فمواكبة مثل هذه التطورات تعمل على زيادة تحسين الإدارة و اقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من الخدمات بجودة عالية وبتكاليف وجهد أقل.

وكذلك في إطار تحديث وعصرنة نظام المصرفي الجزائري بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية والبنوك البنك العالمي في انجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية **RTGS** بهدف تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع و ذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي، كما أنه يعمل على أساس تنفيذ أوامر الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف، بالإضافة إلى شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية الناتجة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية **DIAGRAM EDI** الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي : **MAGACT MULTIMEDIA** و **SOFT ANGINERING** و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني، لتقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنهم بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة في أداء العمليات وذلك من خلال:

- اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة .
- تبسيط و تأمين المبادلات الإلكترونية
- تكييف خدمات وفق حاجات الزبائن

إن تبني الجزائر بعض هذه الأنظمة جعلها تحقق قفزة نوعية لمواكبة التطورات المصرفية الدولية، رغم ذلك يبقى التعامل بهذه الوسائل ضعيفاً لأسباب عديدة منها:

كثرة الاعطاب والاحطاء والميول للحرية والاحجام عن اظهار أية معلومة أمام الناس، إضافة إلى التوزيع الغير جيد للموزعات الآلية في بعض الوكالات على المستوى الوطني، وهنا فالجودة الخدمة المصرفية تتحقق مع أصحاب الرواتب فقط (أي من يملكون بطاقات ائتمانية) أما بقية المجتمع الجزائري تبقى النقود العادية في

المعاملات هي الأكثر استعمال وهذا لانعدام الثقة في الوسائل لأخرى ويدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري مزال متأخراً في هذا الميدان.

المطلب الثالث: الجودة والصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية

تحقق الصيرفة الالكترونية جودة عالية في مجال الخدمات المصرفية وفيما يلي عرض لأهم العمليات التي تقوم بها بعض المصارف الجزائرية:

1- بنك القرض الشعبي الجزائري

تقوم الصفحة الرئيسية للبنك بعرض العمليات التالية:

- 1-1 خريطة الموقع: هي اختصار للصفحات المختلفة لكنها تستخدم أيضاً في الحصول على لمحة عامة عن المواضيع الواردة في الموقع أو في الصفحة الرئيسية؛
- 2-1 قبول التجار للبطاقة البنكية: التجار المدرجين في هذه الشبكة يقبلون التسديد من خلال البطاقة البنكية فهم مجهزين بمحطات الدفع الالكتروني ومستعدون لاستقبال العملاء؛
- 3-1 شبكات التشغيل: تحتوي على المعلومات المتعلقة بطرق الاتصال بالوحدات التجارية مصنفة حسب كل ولاية للوصول إلى الوكالة البنكية؛
- 4-1 الخدمات المصرفية عن بعد: البنك الالكتروني لبنك CPA يتيح للعملاء الوصول إلى مختلف وكالات CPA وفتح حساب جاري وفحصه بالدخول لموقع البنك؛
- 5-1 الأخبار المهمة عن بنك CPA عرض للأحداث والأخبار الجديدة للبنك⁽¹⁾
- 6-1 المعرض والرعاية: عرض لأهم المعرض الدولية التي يقوم بها البنك الحصص التي تقوم برعايتها؛
- 7-1 الاتصال بالبنك عن طريق البريد الالكتروني: اذا كانت لدى العميل مشاكل أو بعض الاقتراحات يريد أن يرسلها للبنك بدخل بريده، وذلك عن طريق ادخال رقم حسابه وكلمة السر؛
- 8-1 المنتجات الالكترونية: يقدم البنك مجموعة من البطاقات البنكية CibVisa؛
- 9-1 خدمات E - BANKING Cib classique e gold هي خدمة مصرفية عن بعد يتم توفيرها من قبل AEBS للقرض الشعبي الجزائري، فهذه الخدمة بسيطة وسهل الوصول إليها، متوفرة على الانترنت (24/24 سا و 7/7 أيام) لتجنب عناء الانتقال على الوكالة وريح الوقت.

2- بنك سوسيتي جنرال الجزائر Société Générale Algérie:

الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف هذا البنك من خلال الصفحة الرئيسية تتمثل فيما يلي:⁽²⁾

1 - خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري، متوفر على <http://www.badr-bank.dz/index.php?id=presentation> 13:26 2013/05/25

2 - خدمات بنك سوسيتي جنرال الجزائر، متوفر على http://www.societegenerale.dz/service_qualite.html 2013/04/19 12:12

- 1-2 البنك الالكتروني (خدمة **SG@Net**): تتميز هذه الخدمة بالفعالية والأمان والسلامة والبساطة والسرعة فهي تسمح للعملاء بفحص أرصدهم والبحث والتحميل. إلخ ولضمان أقصى قدر من الأمان أنشأ نظام التشفير القوي (خدمة تصميم الموقع **SSL128Bits**)؛
- 2-2 تسعيرة لاشتراك في خدمة **SG@Net**: تكون للأفراد مجاناً وللعملاء المهنيين **750** دج وللعملاء من المؤسسات **1000** دج؛
- 3-2 البطاقة البنكية: **CIB**: تقدم للعملاء من أجل أفضل طرق سحب ودفع التعويضات بحيث أنها آمنة وسهلة التنفيذ ومتوفرة في جميع أنحاء العالم؛
- 4-2 خدمة الجودة: تحت شعار رضاك هو من أولويتنا؛
- 5-2 خدمة البريد الالكتروني: إذا كان للعميل أي استفسارات أو مشاكل عليه استخدام البريد الالكتروني الخاص؛

3- بنك الفلاحة والتنمية المحلية:

من خلال الصفحة الرئيسية يظهر ما يلي (1):

- 1-3 خدمة البنك الالكتروني: يمكن لأي عميل مسجل في هذه الخدمة أن يفحص حسابه خلال (24/24 سا و 7/7 أيام) أو القيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من حساب لآخر؛
- 2-3 طلب دفاتر الشيكات: إذا أراد العميل طلب دفتر شيكات إلكترونية دون الانتقال إلى الوكالة ما عليه إلا طلب دفتر الشيكات وتعبئة الاستمارة؛
- 3-3 طلب تغيير الرقم السري: عند شعور العميل بأن كلمة السر سهلة يستطع أن يغير كنوع من الحيلة؛
- 4-3 خدمة البريد الالكتروني: للحصول على أية معلومة أو تقديم تعليقات يرجى الاتصال بالبنك عبر البريد الالكتروني وانتظار الرد؛
- 5-3 بطاقة **CIB** البنك: تعتبر البطاقة البنكية مت بين البنوك لبنك بدر أداة لسحب والدفع وينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء؛

4- بنك بي ان بي باريبا الجزائر **BNP Paribas Algérie**: يضم العمليات التالية (2):

- 1-4 مخطط موق بنك بي ان بي باريبا: يقدم الخدمات والمنتجات التي يعرضها البنك إلى طرق الاتصال بالبنك الالكتروني وغيرها، العلاقات العامة، وعرض كل الاخبار الخاصة بهم والمشاريع التي تخصهم، مع اتاحة اللغتين الفرنسية والانجليزية للعملاء؛
- 2-4 البطاقة البنكية للبنك: يقدم نوعين من البطاقات الذهبية والكلاسيكية فهي توفر المزايا التالية:
- الأمان والسرية: استخدام رمز التعريف الشخصي الخاص بك شخصياً؛

1 - خدمات بنك التنمية المحلية، متوفر على الموقع، 17/04/2013، 17:14
 2 - خدمات بي ان بي باريبا متوفر على الموقع، 17/04/2013، 17:14
<http://www.badr-bank.dz/?id=services>
<http://www.bnpparibas.dz/fit/pid5364/comptes-services.html>

- الممارسة: يمكن السحب في أي وقت؛
 - سهل الاستخدام: يمكن سحب الأموال وتسديد من المشتريات؛
 - توفير الوقت: لا تنتظر في أجهزة الصراف الآلي سحب أموالك؛
- 3-4 البنك الإلكتروني: للاشتراك يقدم طلب للبنك بملء استمارة عضوية فيه على الخط أو البنك الإلكتروني على مستوى وكالتك، ويمكن للعملاء إدارة جميع حاجاتهم عبر الانترنت باستمرار وعن بعد، بكل سهولة وسرعة فائقة،
- 4-4 أمن الموقع: تحسباً لوقوع هجمات من القرصنة، تضمن أمن البيانات والمعاملات عبر شبكات الانترنت من خلال تشفير المعلومات مع خدمة تصميم المواقع؛
- 5-4 تحويل الأموال إلكترونياً" يمكن البنك العملاء من تحويل أموالهم من حساب لأخر بكل أم وسرية.

خلاصة الفصل

لقد اصبح من الضروري على البنوك الجزائرية في ظل التطورات لمواجهة التحديات المستقبل مع التطرق لواقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، وابرار التقنيات والانظمة المتبعة في المصارف في اطاره النظري، وكل ملخصنا ادى الى بروز الحاجة الى تبني فكرة العمل بالموزع الآلي، والدفع الالكتروني وعليه فان اي جهد للإصلاح والتطوير يجب ان يعمل على عصنة آليات التسيير للبنوك الجزائرية .

يبقى التأكيد على ضرورة تقوية المصارف وهذا ما تسعى اليه الجزائر.

الخاتمة

خاتمة

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الالكترونية هي من العوامل العصرية المنظومة المصرفية ، لذا فان بناء إستراتيجية ناجحة يكون على أساس هذا التصور. تحديات العصر ومواجهة ضغط منافسة البنوك الاجنبية.

فالعمل المصرفي الالكتروني لا يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة لتحقيق تعميم العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية.

وفي ظل هذا واجهت مصارف الدول النامية على وجه العموم والدول الجزائرية تحديات كبيرة خاصة في الحقبة الأخيرة في القرن الماضي أين تسارعت وتيرة العولمة والتحرير المالي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كاستخدام وسائل الدفع والسداد الالكترونية وما تحققه من آثار على الخدمة المصرفية وتحسينها، الأمر الذي حتم على المصارف التعامل بالصيرفة الالكترونية من خلال هذه الدراسة وللإجابة على اشكالية البحث توصلنا الى ما يلي :

I. اختبار الفرضيات :

تؤكد نتائج الاختبار ان الفرضية صحيحة حيث ان الاستفادة من الخدمات المصرفية يكون في مختلف الاماكن العمومية ما يجعل العميل يستغني عن الذهاب الى نقطة البيع باستطاعته الاستفادة من الخدمات المصرفية من مكان اقامته او عمله او اي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت.

والفرضيات الفرعية تختبر:

- يتوضح ان تطبيق الصيرفة الالكترونية يساهم في رفع مستوى الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك.
- تم تأكيد على مدى التطبيق الواقعي لتكنولوجيا الخدمات المصرفية للبنوك و ذلك لتبنيها لنظام الصيرفة الالكترونية.

II. النتائج:

- قدرة الصيرفة الالكترونية في جعل المصرف يستجيب لوعوده بسرعة أكبر، وكذا في جعل العميل يستفيد من يطلبها بأقل جهد، دون الانتظار وبأقل تكاليف الخدمات المصرفية التي فالصيرفة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية .

- أن لقنوات التوزيع الالكترونية دور كبير في جعل الخدمات المصرفية تقدم بشكل جيد ودقيق، وذلك بسبب خاصية الاعتمادية التي يتميز بها كل الآلات الصرف الذاتي وكذا الموقع الالكتروني.
- إن استخدام الانترنت في المصرف ونخص بالذكر الموقع الالكتروني يشكل نافذة إعلامية لتقوية الشفافية وكسب ثقة العملاء.

III. التوصيات :

- نجاح الصيرفة الالكترونية على المدى البعيد يساعد على قدرة المصارف في توسيع نشاطها ودخولها إلى الأسواق الدولية خصوصا الدول التي يعتمد اقتصادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا قدرته على متابعة ومسايرة الابتكارات التقنية و على إدارة المخاطر .
- زيادة تهيئة وسائل الدفع الالكترونية للعملاء والتعاملات مع العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد .
- لابد من رفع القيود على البيئة المعلوماتية لجذب استثمارات في هذا القطاع والاستفادة منها.

IV. افاق الدراسة :

- ادارة مخاطر العمليات المصرفية.
- البنوك التجارية وتحديات الصيرفة الالكترونية.
- جودة الخدمات المصرفية و أثارها على رضا العملاء.

قائمة المراجع

كتب بالعربية

1. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000.
2. جميل الزيد اينين السعودي، أساسيات في الجهاز المالي، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى ، 1999.
3. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، دار شباب الجامعة، الجزائر، بدون طبعة ، 2008.
4. رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، دار المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، بدون طبعة ، 1999.
5. طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على اعمال البنوك، دار الجامعية لنشر والتوزيع، 2003.
6. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، دار الجامعة الإسكندرية، بدون طبعة ، 2003.
7. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة، عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة ، 2000.
8. عبد المنعم راضي وعزت فرج، اقتصاديات النقود و البنوك، البيان للطباعة الاسكندرية، بدون طبعة ، 2001.
9. فالخ الحسيني وعبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك و المصارف، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، بدون طبعة ، 2000.
10. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي و إعادة هيكلة الاستثمار و البنوك الإلكترونية، دار الجامعة الاسكندرية، بدون طبعة، 2007.
11. فريد النجار وآخرون، وسائل المدفوعات الالكترونية (التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة) الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006. بدون طبعة.
12. محمد حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2010 .
13. محمد ناضم نوري الشملي وآخرون، المصرفية الإلكترونية، و الأدوات و تطبيقات معيقات التوسع، دار وائل ، عمان، الأردن، الطبعة الأولى ، 2008.
14. محمود جاسم الصميدعي و رندية عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان ، الطبعة الأولى ، 2001 ،
15. محمود عبد العزيز محمود، معدل كفاية رأس المال، المعهد المصرفي، القاهرة، 1996، بدون طبعة.
16. مكليود رايموند، نظم المعلومات الإدارية، تعريب سرور على إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000 .
17. ممدوح محمد منير هاشم المسلمي، مشكلات البيع الالكتروني عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، مصر، 2000.
18. ناجي معلا، أجهزة الصراف الآلي المضخمة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الثالث، عمان، سبتمبر.
19. ناظم محمد نوري الشمري وآخرون، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، بدون طبعة، 2008.
20. وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2012.

رسائل ومذكرات

1. أكرم نعمان محمد الطيب، أثر التحرير الاقتصادي على الجهاز المصرفي، رسالة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماجستير في علوم التجارية، جامعة عين الشمس، مصر، 2001.
2. بريس عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة التنافسية للبنوك الجزائرية"، رسالة دكتوراه، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، دفعة 2005-2006م.
3. بلالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009.
4. بوغافية رشيد، اثر الصيرفة الإلكترونية على نظام الجهاز المصرفي الجزائري (أفاق و تحديات) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية علوم الاقتصادية جامعة البليدة، 2005.
5. بوغان نور الدين، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علوم لتسيير، فرع التسويق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007.
6. سليمة عبد الله، دور التسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل نشاط بنكي، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فوج التسويق، جامعة باتنة، 2008-2009.
7. لعرف فائزة، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل، مذكر مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم تجارية. فرع إدارة أعمال، جامعة المسيلة، الجزائر 2004.
8. منصور صمودي، الجهاز المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع مالية ونقود، جامعة الشلف الجزائر.

ملتقيات وقوانين

1. بلعوز بن علي، كتوش عاشور، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر (الواقع و الآفاق)، جامعة تلمسان، أيام: 29-30/10/2004.
2. بنك الجزائر، التقرير السنوي 2006 الجزائر 2007،
3. تم تعديل هذا النظام بالنظام رقم 02-2000 الصادر بتاريخ 2000/04/02
4. جوزيف طربية، الصيرفة الإلكترونية (تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد الجديد)، مجلة اتحاد المصارف العربية، ع(244)، المجلد (21)، بيروت، 2001.
5. حسين شحادة الحسين، العمليات المصرفية الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من وجهتين القانونية و الاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكافة الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002.
6. خلاصة بدراسة لأثر مشروع القرارات الجديدة للجنة بازل 2، مجلة الدراسة المالية والمصرفية، عن الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، المجلد العاشر، العدد الأول، السنة العاشرة، مارس 2002،
7. سناء عبد الكريم الخناق، إدارة مخاطر أمنية المعلومات (التحديات والحماية)، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات، التحديات والأفاق، المنظم بجامعة الشلف، الجزائر، في الفترة 25-26 نوفمبر 2008.

8. شول بن شهرة ، مدوخ ماجدة ، الصيرفة الإلكترونية ، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية إلى الالفية الثالث (منافسة مخاطر تقنيات)، جامعة جيجل الجزائر يوم 07/06 جوان 2005.
9. عابدة بلعدي، انظمة الدفع في الجزائر، ملتقى وطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية (واقع وتحديات)، جامعة خيضر، بسكرة، 2002،
10. عبد الله مسفر الحيان، وآخرون، التوقيع الإلكتروني، دراسة نقدية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جامعة الكويت، 2003.
11. قانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد والقرض الصادر في 14/01/1999، الجريدة الرسمية العدد 16،
12. محمد منصف، النظام المصرفي والصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، 2002.
13. معطى الله خير الدين و بوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول "المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي؛ الواقع والتحديات"، جامعة الشلف، 15 ديسمبر 2004.
14. النظام رقم 04-01 المؤرخ في 04/03/2004، المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.
15. نعمون وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي (واقع وآفاق)، جامعة الشلف، الجزائر، ديسمبر 2004.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Arthur R. Tenner and Irving j. De Toro, Total Quality Management: three steps to continuous improvement reading, MA: Addison-Wesley, 1992.
2. de Bâle II à Bâle III le cahiers de mazars, September 2010 P 5 Du site internet:
3. G. Elliott, & S. Starkings, Business Information Technology Systems- Theory & Practice, Longman, London,1998,
4. Averroes Bernard et Danièle Mesurer et manager la quality de service "La method CYQ" edition INSEP 2eme Editions France edition INSEP consulting, 2004, .
5. Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2004; Algérie, Juin 2005,
6. Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2005; Algérie, 2006,
7. Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2005; Algérie, 2006,
8. Banque Extérieure d'Algérie, « Amélioration des Processus de l'Organisation et la Gouvernance de l'Entreprise », Revue d'Information Apogée, (N° 3/ Avril: 2006),
9. 9.Rapports Annuels de la banque d'Algérie 2007
- 10.REVUE (mutation), N°33, Septembre 2000

مواقع إنترنت

1. <http://www.badr-bank.dz/index.php?id=presentation>
2. <http://www.badr-bank.dz>
3. <http://www.bnpparibas.dz> <http://www.societegenerale.dz/ad m.html>
4. <http://www.badr-bank.dz/?id=services>