جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: مالية وبنوك

بعنوان:

متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية

- دراسة ميدانية لعينة من البنوك في ولاية غرداية -

من إعداد الطالب: خطـــوي منـــير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2017/05/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتورة/ بوعبدلي أحـــلام.....(جامعة غرداية) رئيسا

الدكتور/ عجيلـــة محمـــد..... .(جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

الدكتور/ بن ساحـــة علي..... (جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2016

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: مالية وبنوك

بعنوان:

متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية

- دراسة ميدانية لعينة من البنوك في ولاية غرداية -

من إعداد الطالب: خطـــوي منـــير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2017/05/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتورة/ بوعبدلي أحـــلام.....(جامعة غرداية) رئيسا

الدكتور/ عجيلـــة محمـــد..... .(جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

الدكتور/ بن ساحـــة علي..... (جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2016

الإهداء

إلى رمز الحنان و بسمة الحياة، ومن ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعاء

و أتمنى من الله أن يطيل في عمرها و يمدها بالصحة و العافية ألا وهي

أمي الغالية.

إلى من يعجز اللسان عن وصف فضله و جميله، للذي أنبتني نباتا حسنا و كان لي بمثابة السراج المنير،

إلى من يسر لي طريق العلو وعلمني حب العمل، الصبر والمثابرة

أبي العزيز حفظه الله وبارك في عمره.

إلى أحب الناس على قلبي إخوتي وأخواتي، وبالأخص إلى روح أختي الطاهرة رحمة الله عليها

و إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد بالقول أو العمل و لو ببخل علي بالنصح،

و أخص بالذكر كل الأصدقاء و إلى كل الذين أحببتهم و أخلصت النية في حبهم.

إلى كل من جمعني معهم المشوار الدراسي من بدايته إلى اليوم

وخاصة طلبة ماستر مالية وبنوك دفعة 2017/2016

إلى من تذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلمي

لكم جميعا أهدي ثمرة جهدي...

منير

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإكمال مشوارنا الدراسي، وأنعم علينا بفضله ورحمته

ويسرنا لنا أمورنا وأتمها بخير، والصلاة والسلام على سيدنا محمد

وعلى اله وصحبه وسلم.

أتقدم بالشكر لله سبحانه وتعالى أولا وأخيرا أن وفقني لإتمام هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان للدكتور/ عجيلة محمد الذي تكرم

بالإشراف على هذه الدراسة والذي قدم لنا المشورة والنصح

ولم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته طيلة إنجاز هذة الدراسة.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة جامعة غاردايا

وكذلك جميع طاقمها الإداري

وأخص بالذكر موظفي أمانة قسم العلوم الاقتصادية

وجزا الله خيرا كل من كان له دور من قريب

أو بعيد و كل من ساهم وساعد

في انجاز هذه الدراسة.

والله ولي التوفيق

منير

الملخص:

هدفت الدراسة إلى الوقوف على متطلبات إدارة المخاطر المصرفية من خلال التعرف على مختلف المخاطر التي تواجه البنوك الجزائرية في ظل بيئة متغيرة باستمرار ومدى ارتباطها بنظام الصيرفة الالكترونية، إذ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، ولهذا الغرض تم إعداد الاستبانة وتوزيعها على مجموعة من موظفي وإطارات بعض البنوك الجزائرية في مختلف المصالح و الرتب.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية وجود استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لمواجهة مختلف المخاطر المحتملة، بالإضافة إلى الضعف الكبير في البيئة التشريعية والقانونية المناسبة التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر، وتوصلت كذلك إلى أهمية توافر لدى البنك إجراءات وأساليب كافية وفعالة لإدارة المخاطر الإلكترونية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجية وسياسة واضحة معتمدة من مجلس إدارة البنك يتم تنفيذها من قبل إطارات بشرية مؤهلة، والتي تعتمد على أساليب الإدارة السليمة لمختلف المخاطر المصرفية بشكل عام والمخاطر الإلكترونية بشكل خاص، كما أوصت بضرورة تطوير التشريعات القانونية التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني بما يتلاءم مع التطورات والمستجدات التي تشهدها البيئة المصرفية.

الكلمات المفتاحية: صيرفة إلكترونية، مخاطر مصرفية، إدارة سليمة.

Abstract:

The study intended to identify the requisites of banking risk management by finding out the different banking risks faced by Algerian banks in a persistently changing environment and their relevance to the electronic banking system. The analytical descriptive approach was used in conducting this study by collecting data from primary and secondary sources, For this purpose, the questionnaire was prepared and distributed to a group of employees and The executives of some Algerian banks in various departments and ranks.

The outcomes of the study indicate the importance of a strategy and policy fostered by the council of the management bank to face the potential various risks , in addition to the significant vulnerable points in the legislative and legal environment that governs the electronic banking business in Algeria, the study also revealed the importance of the Bank of possessing sufficient and effective procedures for managing electronic risks.

The study recommended the adoption of a clear strategy and policy approved by the council of the management bank, that is implemented by qualified human resources, based on the methods of sound management of various banking risks in general and electronic risks in particular. It is also necessary to develop legal legislations that regulate electronic banking in line with developments and developments In the banking environment.

Keywords : banking risk, electronic banking, reliable management.

Resumé :

Cette étude visait à déterminer les exigences du management des risques bancaires en touchant de près les différents risques bancaires dont font face les banques algériennes évoluant dans un environnement en mouvement permanant ainsi que sa corrélation avec le système de la banque électronique.
De ce fait, on a opté pour la méthodologie descriptive et analytique afin de réaliser cette étude, et collecter les données extraites de ressources primaires et secondaires.

Afin d'atteindre cet objectif, le questionnaire a été conçu et diffusé auprès d'un groupe de fonctionnaires et cadres issus de différents services et catégories socio-professionnelles relevant de quelques institutions bancaires algériennes.
Les conclusions de cette étude ont parvenue à l'importance de mettre en place une stratégie et politiques agrée par le conseil d'administration et permettant la prise en charge de différents risques potentiels , ainsi que la grande faiblesse constatée en l'environnement législatif et légal approprié qui régule l'activité bancaire électronique en Algérie, en outre elle note l'importance de l'existence de procédures et moyens suffisants et efficaces auprès des banques pour le management des risques électroniques.

Aussi, cette étude recommande l'adoption d'une stratégie et politique claire de la part du conseil d'administration dont la mise en œuvre incombe à l'encadrement humain qualifié usant de procédés fiables et correcte afin de manager les risques bancaires en général et les risques électroniques en particulier, elle souligne également la nécessité de développer les réglementations régissant l'activité bancaires électronique pour s'adapter aux mutations et nouveauté qu'enregistre l'environnement bancaire.

Mots-clés :
bancarisation électronique, management fiable, rrisques bancaires.

الفهرس

الإهداء	III
الشكر	IV
الملخص	V
الفهرس	VII
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال	X
قائمة الملاحق	XI
قائمة الاختصارات والرموز	XII
مقدمة	أ-هـ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية	1-40
تمهيد	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية	3
المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية	3
المطلب الثاني: أساسيات إدارة المخاطر المصرفية	15
المطلب الثالث: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية	25
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	32
المطلب الأول: الدراسات الوطنية	32
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية	34
المطلب الثالث: الدراسات الأخرى	36
خلاصة الفصل الأول	40
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمتطلبات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك لولاية غرداية	41-73
تمهيد	42
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية	43
المطلب الأول: منهج وتصميم الاستبيان	43

المـطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستعملة	46
المطلب الثالث: عرض نتائج عينة الدراســة	47
المبحث الثاني: مناقشة و تحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها	54
المطلب الأول: تفسير وتحليل أبعاد الاستبيان	54
المطلب الثاني: دراسة واختبار الاستبيان وتحليل الفقرات	59
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	66
خلاصة الفصل الثاني	73
خاتمة	74
قائمة المراجع	79
الملاحق	85

قائـــمة الجـــداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	عينة الدراسة	44
2	مقياس ليكرت الخماسي	45
3	يوضح إجابات الأسئلة و دلالتها	45
4	نتائج اختبار كرونباخ ألفا للصدق وثبات الدراسة	47
5	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	47
6	توزيع مفردات العينة حسب العمر	48
7	توزيع مفردات العينة المستوى التعليمي	49
8	توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة	50
9	توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخدمة	51
10	توزيع مفردات العينة حسب المشاركة في المؤتمرات أو الندوات	52
11	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الأول	54
12	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والاتجاه لفقرات مداخل إدارة المخاطر المصرفية	56
13	المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والاتجاه لفقرات متطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	58-57
14	اختبار التوزيع الطبيعي	59
15	توفر البنك على إطار فني وإداري ورقابي فعال وتطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	60
16	وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية من أجل تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية	62
17	توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	63
18	متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفيـــة الإلكترونية	65
19	معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الثالثة	68
20	معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الرابعة	69
21	معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الخامسة	69

قائـــمة الأشكـــال

رقم الشكل	عنوان الشكـــل	رقم الصفحة
1	مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل	21
2	نسبة الذكور و الإناث في البنوك محل الدراسة	47
3	نسب الفئة العمرية في البنوك محل الدراسة	48
4	نسب المستوى التعليمي	49
5	النسب حسب نوع الوظيفة	50
6	سنوات الخدمة في البنوك	51
7	يمثل توزيع العينة حسب المشاركة في المؤتمرات والملتقيات	52

قائـــمة الملاحــق

رقم الملحق	عنوان الملحـــق
1	إستمارة الاستبيان
2	التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة
3	معامل اختبار كرونباخ (α) للصدق والثبات
4	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور الدراسة
5	اختبار التوزيع الطبيعي (Sample k-s)
6	اختبار t لمتوسط عينة واحدة (One sample T test)
7	معامل الارتباط (بيرسون)

قائـــــمة الرموز والاختصارات

الرمـز و الاختصار	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
AL BARAKA	Banque AL BARAKA	بنك البركة
ATM	Automated Teller Machine	جهاز الصراف الالي
BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural	بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BDL	Banque de Développement Local	بنك التنمية المحلية
BEA	Banque Extèrieure d'Algérie	بنك الجزائر الخارجي
BNA	Banque Nationale d'Algérie	البنك الوطني الجزائري
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	بنك القرض الشعبي الجزائري
E-Banking	Electronic Banking	البنك الإلكتروني أو الصيرفة الإلكترونية
G.A.B	Guichet Automatique Bancaire	الموزع الآلي للأوراق
ICT	Information and Communications Technology	تقنية المعلومات و الاتصالات
RTGS	Real Time Gross Settlement System	نظام التسوية الاجمالية الفورية للمعاملات
SPSS	Statistical Package for Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
T.P.E	Terminal de Paiement Electronique	خدمات نهائي الدفع الالكترونية

مقدمـــــــــــة

أ- توطئة

يشهد العالم منذ سنوات تطورا كبيرا وتغيرات واسعة في مجال المعلوماتية وتقنيات الاتصالات، وتزامن ذلك مع الاستخدام الواسع للحواسيب وشبكة الأنترنت، مما أدى إلى ميلاد مجتمع المعلومات القائم على التكنولوجيا الرقمية وهو ما انعكس على مختلف الأنشطة والقطاعات الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية.

إذ يعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات الاقتصادية استجابة للتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي شكلت عنصرا مهما في تنمية وتطوير الصناعة المالية والمصرفية خاصة بعد استخدام الحواسيب والبرمجيات وظهور الشبكات وربطها مع بعضها، زيادة عمليات التحرير المالي والمصرفي، إزالة القيود المختلفة، ظهور التغيرات الهيكلية والمنافسة الحادة.

حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما للعمل المصرفي من خلال تقديم المؤسسات المالية والمصرفية لخدماتها عبر الأنترنت والوسائل الإتصال الحديثة، لما توفره من مزايا لعملائها بتوفير الوقت والجهد وفعالية الأداء، سرعة الإنجاز في الخدمة المصرفية على مدار الساعة وتوفير الحماية لحساباتهم، بالمقابل أتاحت للبنوك من التوسع الجغرافي، وتنويع منتجاتها وخدماتها التي تمكنها من اجتذاب العملاء وزيادة أرباحها.

إذ يعتبر موضوع المخاطر المصرفية من أهم وأكثر التحديات التي تواجه المؤسسات المالية والمصرفية والسلطات النقدية على حد سواء في ظل بيئة مصرفية معاصرة ومع تنامي ظاهرة العولمة، وهو ما يتطلب من البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة لإدارة وضبط هذه المخاطر.

إن التطور الذي شهدته الصناعة المصرفية شمل معظم دول العالم، والجزائر كغيرها من الدول التي سعت جاهدة لمواكبة هذه التطورات من خلال قيام البنوك الجزائرية بالتحول نحو استخدام الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة، وهذا لما توفره من سرعة ومرونة في تنفيذ المعاملات المصرفية المختلفة، لكن في الوقت نفسه جعل هذه البنوك عرضة لمخاطر جديدة ومتغيرة بالإضافة إلى المخاطر المصرفية الأخرى.

ومن هنا تأتي أهمية إدارة المخاطر المصرفية في ظل التطورات المتسارعة وانتشار استخدام الصيرفة الإلكترونية على سلامة واستقرار النظام المصرفي الجزائري ككل، وهذا بهدف التعرف على أسباب هذه المخاطر وسبل مواجهتها والحد منها، من خلال التزام البنوك في الجزائر بمعايير والأطر السليمة لإدارة المخاطر المصرفية وبالأخص الحديثة منها.

ب – طرح الإشكالية:

تتعرض البنوك وأنشطتها إلى مخاطر متعددة ومتغيرة سواء داخلية أو خارجية، بحيث يعتمد نجاح وسلامة واستقرار أي جهاز مصرفي ومالي على إدارة المخاطر المصرفية بشكل سليم، خاصة في ظل تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية، حيث أن إداراتها يعد أمرا ضروريا من أجل ضبط والتحكم في هذه المخاطر ومتابعتها بهدف تحقيق الأمان والسلامة المصرفيين، وعليه فان إشكالية الدراسة تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:

فيما تتمثل متطلبات الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية في ظل تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؟

من خلال تقديم الإشكالية الجوهرية يمكن طرح الإشكاليات الفرعية التالية:

– هل يتوقف نجاح الصيرفة الإلكترونية على وجود وسائل حديثة من أجهزة وبرامج فقط من وجهة نظر موظفي البنوك الجزائرية؟

– هل تتناسب سياسة واستراتيجية إدارة المخاطر المعتمدة من قبل البنك والمخاطر التي يوجهها؟

– هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود إطار فني، إداري ورقابي من أجل إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$؟

– هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود تشريعات قانونية ملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$؟

– هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنك على أنظمة تشغيل فعالة من أجل إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$؟

ت – فرضيات البحث:

للإلمام بإشكالية البحث المطروحة، يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

- لا يقتصر نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية على توفر البنك لبنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج الحديثة فقط؛
- وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها؛

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر اطار فني، إداري ورقابي فعال ومتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$؛
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية و متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$؛
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنك على أنظمة تشغيل وأمان فعالة ومتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

ث – مبررات اختيار الموضوع :

- تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى مجموعة من الاعتبارات، نذكر منها:
- التعرف على أساليب إدارة المخاطر المصرفية لمواجهة التحديات والتطورات الجديدة في ظل المعاملات المصرفية الإلكترونية؛
- يعتبر من المواضيع الحديثة في التخصص، وكذلك إلى محاولة اثراء المكتبة الجامعية بمثل هذا النوع من البحوث، بالإضافة إلى محاولة معالجة الإشكاليات الجديدة التي تواجه النشاط المصرفي الحديث؛
- التعرف إلى مدى سلامة الإجراءات والتدابير المتبعة من طرف البنوك في إدارة المخاطر المصرفية الحديثة.

ج – أهداف الدراسة وأهميتها:

أهداف الدراسة:

تعمل هذه الدراسة لمحاولة الإجابة على مختلف إشكاليات وأسئلة البحث بغية الوصول إلى مجموعة من الأهداف، والتي نوجزها فيما يلي:

– الوقوف على أهم جوانب العمل المصرفي الإلكتروني، خاصة مع انتشار وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة؛

– التطرق لمختلف التحديات والمخاطر التي تواجه العمل المصرفي في ظل بيئة مصرفية متغيرة؛

– التعرف على أهم التحديات والمخاطر المصاحبة لعمليات الصيرفة الإلكترونية وسبل مواجهتها في الجزائر؛

– التوصل إلى أهم متطلبات ومقومات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق المعايير الدولية؛

– التعرف على مدى التزام البنوك في الجزائر بمبادئ الممارسات السليمة في إدارة وضبط مخاطر الصيرفة الإلكترونية، ومدى توفر الإجراءات والضوابط الضرورية لتقليل الخسائر الناجمة هذه المخاطر.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع إدارة المخاطر المصرفية كجزء من عمليات البنك وأنشطته المختلفة، إذ أن معرفة المخاطر التي تواجه النشاط المصرفي وكيفية معالجتها وإدارتها يعتبر من العوامل الرئيسية في نجاح البنوك وتطورها، وبالتالي تحقيق أهدفها، وهذا في ظل التحولات والتحديات التي تواجه البنوك وخاصة مع اعتماد الصيرفة الإلكترونية في العمل المصرفي والمخاطر المصاحبة لها.

كما تتمثل أهمية الدراسة أيضا في كون موضوع إدارة المخاطر المصرفية خاصة الحديثة منها، أصبح محل اهتمام العديد من السلطات النقدية والرقابية، وحتى اهتمام الهيئات واللجان المالية الدولية وبالأخص لجنة بازل للرقابة المصرفية، التي قامت بدراسة وتحليل أسباب الأزمات المصرفية التي شهدها العالم في ظل بيئة متغيرة باستمرار، والتي توصلت إلى نتائج وتوصيات ترتكز بالأساس على ضرورة عمل القائمين على المؤسسات المالية والمصرفية بوضع استراتيجيات خاصة بظاهرة ارتفاع حدة المخاطر المصرفية ووضع الإجراءات والتدابير اللازمة لذلك.

ح – حدود الدراسة:

تقتصر دراستنا لهذا الموضوع على التطرق لمختلف جوانب إدارة المخاطر المصرفية، خاصة مع استجابة البنوك في الجزائر للتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال رصد بعض وجهات نظر موظفي هذه البنوك العاملة في الجزائر حول موضوع البحث.

تمثلت الحدود الزمنية للدراسة من فيفري 2017 الى غاية ماي 2017، أما الحدود المكانية فقد تناولت عينة من البنوك التجارية بولاية غرداية وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك التنمية المحلية BDL، بنك الجزائر الخارجي BEA، البنك الوطني الجزائري BNA، بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

خ – منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة والإجابة على أسئلة البحث وإثبات صحة الفرضيات من عدمها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وهذا من خلال الاعتماد على الكتب، المقالات، الرسائل والبحوث العلمية، المؤتمرات والملتقيات والدوريات المتخصصة التي تناولت موضوع البحث، والتحليل لمختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الميداني والتجريبي في جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة، المتمثل في موظفي وإطارات عدد من البنوك الجزائرية التي تتعامل بالمعاملات المصرفية الإلكترونية، بهدف التحقق من مدى سلامة الإجراءات والتدابير المستخدمة في إدارة المخاطر المصرفية المتبعة من طرف هذه البنوك.

د – مرجعية الدراسة:

اعتمدنا في إنجاز هذا البحث على مجموعة من المراجع المتنوعة من حيث الزمان والمكان والتي لها علاقة مباشرة مع موضوع الدراسة " متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، والتي تمثلت بالأساس في الكتب، بحوث الجامعية، المجلات العلمية، المؤتمرات والملتقيات، وأيضا بالاستعانة بالمواقع الإلكترونية.

ذ – صعوبات البحث:

لقد واجهتنا أثناء إعداد البحث المعوقات والصعوبات التالية:

– قلة ونقص المراجع في مجال الصيرفة الإلكترونية و ادارة المخاطر المصرفية الحديثة، نظرا لحداثة موضوع الدراسة؛

– تماطل بعض أفراد عينة الدراسة في الإجابة على الاستبيان رغم الوقت الممنوح لهم وزياراتنا المتكررة لهم؛

– صعوبة ضبط حدود البحث وفق منهجية IMRAD، خاصة أنه موضوع ذات طابع مفاهيمي متشعب.

ر – هيكل البحث:

من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة حول موضوع البحث، ولاختبار الفرضيات المقدمة بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة، ارتأينا تقسيم موضوع بحثنا هذا إلى فصلين بناء على المعلومات المتوفرة لدينا واعتمادا على منهجية IMRAD، حيث خصص الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية لصيرفة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المخاطر المصرفية، وكذلك عرض لدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، أما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية التي تم عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة وتحليل الاستبيان من خلال توضيح كيفية إنجاز الدراسة، وهذا بعرض لأهم نتائج الدراسة بعد تحليلها ومناقشتها، وفي الأخير تقديم حوصلة البحث من خلال جملة من النتائج، الاقتراحات وآفاق البحث كنظرة مستقبلية.

الفصل الأول:

الأدبيـــات النظريـــة والتطبيقيـــة للصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية

تمهيـــد:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية جانبا هاما من جوانب التجديد في القطاع المصرفي وهو ما سمح لعملاء البنوك بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، عن طريق استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة كبديل ومنافس لوسائل الدفع التقليدية.

بالرغم من المزايا المتعددة التي توفرها الصيرفة الإلكترونية سواء للبنك أو العملاء إلا أنها تواجهها مخاطر جديدة، والتي تزداد حدتها عبر الوسائط الإلكترونية بالإضافة إلى المخاطر المصرفية التقليدية، ولمواجهة هذه التحديات أصبح لزاما على البنوك العمل على قبول هذه المخاطر مما يستوجب عليها مسؤوليات كبيرة لمواجهتها وقبولها، من خلال تبني استراتيجية شاملة لإدارة المخاطر بغرض التعرف على هذه المخاطر، والحد منها عبر الوسائل الرقابية ووضع السياسات العملية المناسبة لمواجهتها.

سنحاول في هذا الفصل التطرق للأدبيات النظرية لإدارة المخاطر المصرفية، الصيرفة الإلكترونية والدراسات السابقة التي تطرقت لمتغيرات موضوع البحث سواء كانت دراسات وطنية، أجنبية أو دراسات أخرى، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية

المبحث الثاني: الأدبيـــات التطبيقيـــة لارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا، خاصة بعد بروز ظاهرة التجارة الإلكترونية و النمو المتسارع للاقتصاد العالمي، وكل هذه العوامل وغيرها استوجبت من البنوك تقديم خدمات تتماشى و التطورات الحاصلة والمتمثلة في تبني الصيرفة الإلكترونية، وهو ما أعطى هذه البنوك فرصا مهمة في طريقة التمويل وتطوير وتسويق خدماتها عبر الأنترنت، كما أنها تطرح في الوقت نفسه العديد من التحديات والمخاطر المختلفة.

المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية:

سنتناول بعض مفاهيم الصيرفة الإلكترونية للتعرف على طبيعتها وجوانبها المختلفة، ليتم بعد ذلك التطرق لأهم خصائص وسمات الصيرفة الإلكترونية.

أولا: مفهوم وخصائص الصيرفة الإلكترونية:

أ. مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

لقد تباينت التعاريف حول الصيرفة الإلكترونية وتعددت تبعا للتطور التكنولوجي وتطبيقاته في البنوك، نذكر من بين هذه التعاريف التي تطرقت لمفهوم الصيرفة الإلكترونية:

الصيرفة الإلكترونية E-Banking هي جميع الخدمات المعروضة و المقدمة اعتمادا على وسائط إلكترونية مثل خدمات على موقع الواب، خدمات مقدمة عبر الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان، تبادل المعلومات بين المصرف و عملائه عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني[1].

وجاء أيضا في مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها "إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب، الدفع، الائتمان، التحويل، بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون الزبون مضطرا للتنقل إلى المصرف، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان خلال شبكات الاتصال الإلكترونية والتي يقتصر استخدامها على المشاركين وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك لتحقيق أهدافها المختلفة"[2].

[1] بلعايش ميادة، بن اسماعين حياة، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، العدد16، ديسمبر2014، ص 42.

[2] صلاح الدين محمد علي الفرجابي، **معوقات تطبيق الصيرفة عبر شبكة الأنترنيت في الوطن العربي بالتركيز على السودان**، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، السودان، العدد 80، جوان 2016، ص40.

ويعرف بنك التسوية الدولية الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين داخل البلد أو خارجه.[1]

وبناء على ما ورد في التعاريف السابقة يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية: "عملية تقديم الخدمات المصرفية المختلفة بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من طرف البنوك والمؤسسات المالية، وهو ما يمكن العميل من الحصول على هذه الخدمات المصرفية بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة وجهد وبأمان ودون الحاجة لتنقله إلى البنك".

ب-خصائص الصيرفة الإلكترونية:

من بين العوامل التي عززت التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية هي الخصائص العديدة التي تتميز عن الصيرفة التقليدية، وأهم هذه الخصائص هي:

1- انخفاض تكلفة العمليات المصرفية في المدى الطويل[2]**:**

بما أن المصارف الإلكترونية لا تحتاج إلى فروع فعلية، وعدد الموظفين يكون أقل بكثير من المصارف التقليدية، فإن تكلفة العمليات المصرفية تكون منخفضة كثيرا في المدى الطويل.

2- تحقيق خدمات أسرع:

يحقق استخدام الصيرفة الإلكترونية السرعة في انجاز المعاملات والخدمات المصرفية المقدمة، فهي لا تحتاج إلا لوقت قصير جدا، في حين يتطلب إنجاز المعاملة المصرفية عن طرق الصيرفة التقليدية الذهاب إلى الفرع المصرفي والإنتظار لحين انتهاء المعاملة.

3-القدرة على تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة الام:

إن العمل المصرفي الإلكتروني ينتشر في ظل سيادة التحرر الاقتصادي والمالي، حيث يمكن لخدمة الأنترنت من التوسع في تسويق وتقديم الخدمات المصرفية لعدد أكبر من العملاء عن طريق الاستفادة من الانتشار الجغرافي الذي توفره الأنترنت، ذلك أن المصارف الإلكترونية تتجاوز الحدود الجغرافية ويمكن تسويق منتجاتها في أي دولة أخرى[3].

---

[1] عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، **الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 4-5 ديسمبر 2007، ص4.

[2] فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، **الصيرفة الإلكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح**، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 54 ، 2005، ص 12.

[3] نفس المرجع السابق، ص ص 12-13.

4- إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من الزبائن:

تتميز الصيرفة الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طوال أيام الأسبوع وهو ما يوفر راحة للزبون، إضافة إلى أن سرية المعاملات تزيد من ثقة الزبائن.

5- تقديم خدمات مصرفية متكاملة ومتجددة:

تتضمن الصيرفة الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الوسائل الحديثة[1].

ثانيا: خدمات الصيرفة الإلكترونية:

أدت ثورة المعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي، وبالتالي ظهور خدمات بنكية إلكترونية يتم توفيرها من خلال قنوات توزيع إلكترونية، وفيما يلي نستعرض خدمات الصيرفة الإلكترونية والوسائل المتصلة بها[2]:

1-الصيرفة عبر الصراف الآلي ATM :

تعتبر الصرافات الآلية من بين آليات تطور العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، و قد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا، وأصبحت حاليا تقدم جملة من الوظائف نذكر منها: التعرف على رصيد الحساب، القيام بسحب نقدي من الحساب، إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، اجراء إيداعات نقدية، سداد الفواتير[3].

ومن المعروف أن أجهزة الصراف الآلي لها أسماء أخرى مختلفة بما فيها آلة الصراف الآلي، آلة المال، والبنك الآلي، ثقب في الحائط، نقطة السحب[4]، وتلعب الصرافات الآلية دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وذلك من خلال[5]:

---

[1] نصر حمود مزنان فهد، **امكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية** ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العراق، العدد 4 ، 2011، ص 95.

[2] تومي عبد الرحمان، ياسع ياسمينة، **دراسة تحليلية لتطور نشاط الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال أهم المؤشرات –تحليل مقارن–** الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس 2017، ص4.

[3] بلعايش ميادة، بن اسماعين حياة، مرجع سبق ذكره، ص ص 73-74.

[4] إبراهيم قسم السيد محمد طه، **الجرائم الواقعة على أجهزة الصراف الآلي السوداني والأردني**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، المجلد 22، العدد 3 ،سبتمبر 2014، ص 15.

[5] تومي عبد الرحمان، ياسع ياسمينة، مرجع سبق ذكره، ص ص 5-6.

– الموزع الآلي للأوراق (G.A.B):

هي أجهزة متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق عن طريق بطاقات إلكترونية، إضافة إلى خدمة السحب النقدي تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب لآخر... إلخ

– خدمات نهائي الدفع الالكترونية (T.P.E) :

هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية لمختلف أنواعها وأنشطتها وتسمح هذه التقنية للزبون استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية، للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا إلى رصيد المتجر إلكترونيا بتمرير البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقة الائتمان.

2 - الصيرفة عبر شبكة الأنترنت Banking Online:

تندرج هنا الخدمات المصرفية الفورية، أو الخدمات المصرفية من المنزل، فالبنوك اتجهت إلى توسيع نشاطها من خلال إنشاء مواقع لها على شبكة الأنترنت بدلا من إنشاء مقرات جديدة لها حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفروع الإلكترونية بطريقة أسهل[1]، وحسب دراسة هيئة الإشراف و الرقابة التابعة للولايات المتحدة الأمريكية، هناك ثلاث مستويات تمارس فيها الصيرفة على الانترنت :

الموقع المعلوماتي Informational: هو الحد الأدنى من نشاط صيرفة الأنترنت، يعتمد على موقع واب على شبكة الأنترنت، ويقدم خدمات حول برامج المصرف و منتجاته و خدماته المصرفية، فهو يمثل موقعا إعلاميا فقط.

الموقع الإتصالي Communicative: إضافة إلى أنه موقع معلوماتي، فهو موقع يسمح بالتبادل الإتصالي بين المصرف و العميل، كالبريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط.....إلخ.

الموقع التبادلي Trançactional: هو المستوى الذي يمارس فيه المصرف أنشطته و خدماته في بيئة إلكترونية، و بالتالي يستطيع العميل هنا إجراء مجموعة من الخدمات كمراجعة الحسابات، تحويل الأموال، ودفع الفواتير...[2]

3 - الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف الثابت Phone Banking:

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة" الهاتف المصرفي"، والتي تسمى Call Center لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفادي البنوك طوابير العملاء، وهي طريقة متطورة لأداء الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، حيث تعمل 24 ساعة وطوال العام بلا إجازات، بحيث يستطيع العميل

---

[1] بلعايش ميادة، بن اسماعين حياة، مرجع سبق ذكره، ص73.

[2] بلعايش ميادة، **أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر– فرنسا**، رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2014-2015 ،ص38.

بواسطة رقم سري خاص به، سحب مبلغ من حسابه و تحويله لسداد كمبيالة أو فاتورة مطلوبة، وكذلك الحصول على قروض و فتح اعتمادات مستندية[1].

4 - الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف الجوال Mobile Banking

هي وسيلة دفع إلكتروني تسمح بالقيام بعملية الشراء وتحويل الأموال باستخدام هاتف جوال مزود بشريحة رقمية متصلة مباشرة بالحساب البنكي للعميل[2]، وتشمل هذه الخدمات الاستعلام عن الأرصدة والإطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات وغيرها من الخدمات الاستعلامية[3].

5- التلفزيون الرقمي Digital Télévision:

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسوب البنك أو شبكة الأنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز الحاسوب، ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا وفي السويد وفرنسا[4].

6-الصيرفة المنزلية Home Banking:

من بين الخدمات المصرفية غير التقليدية التي تقدمها المصارف هي قناة الصيرفة المنزلية حيث يقابل إدخال المحطات الذكية في العمليات المصرفية المقدمة للشركات إدخال العمليات المصرفية المنزلية، بالاعتماد على الحاسوب الصغير Micro computer أو أي من المحطات، ومن خلال الهاتف أو بالبريد، فانه صار بالإمكان تقديم الخدمات المصرفية المنزلية في بلدان العالم المتقدمة اقتصاديا ومصرفيا[5].

ويمكن تقسيم الخدمات التي تقدم من خلال الصيرفة المنزلية إلى نوعين:

–خدمات لا تتضمن إجراء عمليات مالية وتشمل الاستعلام عن: أرصدة بطاقة الائتمان، كشف الحساب، أسعار صرف العملات، أسعار الفوائد على الودائع ،الخدمات المصرفية المتميزة التي يقدمها المصرف.

–خدمات تتضمن إجراء عمليات مالية: وتشمل توفير بعض الخدمات المالية لجميع حاملي البطاقات

---

[1] نفس المرجع السابق، ص39.

[2] Sabiha BECHIR, **Le développement de la monétique en Algérie- Etude comparative avec la Tunisie et le Maroc**, Séminare nationale sur l'activation des moyens de paiement modernes dans le système financier et bancaire algerien, La Faculté des Sciences Economiques ,des Sciences Commerciales et des Sciences de Gestion, Université de Bouira, le 13 et 14 Mars 2017, P 3.

[3] بلعايش ميادة، بن اسماعين حياة، مرجع سبق ذكره، ص 73.

[4] صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية النظريات والسياسات**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 131.

[5] فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، مرجع سبق ذكره، ص10.

(الائتمان، الخصم) كالتحويلات بين حسابات الزبون ودفع فواتير بعض الخدمات[1].

7- أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية:

وتقوم هذه الخدمة على فكرة تحويل الأموال من حساب المتعاملين إلى حساب أشخاص، منظمات أو جهات أخرى، ولأي بنك في دولة ما بسهولة، ومن أمثلة هذه العمليات: دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، ودفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين...إلخ.

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي **(RTGS)** ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية، الذي ينقل مبالغ مالية بطريقة إلكترونية آمنة من حساب بنكي إلى آخر بسهولة تتم المدفوعات في نفس اليوم دون إلغاء أو تأخير[2].

ثالثا: أدوات الصيرفة الإلكترونية (وسائل الدفع الإلكتروني):

وتبرز أهمية أدوات الدفع الإلكتروني بشكل واضح من خلال التطور الكبير للعلاقات الاقتصادية الدولية، وبالأخص مع ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها، حيث استحدثت وسائل جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمليات التجارية الإلكترونية، والذي تؤدي بدوره إلى سرعة وسهولة تسوية المدفوعات وتقليص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود السائلة عكس ما هو عليه الحال بالنسبة لوسائل الدفع التقليدية.

والمقصود بالدفع الإلكتروني "هو الوفاء بطريقة إلكترونية بأثمان السلع والخدمات المتعاقد عليها، أي باستخدام إحدى وسائل، أو أدوات السداد، أو الدفع الإلكتروني"[3]، وبشكل عام فهي وسيلة تسمح بإجراء المعاملات التجارية في تبادل السلع أو الخدمات عن طريق الأنترنت، بحيث تنشأ هذه المعاملات بين المؤسسات والأفراد بطرق عديدة[4]، والتي تتمثل فيما يلي:

1-البطاقات المصرفية أو البطاقات البلاستيكية:

البطاقة المصرفية هي شكل الأول للنقود الإلكترونية والتي ظهرت في الو.م.أ في عشرينات القرن الماضي ثم تطورت في الخمسينات، حيث تسمح هذه البطاقة للعميل بشراء السلع والخدمات عن طريق تحويل الأموال إلى

---

[1] نفس المرجع السابق، ص11.

[2] تومي عبد الرحمان، ياسع ياسمينة، مرجع سبق ذكره، ص ص 6-7.

[3] أشرف حسن محمد جواد، **أنظمة الدفع الإلكتروني وطرق حمايتها**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، المجلد 22، العدد 2 ، 2014، ص22.

[4] MERBOUHI Samir, HADID Noufyele, **LE PAIEMENT ELECTRONIQUE EN ALGERIE: DELITS ECONOMIQUES ET FINANCIERS,** La revue de la nouvelle économie, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université Khemis Miliana, N°:16 –vol 01-2017 ,p21.

حسابات البنكية للتجار المعنيين،[1] ويمكن استخدامها كبطاقة ائتمان أو بطاقة قيد على الحساب حسب رغبة الزبون وتصدر البنوك أنواعا مختلفة من البطاقات، إلا أن أكثرها انتشارا لتوزيع خدمة الإقراض هي البطاقة الائتمانية، وتعتبر هذه الأخيرة المفتاح إلى مجتمع بلا نقود، أما الآن فتعمل البطاقات على تخفيض كميات النقود التي يحتاج الناس لحملها، كما تعتبر وسيلة لمنح الائتمان، كما تسهل على حاملها الشراء من المتاجر من أي مكان في البلد بواسطة بطاقة واحدة أو اثنتين[2].

فالبطاقة المصرفية إذا هي عبارة عن بطاقة ممغنطة يستطيع حاملها 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[3]، وتحتوي بداخلها على شريحة إلكترونية تخزن فيها مجموعة من البيانات المتعلقة برقم الحساب، الرصيد، الرقم السري ...الخ، يمكن لصاحبها استخدامها لسحب الأوراق النقدية من إحدى الصرافات المعتمدة، أو استخدامها كوسيلة دفع في المحلات التي تعتمدها من خلال سحب الأموال من رصيد صاحبها[4].

❖ انواع البطاقات المصرفية:

تنقسم البطاقات المصرفية أو البطاقات البلاستيكية إلى نوعين:

أ- البطاقات غير الائتمانية:

وهي بطاقات لا تسمح لصاحبها بعملية الدفع، أو التسوية لمستحقاته، إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية، وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض[5]، وتنقسم إلى قسمين:

بطاقات الدفع المدينة:

تصدرها المصارف أو شركات التمويل بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له، وهي بطاقة يمنحها المصرف للعميل الذي له حساب لديه، وذلك للخصم الفوري من حسابه عند استخداما بواسطة أجهزة الصرف الآلي، أو أنظمة التحويل الإلكتروني[6].

---

[1] Frederic Mishkin, **Monnaie**, **banque et marchés financiers**, Pearson Education, Montreuil, France, 09eme édition, 2010, P 107.

[2] هشام جبر، **استراتيجية توزيع الخدمات المصرفية**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، المجلد 22، العدد 3، 2014، ص 46.

[3] شريف مصباح أبو كرش، **المصارف والبطاقات الإلكترونية –الفرص والتحديات– دراسة حالة المصارف الفلسطينية**، ، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، المجلد 22، العدد 3 ، 2014، ص 50.

[4] حميد فيشت، حكيم بناولة، **واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية– كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص4.

[5] نفس المرجع السابق.

[6] عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 100.

بطاقات الدفع مقدما:

هذه البطاقات تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن استعمال البطاقة في حدود هذا المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة آليا كلما تم استعمالها ومن أمثلة البطاقات المتداولة: بطاقة النداءات الهاتفية وبطاقات النقل الداخلي العام[1].

ب-البطاقات الائتمانية:

وهي بطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر[2].

البطاقات الائتمانية المتجددة CREDIT CARD :

وتسمى أيضا بطاقة الإقراض والتسديد على أقساط وهي التي تمنحها المصارف المصدرة لها لعملائها، على أن يكون لهم حق الشراء والسحب نقدا في حدود مبلغ معين، ولهم تسهيلات في دفع قرض مؤجل على أقساط وفي صيغة قرض ممتد ومتجدد على فترات بفائدة محددة، وهي أكثر البطاقات انتشارا في العالم[3]، ولها ثلاثة أنواع :

- البطاقة الفضية أو العادية:

تعتبر أكثر البطاقات استخداما في العالم، كونها تصدر بشروط ميسرة ومصاريف منخفضة تناسب أغلب الزبائن، وتمثل هذه البطاقة وسيلة دفع، أداة وفاء وائتمان، وتقدم خدمات السحب النقدي، شراء السلع والخدمات والاستخدام عن طريق الأنترنت.

- البطاقة الذهبية أو الممتازة:

تشبه البطاقة الفضية إلا أن حدودها الائتمانية عالية، كونها تصدر لدى المراكز المالية العالية والذين يتميزون بدرجة مخاطر منخفضة ومعدلات إنفاق عالية واستخدامات متكررة للبطاقة، هكذا تعطي هذه البطاقة حاملها وضع متميز وخدمات إضافية،[4] بحيث تتجاوز عمليات السحب والدفع، والإستفادة من عمليات التأمين،

---

[1] خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2015، ص 363.

[2] عبد الرزاق بن حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 101.

[3] نفس المرجع السابق ، ص 98.

[4] عبد الهادي مسعودي، **الأعمال المصرفية الإلكترونية**، اليازوري، عمان، الاردن، 2016، ص 60.

الأسبقية الحجز في الفنادق، حجز تذاكر السفر، الحماية القانونية، كراء السيارات...الخ[1]، إلا أن قيمة الاشتراك في هذه البطاقات تكون أكبر من البطاقة الفضية[2].

– البطاقة اللاتينية:

وهي ذات مواصفات ومزايا إضافية بحسب كفاءة العميل المالية ومدى ثقة المصرف به، وبطاقة الائتمان المتجدد تشمل على إقراض عادي، إقراض كبير، وتأمين ضد الحوادث، وتعويض مجاني على فقدانها، وتخفيضات في الفنادق، وإستئجار السيارات، وتقديم شيكات سياحية من دون عمولة[3].

البطاقات الإئتمانية غير المتجددة (بطاقة الخصم الشهري):

يصطلح عليها بطاقة الدفع المؤجل أو القيد لأجل أو بطاقة الدين، وهي نوع من البطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وإئتمان عن فترة زمنية محددة يتم الإتفاق عليها بين البنك والزبون وغالبا ما تتعدى فترة الشهر، بمعنى أن يقوم حامل البطاقة بإستخدام البطاقة كوسيلة دفع يحصل بمقتضاها على السلع والخدمات والنقد من البنوك، ويصدر في تاريخ معين كشف حساب للبطاقة يظهر إجمالي استخدمات الفترة السابقة ويلتزم حامل البطاقة بسداد ذلك الرصيد دون تحمل فوائد مدينة[4].

وهناك مجموعة من المنظمات التي تمتلك العلامة التجارية للبطاقة، وتقوم بالإشراف على إصدار البطاقات وفق إتفاقيات خاصة مع المصارف المصدرة، ويطلق على هاته المنظمات إسم راعي البطاقة[5]، ومن أشهرها:

–بطاقة فيزا الدولية Visa carde internationale:

تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الإئتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر مصرف أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.

– ماستر كارد Master carde internationale:

هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الإئتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.

---

[1] D'hoir Lauprêtre Catherine, **Droit du crédit**, édition ellipses, Lyon, 1999, P11.

[2] عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره ، 2016،ص 60.

[3] عبد الرزاق بن حبيب، مرجع سابق، ص99.

[4] تقرورت محمد، **متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر**، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، 2014، ص 145.

[5] نفس المرجع سابق، ص 95.

– أمريكان إكسبرس American Express :

هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات إئتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

- **إكسبرس الخضراء:** تمنح للزبائن ذوي الملاءة المالية العالية.
- **إكسبرس الذهبية:** تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الإئتماني، تمنح للزبائن ذوي الملاءة المالية العالية.
- **إكسبرس الماسية:** تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها[1] .

2- النقود الالكترونية (الرقمية):

"هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتستعمل كأداة للدفع لأغراض مختلفة[2]"، وتعرف أيضا "على أنها عبارة عن مستودع للقيمة النقدية يحتفظ بها في شكل رقمي بحيث يكون متاحا للتبادل الفوري في المعاملات"[3]، يستخدم النقد الإلكتروني في تنفيد عمليات دفع ثمن المشتريات إلكترونيا من خلال قيام العميل بإيداع النقود في حسابه النقدي الرقمي وذلك لأجل استخدامه فيما بعد لإجراء عملية الشراء من خلال الانترنت[4] .

وبموجب مفهوم النقود الإلكترونية يقوم المستخدم بدفع مبلغ معينا من النقود مقدما حيث تم تمثيله بصيغة الكترونية رقمية على البطاقة الذكية، بعد ذلك يقوم المستخدم بعملية الشراء الإلكتروني ثم تحسم قيمة المشتريات من البطاقة الذكية[5].

أ– أشكال النقود الإلكترونية: يوجد نوعان من النقود الإلكترونية[6] :

- **النقود الكترونية الإسمية:** حيث تتضمن وحدة النقد الإلكتروني معلومات حول هوية كل الأشخاص الذين تداولوها، وبذلك يتمكن البنك من تتبع أثر وحدة النقد التي أصدرها.
- **النقود الكترونية غير الإسمية:** بحيث يتم تداول وحدة النقود دون الافصاح عن حاملها.

---

[1] شريف مصباح أبو كرش، مرجع سبق ذكره، ص 50.

[2] BOUDIA Mounya, **Les moyens de paiement électronique au service du E-commerce**, Séminare nationale sur l'activation des moyens de paiement modernes dans le système financier et bancaire algerien, La Faculté des Sciences Economiques ,des Sciences Commerciales et des Sciences de Gestion, Université de Bouira, le 13 et 14 Mars 2017, P 4.

[3] مجدوب عشيفة، **التجربة التشريعية الجزائرية في مجال أساليب الوفاء الإلكترونية**، الموقع:
http://giem.kantakji.com/article/details/ID/592/print/yes%20/%20 (07/05/2017)

[4] زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 348.

[5] نفس المرجع السابق، ص 348.

[6] احمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 232.

ب- خصائص النقود الإلكترونية:

من خلال النظرة السريعة لتحديد مفهوم النقود الإلكترونية نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميزها كما يلي[1]:

- النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا فهي خلافا للنقود التقليدية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛

- النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد، إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلا؛

- النقود الإلكترونية ليست متجانسة، حيث أن كل مصدر يقوم بخلق واصدار النقود الإلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضا بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود؛

- سهلة الحمل نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية، ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقدية كبيرة لشراء السلع والخدمات؛

- النقود الإلكترونية هي نقود خاصة على عكس النقود التقليدية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا يطبق على هذه النقود إسم النقود الخاصة.

3- الشيكات الإلكترونية:

الشيك الإلكتروني هو صورة أو نسخة إلكترونية للشيك الورقي ويتضمن نفس المعلومات ونفس الإطار القانوني الموجود في تلك الشيكات، لكن يأخذ شكل إلكتروني، ويمتاز يمتاز الشيك الإلكتروني بأنه أسرع، أقل تكلفة وأكثر أمانا، ويستطيع العملاء الذين لديهم حسابات جارية تحريره لشراء السلع والخدمات[2].

فهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه إلى البنك الذي يعمل عبر وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، و يقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك، ويتأكد أنه تم

---

[1] حاج صدوق بن شرقي، إليفي محمد، **النقود الإلكترونية كوسيلة دفع في إطار الصيرفة الإلكترونية (الأدوار، الآثار والتصور المستقبلي للتنظيم القانوني)**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية- - كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص ص 4-5.

[2] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص50.

بالفعل تحويل المبلغ لحسابه[1].

رابعا: متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية:

يتطلب نجاح استخدام وانتشار الصيرفة الإلكترونية توافر العناصر التالية:

1- البنية التحتية:

ينبغي توفر بنية تحتية متينة من حيث الأجهزة والبرمجيات بالإضافة إلى كفاءة الاتصالات وانخفاض تكاليفها[2]، وأن تكون بنية تحتية تقنية (تقنية المعلومات والاتصالات ICT) حديثة وملائمة للظروف المحلية، إذ تمكن من تحقيق النفاذ إلى المعلومات بأعلى كفاءة ممكنة وبطريقة سريعة وآمنة وبأقل تكلفة، وبالتالي كلما زادت العقبات المرتبطة بالبنى التحتية التقنية كلما أثر ذلك على فاعلية التعامل مع البنوك الإلكترونية سلبا[3].

2- الكفاءات البشرية:

من الضروري توفر الكفاءات البشرية وبالتحديد لدى موظفي بنك الأنترنت والذي ينبغي أن يكون ملما ببناء المواقع الإلكترونية وبالبرمجة والشبكات الإلكترونية[4]، إذ تعتبر الكفاءة القائمة على فهم إحتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي من إحتياجات العمل المصرفي الإلكتروني، وذلك أن تعتمد كفاءة الأداء كافة الوظائف الفنية ،المالية، القانونية، التسويقية والإدارية[5]، من خلال تأهيل الموظفين وتطوير استعدادهم لتأدية أعمالهم وتسويق الخدمات المصرفية بصورة تجعل الزبائن أكثر تعاملا مع المصارف[6].

3- التطوير والمتابعة:

يتقدم عنصر التطوير والمتابعة على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الإلكترونية وعليه يعتبر التطوير والأداء في هذا المجال أمرا مهما من أجل العمل المصرفي الإلكتروني القادر على اقتحام الأسلوب الجديد في نظام المعلومات الإلكترونية الذي يرتكز على التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة[7].

يجب على إدارة البنك التي تقدم خدماتها من خلال الأنترنت أن تعمل دائما على تطوير مواقعها وتجديد نوعية خدماتها، بالإضافة إلى التحديث المستمر لقاعدة البيانات لديها، وذلك من أجل أن تقدم الخدمات

---

[1] احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 220.

[2] زياد رمضان، محفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، الأردن، 2013،ص 353.

[3] صلاح الدين محمد علي الفرجابي، مرجع سابق، ص 47.

[4] زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 353.

[5] شريف مصباح أبو كرش، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[6] فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، مرجع سبق ذكره، ص 18.

[7] شريف مصباح أبو كرش ، مرجع سبق ذكره، ص 52.

المصرفية الإلكترونية إلى عملائها بأعلى جودة وبأقل تكلفة[1].

4- إيجاد الأطر التنظيمية والقانونية للصيرفة الإلكترونية:

في ظل التراكم المعرفي الذي استفادت منه المصارف في تقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمل المصرفي، والتي تمثلت في جزء مهم من أنظمة الدفع الإلكتروني، وإدارة الحواسب عن بعد وظهور فكرة التعاقد الإلكتروني والتبادل الإلكتروني للأوراق المالية، ولكل ما تقدم يتطلب استحداث تشريعات القانونية التي تساهم بحفظ حقوق المساهمين أو للزبائن وتقليل أو منع حدوث الأزمات، والتي تتطلب التحديث التشريعي والقانوني الذي يقلل من القيود الإدارية ويسهل عمليات المراقبة والضبط[2].

5- التفاعل مع المتغيرات الخارجية في الميدان:

يعتبر التعامل مع المحيط الخارجي أمرا ضروريا وهذا لا يتوقف على الجديد فقط في مجال التقنية وإنما مع أفكار ونظريات حديثة في حقول تكنولوجيا المعلومات التي تساعد على التفكير في نظريات الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدمي للرفع من مستوى أداء المصارف الإلكترونية.

6- الرقابة:

إن التقييم الموضوعي في مجال المصارف الإلكترونية هو عنصر نجاح القائمين على هذا المجال في معالجة فهم الأداء الصحيح الذي يتماشى مع التطورات التكنولوجية في مجال المصارف الإلكترونية، ومن هنا قامت أغلبية مواقع المصارف الالكترونية لتقييم فاعلية أداء مواقعها[3].

المطلب الثاني: أساسيات إدارة المخاطر المصرفية:

لقد عرف العمل المصرفي العديد من التطورات التي كانت نتاجا للابتكارات التكنولوجية وزيادة المنافسة وتحرر الأسواق المالية، وهو ما أدى إلى زيادة حجم المخاطر وتنوعها، وهو ما جعل المؤسسات المالية والمصرفية تتجه نحو إدارة المخاطر المصرفية عن طريق توصيفها وقياسها، بهدف حماية البنوك من تلك المخاطر أو التقليل من حدتها، وبالتالي تعزيز السلامة المالية للجهاز المصرفي ككل.

---

[1] زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 354.

[2] فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، مرجع سبق ذكره، ص 19.

[3] شريف مصباح أبو كرش ، مرجع سابق، ص 52.

أولا: مفهوم المخاطر المصرفية:

1– مفهوم المخاطرة:

فتعرف المخاطرة على أنها "حالة عدم التأكد المحيطة باحتمالات تحقق أو عدم تحقق العائد المتوقع على الاستثمار[1]"، كما يعرف الخطر بأنه ذلك الالتزام الذي يشتمل على الشك وعدم التأكد المصحوب باحتمال وقوع النفع أو الضرر بحيث يكون الضرر إما تدهورا أو خسارة، فهو احتمال وقوع حدث مستقبلي يسبب لمن وقع يحل به ضرر أو خسارة، سواء مادية أو معنوية وعواقب الخطر، إما أن تكون بسيطة ويمكن تحملها، أو قوية ومدمرة[2].

2.المخاطرة البنكية :

فتعرف على أنها " الفشل في تحقيق العائد، وتقاس أيضا بدرجة التقلبات في القيمة السوقية للبنك"[3]، ويمكن إعطاء تعريف آخر للمخاطرة البنكية، بأنها احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، فالخاصية الخاصة بالخطر هي عدم التأكد الوقتي لحدث محتمل يعرض البنك لخسارة، أي أن الخطر البنكي مرتبط باحتمال مستقبلي لتعرض البنك لخسائر غير متوقعة ناتجة عن تغيرات البيئة التي يعمل فيها مما يعرضه لفقد جزء من أصوله[4].

والملاحظ من خلال التعاريف السابقة أن الخطر مرتبط بالنشاط المصرفي، فكلما زادت حالة عدم التأكد في الحصول على عائد زادت المخاطرة، ويشمل الخطر المصرفي على خسائر متوقعة وأخرى غير متوقعة نتيجة تنوع مصادر هذا الخطر.

ثانيا: أنواع المخاطر المصرفية:

يمكن تصنيف المخاطر المصرفية إلى صنفين أساسيين وهما:

---

[1] آسيا قاسيمي، **أهمية المراجعة المصرفية لإدارة المخاطر على تعزيز السلامة المالية للبنوك**، مجلة معارف، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، السنة العاشرة، العدد 20، جوان 2016، ص 208.

[2] شادي سلامي الحولي، **ادارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل–دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين**، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، **2015**، ص **28**.

[3] دريد كامل ال شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2015، ص156.

[4] رقية شرون، **إدارة المخاطر في البنوك التجارية ومؤشرات قياسها**، الملتقى الدولي الثالث حول إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات، الآفاق و التحديات ،جامعة الشلف، الجزائر، يومي 25-26 نوفمبر 2008.ص 2.

1-المخاطر المصرفية التقليدية:

نظرا لطبيعة النشاط المصرفي وتغيره، تواجه البنوك مجموعة من المخاطر التقليدية المختلفة، والتي نوجزها أهمها في النقاط التالية:

أ-المخاطر الائتمانية:

تنشأ مخاطر الائتمان في المصارف نتيجة لعدم سداد القروض في تاريخ استحقاقها إما لعجز سببه التعثر والافلاس، أو مماطلة معتمدة ومقصودة[1]، والتي تعني بمفهومها العام احتمالية عدم استرداد قيمة القروض أي عدم تسديد أقساط القروض و/أو فوائدها بشكل كلي أو جزئي في الوقت المحدد لذلك مما قد ينتج عنه خسارة مالية[2].

يلجأ البنك إلى التصرف في الضمان باعتباره ملاذا آمنا وتكون البنوك نفسها في بعض الأحيان سببا في حدوث المخاطر الائتمانية نتيجة لحدوث أخطاء العاملين في إدارة المصرف، إما لعدم تدريبهم أو لنقص في خبراتهم أو حتى نتيجة لعدم توفر سياسة ائتمانية رشيدة لدى البنك، وكذلك لضعف إجراءات متابعة المخاطر والرقابة عليها.

ب-مخاطر السيولة:

خطر السيولة ينشأ نتيجة لعدم قدرة البنك على مواجهة النقص في الالتزامات أو على تمويل الزيادة في الموجودات، أي أن خطر السيولة يعبر عن عدم كفاية أرصدة البنك النقدية لمواجهة مسحوبات المودعين من جهة و احتياجات المقرضين من جهة أخرى، و هذا إما عن طريق زيادة التزاماته أو القيام بتكلفة معقولة بتحويل موجوداته بسرعة إلى موجودات سائلة مما يؤثر على ربحيته[3]، ويتمثل أيضا في خطر أن يواجه البنك نقصا في نقدياته، أو أن يضطر إلى الاقتراض بتكلفة عالية للوفاء بالتزاماته المتعلقة بالدفع[4].

ج-مخاطر عدم كفاية رأس المال:

يتعين على السلطة الرقابية تعيين حدود لرأس المال المطلوب بحيث يشمل المخاطر التي يتحملها المصرف وقدرته على استيعاب الخسائر، وأن لا تكون أقل من الحدود التي حددها اتفاق بازل بشأن رأس المال المصرفي، وذلك لمقابلة مخاطر الائتمان ،ومخاطر السوق[5].

---

[1] شقيري نوري موسى وآخرون، **إدارة المخاطر**، دار المسيرة، عمان، الاردن، 2012، ص 326.

[2] دريد كامل آل شبيب، مرجع سبق ذكره، ص 197.

[3] كمال رزيق، سهام مداور، **إدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية**، المؤتمر العلمي الدولي الأول حول التحوط وإدارة الخطر بالصناعة المالية الإسلامية، مركز السنابل للبحث والتطوير، الأردن، ايام 27-30 نوفمبر 2016.

[4] Peter ROSE, **Commercial bank management**, Irwin/McGraw-Hill, 5th edition, Boston, 2002, P 328.

[5] عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، مرجع سبق ذكره، ص 219.

د-مخاطر أسعار الصرف:

تنشأ مخاطر أسعار الصرف نتيجة للتقلبات التي تطرأ في الأسواق على أسعار الصرف العملات الأجنبية، وكما هو معلوم فإن البنوك تحتفظ عادة بجزء من أصولها بالعملات الأجنبية، لتلبية احتياجات عملائها المختلفة، لذلك فإن أي تغير في أسعار العملات سينعكس على قيمة تلك الأصول سلبا او إيجابا، ومن هنا تأتي أهمية مخاطر أسعار الصرف إذ تعنى بتحديد نسبة الأرباح والخسائر في الأصول المصرفية[1].

ويمكن أن تتعاظم مخاطر الصرف الأجنبي بسبب التطورات السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية، وتكون العواقب سلبية أكثر إذا كانت إحدى العملات المشاركة عرضة للتبادل وفق ضوابط صارمة أو تخضع لتقلبات أسعار الصرف واسعة نطاق[2].

ه-مخاطر أسعار الفائدة:

هي المخاطر الناتجة عن تعرض البنك للخسائر نتيجة تحركات معاكسة في أسعار الفوائد في السوق، والتي قد تكون لها الأثر على عائدات البنك والقيمة الاقتصادية لأصوله، وتزداد المخاطر للبنوك المتخصصة التي تعمل في مجال الأموال الإلكترونية، نظرا لتعرضها لمخاطر معدلات الفائدة كبرى إلى الحد الذي تنخفض فيه الأصول نتيجة الحركة السلبية لمعدل الفائدة، بما يؤثر على مطلوبات الأموال الإلكترونية القائمة، ويؤثر التغير في سعر الفائدة على نتائج أعمال البنك، وتعد أحد أهم المخاطر التي تتأثر بها إيرادات البنك لأنها تؤثر مباشرة على حجم العوائد[3].

و-مخاطر التسعير:

تتغير أسعار أصول المصارف من حين إلى آخر بناء على قوى العرض والطلب وفي ضوء الظروف السائدة في الأسواق من حيث التضخم والانكماش، وتعتبر محفظة الأوراق المالية من أكثر الأصول تأثرا حيث أنها تتكون من أسهم وسندات شديدة الحساسية لتقلبات الأسواق[4].

وتكمن مخاطر التسعير فيما يواجهه البنك من خسائر محتملة قد تؤثر سلبا على إيراداته وتؤثر في مقدرته على استقطاب موارد مالية جديدة، فالمستثمرون يبحثون بطبعهم عن العوائد العالية، وقد يحتاج البنك إلى فترة من الوقت حتى يتمكن من استعادة الثقة المفقودة، وتأخذ أصوله مكانها ووضعها بين الأصول المصرفية الأخرى[5].

[1] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 325.
[2] احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 273.
[3] دريد كامل آل شبيب، مرجع سبق ذكره، ص 236.
[4] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 325.
[5] نفس المرجع السابق، ص 326.

و-مخاطر التضخم:

وهي المخاطر الناتجة عن الارتفاع العام في الأسعار ومن ثم انخفاض القوة الشرائية للعملة، ويتأثر البنك بمعدلات التضخم خاصة إذا كانت سياسة البنك في تسعيرة الفائدة بطريقة تثبيت سعر الفائدة على القروض، فعند ارتفاع نسبة التضخم يؤدي ذلك إلى تخفيض العائد الحقيقي للبنك الذي يحققه من الفوائد بمقدار المعدل الحقيقي للتضخم، وينسحب التخفيض في قيمة النقود على الأقساط المدفوعة من قبل المقترض، وهذا يعني وجود تأثير لمعدل التضخم على عوائد البنك وخاصة إذا كان سعر الفائدة ثابت وليس معوم وينطبق الحال على الأقساط التي يتم تسديدها إلى البنك[1].

2- المخاطر المصرفية الالكترونية (الحديثة):

يصاحب العمليات المصرفية الإلكترونية مجموعة من المخاطر المختلفة، والتي تتمثل فيما يلي:

أ-المخاطر الاستراتيجية:

تعد المخاطر الاستراتيجية من أهم المخاطر التي تصاحب عمليات الصيرفة الإلكترونية، وترتبط أساسا بالقرارات والسياسات التي تتخذها الإدارة العليا للبنك، إذ تختلف عن المخاطر الأخرى في كونها أكثر عمومية واتساعا، كما أنها ذات تأثير على كافة أنواع المخاطر الأخرى.

وينشأ الخطر الاستراتيجي عن عدم انسجام الأهداف الاستراتيجية للبنك مع الاستراتيجيات التي تم تطويرها والموارد التي تم توظيفها، لذلك يجب على البنك أن يقوم بتقدير تكاليف إدارة المخاطر المرافقة لها قبل العائد المتوقع تحققه منها، وكذا التأكد من انسجام الخدمات التي يقدمها مع الأهداف الملموسة في الخطة الاستراتيجية، بالإضافة إلى متابعة المخاطر المصاحبة لعمليات الصيرفة الإلكترونية.[2]

ب-المخاطر التشغيلية:

تنشأ مخاطر التشغيل عند ممارسة البنك لأنشطته المختلفة التي ينتج عنها أنواع مختلفة من الأخطاء منها البشرية التي تكون بسبب عدم الكفاءة والتدريب على أساليب العمل، ومنها الفنية التي تحدث نتيجة للأعطاب أجهزة الحاسوب، أو أجهزة الاتصالات الأخرى المختلفة، ومنها الأخطاء المتعلقة بالعمليات التي تحدث في المواصفات وعدم الدقة عند تنفيذ العمليات، وقد عرفتها لجنة بازل بأنها "مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم ملائمة أو فشل العمليات الداخلية، والأفراد، والأنظمة[3]، وتوجد عدة مصادر للمخاطر التشغيلية نوجز أهمها فيما يلي:

[1] دريد كامل آل شبيب، مرجع سبق ذكره، ص 238.

[2] احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 278.

[3] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 327.

– **عدم التأمين الكافي للنظم:** بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها سواء تم ذلك من خارج المصرف أو من طرف العاملين، وهو يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

– **سلامة البيانات:** وهي من أهم مكونات أمن النظام، ويجب على إدارة البنوك أن تعمل على تحسين قابلية الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل المنظمة نفسها ومع المؤسسات الأخرى ولكون الخدمة البنكية متوفرة على مدار الساعة، زاد ذلك من الضغوط التنافسية لكسب رضا العملاء وقلل من استعداداتهم لتحمل وقوع الأخطاء[1].

– **عدم ملائمة تصميم النظم أو إجراء الصيانة الدورية اللازمة للنظام:** تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل المتعلقة بالنظم والصيانة الخاصة بها، وخاصة إذا تم الاعتماد على جهات خارجية فنية من خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشان البنية الأساسية اللازمة، مما قد يؤدي إلى تسرب معلومات عن الحسابات المصرفية للزبائن .

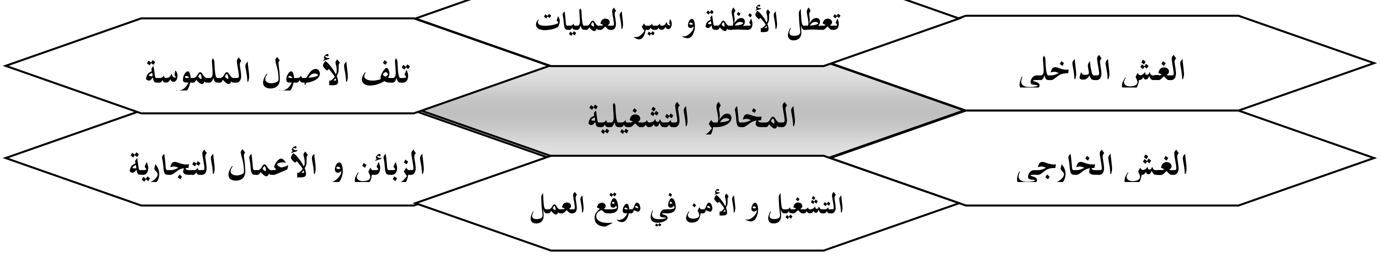
– **إساءة الاستخدام من قبل الزبائن:** ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة الزبائن بإجراءات التأمين الوقائية أو السماح لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات الزبائن، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلومات الزبائن الشخصية، وغياب الإجراءات المناسبة للتأكد من صحة العمليات.

– **الضبط والتدقيق الداخلي:** تمثل كفاءة إدارة البنك في ضبط جوانب الخلل وتصحيحها في الوقت المناسب من خلال إجراءات التدقيق الداخلية عاملا مهما في إدارة العمليات المصرفية الإلكترونية، ولا شك ان طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية تفرض تحديات كبيرة أمام أجهزة الرقابة الداخلية، نظرا لطبيعتها المفتوحة وارتكازها على حملة واسعة من التقنيات والبرمجيات[2].

[1] عياري أمال، قروي عبد الرحمان، **إدارة المخاطر كمدخل معاصر لتعزيز العمل المصرفي الإلكتروني–دراسة حالة الجزائر**، الملتقى الوطني الثالث حول :إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية، بين المقاربات النظرية والممارسات العملية، جامعة الطارف، الجزائر، يومي 23–24 نوفمبر 2016، ص 4.

[2] تقرورت محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 176–177.

الشكل رقم (01): مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل



المصدر: بن شريف مريم، **الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات و التحديات –إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية–** الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية -المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26-27 أفريل 2011

ج–مخاطر السمعة

خطر السمعة هو خطر تتعرض له جميع نواحي المنظمة، ويشمل ممارسة المسؤولية والحذر الشديد في التعامل مع العملاء وسمعة البنك لدى المجتمع، مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهدافه التسويقية أو تقديم معلومات دقيقة عن الخدمات في الوقت المناسب، وهذا بدوره يحتوي على احتمال الفشل في تلبية احتياجاته على نحو كاف من الائتمان حيال العملاء ووجود انظمة تسليم غير موثوق بها، أو غير فعالة الإجابة على استفسارات العملاء، أو انتهاكات غير متوقعة لخصوصية العملاء يمكن ان يضر بسمعة البنك[1].

وبشكل عام، فان مخاطر السمعة تكون نتيجة طبيعة لعدم نجاح البنك في إدارة أحد أو كل أنواع المخاطر المصرفية الأخرى، وكذلك قد تنشأ في حالة عدم كفاءة أنظمة البنك أو منتجاته، مما يتسبب بردود أفعال سلبية واسعة، حيث يتسبب الإخلال بالاحتياطات الأمنية سواء بسبب الاعتداءات الداخلية أو الخارجية على نظام البنك انتزاع ثقة العملاء في سلامة عمليات البنك، كما تبرز مخاطر السمعة في حالة عدم تقديم الخدمات للعملاء حسب التوقعات أو عدم إعطائهم بيانات كافية عن كيفية استخدام المنتج أو خطوات حل المشاكل[2]، مما يؤدي إلى تكوين رأي عام سلبي اتجاه البنك وسمعته من قبل العملاء.

د–المخاطر القانونية:

تنطوي المعاملات الإلكترونية المصرفية على درجة عالية من المخاطر القانونية، وذلك لأن المصارف تستطيع أن توسع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الإلكترونية بدرجة أسرع مما هو عليه الحال في

---

[1] احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 280.

[2] نفس المرجع السابق، ص 280.

المصارف التقليدية، لذا فإن وفي بعض الحالات قد لا تكون لدى المصرف المعرفة الكاملة بالقوانين واللوائح المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ بتقديم خدماتها فيه، فقد يتم انتهاك اللوائح والقوانين المتعلقة بحماية المستهلك أو الترويج وغيرها، مما قد يعرضه إلى تكاليف وخسائر من خلال الدعاوي القضائية[1].

وتتجلى التحديات القانونية لتضيف صعوبات أخرى في مجال الأعمال الإلكترونية، تتمثل في كيفية إثبات صحة المستندات والمستخرجات الإلكترونية وقبول واعتماد التوقيعات الإلكترونية والإفادات والمسؤوليات والاعتراضات في العقود الإلكترونية، وما يتبعها من خصوصية وحماية للملكية الفكرية أو حتى في حالة انتهاك القوانين والاعتداء على الآخرين باستغلال هذه التكنولوجيات[2].

هـ-مخاطر أخرى:

على غرار البنوك التقليدية، تتعرض البنوك الإلكترونية كذلك إلى مخاطر الائتمان و مخاطر السيولة ومخاطر السوق بممارسة عمليات مصرفية إلكترونية، مع اختلاف حدتها بحسب طبيعة العملية، مثل: مخاطر الائتمان ، تذبذبات سعر الصرف في صفقات إلكترونية دولية، و المخاطر الاستراتيجية[3].

ثالثا: مفهوم إدارة المخاطر المصرفية:

إن إدارة المخاطر هي نظام متكامل وشامل لتهيئة البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة وتحديدها وقياسها وتحديد مقدار آثارها المحتملة على أعمال المصرف وأصوله وإيراداته، ووضع الخطط المناسبة لما يلزم.

ويمكن القيام بها لتجنب هذه المخاطر أو لكبحها والسيطرة عليها وضبطها للتخفيف من آثارها إن لم يمكن القضاء على مصادرها[4].

ويمكن تعريفها على أنها: "هي منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى"[5]، وتماشيا مع الاتجاهات العالمية الحديثة أدرجت لجنة بازل إدارة المخاطر كأحد

---

[1] فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، مرجع سبق ذكره، ص 14.

[2] عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 135.

[3] أحمد السيد كردي، **إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية**، الموقع: http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/284249 (07/05/2017)

[4] بارك نعيمة، بوثلجة عائشة، **مراجعة عمليات إدارة مخاطر و أهميتها في البنوك الإسلامية - الواقع والمأمول**، الملتقى الدولي الثالث حول إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات، الآفاق و التحديات، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 25-26 نوفمبر 2008.

[5] آسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص 210.

المحاور الهامة لتحديد الملاءة البنكية وعرفتها على أنها "عملية التحكم بالمخاطر التي يتعرض لها البنك عن طريق تحديد وقياس هذه المخاطر، وإتخاذ الخطوات المناسبة للسيطرة عليها أو تخفيض التعرض لها"[1].

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف إدارة المخاطر على أنها " هي تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك من خلال اكتشاف وتحليل وقياس هذه المخاطر وتحديد وسائل مجابهتها، وذلك من خلال اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب.

فالصناعة المصرفية في مضمونها ترتكز على فن إدارة المخاطر، وبدون المخاطر تقل الأرباح أو تنعدم فكلما يتعرض لقدر أكبر من المخاطر نجح في تحقيق جانب أكبر من الأرباح، ومن هنا تأتي أهمية اكتشاف البنكيين لمخاطر عملهم، ليس لتجنبها بل العمل على احتوائها بذكاء لتعظيم العائد على الاستثمارات الذي يهدف البنك لتحقيقه.

رابعا: عناصر ومراحل إدارة المخاطر:

ستناول أهم العناصر الأساسية لعملية إدارة المخاطر، وكذلك نستعرض مختلف الخطوات التي تمر بها هذه العملية.

أ- العناصر الاساسية في إدارة المخاطر:

إن إدارة المخاطر لكل مؤسسة مصرفية ومالية يجب أن تشتمل على العناصر الرئيسية التالية:

1.رقابة فعالة من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا:

تتطلب إدارة المخاطر إشرافا فعليا من قبل مجلس الإدارة العليا ويجب على مجلس الإدارة اعتماد أهداف، استراتيجيات، سياسات وإجراءات إدارة المخاطر التي تتناسب مع الوضع المالي للبنك، وطبيعة مخاطره، ودرجة تحمله للمخاطر، وكذلك على مجلس الإدارة التأكد من وجود هيكل فعال لإدارة المخاطر لممارسة أنشطة البنك، بما في ذلك وجود أنظمة ذات كفاءة لقياس ومراقبة حجم المخاطر، والإبلاغ عنها والتحكم فيها[2].

تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك، الذي يعتبر المسؤول أمام المساهمين عن أعمال البنك وهو ما يستوجب فهم المخاطر التي يواجها البنك و التأكد من أنها تدار بأسلوب فعال وكفء[3].

[1] عياري أمال، قروي عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص 6.

[2] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 304.

[3] منال هاني، **إتفاقية بازل 3 ودورها في إدارة المخاطر المصرفية**، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 16، المجلد01، جانفي 2017، ص 309.

2. كفاية السياسات والحدود:

على مجلس الإدارة والإدارة العليا العمل على ضرورة أن تتناسب سياسات إدارة المخاطر مع المخاطر التي تنشأ في البنك، كذلك ضرورة العمل على إتباع إجراءات سليمة لتنفيذ كافة عناصر إدارة المخاطر بما في ذلك تحديد المخاطر، قياسها وتخفيفها، ومراقبتها والإبلاغ عنها والتحكم فيها[1]، مع ضرورة إنشاء إدارة مختصة تتولى تطبيق سياسات إدارة المخاطر، وتقع على عاتقها المسؤولية اليومية لمراقبة وقياس المخاطر للتأكد من أنشطة البنك تتم وفق السياسات والحدود المعتمدة وتكوت تلك الإدارة مسؤولة أمام لجنة إدارة المخاطر[2].

3. كفاية رقابة المخاطر وأنظمة المعلومات:

إن الرقابة الفعالة لمخاطر البنك تستوجب معرفة وقياس كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير، وبالتالي فإن رقابة المخاطر تحتاج إلى نظم معلومات قادرة عل تزويد الإدارة العليا ومجلس الإدارة بالتقارير اللازمة وبالوقت المناسب حول أوضاع البنك المالية والأداء وغيرها[3].

وهذا يعني ضرورة وجود منهجية ونظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر لدى كل بنك وذلك لتحديد مستوى كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها بشكل دقيق لمعرفة وتحديد تأثيرها على ربحية بنك وملاءته المالية، بالإضافة إلى ضرورة استخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر، توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب معلومات مالية تفصيلية، شاملة ودقيقة عن المخاطر التي يواجهها البنك[4].

4. كفاية أنظمة الرقابة والضبط:

إن هيكل وتركيبة أنظمة الضبط في البنك حاسمة بالنسبة إلى ضمان حسن سير أعماله على وجه العموم، إذ يتوجب على إدارة المخاطر على وجه الخصوص العمل على تطبيق أنظمة الرقابة والضبط بما في ذلك تحديد الصلاحيات وفصل بين الوظائف، وأن من أهم حسنات أنظمة الرقابة والضبط إذا أحسن تطبيقها أن توفر تقارير مالية مهمة ذات مصداقية عالية، وكذلك يجب أن تتم إعادة النظر من وقت إلى آخر في هذه الأنظمة للتأكد من مدى انسجامها مع التغيرات التي تحدث في نشاطات البنك[5].

[1] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 305.
[2] منال هاني، مرجع سبق ذكره، ص 309.
[3] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 305.
[4] منال هاني، مرجع سبق ذكره، ص 309.
[5] شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سابق، ص 306.

ب–مراحل إدارة المخاطر:

تتمثل أهم مراحل التي تمر بها عملية إدارة المخاطر فيما يلي[1]:

1.تحديد المخاطر:

من أجل إدارة المخاطر لابد من تحديدها، وأن كل منتج أو خدمة يقدمها البنك تنطوي عليها عدة مخاطر، فعلى سبيل المثال هناك أربعة أنواع من المخاطر في حالة منح قرض وهذه المخاطر هي: مخاطر الإقراض، مخاطر سعر الفائدة، مخاطر السيولة والمخاطر التشغيلية.

2.قياس المخاطر:

بعد تحديد المخاطر المتعلقة بنشاط معين، تكون الخطوة الثانية هي قياس هذه المخاطر، حيث أن كل نوع من المخاطر يجب أن ينظر إليه من أبعاده الثلاثة وهي حجمه، مدته واحتمالية الحدوث لهذه المخاطر، وأن القياس الصحيح وهو الذي يتم في الوقت المناسب ويكون على درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة إلى إدارة المخاطر.

3.ضبط المخاطر:

بعد تحديد وقياس المخاطر تأتي الخطوة الثالثة وهي ضبط هذه المخاطر حيث هناك ثلاث طرق أساسية لضبط المخاطر المهمة وهي: تجنب أو وضع حدود على بعض النشاطات، تقليل المخاطر، وإلغاء هذه المخاطر، إن على الإدارة أن توازن ما بين العائد على المخاطر وبين النفقات اللازمة لضبطها، وعلى البنوك أن تقوم بوضع حدود للمخاطر من خلال السياسات و المعايير والإجراءات التي تبين المسؤولية والصلاحية.

4.مراقبة المخاطر:

على البنوك أن تعمل على إيجاد نظام معلومات قادر على تحديد وقياس المخاطر بدقة، وبنفس الأهمية يكون قادرا على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر لدى البنك، وبشكل عام فإن الرقابة على المخاطر تعني تطور أنظمة التقارير في البنك التي تبين التغيرات المعاكسة في وضع المخاطر لدى البنك وماهي الاستعدادات المتوفرة لديه للتعامل مع هذه التغيرات.

المطلب الثالث: إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية:

سنتطرق لإجراءات ومراحل عملية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، وكذلك نتناول أهم مبادئ الإدارة السليمة لهذه المخاطر:

[1] نفس المرجع السابق، ص ص 303-304.

أولا: إجراءات إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية:

وتتضمن هذه الإجراءات مجموعة من العناصر الأساسية والتي تتمثل في[1]:

1-تقييم المخاطر:

عبارة عن إجراءات مستمرة تتضمن ثلاثة مراحل وهي: تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك ومدى تأثيرها عليه، ثم تحديد مقدار الخطر الواجب اتخاده وذلك من قبل مجلس إدارة البنك، وأخيرا مقارنة هذا الخطر مقارنة بمخاطر أخرى قد تواجه البنك في نفس الوقت، ومن تم التأكد من قدرته على مواجهة هذا الخطر.

2-الرقابة للتعرض للمخاطر:

من خلال هذا العنصر يجب عل البنك الحد من التعرض للمخاطر، حيث تشمل هذه الرقابة ما يلي:

- تنفيذ سياسات وإجراءات التأمين والحماية؛
- تدعيم الاتصال الداخلي والحوار بين مختلف المستويات بالبنك من مجلس إدارة وإدارة عليا وبين العاملين بشأن سلامة النظم؛
- تحديث المتطلبات الإلكترونية وتطويرها من خلال الفحص المستمر للأجهزة ولنظام عملها؛
- إحاطة الزبائن العمليات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها، وكذلك عن إجراءات حل الأخطاء في حالة وقوعها؛
- إعداد خطط طوارئ مضادة للأعطال الإلكترونية.

3-متابعة و مراقبة المخاطر

تعتبر مراقبة المخاطر هامة جدا في مجال الصيرفة الإلكترونية بسبب سرعة التطورات التي تحدث في هذا النوع من النشاطات المصرفية، وتتضمن إجراء اختبارات دورية للنظم من خلال الفحص المستمر للنظام العمليات المصرفية، وكذلك إجراء المراجعة الداخلية الخارجية (تدقيق حسابات) من أجل اكتشاف الثغرات وتخفيض حجم المخاطر.

4-إدارة المخاطر الناجمة عن العمليات الدولية:

أثار ذلك إهتمام لجنة بازل وإدارة المخاطر الناتجة عن العمليات الدولية، إذ تستلزم فهما دقيقا

---

[1] تقرورت محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 185-186.

للمتطلبات القانونية في الدول الأخرى، وتقدير نوعية المخاطر المتعلقة بها، واعتماد خطة لمواجهة أي خلل قد يحدث بالخدمات بسبب مشاكل متعلقة بالظروف السياسية والاقتصادية الخارجية.

ثانيا: الإدارة السليمة للمخاطر الصيرفة الإلكترونية:

تتمثل مبادئ الإدارة السليمة للمخاطر الصيرفة الإلكترونية في العناصر التالية:

1- مبادىء مرتبطة بمسؤوليات الإدارة العليا للبنوك: والتي يمكن ان نوجز أهمها فيما يلي:

– ضرورة إتباع سياسات مراقبة فعالة للرقابة والإشراف على المخاطر الناجمة عن العمليات البنكية الإلكترونية، بما فيها وضع سياسات وأدوات تحكم خاصة لإدارة مثل هذه المخاطر، بالإضافة إلى ضرورة التحديد الواضح للمسؤوليات؛

– ضرورة اعتماد منهج واضح، صريح، شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات البنك بالأطراف الخارجية، كما يجب مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية المتعلقة بعمليات التحكم والمراقبة للنواحي الأمنية[1].

2- وسائل الحماية والأمان:

يعتبر الحماية والأمان أحد مكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، ومنع حالات الوصول غير المصرح بها، وفي هذا الشأن أشار اتفاق بازل2 إلى موضوع انضباطية السوق واعتبرها إحدى الدعائم الأساسية التي تشكل الإطار المنهجي للعمل المصرفي.

ويشير هذا المفهوم إلى تحفيز المصارف على أعمالها بشكل آمن وسليم وفعال والمحافظة على قواعد رأس مالية قوية لتعزيز إمكاناتها في مواجهة أية خسائر محتملة جراء تعرضها للمخاطر[2].

وتتطلب إجراءات و سياسات الحماية والأمان ما يلي:

أ- عناصر إدارة المخاطر الأمنية:

إن مستويات الإدارة السليمة للمنتجات والخدمات المصرفية وخاصة تلك المقدمة عبر الأنترنت هو أمر أساسي للحفاظ على مستوى عال من ثقة الجمهور، والتي تتطلب توفر مجموعة من العناصر الأساسية إدارة المخاطر الأمنية والتي تشمل ما يلي:

---

[1] عياري أمال، قروي عبد الرحمان، مرجع سابق.

[2] أيمن أحمد محمد شاهين، **مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز و تطوير نظم الدفع و التجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين**، مذكرة ماجستير في التجارة، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2013، ص ص 37-38.

- **الأمن(Security)**:

الأمن هو مشكلة النظم المصرفية عبر الأنترنت، وتسعى جميع البنوك إلى تحقيق مستوى من الأمن بما يتناسب مع حساسية المعلومات بالبنك، لذلك يجب أن يكون نظام الرقابة الداخلية سليما للحماية من الاختراقات الأمنية لجميع أشكال الوصول الإلكترونية، أن يكون نظاما سليما تحوطي ووقائي وفق ضوابط تصحيحية التي تساعد على ضمان سلامة الشبكات والمعلومات التي يعالجها.

- **التأكد من الهوية (Authentication)** :

يجب التأكد من الهوية في المعاملات على الأنترنت أو بنوك الأنترنت ،أو أي شبكة اتصالات أخرى لتكون آمنة، ولتحقيق مستوى عال من الثقة العامة في فضاء الأنترنت كما هو الحال بالنسبة للبنوك العالمية الملموسة، ويستخدم تأكيد الهوية للتحقق من هوية أي شخص أو كيان في نطاق النظم المصرفية الإلكترونية، فعملية تأكيد الهوية هي الطريقة الوحيدة التي تستخدم للتحكم والوصول إلى حسابات العملاء والمعلومات الشخصية، وتوفر واحد أو أكثر من أوراق اعتماد الهوية لإثبات هويتهم.

- **الثقة (Trust)**:

يمكن استخدام الثقة في أنظمة الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، وكمفهوم أساسي هو أن البنك أو الطرف الثالث يستخدم اسمه بشكل جيد للتحقق من صحة الأطراف في جميع المعاملات وهذا مشابه للدور التاريخي الذي لعبته البنوك مع خطابات الائتمان، والتي يكون فيها البائع والمشتري لا يعرفان بعضهما البعض، وهكذا يستخدم البنك اسمه بشكل جيد لتسهيل المعاملات.

فالبنوك قد تحتاج أيضا لوسيلة تحقق من صحة البنوك نفسها في الفضاء الإلكتروني، فالاحتيال وعمليات الصيرفة على الأنترنت يصبحان أكثر بروزا ومزيجا مناسبا، بحيث يمكن تحقيق الوقائية والضوابط التصحيحية المساعدة على حماية البنوك من هذه المزالق، فالشهادات الرقمية يمكن أن تلعب دورا مهما في تأكيد هوية الأطراف، وبالتالي وضع الثقة في نظم الصيرفة عبر الأنترنت.

- **عدم الإنكار (Non-Repudiation)**:

عدم الإنكار هو دليل لتلقي المعلومات الأصلية، وذلك لحماية المرسل من ادعاء المستلم بعدم تلقي المعلومات، أو لحماية المستلم من الادعاء الكاذب من قبل المرسل بعدم إرساله للمعلومات، لذلك يجب على

المصارف السهر على دقة وسلامة المعلومات الإلكترونية المرسلة عبر الشبكات الإلكترونية الداخلية والخارجية، لضمان عدم الإنكار ولسلامة عمليات الصيرفة الإلكترونية[1].

- **الخصوصية (Privacy)**:

من الضروري التأكيد على أهمية الخصوصية داخل بيئة هذه الشبكات حتى يشعر الجميع بالراحة وهم يباشرون أعمالهم، وتعرف الخصوصية بأنها أحقية الفرد بالتحكم بمعلوماته واختيار الأشخاص الذين يريد مشاركة البيانات معهم واختيار الطرق والوسائل لإرسال واستقبال الرسائل من وإلى المستخدم[2].

- **الإتاحية (Availability)**:

هو آخر عنصر للحفاظ على مستوى عال من الثقة في بيئة الشبكة العامة التي فيها كافة المكونات المذكورة سابقا، وهي ليست ذات قيمة تذكر إذا كانت الشبكة ليس متاحة ومريحة للعملاء والمستخدمين للشبكة ومن المتوقع الوصول إلى أنظمتها 24 ساعة يوميا وسبعة أيام في الأسبوع.

ب-الجدار الناري (Firewell):

يستخدم الجدار الناري كرقابة أمنية إجرائيا لحماية النظم الداخلية لأنظمة الصيرفة على الأنترنت من نظم الشبكة الخارجية عن البنك، فالجدران النارية هي مزيج من الأجهزة والبرامج وضعت بين شبكتين داخلية وخارجية بغض النظر عن اتجاه التدفق[3].

فهي وسيلة أمنية بين الأنترنت وشبكة البنوك الداخلية حيث تجبر جميع عمليات الدخول والخروج للشبكة عبر الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول غير الشرعية[4]، وأيضا التحقق من حركة المرور لتحديد ما إذا كانت تحتوي على أي مرفقات غير مصرح بها مثل الفيروسات، حيث تشكل الفيروسات و البرامج الطفيلية القسم الأكبر من الأعمال الهجومية.

ج-الأمان المادي (Physical Security):

الأمان المادي هو وظيفة هامة لمكافحة وحماية بيانات البنك والشبكات الاتصالات الداخلية للأجهزة وشبكة النظم المحاسبية، والتي يجب أن يتم تخزينها في مواقع آمنة بحيث لا يمكن الوصول إليها إلا بإذن الأفراد، وهذه مراقبة وقائية لحماية الأصول المصرفية وحماية المؤسسة من مخاطر السمعة والمعاملات والمخاطر الاستراتيجية.

---

1 احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 287-293.

2 عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص ص 135-136.

3 احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 294-295.

4 عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 106.

فالحواسيب الشخصية المتصلة بالشبكة ينبغي أن يكون وصولها متضمنا ضوابط منطقية سليمة مثل كلمة السر للوصول إلى الشبكة، وضوابط الحماية شبكة الاتصال بكلمة مرور عند جهاز حاسوب خاص غير مراقب حتى في فترات قصيرة من الوقت.

د–تقنيات مراجعة الحسابات المعقدة:

تضعف الرقابة الداخلية للمؤسسات المصرفية في حال عدم قدرتها على القيام بتدقيق ومراجعة أعمال الصيرفة الإلكترونية، حيث جميع السجلات والوثائق الداعمة المتعلقة بها متاحة بصورة إلكترونية، ويجب على البنك أن يضمن وجود مسارات مراجعة واضحة تمكن من تدقيق المعاملات والتطبيقات المصرفية الإلكترونية بشكل مفصل، لضمان أمن العملاء وسلامة البنك على حد سواء، مع وجوب وضوح المعاملات المصرفية الإلكترونية، وينبغي النظر واستعراض هذه المراجعات سنويا على الأقل بالنسبة لنظم التداول ونظم الاتصال والاعلام.

هـ– التشفير (Cryptography):

تعددت الأساليب المتبعة في عملية تشفير البيانات وأخذت في الفترة الاخيرة تتجه نحو طرق غاية في التعقيد ولكن الفكرة في هذه الطرق تكاد تتشابه كثيرا والاختلاف فيها في أمور فرعية، فعملية التشفير غالبا ما تعتمد على أحد الأسلوبين الأساسين وهما:

- **الترميز (Symbol)**: هو عملية تغيير لمواقع الحروف في الكلمة، أو تبديل هذه الحروف برموز وما شابه ذلك.
- **الشفرة (Code)**: فتقوم بتغيير الكلمة كلها واستبدالها، أي أن نطاقها أوسع من نطاق الحروف المفردة، وهنا يعتمد برنامج التشفير على قاعدة بيانات ضخمة تحتوي الكلمات الأساسية ومقابلاتها من الكلمات المشفرة[1].

3– إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة:

يتعين على المؤسسات المصرفية أن تراعي في عملية إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة ما يلي [2]:

– التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة للموقع على موقع الأنترنت الخاص بالبنك، قصد السماح للزبائن المحتملين للتوصل لاستنتاج واضح حول هوية هذا البنك والوضع التنظيمي والقانوني له قبل الدخول في تعاملات

[1] احمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 299-303.

[2] تقرورت محمد، مرجع سبق ذكره، ص 189.

مصرفية إلكترونية.

– اتخاذ الإجراءات المناسبة التي تضمن الوفاء بمتطلبات سرية الزبون، في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة في الدولة التي يقدم فيها البنك منتجاته وخدماته من العمليات المصرفية الإلكترونية.

– ضرورة إمتلاك البنك القدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارئ، بما يكفل توفر الأنظمة و الخدمات المصرفية الإلكترونية في جميع الأوقات.

– وضع خطط مناسبة للتجاوب في حالات وقوع حوادث، من أجل إدارة المشكلات واحتوائها والتقليل من آثارها، التي قد تظهر نتيجة لأحداث غير متوقعة بما في ذلك عمليات الانتهاك والقرصنة والتي قد تعيق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الثاني: الأدبيـــات التطبيقيـــة لارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة ومتغيراتها، ومحاولة إبراز أهم الاختلافات والفروقات بين هذه الدراسات وبين دراستنا الحالية، وما يميز هذه الأخيرة عن باقي الدراسات محل المقارنة.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية:

سنتطرق هنا إلى بعض الدراسات الوطنية التي تناولت موضوع البحث، مع ذكر الاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

-تقرورت محمد (2014)

متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف.

جاءت الدراسة في شكل خمس فصول حيث تضمن الفصل الأول أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي، أما الفصل الثاني فكان تحت عنوان مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، في حين أن الفصل الثالث تطرق إلى دور أنظمة وسائل الدفع الإلكتروني في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية، أما الفصل الرابع فجاء بعنوان واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية، أما في الفصل الخامس والأخير فتطرق للنظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية.

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية وفي الجزائر، والبحث عن السبل والسياسات المناسبة لتطويرها، وإبراز أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي، وتطرق لمختلف الجوانب المعاملات المصرفية الإلكترونية وكذا تحليل واقعها في الدول العربية وبالأخص في الجزائر، إضافة إلى التعرف لأهم المخاطر والمعوقات التي تواجهها ومتطلبات التصدي لها والتحكم فيها.

وقد توصلت الدراسة أن المعاملات المصرفية الإلكترونية تعتبر من أهم نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أصبحت عاملا مهما في نمو وتطور النشاط المصرفي وزيادة القدرات التنافسية للبنوك، حيث اتجهت البنوك في الدول العربية نحو الاستفادة من مزايا المعاملات المصرفية الإلكترونية، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتطويرها وتوفير مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، ومواجهة التحديات التي تمليها التحولات الراهنة في النشاط المصرفي.

وقد أوصت الدراسة على ضرورة تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، من خلال تنويع وتطوير الخدمات المصرفية القائمة على الصيرفة الإلكترونية، وبما يضمن التفاعل المستمر على كافة المستجدات في المجال المصرفي لتعزيز قدرتها التنافسية، إزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية، ترسيخ مبدأ الشفافية و الإفصاح لدعم ثقة الزبائن، وضع اللوائح و القوانين التي تنظم عمليات الدفع الإلكتروني، والعمل على تسهيل الإجراءات المصرفية المتعلقة بالخدمة مثل إجراءات فتح حساب البطاقة المصرفية.

- اقتصرت هذه الدراسة على متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بما فيها الجزائر، في حين اعتمدت دراستنا على متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل نظام الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة، أما الدراسة محل المقارنة تمثلت في إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي الإلكتروني، إضافة إلى التعرف لأهم المخاطر والمعوقات التي تواجه هذا العمل، كما أن دراستنا ركزت بالخصوص على آراء موظفي البنوك الجزائرية حول متطلبات إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، أما الدراسة الأخرى فتطرقت لعرض تجارب بعض الدول العربية في العمل المصرفي الإلكتروني.

– حياة نجار (2013/2014)

إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل، دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف.

تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول حيث تناول الفصل الأول مختلف جوانب النشاط المصرفي وأنواع المخاطر التي تصاحبه، أما الفصل الثاني فتمحور حول مقررات لجنة بازل وعملية إدارة المخاطر المصرفية، أما الفصل الثالث تناول بالدراسة ماهية إدارة المخاطر المصرفية الرئيسية (الائتمانية، السيولة، السوق والتشغيلية) وفق مبادئ بازل2، في حين خصص الفصل الرابع لتطور القطاع المصرفي الجزائري وعرض الإصلاحات التي خضع لها، أما الفصل الخامس فتضمن واقع وآلية إدارة المخاطر بالبنوك التجارية العمومية الجزائرية ومدى اعتمادها على المبادئ المنصوص عليها في اتفاق لجنة بازل.

هدفت الدراسة إلى تحديد والتعرف على أنواع المخاطر المصرفية التي تصاحب النشاط المصرفي واقع وآلية إدارة هذه المخاطر بالبنوك التجارية العمومية الجزائرية، ومدى اعتمادها على التقنيات العلمية المستخدمة في إدارة المخاطر والمبادئ المنصوص عليها في اتفاق بازل، مع محاولة إبراز أهمية القواعد الاحترازية للتسيير المصرفي المطبقة وأهمية الرقابة لتحكم في المخاطر.

وقد توصلت الدراسة أن الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية وضمان السير الحسن للعمليات المصرفية اليومية المعقدة يتوقفان بالدرجة الأولى على فعالية الرقابة الداخلية ومراجعة الحسابات وتطوير بيئة ملائمة لإدارة هذه المخاطر، سواء للتخفيف منها أو التحكم فيها، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ومتابعة المؤشرات الخارجية ومحاربة كل أوجه الإحتيال والغش، إلا أن أداء البنوك التجارية العمومية لا يزال دون المستوى المطلوب، لاسيما في ظل التحولات العالمية المتسارعة، إذ أن المشكلة الحقيقية التي تعانيها هذه البنوك ليست مشكلة قوانين بالدرجة الأولى، وإنما تكمن في كيفية ضبط معايير دقيقة لقياس فعاليتها.

وقد أوصت الدراسة على أهمية تعزيز الرقابة المصرفية والتأكيد على ضرورة التزام البنوك بمعايير لجنة بازل للإدارة السليمة للمخاطر المصرفية، والعمل على إنشاء إدارة للمخاطر بالبنوك العمومية تضطلع بمهمة التحديد الدقيق لكافة أنواع المخاطر المرتبطة بالنشاط المصرفي من خلال وضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة لإدارة هذه المخاطر وليس تجنبها.

- اعتمدت هذه الدراسة على إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل من خلال دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية، في حين ركزت دراستنا بالأساس على متطلبات إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر مسؤولي بعض البنوك الجزائرية، أما الدراسة محل المقارنة ركزت حول التعرف على مختلف المخاطر التي تواجه البنوك العمومية الجزائرية، ومدى اعتمادها على القواعد الاحترازية للاتفاقيات لجنة بازل في إدارة المخاطر المصرفية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

نتناول هنا بعض الدراسات الأجنبية خاصة البحوث الجامعية التي تناولت موضوع البحث، مع ذكر الاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

-دراسة ليدا بركات (2010/2009)

إدارة المخاطر التشغيلية في بيئة الأعمال المصرفية الإلكترونية في المصارف السورية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة دمشق.

جاءت الدراسة في شكل ستة فصول حيث تطرق الفصل الأول للمفاهيم النظرية للصيرفة الإلكترونية، أما الفصل الثاني فتضمن إدارة مخاطر التشغيلية في ظل الصيرفة الإلكترونية، في حين تطرق الفصل الثالث لآليات إدارة المخاطر الأمنية، في حين استعرض الفصل الرابع واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك العاملة في سوريا، أما الفصل الخامس فتطرق لدراسة التطبيقية حول استكشاف واختبار المخاطر التشغيلية المتعلقة بالمعاملات المصرفية

الإلكترونية، أما الفصل السادس فقد خصص لأهم النتائج التي توصل اليها البحث حول إدارة المخاطر التشغيلية وتقديم المقترحات والتوصيات التي تدعم سلامة النظام المصرفي.

هدفت الدراسة لتعرف إلى التهديدات والمخاطر المرتبطة بعمليات الصيرفة الإلكترونية، وقياس مدى كفاية الإجراءات المستخدمة من قبل البنوك السورية لتحديد تلك المخاطر والسيطرة عليها وإدارتها بالشكل المناسب.

وقد توصلت الدراسة إلى تحديد أهم نقاط الضعف الأمنية الموجودة في الأنظمة المستخدمة، وبيان أثرها على نظام عمليات البنوك، والتي تنشأ عن عدم توافر متطلبات الأمنية اللازمة، أو عدم كفاءة البنية التحتية القائمة، أو خلل في تصميم ومعالجة الأنظمة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إدراك البنوك للمخاطر الأمنية التي تواجهها عند تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومدى امتلاكها للإجراءات المختلفة الكفيلة بتخفيض تلك المخاطر، للتمكين البنوك من تفهم متطلبات العملاء وتوقعاتهم، فإنه يتوجب عليها أن تجعل خدماتها أكثر أمنا، وتضمن وجود إجراءات الرقابة الداخلية على الأعمال المصرفية الالكترونية، والتي يتم تحديثها دوريا ومتابعتها لتتناسب مع المخاطر المرافقة لمنتجاتها وخدماتها.

- إقتصرت هذه الدراسة على إدارة المخاطر التشغيلية في بيئة الأعمال المصرفية الإلكترونية في المصارف السورية، بينما ركزت دراستنا حول متطلبات إدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر إطارات البنوك الجزائرية، أما الدراسة الأخرى فركزت على دراسة ميدانية في البنوك السورية حول إدارة المخاطر التشغيلية والتي تمثل جزء من إدارة المخاطر الإلكترونية.

-شادي سلامة الحولي (2015)

ادارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين، مذكرة ماجستير في التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

تم تقسيم البحث إلى ستة فصول حيث تناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، بالإضافة إلى إستعراض و التعقيب على الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، في حين جاء الفصل الثاني بعنوان العمليات المصرفية الإلكترونية ومخاطرها، أما الفصل الثالث فتطرق لمنهجية بازل في إدارة المخاطر المصرفية، والفصل الرابع خصص للطريقة إعداد الاستبانة والمعالجة الإحصائية لها، أما الفصل الخامس فاستعرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها، وجاء الفصل السادس والأخير بأهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

هدفت الدراسة بالأساس إلى التعرف على مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك المحلية العاملة في فلسطين وكيفية التعامل مع هذه المخاطر وإدارتها وفق أسس وإجراءات سليمة، والوقوف على مدى التزام تلك البنوك بمعايير ومتطلبات لجنة بازل.

هذا وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تشير إلى توفر إدارات البنوك على استراتيجية وسياسة لتقييم وإدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، والاهتمام بإجراءات العمل التي تساهم في ضمان فعالية أنظمة التشغيل مثل وجود خطط طوارئ، ووسائل منع الاختراق ووسائل تخزين البيانات، كما يتم التبليغ والافصاح وتوعية العملاء بهذه المخاطر، بالمقابل أظهرت النتائج ضعف في عملية متابعة وفحص أنظمة التشغيل.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بعملية الإبلاغ عن مختلف المخاطر وتطوير أداء وكفاءة الموظفين بالتدريب، وتعزيز مبدأ الفصل بين المهام وضرورة إخضاع معاملات دائرة المخاطر لعملية التدقيق الداخلي، تعزيز فرص التعاون بين الدوائر التنفيذية ودائرة التدقيق، بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بعملية فحص أنظمة التشغيل والالتزام بمعايير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- ركزت هذه الدراسة على إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل، من خلال إبراز مجموعة من المخاطر التي تواجه البنوك الجزائرية ومدى ارتباطها بنظام الصيرفة الإلكترونية الحديثة، أما الدراسة محل المقارنة تمثلت في إدارة المخاطر وفق مقررات لجنة بازل، في حين اقتصرت دراستنا على استطلاع وجهات نظر مسؤولي البنوك الجزائرية على واقع إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية، أما الدراسة الأخرى ركزت على دراسة ميدانية في البنوك الفلسطينية على أقسام الخدمات، أقسام الحاسوب ودائرة المخاطر.

المطلب الثالث: الدراسات الأخرى:

بعد عرض لمختلف الدراسات الوطنية والأجنبية التي تطرقت لموضوع البحث من خلال مجموعة من البحوث الجامعية، سنتناول هنا الدراسات الأخرى من مجلات علمية، ملتقيات ومؤتمرات، مع إبراز الاختلافات بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

-دراسة مربوحي سمير، حديد نوفل (2017)

وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر: الجرائم الاقتصادية والمالية، مجلة الاقتصاد الجديد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 16، جانفي 2017.

MERBOUHI Samir, HADID Noufyele, **LE PAIEMENT ELECTRONIQUE EN ALGERIE: DELITS ECONOMIQUES ET FINANCIERS,** La revue de la nouvelle économie, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université Khemis Miliana, N°:16 –vol 01-2017 ,.

جاءت هذه الدراسة في ستة محاور رئيسية، حيث تطرق المحور الأول لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، في حين جاء المحور الثاني تحت عنوان نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، أما المحور الثالث فكان بعنوان هواجس الجرائم الاقتصادية والمالية في ظل استخدام الدفع الإلكتروني، أما المحور الرابع فتطرق لاختراق وقرصنة البيانات الشخصية للعملاء، وخصص المحور الخامس لبعض أساليب ارتكاب الجرائم الاقتصادية والمالية، أما المحور السادس فتطرق للجرائم المرتبطة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني كغسيل الأموال.

هدف الدراسة الأساسي هو عرض واقع استخدم نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، والتي تسعى لتطوير خدماتها المصرفية من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة على المستوى العالمي، والتعرف على أهم المخاطر والتحديات التي تصاحب استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

وكانت من أهم نتائج الدراسة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، أنه يساعد على نمو الجرائم الاقتصادية والمالية, لأن الجريمة تستفيد من مزايا هذه وسائل الدفع التي تساهم في تنمية السلوك غير المشروع في المجال الاقتصادي والمالي، والتي أطلق عليها مصطلح الجرائم المعلوماتية، أو جرائم الكمبيوتر، فالطبيعة الخاصة التي تتميز بها الجرائم المستحدثة، وصعوبة تحديد طبيعتها القانونية لكونها تطال في اعتداءاتها المعلومات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الإسراع بإصدار قانون التجارة الإلكترونية، ووضع الشروط العامة المتعلقة بالاعتراف وتصديق الوثائق والتوقيعات الرقمية، وهو ما يساهم في التقليل والتحكم في الجرائم الإلكترونية من خلال توفير سلامة وسرية المعاملات المالية الإلكترونية.

- ركزت هذه الدراسة على الجرائم الاقتصادية والمالية في الجزائر جراء استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، من خلال التعرف على أهم المخاطر والتحديات التي تصاحب استخدام وسائل الدفع الحديثة دون إعطاء كيفية إدارة هذه المخاطر، في حين اعتمدت دراستنا على التعرف لمختلف مخاطر الصيرفة الإلكترونية بما فيها وسائل الدفع الإلكتروني ومتطلبات إدارتها بشكل سليم من وجهة نظر موظفي البنوك في الجزائر.

عياري أمال، قروي عبد الرحمان (2016)

إدارة المخاطر كمدخل معاصر لتعزيز العمل المصرفي الإلكتروني-دراسة حالة الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية، بين المقاربات النظرية والممارسات العملية، جامعة الطارف، الجزائر، يومي 23-24 نوفمبر 2016.

جاءت هذه الدراسة في أربع محاور رئيسية، حيث تطرق المحور الأول لمفهوم عام حول المخاطر المصرفية وأهم أنواعها، أما المحور الثاني فكان بعنوان إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، في حين تطرق المحور الثالث النماذج

القانونية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، أما فيما يخص المحور الرابع فقد خصص لفرص وتحديات العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر.

هدفت الدراسة إلى التعرف والوقوف لأهم المخاطر المصاحبة للصيرفة الإلكترونية وسبل مواجهتها، مع محاولة تسليط الضوء إلى أهم فرص وتحديات التجربة الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية وكيفية إدارة مخاطرها.

وكانت من نتائج الدراسة هو زيادة اهتمام البنوك الجزائرية بانتهاج سياسات لإدارة المخاطر ومراجعتها، مع استحداثها لإدارات متخصصة هدفها التحكم في المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، والتي تتماشى مع التوجهات العالمية في هذا الصدد.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير القطاع المصرفي الجزائري واكتساب الخبرات في مجال إدارة المخاطر بالاعتماد على المعايير الدولية ومقررات لجنة بازل لتحقيق الاندماج السريع مع المنظومة العالمية المصرفية، كما يتطلب بضرورة قيام إدارة البنوك بتدعيم وتطوير نظم واستراتيجيات إدارة المخاطر المصرفية الخاصة بها التي تعتمد على نظم الإنذار المبكر للأزمات المالية والمصرفية القائم على مؤشرات السلامة المالية ومبادئ الحوكمة.

- اقتصرت هذه الدراسة على إدارة المخاطر كمدخل معاصر لتعزيز العمل المصرفي الإلكتروني من خلال التعرف والوقوف إلى أهم المخاطر المصاحبة للصيرفة الإلكترونية، وسبل مواجهتها من جانبها النظري فقط، في حين اعتمدت دراستنا على استطلاع للآراء مسؤولي البنوك الجزائرية حول متطلبات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

-نضال صاحب خزعل (2012)

أثر المخاطر التشغيلية في الصيرفة الالكترونية في ضوء مبادئ بازل(II)، دراسة تطبيقية في بعض المصارف العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد السابع، العدد 20، الفصل الثالث، جامعة بغداد.

تم تقسيم البحث إلى فصلين الأول نظري و الذي تناول المفاهيم النظرية للصيرفة الإلكترونية ،بالإضافة إلى استعراض لمختلف جوانب المخاطر التشغيلية وعلاقتها بمبادئ لجنة بازل، في حين خصص الفصل الثاني والتطبيقي لقياس الأثر المتوقع للمخاطر التشغيلية على الصيرفة الإلكترونية في البنوك العاملة في العراق.

هدفت الدراسة إلى التعرف لمختلف جوانب المخاطر التشغيلية بشكل عام، وتحديد آثار هذا النوع من هذا المخاطر بشكل خاص على نظام الصيرفة الإلكترونية، وآلية احتساب رأس المال اللازم لمواجهتها وفق مقررات بازل، وكذلك فحص وتحديد حجم ونطاق المخاطر التشغيلية التي تواجه البنوك العاملة في العراق، مع العمل على ايجاد الحلول والاقتراحات المناسبة التي تمكن البنوك من لعب دورها التنموي.

هذا وتوصلت الدراسة إلى أن الوعي المصرفي في العراق لا يشجع على اعتماد آليات الصيرفة الإلكترونية، ووجود إشكالية لدى بعض الموظفين في البنوك العراقية في إدراك معنى المخاطر التشغيلية والعوامل التي تؤدي إلى حدوث هذه المخاطر وسبل معالجتها، في حين مازالت الكثير من البنوك لا تلتزم بمقررات بازل 2، ومناهج احتساب متطلبات رأس المال، إضافة إلى ضعف أنظمة الرقابة والتدقيق.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير أنشطة الصيرفة الإلكترونية من خلال توفير مقومات ومتطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية والعمل على رفع الوعي في استخدام مثل هذه النظم، ضرورة التزام البنوك العاملة في العراق مقررات بازل من حيث احتساب متطلبات رأس المال، وأهمية التعاون بين نظم الرقابة الداخلية والخارجية للحد من المخاطر التشغيلية، مع العمل على رفع المستوى الفني والثقافي للموظفين في البنوك بطبيعة النشاط المصرفي والمخاطر المحيطة به.

- ركزت هذه الدراسة على أثر المخاطر التشغيلية في الصيرفة الإلكترونية في ضوء مقررات بازل 2، في حين اعتمدت دراستنا على متطلبات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، في حين أن الدراسة محل المقارنة تمثلت في تسليط الضوء على المخاطر التشغيلية ومسبباتها وسبل معالجتها، في حين ركزت دراستنا على آراء موظفي البنوك في الجزائر على متطلبات إدارة المخاطر في ظل تطبيق الصيرفة الإلكترونية، أما الدراسة الأخرى اعتمدت على دراسة تطبيقية في البنوك العراقية لمعرفة أثر المخاطر التشغيلية على نظام الصيرفة الالكترونية.

خلاصة الفصل الأول:

ساهمت التطورات التكنولوجية في بروز العديد من المخاطر الحديثة التي وضعت كل من إدارة البنوك والجهات الرقابية أمام تحديات كبيرة للتعامل مع هذه المخاطر ذات الطبيعة المتجددة بسبب سرعة وتجدد الابتكارات، الأمر الذي يتطلب الاستمرار في العمل على تحديث كافة الأنظمة والقوانين والإجراءات التي تحكم وتنظم مختلف أعمال الصيرفة الإلكترونية.

وهذا ما حاولنا عرضه في هذا الفصل من خلال التطرق لمختلف الجوانب النظرية للصيرفة الإلكترونية و إدارة المخاطر المترتبة عن ممارسة هذه الصيرفة، إذ تعتبر إدارة المخاطر المصرفية بمثابة منظومة شاملة ومتكاملة من أساليب وإجراءات، التي تعمل على تحديد وقياس هذه المخاطر واتخاذ الخطوات المناسبة للسيطرة عليها، وقد أصبحت قدرة البنوك على إدارة المخاطر أمر مهم في تحقيقها لميزة تنافسية، والمساهمة في تعزيز السلامة والمتانة المالية للبنك وبالتالي استقرار النظام المصرفي ككل.

وقد تطرق هذا الفصل أيضا لمختلف الدراسات السابقة الوطنية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكذلك عرض لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها، وهذا من خلال ما يميز هذه الدراسة عن باقي هذه الدراسات السابقة محل المقارنة.

الفصل الثاني:

الدراســـة الميدانيـــة لمتطلبات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك لولاية غرداية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى عرض ومناقشة مختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المخاطر المصرفية، سنقوم في هذا الفصل باختبار ومعرفة مدى تطابق الجانب النظري مع التطبيقي، بالاستعانة بالأدوات الإحصائية المناسبة، بحيث تهدف الدراسة لتعرف إلى أهم متطلبات الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية وخاصة مع انتشار استخدام الصيرفة الإلكترونية وتبني وسائل الدفع الحديثة من طرف هذه البنوك، وهذا من وجهة نظر الموظفين بالبنوك محل الدراسة.

ويتناول هذا الفصل تحليلاً تفصيلياً للبيانات وعرضاً للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة، وتحليل ومناقشة النتائج وتحديد مستوى الدلالات الإحصائية لمتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة و التأكد من صدق الاستبانة، بالإضافة إلى التحليل الوصفي لعينة الدراسة واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال البرنامج الإحصائي(SPSS).

وسيتم تناول هذا الفصل في مبحثين، الأول خصصنه للطريقة والبيانات ومجتمع وعينة الدراسة وكذلك تحديد كيفية بناء الاستبيان في مختلف مراحله والبنود التي تقيس الأسئلة البحثية، والتي نختبر من خلالها صحة الفرضيات، أما المبحث الثاني فسيكون لنتائج البحث والمناقشة إلى غاية اختبار صحة الفرضيات، وفي الأخير محاولة حوصلة النتائج.

بحيث سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية لموضوع البحث قصد تنظيم المعلومات والوصول إلى حقائق و نتائج الدراسة، وهذا من خلال وصف لمنهج المتبع في ذلك، طرق جمع البيانات وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وبالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وفحص أداة الدراسة وثباتها.

المطلب الأول: منهج وتصميم الاستبيان

اعتمدت الدراسة على المنهج الإحصائي التحليلي بهدف التعرف على متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بالبحث والتحليل، وهذا بالاعتماد على مختلف المراجع كالكتب، المجلات، الملتقيات وغيرها لتحليلها وإثبات صدقها بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة، ويهدف هذا المنهج أيضا للوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، والوصول إلى تصور أفضل وأدق للظاهرة محل الدراسة من خلال جمع البيانات عن طريق الاستبيان الذي تم إعداده لهذا الغرض.

أولا: طرق جمع البيانات:

حيث تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على نوعين من البيانات في عملية جمعها، وهي كالآتي:

1–البيانات الأولية:

تم الحصول على المصادر الأولية من خلال استبانة صممت خصيصا لهذا الغرض، بحيث تم توزيعها على عينة الدراسة، ومن تم تجميع المعلومات اللازمة لموضوع البحث إلى غاية تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package for Social Sciences)، بالإضافة إلى استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2–البيانات الثانوية :

تم الحصول على البيانات عن طريق المراجع والمصادر الثانوية والمتمثلة في الكتب، المجلات العلمية المتخصصة، مدخلات لملتقيات محلية ودولية، مذكرات وبحوث علمية، وبعض مواقع الأنترنت المتعلقة بموضوع الدراسة، إلى جانب المراجع الأخرى التي قد تساهم في إثراء هذه الدراسة بشكل علمي، وهذا لتعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في إعداد الدراسة، وكذلك أخذ تصور عام عن مختلف المستجدات حول موضوع ومجال الدراسة.

ثانيا: تحديد مجتمع وعينة الدارسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك المحلية العاملة بولاية غرداية (-BNA-CPA-BDL BADR-AL BARAKA) وتم اختيار عينة من مجموع أفراد المجتمع، بحيث تم توزيع 98 استبانة، وأسترد منها 88 استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 8 استبانات نظرا لعدم اكتمال المعلومات والبيانات الواردة بها، وأيضا بسبب عدم جدية بعض أفراد العينة في تعبئة الاستبيان، وبالتالي يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 80 استبانة، أي بنسبة 81.6 % من إجمالي الاستبانات الموزعة حسب الجدول ادناه:

جدول رقم (1): عينة الدراسة

الرقم	اسم البنك	عينة الدراسة (الاستبانات الموزعة)	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصحيحة	نسبة الاستبانات الصحيحة %
1	BNA	25	23	23	100
2	CPA	25	20	20	100
3	BDL	15	15	15	100
4	BADR	12	12	10	83
5	AL BARAKA	11	09	06	67
6	BEA	10	07	06	86
المجموع		**98**	**86**	**80**	**93**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الإستبانات

ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

1.الاستبيان:

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعد على اختبار فرضيات الدراسة، للتعرف على مدى ارتباط إدارة المخاطر المصرفية باستخدام وانتشار الصيرفة الإلكترونية، وبناء على ذلك تم تصميم الإستبانه، وللتحقق من صدقها تم استخدام طريقة صدق المحتوى بأسلوب صدق المحكمين.

حيث تم عرض استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المجال المصرفي والإحصاء، وطلب منهم الحكم على مدى مناسبة الفقرات، وتم إدخال بعض التعديلات على بنود الاستبانة على ضوء ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وبعد التحكيم أصبحت استمارة الاستبيان تضم 4 مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:

المجموعة الأولى :وتضم بيانات ومعلومات وظيفية وشخصية للموظف؛

المجموعة الثانية -:وتشمل 9 عبارات حول منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية؛

المجموعة الثالثة -:وتشمل 9 عبارات مداخل إدارة المخاطر المصرفية؛

المجموعة الرابعة -:وتشمل 10 عبارات حول متطلبات الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية الإلكترونية.

أ-مقياس التحليل:

بعد تفريغ الاستمارة ورميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برمجة SPSS، وتم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المستقصين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

ب-تفسير و تحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرات و أبعاد الاستبيان:

سيتم التعرف على درجة تأثير كل متغير من متغيرات الاستبيان و ذلك من خلال معرفة المتوسط الحسابي و درجة الموافقة، وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وهو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، و لتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا و العليا).

تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على عدد الخلايا (4/5=0.8)، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و هي الواحد الصحيح و ذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، و عليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

جدول رقم (3): يوضح اجابات الأسئلة و دلالتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع، جدة، 2007، ص540.

2- **المقابلة:**

اعتمدنا أسلوب المقابلة الشخصية مع بعض أفراد عينة الدراسة، وهذا من أجل التعرف على مختلف الجوانب المتعلقة بمتطلبات الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية الإلكترونية بالبنوك محل الدراسة.

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستعملة

أولا- التحليل الوصفي للبيانات المستعملة:

قمنا بمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package for Social Sciences)، حيث تم استخدام التحليلات الوصفية لوصف خصائص أفراد العينة .

كما قمنا بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، والتي احتوت عليها قوائم الاستقصاء وذلك لاختبار فروض البحث، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- معامل آلفا كرومباخ Cronbach's Alpha من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛

-التكرارات والنسب المئوية، من أجل عرض خصائص العينة، فضلا عن بيان مواقف وآراء ا أفرادها حول عبارات الاستبيان، كما استعين ببعض التمثيلات البيانية؛

-المتوسطات الحسابية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة كما استخدمت الانحرافات المعيارية لقياس درجة التشتت؛

- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛

- اختبار كولمجروف- سمرنوف (Sample k-s) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛

-اختبار t لمتوسط عينة واحدة (One sample T test) لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي"3".

ثانيا- اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات:

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات الدراسة لكل محاور الاستبيان، فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (α) وتم الوصول إلى إن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معا كما بالجدول التالي:

جدول رقم (4): نتائج اختبار كرونباخ ألفا للصدق وثبات الدراسة

الرقم	مجموعة العبارات	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا (α)
1	منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية	9	0.812
2	مداخل إدارة المخاطر المصرفية	9	0.806
3	متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر الصيرفة الإلكترونية	10	0.806
4	المجالات السابقة معا	**28**	**0.899**

المصدر:من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجة SPSS

من خلال جدول رقم (4) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من عبارات الاستبيان كانت عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة 0.60، بحيث أن قيمة معامل كرونباخ ألفا (α) لكل فقرات الاستبيان تساوي 0.899، هذا ما يدل على صدق و ثبات أداة الدراسة، وهو ما يزيد من الثقة في النتائج المحصل عليها.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما في الجدول رقم (4) قابلة للتوزيع، وعليه يتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة، وبالتالي صلاحية هذه الأخيرة لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة، وبالتالي اختبار فرضياتها.

المطلب الثالث: عرض نتائج عينة الدراسة

يتم في هذا الجزء عرض البيانات المتعلقة بخصائص الموظفين وتشمل متغيرات (الجنس، العمر، الخبرة والمستوى الوظيفي):

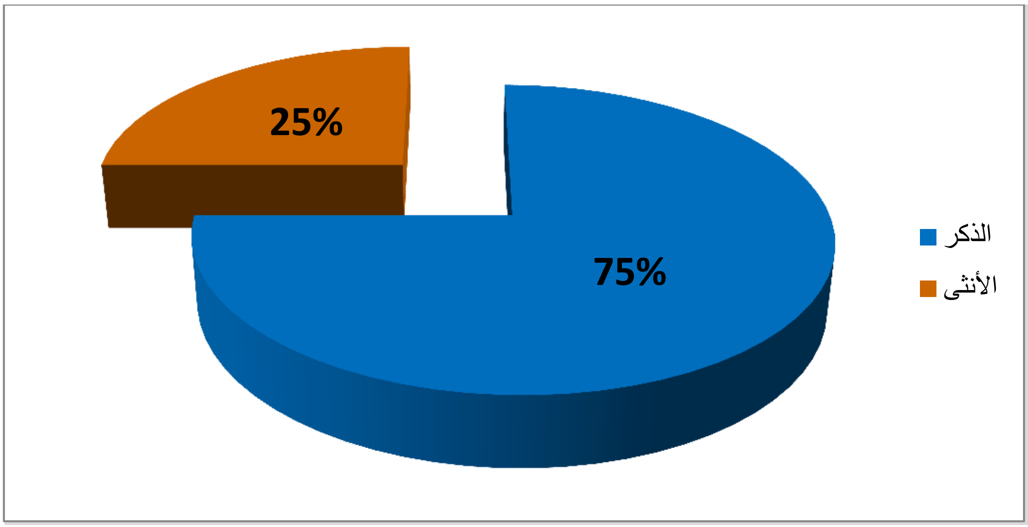
أولا– الجنس: من خلال الجدول رقم (5) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر ، أنثى)

جدول رقم (5): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب (%)
ذكـــــر	60	75
أنـــــثى	20	25
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الشكل رقم (2): نسبة الذكور والإناث في البنوك محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (5)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن غالبية الموظفين هم ذكور بنسبة 75 % ، أما نسبة الإناث فتمثل 25% من أفراد العينة، ويمكن إرجاع ذلك الى أن الذكور في العادة هم القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة بالإناث.

ثانيا– العمــر:

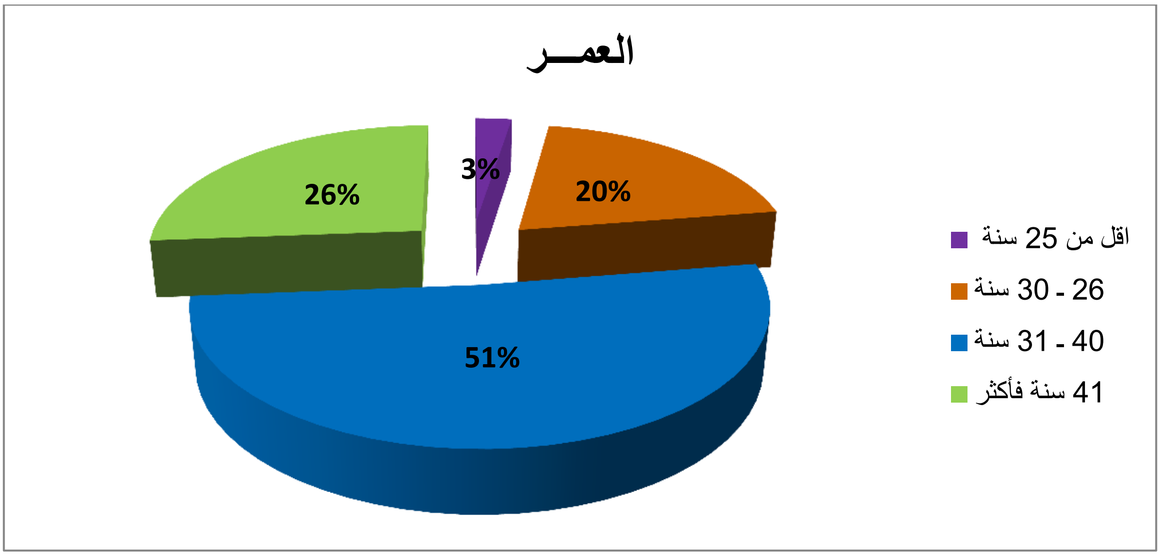
من خلال الجدول رقم (6) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

جدول رقم (6): توزيع مفردات العينة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسب (%)
اقل من 25 سنة	2	2.5
26 ــ 30 سنة	16	20
31 ــ 40 سنة	41	51.2
41 سنة فأكثر	21	26.3
المجموع	**80**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الشكل رقم (3): نسب الفئة العمرية في البنوك محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (6)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31– 40 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بحوالي 51%، ثم تليها فئة 41 سنة فأكثر بنسبة تقدر في حدود 26% ، في تأتي في المرتبة الثالثة فئة من 26–30 سنة بنسبة تقدر بـ 20%، أما أقل نسبة فهي ترجع إلى فئة أقل من 25 سنة بنسبة 3% فقط، وهذا ما يدل أن هذه البنوك محل الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات الشابة في نشاطها أكثر من باقي الفئات الأخرى، وهذا يعتبر أمر مهم بالنسبة لهذه البنوك وميزة لها.

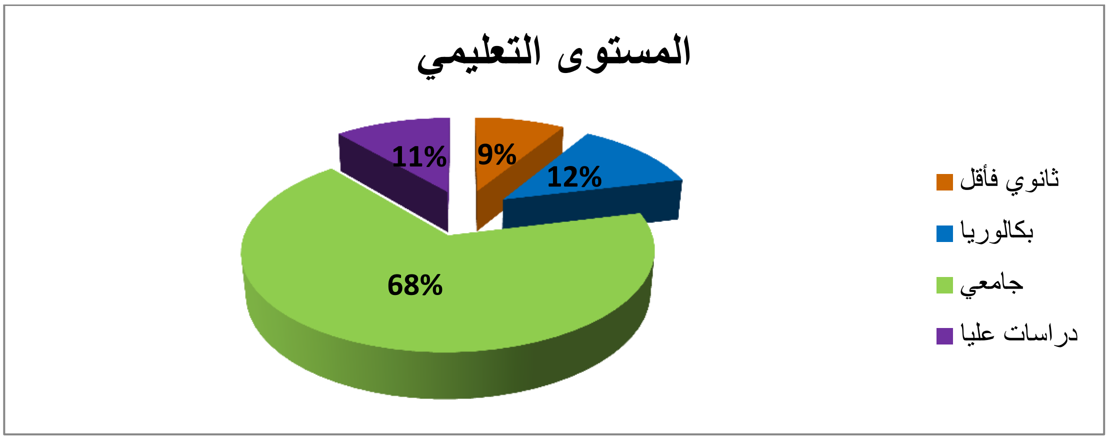
ثالثا– المستوى التعليمي: من خلال الجدول رقم (7) يمكن التعرف على المستوى التعليمي للموظفين.

جدول رقم (7): توزيع مفردات العينة المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسب (%)
ثانوي فأقل	7	8.8
بكالوريا	10	12.5
جامعي	54	67.5
دراسات عليا	9	11.3
المجموع	**80**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الشكل رقم (4): نسب المستوى التعليمي في البنوك محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم(7)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7) أن أغلب الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 68%، ثم تليها فئة الذين مستواهم التعليمي بكالوريا بنسبة 12%، ثم تأتي فئة الدراسات العليا بعدهما بنسبة 11%، بينما الذين مستواهم ثانوي فأقل يمثلون فئة قليلة تقدر بـ 9%، و هذا يدل أن البنوك الجزائرية أصبحت تعتمد على ذوي المستوى الجامعي والشهادات، وهذا لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى مقبول عكس ما كان عليه الأمر في السابق، وهذا يعد مؤشرا على وجود الكفاءات العلمية في المجال المصرفي، وبالتالي فان إجاباتهم على الاستبانة تنبع من تأهيلهم العلمي المقبول.

رابعا– الوظيفة:

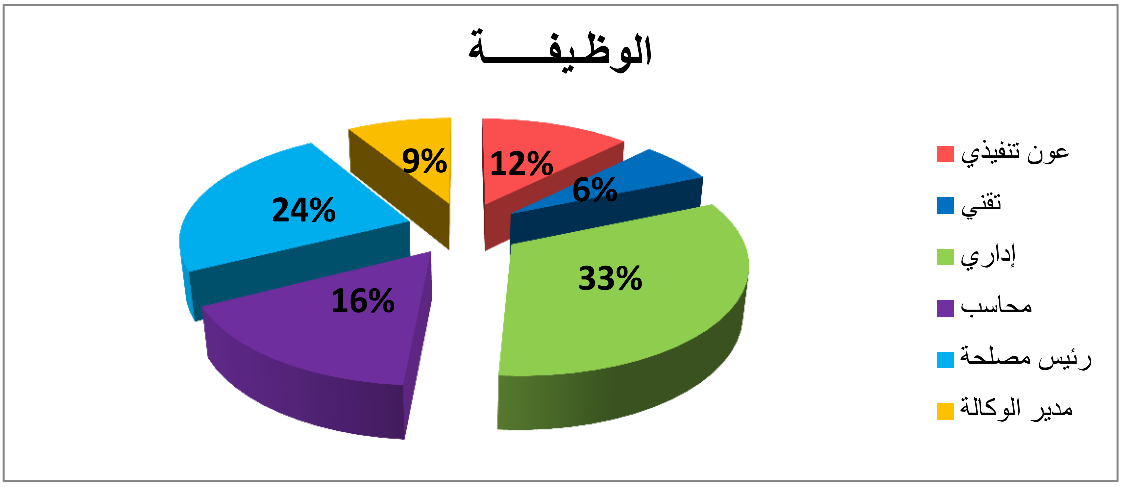
من خلال الجدول رقم (8) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة كما يلي:

جدول رقم (8): توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسب (%)
عون تنفيذي	10	12.5
تقني	5	6.3
إداري	26	32.5
محاسب	13	16.3
رئيس مصلحة	19	23.8
مدير الوكالة	7	8.8
المجموع	**80**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الشكل رقم (5): النسب حسب نوع الوظيفة في البنوك محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (8)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن أكبر فئة مستقصاة هي فئة الإداريين بنسبة 33%، ثم تليها فئة رؤساء المصالح بنسبة 24%، ثم تأتي فئة المحاسبين بنسبة 16%، ثم تليها فئة الاعوان التنفيذين بنسبة 12%، في حين كانت أقل النسب لفئة مديري الوكالات و فئة التقنيين بنسب 9% و6 % على التوالي، وهذا ما يدل على الدراسة شملت مختلف الوظائف والرتب والاقسام وبنسب متفاوتة بهذه البنوك محل الدراسة، وهذا يرجع لطبيعة عمل البنوك وطبيعة هيكلها التنظيمي.

خامسا- سنوات الخدمة (الخبرة):

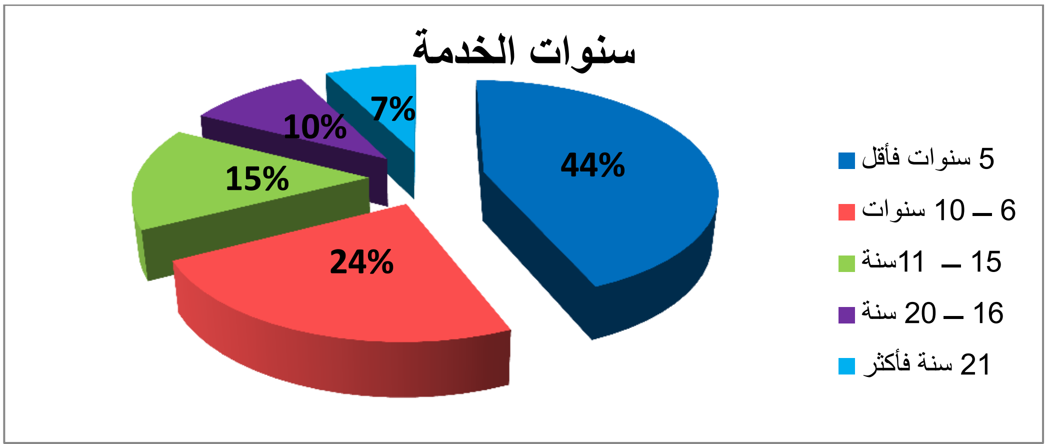
من خلال الجدول رقم (9) سوف يتم التعرف على عدد سنوات الموظف في البنوك.

جدول رقم (9): توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسب (%)
5 سنوات فأقل	35	43.8
6 – 10 سنوات	19	23.8
11 – 15 سنة	12	15.0
16 – 20 سنة	8	10.0
21 سنة فأكثر	6	7.5
المجموع	**80**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الشكل رقم (6): سنوات الخدمة في البنوك محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (9)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) أن أكبر نسبة من الموظفين تتراوح مدة نشاطهم في البنوك هي فئة 5سنوات فأقل والتي تقدر بـ 44%، تليها فئة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم بين 6 ـ10سنوات بنسبة 24%، ثم تأتي فئة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم بين 15 ـ 11سنة بنسبة 15%، في حين أن أقل الفئات نسبة، هم فئة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم بين 16 ـ 20سنة وفئة ما بين 21سنة فأكثر بنسب 10% و7% على التوالي، وهذا ما يدل أن الموظفين بالبنوك محل الدراسة يتمتعون بخبرات عملية وبمستويات متفاوتة، وهو ما يساعدهم على إنجاز مهامهم المختلفة بالطرق السليمة والصحيحة.

سادسا– المشاركة في المؤتمرات أو الندوات:

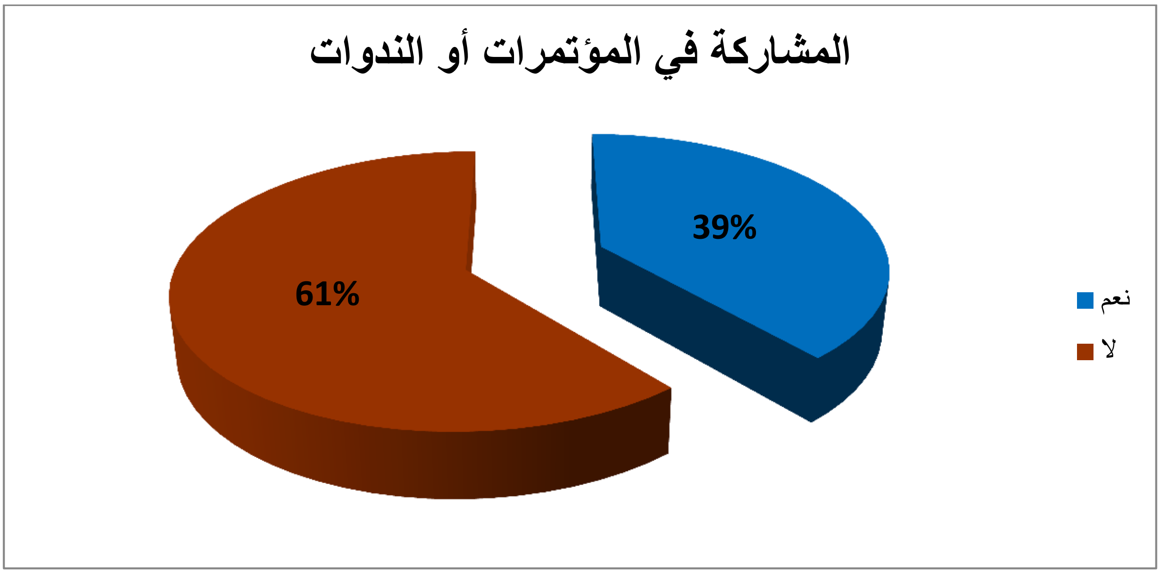
من خلال الجدول رقم (10) يبين: هل سبق للموظف بالبنك المشاركة في المؤتمرات والندوات حول موضوع الدراسة من عدمها:

جدول رقم(10): المشاركة في مؤتمرات أو ندوات تتعلق بإدارة المخاطر المصرفية والصيرفة الإلكترونية

المشاركة في مؤتمرات أو ندوات تتعلق بإدارة المخاطر المصرفية والصيرفة الإلكترونية	التكرار	النسب (%)
نعم	31	38.8
لا	49	61.2
المجموع	**80**	**100**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الشكل رقم (7): يمثل توزيع العينة حسب المشاركة في المؤتمرات أو الندوات



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (10)

يتضح من خلال الجدول رقم (10) ذلك ان 61.2% من الموظفين في البنوك من أفراد العينة لم يسبق لهم المشاركة في مؤتمرات أو ندوات تتعلق بإدارة المخاطر المصرفية والصيرفة الإلكترونية، فيما سبق لحوالي 38.8% من الموظفين في البنوك من أفراد العينة المشاركة في مثل هذه المؤتمرات و الندوات، وهذا ما يرجع بالأساس لحداثة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى طبيعة عمل الموظف والمنصب الذي يشغله بالبنك.

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تحليل نتائج محاور الاستبانة محل الدراسة، وذلك بالاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، والتي من خلالها يمكن استنتاج نتائج هذه الدراسة واختبار فرضياتها.

المطلب الأول: تفسير وتحليل أبعاد الاستبيان

أولا– تحليل المحور الأول المتعلق بمنطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية:

سيتم تحليل عبارات هذا المحور بناء على قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة بهدف معرفة ترتيب واتجاه كل عبارة، وأهميتها بالنسبة للمحور ككل.

جدول رقم (11): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري واتجاه فقرات المحور الأول

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	هناك سرعة في استخدام وإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية	3.53	1.158	9	موافق
2	تساهم الصيرفة الإلكترونية في الوصول الى قاعدة أوسع من الزبائن	3.98	0.941	6	موافق
3	إمكانية القيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية في كل زمان، وفي كل مكان	3.81	1.092	7	موافق
4	تتسم المعاملات المصرفية الإلكترونية بالسرعة وسهولة التنفيذ	4.09	0.783	4	موافق
5	تمنح الصيرفة الإلكترونية ميزة تنافسية للبنك	4.16	0.787	3	موافق
6	إن استخدام الصيرفة الإلكترونية يساهم في زيادة جودة المعاملات المصرفية	4.24	0.750	2	موافق بشدة
7	تتم المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف وعبر البطاقات الإلكترونية	3.78	0.981	8	موافق
8	تتم المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر الصراف الآلي وعبر الانترنت	4.05	0.840	5	موافق
9	يتطلب نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية توفر بنية تحتية متطورة من الأجهزة والبرامج	4.36	0.931	1	موافق بشدة
جميع العبارات معا		**3.99**	**0.585**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن مختلف إجابات المحور الأول كانت موزعة بين موافق وموافق بشدة، وباعتماد الترتيب على أساس المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بمنطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية، نجد أن العبارة رقم (9) حصلت على أكبر متوسط حسابي المقدر بـ 4.36 وبانحراف معياري بـ 0.931 وبمستوى موافق بشدة، وذلك لأن الموظفين متفقون أن من أهم متطلبات نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية هو توافر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج الحديثة.

أما العبارة رقم (6) "إن استخدام الصيرفة الإلكترونية يساهم في زيادة جودة المعاملات المصرفية" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 4.24 وبانحراف معياري بـ 0.750 وبمستوى موافق بشدة، وهذا لاتفاق غالبية الموظفين أن استخدام الصيرفة الإلكترونية يرفع من جودة المعاملات المصرفية نتيجة استخدام الأنظمة والوسائل الحديثة التي تراعي متطلبات العملاء، في حين جاءت العبارة رقم (5) "تمنح الصيرفة الإلكترونية ميزة تنافسية للبنك" في المرتبة الثالثة، ثم العبارة رقم (4) "تتسم المعاملات المصرفية الإلكترونية بالسرعة وسهولة التنفيذ" في المرتبة الرابعة.

في حين جاءت العبارات 8، 2، 3، 5 في المراتب الخامسة، السادسة، السابعة و الثامنة على التوالي، وجاءت العبارة رقم (1) في المرتبة التاسعة والأخيرة، بحيث كان هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن مؤشر منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية له متوسط حسابي قدر بـ 3.99 و انحراف معياري مقدر بـ 0.585 وبمستوى مقبول، وهذا ما يدل أن الموظفون متفقون على للصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا والتي يتطلب نجاحها توفر البنية التحتية من برامج وأنظمة حديثة، غير أن انتشار واستخدام الصيرفة الإلكترونية في البنوك محل الدراسة لا زال محدودا وفي بداياتها.

ثانيا- تحليل المحور الثاني المتعلق بمداخل إدارة المخاطر المصرفية:

يتضمن الجدول رقم (12) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وهذا لمعرفة ترتيب، اتجاه وأهمية كل عبارة بالنسبة للمحور ككل (مداخل إدارة المخاطر المصرفية)، وهذا بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة، ونتائج موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والاتجاه لفقرات مداخل إدارة المخاطر المصرفية

رقم العبارة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	تتعرض البنوك للمخاطر مصرفية متعددة مثل: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر أسعار الصرف...الخ	3.96	0.818	2	موافق
2	هناك رقابة فعلية من طرف مجلس الإدارة والإدارة العليا على إدارة المخاطر المصرفية	3.99	0.803	1	موافق
3	يوجد بالبنك إدارة مستقلة ومختصة في إدارة المخاطر المصرفية	3.74	0.896	4	موافق
4	يتم تدريب وتكوين الموظفين وتطوير أدائهم لمواجهة المخاطر المصرفية المختلفة	3.79	0.910	3	موافق
5	يتوفر البنك على إطارات مؤهلة لإدارة كل نوع من المخاطر المصرفية الرئيسية	3.58	0.938	8	موافق
6	استخدام البنك لنظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر المصرفية	3.65	0.858	5	موافق
7	يستخدم البنك أنظمة معلومات حديثة في عملية إدارة المخاطر المصرفية	3.61	0.934	7	موافق
8	يوجد تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها	3.51	0.842	9	موافق
9	يتم فحص وتقييم الاجراءات والوسائل المستخدمة من طرف البنك في عملية إدارة المخاطر المصرفية	3.64	0.846	6	موافق
جميع الفقرات		**3.71**	**0.546**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

يتضمن الجدول رقم (12) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري بالنسبة لكل عبارة من عبارات الخاصة بمداخل إدارة المخاطر المصرفية، حيث نجد العبارة رقم (2) حصلت على أكبر متوسط حسابي و المقدر بـ 3.96 و بانحراف معياري قدر بـ 0.803 وبمستوى موافق، وذلك لأن الموظفين متفقون أن هناك رقابة فعلية من طرف

مجلس الإدارة والإدارة العليا على إدارة المخاطر المصرفية، أما العبارة رقم (1) "تتعرض البنوك للمخاطر مصرفية متعددة مثل: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر أسعار الصرف...الخ"، جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.96 وبانحراف معياري بـ 0.818 وبمستوى موافق، وهو ما يدل أن النشاط المصرفي يصاحبه العديد من المخاطر المصرفية.

في حين جاءت العبارة رقم (4) "يتم تدريب وتكوين الموظفين وتطوير أدائهم لمواجهة المخاطر المصرفية المختلفة" في المرتبة الثالثة، ثم العبارة رقم (3) "يوجد بالبنك إدارة مستقلة ومختصة في إدارة المخاطر المصرفية" في المرتبة الرابعة، في حين جاءت العبارات 6، 9، 7، 5 في المراتب الخامسة، السادسة ،السابعة والثامنة على التوالي، وجاءت العبارة رقم (8) في المرتبة التاسعة والأخيرة، بحيث كان هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن مؤشر مداخل إدارة المخاطر المصرفية له متوسط حسابي قدر بـ 3.71 و انحراف معياري قدر بـ 0.546 وبمستوى موافق، وحسب هذا المؤشر أن البنوك تواجه العديد من المخاطر ،أي أن الموظفون متفقون على أن مواجهة هذه المخاطر يتطلب إجراءات وأسس سليمة لإدارتها.

ثالثا. تحليل المحور الثالث المتعلق بمتطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

يتضمن الجدول رقم (13) المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والاتجاه بالنسبة لكل عبارة من العبارات المحور الثالث المتعلقة بمتطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

جدول رقم(13): المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والاتجاه لفقرات متطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	**3.63**	**0.598**	**موافق**
1	توافر استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	3.85	0.765	موافق
2	يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية	3.48	0.927	موافق
3	تخضع أعمال إدارة المخاطر الإلكترونية لتدقيق داخلي فعال ومستقل من طرف موظفين مؤهلين	3.59	0.896	موافق

التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية		**3.37**	**0.375**	**محايد**
4	تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في انظمة الدفع ونقل الاموال بالطرق الإلكترونية	3.45	0.940	موافق
5	ضعف البيئة التشريعية والقانونية المناسبة للمعاملات المصرفية الإلكترونية (العمل، الخدمة)	3.30	1.011	محايد
توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية		**3.59**	**0.686**	**موافق**
6	وجود وسائل الحماية التقنية كالجدران النارية (firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها.	3.74	1.003	موافق
7	يوجد فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها	3.80	0.863	موافق
8	توفر خطط طوارئ للتصدي للمخاطر المصرفية الإلكترونية التي تواجه البنك	3.53	0.856	موافق
9	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية	3.46	0.913	موافق
10	توافر لدى البنك اجراءات وأساليب كافية وفعالة لإدارة المخاطر الإلكترونية.	3.46	0.954	موافق
المعدل العــــــام		**3.56**	**0.552**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن غالبية إجابات المحور الثالث كانت عند مستوى موافق، باعتماد الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات متطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الالكترونية، حيث نجد أن العبارة رقم (1) حصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ 3.85 وبانحراف معياري بـ 0.765 وبمستوى موافق، وذلك لأن الموظفين متفقون أن من أهم متطلبات إدارة مخاطر العمليات الإلكترونية هو توافر استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

أما العبارة رقم (5) "يوجد فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.80 وبانحراف معياري بـ 0.863 وبمستوى موافق، في حين جاءت العبارة رقم (4) "وجود وسائل الحماية التقنية كالجدران النارية (firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد

البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها" في المرتبة الثالثة.

جاءت العبارة رقم (3) "تخضع أعمال إدارة المخاطر الإلكترونية لتدقيق داخلي فعال ومستقل من طرف موظفين مؤهلين" في المرتبة الرابعة، في حين جاءت العبارات 2، 6، 9، 10، 7 في المراتب الخامسة، السادسة، السابعة، الثامنة والتاسعة على التوالي، وجاءت العبارة رقم (7) في المرتبة التاسعة والأخيرة، بحيث كان هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن مؤشر متطلبات إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية له متوسط حسابي قدر بـ 3.56 و الانحراف معياري مقدر بـ 0.552 وبمستوى موافق، وهذا يدل على أن الموظفون متفقون على أن مواجهة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وإدارتها بشكل سليم وفعال يتطلب وجود مجموعة من المبادئ والاجراءات التي ينبغي على البنك الالتزام بها، حيث سنتعرف على هذه المبادئ والمتطلبات بشيء من التفصيل في التالي من هذه الدراسة.

المطلب الثاني: دراسة واختبار الاستبيان وتحليل الفقرات المتعلقة بمتطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

أولا- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف (Sample k-s)):

يتم تطبيق اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو يعتبر ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ويوضح الجدول رقم (14) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

جدول رقم(14) اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
متطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	10	0.643	0.802

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

إذ نجد أن القيمة الاحتمالية لهذا المحور أكبر من 0.05 (0.05 <sig=0.802)، وهذا يبين أن بياناتها تتبع التوزيع الطبيعي، ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانيا-تحليل فقرات لمتطلبات إدارة المخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

تم استخدام t للعينة الواحدة (One Sample t test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.96 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.96 (أو القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05، و الوزن النسبي أقل من 60 %).

1- تحليل فقرات حول توفر البنك على إطار فني، إداري و رقابي فعال وتطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

يتم استخدام اختبار t للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا، والنتائج موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (15): توفر البنك على إطار فني وإداري ورقابي فعال لإدارة سليمة لمخاطر

رقم العبارة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	توافر استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية	3.85	0.765	77	9.942	0.000
2	يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية	3.48	0.927	69.6	4.581	0.000
3	تخضع أعمال إدارة المخاطر الإلكترونية لتدقيق داخلي فعال ومستقل من طرف موظفين مؤهلين	3.59	0.896	71.8	5.866	0.000
جميع الفقرات		3.63	0.598	72.6	9.533	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

بعد استخدام اختبار للعينة الواحدة t للعينة الواحدة كانت النتائج مبينة كما في الجدول رقم (15)، والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بـ "توفر البنك على إطار فني وإداري ورقابي فعال

لإدارة سليمة لمخاطر" حسب الوزن النسبي من الأكثر الى الأقل أهمية كما يلي:

1-في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي 77% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها أكبر متوسط حسابي قدر بـ 3.85، مما يدل على أنه "هناك استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية"، وهذه أعلى نسبة في الفقرات هذا القسم وذلك لأن توفر استراتيجية وسياسة معتمدة وواضحة تعتبر من المتطلبات التي تفرضها السلطة النقدية، والتي توضع من طرف مجلس إدارة البنك.

2- في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي 71.8% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها متوسط حسابي قدر بـ 3.59، مما يدل على أنه "تخضع أعمال إدارة المخاطر الإلكترونية لتدقيق داخلي فعال ومستقل من طرف موظفين مؤهلين" و جاءت في المرتبة الثانية من حيث النسبة في الفقرات هذا القسم وهذا يدل على أن العمليات المصرفية الإلكترونية تخضع لتدقيق داخلي فعال ومستقل وهذا لارتفاع المخاطر المحيطة بها.

3- في الفقرة رقم (2) بلغ الوزن النسبي 69.6% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها متوسط حسابي قدر بـ 3.48، مما يدل على أنه "يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية" وجاءت في المرتبة الثالثة من حيث النسبة في الفقرات هذا القسم، وهذا يعكس الحاجة لزيادة كفاءة الموظفين وضرورة توعية وتدريب الموظفين على فهم ومواجهة هذا النوع من المخاطر.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بـ "توفر البنك على إطار فني وإداري و رقابي فعال لإدارة سليمة لمخاطر" يساوي 3.63 والوزن النسبي يساوي 72.6% وقيمة t المحسوبة تساوي 9.533 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على توفر البنك على إطار فني وإداري ورقابي فعال وتطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وهو يتطلب وجود تخطيط استراتيجي وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك، يتم تنفيذها من قبل إطارات مؤهلة لمواجهة أي مخاطر محتملة في تطبيق العمليات المصرفية المختلفة، بالإضافة إلى ضرورة توافر قسم للتدقيق الداخلي الفعال والمستقل، وينفذ من قبل موظفين مختصين في التدقيق من أجل التقليل من هذه المخاطر.

2- تحليل فقرات حول وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية من أجل تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

سنقوم باستخدام اختبار t للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا، والنتائج موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (16): وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية من أجل تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

رقم العبارة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في انظمة الدفع ونقل الاموال بالطرق الإلكترونية	3.45	0.940	69	4.282	0.000
2	ضعف البيئة التشريعية والقانونية المناسبة للمعاملات المصرفية الإلكترونية (العمل، الخدمة)	3.30	1.011	66	2.653	0.010
جميع الفقرات		**3.37**	**0.375**	**67.4**	**4.560**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

بعد استخدام اختبار للعينة الواحدة t للعينة الواحدة كانت النتائج مبينة كما في الجدول رقم (16)، والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بـ "وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية من أجل تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية" حسب الوزن النسبي من الأكثر الى الأقل أهمية كما يلي:

1-في الفقرة رقم (1) جاءت في المرتبة الأولى بحيث بلغ الوزن النسبي لها 69% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها متوسط حسابي قدر بـ 3.45، مما يدل على أنه تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في أنظمة الدفع ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية، وهذا يعني أن موافقة من قبل أفراد العينة على ضرورة مراعاة التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في أنظمة الدفع ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية.

2- في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي 66% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.010 وهي أقل من 0.05 ولها متوسط حسابي قدر بـ 3.30، مما يدل على أنه "ضعف البيئة التشريعية والقانونية المناسبة للمعاملات المصرفية الإلكترونية (العمل، الخدمة)" جاءت في المرتبة الثانية من حيث النسبة، وهذا يدل أن الموظفون متفقون على هناك

ضعف وتأخر في البيئة التشريعية والقانونية في الجزائر، والتي لا تتناسب مع تطور المعاملات المصرفية الحديثة (الإلكترونية) وزيادة مخاطرها.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات القسم الثاني معا يساوي 3.37 والوزن النسبي يساوي 67.4% وقيمة t المحسوبة تساوي 4.560، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أهمية وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية من أجل تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة 0.05

3- تحليل فقرات حول توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

نقوم باستخدام اختبار t للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا، والنتائج موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (17): توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

رقم العبارة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	وجود وسائل الحماية التقنية كالجدران النارية (firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها.	3.74	1.003	74.8	6.576	0.000
2	يوجد فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها	3.80	0.863	76	8.294	0.000
3	توفر خطط طوارئ للتصدي للمخاطر المصرفية الإلكترونية التي تواجه البنك	3.53	0.856	70.6	5.483	0.000
4	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية	3.46	0.913	69.2	4.530	0.000
5	توافر لدى البنك اجراءات وأساليب كافية وفعالة لإدارة المخاطر الإلكترونية.	3.46	0.954	69.2	4.337	0.000
جميع الفقرات		**3.59**	**0.686**	**71.8**	**7.784**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

بعد استخدام اختبار للعينة الواحدة t للعينة الواحدة كانت النتائج مبينة كما في الجدول رقم (17)، والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بـ "توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية" حسب الوزن النسبي من الأكثر الى الأقل أهمية كما يلي:

1-في الفقرة رقم (2) جاءت في المرتبة الأولى بحيث بلغ الوزن النسبي لها 76% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها أكبر متوسط حسابي قدر بـ 3.80، مما يدل على وجود فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها، إذ تعتبر هذه العملية من عمليات المتابعة والفحص التي يقوم بها مختصين في أنظمة التشغيل والبرامج، وهذا من أجل اكتشاف الأخطاء وتصحيحها.

2- في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي 74.8% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها متوسط حسابي قدر بـ 3.74، مما يدل على " وجود وسائل الحماية التقنية كالجدران النارية (firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها " وجاءت في المرتبة الثانية من حيث النسبة في فقرات هذا القسم، وهذا ما يدل على أن توفر برامج الحماية تعمل على أمن وسلامة بيانات العملاء من الاختراق وضمان سريتها.

3-جاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الثالثة بحيث بلغ الوزن النسبي لها 70.6% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولها متوسط حسابي قدر بـ 3.53، مما يدل على " توفر خطط طوارئ للتصدي للمخاطر المصرفية الإلكترونية التي تواجه البنك" بحيث يكون هناك استمرارية في حالة الطوارئ.

4- جاءت الفقرات رقم (4) و(5) جاءت في نفس المرتبة الرابعة بحيث بلغ الوزن النسبي لهما 69.2% والقيمة الاحتمالية لهما تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ولهما نفس المتوسط حسابي والمقدر بـ 3.46 مما يدل على ضرورة إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية، بالإضافة إلى أهمية توافر لدى البنك إجراءات وأساليب كافية وفعالة لإدارة المخاطر الإلكترونية.

وعموما يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات "توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية" يساوي 3.59 والوزن النسبي يساوي 71.8% وقيمة t المحسوبة تساوي 7.784 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على توفر البنك على أنظمة الأمان و التشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

وهذا يعني أن استخدام البنوك للوسائل التكنولوجية الحديثة واحتياطات السلامة والأمان وأنظمة التشغيل الفعالة يساعد بشكل كبير على التقليل من المخاطر الإلكترونية وإدارتها بشكل سليم، مما يؤدي إلى إيجاد بيئة مصرفية أكثر أمانا واستقرارا.

4- تحليل كل فقرات حول متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية معا.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة لكل فقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية معا، قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا، والنتائج موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (18): متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

رقم العبارة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال لتطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	3.63	0.598	72.6	9.533	0.000
2	وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية من أجل تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	3.37	0.375	67.4	4.560	0.000
3	توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	3.59	0.686	71.8	7.784	0.000
جميع المحاور		**3.56**	**0.552**	**71.2**	**9.145**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

بعد استخدام اختبار للعينة الواحدة t للعينة الواحدة كانت النتائج مبينة كما في الجدول أعلاه رقم (18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في محاور الدراسة والذي يتبين أن المتوسط الحسابي كل فقرات حول متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية معا يساوي 3.56 ،أما وزنها النسبي يساوي 71.2% وقيمة t المحسوبة تساوي 9.145 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.96 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05.

وهذا ما يدل أن البنوك المحلية العاملة في ولاية غردية يتطلب منها ضرورة تطبيق الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha= 0.05$، من خلال توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال ومؤهل لتطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وهذا عبر وجود استراتيجية واضحة ومعتمدة، وتبني أنظمة الأمان والتشغيل الفعالة من وسائل وبرامج التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية مما يساعد على تطور هذه البنوك واستقرارها.

ثالثا: نتائج المقابلة:

لقد تم من خلال المقابلة مع مجموعة من إطارات البنوك المحلية بولاية غردية حول موضوع إدارة المخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية واستخدام وسائل الدفع الحديثة، حيث كانت نتائج المقابلة بوجود اتفاق أن استخدام وانتشار الصيرفة الإلكترونية بالبنوك الجزائرية لا زالت في بداياتها ولم ترقى للمستوى المطلوب بالرغم مما توفره من مزايا للعملاء، إذ تقتصر على استعمال خدمة البطاقات الإلكترونية في تسوية المعاملات المصرفية الإلكترونية (خدمة السحب)، وهذا يعود بالأساس لعدم ثقة العملاء في وسائل الدفع الحديثة وزيادة مخاطرها وتفضيلهم للمعاملات المصرفية التقليدية.

ومن نتائج المقابلة أيضا هو غياب إدارة مستقلة للمخاطر على مستوى البنوك المحلية محل الدراسة واقتصرها على مستوى المديريات العامة لهذه البنوك، كما هنالك اتفاق على أهمية إدارة المخاطر المصرفية خصوصا الحديثة منها بالنسبة لاستمرار البنك وتطوره، وهذا لطبيعة العمل المصرفي الذي تواجهه العديد من المخاطر في ظل بيئة متغيرة باستمرار، وهو ما يتطلب رقابة فعلية وفعالة على العمليات المصرفية خاصة الحديثة منها، من خلال وجود أساليب الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية وفق المعايير الدولية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تهدف الدراسة إلى التعرف على متطلبات الادارة السليمة للمخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية بالبنوك الجزائرية من وجهة نظر الموظفين بهذه البنوك، وستناول مناقشة تفصيلية لنتائج هذه الدراسة واختبار فرضياتها كما يلي:

أولا: اختبار فرضيات الدراسة :

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة الإحاطة بمختلف جوانبه، الأمر الذي يمكننا من اختبار صحة فرضياته من عدمها، لذا يمكن عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الاولى:

- لا يقتصر نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية على توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج حديثة بالبنك فقط.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن عبارة رقم (9) والتي تنص على" يتطلب نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج" من الجدول رقم (11)، الذي يمثل منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.36 وانحراف معياري 0.931 المقابل لاتجاه موافق بشدة.

مما يدل على أن أهم مقومات نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية بالبنوك هو توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج حديثة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثانية:

- وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد ان عبارة رقم (8) والتي تنص على "يوجد تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها" من الجدول رقم (13)، الذي يمثل مداخل إدارة المخاطر المصرفية، جاءت في المرتبة التاسعة والأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.51 وانحراف معياري 0.842 المقابل لاتجاه موافق.

مما يدل عدم وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها، وهذا ما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثالثة:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال من أجل إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال من وجهة نظر الموظفين بالبنوك المحلية بولاية غرداية، ومتطلبات تطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة 0.05=α، والنتائج مبينة في الجدول رقم (19) والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.772 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05=α.

مما يدل على وجود علاقة بين بين توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال من وجهة نظر موظفي البنوك المحلية بولاية غرداية، وتطبيق إدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة 0.05=α، وبالتالي قبول الفرضية المذكورة.

جدول رقم (19): يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الثالثة

المحور	الإحصاءات	متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
توفر البنك على إطار فني وإداري و رقابي فعال	معامل الارتباط	0.772
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	80

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الفرضية الرابعة:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية و الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة 0.05=α.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة 0.05=α، والنتائج مبينة في الجدول رقم (20) والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.613 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05=α.

مما يدل على وجود علاقة بين بين وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية والإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة 0.05=α، وبالتالي قبول الفرضية المذكورة.

جدول رقم (20): يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الرابعة

المحور	الإحصاءات	متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية	معامل الارتباط	0.613
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	80

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

الفرضية الخامسة:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنك على أنظمة تشغيل فعالة وإدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين توفر البنك على أنظمة تشغيل فعالة ومتطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$، والنتائج مبينة في الجدول رقم (21)، والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.943 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من $\alpha=0.05$.

مما يدل على وجود علاقة بين توفر البنك على أنظمة تشغيل فعالة وإدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$، وبالتالي قبول الفرضية المذكورة.

جدول رقم (21): يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الخامسة

المحور	الإحصاءات	متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
توفر البنك على أنظمة تشغيل فعالة	معامل الارتباط	0.943
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	80

المصدر المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجية SPSS

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة

نحاول مناقشة نتائج الدراسة الميدانية لموضوع البحث من خلال عرض هذه النتائج بشكل متسلسل مع محاولة مناقشتها، من خلال تقديم تفسير واضح ومنطقي لهذه النتائج المتوصل إليها بغرض الإجابة على إشكالية هذه الدراسة .

– إن نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية لا يقتصر على توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج فقط، وإن كانت هذه الأخيرة من أهم مقومات نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية، إذ توجد بعض المقومات الأخرى التي لا تقل أهمية عنها مثل توفر الكفاءات البشرية المؤهلة للقيام بالعمل المصرفي الإلكتروني، ضرورة وجود الأطر التنظيمية والقانونية للصيرفة الإلكترونية الملائمة القانونية التي تساهم بحفظ حقوق المساهمين أو للزبائن، وتقليل من حدوث الأزمات.

– هناك بطء في استخدام وإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية بسبب ضعف سرعة الأنترنت في الجزائر مقارنة بالدول الأخرى، التي من شأنها التقليل من سرعة المعاملات المصرفية الإلكترونية وبالتالي تفقد الصيرفة الإلكترونية إحدى ميزاتها، بالإضافة بعض المعوقات الأخرى مثل عدم إلمام عملاء البنك بالخدمات المصرفية الإلكترونية، غياب الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية، وارتفاع درجة مخاطرها .

– أهمية وجود رقابة فعلية وفعالة من طرف مجلس الإدارة والإدارة العليا على إدارة المخاطر المصرفية، وهذا يرجع لطبيعة عمل البنوك والتي تتعامل بنسبة كبيرة بأموال الغير وكذلك لكثرة وتعقد المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، بحيث يتمثل دور مجلس الإدارة العليا للبنك في وضع السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بإدارة المخاطر ليتم اعتمادها من مجلس الإدارة، وتشتمل تلك السياسات تعريف المخاطر، تحديدها، قياسها، الرقابة عليها والالتزام بتعليمات السلطات الرقابية بشأن المخاطر، ويتم تحديد مصادر المخاطر وتقييمها والحد من آثارها والتحكم فيها.

– اختلاف حول وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر، وهذا يرجع إلى اختلاف سياسة واستراتيجيات المعتمدة من طرف مجلس إدارة البنك، وكذلك لاختلاف هذه البنوك من حيث الحجم، طبيعة عملها وأهدفها، حيث من أهم مقومات الإدارة الفعالة والسليمة للمخاطر المصرفية هو ضرورة وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر المختلفة، بحيث لكل نوع من المخاطر الإجراءات والتدابير الخاصة بها لمواجهتها، إذ تتسم المخاطر المصرفية بالتعقد والتغير المستمر وهو ما يتطلب وجود إجراءات وتدابير لإدارة المخاطر تراعي هذه التغيرات والمستجدات.

– تتطلب إدارة مخاطر العمليات الإلكترونية توافر استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وهذا من خلال إنشاء إدارة مختصة تتولى تطبيق سياسات إدارة المخاطر، وتقع على عاتقها المسؤولية اليومية لمراقبة وقياس هذا من المخاطر للتأكد من أنشطة البنك تتم وفق السياسات والحدود المعتمدة وتكون تلك الإدارة مسؤولة أمام لجنة إدارة المخاطر.

– لا يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما يدل على أن لا يتم إجراء الدورات التدريبية والتكوينية اللازمة للموظفين بالشكل الكافي حول العمليات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التي تصاحبها، إذ يوجد هناك نقص في الإطارات البشرية المتخصصة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني، وهو ما يستدعي توعية وتكوين الموظفين حول مخاطر المصرفية الإلكترونية وكيفية إدارتها بالشكل المناسب، من خلال إجراء دورات تدريبية وتكوينية متخصصة.

– تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في أنظمة الدفع ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية، هذا يتعارض مع الدراسات التي أوضحت أن عناصر مخاطر الصيرفة الإلكترونية، وبالأخص القانونية منها هي عدم توفر قوانين وتشريعات واضحة لحماية المعاملات المصرفية الإلكترونية.

– ضعف البيئة التشريعية والقانونية المناسبة للمعاملات المصرفية الإلكترونية والتي تتمثل في الأساس في نقص أو غياب القوانين التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني، ومشاكل إثبات صحة المستندات واعتماد التوقيعات في العقود الإلكترونية، وهذا لغياب نظام قضاء فعال ومتخصص في العمليات المصرفية الإلكترونية.

– يوجد فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها، وتتم هذه العملية من عمليات المتابعة والفحص يقوم بها مختصين في أنظمة التشغيل والبرامج بهدف حماية هذه الأنظمة من مختلف الاختراقات الأمنية، وتعتبر هذه العملية أيضا كإجراء وقائي لضمان سلامة شبكة معلومات وبيانات البنك.

– هناك نقص في عملية إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية، مما يجعل بيانات العملاء عرضة للاختراق والقرصنة ويؤدي إلى فقدان ثقة العملاء في العمليات المصرفية الإلكترونية، وهذا يرجع بالدرجة الأولى لغياب دور البنك في توعية توجيه العملاء لكيفية استخدام المعاملات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التي تصاحبها.

– تعاني مختلف البنوك من نقص الإجراءات والأساليب الكافية والفعالة لإدارة المخاطر الإلكترونية وفق المعايير الدولية، وهذا لاعتماد هذه البنوك على المعاملات المصرفية التقليدية مقارنة باستخدام الصيرفة الإلكترونية والتي ترتكز بالأساس في وسائل الدفع الحديثة.

– من أهم متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية هو توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال، وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية، وتوفر أنظمة التشغيل الفعالة لإدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية والمستمدة بالأساس من مقررات لجنة بازل الدولية.

إذ لا تعتبر هذه القواعد بمثابة حلولا نهائية ومثالية لمواجهة المخاطر المصرفية، وهذا للطبيعة المتغيرة والمتطورة للعمليات المصرفية الإلكترونية، ويختلف تطبيق هذه المتطلبات والقواعد على حسب طبيعة وحجم كل بنك.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا الوقوف في هذا الفصل على الجانب التطبيقي للموضوع دراستنا وهي متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل استخدام الصيرفة الإلكترونية، ومحاولة إسقاط ما تتم التطرق له في الفصل الأول على الواقع من خلال دراسة ميدانية للمجموعة من البنوك المحلية بولاية غرداية بالاعتماد على توزيع استمارة الاستبيان على مجموعة من موظفي هذه البنوك، وقد تمت معالجة البيانات المتحصل عليها بالاستعانة ببرنامج SPSS V20، إذ تبين لنا من خلال إجابات أفراد العينة ونتائج هذه الدراسة الميدانية أن نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية لا يقتصر على توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج فقط، وإن كانت هذه الأخيرة من أهم مقومات نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية، إذ توجد بعض المقومات الأخرى التي لا تقل أهمية عنها.

ومن النتائج أيضا عدم وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها وهو ما يزيد في حدة المخاطر التي تتعرض لها البنوك في ظل بيئة متغيرة باستمرار، وتوصلت الدراسة أن من بين أهم متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية هو توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال، وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية، و توفر أنظمة التشغيل و الأمان الفعالة لإدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكتروني والمستمدة بالأساس من مقررات لجنة بازل الدولية.

خاتمـــــــــة

خاتمة:

لقد أصبح موضوع المخاطر المصرفية من أهم المواضيع والقضايا التي تشكل هاجسا للمؤسسات المالية والمصرفية والسلطات النقدية والإشرافية على حد سواء، خصوصا في ظل التطور التقني المتسارع الذي شهدته الصناعة المصرفية التي تعتبر من أكثر الصناعات عرضة للمخاطر، حيث تعاظمت هذه المخاطر وتغيرت طبيعتها في ظل عمليات التحرر المالي وظهور منتجات مصرفية جديدة ساعد في تطورها استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي، ومن هنا جاءت أهمية موضوع إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك.

ومن منطلق أهمية الموضوع كان تركيز هذه الدراسة حول متطلبات الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية الإلكترونية، من خلال عرض لمختلف جوانب الصيرفة الإلكترونية بشكل عام والتعرف على مختلف المخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني، بالإضافة إلى التعرض للمبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، والتي تتمثل في مختلف الإجراءات والتدابير الواجب العمل بها من قبل البنوك للحد من هذه المخاطر وإدارتها بشكل سليم.

إن هذه المبادئ و الإجراءات تعتبر بمثابة القواعد العامة لإدارة المخاطر المصرفي في ظل انتشار استخدام الصيرفة الإلكترونية، والتزام بتطبيقها من طرف البنوك الجزائرية سيساهم في الحد من هذه المخاطر ويعزز من سلامة النظام المصرفي ككل، لذلك كان لزاما على هذه البنوك القيام بدراسة متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر الصيرفة الإلكترونية بكل دقة وتفصيل ما هو مجمل منها حسب طبيعة وأوضاع هذه البنوك، بالإضافة إلى توعية وتكوين الموظفين في القطاع المصرفي الجزائري وجميع الأطراف ذات الصلة بأهميتها وكيفية التعامل معها، مما يساعد على تطبيق ناجح لنظام الصيرفة الإلكترونية وبأقل حد من المخاطر.

النتائج والتوصيات:

لإتمام حوصلة هذا البحث توصلنا إلى مجوعة من النتائج والتوصيات:

أولا– النتائج:

هدفت الدراسة إلى التعرف وتقييم مدى توافر متطلبات الإدارة السليمة للمخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية و انتشار استخدام وسائل الدفع الحديثة، وفي ضوء التحليلات النظرية والعملية للدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

– من أهم متطلبات نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج حديثة.

– أن هناك اختلاف في سرعة استخدام وإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية بالبنوك محل الدراسة، ويرجع هذا بالأساس إلى العراقيل والمشاكل التي تتعرض لها شبكة الانترنت في الجزائر؛

– هناك رقابة فعلية من طرف مجلس الإدارة والإدارة العليا على إدارة المخاطر المصرفية بهذه البنوك وهذا يرجع لطبيعة عمل البنوك والتي تتعامل بنسبة كبيرة بأموال الغير، وكذلك لكثرة وتعقد المخاطر التي تواجه العمل المصرفي؛

– أن هناك اختلاف حول وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها بهذه البنوك محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين بها، وهذا يرجع إلى اختلاف هذه البنوك من حيث الحجم وطبيعة عملها؛

– ضرورة وجود استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك يتم تنفيذها من قبل إطارات بشرية مؤهلة لمواجهة أي مخاطر محتملة في تطبيق العمليات المصرفية المختلفة خاصة الحديثة منها؛

– لا يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما يزيد من حدة المخاطر والتهديدات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني؛

– يوجد فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها، بحيث تعتبر هذه العملية من عمليات المتابعة والفحص يقوم بها مختصين في أنظمة التشغيل والبرامج، وهذا من أجل اكتشاف الأخطاء وتصحيحها؛

–هناك نقص فما يخص إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية الحديثة من خلال استخدام كلمات السر والحفاظ على خصوصية بياناتهم، كما هناك ضعف في توعية العملاء بإجراءات استخدام المعاملات المصرفية بطرق السليمة والآمنة؛

–هناك ضعف كبير في البيئة التشريعية والقانونية المناسبة التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى أنه لا تتم معالجة القضايا والجرائم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية من خلال نظام قضاء فعال ومتخصص؛

–من أهم متطلبات الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية هو توفر إطار فني وإداري ورقابي فعال، وجود التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية، وتوفر أنظمة التشغيل والأمان الفعالة لإدارة سليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، والمستمدة بالأساس من مقررات لجنة بازل الدولية؛

– تعاني مختلف البنوك محل الدراسة من نقص في الإجراءات والأساليب المناسبة لإدارة المخاطر الإلكترونية.

ثانيا– التوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة يمكن اقتراح التوصيات التالية:

–ضرورة توفير وتعزيز بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج حديثة، مما يساهم في دعم استخدام وانتشار الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛

– العمل على تحسين سرعة تنفيذ وإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مما يساهم في زيادة جودة المعاملات المصرفية الإلكترونية مقارنة بالمعاملات المصرفية التقليدية؛

–تعزيز الرقابة الفعلية والفعالة من طرف مجلس الإدارة والإدارة العليا على إدارة المخاطر المصرفية بهذه البنوك، وهذا لطبيعة البيئة المصرفية المتغيرة باستمرار وتعقد المخاطر التي تواجه العمل المصرفي وتجددها؛

–ضرورة وجود تناسب بين المخاطر التي تواجه البنك وسياسة إدارتها، وهذا من أجل إدارة سليمة لهذه المخاطر؛

–عمل البنوك الجزائرية على تبني استراتيجية وسياسة واضحة معتمدة من مجلس إدارة البنك، يتم تنفيذها من قبل إطارات بشرية مؤهلة من أجل إدارة سليمة لمختلف المخاطر المصرفية بشكل عام والمخاطر الإلكترونية بشكل خاص، والتي تتماشى مع أهداف البنك ووفق المقررات والمعايير الدولية؛

– التكثيف من الدورات والبرامج التكوينية والتدريبية للموظفين بالبنوك الجزائرية حول الكشف والتحقق من المخاطر المصرفية الإلكترونية وسبل التصدي لها، وإدارتها وفق الأطر والأساليب السليمة والآمنة؛

–ضرورة تعزيز عمليات المراقبة والفحص الدوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها وفق المستجدات والتطورات الجديدة، وهذا بالاعتماد على الأساليب والوسائل التكنولوجية الحديثة؛

– ضرورة توعية العملاء بإجراءات استخدام المعاملات المصرفية الالكترونية وفق الطرق الحماية والتأمين السليمة، مما يضمن سلامة و خصوصية بياناتهم من الاختراق والقرصنة؛

–ضرورة توفير البيئة التشريعية والقانونية المناسبة التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني في البنوك الجزائرية من خلال تطوير التشريعات القانونية بما يتلاءم والتطورات والمستجدات المصرفية الحديثة؛

– العمل على تبني البنوك الجزائرية لأساليب الكافية والفعالة لإدارة المخاطر الإلكترونية وفق مقررات ومعايير الاحترازية الدولية (مثل مقررات بازل).

ثالثا– آفاق الدراسة: (نظرة مستقبلية)

على ضوء دراستنا لهذا الموضوع، نقترح بعض المواضيع التي تحتاج للدراسة والبحث أكثر، نذكر منها:

-دراسة واقع وتحديات استخدام الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

-دور العمل المصرفي الإلكتروني في تعزيز تطور الحكومة الالكترونية.

-دور البنك المركزي في إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية.

- واقع إدارة مخاطر المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل في الجزائر.

المراجـــــــع

I–المراجع باللغة العربية:

أولا– الكتب:

1- أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014.

2- خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2015.

3- دريد كامل آل شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، دار المسيرة، عمان، الأردن ، 2015.

4- زياد رمضان، محفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، الأردن، 2013.

5- شقيري نوري موسى وآخرون، **إدارة المخاطر**، دار المسيرة، عمان، الأردن ، 2012.

6- صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية النظريات والسياسات**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014.

7- عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، **أساسيات العمل المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.

8- عبد الفتاح عز، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS**، دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع، جدة، السعودية، 2007.

9- عبد الهادي مسعودي، **الأعمال المصرفية الإلكترونية**، اليازوري، عمان، الأردن، 2016.

10- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.

ثانيا– المذكرات والبحوث الجامعية:

11- أيمن أحمد محمد شاهين، **مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز و تطوير نظم الدفع و التجارة الالكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين**، مذكرة ماجستير في التجارة، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2013.

12- بلعايش ميادة، **أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر– فرنسا**، رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014-2015.

13- تقرورت محمد، **متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر**، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 2014.

14- شادي سلامي الحولي، **إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل–دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين**، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2015.

ثالثا– المجلات والدوريات:

15- إبراهيم قسم السيد محمد طه، **الجرائم الواقعة على أجهزة الصراف الآلي السوداني والأردني**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، المجلد 22، العدد 3، سبتمبر 2014.

16- آسيا قاسيمي، **أهمية المراجعة المصرفية لإدارة المخاطر على تعزيز السلامة المالية للبنوك**، مجلة معارف، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، السنة العاشرة، العدد 20، جوان 2016.

17- أشرف حسن محمد جواد، **أنظمة الدفع الإلكتروني وطرق حمايتها**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، المجلد 22، العدد 2 ، 2014.

18- بلعايش ميادة، بن اسماعين حياة، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد16، ديسمبر 2014.

19- شريف مصباح أبو كرش، **المصارف والبطاقات الالكترونية –الفرص والتحديات– دراسة حالة المصارف الفلسطينية**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، المجلد 22، العدد 3، 2014.

20- صلاح الدين محمد علي الفرجابي، **معوقات تطبيق الصيرفة عبر شبكة الأنترنيت في الوطن العربي بالتركيز على السودان**، مجلة المصرفي، الإدارة العامة للسياسات والبحوث و الإحصاء، بنك السودان المركزي، السودان، العدد ثمانون، جوان، 2016.

21- فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، **الصيرفة الإلكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح**، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 54 ، 2005.

22- منال هاني، **إتفاقية بازل 3 ودورها في إدارة المخاطر المصرفية**، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 16، المجلد01، جانفي 2017.

23- نصر حمود مزنان فهد، **إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية** ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العراق، العدد 4، 2011.

24- هشام جبر، **استراتيجية توزيع الخدمات المصرفية**، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، المجلد 22، العدد 3، 2014.

رابعا– الملتقيات والمؤتمرات:

25- بارك نعيمة، بوثلجة عائشة، **مراجعة عمليات إدارة مخاطر و أهميتها في البنوك الإسلامية –الواقع والمأمول**، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات، الآفاق و التحديات، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 25-26 نوفمبر 2008.

26- بن شريف مريم، **الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات و التحديات – إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية–** واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية –المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

27- تقرورت محمد، طرشي محمد، **إدارة المخاطر في الصناعة المصرفية الإلكترونية**، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 4-5 ديسمبر 2007.

28- تومي عبد الرحمان، ياسع ياسمينة، **دراسة تحليلية لتطور نشاط الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال أهم المؤشرات – تحليل مقارن–** الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس 2017.

29- حاج صدوق بن شرقي، إليفي محمد، **النقود الإلكترونية كوسيلة دفع في إطار الصيرفة الإلكترونية (الأدوار، الآثار والتصور المستقبلي للتنظيم القانوني)**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

30- حميد فيشت، حكيم بناولة، **واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

31- رقية شرون، **إدارة المخاطر في البنوك التجارية ومؤشرات قياسها**، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات، الآفاق والتحديات ،جامعة الشلف، الجزائر، يومي 25-26 نوفمبر 2008.

32- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، **تطبيق انظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق**، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 11-12 مارس 2008.

33- عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، **الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 4-5 ديسمبر 2007.

34- عياري أمال، قروي عبد الرحمان، **إدارة المخاطر كمدخل معاصر لتعزيز العمل المصرفي الإلكتروني– دراسة حالة الجزائر**، الملتقى الوطني الثالث حول إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية، بين المقاربات النظرية والممارسات العملية، جامعة الطارف، الجزائر، يومي 23-24 نوفمبر 2016.

35- كمال رزيق، سهام مداور، **إدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية**، المؤتمر العلمي الدولي الأول حول التحوط وإدارة الخطر بالصناعة المالية الإسلامية، مركز السنابل للبحث والتطوير، الأردن، يومي 27-30 نوفمبر 2016.

II–المراجع باللغة الأجنبية:

36- BOUDIA Mounya, **Les moyens de paiement électronique au service du E-commerce**, Séminare nationale sur l'activation des moyens de paiement modernes dans le système financier et bancaire algerien, La Faculté des Sciences Economiques, des Sciences Commerciales et des Sciences de Gestion, Université de Bouira, Algérie, le 13 et 14 Mars 2017, P 4

37- D'hoir Lauprêtre Catherine, **Droit du crédit**, édition ellipses, Lyon, 1999.

38- Frederic Mishkin, **Monnaie, banque et marchés financiers**, Pearson Education, Montreuil, France, 09eme édition, 2010.

39- MERBOUHI Samir, HADID Noufyele, **le paiement électronique en Algérie: délits économiques et financiers,** La revue de la nouvelle économie, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université Khemis Miliana, Algérie, N°:16 –vol 01-2017 ,p21.

40- Peter ROSE, **Commercial bank management**, Irwin/McGraw-Hill, 5th édition, Boston, USA, 2002.

41- Sabiha BECHIR, **Le développement de la monétique en Algérie- Etude comparative avec la Tunisie et le Maroc**, Séminare nationale sur l'activation des moyens de paiement modernes dans le système financier et bancaire algerien, la faculte des sciences economiques, des sciences commerciales et des sciences de gestion, universite de bouira, Algérie, le 13 et 14 Mars 2017, P 3.

III– المواقع الإلكترونية :

42- أحمد السيد كردي، **إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية**، الموقع:

http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/284249 (07/05/2017)

43- مجدوب عشيفة، **التجربة التشريعية الجزائرية في مجال أساليب الوفاء الإلكترونية**، الموقع:

http://giem.kantakji.com/article/details/ID/592/print/yes%20/%20 (07/05/2017)

الملاحـــــــق

الملحق رقم(1): استمارة الاستبيان

جامعة غارداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص نقود مالية وبنوك

استبيان (استمـــارة)

الأخ الكريـــم، الأخـت الكريمـــة

تحيـة طيبـة و بعـــد

يقوم الطالب بإعداد مذكرة الماستر في العلوم الإقتصادية حول: **متطلبات إدارة المخاطر المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية**

– **دراسة ميدانية**، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع إشارة (**X**) في الخانة التي تتفق مع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة.

علما بأن إجاباتكم ستعامل بشكل سري و جماعي و لغايات وأغراض البحث العلمي فقط وستوضع نتائج الدراسة تحت تصرفكم في أي وقت و ليس مطلوب منك ذكر اسمك أو عنوانك، شاكرا لكم سلفا جهودكم المباركة و حسن تعاونكم.

الطالب: خطوي منير

الأستاذ المشرف: عجيلة محـــمد

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

جامعة غارداية

القسم الأول: لو تكرمت بذكر بعض المعلومات العامة الآتية من أجل استكمال البيانات الخاصة بالبحث وهي:

اسم الوظيفة: مدير الوكالة [ ] رئيس مصلحة [ ] محاسب [ ]
تقني[ ] عون تنفيذي[ ] إداري[ ]

الجنس: ذكر [ ] أنثى[ ]

العمـــر: اقل من25 سنة [ ] 26 ـــ30سنة [ ]
31 ـــ40 سنة[ ] 41سنة من أكثر[ ]

سنوات الخدمة: 5سنوات فأقل[ ] 6ـــ 10سنوات[ ] 11ـــ 15سنة[ ]
16ـ20سنة[ ] 21سنة فأكثر[ ]

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل[ ] بكالوريا [ ] جامعي[ ] دراسات عليا[ ]

هل سبق لكم وشاركتم في مؤتمرات أو ندوات تتعلق بإدارة المخاطر المصرفية والصيرفة الإلكترونية: نعم [ ] لا[ ]

القسم الثاني: منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هناك سرعة في استخدام وإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية					
2	تساهم الصيرفة الإلكترونية في الوصول الى قاعدة أوسع من الزبائن					
3	إمكانية القيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية في كل زمان، وفي كل مكان					
4	تتسم المعاملات المصرفية الإلكترونية بالسرعة وسهولة التنفيذ					
5	تمنح الصيرفة الإلكترونية ميزة تنافسية للبنك					
6	إن استخدام الصيرفة الإلكترونية يساهم في زيادة جودة المعاملات المصرفية					
7	تتم المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف وعبر البطاقات الإلكترونية					
8	تتم المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر الصراف الآلي وعبر الانترنت					
9	يتطلب نجاح وانتشار الصيرفة الإلكترونية توفر بنية تحتية متطورة من أجهزة وبرامج					

القسم الثالث: مداخل إدارة المخاطر المصرفية

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتعرض البنوك للمخاطر مصرفية متعددة مثل: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر أسعار الصرف...الخ					
2	هناك رقابة فعلية من طرف مجلس الإدارة والإدارة العليا على إدارة المخاطر المصرفية					
3	يوجد بالبنك إدارة مستقلة ومختصة في إدارة المخاطر المصرفية					
4	يتم تدريب وتكوين الموظفين وتطوير أدائهم لمواجهة المخاطر المصرفية المختلفة					
5	يتوفر البنك على إطارات مؤهلة لإدارة كل نوع من المخاطر المصرفية الرئيسية					
6	استخدام البنك لنظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر المصرفية					
7	يستخدم البنك أنظمة معلومات حديثة في عملية إدارة المخاطر المصرفية					
8	يوجد تناسب بين سياسة إدارة المخاطر المتبعة من طرف البنك والمخاطر التي يتعرض لها					
9	يتم فحص وتقييم الاجراءات والوسائل المستخدمة من طرف البنك في عملية إدارة المخاطر المصرفية					

القسم الرابع: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية.

الرقم	العبـــارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توافر استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية					
2	يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية					
3	تخضع أعمال إدارة المخاطر الإلكترونية لتدقيق داخلي فعال ومستقل من طرف موظفين مؤهلين					
4	تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في انظمة الدفع ونقل الاموال بالطرق الإلكترونية					
5	ضعف البيئة التشريعية والقانونية المناسبة للمعاملات المصرفية الإلكترونية (العمل، الخدمة)					
6	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية					
7	وجود وسائل الحماية التقنية كالجدران النارية (firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها.					
8	يوجد فحص دوري للمكونات المادية وبرامج أنظمة التشغيل وصيانتها					
9	توفر خطط طوارئ للتصدي للمخاطر المصرفية الإلكترونية التي تواجه البنك					
10	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية من المخاطر المصرفية					

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم(2): التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون تنفيذي	10	12.5	12.5	12.5
	تقني	5	6.3	6.3	18.8
	إداري	26	32.5	32.5	51.2
	محاسب	13	16.3	16.3	67.5
	رئيس مصلحة	19	23.8	23.8	91.3
	مدير الوكالة	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	60	75.0	75.0	75.0
	أنثى	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

العمـر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 25سنة	2	2.5	2.5	2.5
	26-30سنة	16	20.0	20.0	22.5
	31-40سنة	41	51.2	51.2	73.8
	41سنة فأكثر	21	26.3	26.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5سنوات فأقل	35	43.8	43.8	43.8
	6- 10سنوات	19	23.8	23.8	67.5
	11-15سنة	12	15.0	15.0	82.5
	16-20سنة	8	10.0	10.0	92.5
	21سنة فأكثر	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	7	8.8	8.8	8.8
	بكالوريا	10	12.5	12.5	21.3
	جامعي	54	67.5	67.5	88.8
	دراسات عليا	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

المشاركة في مؤتمرات أو ندوات تتعلق بإدارة المخاطر المصرفية أوالصيرفة الإلكترونية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	31	38.8	38.8	38.8
	لا	49	61.3	61.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

<u>الملحق رقم(3)</u>: معامل اختبار كرونباخ (α) للصدق والثبات

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
المحور الاول :منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية	11.0436	2.122	.620	.917
المحور الثاني :مداخل جول إدارة المخاطر المصرفية	11.3242	2.069	.734	.870
المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	11.4772	2.042	.745	.866
كل المحاور	11.2817	1.982	1.000	.783

الملحق رقم(4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور الدراسة

المحور الاول : منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية

	N	Moyenne	Ecart type
المحور الاول :منطلقات ومرتكزات الصيرفة الإلكترونية	80	3.9986	.58595
السؤال1_	80	3.53	1.158
السؤال2_	80	3.97	.941
السؤال3_	80	3.81	1.092
السؤال4_	80	4.09	.783
السؤال5_	80	4.16	.787
السؤال6_	80	4.24	.750
السؤال7_	80	3.77	.981
السؤال8_	80	4.05	.840
السؤال9_	80	4.36	.931

المحور الثاني: مداخل جول إدارة المخاطر المصرفية

	N	Moyenne	Ecart type
المحور الثاني :مداخل جول إدارة المخاطر المصرفية	80	3.7181	.54689
السؤال10_	80	3.96	.818
السؤال11_	80	3.99	.803
السؤال12_	80	3.74	.896
السؤال13_	80	3.79	.910
السؤال14_	80	3.58	.938
السؤال15_	80	3.65	.858
السؤال16_	80	3.61	.934
السؤال17_	80	3.51	.842
السؤال18_	80	3.64	.846

المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الالكترونية

	N	Moyenne	Ecart type
المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	80	3.5650	.55258
السؤال19_	80	3.85	.765
السؤال20_	80	3.47	.927
السؤال21_	80	3.59	.896
السؤال22_	80	3.74	1.003
السؤال23_	80	3.80	.863
السؤال24_	80	3.53	.856
السؤال25_	80	3.45	.940
السؤال26_	80	3.30	1.011
السؤال27_	80	3.46	.913
السؤال28_	80	3.46	.954

الملحق رقم(5): اختبار التوزيع الطبيعي (Sample k-s)

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية
N		80
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	3.5650
	Ecart-type	.55258
Différences les plus extrêmes	Absolue	.072
	Positive	.046
	Négative	-.072-
Z de Kolmogorov-Smirnov		.643
Signification asymptotique (bilatérale)		.802

الملحق رقم(6): اختبار t لمتوسط عينة واحدة test(One sample T)

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
القسم الاول: توفر اطار فني و إداري و رقابي فعال لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	9.533	79	.000	.63750	.5044	.7706
السؤال19_	9.942	79	.000	.850	.68	1.02
السؤال20_	4.581	79	.000	.475	.27	.68
السؤال21_	5.866	79	.000	.587	.39	.79

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
القسم الثاني :التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية	4.560	79	.000	.37500	.2113	.5387
السؤال25_	4.282	79	.000	.450	.24	.66
السؤال26_	2.653	79	.010	.300	.07	.53

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
القشم الثالث :توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	7.784	79	.000	.59750	.4447	.7503
السؤال22_	6.576	79	.000	.737	.51	.96
السؤال23_	8.294	79	.000	.800	.61	.99
السؤال24_	5.483	79	.000	.525	.33	.72
السؤال27_	4.530	79	.000	.462	.26	.67
السؤال28_	4.337	79	.000	.462	.25	.67

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	9.145	79	.000	.56500	.4420	.6880
القسم الأول: توفر اطار فني و إداري و رقابي فعال لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	9.533	79	.000	.63750	.5044	.7706
القسم الثاني :التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية	4.560	79	.000	.37500	.2113	.5387
القشم الثالث :توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	7.784	79	.000	.59750	.4447	.7503

الملحق رقم(7): معامل الارتباط (بيرسون)

Corrélations

		المحور الثالث : ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	القسم الأول: توفر إطار فني و إداري و رقابي فعال لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	.772**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	80	80
القسم الاول: توفر اطار فني و إداري و رقابي فعال لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية	Corrélation de Pearson	.772**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	80	80

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	القسم الثاني : التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية
المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	.613**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	80	80
القسم الثاني: التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية	Corrélation de Pearson	.613**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	80	80

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	القشم الثالث: توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
المحور الثالث: ارتباطات إدارة المخاطر في ظل الصيرفة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	1	.943**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	80	80
القشم الثالث: توفر أنظمة تشغيل فعالة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	Corrélation de Pearson	.943**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	80	80

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).