الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة العربي بن مهيدي
-أم البواقي-

عنوان الأطروحة

تحديات العمليات البنكية الإلكترونية في الجزائر

-دراسة حالة وكالات سوسييتي جنرال الجزائر SGAبقسنطينة-

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير
-تخصص مالية وبنوك-

إعداد الطالبة:
سمية عرابسة

إشراف الأستاذ الدكتور :
محمود جمام

السنة الجامعية
2017/2016م

شكـــــر و تـقـديـــر

بـعـد عـنـاء الـبـحث وتـعـب الأيـام
وجب عـلـيـنـا الـثـنـاء عـلـى
الـرحـيـم الـرحـمـان، فـالحـمـد للّه ولي
الـنـعـمـة ودافـع الـنـقـمـة مـا
تـعـسر أمـر إلا يـسره، ومـا اشـتـد
بـلاء إلا أزالـه، فـلـه الحـمـد مـن
قـبـل ومـن بـعـد أن وفـقـنـا لإتـمـام
هـذا الـبـحث المـتـواضع ونـسألـه
فـيـه الـتـوفـيـق والـنـجاح وأن
يجعل عـمـلـنـا هـذا خـالـصـا لـوجـهـه
الـكـريم.

ثم نـتـوجـه بـالـشكـر الـكـريم
لأسـاتـذتـنـا الأفـاضل الأسـتـاذ
الـدكـتـور محـمـود جمـام والأسـتـاذ
زبـيـر عـيـاش الـذي أعـتـبره مـشرفـا

ثانيا لي حيث تقبل انشغالاتي بصدر رحب.

نسأل المولى عز وجل أن يعظم لهم الأجر، وينفع بعلمهم طلاب العلم

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى جميع موظفي وكالات سوسييتي جنرال الجزائر-وكالات قسنطينة- على إفادتي بالمعلومات التي تقتضيها الدراسة.

والصلاة والسلام على النبي الهادي الامين من جاء رحمة للعالمين محمد بن عبد الله وعلى آله وصعبه أجمعين

إهـــــــــداء

أهدي هذا العمل المتواضع
إلى من أمداني بالعون
وكانا لي شمعا أضاء دربي
والدي الكريمين أطال الله في
عمرهما

إلى من أعتبرهما والدي
الثانيين والدي زوجي الكريم
أطال الله في عمرهما

إلى سندي في الحياة زوجي
حفظه الله

إلى أخي وأختي الأعزاء

إلى كل الزملاء والزميلات

إلى كل طالب علم

الملخص

الملخص

يعيش العالم اليوم ثورة الكترونية في القطاعات المالية عامة والبنكية خاصة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم مقومات بيئة الأعمال في الوقت الراهن، لكونها تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص البقاء النمو والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك في الساحة العالمية؛ نتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنية التكنولوجية الحديثة التي ساعدت على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات البنكية تقوم على برامج وتقنيات الكترونية جد متطورة.

وفي ظل هذه التحولات التي يشهدها العالم تسعى البنوك الجزائرية لتطوير خدماتها بغية مواكبة التطورات الحاصلة بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم البنكية، لكن على الرغم من الجهود المبذولة لازالت البنوك الجزائرية تعاني من بطء في عملية التحول نحو العمليات الالكترونية، وذلك راجع لوجود عدة أسباب وعوامل تعيق انتشار هذه الأخيرة؛ حيث تبين من خلال دراستنا أن ثقافة العميل الجزائري تعتبر أهم عامل يعيق تطور العمليات الالكترونية حيث اتضح أن أغلبية العملاء ضعيفون في التعامل مع لغة التكنولوجيات كما أن طبيعة المواطن الجزائري تجعله يحبذ الصك المكتوب والتعامل النقدي في الصفقات ويتجنب التعامل الافتراضي، هذا دون أن ننسى عزوف التجار الجزائريين عن التعامل بأجهزة الدفع الالكتروني وذلك نظرا لمحدودية ثقافتهم؛ حيث يعتقدون أن هناك جهات أخرى غير بنك العميل ستكون على اطلاع برقم أعمالهم وما يعنيه ذلك من تكاليف تقع على عاتقهم خاصة أولئك الذين يتهربون من دفع الضريبة هذا من جهة، من جهة أخرى يعتبر غياب البيئة التشريعية والقانونية التي توفر المناخ الملائم لهذه العمليات إضافة إلى غياب عمليات البحوث للعمليات البنكية الالكترونية في الجزائر من العوامل التي تضعف من بيئة تطوير تلك العمليات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، العمليات البنكية الالكترونية، الدفع الالكتروني، البنوك الجزائرية، البيئة التشريعية والقانونية، ثقافة العميل

Résumé

Le monde économique actuel subit une mutation technologique dans le secteur financier en général et bancaire en particulier, les technologies de l'information et des communications sont devenues les éléments les plus importants dans le milieu des affaires, car il constituent la matière vitale pour la survie de la banque dans la scène mondiale, en effet la banque fait face a une concurrence croissante, a des marchés arrivés à maturités, et une clientèle plus exigeante et volatile.

À la lumière de ces changements que connaît le monde, les banques algériennes cherchent à développer ses services afin de suivre l'évolution de la ligne reconnus du développement mondial allant des systèmes d'infrastructure et les réseaux de connectivité accès aux meilleurs systèmes bancaires, mais en dépit des efforts encore les banques algériennes souffrent de la lenteur du processus de transformation vers les transactions électroniques, afin de vérifier la présence de plusieurs raisons et les facteurs qui font obstacle à la propagation de cette dernière, grâce à notre étude montre que la culture du client algérien est le facteur le plus important qui entrave le développement des processus électroniques, où il est devenu clair que la majorité des clients faibles dans le traitement de la langue technologie, en plus la nature du citoyen algérien faites le préfère l'argent écrit de l'instrument et le traitement des transactions et éviter les transaction numérique, cela sans oublier l'abstention des commerçants algériens à traiter le paiement électronique en raison des limites de leur culture, car ils croient qu'il ya des parties autres que la banque du client seront informées de leur numéro de travail, Et çà veux dire que les coûts tombent sur leurs épaules en particulier ceux qui éludent le paiement de l'impôt d'une part, d'autre part, l'absence de cadre législatif et juridique dans lequel le climat approprié pour ces processus offrent, en plus de l'absence d'opérations de recherche des opérations bancaires électroniques en Algérie Pour ce qui fragilise le développement de ces environnement d'exploitation.

Les mots clés :

les technologies de l'information et des communications, les opérations bancaires électroniques, le paiement électronique, les banques algériennes, environnement législatif et juridique, la culture de client .

Abstract

Today, the world is witnessing an electronic revolution in the financial sectors in general and banking in particular. Information and communication technology has become one of the most important elements of the business environment at the present time as it is the cornerstone of enhancing the chances of survival and growth in the face of intense competition among banks in the global arena. As a result of the rapid and continuous development of modern technology that has helped to devise new ways and means of providing banking services based on highly developed electronic programs and technology

In light of these transformations, Algerian banks are seeking to develop their services in order to keep abreast of developments in line with global development, from the infrastructure of the wide network systems to the best banking systems. Despite the efforts, Algerian banks are still experiencing a slow transition process It is clear from our study that the culture of the Algerian customer is considered the most important factor hindering the development of electronic operations where it turned out that the majority of customers are weak in dealing with the language of technology The Algerian citizen's nature makes him favor the written instrument and deal critically with transactions and avoids the virtual dealings. This is without forgetting the reluctance of Algerian merchants to deal with electronic payment devices because of their limited culture. They believe that there are parties other than the client's bank This means that there are costs to be borne by those who evade paying taxes on the one hand, and the lack of a legislative and legal environment that provides the appropriate environment for these operations, in addition to the absence of research operations for electronic banking operations in Algeria. Hoping to weaken the development environment of those processes.

Key Words: Information and communication technology , electronic banking operations electronic payment, Algerian banks, legislative and legal environment, client culture

فهرس المحتويات

فهرس المحـتويات

العـــنـــــوان	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
الملخص	I
فهرس المحتويات	III
قائمة الجداول والأشكال	VII
المقدمة	أ – ي
الفصـــــــل الأول: الصناعة البنكيـــــة في مواجهة تحديات العولمة المالية	
تمهيـــــــــــــــد	02
المبحث الأول: الجهاز البنكي	03
المطلب الأول: البنك المركزي	03
المطلب الثاني: البنوك التجارية	11
المطلب الثالث: المؤسسات المالية والبنكية الوسيطة	14
المبحث الثاني: العولمة المالية وتأثيرها على الجهاز البنكي	20
المطلب الأول: مفهوم العولمة، خصائصها وأنواعها	20
المطلب الثاني: مفهوم العولمة المالية وأسباب ظهورها	26
المطلب الثالث: مزايا ومخاطر العولمة المالية	29
المطلب الرابع: أثار العولمة المالية على الجهاز البنكي	32
المبحث الثالث: الصناعة البنكية في ظل العولمة المالية	36
المطلب الأول: التحرير المالي والبنكي	36
المطلب الثاني: التوجه نحو الشمولية	42
المطلب الثالث: التوجه نحو اندماج البنكي	45
المطلب الرابع: الخوصصة البنكية	51
خلاصـــــة الفصـــــــــل	56
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في المجال البنكي	
تمهيـــــــــــــــد	58

المبحث الأول: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القطاع البنكي	59
المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	59
المطلب الثاني: شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	63
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك	70
المطلب الرابع: تأثير تكنولوجـــــــــيا المعلومات والاتصالات على الأنشطة البنكية	74
المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية كأحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع البنكي	77
المطلب الأول: العمليات البنكية الالكترونية مفهومها، مميزاتها وأسباب ظهورها	77
المطلب الثاني: أشكال الصيرفة الالكترونية ومتطلبات ارسائها	82
المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الالكترونية	90
المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي	94
المطلب الأول: العوامل المساعدة على ظهور وسائل الدفع الالكتروني	94
المطلب الثاني: مفهوم، خصائص وأنواع وسائل الدفع الالكتروني	101
المطلب الثالث: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني	116
المطلب الرابع: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بتطوير الأداء البنكي	117
المبحث الرابع: واقع الصيرفة الإلكترونية في العالم	121
المطلب الأول: انتشار الانترنيت وواقع استخدامها على المستوى البنكي في العالم	121
المطلب الثاني: واقع استخدام البطاقات البنكية في العالم	125
المطلب الثالث: واقع الصيرفة باستخدام الهاتف الجوال في العالم	130
المطلب الرابع: معيقات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في الوطن العربي	134
خلاصـــــــة الفصـــــــــــــل	137
الفصل الثالث: الصيرفة الالكترونية كأحد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر	
تمهيـــــــــــــد	139
المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجزائر	140
المطلب الأول: أهم الإصلاحات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومؤشرات تطورها في الجزائر	140
المطلب الثاني: تكنولوجيا الأنترنيت في الجزائر	146

المطلب الثالث :سوق الهاتف النقال في الجزائر	148
المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية	152
المبحث الثاني: واقع البنوك الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية	156
المطلب الأول: واقع النظام البنكي الجزائري	156
المطلب الثاني: أهمية الصيرفة الالكترونية في الاقتصاد الجزائري	158
المطلب الثالث: تحديث أنظمة الدفع في الجزائر	160
المطلب الرابع: تحديث وسائل الدفع في الجزائر	165
المطلب الخامس: معيقات استخدام البطاقة البنكية وآفاقها المستقبلية في النظام البنكي الجزائري	181
المبحث الثالث: تجارب بعض البنوك الجزائرية في مجال الخدمات البنكية الالكترونية	184
المطلب الأول: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من قبل بنك القرض الشعبي الجزائري CPA	184
المطلب الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة للتنمية الريفية BADR	190
المطلب الثالث: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل ترست بنك الجزائرTRUST Alegria BANK	197
المطلب الرابع: الخدمات البنكية المقدمة من قبل بنك سوسييتي جنرال الجزائر Société General Algérie	204
خلاصة الفصـــــــــــــل	210
الفصل الرابع: دراسة حالة وكالات بنك سوسييتي جنرال الجزائر بقسنطيـــــــــــنة	
تمهـــــــــــيد	212
المبحث الأول: التعريف ببنك سوسييتي جنرال الجزائر	213
المطلب الأول: نشأة بنك سوسييتي جنرال الجزائر	213
المطلب الثاني: استراتيجية البنك المطلب الثالث: أهم الخدمات التي يقدمها بنك سوسييتي جنرال الجزائر	217
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	220
المطلب الأول: عينة الدراسة ومصادر جمع البيانات	223
المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة	225
المبحث الثالث: التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة	229
المطلب الأول: في مجال قنوات الصيرفة الالكترونية	229
المطلب الثاني: في مجال وسائل الدفع الإلكتروني	234
المطلب الثالث: في مجال متطلبات دمج العمليات البنكية الإلكترونية في البنك	237

المطلب الرابع: تحديات العمليات البنكية الإلكترونية في الجزائر	240
المبحث الرابع :اختبار الفرضيات	246
خلاصـــــــة الفصـــــــــــــل	251
الخاتمة	252
قائمة المراجع	258
قائمة الملاحق	

قائمة الجـــداول

الرقم	عـــنـــــوان الجـــدول	الصفحة
01	مستخدمي الأنترنيت عبر العالم خلال الفترة 2000-2016	64
02	الموزع الآلي للأوراق النقدية	70
03	الشباك الآلي للأوراق	71
04	الاختلافات الجوهرية بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية	89
05	حجم الشيكات الغير قابلة للدفع المعروضة على غرفة المقاصة ببنك الجزائر سنتي 2004 و2005	96
06	تكلفة الحصول على الخدمة البنكية عبر مختلف القنوات الالكترونية والفروع	119
07	ترتيب ال 10 دول العربية الأولى استخداما للأنترنيت سنة 2013	122
08	نسبة البنوك الأوروبية التي تقدم بعض الخدمات الإلكترونية اعتمادا على موقعها الإلكتروني	123
09	إحصائيات خاصة بالتعاملات ببطاقتي Visa و Mastercard قاريا سنة 2004	127
10	نسبة استخدام البطاقات البنكية في بعض الدول العربية سنة 2011	130
11	حجم الإنفاق لتطوير الصيرفة من خلال الهاتف البنكي في أوروبا الغربية خلال الفترة 1999-2003	134
12	أهم الاصلاحات في قطاع البريد والمواصلات في الجزائر خلال الفترة 2005-2014	141
13	نتائج مؤشر الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبعض الدول خلال السنوات 2009، 2010 و2015	143
14	ترتيب الجزائر ضمن قائمة 15 دولة عربية الأولى من حيث مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنتي 2010 و 2015	144
15	تطور رقم أعمال قطاع الاتصالات في الجزائر(2008-2015)	145
16	تطور عدد مستعملي الانترنيت في الجزائر خلال الفترة (2000-2016)	147
17	تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر خلال الفترة (2006-2014)	148
18	المساهمون الرئيسيون في مؤسسة أوراسكوم تيليكوم الجزائر	149
19	تطور الحصة السوقية لمتعاملي الهاتف النقال في الجزائر(2011-2015)	151
20	التوزيع السنوي للمشتركين حسب المتعاملين	151
21	تطور المعاملات من خلال نظام التسوية الإجمالية الفورية في الجزائر خلال الفترة 2010-	161

	2014	
22	تطور حجم المعاملات باستخدام نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2008-2014	163
23	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015	169
24	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في مجموعة من ميادين النشاط في الجزائر سنة 2015	170
25	تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2010-2015	171
26	تطور عدد الصرافات الآلية حسب البنوك في الجزائر خلال الفترة 2010-2015	172
27	مقارنة بين مواصفات بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية	174
28	تطور إصدار البطاقات البنكية خلال الخمس سنوات الأولى من بداية العمل بها في البنوك الجزائرية	176
29	حجم البطاقات المتداولة في الجزائر سنة 2015	177
30	حجم المعاملات الإجمالية باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر إلى غاية سبتمبر من سنة 2015	177
31	حجم عمليات السحب والدفع باستخدام البطاقات البنكية حسب المبلغ سنة2015	178
32	حجم عمليات الدفع عبر الأنترنيت في الجزائر حسب نوع البطاقة البنكية خلال الفترة 2012-2014	179
33	عدد عمليات الدفع والسحب باستخدام البطاقة البنكية حسب أيام الأسبوع سنة 2015	180
34	تطور مسار سوسييتي جنرال في الجزائر إلى غاية سنة 2015	214
35	تطور تعداد وكالات سوسييتي جنرال في الجزائر خلال الفترة 2004-2015	215
36	توزع وكالات سوسييتي جنرال الجزائر عبر مختلف ولايات التراب الوطني	216
37	تطور تعداد زبائن سوسييتي جنرال الجزائر خلال الفترة 2004-2015	216
38	تطور عدد موظفي بنك سوسييتي جنرال الجزائر خلال الفترة 2004-2015	217
39	تطور النتائج الصافية للبنك خلال الفترة 2010-2015	218
40	تطور حجم القروض والودائع في البنك خلال الفترة 2010-2015	219
41	توزيع العينة حسب الجنس	225
42	توزيع العينة حسب العمر	226
43	توزيع العينة حسب الرتبة	227
44	توزيع العينة حسب الخبرة	228
45	نسبة توفر مختلف القنوات المعتمدة لعرض العمليات الالكترونية على مستوى البنك	229

46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام العملاء لقنوات الصيرفة الالكترونية	231
47	نسبة تقديم الخدمات عن طريق الموقع الالكتروني للبنك	232
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستفادة العملاء من العمليات البنكية من خلال الموقع الالكتروني للبنك	233
49	نسبة توفر أدوات الدفع الالكتروني على مستوى البنك	234
50	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني من قبل العملاء	235
51	سط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني التي يوفرها البنك من قبل العملاء	246
52	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال مختلف القنوات	236
53	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبرنامج تأهيل الموظفين المعتمد من قبل البنك	237
54	مدى تحكم موظفي البنك في التعامل مع قنوات عرض العمليات الالكترونية ومع قنوات الدفع الالكتروني	238
55	مدى مساهمة البنية التحتية للبنك في اعتماد العمليات البنكية الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنك	239
56	مدى اعتماد الأنظمة الأمنية من قبل البنك	239
57	تحديات متعلقة بوسائل الدفع الالكتروني	241
58	تحديات قانونية وتشريعية	242
59	تحديات متعلقة بالعميل	243
60	تحديات متعلقة بالبنك	244
61	تحديات متعلقة بقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية	245
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم تحديات العمليات البنكية الالكتروني حسب	246

	وجهة موظفي البنك	
63	تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين التحديات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المقدمة تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تأهيل الموظفين والتحكم في العمليات البنكية الالكترونية	242
64	تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين التحديات القانونية والتشريعية وجودة الخدمات المقدمة	242
65	تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين ثقافة العميل وتحسين جودة الخدمات المقدمة	243

قائمـــــــــــــــــــة

الأشـــــــــــــــــــــــــــــــكـــــــــــــــــــــــــــــــال

الرقم	عنوان الشـــــــــــــــــــــكل	الصفحة
01	رسم توضيحي لمواصفات البطاقة البنكية	104
02	خدمات وسائل الدفع الالكتروني والأداء البنكي	118
03	تطور عدد مستخدمي الانترنيت في العالم خلال الفترة 1993-2015	121
04	تطور حجم المعاملات باستخدام مختلف القنوات في بعض البنوك الأوروبية خلال الفترة 2003-2008	124
05	تطور حجم المعاملات باستخدام مختلف وسائل الدفع في أوروبا خلال الفترة 2000-2014	126
06	عدد بطاقات Mastercard وVisa المتداولة قاريا سنة 2004	128
07	نسبة معاملات الشراء باستخدام البطاقات البنكية في العالم سنة 2015	129
08	عدد مستخدمي الهاتف الجوال في العالم سنة 2011	131
09	قيمة المدفوعات بالهاتف الجوال في السوق العالمية خلال الفترة 2008-2012	132
10	تطور نسبة مستخدمي الهاتف الجوال في المعاملات البنكية خلال الفترة 2010-2015	133
11	تطور رقم أعمال قطاع الاتصالات في الجزائر خلال الفترة 2006-2015	145
12	أهم البنوك المساهمة في تأسيس شركة SATIM	167
13	تطور تعداد وكالات وعملاء سوسييتي جنرال في الجزائر خلال الفترة 2004-2015	215
14	تطور حجم القروض والودائع في البنك خلال الفترة 2010-2015	219
15	توزيع العينة حسب الجنس	225
16	توزيع العينة حسب العمر	226
17	توزيع العينة حسب الرتبة	227
18	توزيع العينة حسب الخبرة	228

المقدمة

1.مقدمة

لا ريب أن ما يشهده العالم اليوم من تقدم في العلوم المختلفة ومن اكتشافات واختراعات معرفية لا سيما ما حدث من تقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لهو حقا تقدم علمي وانجاز حضاري يحسب في تاريخ الانسانية، هذا التقدم التكنولوجي في وسائل الاتصال أحدث ثورة معلوماتية أسماها البعض الثورة الصناعية الثالثة ونقلة نوعية في وسائل الاتصالات وسرعة المعلومات، حيث أصبح العالم المترامي الأطراف قرية كونية صغيرة تتناقل فيها المعلومات إلكترونيا وبسرعة فائقة عبر شبكة الأنترنيت والتي أصبحت الأداة الرئيسية للاتصالات والتعاملات في مختلف مجالات الحياة، كل هذه التغيرات تندرج تحت ما يسمى بالاقتصاد الرقمي الذي يعتبر القوة الحالية والمستقبلية لجميع الدول مما أسهم في توسيع دائرة حجم التبادل التجاري بين دول العالم وأضحى العالم في سوق الكترونية تنافسية واسعة لمختلف السلع والخدمات.

والعمل البنكي بدوره لم يكن بمنء عن هذه التطورات، إذ تعد الصيرفة الالكترونية من أرقى ما توصل إليه الفكر ال بنكي الحديثبالتزاوج مع الثورة الالكترونية، مما وسع وعمق من تحرير هذا النشاط وتعظيم أرباحه وتوسيع نطاقه ليتجاوز نمط الأداء التقليدي المقيد مكانا وزمانا ليحدث بذلك تغييرا جذريا لملامح الخريطة البنكية الدولية على النحو الذي بات يهدد العمل البنكي التقليدي، وكان رد فعل ذلك ازدياد شدة المنافسة المفروضة من قبل البنوك العالمية الكبيرة التي استحوذت على إمكانيات تكنولوجية وبشرية هائلة تمكنها من السيطرة على مختلف الأسواق واحتكارها، وباعتبار الصناعة البنكية تشكل أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها المجتمعات عبر تطورها ؛نظرا لإسهامها في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية لدرجة إمكانية قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع بمدى كفاءة نجاعة نظامه البنكي ونوعية خدماته المقدمة ، وقصد مواجهة تحدياتها أصبحت المؤسسات ال بنكية وخاصة العربية منها في موقف يحتم عليها العمل الجاد والمستمر لاكتساب ميزات تنافسية تمكنها من تحسين موقعها في الأسواق أو حتى المحافظة علي ه في مواجهة ضغوط المنافسين الحاليين والمحتملين.

وبالرجوع إلى الجزائر نجد أنه على الرغم من التطور الذي شهده قطاعـــــــها ال بنكي في الســـنـــوات الأخيرة نتيجة الجهود المبذولة لتحريره واصلاحه وتطو يره، إلا أنها مازالتتعيش مشاكل عديدة ومعقدة تظهر خاصة أثناء تقديم الخدمات وتتعلق أساسا بالكفاءة والسرعة في الأداء في ظل

غياب شبكات إلكترونية تربط بين البنوك لتسهيل تبادل المعلومات وتنفيذ المهام بسرعة، فالبنوك الجزائرية أمام تحدي كبير و ينبغي لها أن تسارع في مواكبة التطورات العالمية ومواجهة التحديات الناشئة من ثورة المعلومات وإلا فإنها ستجد نفسها تعاني من فجوة رقمية كبيرة وسوف تتعمق هذه الاخيرة بصورة متسارعة إذا لم تقم بجسرها وتمارس العمليات البنكية الإلكترونية إلى جانب العمليات المصرفية العادية.

2.إشكالية البحث:

ضمن العرض الفكري والعلمي وأمام العرض السابق يتجلى لنا ملامح التساؤل الرئيسي والمتمثل في:

- ✓ **ما هي أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية والتي تحول دون تطور وانتشار العمليات البنكية الالكترونية؟**

ويمكن دعم هذه الإشكالية بالأسئلة الفرعية التالية والتي نراها مناسبة لتوضيح الفكرة العامة للبحث:

- ✓ ماهو أكبر تحد يشكل عائقا أمام تطور العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر؟
- ✓ هل يمكن اعتبار متطلبات دمج العمليات البنكية الالكترونية من معيقات تطور هذا النوع من العمليات على مستوى بنك سوسييتي جنرال الجزائر؟
- ✓ هل يواكب بنك سوسييتي جنرال الجزائر مختلف التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال؟
- ✓ ماهي أنواع الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها بنك سوسييتي جنرال الجزائر وما درجة استفادة عملائه من هذه الخدمات؟
- ➢ ما مدى اقبال العملاء على استخدام مختلف وسائل الدفع الالكتروني التي يوفرها البنك؟

3.الفرضيات:

- ➢ يعتبر أهم سبب من شأنه الحد من تطور وانتشار العمليات البنكية الإلكترونية على مستوى الوكالات الثلاث لسوسييتي جنرال الجزائر هو ثقافة المواطن الجزائري الذي لازال لا يتقبل التعامل الافتراضي ويفضل التعامل النقدي؛

- يسعى بنك سوسييتي جنرال الجزائر إلى إحتلال الصدارة من حيث نوعية وجودة الخدمات المقدمة وذلك من خلال توفير ما يتطلبه ذلك من تكنولوجيا ، مع توفير القدرة على التحكم الكامل في هذه التكنولوجيا من خلال إخضاع الموظفين لدورات تدريبية مستمرة، هذا دون أن ننسى الإلتزامبتوفير مختلف وسائل الدفع الإلكتروني والتي تمكن عملائه من الوفاء بالتزاماتهم سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو الدولي؛
- ✓ يسعى بنك سوسييتي جنرال الجزائر دائما لمواكبة مختلف التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستخدمة في العمل البنكي وخصوصا ما تعلق بالبنية التحتية؛
- ✓ يقدم بنك سوسييتي جنرال الجزائر العديد من الخدمات البنكية الالكترونية على غرار الصيرفة من خلال الصراف الآلي والهاتف البنكي والتي تعرف اقبالا كبيرا عليها من قبل العملاء؛
- ✓ لا يعرف استخدام وسائل الدفع الالكتروني التي يوفرها البنك إقبالا كبيرا من قبل العملاء حيث تنصب أغلب الاستخدامات في بطاقة الدفع فقط.

4.أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية النظام البنكي الذي يعتبر عجلة الإقتصاد، بما يقوم به من عمليات دعم، تمويل، تنشيط وتفعيل العمليات الإقتصادية، إضافة إلى تسهيل عمليات إندماجالإقتصاد الوطني في الإقتصاد العالمي وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والإستفادة من كل ما يقترحه من حلول.

كما يستمد أهميته من أهمية اصلاح المنظومة ال بنكية الجزائرية والتي مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الاصلاحية المتعددة والتي جزء كبير منها يعتمد على عصرنة النظام واعتماد الصيرفة الالكترونية على وجه الخصوص.

5.أهداف البحث: يمكن حصر أهداف هذا البحث في:

- ✓ رغبة الطالبة في دراسة موضوع يواكب الأوضاع السائدة في اقتصاد اليوم ويتماشى مع تغيرات معطيات العصر والألفية الثالثة؛
- ✓ محاولة عرض مراحل تطور الخدمة البنكية منذ بداية ظهورها إلى يومنا هذا؛
- ✓ محاولة تسليط الضوء على نوع الخدمات البنكية المقدمة في قبل بعض البنوك الجزائرية؛

- ✓ معرفة مدى اعتماد البنوك الجزائرية على الخدمات البنكية الإلكترونية مع الإشارة إلى أهم التحديات التي تواجهها في هذا المجال ومحاولة إيجاد حلول لها.

6. أسباب اختيار الموضوع:تكمن أسباب اختيار الموضوع في:

1.6.**أسباب موضوعية:** تتمثل في:

- ✓ محاولة الكشف عن النقائص التي تعاني منها البنوك الجزائرية وسبل تجاوزها؛
- ✓ الكشف عن أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في تطبيق العمليات الالكترونية؛
- ✓ إبراز دور العمليات البنكية الإلكترونية في إكساب البنوك ميزة تنافسية؛

2.6.أسباب ذاتية: وتتمثل في:

- ✓ للموضوع علاقة بالتخصص العلمي؛
- ✓ ميل الطالبة للبحث والاستطلاع في مجال البنوك؛
- ✓ وعي الطالبة بقيمة وأهمية الموضوع.

7. المنهج المتبع:

بغية الإجابة على إشكالية البحث و إثبات مدى صحة الفرضيات تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري باعتباره ملائما لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده.

8. الدراسات السابقة:

سبقت هذه الدراسة عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوعنا من بينها مايلي:

1.8. دراسة (دغنوش العطرة،)2016: البحث عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، والذي جاء بعنوان "**استخدام الأنترنيت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي – حالة البنوك الجزائرية**– " وتدور إشكالية البحث حول معرفة أهم تطبيقات تكنولوجيا الانترنيت المتوفرة والمستخدمة في البنوك الجزائرية لدعم نشاطها ومدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين أداء البنوك التجارية من وجهة نظر الاطارات العاملة في بعض البنوك الجزائرية

إنطلقت الباحثة من فرضية أنه لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا الانترنيت المستخدمة في البنوك الجزائرية على أدائها ، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ تبين من خلال الدراسة أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنيت، حيث أصبح العمل المصرفي عبر الأنترنيت أمرا لابد منه لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية حاجيات العميل المتغيرة، ومن الملاحظ أن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية في أغلبها خدمات معلوماتية؛
- ✓ يعتبر عامل المنافسة سببا رئيسيا لتقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنيت، حيث تساعد هذه الخدمات في المحافظة على العملاء الحاليين و استقطاب عملاء جدد، وبالتالي توسيع قاعدة العملاء بالنسبة للبنوك الجزائرية؛
- ✓ يسمح تقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنيت بتخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكلفة الدعاية والاعلان، وهو ما يدل على فعالية الانترنيت في تقليل التكاليف على البنك كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الايرادات وحجم الودائع، ويحقق نموا سنويا في عدد الحسابات؛
- ✓ اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي للدراسة الميدانية فقد تأكد مساهمة تكنولوجيا الانترنيت المستخدمة في تحسين أداء البنوك الجزائرية محل الدراسة من خلال كسب رضا الزبائن، زيادة حصتها السوقية، المساهمة في تخفيض تكلفة الخدمات البنكية المقدمة لزبائنها...

2.8. دراسة (بلعايش ميادة، 2015) :البحث عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، والذي جاء بعنوان "**أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية –دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا**–" وتدور إشكالية البحث حول كيفية تأثير على فعالية السياسة النقدية في كل من فرنسا والجزائر ، وكيف يمكن للبنك المركزي التعامل مع إدارة أهداف السياسة النقدية في ظل النقود الالكترونية.

إنطلقت الباحثة من فرضية أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أدائها التجاري والمالي ، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ يتميز النظام المصرفي الجزائري بعدم مواكبة تطورات العصر خاصة في مجال الاتصال، وبعدم وجود وعي مصرفي أو ثقافة مصرفية تخلق ثقة اكبر بين المتعاملين الاقتصاديين والمؤسسات المالية؛

- ✓ عند مقارنة الصيرفة الالكترونية في الجزائر والتي هي عبارة عن دولة نامية مع الصيرفة الالكترونية في فرنسا، نلاحظ تباعدا واضحا بينهما من عدة زوايا، سواء من ناحية تطبيق هذه الخدمات، أو من ناحية اهتمام السلطات المصرفية بوضعية هذه الخدمات كتطويرها ونشرها؛
- ✓ بالنظر إلى اثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية في الجزائر، فإننا نجد ضعف هذا الاثر ، وهذا راجع اصلا إلى ضعف مسبب هذا الأثر والمتمثل في المعاملات المصرفية الالكترونية داخل المنظومة المصرفية الجزائرية؛
- ✓ بالنسبة لدراسة أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية في فرنسا فإننا نلاحظ الاهتمام الكبير من طرف المنظومة المصرفية الفرنسية بحماية مؤسساتها، هيئاتها وسياساتها الاقتصادية، من الأثار السلبية الناتجة عن الصيرفة الالكترونية من خلال فرض القوانين والتشريعات المتعلقة بالمراقبة الدائمة على وسائل وقنوات الخدمات المصرفية الالكترونية ومؤسسات اصدارها؛

3.8. دراسة (ميهوب سماح،)2014:البحث عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة والذي جاء بعنوان "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية – حالة نشاط البنك عن بعد**–" وتدور إشكالية البحث حول أثر استخدام المصارف للقنوات المصرفية عن بعد وأدوات الدفع الالكتروني على رضا العملاء وعلى عامل التنويع وتكلفة الخدمات كما يدرس موضوع البحث أثر استخدام المصارف للقنوات المصرفية عن بعد وأدوات الدفع الالكتروني على ربحيتها أي بمعنى آخر على العائد على حقوق الملكية وعلى العائد على الأصول. إنطلقت الباحثة من فرضية أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أدائها التجاري والمالي ، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام المصارف الفرنسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد وأدوات الدفع الالكتروني على أدائها التجاري وذلك من خلال وجود أثر ذو دلالة احصائية على مؤشراته المتمثلة في جودة الخدمة رضا العملاء وتكلفة الخدمة المصرفية، أما بالنسبة لعامل التنويع الذي يعتبر كذلك أحد مؤشرات الأداء التجاري فقد اثبتت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية لقنوات الاتصال عن بعد على عامل التنويع، من خلال المساعدة على الدخول للبورصة والاستثمار فيها كما ساعدتها على التعرف على فرص الاستثمار، إضافة إلى مساهمتها في تنويع وتوسيع قاعدة التسويق، أما بالنسبة

لأدوات الدفع فعلى الرغم من وجود أثر ذو دلالة احصائية بين أدرات الدفع الالكتروني وعامل التنويع إلا انه غير معنوي، في التمثيل الأفضل للظاهرة المدروسة؛

- ✓ بينت الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعنى القنوات المصرفية عن بعد ووسائل الدفع الالكتروني على العائد على الأصول في حين يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعائد على حقوق الملكية ؛
- ✓ يساهم توفر الكوادر البشرية المؤهلة بالمصرف على التوسع في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ✓ إن اعتماد المصارف المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطلب موارد مالية كافية باعتبارها استثمارات رأسمالية مكلفة،
- ✓ على الرغم من النتائج المذهلة التي تحققها المصارف في الارتقاء بالأداء التجاري نتيجة لتبنيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنهعليها الحذر من المخاطر الناجمة عن ذلك والتي يمكن حصرها في المخاطر المتعلقة بالتقنية المصرفية المطبقة في حد ذاتها كمخاطر الأمان فيما يخص أدوات الدفع الالكتروني، وكذا المخاطر المتعلقة بالمصرف كالدخول في سباق على تطبيق التكنولوجيا الحديثة فور ضهورها دون دراسة تفصيلية مستفيضة عن الواقع الذي ستطبق فيه تلك التكنولوجيا؛ حيث تفقد الكثير من المصارف جزءا من أعمالها بسبب تطبيق تكنولوجيا لا تتناسب مع البيئة التي تعمل فيها.

4.8.دراسة (بريش عبد القادر، 2006): البحث في الأصل أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر والذي جاء بعنوان "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية" وتدور إشكالية البحث حول انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية في ظل التطورات الإقتصادية والمالية العالمية، وكيف يمكن للبنوك الجزائرية مواجهة تحديات التحرير المصرفي والعولمة، وما هي آليات تطوير خدماتها المصرفية وزيادة قدرتها التنافسية.

إنطلق الباحث من فرضية أنه لم تسمح الإصلاحات في الجزائر في جانبها التشريعي والتنظيمي من تحسين آداء وتنافسية البنوك العمومية الجزائرية التي تهيمن على السوق المصرفي، هذه البنوك

المتميزة بتقديم خدمات محدودة وتقليدية، ولا تمتلك مقومات مواكبة تطور الصناعة المصرفية على المستوى العالمي كما تتميز بضعف تنافسيتها، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ بالرغم من الجهود المبذولة من الناحية التشريعية في مجال الإصلاحات المصرفية إلا أنها لم يكن لها إنعكاسات على تحسين آداء البنوك الجزائرية والخدمات المصرفية المقدمة ؛
- ✓ إن هيمنة البنوك العمومية على السةق المصرفية الجزائرية لا يعود بالدرجة الأولى إلى كفاءة هذه البنوك بقدر ما يعود لعوامل تاريخية ولطبيعة ملكية هذه البنوك للدولة واحتكارها للنشاط المصرفي من جهة ومن جهة أخرى يعود إلى عدم الثقة في البنوك الخاصة؛
- ✓ محدودية الخدمات المصرفية المقدمة، فالخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية جد تقليدية وتتمحور أساسا حول الوظيفة التقليدية ألا وهي الوساطة المالية؛
- ✓ ضعف الكثافة المصرفية، وسوء توزيع شبكة فروع البنوك على التراب الوطني؛
- ✓ التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع، وضعف استخدام الصيرفة الالكترونية.

5.8.دراسة (جليد نور الدين، 2006): البحث عبارة عن مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، والذي جاء بعنوان "تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري"، وتدور إشكالية البحث حول كيف يمكن تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري بالإستفادة من نتائج الثورة في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال، أين انطلق الباحث من فرضية أن تطور تكنولوجيات الإعلام والإتصال وآثارها على الخدمة المصرفية خاصة في مجال تطور وسائل الدفع أدت إلى ظهور وسائل الدفع الالكترونية، والتي من أبرزها البطاقات المصرفية والتي بدورها مهدت إلى ظهور النقود الإلكترونية حيث تعتبر من سكات تطور المصارف والجهاز المصرفي بصفة عامة ومن النتائج المتوصل إليها:

- ✓ تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وآثاره على المصارف الخاصة أدى إلى ظهور المصارف الإلكترونية ككيان إفتراض مصرفي جديد فضلا عن ظهور وسائل دفع الكتروني والتي من أبرزها النقود الالكترونية والشيكات الالكترونية؛
- ✓ رغم كل الاصلاحات التي مر بها الجهاز المصرفي الجزائري إلا أن ذلك لم يؤثر على تحديث وتنويع الخدمة المصرفية ؛

- ✓ يعتبر تطوير وسائل الدفع عنصرا مهما لتحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري حيث الانتقال من وسائل الدفع التقليدية إلى الالكترونية والتي لها آثار كبيرة على الاقتصاد الجزائري عامة؛
- ✓ تأخر قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجزائر أدى إلى آثار سلبية على جميع القطاعات خاصة القطاع المصرفي باعتباره أهم القطاعات، بسبب عدم إتاحة الفرص للمصارف للإستفادة من هذه التكنولوجيا.

6.8. دراسة (نادية عبد الرحيم2011) : الدراسة عبارة عم مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، تحت عنوان" تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، وتدور اشكالية البحث حول كيف كان أثر التطور الحاصل في الصناعة المصرفية وفي الخدمات المصرفية بشكل خاص على النشاط الاقتصادي، باعتبار أن الجهاز المصرفي ذو أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، وقد توصلت الطالبة إلى النتائج التالية:

- ✓ إن تجاهل المصارف للاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية والتحرير المصرفي سيؤدي بالمصرف سيؤدي بالمصرف إلى عدم القدرة على المنافسة وعدم مقدرته على مجاراة هذه التطورات، مما سيؤدي به بالضرورة إلى العجز ومواجهة أخطار جمة بإمكانها أن توصله إلى الافلاس والزوال من الساحة المصرفية في ظل المنافسة الشرسة التي تتسم بها؛
- ✓ إن تطبيق الخدمات الحديثة في المصارف سيكون له الأثر الايجابي الكبير على عملها، كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي، لكن التوجه نحو الحداثة يجب أن يتم بعقلانية، لأن هذه الخدمات كما لها إيجابيات لها سلبيات؛
- ✓ يعد الجهاز المصرفي الممول الرئيسي في اقتصاديات المديونية، أين تكون الاحتياجات كبيرة جدا بالنظر إلى الأموال المتاحة وهذا نظرا لعدم كفاءة الأسواق المالية أو غيابها تماما، وهو ما جعل منها محورا أساسيا لتمويل الحركة التنموية، كما هو الحال بالنسبة للجزائر.

9.هيكل البحث:

بهدف الاجابة عن التساؤل الرئيسي والوصول إلى الأهداف المرجوة من البحث، وفق منهجية تتلاءم مع طبيعة الموضوع؛ تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: بعنوان "**الصناعة البنكية في مواجهة تحديات العولمة المالية** "يتضمن هذا الفصل ثلاث مباحث تم التطرق في المبحث الأول إلى مكونات النظام البنكي أم المبحث الثاني بعنوان العولمة المالية وتأثيرها على الجهاز البنكي تم التطرق من خلاله إلى الاطار المفاهيمي للعولمة مع التركيز على العولمة المالية وأثرها على الجهاز البنكي ليتم تخصيص المبحث الأخير لمعرفة الحلول التي لجأت إليها البنوك لمواجهة تحديات العولمة المالية

الفصل الثاني: "**بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في المجال البنكي**" يتضمن هذا الفصل أربع مباحثتم التطرق في المبحث الأول إلى الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وابراز أثر استخدام هذه الأخيرة على القطاع البنكي، أما المبحث الثاني فتم التطرق من خلاله إلى الإطار المفاهيمي للصيرفة الالكترونية ومتطلبات إرسائها في النشاط البنكي باعتبارها أحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال البنكي، كما تطرقنا في المبحث الثالث إلى التعريف بوسائل الدفع الالكتروني مع ابراز الدور الذي تلعبه في تحسين الأداء البنكي، أما المبحث الأخير فقد حاولنا من خلال التطرق إلى واقع الصيرفة الالكترونية في بعض دول العالم مع إبراز أهم معيقات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في الوطن العربي

الفصل الثالث: بعنوان "**الصيرفة الالكترونية كأحد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر**" تضمن الفصل ثلاث مباحث حيث يدرس المبحث الأول واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصالاتوأهم الاصلاحات التي شهدها القطاع في الجزائر، أما المبحث الأول فيدرس واقع الصيرفة الالكترونية في النظام البنكي الجزائري وأهم معيقات تطورها ليتم تخصيص المبحث الأخير لاستعراض تجارب بعض البنوك الجزائرية في مجال تقديم الخدمات البنكية الالكترونية.

الفصل الرابع: بعنوان "**دراسة حالة وكالات سوسييتي جنرال الجزائر بقسنطينة**" يتضمن الفصل ثلاثمباحث المبحث وهو عبارة عن دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي الوكالات محل الدراسة حيث يتضمن المبحث الأول التعريف بالبنك اما المبحث الثاني يتضمن التحليل الاحصائي لاجابات عينة الدراسة في حين تم تخصيص المبحث الاخير لاختبار إجابات عينة الدراسة.

الفصل الأول

الصناعة البنكية في مواجهة تحديات العولمة المالية

تمهيد

يشهد العالم تحولات كبرى وتطورات هائلة ومتسارعة في ظل ما يسمى بالعولمة، والتي شملت مختلف المجالات ولعل أهمها على الاطلاق المجال الاقتصادي، فالنظام الاقتصادي العالمي الجديد الذي بدأ يتشكل في العقد الأخير من القرن العشرين هو إحدى نواتج العولمة والسمة الأساسية لها.

وباعتبار القطاع البنكي من أكبر القطاعات الاقتصادية قابلية للتطور في ظل العولمة وأكثرها تأثرا بمفرداتها؛ فقد شهدت البيئة البنكية العالمية عدة تغيرات وتطورات لم تشهدها من قبل، الأمر الذي أدى إلى فرض العديد من التحديات أمام القطاعات المالية والبنكية في مختلف دول العالم، وبالأخص الدول النامية التي تعاني أنظمتها المالية والبنكية من مشاكل عديدة تحول دون تطورها، وهو ما تطلب من القائمين على هذه الأنظمة ضرورة تحليل ومعرفة وإبراز أهم التحديات التي تفرضها العولمة المالية وما هو مطلوب من البنوك لمواجهة هذه التحديات والمحافظة على مكانتها في السوق في ظل تعاظم المنافسة.

المبحث الأول: الجهاز البنكي

تعد المؤسسات البنكية من المنشآت الحيوية ضمن إطار الاقتصاد القومي، وإحدى الدعامات الأساسية في بناء الهيكل الائتماني في النظم المالية المعاصرة، نظرا لتميزها عن باقي المؤسسات المالية كونها صانعة للسيولة وأداة استراتيجية لتنفيذ أهداف السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية والنقدية، مجموع هذه المؤسسات يشكل ما يسمى بالجهاز البنكي، هذا الأخير الذي يتكون من البنك المركزي، البنوك التجارية والمؤسسات المالية، حيث يقف البنك المركزي في قمة الجهاز البنكي لأي اقتصاد، والذي يكون هدفه الرئيس في ظل الاقتصاديات الرأسمالية ليس الربح وإنما خدمة الصالح الاقتصادي العام، وسنحاول التطرق من خلال هذا المبحث إلى مكونات هذا الجهاز بنوع من التفصيل.

المطلب الأول: البنك المركزي

يعتبر البنك المركزي من أهم المؤسسات المالية وأحد المكونات الأساسية في النظام الاقتصادي، إذ يأتي على رأس النظام البنكي ويمثل الدعامة الأساسية للهيكل النقدي والمالي؛ نظرا لأهمية نشاطاته ودوره في الربط بين مختلف العناصر المشكلة للنظام المالي والاقتصادي بشكل عام، فضلا عن كونه أداة إشرافية ورقابية على النظام البنكي ككل، لذلك ارتأينا ضرورة التطرق إليه بنوع من التفصيل بغية معرفة مفهومه، مميزاته وأهم وظائفه

1. مفهوم البنك المركزي ونشأته

كلمة بنك أو مصرف هي كلمة مأخوذة من الكلمة الإنجليزية BANK التي تعني بشكل مبدئي مشروع ما، لكن هذا الأخير يختلف عن باقي المشروعات غير البنكية في كونه يتميز بطبيعة مزدوجة، فالبنك بجانب كونه مشروعا يهدف إلى تحقيق الربحية فإنه يقوم أيضا بوظيفة نقدية تتمثل في قدرته على تحويل الأصول الحقيقية النقدية والشبه نقدية التي يمتلكها وتظهر في ميزانيته إلى أصول نقدية سائلة أو العكس ومن ثم يمكن تعريف البنك على أنه :"شركة ينطوي عملها على استيلام الودائع المختلفة والقيام بالعمل البنكي اللازم للنشاط التجاري والمالي والاقتصادي، حيث يهدف البنك من خلال هذا العمل إلى دعم المركز المالي والحصول على أرباح في كل عملية مالية يقوم بها"[خبابة، 2008، ص:88].

أما البنك المركزي فيمكن تعريفه بأنه عبارة عن:" مؤسسة نقدية حكومية تهيمن على النظام النقدي في البلد، يقع على عاتقها مسؤولية إصدار العملة، ومراقبة الجهاز البنكي وتوجيه الائتمان لزيادة النمو الاقتصادي والمحافظة على الاستقرار النقدي عن طريق توفير الكميات النقدية المناسبة داخل الاقتصاد ، وربطها بحاجات النشاط الإقتصادي[صاحب، 2002، ص:61].

كما يمكن تعريفه على أنه:" بنك البنوك أو بنك الدولة، فهو مملوك للقطاع العام وليس للقطاع الخاص، ويمثل العمود الفقري للقطاع البنكي في أي دولة، يتولى مسؤولية إصدار وتنظيم العملة، وكذا الاحتفاظ بالاحتياطي من العملات الأجنبية وإدارتها"[بطرس، 2008، ص:103].

لقد نشأت البنوك المركزية كبنوك تجارية ثم تحولت إلى بنوك عامة تملكها الدولة ، ويعتبر البنك المركزي السويدي(بنك ريكس)Riks Bank أقدم البنوك المركزية في العالم حيث تأسس سنة 1656م وأعيد تنظيمه كبنك للدولة سنة 1668م ، ولكن مع ذلك فإن بنك انجلترا الذي أسس سنة 1694م يعتبر أول من طبق وظائف البنك المركزي، حيث تطورت مهامه حتى أصبح –بمقتضى القانون–المقرض الأخير في حالة مرور البنوك التجارية بأزمة مالية، واعتبر بمثابة المشرف على النظام النقدي.

وقد كان لتطور وظائف بنك إنجلترا أثر كبير ومشجع لكثير من الدول على القيام بانشاء بنوك مركزية، حيث توالى انشاء هذه البنوك خاصة في أوروبا وذلك بإنشاء بنك فرنسا سنة1800م، بنك هولندا سنة 1814م، بنك بلجيكا سنة 1850م، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تأسس البنك المركزي سنة1914م، وقد استمر تأسيس البنوك المركزية عبر العالم خلال القرن العشرين، وأهم حدث ساعد على انشاء هذه البنوك هو المؤتمر العالمي الذي انعقد في بروكسل عام 1920م حيث أوصى في تقريره الختامي على انشاء بنك مركزي على مستوى كل دولة لا يوجد بها مثل هذه المؤسسة، وذلك بهدف تنظيم وتسهيل التعاون النقدي والمالي الدوليين، فضلا عن تحقيق الإستقرار في نظامها النقدي الداخلي [بوشرمة ، 2009، ص:06].

مما سبق نستنتج أن البنوك المركزية هي "عبارة عن شخصية اعتبارية عامة مستقلة تقف على قمة النظام البنكي، تتولى تنظيم السياسة النقدية والائتمانية والبنكية والاشراف على تنفيذها وفقا للخطة العامة للدولة، عرفت منذ ثلاثة قرون إلا أنها لم تنتشر ولم تتوسع ولم تتبلور وظائفها على الشكل الذي هي عليه الآن، إلا في القرن العشرين وبعد الحرب العالمية الأولى على وجه التحديد،

حيث أصبحت جزءا لا يتجزأ من استقلال البلد السياسي وعلامة هامة من علامات استقرارها الإقتصادي".

2. وظائف وخصائص البنك المركزي

يقوم البنك المركزي بالعديد من الوظائف دون غيره من البنوك نظرا لتميزه لعدة خصائص تجعله مؤهلا دون غيره للقيام بها و سنتطرق فيما يلي لأهم وظائف البنك المركزي وأهم خصائصه

1.2.وظائف البنك المركزي

يتجلى دور البنوك المركزية في الإقتصاد من خلال الوظائف التي تقوم بها، إلا أن الإطار العام الذي تؤدي فيه هذه البنوك مسؤوليتها يختلف من بلد لآخر نظرا لتأثره بعوامل عدة، تختلف بدورها وفقا لطبيعة الأوضاع والسياسات السائدة والتي من أهمها حجم الموارد المالية المتاحة، مدى اتساع وتطور سوق النقد وسوق المال إضافة إلى تركيبة الهيكل الائتماني السائد في البلد، ورغم اختلاف الاقتصاديين في تقرير أهم الوظائف التي يقوم بها البنك المركزي، إلا أنه تم الاتفاق على مجموعة من الوظائف يقوم بها كل بنك مركزي وهي:

1.1.2.وظيفة الإصدار النقدي

تعتبر عملية إصدار النقد من أقدم الوظائف وأهمها في الوقت الحاضر، ولقد كان امتياز إصدار النقود في كل مكان مرتبطا في الغالب بنشوء وتطور الصيرفة المركزية، وحتى أوائل القرن العشرين كانت هذه البنوك تدعى بنوك الإصدار، وتكمن أهمية تركيز الاصدار النقدي لدى البنك المركزي في كونه يتمتع بدعم الحكومة في إعطاء ثقة مستمرة وسمعة متميزة للنقد، عندما أصبحت النقود تمثل الشكل الأساسي لعملة التداول القانونية، وكذا التحكم في حجم الائتمان والتأثير على التوسع فيه من قبل البنوك التجارية تجنبا لحصول أزمة، إضافة إلى تأمين رقابة حكومية فعالة على العملة المتداولة، وحمايتها من الغش والتزوير، وتمكين السلطة النقدية المتمثلة في البنك المركزي عادة من وضع وتنفيذ السياسة النقدية والتي يبقى من أهم أهدافها الحفاظ على سعر صرف العملة[عياش، 2007، ص:15].

ورغم أن البنك المركزي يمتلك سلطة إصدار الأوراق النقدية إلا أن هذه السلطة تعتبر مقيدة أي محددة وليست مطلقة، فمن جهة يجب أن يتناسب حجم الإصدار النقدي مع إحتياجات النشاط الإقتصادي الجاري؛ فلا يؤدي الإفراط في الإصدار إلى إرتفاع الأسعار وحدوث التضخم، ولا يؤدي التقليل فيه إلى خنق النشاط الإقتصادي والضغط على معدلات النمو، ومن جهة ثانية لابد من توفير

غطاء النقد المصدر في صورة أصول حقيقية متمثلة في الذهب والعملات الأجنبية القابلة للتحويل وأصول حقيقية تمثل موجودات البنك المركزي المحررة بالعملة الوطنية أي الأوراق التجارية والمالية وأذونات الخزينة.

2.1.2.مراقبة وتوجيه الائتمان البنكي

تعتبر الرقابة على الائتمان من أهم وظائف البنك المركزي، والمقصود بها تحكم البنك في حجم كمية النقود التي تستطيع البنوك التجارية أن تخلقها بما يتماشى مع مستوى النشاط الاقتصادي المرغوب فيه، منعا للتضخم أو تجنبا للانكماش، حيث تتطلب وظيفة الرقابة على الائتمان التي يقوم بها البنك المركزي استخدام مجموعة من الأدوات والوسائل بغرض التأثير في حجم الائتمان المقدم إلى القطاعات الاقتصادية المختلفة، وفي هذا الصدد نميز ثلاثة أدوات وأساليب يمكن للبنك المركزي استخدامها [بوشرمة، 2009، ص-ص:5-10]:

1.2.1.2.أساليب الرقابة الكمية على الائتمان البنكي

حيث يكون الغرض من استخدامها هو التحكم في حجم الائتمان البنكي، وذلك عن طريق التأثير على حجم الأرصدة النقدية الحاضرة لدى البنوك، وبالتالي قدرتها على منح الائتمان وخلق الودائع، ومن أهم الوسائل التي تستعملها البنوك المركزية في الرقابة الكمية على الائتمان نجد:

أ. سياسة سعر الخصم

سعر الخصم هو سعر الفائدة التي يتقاضاها البنك المركزي من البنوك التجارية مقابل إعادة خصم ما لديها من أوراق أو بغيرها، حيث يستطيع البنك المركزي من خلال سعر إعادة الخصم تحقيق الاستقرار الاقتصادي، ففي أوقات الرواج يمكن للبنك استخدام سياسة انكماشية عن طريق رفع سعر إعادة الخصم، حيث يؤدي رفع هذا الأخير إلى ارتفاع أسعار الفائدة في سوق النقد، وبالتالي ارتفاع تكلفة الائتمان الذي يمنح للبنوك التجارية مما يؤدي إلى تقليل اللجوء للاقتراض من البنك المركزي، فتضطر بدورها إلى رفع أسعار الفائدة وبالتالي قلة الطلب على الائتمان من قبل الجمهور أي نقصان حجم الائتمان الممنوح، والعكس صحيح في حالة الكساد.

ب. عمليات السوق المفتوحة

تتمثل في دخول البنك المركزي بائعا أو مشتريا للأوراق المالية في أسواق النقد والمال، بهدف التأثير على الاحتياطيات النقدية لدى البنوك التجارية ومن ثم التأثير على قدرتها في منح الائتمان، فإذا رغب

البنك المركزي في تطبيق سياسة توسعية يقوم بشراء الأوراق المالية وبالتالي توفير السيولة الاقتصادية، فتزداد قدرة البنوك التجارية على منح الائتمان، والعكس في حالة تطبيق البنك لسياسة انكماشية حيث يتدخل بائعا للأوراق المالية بغرض امتصاص السيولة في الاقتصاد فتقل جراء ذلك قدرة البنوك التجارية على منح الائتمان.

ج. النسبة القانونية للاحتياطي النقدي:

يهدف هذا الاسلوب إلى التحكم في حجم الائتمان من خلال زيادة أو تقليص حجم الرصيد النقدي الذي تحتفظ به البنوك التجارية، حيث يلزم البنك المركزي البنوك التجارية بالاحتفاظ بنسبة من الودائع كرصيد نقدي في حساب دائن لديه، وتتغير هذه النسبة ارتفاعا في حالة التضخم أين يقوم البنك المركزي برفع نسبة الاحتياطي النقدي مما يحد من قدرة البنوك على منح الائتمان، والعكس صحيح في حالة الانكماش.

2.2.1.2. أساليب الرقابة النوعية على الائتمان البنكي

تقتصر هذه الأساليب في التأثير على اتجاهات البنوك في تمويل الاستثمار، بحيث يوجه بنسب متفاوتة إلى مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني حسب ما تقتضيه الضرورة ومن بين هذه الأساليب نذكر:

أ. الإقناع الأدبي

يستطيع البنك المركزي التأثير على البنوك التجارية بالإقناع الأدبي لكي تتصرف في الاتجاه الذي يرغب فيه، فإذا افترضنا أن البنوك التجارية تتوسع في منح الائتمان مثلا، وأن البنك المركزي يرى أن المصلحة العامة تقتضي أن لا تتوسع البنوك التجارية في ذلك، فيكون في مقدوره أن يطلب منها تقليل حجم الائتمان الممنوح دون الحاجة إلى اتخاذ قرار كمي معين.

ب. هامش الضمان المطلوب

يمثل ذلك المقدار من النقود التي يمكن أن يحصل عليها العملاء في البنوك لتمويل مشترياتهم من الأوراق المالية، حيث يمكن للبنك المركزي تحديد هذه النسبة تبعا للظروف الاقتصادية السائدة، ففي حالة الانتعاش يطلب البنك المركزي من البنوك التجارية تخفيض هذه النسبة والعكس في حالة الكساد أي رفعها وذلك من أجل تشجيع الاستثمار.

ج. الرقابة على شروط البيع بالتقسيط

يؤدي نظام البيع بالتقسيط إلى زيادة الاستهلاك بصفة عامة، ويمكن للبنك أن يسير شروط هذا البيع في حالة الكساد مثلا عن طريق خفض الحد الأدنى لما يدفع مقدما من ثمن السلعة أو اطالة مدة التقسيط، والعكس في حالة الرواج عن طريق رفع الحد الأدنى المقسط أو تقصير مدة التقسيط.

د. الرقابة على شروط الرهن العقاري

فإذا أرادت الحكومة التوسع في برامج الاسكان فإنها تلجأ إلى البنك المركزي الذي يصدر تعليمات تسمح بتشجيع الحصول على القروض العقارية، وذلك بتسهيل شروط الرهن العقاري، كتخفيض المبلغ المقدم كرهن مثلا.

3.2.1.2.أساليب الرقابة المباشرة

وهي تلك الأدوات التي يستخدمها البنك المركزي كوسيلة للتدخل المباشر في عمليات البنوك وأهمها مايلي:

أ. **الرقابة والتفتيش:** تدعى أيضا بالأسلوب الميداني حيث يقوم البنك المركزي عن طريق موظفيه بإجراء فحص دوري وميداني لسجلات البنك وكشوفاته وذلك بهدف:

- ✓ التحقق من مدى سلامة البيانات الدورية التي تقدم من البنوك إلى البنك المركزي، وأنها تعكس فعلا الأنشطة القائمة في سجلاتها؛
- ✓ التعرف على السياسة الائتمانية للبنك؛
- ✓ معرفة مدى احترام البنوك لأسعار الخدمات البنكية وكذا أسعار الفائدة الدائنة والمدينة.

ب. **التعليمات المباشرة:** وهي تلك الأوامر التي يصدرها البنك المركزي، إذ أنه في بعض الحالات يرى أنه من الضروري التدخل بصورة صارمة؛ من أجل إلزام البنوك بتطبيق مايراه مناسبا وذلك بغية التأثير على حجم الائتمان أو التحكم في اتجاهاته.

3.1.2. وظيفة البنك المركزي كبنك للحكومة ومستشارها المالي

يعتبر البنك المركزي بوصفه بنك الحكومة أداة لهذه الأخيرة لتنفيذ سياستها النقدية، فالحكومة وليس البنك المركزي هي من تضع السياسة الاقتصادية سواء كانت مالية أو نقدية ويتولى البنك المركزي

تنفيذها، و يقوم البنك المركزي بوصفه بنك البنوك بوظائف متعددة في هذا المجال ويقدم خدمات عديدة للسلطات العامة منها [عياش، 2007، ص:16] :

- ✓ حفظ وإدارة حسابات الايراد والانفاق العام للدوائر والهيئات الحكومية
- ✓ إقراض الحكومة عند الضرورة عن طريق اصدار جديد سواءا في حالة العجز المؤقت الذي يطرأ على الميزانية أو في حالات استثنائية أخرى
- ✓ إصدار القروض العامة وتنظيم حركتها بين البنوك ومختلف المؤسسات المالية والاشراف على الاكتتاب فيها، وكذا خدمة هذه القروض وتنظيم المدفوعات الحكومية
- ✓ تقديم المشورة والنصح للحكومة في شؤون النقد والائتمان واقتراح ما يراه مناسبا من اجراءات وسياسات تتطلبها الحالة الاقتصادية للبلاد
- ✓ تولي معاملات الحكومة مع الخارج وإجراء التحويلات الرسمية الخارجية للوزارات والدوائر الرسمية واستلام ما يرد في حساباتها، ومسك حسابات الاتفاقيات المعقودة مع الخارج.

4.1.2. البنك المركزي بنك البنوك

يمارس البنك المركزي بصفته بنك البنوك مجموعة من المهام نلخصها فيما يلي[سعيدان، 2009، ص:27]:

1.4.1.2.إدارة الاحتياطيات النقدية للبنوك التجارية

حيث أصبحت الاحتياطيات النقدية التي تضعها البنوك التجارية لدى البنوك المركزية إلزامية بموجب القانون وذلك بعد انشاء الاحتياطي الفيدرالي في الولايات المتحدة الامريكية، هذا الأخير الذي ألزم البنوك التجارية بإيداع نسبة من ودائعها تحت الطلب ولأجل كاحتياطيات نقدية لدى الاحتياطي الفيدرالي، ولقد اتبعت الكثير من البنوك المركزية نفس السياسة التي اتبعها الاحتياطي الفيدرالي في الولايات المتحدة الأمريكية، وأصبحت أداة الاحتياطي الإلزامي واحدة من أهم أدوات السياسة النقدية التي تتبعها البنوك المركزية في مختلف دول العالم، وعليه فإن تركيز الاحتياطيات النقدية لدى البنك المركزي يمثل مصدر قوة كبيرة للنظام البنكي.

2.4.1.2. القيام بمسؤولية الملجأ الأخير للإقراض

تعتبر هذه الوظيفة من أهم وظائف البنك المركزي نظرا لكونها تعمل على استقرار الجهاز البنكي وخصوصا في أوقات الأزمات، يقوم البنك المركزي بموجب هذه الطريقة بتقديم التسهيلات المالية للبنوك التجارية في أوقات الطوارئ، وبعبارة أخرى فإن البنك المركزي يتدخل لتدعيم الجهاز البنكي عن طريق

تقديم القروض كلما اقتضت الضرورة ذلك، ويلعب البنك المركزي دور الممول أو المجهز للسيولة بوصفه المصدر النهائي للنقد القانوني والذي تتخذه البنوك كاحتياطي لمواجهة حالات السحب على الودائع والقيام بالاستثمارات والتوسع في تقديم القروض.

3.4.1.2.تسوية أرصدة المقاصة بين البنوك

من بين المهام الأخرى التي يمارسها البنك المركزي بصفته بنكا للبنوك تولي عمليات المقاصة بين البنوك، ويعتبر البنك المركزي من أكثر المؤسسات ملائمة لهذه الوظيفة حيث يحتفظ لديه بحساب البنوك التجارية الأعضاء في الجهاز البنكي، وحيث أنه يحتفظ بالاحتياطي النقدي الإلزامي الذي تلتزم البنوك التجارية بإيداعه لديه مما يسهل من عمليات المقاصة والتسويات.

2.2. خصائص البنك المركزي

هناك عدة خصائص تميز البنك المركزي كمؤسسة نقدية عن غيره من البنوك، ويمكن تلخيص أهم هذه الخصائص كما يلي [الدوري و السامراني،2006، ص، ص:13،14]:

- ✓ البنوك المركزية مؤسسات نقدية ذات ملكية عامة فالدولة هي من تتولى إدارتها والإشراف عليها من خلال القوانين التي تسنها، والتي تحدد بموجبها أغراضها وواجباتها وتشترك مع الحكومة في رسم السياسة النقدية، وتنفذ هذه السياسة عن طريق التدخل والتوجيه والمراقبة
- ✓ لا يتوخى البنك المركزي الربح وانما وجد لتحقيق الصالح العام للدولة، ولكن إن حصل الربح فيكون ذلك من قبل الأعمال العارضة وليس الأساسية التي وجد البنك لأجلها
- ✓ يمثل البنك المركزي المؤسسة المحتكرة لعملية إصدار النقد، ولم يعد للبنوك التجارية أي دور في الإصدار في جميع دول العالم
- ✓ هناك بنك مركزي واحد في معظم دول العالم باستثناء الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يوجد فيها مؤسسة للإصدار النقدي خاضعة لسلطة نقدية ممثلة في مجلس الاحتياطي الفيدرالي، هذا إضافة إلى الهند، المملكة العربية السعودية والبحرين
- ✓ إستقلالية البنك المركزي حيث نلاحظ عزل السياسة النقدية عن الضغط السياسي المستمر من قبل السلطة التنفيذية بما يخدم مصالحها، وهو ما أكدته بعض الدراسات التي وجدت أنه كلما ارتفعت درجة الاستقلالية كلما كان معدل التضخم منخفض.

المطلب الثاني: البنوك التجارية

يحتل القطاع البنكي مركزا حيويا في الأنظمة الاقتصادية والمالية من خلال تعبئة المدخرات الكافية والتوزيع الكفء لهذه المدخرات على الاستثمارات المختلفة، وتعتبر البنوك التجارية احدى الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة، ولقد ازدادت أهميتها في العصر الحديث وأصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها كأداة استثمارية تلعب دورا هاما في التنمية.

1. مفهوم البنوك التجارية

البنك مؤسسة مالية تنصب عملياتها الأساسية في تلقي الودائع من الأفراد والمؤسسات ومختلف الهيئات، وتلزم بدفعها عند الطلب أو في تاريخ معين حسب نوع الوديعة وما يتفق عليه بين المودع والبنك، حيث تستخدم تلك الودائع في منح القروض للراغبين في الاقتراض، ولقد تعددت التعاريف الخاصة بالبنوك التجارية وفيما يلي أهم التعاريف المتعلقة بها:

- ✓ " مؤسسات تقوم بصفة أساسية بقبول وتلقي الودائع وتتعامل في الائتمان قصير الأجل، وبالتالي فإن هدفها الأساسي هو منح الائتمان البنكي لتحقيق الأرباح من خلال عمليات بنكية تؤديها" [الوادي وسمحان، 2007، ص:35]
- ✓ " مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا وتستخدمها في إقراض الأفراد والمشروعات ذات العجز" [سمحان و يامن، 2011، ص:105] .
- ✓ ويعرف قانون النقد والقرض في مادته 114 البنوك التجارية على أنها: "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية اجراء العمليات الموصوفة في مواد هذا القانون." وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم جمع الودائع من الجمهور، منح القروض وتوفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها [لطرش، 2005، ص:202].

مما سبق نستنتج أن البنوك التجارية هي:" مؤسسات إئتمانية تتمثل وظيفتها الأساسية في الوساطة بين الوحدات ذات الفائض والوحدات ذات العجز، من خلال قبول الودائع واقراضها إلى أجل مسمى بهدف تعظيم الربح".

2. أهداف البنوك التجارية

تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها [طه، 2006، ص:152]:

1.2.الربحية

من المعروف أن فوائد الودائع تشكل جزءا كبيرا من نفقات النشاط البنكي للبنوك التجارية، فضلا عن التزام تلك البنوك بدفع هذه الفوائد سواء حقق البنك أرباحا أم لم يحقق، وهو ما يفرض على البنوك التجارية ضرورة تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الايرادات، فأي انخفاض بسيط في الايرادات كفيل بإحداث تخفيض أكبر في الأرباح.

2.2. الأمان

لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، فأي خسائر من هذا النوع معناها التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي افلاس البنك التجاري، أي أن البنوك التجارية تسعى بشدة إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة.

3.2.السيولة

نظرا لكون الجزء الأكبر من موارد البنك التجاري تتمثل في ودائع تستحق عند الطلب؛ فإن ذلك يفرض على البنوك التجارية الاحتفاظ بنسبة مئوية تمكنها من الوفاء بالتزاماتها في أي لحظة، فالبنوك التجارية لا تستطيع كبقية منظمات الأعمال الأخرى تأجيل سداد ما عليها من مستحقات لفترة زمنية حتى ولو كانت قصيرة.

قد يبدو وجود تعارض واضح بين الأهداف الثلاثة السابقة وهو ما يمثل مشكلة الادارة البنكية فمثلا يمكن للبنك تحقيق درجة سيولة عالية من خلال احتفاظه بنقدية كبيرة داخل خزينته، إلا أن ذلك يؤثر سلبا على هدف الربحية، وبنفس المنطق أيضا فإن البنك التجاري يمكنه توجيه أمواله إلى الاستثمارات التي تدر عائدا مرتفعا وبالتالي الاقتراب من هدف الربحية إلا أنه في المقابل تتسم هذه الاستثمارات عادة بارتفاع درجة المخاطرة، وبذلك يرى البعض أن الهدف الأساسي الذي يجب أن يسعى إليه البنك هو تعظيم الربح وهو ما يستهدفه الملاك، أما السيولة والأمان وهو ما يستهدفه المودعون فيمكن أن يتحقق من خلال تشريعات وتوجيهات البنك المركزي؛ التي تجعل احتمالات تعرض البنك التجاري للعسر المالي وانخفاض حافة الأمان محدود في حالة إتباعها.

3 .وظائف البنوك التجارية

تقوم البنوك التجارية بمجموعة من الخدمات يمكن تلخيص أهمها فيما يلي [فارس، 2013، ص:41]:

- ✓ القيام بفتح الحسابات الجارية وقبول الودائع على اختلاف أنواعها، مما يسمح لها بعملية خلق النقود حيث تعتبر البنوك التجارية في المرتبة الثانية بعد البنك المركزي التي يحق لها إصدار النقود، ولكن هذه الأخيرة ليست كالنقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، حيث أنها ليس لها وجود مادي وإنما هي عبارة عن نقود إئتمانية تظهر من خلال التسجيلات المحاسبية للودائع والقروض؛ أي أنه في حال سجل حجم الودائع أكبر من حجم المسحوبات فإن الفارق يستغل في منح القروض
- ✓ القيام بالوساطة المالية بين طرفين أحدهما يودع النقود الفائضة لديه والثاني يحتاج إليها لتغطية العجز في التمويل
- ✓ تؤدي وظيفة الاقراض بصوره المختلفة لتلبية حاجيات زبائنها في إطار مختلف الأنشطة الاستهلاكية والاستثمارية والاستغلالية، إضافة إلى فتح الاعتمادات المستندية عند تمويل التجارة الخارجية وغيرها، وتفرض هذه الوظيفة على البنوك مراعاة التوافق بين السيولة والربحية
- ✓ التعامل في الأوراق التجارية وتسديد المدفوعات نيابة عن زبائنها كإجراء أمر الاقتطاع، وتحويل الأموال إضافة إلى توفير كافة الأدوات التي من شأنها أن تسهل على زبائنها تسوية معاملاتهم باستخدام هذه الأدوات – أدوات الدفع البنكي–
- ✓ مساهمتها في تمويل المؤسسات الانتاجية مثلا عن طريق المساهمة في إنشاء المؤسسات أو في رفع رأسمالها
- ✓ قيامها بالتعاملات التي تخص الأوراق المالية لصالحها أو لصالح زبائنها
- ✓ مساهمتها في تمويل مختلف مشاريع التنمية المحلية؛ أي المناطق التي تعتبر بالنسبة للدولة مناطق جديرة بتنميتها كالمناطق الصحراوية، مناطق ريفية وغيرها
- ✓ القيام بعمليات شراء وبيع العملات الأجنبية والتعامل بالشيكات السياحية ومختلف الحوالات

هذا إضافة إلى مجموعة من الوظائف الحديثة كدخول البنوك في صناعة خدمات التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات الخاصة بعمليات التأمين بمختلف أنواعها، القيام بدراسات الجدوى

للمشاريع ، تقديم الاستشارات الخاصة بشراء المنازل الجديدة او بيعها، والتوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا الخدمات البنكية من خلال التوسع في استخدام الكمبيوتر والانترنيت، مما أدى إلى سرعة تقديم الخدمات وبالتالي توفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك، ومن مظاهر تقدم تكنولوجيا الخدمات البنكية نجد ظهور البنوك الالكترونية وإدخال خدمات الحاسب اللآلي والبطاقات الائتمانية في العديد من البنوك، دون أن ننسى اتجاه البنوك في الوقت الحالي إلى تدويل أنشطتها والدخول في أسواق الخدمات البنكية خارج حدود البلد الأم بغية الحفاظ على مكانتها خاصة في ظل اشتداد المنافسة.

المطلب الثالث: المؤسسات المالية والبنكية الوسيطة

تمثل هذه المؤسسات أحد الأركان المهمة للجهاز البنكي وتشمل البنوك المتخصصة، منشآت الاستثمار والتوفير، المؤسسات المالية الدولية والبنوك الاسلامية، ويمكن تعريف المؤسسات المالية والبنكية الوسيطة بأنها: "مؤسسات تتعامل بأدوات الائتمان المختلفة قصيرة الأجل، متوسطة الأجل وطويلة الأجل، تؤدي مهمة الوساطة بين المقترضين والمقرضين بهدف تحقيق الربح" ومن بين هذه المؤسسات المالية والبنكية الوسيطة نذكر ما يلي:

1.البنوك الاستثمارية

يصعب حاليا إذا أردنا الدقة وضع تعريف محدد لبنوك الاستثمار، نظرا لتعدد الأنشطة التي تقوم بها من جهة، ومن جهة أخرى لاختلاف وظائف كل منها من دولة لأخرى، فقد امتد نشاطها في الوقت الحالي ليشمل إدارة الاستثمارات المتنوعة، تقديم المشورة المالية، تمويل عمليات التجارة الخارجية وطرح الأسهم والسندات في الأسواق المحلية، كما أدى إختلاف وظائف تلك البنوك إلى اختلاف مسمياتها في مختلف دول العالم، ففي الولايات المتحدة الأمريكية تسمى بنوك الاستثمار بينما يطلق عليها في بريطانيا بنوك التجار، وفي فرنسا بنوك الشؤون المالية، أما في مصر فتسمى بنوك الاستثمار والأعمال[طه،2006، ص:115]، وسوف نتعرض فيما يلي للملامح الأساسية لبنوك الاستثمار في كل دولة[شايب، 2007، ص:15] :

1.1.بنوك الاستثمار في الولايات المتحدة الأمريكية

في هذا البلد لا تعتبر بنوكا وفقا للمفهوم التقليدي والمتعارف عليه، فهي لا تقبل ودائع ولا تمنح قروضا، إلا أنها من جانب آخر تضطلع بمهمة الوساطة في سوق المال بين المستثمرين والمقترضين؛ حيث تقوم بشراء الأوراق المالية الجديدة بالجملة وبيعها بالتجزئة، أو تكون سمسارا يحصل على عمولة من بيع الأوراق المالية المتوفرة في السوق وشرائها.

2.1.بنوك الأعمال في فرنسا

هذا النوع من البنوك كان اهتمامه بالصناعة والمساهمة في إنشاء المشروعات الجديدة أو التي في طور الانجاز، وبالتالي فهي لا تقوم بأعمال بيوت الاصدار كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية وإنما تقوم هذه البنوك بتمويل إنشاء أو إعادة هيكلة المشاريع بمفردها أو بالمشاركة مع هيئات أخرى، كما تقدم إستشارات ونصائح قانونية ومالية في عمليات اندماج الشركات واعادة تنظيمها.

3.1.بنوك التجار ببريطانيا

يمتد نشاط بنوك التجار في المملكة المتحدة البريطانية إلى مجالات متعددة فهي لا تقتصر فقط على أعمال بيوت الاصدار كما الحال في بيوت الاستثمار الأمريكية، بل تقوم بعمليات تمويل التجارة الخارجية فضلا عن توفير التمويل الطويل الأجل لمختلف المشاريع الاقتصادية المحلية، كما أن معظم بنوك التجار في بريطانيا تمارس عمليات التعزيز البنكي وتمنح كفالات الافراج عن السفن، وتوفير النقد الأجنبي لعملائها من شركات السياحة المختلفة.

4.1.بنوك الاستثمار والأعمال بمصر

هي تلك البنوك التي تباشر عمليات تتصل بتجميع وتنمية المدخرات لخدمة الاستثمار وفقا لخطة التنمية الاقتصادية وسياسات دعم الاقتصاد القومي، ويجوز لها إنشاء شركات إستثمار أو شركات أخرى تزاول أوجه النشاط الاقتصادي المختلفة، كما يجوز لها القيام بتمويل عمليات تجارة مصر الخارجية.

يلاحظ من التعريف السابق لبنوك الاستثمار في مصر أنها تختلف عن بنوك الاستثمار الأمريكية؛ فنشاطها لا يشمل القيام بأعمال بيوت الاصدار ولكنها في المقابل تتشابه مع أعمال البنوك الفرنسية في قيامها بتمويل وانشاء المشروعات المختلفة.

2.بنوك الإدخار

تعمل هذه البنوك على أساس تشجيع المواطنين على وضع مدخراتهم في حسابات ادخار خاصة، بعض هذه البنوك لا يستهدف الربح بصورة خاصة وإنما يستهدف استقطاب المدخرات وتشغيلها أي استثمارها في مجالات محدودة تحددها القوانين والتشريعات النافذة، وتلقى هذه البنوك دعما من شرائح المجتمع ومن سلطات الحكومة

3.منشآت التأمين

تمثل شركات التأمين كيانات ذات شخصية اعتبارية وظيفتها هي التأمين على المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص، البضائع أو المنشآت على اختلاف أنواعها وانشطتها ومن هذه المخاطر حوادث السيارات، الحرائق، السرقة...إلخ؛ وذلك عن طريق استيفاء أقساط التأمين من المؤمن له ومن ثم تغطية الخسائر عند وقوعها فعلا.

4. منشآت الوساطة المالية

هي منشآت الوسطاء الماليين في السوق النقدية(سوق الأوراق المالية قصيرة الأجل) والسوق المالية (سوق الأوراق المالية المتوسطة والطويلة الأجل) وتسمى أيضا بالبورصات [شايب، 2007، ص: 16]

5.البنوك المتخصصة

من حيث المبدأ هي تلك البنوك التي لا تزاول نشاط البنوك التجارية وإنما تتخصص في المساهمة في النهوض بإحدى قطاعات الاقتصاد القومي، والمفروض في هذه البنوك أن يقتصر تعاملها في سوق رأس المال، ولذلك فهي تعتمد في مواردها على رأسمالها وعلى الاقتراض طويل الأجل سواء كان هذا الاقتراض من الحكومة أو من الجهاز البنكي [البكري وصافي، 2009، ص:147].

مما سبق يمكن القول أن البنوك المتخصصة هي: "تلك البنوك التي تقوم بالعمليات البنكية التي تخدم نوعا محددا من النشاط الاقتصادي وفقا للقرارات الصادرة بتأسيسها، والتي لا يكون قبول الودائع تحت الطلب من أوجه أنشطتها الأساسية".

ويتضح مما تقدم أن البنوك المتخصصة تتصف بعدد من الخصائص التمييزية أهمها ما يلي [طه، 2006، ص:136]:

- ✓ الموارد المالية للبنوك المتخصصة لا تستقيها أساسا من إيداعات العملاء كما هو الحال بالنسبة للبنوك التجارية، حيث تعتمد على رأسمالها وما تصدره من سندات
- ✓ ارتباط نشاطها برأسمالها حيث لا تستطيع البنوك المتخصصة التوسع في أنشطتها إلا في حدود مواردها المالية، فهي ليست كالبنوك التجارية يمكنها المتاجرة بأموال الغير وهم العملاء
- ✓ الطول النسبي لآجال الاستخدامات المالية، حيث تقوم معظم البنوك المتخصصة بتوظيف مواردها في قروض طويلة الأجل، وذلك عكس ما هو متبع في البنوك التجارية التي يحكمها في هذا الصدد آجال ودائع عملائها
- ✓ التخصص في تمويل نشاط اقتصادي معين، فالبنوك المتخصصة وكما هو واضح من تسميتها تتخصص في تمويل أنشطة معينة.

وفيما يلي تناول موجز لأنواع تلك البنوك المتخصصة [البكري وصافي، 2009، ص:138]:

1.5. البنوك العقارية

تختص بتقديم خدمات الائتمان العقاري وما يتصل بها من تمويل لمشروعات الاسكان والبناء كتقديم السلف بضمان الأراضي والعقارات المبنية، إلى جانب عدد من الخدمات المرتبطة بها مثل:

- ✓ حسابات التوفير الإسكانية؛ والتي تتيح لأصحابها الحصول على قروض بضمان رصيد دفتر التوفير وفقا لنسب يحددها البنك؛
- ✓ أعمال الوكالة عن الغير في مجال تأسيس الشركات والحصول على الموافقات اللازمة لها وإعداد العقود الابتدائية والنظام الأساسي للشركة، إتمام إجراءات الشهر العقاري....
- ✓ دراسات الجدوى للمشروعات الاستثمارية المقدمة من العميل وتحليل المشروعات البديلة إضافة إلى تحليل مؤشرات الربحية والسيولة؛

- ✓ الخدمات البنكية المعتادة كإصدار خطابات الضمان، تأجير الخزائن الحديدية للعملاء، شراء وبيع الشيكات السياحية...

2.5 . البنوك الصناعية

الهدف الأساسي من إنشاء هذه البنوك هو العمل على النهوض بالقطاع الصناعي في الدولة، ولذلك فإن الحكومات عادة ما تساهم بحصة كبيرة من رأسمال هذه البنوك، وتكون مساهمة البنوك الصناعية في النشاط الاقتصادي عن طريق مد المنشآت الصناعية بالقروض المتوسطة والطويلة الأجل؛ وذلك بغرض تطوير آلاتها وإدخال التكنولوجيا الحديثة وبذلك تعمل على رفع الانتاجية، كما أنها تساهم في إنشاء الصناعات الجديدة.

كما تأتي مساهمة هذا النوع من البنوك في الاقتصاد القومي بما يقوم به من دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات الجديدة، ذلك أنه لما كانت هذه البنوك تتحمل مخاطر الاقراض للمشروعات المشكوك في نجاحها فإنها تقوم بعمل الدراسات الاقتصادية للمشروعات الحديثة وبالتالي عدم تقديم القروض إلا لتلك المشروعات التي تثبت الدراسات جدواها من الناحية الاقتصادية، وهي بذلك تعمل على توجيه رؤوس الأموال إلى ذلك النشاط الصناعي الذي يعود بأكبر عائد ممكن وتجنيب الاقتصاد القومي تلك المشروعات المشكوك في نجاحها.

3.5. البنوك الزراعية

تعمل هذه البنوك على النهوض بقطاع الزراعة عن طريق منح القروض للمزارعين للحصول على البذور والأسمدة وتسويق المحاصيل، والأهم من ذلك أنها تمنح المزارعين قروضا طويلة الأجل وذلك بغرض شراء الآلات بهدف تطوير الإنتاج الزراعي والنهوض به، كما أنها تمنح القروض طويلة الأجل اللازمة لشراء الماشية واللازمة لاستصلاح الآراضي، وقد تصل مدة قروض هذه البنوك إلى عشرين سنة بحيث تكون هذه القروض بضمان الآراضي الزراعية والمحاصيل والماشية.

6. البنوك الاسلامية

هي تلك البنوك التي تقدم الخدمات البنكية وممارسة أعمال التمويل والاستثمار القائمة على غير أساس الفائدة، أخذا أو إعطاء في جميع الصور والأحوال، كما تقوم باجتذاب الأموال والمدخرات وتوجيهها نحو المشاركة في الإستثمار بالأسلوب البنكي القائم على غير أساس الفائدة، إضافة إلى تقديم التمويل اللازم للعمليات القابلة للتصفية الذاتية في مختلف المجالات بما في ذلك صيغ التمويل بالمضاربة

والمشاركة وبيع المرابحة للآمر بالشراء وغيرها من صيغ التمويل التي توافق عليها هيئة الرقابة الشرعية [عبد الله،2006، ص:23]، فهي إذن عبارة عم مؤسسة بنكية هدفها تجميع الأموال والمدخرات من كل من لا يرغب بالتعامل بالربا، ثم العمل على توظيفها في مجالات النشاط الاقتصادي وتوفير الخدمات بما يتعلق مع الشريعة الاسلامية

مما سبق نستنتج أن البنوك الاسلامية تتسم بمجموعة من الخصائص أهمها :

- ✓ تقديم الخدمات البنكية التي يحتاج إليها عامة الجمهور من منطلق تطبيق أحكام الشريعة الاسلامية، بما فيها أخلاقيات العمل والتوزيع العادل للثروة لذلك نجدها لا تتعامل بالفائدة
- ✓ تعمل البنوك الاسلامية على تعبئة المدخرات ومن ثم قبول الودائع على أساس مبدأ المشاركة في الربح والخسارة
- ✓ تعمل البنوك الاسلامية على توظيف واستثمار مواردها على أساس ما يمليه الفقه الاسلامي للمعاملات من خلال المضاربة والمرابحة والمشاركة وغيرها من صيغ التمويل البنكي الاسلامي المعروفة
- ✓ فرض الزكاة على العوائد المحققة وتوجيهها لذوي الحاجة

كانت هذه أهم مكونات الجهاز البنكي، هذا الأخير الذي لم يبقى على حاله في ظل المتغيرات المعاصرة والتي أدت إلى التغيير في الكثير من جوانبه ومن أهمها مهامه وصلاحياته وعلى رأس هذه المتغيرات نجد العولمة المالية، هذه الأخيرة التي أدى ظهورها إلى خلق العديد من التحديات أمام الجهاز البنكي مما دفعه لتغيير استراتيجياته سعيا منه لمواكبة التطورات الحاصلة والمحافظة على مكانته في السوق في ظل اشتداد حدة المنافسة وسنتطرق في المبحث الموالي إلى العولمة المالية وأهم الأثار التي خلفتها هذه الأخيرة على الجهاز البنكي

المبحث الثاني: العولمة المالية وتأثيرها على الجهاز البنكي

شهد الربع الأخير من القرن العشرين وبشكل أكثر تحديدا عقد التسعينيات العديد من التغيرات العالمية السريعة المتلاحقة و العميقة في آثارها و توجهاتها المستقبلية؛ فالاقتصاد العالمي تحول بالفعل إلى قرية صغيرة متناسقة الأطراف بفعل الثورة التكنولوجية و المعلوماتية، و أصبح هناك سوق واحد يوسع دائرته و مجال المنافسة لكل المتعاملين الدوليين، وأصبح الفاعلون في السوق العالمية ليس فقط

الدول و الحكومات بل منظمات عالمية و شركات متعددة الجنسيات و تكتلات اقليمية عملاقة، و الكل يحاول أن يسعى بقوة إلى إقتناص الفرص ومواجهة المخاطر في إطار إزالة القيود بكل أشكالها و تحرير المعاملات في ظل التحول نحو آليات السوق، كل هذه التغيرات التي يشهدها العالم في الوقت الحاضر ترجع إلى سرعة انتشار ما يسمى بظاهرة العولمة على كافة المستويات، هذه الظاهرة التي تعتبر مفهوما جديدا لا يزال يثير جدلا واسع النطاق حوله من حيث آثاره و أبعاده، لذلك سيكون تركيزنا في هذا المبحث منصبا على العولمة وبشكل أكثر تعمقا العولمة المالية مع إبراز آثار هذه الأخيرة على الجهاز البنكي.

المطلب الأول: مفهوم العولمة، خصائصها وأنواعها

أصبحت العولمة من أكثر العناوين والمصطلحات استخداما في عصرنا الحاضر، ورغم أن هذه الظاهرة لم تكن وليدة السنوات الأخيرة إلا أنها لازالت تثير إشكالية كبيرة، إذ لا يمكن العثور على تعريف واحد شامل وجامع يتمتع بالقبول العام وينال إجماع الباحثين، فأبعادها وسماتها متداخلة تداخلا كبيرا ولا يمكن تحديدها ضمن إطار معين، إذ أنها عمليا تعتبر كظاهرة مستمرة تكشف كل يوم عن وجه جديد من وجوهها المتعددة.

1.مفهوم العولمة

مع بروز مفهوم العولمة أو الكونية في السنوات القليلة الماضية، والجدل مستمر حول تعريفها بل وحول حقيقتها، فالبعض يرونها دعوة زائفة، والبعض الآخر يرونها حقيقة تقوم عل سند، إذ تعد العولمة من الكلمات التي تحتل القاموس السياسي في الوقت الحديث، حيث لم يكن لها وجود قبل مطلع تسعينيات القرن الماضي، كما تعد من أهم المصطلحات المستخدمة في الأدبيات والاقتصاد والسياسية، وتشير الدلالات اللغوية للعولمة على جعل الشيء على مستوى عالمي أي نقله من حيز المحدود الى آفاق اللامحدود، واللامحدود هنا يعني العالم كله فيكون إطار الحركة والتعامل والتبادل والتفاعل على اختلاف صوره الاقتصادية و السياسية والثقافية وغيرها متجاوزا الحدود الجغرافية المعروفة للدول المختلفة، غير أن تعريف العولمة لا يقتصر على ذلك أي مجرد نقل الحركة أو الفعل على النطاق العالمي بشكل محايد، وانما تعرف بأنها تعميم لنمط من الأنماط الفكرية و السياسية و الاقتصادية على نطاق العالم كله [رجب، 2009، ص: 13]، والعولمة ترجمة للكلمة الفرنسية Mondialisation التي تعني جعل الشيء في مستوى

عالمي، والكلمة الفرنسية إنما هي ترجمة للكلمة الانجليزية Globalization وهي تفيد تعميم الشيء وتوسيع دائرته ليشمل العالم كله [مبروك، 2007، ص: 115]

هذا وقد جرى تداول كلمات أخرى في اللغة العربية إلى جانب العولمة من بينها: الكوكبة، الكونية أو الكوننة، وهو العمل على انطواء مختلف المجتمعات البشرية تحت لواء الكوكبة سواء بدفع من جانب القوى الموجهة لحركتها أو جانب الكيانات التي تعتقد أنها مسلوبة الإدارة تجاهها[التكريتي،2010، ص: 27].

وعلى الرغم من وجود اختلافات جوهرية فيما يخص تعريف العولمة إلا أنه سوف يتم استعراض بعض تلك المحاولات وصولا إلى صياغة موحدة لتعريف هذه الظاهرة:

- ✓ "حصيلة مركبة ونتيجة حتمية للتطور العلمي والتقني والمعلوماتي والإتصالي والمواصلاتي، الذي أدى الى زيادة الإنتاجية والإنتاج الكمي والنوعي الكبير، والذي يحتاج إلى السوق العالمية الكبيرة لتصريفه فيها" [كافي،2013، ص: 233] .
- ✓ "هي ازدياد العلاقات المتبادلة بين الأمم سواءا المتمثلة في تبادل السلع و الخدمات، انتقال رؤوس الأموال ،انتشار المعلومات والأفكار أو في تأثر أمة بقيم وعادات غيرها من الأمم" [كافي،2013، ص: 232].
- ✓ كما يعرف صندوق النقد الدولي العولمة على أنها: "الاعتماد الاقتصادي المتبادل بين دول العالم بوسائل مختلفة، منها زيادة حجم وتنوع معاملات السلع والخدمات عبر الحدود، والتدفقات الرأسمالية الدولية وكذا من خلال سرعة ومدى انتشار التكنولوجيا"[توهامي وآخرون، 2004، ص: 16].

وعلى ضوء ما تقدم من تعاريف نخلص إلى أن العولمة لا تخرج عن كونها السمة الرئيسية التي يتسم بها النظام الاقتصادي العالمي الجديد، الذي بدأ يتشكل في العقد الأخير من القرن العشرين والقائم على تزايد درجة الإعتماد المتبادل، بفعل إتفاقيات تحرير التجارة العالمية والتحول لآليات السوق وتعميق الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، التي حولت العالم إلى قرية عالمية متناسقة الأطراف حيث يمكن وصفها بأنها: "**ظاهرة مركبة تتمازج فيها السياسة، الاقتصاد والثقافة يراد بها تحقيق الإندماج والتكامل عن طريق تزايد العلاقات الدولية، إنفتاح الأسواق الوطنية وربطها بالسوق العالمية وإزالة الحدود**".

2.خصائص العولمة

إن المحتوى الفكري والتاريخي يكشف عن مجموعة من الخصائص الرئيسية للعولمة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي [خوجة،2011، ص-ص: 16-19] :

1.2. سياسة آليات السوق والسعي لاكتساب القدرات التنافسية:

حيث يلاحظ أن أهم ما يميز العولمة هي سيادة آليات السوق واتخاذ القرارات في اطار من التنافسية والأمثلية والجودة الشاملة واكتساب القدرات التنافسية، من خلال الإستفادة بالثورة التكنولوجية وثورة الإتصالات والمواصلات والمعلومات، وتعميق تلك القدرات الممثلة في الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة وبأحسن جودة ممكنة، وبأعلى انتاجية والبيع بسعر تنافسي، على أن يتم كل ذلك بأقل وقت ممكن، حيث أصبح الزمن أحد القدرات التنافسية الهامة التي يجب اكتسابها عند التعامل في ظل العولمة، بتحول العالم الى قرية صغيرة متنافسة الأطراف، ويتغير فيه نمط تقسيم العمل الدولي ليتفق مع عالمية الانتاج وعالمية الاسواق، فقد أصبح كل جزء من السلع المختلفة ينتج في أماكن مختلفة من العالم، واصبحت قرارات الإنتاج والاستثمار تتخذ من منظور عالمي لاعتبارات الرشادة الإقتصادية فيما يتعلق بالتكلفة والعائد.

2.2. تزايد الاتجاه نحو الاعتماد الاقتصادي المتبادل

ينطوي مفهوم الاعتماد المتبادل على الزيادة في نسبة المشاركة في التبادل الدولي والعلاقات الاقتصادية من حيث المستوى والحجم والوزن في مجالات متعددة ، وأهمها السلع والخدمات وعناصر الإنتاج بحيث تثمر عملية التبادل التجاري الدولي لتشكل نسبة هامة من النشاط الاقتصادي الكلي، وتكون أشكالا جديدة للعلاقات الاقتصادية الدولية في الاقتصاد العالمي، يتعاظم دورها بالمقارنة مع النشاط الاقتصادي على الصعيد المحلي، وقد تزايد الإتجاه نحو الاعتماد الاقتصادي المتبادل انطلاقا من التحولات التي أسفرت في عقد التسعينيات، من اتفاقات تحرير التجارة العالمية وتزايد حركة انتقال رؤوس الأموال الدولية مع وجود الثورة التكنولوجية والمعلوماتية.

3.2. تعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات

عرفت سنوات الثمانينات نموا لتدفقات ومخزون الاستثمارات في الخارج؛ مما أثر على دور الشركات متعددة الجنسيات في الاقتصاد العالمي، فهي تتحكم في أكثر من ثلث التجارة العالمية، كما أن 500 أكبر شركة متعددة الجنسيات في العالم تقوم بأكثر من 80% من الاستثمارات الأجنبية، وهي تتزايد باستمرار بحيث يصاحب نشاطها هذا نقل التكنولوجيا و الخبرات التسويقية والإدارية وتأكيد ظاهرة العولمة في كافة المستويات الإنتاجية والمالية والتكنولوجية والتسويقية والإدارية.

4.2.وجود أنماط جديدة من تقسيم العمل الدولي:

حيث تتسم العولمة بوجود أنماط جديدة من تقسيم العمل الدولي، ويتضح ذلك من طبيعة المنتج الصناعي، حيث لم يعد في إمكان دولة واحدة مهما كانت قدرتها الذاتية أن تستقل بمفردها بهذا المنتج، وإنما أصبح من الشائع اليوم أن نجد العديد من المنتجات الصناعية مثل السيارات، الأجهزة الكهربائية وغيرها يتم تجميع مكوناتها في أكثر من دولة، بحيث تقوم كل واحدة منها بالتخصص في صنع أحد المكونات، ومن خلال تعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات وحدوث الثورة التكنولوجية والمعلوماتية والاتصالات ظهرت انماط جديدة لتقسيم العمل لم تكن معروفة، من اهمها ظهور تقسيم العمل بين البلاد المختلفة في نفس السلعة، وأصبح من المألوف بل الغالب بالنسبة لعدد كبير من السلع الاستهلاكية المعمرة والآلات والمعدات أن تظهر نفس السلعة في قائمة الصادرات والواردات لنفس البلد، وهذا ما يعرف بتقسيم العمل داخل الصناعة الواحدة، وقد أصبح هذا النوع من التخصص من أهم مظاهر تقسيم العمل بين البلاد الصناعية والنامية.

5.2. تقليص درجة سيادة الدولة في مجال السياسة الاقتصادية :

إن التطور الكبير في العلاقات الاقتصادية بين الدول وكذا تعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات في توجيه الاقتصاد العالمي، أدى إلى تراجع الأهمية الاستراتيجية للحواجز الجمركية وبالتالي اختراق الحدود وتكسيرها، فالعولمة هي دعوة إلى إزالة الحدود الاقليمية وجسر لسيطرة قوى الأسواق المالية وإلزام الحكومات باتباع سياسات معينة، مما يفضي الى الانحسار في مفهوم السيادة القومية، حيث اضطرت الحكومات في مختلف بلدان العالم الى إلغاء قوانين التحكم في السوق وتطبيق قوانين تحرير الأسواق.

3.أنواع العولمة:

كشفت التطورات المتلاحقة والتغيرات العالمية المصاحبة لها عن وجود عدة أنواع للعولمة نذكر أهمها فيما يلي [رشام، 2009، ص:5]:

1.3. العولمة الثقافية

تعني العولمة على المستوى الثقافي تعميم النموذج الثقافي لمجتمع ما على المجتمعات، من خلال ما يملك من القيم الثقافية والأنماط السلوكية والمفاهيم الحضارية، مستخدما كل الوسائل المتاحة لذلك وهو ما تقوم به الولايات المتحدة الأمريكية اليوم، أما التحدي الذي يجب تحويله إلى رهان يمكن كسبه بالنسبة للدول النامية عامة ودولنا العربية خاصة هو تقليص الفجوة الثقافية والعلمية، وكيفية التوفيق بين الأصالة والمعاصرة وكيفية مواجهة الأنماط الثقافية للدول المتقدمة وفي مقدمتها أمريكا.

2.3. العولمة السياسية

تعني القدرة على صياغة التوجه السياسي للدول والمجتمعات ومحاولة تغيير هذا الاتجاه والتأثير فيه، ومن أجل هذا يستشعر كثير من الدول التي لم تصل إلى مرحلة القوة هذه المخاطر، بسبب التفاوت في درجة تقدمها، فتقوم بعض الاعتراضات من الدول الأوروبية لإحساسها بأن العولمة أولا للولايات المتحدة الامريكية بسبب ضخامة اقتصادها وقوتها السياسية، بالإضافة إلى فرض وتذليل العقبات التي تعترض نشر نموذجها الاقتصادي والاجتماعي، ويظهر ذلك من خلال قيام **زبيفتيبو بريجنسكي** مستشار الرئيس الأمريكي جيمي كارتر خلال الفترة 1980-1977، بتقديم فكرة القرية العالمية وحاول تحويل ذلك لصالح أمريكا، حيث اعتبر أن أمام بلاده فرصة لتقديم للعالم نموذجا كونيا للحداثة يحمل قيم المجتمع الأمريكي ونمط حياته، وهذا من خلال سيطرة الولايات المتحدة الأمريكية آنذاك على نحو 65% من التدفقات الاعلامية العالمية.

3.3. العولمة التكنولوجية

تعني شمولية النزعة المعرفية بلا وطن، بحيث تتجاوز مفهوم المكان وتختصر الزمن، يحكمها وسائل كثيرة كشبكات التلفزة الفضائية والأنترنيت...، ويظهر هذا واضحا على لسان الرئيس الأمريكي كلينتون إذ

جاء في تصريح له" إن الجسر إلى القرن الواحد والعشرين يتطلب توفير الامكانيات اللازمة لاستخدام كل الأطفال الأمريكيين للكمبيوتر، ولمن بلغ الحادية عشر من عمره فهم التفاعل مع شبكة الانترنيت".

4.3. العولمة الاقتصادية

تشير العولمة الاقتصادية إلى اندماج أسواق العالم في حقول انتقال السلع والخدمات ورأس المال والقوى العاملة، بحيث تصبح هذه الأسواق سوقا واحدة كالسوق القومية، والمتتبع للتطورات المتلاحقة للعولمة الاقتصادية، يجد أن هناك مجموعة من التغيرات العالمية التي حدثت كالنمو السريع للمعاملات الدولية، الاستثمار الأجنبي والتجارة الدولية، وهذا ما يكشف النقاب على أن العولمة الاقتصادية تتحدد في نوعين رئيسيين هما العولمة الانتاجية والعولمة المالية [فراح،2011، ص: 77] :

1.4.3 عولمة الإنتاج

لقد قررت عولمة الانتاج أنماطا جديدة من تقسيم العمل الدولي، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال التأمل في طبيعة المنتج الصناعي، حيث أصبحت أي دولة مهما كانت قدراتها وإمكانياتها لا تستطيع أن تتخصص في منتج معين بالكامل، والأمثلة على ذلك كثيرة؛ فالسيارة يتم تجميعها في أكثر من دولة والأجهزة الكهربائية يحدث لها نفس الشيء وغيرها، ومن هنا ظهر التخصص وتقسيم العمل الدولي فيما بين الدول المختلفة في نفس السلعة، وكذلك داخل الصناعة الواحدة، وبذلك أصبحت قرارات الانتاج ومن ثم قرارات الاستثمار تتخذ من منظور عالمي ووفقا لاعتبارات الرشادة الاقتصادية فيما يتعلق بالتكلفة والعائد، وأصبح بإمكان الكثير من الدول النامية اختراق السوق العالمي في كثير من المنتجات القابلة للتجارة الدولية، التي يمكن ان يكون لها ميزة حالية أو مكتسبة لكي تنتجها بأقل تكلفة ممكنة وبأحسن جودة وبأعلى انتاجية، ومن ثم بيعها بسعر تنافسي في أقل وقت ممكن.

2.4.3. العولمة المالية

تعتبر ظاهرة تكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي، من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال، ونظرا لتعلق العولمة المالية بموضوع بحثنا سنقوم بدراستها بنوع من التفصيل مع إبراز أهم الأثار التي تركتها على الجهاز البنكي.

المطلب الثاني: مفهوم العولمة المالية وأسباب ظهورها

يشهد الاقتصاد الدولي تطورات كبيرة وتزايد لظاهرة الاعتماد الاقتصادي المتبادل، وهو ما أدى إلى ميلاد نظام جديد يتميز بالتحرير المالي، وإزالة القيود على حركة رؤوس الأموال، مع سرعة الاتصالات بين المراكز المالية في مختلف دول العالم، كما أصبحت للقرارات المالية والأحداث الاقتصادية التي تحدث في إحدى دول العالم آثارا على أفراد ودول في مناطق أخرى من العالم، ويسمي الاقتصاديون هذه الظاهرة بالعولمة المالية، والتي تعتبر من الظواهر المعاصرة الجديرة بالاهتمام ولاسيما مفهومها، تطورها وعوامل ظهورها.

1.مفهوم العولمة المالية

تعود ظاهرة تدويل حركية رأس المال في جذورها إلى الفكر الرأسمالي، منذ القرن التاسع عشر حيث عرفت تدفقات رأس المال مستويات مرتفعة قبل الحرب العالمية الثانية، لتتراجع خلال الفترة 1970 –1950 نتيجة تقييد حركية رأس المال من خلال فرض الرقابة على الصرف كرد فعل تجاه الأزمة الكبرى لسنوات الثلاثينات، ولكن وانطلاقا من ثمانينات القرن العشرين اكتسبت مسيرة عولمة الموارد المالية أهمية أكبر من عولمة الإنتاج ولم تعد مكملة للتجارة والاستثمار الدوليين، وتم المرور إلى اقتصاديات الأسواق المالية، التي عرفت تطورا كبيرا وتوسعا فيما يتعلق بأسواق الأسهم والسندات، وخاصة المشتقات المالية التي ظهرت مع حاجة الأعوان الاقتصادية إلى التغطية ضد المخاطر المرتبطة بعدم استقرار أسعار الصرف وأسعار الفائدة [Luc et autres, 2000, p : 51]

وعموما نجد أن هناك العديد من التعاريف لموضوع العولمة المالية نذكر من بينها مايلي:

- ✓ "هي عملية مرحلية أو مخطط لإقامة سوق شاملة ووحيدة لرؤوس الاموال تتلاشى في ظلها كل أشكال القيود الجغرافية والتنظيمية، لتسود بذلك حرية التدفقات السلعية والمالية، ومن أجل ضمان أفضل تخصيص لرؤوس الأموال بين مختلف المناطق وقطاعات النشاط، أثناء البحث عن أعلى العوائد وأقل المخاطر"[Plihon, 1997 , p :68] .
- ✓ "تتمثل في ذلك التكامل والترابط بين الأسواق المحلية والعالمية، لتشكل بذلك سوق عالمية موحدة تتلاشى معها كل الحواجز والقيود المفروضة، وذلك من خلال انتهاج سياسة مالية تحريرية

تضمن حرية تدفق رؤوس الأموال، بما يحقق الفعالية في تخصيصها وتوجيهها نحو القطاعات الأمثل

[ين زواي،2007، ص 24].

- ✓ كما يمكن تعريفها على أنها ذلك "التشابك والترابط شبه الكامل للأنظمة النقدية والمالية لمختلف الدول والذي بدأ يتجسد أكثر فأكثر مع تطبيق إجراءات التحرير المالي، ورفع الحواجز في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ما بين سنتي 1979 و1982، ثم في باقي الدول الصناعية الرئيسية الأخرى بعد ذلك، وتحويل الديون العمومية الى أوراق مالية" [بوشرمة،2009، ص 40] .

مما سبق يمن القول أن العولمة المالية تمثل ظاهرة التدفقات المالية المتصاعدة عبر الحدود نتيجة إرتباط وامتداد الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي، من خلال إلغاء القيود على حركية رؤوس الأموال، بما يضمن التخصيص الكفء لها وتوجيهها نحو القطاعات الأمثل.

2.العوامل المساعدة على تطور العولمة المالية

هناك العديد من العوامل التي أدت الى ظهور العولمة المالية ولعل أهمها مايلي:

1.2. صعود الرأسمالية المالية

ونعني بها الأهمية المتزايدة لرأس المال التي تتجسد في صناعة الخدمات المالية بمكوناتها البنكية وغير البنكية، ونتيجة لذلك أصبح الاقتصاد العالمي تحركه مؤشرات ورموز البورصات العالمية (داو جونز، ناسداك، نيكاي، ...)، والتي تؤدي الى نقل الثروة العينية من يد مستثمر الى آخر دون أي عوائق سواء داخل البلد الواحد أو عبر الحدود الجغرافية [خطيب،2008، ص 21].

2.2. بروز فوائض نسبية كبيرة لرؤوس الأموال

إن النمو الهائل الذي حدث في تدفقات رؤوس الأموال الدولية عكس في ضوء عولمة الأسواق المالية حجما كبيرا من المدخرات والفوائض المالية، التي لم تستطع الأسواق الوطنية استيعابها مما دفعها للبحث عن فرص استثمارية خارجية ذات عائد أعلى، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الزيادة في تدفقات رؤوس الأموال للخارج، ماهي إلا انعكاس لاتجاه معدلات الربح نحو الانخفاض بالنسبة للدول التي تخرج منها هذه الأموال [برودي و بلعربي، 2006، ص: 05].

3.2. ظهور الابتكارات المالية الحديثة

إرتبط ظهور العولمة المالية أيضا بظهور عدد من الأدوات المالية الحديثة التي أخذت تجتذب العديد من المستثمرين، فإلى جانب الأدوات المالية التقليدية المتداولة في الأسواق المالية كالأسهم والسندات، ظهرت العديد من الأدوات الاستثمارية الأخرى مثل: المشتقات التي تتعامل مع المستقبل ومن أدواتها: المبادلاتSwaps، المستقبليات Futures، الخيارات Options...، وقد ظهرت هذه الأدوات الجديدة تحت ضغوط حدة المنافسة بين المؤسسات المالية[بلميهوب ومرابط، 2006، ص:07].

4.2. التقدم التكنولوجي

لقد ساعد التقدم التقني خاصة في مجال الاتصالات و المعلومات على نمو العولمة المالية وانتشارها بسرعة أكبر، فمن خلال هذا التقدم التقني تم تجاوز عقبة حواجز الزمان و المكان بين الأسواق المالية الوطنية المختلفة، و انخفضت تكلفة الاتصالات و المعاملات مما أثر على الزيادة في سرعة تحرك رؤوس الأموال من سوق إلى أخرى، ومن خلال شبكة الاتصالات الحديثة أصبح من اليسر معرفة آخر أخبار حركة الأسعار في مختلف الأسواق المالية الدولية و المقارنة بينها من أجل اتخاذ القرارات الاستثمارية المناسبة في أقل وقت ممكن [بارودي وبلعربي، 2006، ص:05] .

5.2.تطور سوق العملات الأورو دولية وسوق السندات الدولية

سوق العملات الأورو دولية هي سوق للعملات خارج حدودها الوطنية، لا تخضع للقيود والضوابط التي تفرضها السلطات النقدية الوطنية، ومن أهمها سوق "الأورو دولار" التي تطورت تطورا كبيرا بعد إيداع الدول النفطية فوائضها في البنوك العالمية في هذا السوق بسبب ارتفاع سعر النفط سنة 1973، حيث أدت أعطت الحركة المتزايدة لهذه الاموال دفعا كبيرا لتطور العولمة Combe et Lepinat, 2004, [p :189] .

كما تعتبر سوق السندات الدولية من أكثر أسواق رأس المال تحررا وسهولة في الوصول إليها بهدف الحصول على قروض طويلة الأجل من جانب المقترضين الدوليين، وقد بدأت هذه الأسواق تحتل مركزا بارزا في مجال الاستثمارات المالية الدولية منذ مطلع الستينات من القرن العشرين.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر العولمة المالية

فرضت العولمة نفسها على الساحة الدولية، حيث أن لها آثار عميقة على الدول النامية في مجالات مختلفة، فقد فرضت عليها تحديات يتحتم عليها أن تواجهها بفعالية لكي تلحق بركب الدول المتقدمة؛ لهذا يمكن القول ان للعولمة مزايا و مخاطر على اقتصاديات الدول يمكن حصرها في ما يلي:

1.مزايا العولمة المالية

تنطوي العولمة المالية على عدة مزايا يمكن ملاحظتها من خلال مستويين [ريغي، 2009، ص76]:

1.1:المستوى العام: هو انطباع يمكن اسقاطه على مختلف الاقتصادات من خلال:

- ✓ آليات السوق التي ترتكز عليها حركية العولمة المالية سوف تؤدي الى أسعار فائدة حقيقة ايجابية من دون مغالاة، وأن اسعار الفائدة الحقيقة الايجابية سوف توفر حافزا للمقترضين ليستثمرو في أنشطة إنتاجية، وبذلك تتحسن إنتاجية الاقتصاد ككل، وهو ما يؤدي الى زيادة كل من الكم ونوع الوساطة المالية التي يقوم بها النظام البنكي؛
- ✓ الاستفادة من قابلية التحويل للحساب الجاري وحساب رأس المال الذي توفره العولمة المالية، حيث يمكن للبلد المعني الوصول الى أسواق المال الدولية مما يسمح له بالحصول على ما يحتاجه من موارد لسد فجوة موارده المحلية، أي تعويض قصور المدخرات المحلية وهذا سيؤدي الى زيادة معدلات الاستثمار المحلي وبالتالي معدل النمو الاقتصادي؛
- ✓ إجراءات التحرير المالي المصحوبة ببرنامج واسع للخوصصة؛ مما يخلق بيئة مشجعة للنشاط الخاص سيؤدي الى إجتذاب كبير في رؤوس الاموال التي يحتفظ بها المقيمون في الخارج، وهذا يعني أن العولمة المالية تحد من ظاهرة هروب رؤوس الاموال الى الخارج؛
- ✓ امكانية الوصول الى أسواق المال العالمية التي تتيحها العولمة المالية، هذا يعني انه سوف يقل ميل هذه البلاد الى الاستدانة الخارجية بسبب التدفقات الرأسمالية الخاصة والممثلة بانسياب الاستثمارات الاجنبية المباشرة وغير المباشرة، مثل هذا الوضع سيحد من القروض البنكية، وبالتالي يحد من نمو الديون الخارجية ونمو أعبائها؛

- ✓ كون العولمة المالية سوف تؤدي الى خفض تكلفة التمويل بالنسبة للقطاعات المختلفة، حيث الحكومات تميل لسد عجزها الى طرح السندات في الأسواق الدولية نظرا لانخفاض سعر الفائدة الخارجي، كما أن القطاع الخاص يفضل الالتجاء الى التمويل الأجنبي باعتباره التمويل الأرخص، لأن تكلفة التمويل سوف تقطع الضريبة على ارباحه كما أن زيادة رؤوس الأموال الأجنبية الى الداخل و كانعكاس لنجاح العولمة، سوف تؤدي الى انخفاض اسعار الفائدة المحلية.

2.1. المستوى الخاص: وهو انطباع الخاص بمزايا العولمة المالية والذي يمكن اسقاطه على البلدان الصناعية المتطورة من خلال التالي:

- ✓ العولمة المالية تسمح بخلق فرص استثمارية خارجية واسعة امام فائض رؤوس الاموال الباحثة عن التراكم؛
- ✓ تؤمن أصحاب هذه الاموال ضد الكثير من المخاطر لما توفره من تنوع كبير من الأدوات المالية في الأسواق المختلفة؛
- ✓ العولمة المالية عززت التجارة الدولية ومن ثم النمو الاقتصادي في البلدان الصناعية؛
- ✓ ان زيادة درجة العولمة المالية من المحتمل ان تكون قد اسهمت في خفض معدلات التضخم في البلدان الصناعية المتقدمة من خلال التجارة والتدفقات الرأسمالية؛
- ✓ العولمة المالية تتيح فرص واسعة للاستثمارات الأجنبية المباشرة، فهي قد رفعت من معدل العائد الذي اصبحت تحققه الاستثمارات خارج حدودها الوطنية.

2.مخاطر العولمة المالية: تنطوي العولمة المالية على عدة مخاطر نذكر من بينها ما يلي:

1.2.المخاطر الناجمة عن التقلبات الفجائية لرأس المال

إن التقلب في التدفقات الرأسمالية قد ينشأ عن مصادر محلية أو مصادر خارجية، ولعل الأسباب المحلية هي الغالبة في معظم الأحيان، فمن جهة يدفع التحول في السياسات المحلية إلى تحرك التدفقات الرأسمالية، وعندما تتكرر هذه التحولات في السياسة، وتكون غير متوقعة أو لا يمكن التنبؤ بها، يحدث التقلب على نحو أسرع، وفي هذه الحالة يكون انعكاس حركية رأس المال مجرد عرض من أعراض عيوب السياسة المحلية، ومن جهة أخرى قد لا يكون للتقلبات الفجائية في رأس المال سوى علاقة طفيفة بالتغيرات في الركائز الاقتصادية للدول، وأن هذه التقلبات في التدفقات المالية تعكس التغيرات في ظروف

السيولة العالمية، أين يكون رد الفعل موحد لدى كافة المتعاملين اتجاه أي طارئ مفاجئ في السوق، وهذا النوع من الاستثمارات يتسم بدرجة عالية من التقلب مقارنة بالاستثمار الأجنبي المباشر، أما بالنسبة للقروض قصيرة الأجل فتعتبر الأكثر عرضة للسحب خلال أوقات الأزمات، وقابلية التقلب في حركة الديون قصيرة الأجل تجعل المقترضين يميلون بصورة كبيرة للتهافت على السيولة، وكلما ارتفع مستوى الدين قصير الأجل بالنسبة لما تحتفظ به الدولة المقترضة من احتياطيات دولية، زادت مخاطر هذا التهافت، وتزيد من تضاؤل فرصة استرداد المقرضين لأموالهم بمجرد بدء التهافت على السحب من البنوك وحدوث أزمات في النظام المالي بأكمله [العقون، 2013، ص:58].

2.2. مخاطر التعرض لهجمات المضاربة أو أزمات العملة

لقد أصبحت الاقتصاديات أكثر حساسية في ظل عولمة الأسواق المالية، كما أصبحت عولمة الأزمات أسرع نفاذا وأوسع نطاقا، وما زاد من هشاشة هذه الأسواق تزايد عمليات المضاربة، وذلك عقب انهيار نظام بريتن وودز والتحول إلى نظام تعويم أسعار الصرف الذي خلق البيئة المواتية للمضاربات على العملة، وقد ساعد على ذلك تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال على نحو لم يسبق له مثيل، وبذلك تحولت الأسواق المالية من أداء دورها الأصلي إلى مرتع لتحقيق الربح السريع، وقد عانت الكثير من البلدان الصناعية من هجمات المضاربين والاضطرابات النقدية التي يسببها نشاطهم، ويكفي هنا الاشارة إلى ما حدث خلال فترة(1992-1993) حينما تسبب المضاربون في انهيار نظام النقد الأوروبي، وحققوا أرباحا ليس في امكان قطاعات الانتاج الحقيقي إنجازها، والملفت للأنظار هو أن تلك الأرباح الخيالية يتم تحقيقها باستغلال الثغرات القانونية التي وفرها التحرير المالي المحلي والدولي، أما بالنسبة للدول النامية فهي الحلقة الأضعف في النظام المالي العالمي الجديد، فقد أصبحت موضوعا ممتازا لنشاط المضاربين في ظل إجراءات العولمة المالية التي طبقتها في عقد التسعينات، حيث تتعرض عملاتها الوطنية والأوراق المالية المتداولة في بورصاتها إلى هجمات المضاربين الذين يحققون منها أرباحا خيالية [ريغي، 2009، ص:79].

3.2.مخاطر هروب الأموال الوطنية للخارج

من أخطر ما أفرزته عولمة الأسواق المالية على الاقتصادات المتخلفة والنامية هو ظاهرة تدويل مدخراتها الوطنية في ضوء فتح حساب رأس المال على مصرعيه، والمثير للدهشة في هذا المجال هو

كون معظم البلاد المتخلفة والنامية تعاني من اتساع فجوة مواردها المحلية " الفجوة بين معدل الاستثمار ومعدل الادخار"، وتعاني من عجز ميزان مدفوعاتها، وتعاني من ديون خارجية ضخمة كل هذا من جهة، ومن جهة اخرى تسارع البلدان المتخلفة والنامية في فتح أبوابها لرأس المال الاجنبي من خلال منحه الكثير من المزايا والاعفاءات والحوافز، إلا أنها من جهة ثالثة سمحت في ضوء العولمة المالية للكثير من أصحاب المدخرات المحلية أن يخرجوا أموالهم للاستثمار في أي بقعة اخرى من العالم، المستويات السابقة تعكس نوعا غريبا من المفارقات مفاده أن مستوى تدفق المدخرات الوطنية للخارج يتخطى كثيرا حجم ما يرد للبلد من رؤوس أموال أجنبية.

4.2 . تأثير العولمة على السيادة الوطنية:

إن الركن الأساسي للعولمة المالية هو تحرير حساب رأس المال، وبتحرير حساب رأس المال يصبح بالإمكان نقل الاستثمارات من أي مكان تبعا لارتفاع معدل العائد المتوقع، إلا أن الاستثمار يتأثر بالاعتبارات الضريبية، لهذا تلجأ الشركات الكبرى وكبار المستثمرين في البلدان الصناعية إلى الخروج باستثماراتهم إلى المناطق والدول التي تنخفض فيها معدلات الضرائب الى أدنى الحدود كوسيلة لجذب الاستثمارات الأجنبية، الأمر الذي أدى ليس فقط إلى تخفيض حصيلة موارد الدولة السيادية من الضرائب واضعاف السياسة المالية في تحقيق أهدافها، بل مع تزايد خروج رؤوس الأموال للاستثمار في الواحات الضريبية خارج الحدود الوطنية، تزداد معدلات البطالة في البلدان التي يحدث فيها هذا الخروج، ولمواجهة هذا السلوك تلجأ الحكومات إلى خفض الضرائب على دخول الشركات وهو ما يؤدي الى زيادة العجز بالموازنة العامة، وإجبار الدولة على التخلي عن برامجها الإجتماعية [ريغي، 2009، ص: 80].

هذا إضافة إلى مجموعة من الأثار التي خلفتها العولمة المالية على القطاع البنكي والتي سنتطرق إلى أهمها من خلال المطلب الموالي

المطلب الرابع: أثار العولمة المالية على الجهاز البنكي

لقد كان لانتشار ظاهرة العولمة المالية أثارا بعيدة المدى على مختلف الأنشطة الاقتصادية، حيث أدت لإعادة صياغة العلاقات الاقتصادية على المستوى الدولي على النحو الذي فرض كثيرا من التحديات، لاسيما أمام الأنشطة المالية والبنكية والتي تمثلت أهم ملامحها فيما يلي:

1. تغير هيكل الخدمات البنكية

شهدت الأسواق المالية والنقدية منذ منتصف عقد الثمانينات إتجاها متزايدا نحو التحرر من القيود والمعوقات التي تحد من التوسع في عمليات البنوك، حيث تم فتح مجالات الأنشطة التي لم يكن مسموحا بها أمام البنوك والمؤسسات المختلفة، رفع القيود أمام فتح الفروع والمكاتب ، إضافة إلى رفع القيود أمام الأسعار التي تتقاضاها البنوك والمؤسسات المالية سواء أسعار الفائدة أو أسعار الخدمات، وقد انعكس هذا بشكل كبير على أعمال البنوك وهيكل الخدمات التي تقدمها وذلك على النحو التالي :[http://www.acc4arab.com]

- ✓ حدثت تغيرات هامة في هيكل ميزانيات البنوك، حيث تنوعت مصادر الأموال ومجالات توظيفها فلم يعد المصدر الرئيسي لأرباح البنوك الإئتمان البنكي
- ✓ أدى دخول البنوك التجارية في عمليات بنوك الاستثمار إلى توسيع دائرة المخاطر التي تواجه أعمالها لتشمل مخاطر السوق بالإضافة إلى المخاطر الائتمانية
- ✓ شهدت البنوك في معظم دول العالم تغيرات هامة في مكونات الودائع، تمثلت في اتجاه نسبة الودائع لأجل وودائع التوفير وشهادات الايداع إلى إجمالي الودائع للتزايد بشكل واضح مقابل انخفاض حجم الودائع الجارية
- ✓ إمتداد أثر العولمة المالية على مجال هيكلة صناعة الخدمات البنكية؛ لدرجة دخول المؤسسات غير البنكية مثل شركات التأمين كمنافس قوي للبنوك التجارية في مجال الخدمات التمويلية

2. تزايد حدة المنافسة في السوق البنكية

إن تزايد العولمة المالية و إقرار إتفاقية تحرير الخدمات البنكية من القيود التي جاءت بها إتفاقية الجات سنة 1994 و تولي منظمة التجارة العالمية تطبيقها من بداية سنة 1995، جعلت المنافسة تشتد في السوق البنكي والتي اتخذت ثلاثة اتجاهات؛ منافسة بين البنوك التجارية فيما بينها، المنافسة بين البنوك و المؤسسات المالية الأخرى ومنافسة بين البنوك والمؤسسات غير المالية على تقديم

الخدمات البنكية، كل هذه الإتجاهات أدت إلى إشتداد المنافسة في السوق البنكية و خاصة في ظل إزالة الحواجز الجغرافية و تلبية إحتياجات العملاء، و لقد أدت هذه المنافسة إلى دخول المؤسسات المالية بخلاف البنوك السوق البنكية بقوة و خاصة في أسواق الخدمات المالية، و من المتوقع أن تزيد هذه المنافسة و ذلك مع دخول شركات التأمين و شركات الأوراق المالية في تقديم الخدمات المالية التي ترتبط بالنشاط البنكي. ولا يخفى أن للمنافسة تأثير على الجهاز البنكي من خلال زيادة كفاءته ، تخفيض التكاليف وتحسين الادارة، تخفيض العمولات، تحسين جودة الخدمات البنكية، لكن في المقابل قد يكون لذلك تأثير سلبي على الكيانات البنكية الضعيفة والبنوك الصغيرة التي لا تستطيع المنافسة

[http://hakkou.arabblogs.com]

3. تزايد حدوث الأزمات بالبنوك

من أهم الأثار السلبية للعولمة المالية تلك الأزمات التي تعرضت لها الأجهزة البنكية ولا تزال نتائجها السلبية تؤثر إلى حد الآن، حيث تشير بعض الدراسات إلى أنه في العشرية الماضية تعرضت ثلث الدول الأعضاء في صندوق النقد الدولي إلى أزمات مالية بسبب التغيرات والتأثيرات العالمية [زيدان، 2004، ص: 135].

4. تنويع النشاط البنكي والاتجاه إلى التعامل في الأدوات المالية الجديدة

فقد شمل تنويع النشاط البنكي على مستوى مصادر التمويل إصدار شهادات الايداع القابلة للتداول والاقتراض طويل الأجل من خارج الجهاز البنكي، وعلى مستوى الاستخدامات والتوظيفات البنكية تم الاتجاه نحو تنويع القروض الممنوحة والتوسع في عمليات توريق الديون والتعامل بالأوراق المالية وإدارة المحافظ، والتوسع في عمليات التمويل التأجيري، وممارسة نشاط التأمين إضافة إلى إدارة الاستثمارات لصالح العملاء أو ما يعرف بممارسة نشاط أمناء الاستثمار، ومن ناحية أخرى اتجه تنويع النشاط البنكي إلى أقصى مداه في ظل العولمة عندما أضافت البنوك إلى أنشطتها المشتقات المالية، ولا شك أن تزايد تأثر البنوك باتجاه تنويع الأنشطة البنكية يغذيه موجة التحرر من القيود التي تتسم بها العولمة المالية[بوسالم،2011، ص:177].

5. انتشار عمليات غسيل الأموال

حيث تشير العديد من المؤشرات إلى تزايد ظاهرة غسيل الأموال كأحد المخاطر الكبرى التي تهدد الاستقرار الاقتصادي ويكمن حجم المشكلة في ضخامة الأموال التي يتم غسلها كل عام، والتي تتدفق

عبر النظام المالي العالمي، فمع إلغاء الرقابة على الصرف وحرية دخول وخروج الأموال عبر الحدود الوطنية دون معرفة من جانب السلطات وانفتاح السوق المالي المحلي أمام المستثمرين الأجانب انفتحت قنوات إضافية لغسيل الأموال القذرة، وقد يكون البنك طرفا أصليا مشاركا في عمليات غسيل الأموال وتقديم التسهيلات اللازمة لضخ الأموال المشبوهة في الاقتصاد القومي، لاسيما وأن المنافسة العالمية قد ساهمت في تسهيل نقل هذه الأموال من دولة إلى أخرى، حيث ترحب البنوك بالأموال القادمة إليها بصرف النظر عن تحري المشروعية مادامت الأرباح التي ستتحقق طائلة، وقد امتدت هذه الظاهرة لتشمل سماسرة الأوراق المالية وشركات الصرافة، رغبة في جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وما يعنيه ذلك من تحقيق أرباح كبيرة [سعيدي وعتيقة، 2004، ص:304].

6. ضرورة الالتزام بمقررات لجنة بازل

مع تزايد العولمة أصبح العمل البنكي يتعرض للمخاطر البنكية سواء كانت داخلية أو خارجية، وأصبح لزاما على البنوك أن تحتاط بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطيات وقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية كبيرة منذ أن أقرته لجنة بازل 1988، واصبح لزاما على البنوك الالتزام به كمعيار عالمي ومن ثم تأثر البنوك العاملة بهذا المعيار[الطيب، 2004، ص: 15].

7. تراجع فعالية السياسات النقدية والمالية

إن هدف التحرير الكامل لحرية رؤوس الأموال لا يمكن أن يتحقق في نفس الوقت مع ثبات سعر الصرف واستقلالية السياسة النقدية، فالانفتاح على أسواق رأس المال العالمية يؤدي إلى تقليل مجالات العمل الممكنة أمام السياسة النقدية، حيث أن هناك تصاعدا هائلا في تدفقات رؤوس الأموال تتم بأقل من لمح البصر وتجعل التدخل الفعال من طرف السلطات النقدية أمرا معقدا جدا سواء ما تعلق بأسعار الصرف أو أسعار الفائدة أو أسعار الأوراق المالية، فمثلا يمكن للتغير المفاجئ في اتجاه تدفق رأس المال، أن يجعل السلطات النقدية والمالية عاجزة عن كبح سرعة هذه التدفقات عندما يشعر أصحاب رؤوس الأموال بعدم توفر المردودية اللازمة لاستثماراتهم المالية، أو بمخاطر قد تنجم عن ضعف أداء النظام البنكي، وفي هذا الاطار يرى بعض الاقتصاديين أن البلدان النامية يجب أن تبقي أو ترتب قيودا على حركية رؤوس الأموال بطريقة تمكنها من ممارسة استقلاليتها النقدية وتحافظ على استقرار معدل الصرف[Krugman et Obstfeld, 2003, p :788] .

مما سبق يظهر أن للعولمة المالية العديد من الأثار على الجهاز البنكي منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي، الشيء الذي يجعل من الضروري على الجهاز البنكي مواجهة هذه التطورات من خلال اصلاح هياكله، ووضع السياسات اللازمة من أجل تعظيم الأثار الايجابية وتقليل السلبية منها، والعمل على تطوير أدائه بما يتوافق ومتطلبات العولمة المالية وسنحاول من خلال المبحث الموالي إبراز أهم الاتجاهات الحديثة للبنوك لمواجهة تحديات العولمة المالية.

المبحث الثالث: الصناعة البنكية في ظل العولمة المالية

شهدت الساحة المالية والبنكية إبتداءا من فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية العديد من التطورات الإقتصادية والمالية، التي تسارعت تاركة آثارا على مختلف جوانب الإقتصاد العالمي بصفة عامة، والقطاع المالي والبنكي بصفة خاصة، وعلى ضوء هذه التغيرات العالمية السريعة والمتلاحقة والعميقة في آثارها و توجهاتها المستقبلية شهد القطاع المالي والبنكي مفاهيم جديدة لعل أبرزها العولمة المالية، هذه الأخيرة التي اتسعت بشكل كبير في ظل هذه التطورات مخلفة العديد من التغيرات والتي من أبرزها تعاظم تحرير التجارة العالمية من خلال اتفاقية تحرير الخدمات المالية والبنكية، إلى جانب ظهور العديد من المستجدات على مستوى العمل البنكي، والتي سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إليها بنوع من التفصيل.

المطلب الأول: التحرير المالي والبنكي

يندرج التحرير المالي بصفة عامة والبنكي بصفة خاصة ضمن سياق التطورات الاقتصادية العالمية القائمة على التحرر من القيود والعراقيل التي تحول دون حرية النشاط البنكي، على المستوى المحلي والدولي، ولقد بدأت عملية التحرير البنكي في الدول المتقدمة واكتملت بتوسيع أنشطة البنوك وتدويلها، وتوسعت لتشمل العديد من الدول النامية، خاصة الدول التي عرفت بالإقتصاديات المتحولة أو الإنتقالية من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق.

1.مفهوم التحرير المالي والبنكي

يندرج التحرير المالي والبنكي ضمن سياق التحرير الاقتصادي هذا الأخير الذي يهدف إلى التقليل من تدخل الدولة في الاقتصاد وتشجيع القطاع الخاص، والذي كان نتاج الاتفاقية العامة

للتجارة في الخدمات المالية والبنكية وعموما يمكن تعريف التحرير المالي على أنه "عملية فك القيود على العديد من التدفقات المالية في حساب رأس المال، مثل مدفوعات الفائدة على القروض، صافي تدفقات الدخل على الاستثمارات، إضافة إلى خفض القيود على التدفقات الرأسمالية، خاصة المتعلقة منها بملكية الأجانب من خلال الإستثمارات الأجنبية وعموما يتضمن التحرير المالي تحرير مجموعة من المعاملات لعل أهمها ما يلي [غلاب، 2013، ص:53]:

- ✓ المعاملات المتعلقة بالاستثمار في سوق الأوراق المالية مثل: الأسهم، السندات، الأوراق الاستثمارية والمشتقات المالية؛
- ✓ المعاملات الخاصة بالإئتمان التجاري والمالي والضمانات والكفالات والتسهيلات المالية التي تشمل التدفقات للداخل أو الخارج
- ✓ المعاملات المتعلقة بتحركات رؤوس الأموال الشخصية، تشمل المعاملات الخاصة بالودائع والقروض، المنح، الهدايا، الميراث وتسوية التركات أو تسوية الديون
- ✓ المعاملات المتعلقة بالاستثمار الأجنبي المباشر والتي تشمل التحرر من القيود المفروضة على الاستثمار المباشر الوارد للداخل أو المتجه للخارج، أو تصفية الاستثمار وتحويلات الأرباح عبر الحدود
- ✓ المعاملات المتعلقة بالبنوك التجارية والتي تشمل الودائع المقيمة واقتراض البنوك من الخارج التي تمثل تدفقات للداخل، والقروض والودائع الأجنبية التي تمثل تدفقات للخارج

أما التحرير البنكي وباعتباره جزءا لا يتجزء من التحرير المالي يمكن تعريفه بالمعنى الضيق بأنه:" مجموع الاجراءات التي تسعى إلى خفض درجة القيود المفروضة على القطاع البنكي".

أما بالمعنى الواسع فيشمل مجموعة من الاجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية، وتطبيق غير مباشر للرقابة النقدية، إنشاء نظام إشرافي قوي، خوصصة بنوك القطاع العام، إضافة إلى تشجيع القطاع الخاص على إنشاء البنوك والسماح للبنوك الأجنبية الدخول إلى السوق البنكية المحلية وممارسة نشاطها بحرية [بن طلحة ومعوشي، 2004، ص:477].

كما يمكن تعريفه على أنه "إعطاء الاستقلالية التامة للبنوك من خلال إلغاء كافة القيود والضوابط واعتماد آليات السوق في تحديد معدلات الفائدة الدائنة والمدينة، مع التخلي عن سياسة تأطير الائتمان و خفض

الاحتياطي الالزامي، إضافة إلى الغاء الرقابة الادارية على تخصيص الإئتمان لقطاعت معينة، أو تقديم قروض لبعض القطاعات بأسعار فائدة تفاضلية مما يؤدي إلى التخصيص غير الكفئ للموارد المالية والتأثير السلبي على النمو والاستثمار والادخار، مع فتح المجال أمام القطاع الخاص المحلي والأجنبي للإستثمار بحرية دون أي قيود جغرافية"[بربري وطرشي،2008 ص:03].

مما سبق نستنتج أن سياسة التحرير المالي والبنكي تتضمن مجموع الإجراءات التي تهدف إلى خفض القيود المفروضة على القطاع المالي والبنكي، بما يعمل على تطوير الأسواق المالية وإنشاء نظام رقابي قوي، هذا إضافة إلى تشجيع إنشاء البنوك من خلال إلغاء كافة الاحتياطيات الاجبارية المغالى فيها، وإزالة كافة الحواجز التي تمنع البنوك والمؤسسات المالية من الاقتراض من الخارج.

2. أهداف التحرير المالي والبنكي

إن دعاة تحرير قطاع تجارة الخدمات المالية وفتحه على الأسواق الدولية يستندون إلى عدة اعتبارات في دعوتهم إلى عولمة أنشطة القطاعات المالية، هذا وتتراوح مثل هذه الاعتبارات بين تحسين مناخ المنافسة إلى زيادة الاستثمارات ورفع كفاءة الخدمات المالية وتخفيض تكاليفها، ويمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي

[دبوش، 2009، ص:23]:

- ✓ تعزيز المنافسة وتحسين آداء وكفاءة قطاع الخدمات المالية، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض التكاليف، وتحسين نوعية الخدمة، بالإضافة إلى توفير خيارات أكثر وأفضل في الخدمات المالية؛
- ✓ تعبئة الإدخار المحلي والأجنبي لتمويل الاقتصاد عن طريق رفع معدلات الإستثمار؛
- ✓ خلق علاقة بين أسواق المال المحلية والأجنبية من أجل جلب أموال لتمويل الاستثمار؛
- ✓ استعمال خدمات مالية بنكية في المفاوضات التجارية بين عدة دول من أجل تحرير التجارة الخارجية خاصة مع دخول عدة دول نامية إلى المنظمة العالمية للتجارة؛
- ✓ رفع فعالية الأسواق المالية لتكون قادرة على المنافسة الدولية، وعليه يمكنها فتح مصادر إقتراض وتمويل أجنبية وخلق فرص إستثمار جديدة؛
- ✓ تحرير التحويلات الخارجية مثل تحرير تحويل العملات الأجنبية وحركة رؤوس الأموال، خاصة مع التغيرات الإقتصادية والتي من بينها أسعار الصرف؛

- ✓ تحفيز الحكومات لتحسين إدارة السياسات الاقتصادية وسياسات الاشراف والرقابة الخاصة بالقطاعات المالية.

3. شروط نجاح التحرير المالي والبنكي

هناك خمسة شروط أساسية يحددها مؤيدو التحرير المالي والبنكي لإنجاح هذه السياسة وهي:

1.3. توافر الاستقرار الاقتصادي العام

إن تحرير قطاع الخدمات المالية يتطلب مناخا مستقرا للاقتصاديات الكلية حتى يتم الاستفادة كلية من مزاياه؛ إذ أن للتضخم والعجز الكبير في الموازنة وأسعار الصرف تأثير على الاندماج مع النظام المالي الدولي، حيث أثبتت تجارب العديد من الدول أن سلامة القطاع المالي والبنكي تعتمد على سلامة السياسات الاقتصادية المتبعة؛ إذ من الصعب فصل الوضع المالي والبنكي عن الوضع العام للسياسة الاقتصادية في أي من دول العالم، لذا فإنه من المسلم به إذا أردنا نجاح التحرير البنكي تقوية قطاعاتنا المالية والبنكية إذ لا بد من العمل على تحسين فرص النجاح باختبار تطبيق السياسات الاقتصادية المناسبة إضافة إلى اتخاذ الاجراءات الوقائية والعلاجية المناسبة [بوشرمة، 2009، ص:47].

2.3. الاستقرار السياسي

يؤثر الاستقرار السياسي على نجاح عملية التحرير، ذلك لكونه يؤثر على الثقة التي توليها السلطات العمومية للأجانب ومصداقية التزاماتها واستقرار تشريعاتها، حيث أن إلغاء القيود على تدفقات رؤوس الأموال لا يسمح بدخول أموال بقدر يسمح بالاستفادة منها، بل إن الغاء القيود مع عدم الاستقرار قد يؤدي إلى خروج الاموال إلى الخارج، فلا يوجد مستثمر يميل إلى المخاطرة [محلوس، 2009، ص:10].

3.3. توافر المعلومات والتنسيق بينها

يتطلب إنجاح التحرير المالي بصفة عامة والبنكي بصفة خاصة توافر المعلومات الكافية عن المستوى المالي والبنكي، وإتاحتها أمام كل المتدخلين فيه، ولتحقيق ذلك يجب أن تكون هناك ضرورة التدخل الحكومي لإلزام الجهات المعنية على توفير المعلومات بإصدار لوائح أو فرض ضرائب، أو تقديم إعانات لتفادي إرتفاع تكلفة الحصول على المعلومات، كما يجب إلزام كل البنوك والمؤسسات المالية على

نشر التقارير السنوية وإتاحة كل المعلومات أمام جهات الإشراف والرقابة، وخلق آليات للتنسيق بين هذه المعلومات، بحيث يكون انسيابها بشكل واضح وشفاف وخال من التناقض [بوشرمة، 2009، ص:47].

4.3. إتباع التسلسل والترتيب في مراحل التحرير البنكي والمالي

إن اتباع سياسة التحرير البنكي يجب أن تبدأ من المستوى المحلي بقطاعية الحقيقي والمالي بحيث [محلوس، 2009، ص:10]:

- ✓ القطاع الحقيقي يتم فيه ترك الأسعار تتحرك وفق العرض والطلب ورفع الدعم عن الأسعار وتشجيع سياسة الخوصصة؛
- ✓ القطاع المالي والبنكي يتم فيه وضع رقابة وقيود على تدفق وانتقال رؤوس الأموال في التجارة الخارجية في المدى القصير، إضافة إلى منح البنوك الاستقلالية الكاملة في منح الائتمان واتخاذ القرارات المناسبة؛

5.3. تعزيز إجراءات الإشراف والرقابة

إن الرغبة والطموح في القدرة على التعامل بأحدث الأدوات البنكية والاستثمارية والانفتاح على الخارج يحفها الكثير من المخاوف والمخاطر التي ينبغي التحوط منها والعمل على تجنبها، ذلك أن زيادة ترابط اقتصاديات العالم وكثافة التعاملات البنكية والمالية واختلافها من دولة لأخرى يستلزم وعيا أكبر بالمستجدات على الساحة البنكية والمالية كما تحتاج إلى السرعة في التجاوب مع التطور في التشريعات المالية والبنكية الحديثة.

إن ضرورة تعزيز إجراءات الإشراف والرقابة أصبحت تشكل تحديا لكثير من الدول، سواءا تعلق الأمر بإشراف ورقابة السلطات النقدية أو الرقابة الداخلية للبنوك أو أعمال المدققين الخارجيين، ولقد سعت لجنة بازل للرقابة إلى التأكيد على ضرورة تعميق مفهوم الاشراف والرقابة على الأنظمة البنكية لضمان إستقرار النظام المالي الدولي [بوشرمة، 2009، ص:47].

4. آثار تحرير تجارة الخدمات المالية والبنكية

لقد أدى تطبيق إتفاقية تحرير التجارة في الخدمات البنكية والمالية إلى ظهور آثار إيجابية وأخرى سلبية لهذا التحرير يمكن تلخيصها فيما يلي:

1.4. الآثار الايجابية

حيث أشارت الكثير من الدراسات أن هناك العديد من الآثار الإيجابية التي يمكن أن تتحقق من تطبيق تحرير تجارة الخدمات البنكية والمالية ومنها ما يلي [زايري، 2006، ص:9] :

- ✓ يؤدي تعاظم المنافسة في ظل سوق بنكية مفتوحة إلى تقديم أفضل الخدمات وما سيتبع ذلك من كفاءة الجهاز البنكي
- ✓ تحسين المناخ الذي تعمل فيه البنوك والعمل على تطوير نظم الإشراف والرقابة عليها وذلك ضمانا لسلامة الجهاز البنكي واستقراره ، وخاصة في ظل تواجد الاحتكاك مع البنوك الأجنبية وهذا ما يؤدي إلى زيادة القدرة على مواجهة العولمة المالية
- ✓ إن تحرير التجارة في الخدمات المالية والبنكية يسمح للبنوك بتقديم خدماتها لغير المقيمين، أو عبر الحدود هذا من جهة ، ومن جهة أخرى يمكن للبنوك فتح فروع لها في الخارج وبالتالي فإن السوق البنكية سوف تصبح أحسن مما كانت عليه
- ✓ نتيجة الاحتكاك بين البنوك المحلية والأجنبية يتم تبادل الخبرات والمهارات في هذا المجال وبالتالي تطور الخدمات
- ✓ إن تحرير وتحديث الجهاز البنكي والمالي وخلق بيئة مشجعة قد يؤدي إلى الحد من ظاهرة هروب الأموال إلى الخارج
- ✓ تخفيض تكاليف الخدمات البنكية وتحسين مستوى جودة تلك الخدمات.

2.4. الآثار السلبية

لا يخلو التحرير المالي والبنكي من آثار سلبية لعل أهمها ما يلي [عبد الحميد، 2001، ص:177]:

- ✓ حدة المنافسة مما قد يؤدي إلى خروج بعض الوحدات البنكية من السوق البنكي

- ✓ إحتكار سوق الأدوات الحديثة في العمل البنكي لفترة من الزمن في ضوء خبرة البنوك الأجنبية نسبيا في هذه الأنشطة، وضعف القدرة التنافسية في البنوك المحلية في هذا المجال
- ✓ ضعف قدرة البنوك المحلية على فتح بنوك لها في الخارج مما يقلل من الاستفادة المتبادلة من التحرير البنكي، وقد يأتي التكامل البنكي العربي كأحد الحلول
- ✓ ضعف قدرة البنوك المحلية على خفض تكلفة الخدمات البنكية؛ حيث يرتبط ذلك إلى حد كبير بالسياسة النقدية والأهداف الاقتصادية القومية
- ✓ هناك مخاطر ناجمة عن التقلبات الفجائية لرأس المال خاصة قصيرة الأجل منها، كمخاطر التعرض لهجمات المضاربة ومخاطر هروب الأموال الوطنية للخارج ودخول الأموال القذرة
- ✓ قد يؤدي تحرير الخدمات المالية والبنكية إلى تعرض الجهاز البنكي إلى أزمات بنكية وخير دليل على ذلك ما حدث في دول جنوب شرق آسيا.

المطلب الثاني: التوجه نحو الشمولية

لقد أدى الركود الاقتصادي وتواضع معدلات النمو داخل الدولة الصناعية المتقدمة إلى جعل الاستثمار العيني والانتاجي ككل غير قادر على إيجاد منافذ التوظيف اللازمة لاستيعاب رأس المال النقدي الذي في حوزة البنوك التجارية، والتي اضطرت إلى البحث عن الربح خارج مجال الانتاج العيني وتحولت بشكل متزايد من الوساطة في توفير رؤوس الأموال اللازمة لحركة الاقتصاد إلى مجال وساطة الخدمات المالية، وإدارة لمخاطر هذا الاتجاه الذي يتمثل في قطاعات لا بنكية تسعى إلى تكريس مفهوم الصيرفة الشاملة.

1.مفهوم البنوك الشاملة و خصائصها

يعتبر مفهوم البنوك الشاملة أحد أبرز جوانب التطوير في المجال البنكي، فبعد أن كان كل بنك مسؤولا عن تقديم خدمات معينة، ظهر هذا النوع من البنوك الذي يلم بوظائف مختلف أنواع هذه الأخيرة، ولاشك أنه ينفرد بمجموعة من الخصائص والتي سنتطرق إليها فيما يلي:

1.1. مفهوم البنوك الشاملة

لقد اجتهد الباحثون والاقتصاديون في وضع تعريف محدد وواضح للبنوك الشاملة من بين هذه التعريفات نذكر ما يلي :

- ✓ "هي تلك البنوك التي تقوم على فلسفة التنويع في الخدمات التي تقدمها، وذلك بتنويع مصادر التمويل ومجالات الاستثمار من مختلف القطاعات، فهي تقوم بأعمال كل البنوك التجارية وبنوك الاستثمار والأعمال و البنوك المتخصصة، وبذلك فهي تجمع بين الأنشطة التقليدية المتمثلة في قبول الودائع ومنح الائتمان وأنشطة غير التقليدية التي تتماشى مع التطورات الحالية من خلال استراتيجية التنويع"[إضاءات مالية ومصرفية، 2013، ص:02] .
- ✓ "هي تلك البنوك التي تحصل على مواردها المالية من كافة القطاعات والفروع الاقتصادية داخل البلد وخارجها، تقدم الائتمان لكافة القطاعات إضافة إلى تقديمها لتوليفة واسعة من الخدمات البنكية"[بوعبدلي، 2008، ص:192].
- ✓ "هي تلك البنوك التي تقوم بتقديم خدمات بنكية تقليدية وغير تقليدية بما فيها القيام بدور المنظم، وتجمع في ذلك بين وظائف البنوك التجارية وبنوك الاستثمار، إضافة إلى نشاط التأمين وتأسيس الشركات والمشروعات، ولا تقوم على أساس التخصص القطاعي أو الوظيفي بل تساهم في تحقيق التطوير الشامل والمتوازن للاقتصاد مع القيام بدور فعال في تطوير السوق المالية بالمعنى الواسع"[عرابة، 2009، ص:198] .

مما سبق نستنتج أن البنوك الشاملة هي" تلك الكيانات البنكية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة قدر من المدخرات من كافة القطاعات، توظف مواردها وتمنح الائتمان البنكي لجميع القطاعات كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة التقليدية منها والحديثة، فهي بنوك غير متخصصة تقوم على أساس تنويع خدماتها ومصادر تمويلها"

2.1. خصائص البنوك الشاملة: من خلال التعاريف السابقة يمكن استنباط مجموعة من الخصائص تمتاز بها هذه البنوك نوجزها فيما يلي [زقرير، 2009، ص:44]:

- ✓ أداء مجموعة متكاملة من الخدمات حيث تقوم البنوك الشاملة بتقديم الخدمات البنكية التقليدية والحديثة التي يطلبها العميل بما يشبع رغباته في كل الاوقات، وفي مختلف الأماكن

- ✓ التنويع في مصادر التمويل والاستثمار حيث تلجأ البنوك الشاملة إلى التنويع في مصادر تمويلها، عن طريق اللجوء إلى مصادر غير تقليدية، بالإضافة إلى تنويع الأنشطة التي تتعامل فيها وتنويع المخاطر التي تتعرض إليها، حيث تدير تللك المخاطر بشكل محسوب وتنتهز الفرص الاستثمارية، لتأكيد قدرتها وفعاليتها و ربحيتها وتعزيز مجالات تفوقها
- ✓ تتعامل البنوك الشاملة في كافة الأدوات المالية ومشتقاتها
- ✓ الخروج من نطاق الوساطة التقليدية التجارية إلى آفاق الوساطة المالية الشاملة بشقيها التجاري والاستثماري، التي تتطور لتتوافق مع المستجدات على المعاملات كما ونوعا
- ✓ تحقيق عوائد متنامية من العمولات والأتعاب والرسوم التي تعتمد عليها بشكل أساسي بجانب هوامش أسعار الفائدة التي يقل الاعتماد عليها كمصدر رئيسي في الربحية، وبالتالي توسع مجالات الربحية وفرص رسملة الأرباح، وتدعيم المركز المالي لها بما يضمن النمو المستمر المرتكز على أداء متميز فعال قائم على الجودة الشاملة.

وبهذه الخصائص أصبحت البنوك الشاملة عبارة عن كيانات بنكية ديناميكية تسعى إلى تنويع استخداماتها بما يحقق رضا عملائها، بالإضافة إلى تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة باتخاذ جملة من الاستراتيجيات الهادفة إلى تعظيم العائد وخفض المخاطر، من خلال تقليل هدر الموارد المالية المتاحة، وتحقيق أفضل الاستخدامات لها.

3.1. وظائف البنوك الشاملة

تقوم البنوك الشاملة إضافة إلى وظائفها التقليدية والتي تتضمن الوظائف المعتادة في البنوك وبعض المؤسسات المالية، كقبول الودائع بمختلف أشكالها ومنح القروض وآداء الخدمات البنكية المتعلقة بالنشاط التجاري كإجراء التحصيلات والتحويلات، فتح الاعتمادات المستندية، إصدار خطابات الضمان...بمجموعة من الوظائف يمكن تلخيص أهمها فيما يلي [عرابة، 2010، ص:155]:

- ✓ ترويج المشروعات الجديدة وإتاحة فرص استثمارية جيدة في إطار من علاقات التواصل والتعاون مع العملاء

- ✓ تقديم مجموعة من الخدمات الاستثمارية للعملاء من بينها إعداد دراسات الجدوى وتقديم النصح والمشورة لمن يتقدم من العملاء بطلبها، إذ تتوفر لديه المعلومات المعاصرة عن التطورات الاقتصادية الكلية والقطاعية، وظروف أسواق السلع والخدمات، والسوق المالية المحلية والعالمية.
- ✓ الإسناد، وهي وظيفة تحمل مخاطر شراء الأوراق المالية المصدرة حديثا من الشركات المصدرة لها، وبيعها على حساب مخاطرة البنك فهو بذلك يؤمن للشركة المصدرة المال المطلوب فورا، ويتحمل بدلا منها مخاطرة التسويق في السوق المالية
- ✓ التوزيع، أي بذل الجهود البيعية الفعالة لصالح الشركة المصدرة للأوراق المالية بما يقلل من تكلفة ومدة وصعوبة استيعاب الاصدارات في السوق، ويتقاضى البنك الشامل مقابل ذلك عمولة التوزيع من الشركة المصدرة للأوراق المالية
- ✓ تكوين المحافظ الاستثمارية والبنكية للغير نظرا لما يتمتع به البنك الشامل من خبرات ومواكبته للتطورات في السوق المالية، وقدرته على تشخيص أهداف المحفظة الاستثمارية التي يريدها المستثمرون، مع الحفاظ على أموال المستثمرين بعيدا عن مخاطر السوق وتقلبات البورصة
- ✓ المساهمة في تنشيط سوق المال وبرامج الخوصصة وذلك بقيام البنك الشامل بالمساهمة في انشاء الشركات التي تعمل في مجال الأوراق المالية ودعمها والعمل على تطويرها، إضافة إلى إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح عملائها، كما يقوم البنك الشامل بتقييم الشركات المطروحة للبيع والخوصصة
- ✓ تقديم التأجير التمويلي والذي يعتبر من عناصر دفع التنمية الاقتصادية ووسيلة جديدة لتمويل المشروعات التي تعاني من صعوبات مالية، ويمكن للبنوك المساهمة في نشاط التمويل التأجيري من خلال المشاركة في تأسيس شركات التأجير التمويلي، أو القيام بإعداد الدراسات اللازمة للتمويل التأجيري، كذلك القيام بدور المستشار المالي والاقتصادي لأي من الأطراف المشاركة، فضلا عن القيام بعمليات الترويج لصفقات التأجير التمويلي.

المطلب الثالث: الاندماج البنكي

منذ بداية التسعينات من القرن الماضي بدأت تبرز اتجاهات جديدة لدى البنوك العالمية لمواكبة التطورات التكنولوجية، وتيارات العولمة المالية ومواجهة المنافسة القوية من خارج القطاع البنكي، ويمثل الإندماج البنكي أحد أهم هذه الاتجاهات، وذلك بهدف تكوين كيانات بنكية عملاقة قادرة على المنافسة على المستوى الدولي وتستطيع الالتزام بمقررات لجنة بازل لكفاية رأس المال، بالإضافة إلى التمكن من الاستثمار في تكنولوجيا الصناعة البنكية وفيما يلي سنتناول ظاهرة الإندماج البنكي من حيث مفهومها، أنواعها ودوافعها.

1.مفهوم الاندماج البنكي

تعددت التعاريف في مجال إقتصاديات البنوك فيما يتعلق بالاندماج البنكي حيث يمكن تعريفه على أنه :

- ✓ " قيام بنكين أو أكثر بالإتحاد والامتزاج والتحالف لتشكيل كيان إداري بنكي أكبر حجما وسعة ونطاقا، وبالتالي اكتساب اقتصاديات أفضل، سواء من خلال تعظيم العائد والمردودية والأرباح، أو من خلال اكتساب قوة وقدرة على مواجهة المخاطر، وتخفيض التكاليف واكتساب تأثير أكبر في السوق البنكي المحلي والدولي، وقدرة أكبر على توجيه هذا السوق لحماية المصالح المكتسبة، أو التأكيد عليها، وزيادة نمو هذه المصالح بشكل مناسب ومعدل مرتفع، وبما يؤدي إلى توفير مؤكدات نجاح البنوك المندمجة"[حوحو، 2012، ص: 34]

✓ " هو اتحاد أكثر من بنك في بنك واحد، بحيث يتخلى البنك المندمج عن ترخيصه، وتضاف أصوله وخصومه إلى أصول وخصوم البنك الدامج، قد يكون هذا الاندماج بين بنوك كبيرة وأخرى صغيرة، أو بين البنوك الكبيرة فيما بينها بهدف تحقيق جملة من الأهداف لعل أهمها المزيد من الثقة والطمأنينة والأمان لدى العملاء والمتعاملين، من خلال تقديم الخدمات البنكية بأقل تكلفة وأعلى جودة، إضافة إلى خلق وضع بنكي تنافسي أفضل للكيان البنكي الجديد، تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد مع خلق فرص استثمار أكثر عائدا وأقل مخاطرة" [عبيرات وعجيلة، متاح على الموقع:www.neevia.com]

مما سبق يمكن القول أن الاندماج البنكي هو "عبارة عن اتفاق يؤدي إلى إتحاد بنكين أو أكثر وذوبانهما في كيان بنكي واحد، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى وفعالية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية تكوين الكيان البنكي الجديد".

2. أنواع الإندماج البنكي

يتم الاستناد في عملية تقسيم أو تبويب أنواع وأشكال الاندماج البنكي إلى معايير معينة، لعل أهمها طبيعة نشاط الوحدات المندمجة وطبيعة العلاقة بين أطراف عملية الاندماج كما يلي:

1.2. تبعا لطبيعة نشاط الوحدات المندمجة

ويتم على أساس هذا المعيار التفرقة بين ثلاث أنواع للاندماج البنكي:

1.1.2.الإندماج الأفقي

وهو ذلك النوع الذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في نفس نوع النشاط أو في أنشطة مترابطة فيما بينها، مثل البنوك التجارية أو بنوك الاستثمار أو البنوك المتخصصة، وهنا يكون المعيار هو مثلية النشاط وتشابهه، ومعظم حالات عمليات الاندماج التي تمت في دول العالم المختلفة هي من نوع الاندماج الأفقي، ويعاب على هذا النوع من الاندماج أنه يترتب عليه نوع من الإحتكارات البنكية العملاقة في السوق البنكية، وهو ما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الستينات حيث كانت معظم الإندماجات التي حدثت في هذه الفترة تعمل في نفس النشاط، وهو الأمر الذي أدى بالسلطات التشريعية الأمريكية إلى سن القوانين التي تحد من مثل هذا النشاط ضمانا لسيادة المنافسة [بوسالم، 2011، ص:197].

2.1.2.الإندماج الرأسي

وهو الإندماج الذي يتم بين البنوك الصغيرة في المناطق المختلفة والبنوك الكبيرة في المدن الرئيسية بحيث تصبح البنوك الصغيرة وفروعها إمتدادا للبنوك الكبيرة [مطاي، 2010، ص: 112]

3.1.2.الاندماج المختلط

وهو الذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في أنشطة غير مترابطة بينها[مطاي، 2010، ص: 197]، أي يتم بين أحد البنوك التجارية وأحد البنوك المتخصصة أو بين أحد البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار، ويحقق هذا النوع من الاندماج التكامل في الأنشطة وتنوعها وممارسة نشاط البنوك الشاملة.

2.2. تبعا لطبيعة العلاقة بين أطراف عملية الاندماج

من هذا المدخل يمكن تقسيم الإندماج البنكي إلى ثلاثة أنواع نوجزها فيما يلي[نزار وآخرون، 2009، ص: 05]:

1.2.2.الإندماج الطوعي الإداري

هو الدمج الذي يتم بموافقة كل من إدارة البنك الدامج والبنك المندمج، ومن ثم يقوم البنك الدامج بشراء أسهم البنك المندمج، أو القيام بشراء أصوله.

2.2.2. الإندماج البنكي القسري

هو الدمج الذي تلجأ إليه السلطات النقدية لتنقية الجهاز البنكي من البنوك المتعثرة أو التي على وشك الافلاس والتصفية، حيث يتم هذا النوع من الدمج بين بنك متعثر وآخر ناجح، وغالبا ما يتم بوجود قانون يشجع على الاندماج مقابل اعفاءات ضريبية مشجعة، أو عن طريق مد البنك الدامج بالقروض لقاء تعهده بتحمل كافة إلتزامات البنك المدموج.

3.2.2. الاندماج البنكي العدائي

هو الدمج الناتج عن قيام أحد البنوك بالإستيلاء على أسهم أحد البنوك المستهدفة دون الاهتمام بموافقة إدارة البنك المستهدف من عدمها، وغالبا ما يتم دون موافقتها من خلال عرض سعر مغري للمساهمين أو عن طريق شراء الأسهم مباشرة من البورصة.

3.أسباب ودوافع الاندماج البنكي

تتعدد أسباب الدمج في عالم البنوك و إذا كان البعض يرجع الاندماج لأسباب عامة تنطبق على كافة الشركات، فإن البعض الآخر يرى أن للبنوك أسباب خاصة عند قيامها بعمليات الدمج والاستحواذ

والتحالف أو أي شكل آخر من أشكال الاندماج، حيث تقع أسباب الدمج بين معالجة إختلالات قائمة حاضرة، وبين اكتساب مزايا ومنافع واقتصاديات أفضل في المستقبل وعلى هذا يمكن تصنيف الأسباب الرئيسية للدمج إلى ما يلي:

1.3. الحصول على اقتصاديات أفضل

سواءا كان ذلك في مجال الانتاج أو التسويق أو التمويل وبما يؤدي إلى زيادة حجم الانتاج للبنك المندمج ككل، رفع إنتاجية العاملين فيه، إكتساب مزايا تنافسية تؤهله لأوضاع أفضل في السوق البنكي دوليا ومحليا إضافة إلى تحقيق وفرات داخلية وخارجية تقلل التكلفة وتزيد الأرباح، فضلا عن إكتساب قدرة أعلى على [الخضيري، 2007، ص:38]:

- ✓ تحقيق الانتشار الجغرافي محليا، إقليميا ودوليا
- ✓ تنويع النشاط التمويلي وزيادة أنواع الخدمات البنكية التي يتم تقديمها للسوق
- ✓ الدخول إلى مجالات جديدة سواء بنكية أو غير بنكية تتكامل مع مزيج الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه
- ✓ تحقيق نصيب أكبر وحصة أفضل في السوق البنكي المحلي والدولي
- ✓ تنمية قاعدة رأسمالية وتحقيق كفاية أكبر تساعد البنك على مواجهة أي مواقف صعبة مفاجئة تحدث في المستقبل
- ✓ تنمية القدرة على استيعاب مخاطر نظامية وغير نظامية كان يصعب تحملها قبل الإندماج ، ومن ثم يصبح البنك قادرا على تحمل المزيد من المخاطر مع تقليل خسائرها إن حدثت.

2.3 تفادي المصاعب المالية والتصفية

فقد تلجأ بعض البنوك الضعيفة وغير القادرة على تأمين تغطية الزيادة في رأسمالها التي فرضته عليها السلطات النقدية إلى الاندماج مع بنوك قوية ناجحة [إضاءات مالية وبنكية، 2011، ص: 03].

3.3 ثورة الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات وتطبيقها في المجال البنكي

حيث لا تستطيع البنوك الصغيرة اقتناء الادوات التكنولوجية الحديثة نظرا لارتفاع تكلفتها، وبالمقابل فهي لا تستطيع دون هذه الوسائل مجارات الأسواق العالمية والمحلية والقدرة على المنافسة والاستمرار [إضاءات مالية، 2011، ص: 03].

4.3. إطلاق قوى إبداع أفضل وأكبر للتعامل مع واقع جديد

وهذا من خلال إستخدام الابتكار والتحديث لزيادة قدرة البنك على الاستمرار والتوسع والنمو وبشكل متزايد خاصة فيما يتعلق بصناعة الأسواق وصناعة المزايا التنافسية الارتقائية، التي تتيح للبنوك المندمجة قدرات أكبر وأفضل على التملك والاستحواذ على نصيب متزايد من السوق البنكي نتيجة [الخضيري، 2011، ص:40]:

- ✓ الحصول على مراكز القيادة والريادة في السوق البنكي من خلال تقديم الجديد والأحسن من الخدمات البنكية المتطورة
- ✓ الحصول على رضا العملاء والمتعاملين والاحتفاظ بولائهم وانتمائهم للبنوك المندمجة خاصة وأن البنك المندمج يصبح قادرا بدرجة أكبر على إشباع حاجياتهم
- ✓ الحصول على درجة أعلى من إستقرار العاملين، وتخفيض معدل دوران العمالة والمحافظة على دافعية العمل وزيادة الإنجاز.

5.3. إمتلاك ميزة تنافسية أفضل وأرقى

يعمل الإندماج على إكساب البنوك المندمجة ميزة تنافسية أفضل وأرقى عما كانت تملكه من قبل، بل أن كثيرا ما تكون هذه الميزة التنافسية فارقة للكيان المندمج عن غيره من البنوك القائمة في السوق البنكي، وعادة ما تكون هذه الميزة متصلة بتطوير وتقديم الخدمات البنكية سواء كانت هذه الخدمات تقليدية أو غير تقليدية أو وخدمات بنكية إبتكارية وإبداعية، وكذا خلال تسويق وترويج وتسعير وتوزيع الخدمات البنكية، وإتاحتها لجمهور المتعاملين في المكان المناسب والوقت المناسب وبالتكلفة والشروط المناسبة؛ فضلا عن كونها ميزة في تمويل الأنشطة البنكية التي يقدمها البنك وفي تدعيم المركز التمويلي للبنك وتراكم الإحتياطيات، إضافة إلى تدعيم القاعدة الرأسمالية للبنك وزيادة قدرته على مواجهة المخاطر المحتملة.

4.مزايا وعيوب الاندماج البنكي

إن المتأمل في أسباب ودوافع إحداث الاندماج البنكي يكتشف العديد من مزاياه وآثاره الإيجابية، لكن هذا لا يعني خلوه من العيوب والتي يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

1.4. مزايا الإندماج البنكي

يتيح الاندماج البنكي إمكانية الاستفادة من العديد من المزايا نذكر منها مايلي [حلوفي، 2011، ص:82]:

- إن الإندماج البنكي وخاصة فيما بين البنوك الصغيرة يهيئ الفرصة لتحقيق وفرات الحجم المتعلقة بالتوسع من خلال الاعتماد على التقدم التكنولوجي في عمليات البنك واستقطاب أفضل الكفاءات، وزيادة الثقة الائتمانية في التعامل مع المؤسسات المالية وغيرها
- التوسع في فتح أسواق جديدة وخلق مصادر جديدة للإيرادات وتهيئة الظروف لتنويع الخدمات البنكية، مما يؤدي إلى تعزيز موقع البنك في السوق البنكي ودعم نشاطه وزيادة حجم الودائع وتنوع مصادره
- خفض التكلفة وزيادة القدرة التسويقية وكفاءة الخدمة البنكية
- زيادة القدرة على المنافسة العالمية في إطار تحرير الخدمات البنكية
- زيادة القدرة على المخاطرة في ظل سياسة التحرر المالي.

2.2. عيوب عملية الاندماج البنكي

تعد أهم محاذير الاندماج هو ما قد يترتب عليه من أوضاع إحتكارية وشبه احتكارية ومن أوضاع غير توازنية دافعة لاختلالات عميقة في السوق البنكي، واختفاء الدافع إلى التطوير أو قيام البنك المندمج بغلق بعض الفروع وتسريح بعض العاملين لديه، وايجاد جو ومناخ عمل غير صحي قلق مدمر ورافض للتطوير، ومن ثم يجب عدم السماح بالقيام بأي عملية ادماج ما بين البنوك إذا ما كان سيترتب عليه أي من هذه المحاذير.

هذا إضافة إلى [طايل، 2009، دون صفحة]:

- ✓ حالة عدم الاستقرار الناتج عن إعادة ترتيب الأوضاع داخليا؛

- ✓ التأثير السلبي على نمط الإدارة وخاصة في مراحل الاندماج الأولى نتيجة تخوف بعض المديرين بالبنوك من فقدان وظائفهم أو تغيير درجاتهم الوظيفية؛
- ✓ إرتفاع معدل الضرائب على الأرباح البنكية نتيجة للدمج الذي يحقق زيادة في الأرباح؛
- ✓ تعقد النظام الاداري بالبنوك والاتجاه نحو المركزية عند اتخاذ القرارات البنكية مما يؤثر على كفاءة البنك؛
- ✓ إحتمالات عدم رضا بعض العملاء بالتعامل مع البنك الجديد(كبير الحجم) خلافا لبنكهم الأصلي؛ إذ أن هناك نوعية من العملاء يفضلون التعامل مع بنك صغير الحجم نظرا لحصولهم على قدر أكبر من الاهتمام والرعاية، نتيجة لاعتبارهم من كبار العملاء في هذه البنوك وهذا ما لا يتوفر في البنوك الكبيرة.

المطلب الرابع: الخوصصة البنكية

من بين أهم وأبرز الانعكاسات والتغييرات التي أحدثتها العولمة نتيجة تحرير الخدمات البنكية والتي تدخل في إطار الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة، التوجه الواسع نحو خوصصة البنوك العامة فقد أبرزت العولمة والتحرر الاقتصادي المصاحب لها أن التدخل الكبير في النشاط الاقتصادي كان كابحا للنشاط المالي بصفة عامة والجهاز البنكي بصفة خاصة، فقد تزايدت الآثار السلبية الناتجة عن هذا التدخل في أعمال البنوك، الأمر الذي شجع على الإفراط في الإقراض وتراكم الديون المتعثرة إضافة إلى تزايد العمالة واختلاف الأهداف الاقتصادية والمالية لبعض البنوك العامة، الأمر الذي يدفع إلى ضرورة تخفيف القيود والتدخلات الحكومية وبذلك فإن خوصصة البنوك أضحت أحد الموضوعات الأساسية التي لها بالغ الأثر على اقتصاديات البنوك حاضرا ومستقبلا في ظل المتغيرات والانعكاسات التي أحدثتها العولمة على الجهاز البنكي، مما فرض ضرورة التعامل الجدي والحذر من هذا الموضوع وتوضيح الجوانب المختلفة المتعلقة به، وهو ما سنعمل على تتبعه من خلال هذا المطلب.

1.مفهوم خوصصة البنوك

إن تبني فكرة الخوصصة لمختلف المؤسسات العامة ومنها البنوك يعتبر قرارا استراتيجيا في إطار البرنامج الشامل للإصلاح الاقتصادي والإجتماعي الذي تسعى إليه كثير من الدول، فقد أصبحت الخوصصة ضرورة ملحة نظرا لما أصاب القطاع العام في كثير من الدول من معوقات

وضعف شديد وعدم فاعلية في آداء الدور المنوط به، وعموما هناك عدة تعريفات للخوصصة نذكر منها مايلي:

- ✓ " تحويل ملكية المؤسسات العامة جزئيا أو كليا إلى القطاع الخاص ضمن إطار شامل، وهو تقليص دور الدولة في النشاط الاقتصادي، بهدف زيادة إنتاجية المؤسسات المراد خوصصتها والعمل على تطويرها وتحسين آدائها وتعظيم ربحيتها" [طايل، 2009، دون صفحة].
- ✓ " مجموعة من السياسات المتكاملة التي تستهدف الإعتماد الأكبر على آليات السوق ومبادرات القطاع الخاص والمنافسة من أجل تحقيق أهداف التنمية والعدالة الإجتماعية" [بوسالم، 2011، ص: 209].
- ✓ ويعرفها البنك الدولي على أنها:" الزيادة في مشاركة القطاع الخاص في إدارة ملكية الأنشطة والأصول التي تسيطر عليها الحكومة أو تمتلكها" [بوسالم، 2011، ص:209] .

مما سبق نستنتج أن الخوصصة البنكية هي" قيام الدولة بتحويل إدارة أو ملكية المؤسسات البنكية العامة جزئيا أو كليا إلى القطاع الخاص، وذلك ضمن إطار شامل وهو تقليص دور الدولة في النشاط الاقتصادي العام وتوسيع نطاق دور القطاع الخاص ومساهمته في التنمية".

2 . دوافع وأسباب خوصصة البنوك

إن الإتجاه نحو خوصصة البنوك العامة تحدده مجموعة واسعة من الأسباب أهمها ما يلي [بعلي، 2011، ص:138]:

- ✓ مواجهة التحديات والتطورات العالمية التي تواجه العمل البنكي وأهمها تغير طبيعة النشاط البنكي بعد تراجع أهمية الخدمات البنكية التقليدية وظهور أنشطة جديدة، تزايد إتجاه المؤسسات غير البنكية إلى اقتحام العمل البنكي كمنافس للبنوك، وخاصة في مجال تقديم خدمات سداد الفواتير وحفظ الحسابات وتحصيل ديون العملاء والحد من مخاطر الائتمان وإصدار الأسهم والسندات في أسواق الأوراق المالية، مما أدى إلى تناقص نسبة الإقتراض من البنوك، تزايد إتجاه الأفراد إلى تحويل مدخراتهم بالبنوك إلى أدوات إستثمار في البورصة بشكل مباشر أو من خلال صناديق الاستثمار أضافة إلى إنتشار ظاهرة التكتل والاندماج بين البنوك والمؤسسات المالية لتكوين كيانات بنكية عملاقة

- ✓ تحقيق عدد من الإيجابيات أهمها الوصول إلى البنوك الشاملة، وتطوير الإدارة وتحسين الخدمات البنكية وتحديثها بصفة مستمرة، إضافة إلى إيجاد فرص أفضل للاستثمار وتقليل معدلات المخاطرة وتنمية سوق رأس المال
- ✓ زوال دوافع الملكية العامة للبنوك؛ فالتدخل الكبير للدولة في النشاط الاقتصادي أدى إلى كبح النشاط المالي بصفة عامة والجهاز المالي بصفة خاصة، مما أدى إلى تسجيل أثار سلبية ناتجة عن قصور في آداء البنوك لأدوارها
- ✓ معاناة البنوك العامة من بعض المشاكل عن مثيلاتها من البنوك الخاصة، كتراجع مؤشرات الآداء ومعدلات العائد فضلا عن مشاكل العمالة المرتفعة
- ✓ تعتبر خوصصة البنوك أحد المداخل الرئيسية الضرورية للبدء في تطوير الأجهزة والنظم البنكية وزيادة كفاءتها وقدرتها التنافسية.

3. الأهداف المتوقع تحقيقها من خوصصة البنوك

بالإضافة إلى الدوافع المختلفة لخوصصة البنوك هناك العديد من الأهداف المتوقع تحقيقها من هذا النوع من الخوصصة لعل أهمها ما يلي [حلوفي، 2011، ص:58] :

- ✓ تعميق المنافسة في السوق البنكية وتحسين الآداء البنكي في اتجاهات عديدة، من خلال إبتكار واستحداث خدمات بنكية بأقل تكلفة وأحسن جودة وأعلى إنتاجية وبسعر تنافسي وفي أسرع وقت ممكن
- ✓ تنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة الملكية، حيث أن خوصصة البنوك العامة من خلال طرح أسهمها في سوق الأوراق المالية، تساعد على زيادة المعروض من الأوراق المالية، ومن ثم زيادة سعة السوق وتعميقها وتطويرها
- ✓ ترشيد الانفاق العام وإدارة أفضل للسياسات النقدية؛ فتخفيض سيطرة الدولة على البنوك العامة قد يدفع الحكومة إلى ترشيد إنفاقها العام، كما أن خوصصة البنوك تتيح إدارة السياسة النقدية بطريقة غير مباشرة، مثل إستخدام عمليات السوق المفتوحة وبكفاءة أكبر في ظل وجود سوق أوراق مالية متطور
- ✓ تحديث الإدارة وزيادة كفاءة أداء الخدمات البنكية؛ فخوصصة البنوك تتيح حرية الإدارة في اتخاذ القرارات سواءا في مجال الاستثمار أو أداء الخدمات البنكية أو المساهمة في دعم أسواق

المال والنقد، فالبنوك تخضع لعوامل المنافسة والتطوير المستمر في التكنولوجيا والعمل البنكي، وهي في حاجة شديدة إلى تحرير الادارة وزيادة درجة إستقلالها بعيدا عن التدخل الحكومي.

4.شروط وضوابط نجاح خوصصة البنوك

من أجل الاستفادة من مزايا عملية الخوصصة وتحقيق الأهداف المتوقعة منها؛ فإنه يستلزم وجود عدة ضوابط للالتزام بها نحدد أهمها فيما يلي [بوسالم، 2011، ص:215] :

- ✓ القيام بإعادة هيكلة شاملة للبنوك محل الخوصصة، وهذا للتعرف على المشاكل الادارية والمالية التي تواجهها و العمل على تهيئتها للخوصصة.
- ✓ إختيار الأسلوب الأمثل لخوصصة البنوك وهذا بالنظر إلى مسائل نسب الملكية وجنسية الملاك
- ✓ تأكيد استقلالية البنك المركزي وفاعلية دوره بما لا يخل بضروريات الرقابة على المؤسسات البنكية والمالية، كما يتعين على البنك المركزي الاحتفاظ باحتياطيات مرتفعة من النقد الأجنبي تسمح له بتلبية إحتياجات البنوك منها، ومواجهة أي أزمات أو صدمات في سعر الصرف
- ✓ دعم عملية الخوصصة بالقوانين اللازمة خصوصا ما تعلق منها بدعم المنافسة ومنع الاحتكار
- ✓ تفعيل نظام التأمين على الودائع بما يزيد من قدرة البنوك على المنافسة وتحقيق الأرباح ومواجهة المخاطر، وكذا زيادة ثقة المودعين في الجهاز البنكي ككل
- ✓ تطوير الجهاز البنكي وجعله أكثر تكيفا مع متطلبات العولمة، وذلك من خلال دعم أنشطته بأحدث التقنيات التكنولوجية، وبالتالي لابد من سير برنامج خوصصة البنوك تدريجيا مع إعداد رؤية موحدة للجهاز البنكي للتطور التكنولوجي، مع التأكيد دائما على الدور الهام المتوقع للبنك المركزي في وضع هذه الرؤية محل التنفيذ.

كما أن نجاح برنامج الخوصصة يتوقف على ضرورة توفير الشفافية عند تناول حقائق الموقف الاقتصادي وموقف البنوك المطروحة للخوصصة، من أجل تدعيم الثقة بين الدولة والمستثمرين، ومن الملاحظ أن تيار الخوصصة الذي أصبح يجتاح بوضوح إقتصاديات مختلف الدول، يأتي رغبة في توفير نموذج اقتصادي يوفر الكفاءة الإدارية والنجاعة الاقتصادية، كما أن هذا الخيار لا يعني الإخلال بمكانة ودور الدولة؛ بل هو الانسحاب من جانبها نحو المجالات

التي تلعب فيها دورا أهم من دور القطاع الخاص، فضلا عن بقاء تحكمها في الجانب التشريعي، بمعنى أن الخوصصة تمثل تغيير في طبيعة الأنشطة التي تقوم بها الدولة.

كانت هذه أهم التوجهات الحديثة للصناعة البنكية لمواجهة تحديات العولمة المالية، إضافة إلى سعي البنوك واهتمامها بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، وتطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات بنكية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات البنكية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء مما يضمن جذب أكبر عدد ممكن منهم من ناحية ، ويحقق للبنك نموا مطردا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى، وكل هذا لمواجهة تحديات الثورة التكنولوجية التي أفرزتها العولمة المالية، و هو ما سنحاول التطرق إليه في الفصل الثاني من خلال معرفة أهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة من قبل البنوك، مع التطرق للصيرفة الالكترونية كأحد استخدامات هذه التكنولوجيا في البنوك لتحديث خدماتها البنكية بما يتناسب والتطورات المعاصرة للعولمة المالية.

خلاصة الفصل

يواجه القطاع المالي والبنكي تحديات كبيرة في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة، كونه يعتبر من أكثر القطاعات تأثرا بمظاهر العولمة المالية، والتي تمثلت أهم معالمها في موجة التحولات والتطورات المتلاحقة التي شهدتها الساحة البنكية والمالية الدولية، من خلال الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية، وقد انعكس ذلك بشكل واضح على المنظومة البنكية لغالبية دول العالم، مما أدى إلى فرض ضغوطات متزايدة على البنوك المحلية في إطار اتفاقيات تحرير الخدمات البنكية، نظرا للمنافسة المفروضة من قبل البنوك العالمية الكبرى التي تستحوذ على إمكانيات بشرية وتكنولوجية هائلة تمكنها من السيطرة على مختلف الأسواق واحتكارها لها، ولمواجهة هذه التحديات لجأت مختلف البنوك إلى إعادة صياغة استراتيجياتها بما يمكنها من القدرة على المنافسة محليا، إقليميا ودوليا.

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخداماتها في المجال البنكي

تمهيد

لقد استطاعت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أن تحقق اقتصادا للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، فقد تمكنت الثورة التكنولوجية من خلق طاقات جديدة من الامكانيات تجلت في استخدام تقنيات مستحدثة في مجال التخطيط والسيطرة العملياتية، كما خلقت قدرة غير محدودة على امتلاك كل العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاع المعلومات والسيطرة عليها وخزنها وتحديثها، ثم الاستفادة منها كمورد من موارد المنظمة، ومن أجل مواجهة تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في نوعية المنتج والخدمة المقدمة بصورة أساسية، تبنت العديد من الادارات ومن بينها إدارة البنوك تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة من أجل مسايرة العصر والتأقلم مع المحيط الاقتصادي، وذلك من خلال استخدامها في شتى المجالات وتعتبر الصيرفة الالكترونية أحد استخدامات هذه التكنولوجيا في المجال البنكي، وقد يتم ذلك إما بالتحول كليا إلى مجال البنوك الالكترونية أو ممارسة الأنشطة الحديثة كأنشطة مكملة للخدمات التقليدية بغية مواجهة المنافسة التي فرضتها التطورات التكنولوجية.

المبحث الأول: آثار استخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القطاع البنكي

يواجه القطاع المالي والبنكي تحديات كبيرة في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة، كونه يعتبر من أكثر القطاعات تأثرا بمظاهر العولمة، والتي تمثلت أهم معالمها في موجة التحولات والتطورات المتلاحقة التي شهدتها الساحة البنكية والمالية الدولية، وتعتبر التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية والتي من بينها القطاع البنكي حيث تلعب تكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك فاعتمادها لم يعد أمرا اختياريا؛ بل أصبح ضرورة تمليها الظروف والمستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي .

المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لم تحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات –كغيرها من المصطلحات الحديثة– بتعريف موحد فقد اختلف الباحثون حول تحديد مفهومها تبعا لرؤية كل واحد منهم لها، كما أنها تميزت بخصائص فريدة جعلتها تحتل الصدارة في الوقت الحالي، وقبل خوض في مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنحاول تسليط الضوء على أهم مراحل تطور هذه التكنولوجيا .

1. مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمراحل تطور هامة خلال العقود الماضية حتى وصلت إلى ماهي عليه الآن، فقد تباين الكتاب والباحثين في تصنيفاتهم كل حسب خلفيته النظرية ومنظوره الفكري وفيما يلي استعراض لأهم المراحل التي اتفق عليها الكتاب والباحثين [بلقيدوم، 2013، ص:134] :

1.1.مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى

تمثلت أهم معالمها في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2.1.ثورة المعلومات والاتصالات الثانية

والتي شملت ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

3.1.ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة

تمثلت أهم معالمها بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية كالهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

4.1.ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة

شملت اختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

5.1.ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة

تمثلت أهم ملامحها في حدوث التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات، و التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النضر عن الزمان والمكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنيت.

2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

تعددت التعاريف المعطاة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفيما يلي عينة من هذه التعاريف:

- ✓ "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تلك التكنولوجيا المبنية على الالكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع، تخزين، معالجة، ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة" [فرغلي، 2008، ص:26].
- ✓ "هي تلك التكنولوجيا التي تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية ، تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في الذاكرات الإلكترونية[Bouhena,2004,p :4] .
- ✓ "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تلك التكنولوجيا الناتجة عن تلاقي التكنولوجيات المتنوعة مما يسمح بتبادل ومعالجة المعلومات عن طريق وسائل اتصالية جد متطورة مثل شبكة الأنترنيت التي أخذت بعد جديد في نشر واقتسام المعلومات، فهي ليست شبكة معلوماتية فقط ولكن إعلام جديد للاتصال ومركز لتبادل المعرفة ونشرها"[تقرورت، 2009، ص:3].

- ✓ أما kenneth Laudon و Jane Laudon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها آداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات أساسية هي [Kenneth etJane,2006 ,p :65]:
  - العتاد المعلوماتي والمتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة
  - البرمجات
  - تكنولوجيا التخزين والمتمثلة في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة
  - تكنولوجيا الاتصال والمتكونة من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد، وتعمل على نقل المعطيات من مكان لآخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديوهات
  - الشبكات والتي تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

مما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها أساس اقتصاد المعرفة فهي تلك التكنولوجيا الناتجة عن تلاقي التكنولوجيات المتنوعة مما يسمح بتخزين، معالجة ونشر حجم متزايد من المعطيات بسرعة وبدون تكلفة من خلال وجود تقارب واندماج بين المعلوماتية والاتصالات.

3. خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات، يمكن ذكر أهمها فيما يلي [زلماط، 2010، ص:29]:

1.3 . التفاعلية:أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت ،فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، و هو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص و المؤسسات و باقي الجماعات و بإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل ..

2.3. اللاتزامنية :وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم؛ فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الالكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل دونما حاجة لتواجد هذا الأخير أثناء العملية، وقد يسترجعها فيما بعد.

3.3. اللاجماهرية: وتعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك أي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من مجموعة إلى مجموعة.

4.3. قابلية التحويل : أي إمكانية نقل المعلومات من وعاء(وسيط)لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

5.3. العالمية و الكونية : إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية.

6.3. قابلية التوصيل :أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصن، كما أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تتميز بخاصية قابلية التحرك أو الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقلهم في أي مكان، عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الآلي النقال,الانترنت اللاسلكية...

هذا إضافة إلى مجموعة من الخصائص والتي من أهمها تقليص الوقت أي السماح بالنقل اللحظي للمعلومات و المعطيات، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول إلى المعلومات المخزنة بيسر و سهولة و في أقل وقت، اقتسام المهام الفكرية مع الآلة وذلك كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم و النظام؛ الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة، الانتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الاتصال؛ ظهور الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي...

المطلب الثاني: شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعتبر تكنولوجيا الشبكات أو كما تعرف أيضا بالشبكات المعلوماتية أهم وسيلة من الوسائل التي تجسد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات، فهي بمثابة القلب النابض لهذه الأخيرة، لذلك ارتأينا تسليط الضوء على أهم هذه الشبكات وأهم الخصائص التي تميزها.

1. شبكة الأنترنيت

تعتبر شبكة الانترنيت البديل النظري للعالم الجغرافي، وذلك لكونها أكبر شبكة اتصالات عالمية وفي واقع الأمر هي ليست شبكة واحدة بل عدة شبكات، ومجموعة كمبيوترات متناثرة وموزعة في جميع أرجاء العالم مرتبطة معا في كتلة لم يتبلور لها شكل معين حتى الآن، وقد أدى التطور الذي عرفته

شبكة الأنترنيت إلى جلب أنظار الكثير من الباحثين والمختصين في شتى المجالات، فكان تعدد التعاريف هو السمة التي طبعت مختلف دراساتهم، لكن وقبل التطرق إلى أهم هذه التعاريف لابد من إعطاء تعريف مبسط للشبكة حيث تعددت وتنوعت التعاريف المتعلقة بها سواء في مجال الاتصالات أو المعلومات أو غيرها من المجالات وفيما يلي ذكر موجز لأهم هذه التعاريف:

- ✓ "هي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، ومتداخلة بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر من لو تم تحقيقها بواسطة أي وحدة من الوحدات منفردة" [بوكفة، 2008، ص:106].
- ✓ " هي عبارة عن مركزين أو أكثر يشتركان في عملية التبادل للمعلومات من خلال روابط اتصالات و ذلك بغرض خدمة أهداف مشتركة" [Brilman, 2001,p :412].

فالشبكة إذن هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات المترابطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة.

1.1. مفهوم شبكة الأنترنيت

تعتبر شبكة الأنترنيت ظاهرة تفوق العقل صنعتها الصدفة وتعاونت في نجاحها أمم، أفراد وحكومات وهو الشيء الوحيد الذي اتفق العالم على دعمه دون أحزاب أو صراعات، وتعتبر الأنترنيت من الناحية الفنية شبكة لمجموعة شبكات أو مجموعة أجهزة حواسيب تتصل معا بواسطة بروتوكولات معينة وأجهزة مساعدة تحدد المسارات والعناوين، تنتقل من خلالها كافة موارد الكمبيوتر من ملفات وغيرها بين كل الأجهزة المتصلة بتلك الشبكة الأم من أي مكان في العالم إلى آخر[النجار وآخرون، 2006، ص:33].

كما تم تعريفها على أنها" شبكة تكنولوجية تربط بين العديد من أجهزة الحاسوب المنتشرة حول العالم من خلال البروتوكولات المتعددة، وتمثل التقنية الاتصالية المعلوماتية الوحيدة التي لم تخضع لعامل الزمن، تأصلت في استخدامات الأفراد من أجل تحقيق أهداف مختلفة اقتصادية، اجتماعية، علمية، شخصية، عسكرية، سياسية..[مسعودي، 2010، ص:42].

من خلال التعريفات السابقة نخلص إلى أن الانترنيت هي عبارة عن شبكة واسعة من الكومبيوترات موصولة ببعضها، منتشرة عبر دول العالم تعمل من أجل ايصال معلومات محددة من كمبيوتر إلى آخر بأقصى سرعة ممكنة وهو ما يبرز أهمية الأنترنيت في واقعنا الحاضر.

فالأنترنيت هي نتاج ابداعات الباحثين خلال الحرب الباردة حيث بدأت شراسة البحوث والتطوير فظهرت التكنولوجيا المتطورة والتي سمحت بإطلاق مصطلح "الاقتصاد الجديد"، الذي أدى إلى ظهور مؤسسات تستثمر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع مرور الزمن وانتشار صناعة الحواسيب بدأ اهتمام عامة الناس والمؤسسات بالأنترنيت، فكل سنة يتضاعف العدد بسرعة كبيرة جدا حيث أصبحت الأنترنيت في آن واحد قناة للإعلام، مكانا للتبادل وخطوطا للتوزيع فهي تعد الأسرع في الانتشار على الصعيد العالمي، والجدول الموالي يعرض احصائيات توضح مدى تطور عدد المستخدمين لهذه الشبكة خلال الفترة الممتدة من سنة 2000 إلى سنة 2016:

الجدول رقم(2-1) :مستخدمي الانترنيت عبر العالم خلال الفترة 2000-2016

مناطق العالم	عدد السكان سنة 2016	مستخدمي الأنترنيت في ديسمبر 2000	مستخدمي الأنترنيت في جوان 2014	نسبة إستخدام الأنترنيت (2016)
إفريقيا	1,185,529,578	4,514,400	340,783,342	9.3 %
آسيا	4,052,652,889	114,304,000	1,846,212,654	50.2%
أوروبا	832,073,224	105,096,093	614,979,903	16.7%
الشرق الأوسط	246,700,900	3,284,800	141,489,765	3.8%
أمريكا الشمالية	359,492,293	108,096,800	320,067,193	8.7%
أمريكا اللاتينية / الكاريبي	626,119,788	18,068,919	384,751,302	10.5%
أستراليا	37,590,820	7,620,480	27,540,654	0.8%

Source :[www.Internetworldstats.com]

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توسع استخدام الأنترنيت خلال سنة 2016 حيث تظهر جميع مناطق العالم بحالة نمو بمعدلات متباينة، وهذا أمر طبيعي بسبب العوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية السائدة في كل جزء من العالم، فضلا عن قائمة عدد المستخدمين بالفعل والجدول أعلاه يعطي معدلات النمو السنوية لسنتي 2000 و2016 لكل منطقة من مناطق العالم وفقا

لقاعدة بيانات الانترنيت الاحصائية العالمية حيث نلاحظ النمو الهائل الذي شهده عدم مستخدمي الأنترنيت سنة 2016 مقارنة بسنة 2000 ويتركز أكبر عدد من مستخدمي الأنترنيت في قارة آسيا بنسبة 50.2% تليها أوروبا بنسبة 16.7% ثم أمريكا اللاتينية وافريقيا وأمريكا الشمالية بنسب 10.5و9.3 و7 .8 على التوالي لتأتي منطقة الشرق الاوسط وأستراليا في المؤخرة بنسب ضعيفة جدا قدرت ب 3,8 و 0.8 على التوالي مما يعني هشاشة البنية التحتية اللازمة للاقتصاد الإلكتروني في بلدان هذه المناطق الجغرافية، وهو ما يوضح كذلك حجم الفجوة الرقمية بين المناطق الجغرافية في العالم والناجمة عن الفوارق في التمكين من التكنولوجيا، التعليم، تأهيل الموارد البشرية...إلخ

ويمكن إرجاع هذا النمو الهائل في إستخدام الأنترنيت إلى زيادة الوعي البشري بأهمية هذه الأخيرة في شتى المجالات، ودورها في تسهيل مختلف المعاملات إضافة إلى تعدد إستخداماتها من خلال الخصائص التي تميزها عن غيرها من الشبكات والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:[كاوجة، 2013، ص:39]

- ✓ تعتبر الأنترنيت شبكة الشبكاتNetwork of Network فهي شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من الشبكات والحاسبات الآلية سواء عامة أو خاصة
- ✓ مستخدموا الشبكة مجهولون Anonymous Users نظرا لأنها شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم و بالتالي فهم مجهولون لبعضهم البعض
- ✓ ذات قدرات غير محدودة؛ حيث أن أداء الشبكة لا ينخفض بزيادة عدد مستخدميه فهذا العدد لا يمكن التحكم فيه لأنه كما سبق الاشارة مجهول
- ✓ سهولة وسرعة نقل و تخزين المعلومات و البيانات
- ✓ سهولة الاتصال والبحث
- ✓ تعتبر الأنترنيت وسيلة تجارية وتسويقية فعالة حيث تمكن المستعمل من التسوق عبرها والقيام بمعاملاته على أحسن وجه؛
- ✓ تقليص الوقت اللازم للحصول على المعلومات.

هذا إضافة إلى تعدد الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترنيت والتي سنتطرق إليها من خلال العنصر الموالي.

2.1. خدمات شبكة الأنترنيت

تقدم شبكة الأنترنيت العديد من الخدمات من أهمها ما يلي:

1.2.1.خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية(www)

هي نظام عالمي الخدمة أحدث انفجارا حقيقيا في الشبكة العالمية وسمح لها باكتساب وجه جديد جعلها تنتشر بشكل مذهل عبر مختلف أقطاب العالم، تم إنشاؤها عام 1989 حيث عرفت تطورات متتالية أكسبتها شعبية كبيرة، وجعلتها أهم خدمات شبكة الأنترنيت وأكثر المواقع استعمالا، ولقد عرفت الشبكة العنكبوتية أو كما تسمى شبكة الويب إقبالا كبيرا بعد انفتاحها على مختلف الجماهير، حيث لم تعد مقتصرة على الباحثين والأكاديميين فقط، بل شملت المؤسسات والشركات التجارية والهيئات الحكومية والأحزاب والنوادب وباقي القطاعات، كل هذا ساهم في تطوير شبكة الويب وتنشيط المنافسة في مجال صناعة برمجياتها التي وصلت إلى أقصى الحدود [بومايلة، 2003، ص: 35].

2.2.1. البريد الإلكتروني

يعتبر البريد الإلكتروني أكثر تطبيقات الإنترنت شيوعا، حيث أنه يحقق وسيلة للاتصال أقل تكلفة، وسواء تم إرسال رسالة إلى الولايات المتحدة أو إلى الصين أو إلى أي مستخدم آخر؛ فلا يدفع المستخدم سوى تكلفة الربط بالشبكة فقط، إضافة إلى إمكانية إرسال الرسائل على مدار 24 ساعة، وتتمثل أهم عيوب البريد الإلكتروني في عدم توفر الحماية للبيانات المرسلة، حيث يمكن للآخرين الاطلاع عليها، لذلك لا يفضل إرسال أي بيانات هامة [العلمي، 2013، ص:33].

3.2.1. خدمة الدردشة

عبارة عن وسيلة للحوار عبر الأنترنيت باستخدام إحدى البرامج الموجودة فيه، حيث يكون الاتصال بين الطرفين بشكل آني، كما أنه بالإمكان إجراء مناقشة كاملة بين مجموعة من الأشخاص وتبادل المعلومات والأفكار والآراء وإجراء الصفقات التجارية، حيث تم إدخال الاتصال المسموع والمرئي إضافة إلى المقروء، أي بالإمكان استخدام وسائط متعددة [ياسع، 2011، ص:69].

4.2.1. محركات البحث

هي عبارة عن أدوات تسمح للمستخدم بإيجاد معلومات معينة على الشبكة، عن طريق تحديد الخيارات المطلوبة أو تحديد كلمات معينة من البحث، ومن أمثلتها (yahoo)، (Google)

وغيرها، ولمحركات البحث استخدامات كثيرة خصوصا في التطبيقات العلمية، العملية، التجارية، التغيرات في الأسواق العالمية وغيرها.

5.2.1. العمل التجاري الالكتروني

إقتصرت الأنترنيت على الجامعات وبعض الشركات لغاية أوائل التسعينيات، بينما كان موضوع التسوق عبر الأنترنيت ينمو ببطئ حتى عام 2000 حيث كانت الطفرة كبيرة في عالم الاتصالات، وتبعتها طفرات في الاقتصاد والأعمال التجارية عن طريق الانترنيت بتطور التقنيات وتطور الاستثمار معها، وقد كان لتطور تقنيات الوسائط المتعددة رؤية جديدة للعلاقات بين الشركات وعملائها[ياسع، 2011، ص:70].

6.2.1. خدمة الربط عن بعد(Telnet)

تتيح هذه الخدمة الربط بين الشبكات الجزئية لشبكة الأنترنيت، حيث يسمح هذا النوع من الارتباط للمستخدم الوصول إلى برنامج محدد أو قواعد معلومات معينة بشرط معرفة عنوان الدخول إليها وشفرات استخدامها [عبيدي، 2009، ص: 22].

7.2.1. بروتوكول FTP

إختصارا ل File Transfer Protocol الذي يعني بروتوكول تبادل الملفات، يتيح هذا البروتوكول تفعيل إتصال مؤقت بين حاسبين وتبادل الملفات بينهما عبر الشبكة العالمية [عبيدي، 2009، ص: 22] .

2. شبكة الانترانت

وهي شبكة خاصة لمؤسسة أو شركة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدماتها ، ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة منها وبالتالي تعمل على حمايتها من عبث أي شخص من خارج المؤسسة، والانترانت في الواقع هو نسخة مصغرة من شبكة الانترنيت، تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون فيها وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة على مستواها [الشرفا، 2008، ص:64] .

كما يمكن تعريفها على أنها الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات ، تتمثل هذه المعلومات عادة في أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمنظمة، أو لخدمات الرعاية الصحية، أنواع البرامج التدريبية، أنواع و أسعار المنتجات

وبالتالي فهي بمثابة انترنيت صغيرة للاستعمال الداخلي للمؤسسة فقط، بمعنى أن هذه الشبكة مخصصة لاستخدامات المؤسسة و لا تستعمل من طرف الآخرين[Bouloc, 2003, p :183]

مما سبق نخلص إلى أن الإنترانت هي شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة تعمل ببروتوكولات وقواعد الأنترنيت، وذلك قصد تمكين الأفراد داخل المؤسسة من الاتصال بينهم والوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمؤسسة بطريقة أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة.

تتيح شبكة الانترانت للمؤسسة والعاملين بها إمكانية الاستفادة من مزاياها من خلال امكانية الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها، رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرار، المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عمليات التشغيل...،وباختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة داخل الشركة سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف و يساهم في تنسيق و إدارة عمليات المنشاة و زيادة قدرتها التنافسية .

3.الإكسترانت

ظهرت فكرة شبكات الإكسترانت نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظام الأنترانت وفي مقدمتها الاستقلالية، والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى البعض أن نجاح شبكة ما لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع المحيط وبالأخص المتعاملين المباشرين، فإذا كانت الأنترانت تزود العاملين باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين خارج المنظمة من الموردين وعملاء وحملة الأسهم، وتستخدم في شبكة الاكسترانت تقنيات للحماية يتطلب الدخول إليها كلمة مرور، لكون الشبكة غير موجهة للجمهور العام كما هو الحال في شبكة الأنترنيت، ومن الناحية العملية تحدد الشركة الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول المسموح به [زلماط، 2010، ص:41] .

ويمكن تعريفها على أنها" شبكة انترانت أو مجموعة من شبكات الانترانت المفتوحة جزئيا لتشمل أطراف خارجية متعاونة معها، و هنا نميز نوعين من الاكسترانت، فإذا كان الاتصال بين المؤسسة والمتعاونين معها مضمونا بواسطة خطوط متخصصة تدعى الشبكة بإكسترانت حقيقية، أما إذا كان الاتصال بينهم مضمونا بواسطة شبكة الانترنت تدعى الشبكة بإكسترانت وهمية" [كاوجة، 2013، ص:42].

ومن أهم المزايا التي تتميز بها شبكة الاكسترانت نجد [شوقي، 2008، ص:24]:

- ✓ **إمكانية متابعة الفواتير عن بعد:** ففي حالة الحاجة للتوقيع الجماعي تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بإجراء الصرف أو القبض، ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجرى على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.
- ✓ **تسهيل عمليات الشراء في الشركات:** إذ يمكن أن تقدم مؤسسة ما طلب شراء إلى مؤسسة أخرى تقع على بعد عشرات الكيلومترات عبر الاكسترانت التي تربط بينهما، وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها
- ✓ **خدمات التوظيف:** حيث تقدم الإكسترانت خدمة الربط بين الجامعات والمعاهد ومع سوق العمل من أجل تزويدها بالموارد البشرية المؤهلة. وهو ما يسمح للطرفين بالاستفادة منها، فيجد الفرد المتخرج طلبات العمل وباستطاعته كذلك وضع طلبات عمل التي تحول إلى عروض للمؤسسات، وبهذا لا يضيع الوقت ولا تبقى الأماكن شاغرة لمدة طويلة، وبالتالي يتم تأمين الاحتياجات عبر الشبكة.

هذا إضافة إلى قدرتها على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية و الصفقات، واعتبارها عاملا مهما في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات و سرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة و العمق في عملية التزويد، فضلا عن الأمن الذي تزخر به هذه الشبكة حيث تتميز بأنها تتوفر الأمن المطلوب لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم؛

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

تعتبر البنوك كغيرها من القطاعات القابلة للتأثر بالمستجدات التي تفرضها عليها التطورات المتلاحقة في ظل العولمة والتي من أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذه الأخيرة التي صار لزاما على البنوك المسارعة إلى مواكبتها من أجل المحافظة على مكانتها في ظل المنافسة الشديدة السائدة من جهة، والرغبة في إرضاء احتياجات عملائها بغية المحافظة عليهم من جهة أخرى

1. الشبكات التكنولوجية المعتمدة من قبل البنوك

تمارس البنوك نشاطها بالاعتماد على مجموعة من الشبكات التكنولوجية والتي سنحاول التطرق إليها فيما يلي:

1.1.الموزع الآلي للأوراق Distrubiteur Automatique De Billets

هو صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي، فهو آلة أوتوماتيكية تستخدم عن طريق البطاقة الالكترونية (الذكية) تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الفرع والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(2-2):الموزع الآلي للأوراق النقدية

الموزع	المبادىء العامة	التقنية	النتائج
الآلي للأوراق **D.A.B**	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. يوجد في البنوك ، الشوارع ، المحطات و أماكن أخرى. يعمل دون انقطاع	✓ جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	✓ تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر:[نعمون، 2004، ص:273]

من خلال هذا الجهاز يقوم العميل بإدخال بطاقة التشغيل البلاستيكية والبيانات والتعليمات ليحصل على خدمة بنكية فورية، وفي الجهة المقابلة أي على مستوى البنك فإن الملفات الالكترونية للعملاء داخل الكمبيوتر يتم تحديثها بالتعاملات التي يجريها العميل من خلال آلة الموزع الآلي للنقود.

2.1. الشباك الآلي للأوراق Guichet Automatique des Billets (G.A. B)

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، تقدم خدمات أخرى بالإضافة إلى خدمة السحب النقدي كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر، حيث تكون كل الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2-3):الشباك الآلي للأوراق

الشبـاك	المبادىء العامة	التقنية	النتائج
الالـي للأوراق G.A.B	✓ يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب ، معرفة الرصيد ، القيام بتحويلات ، طلب شيكات...الخ	✓ جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري	✓ يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك خاصة الزبون المستعجل

المصدر: [زواش، 2011، ص:73]

3.1.نهائي نقطة البيع الالكتروني (Terminal Pointe de Vente (T.P.V

تسمح هذه النهاية الطرفية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص، بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للمتعامل، بشكل يخصم قيمة المشتريات من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا [عبد القادر وعبد الصمد، 2011، ص:11].

4.1. البنوك المنزلية Home Banking

يعتمد نظامها على ما يعرف بعملية تحويل أو إعادة تحويل البيانات، حيث يتم ربط الكمبيوتر البنكي بالكمبيوتر الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال، ويعمل الكمبيوتر الشخصي كمحطة طرفية لاستقبال الخدمات البنكية، والتي من أهمها إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى البنك، تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا، طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة، القدرة على القيام بمقابلة على شاشة الكمبيوتر مع موظف البنك و هذا لتقديم النصائح المالية و استقبال الردود عن الأسئلة وغيرها من الخدمات.

5.1. شبكة سويفت (Society for Worldwide Inter Bank Financial Telecomunication) SWIFT

من المعروف أن البنوك تقدم لعملائها خدمة التحويلات الخارجية والتي كانت في السابق تتم باستخدام البريد أو التلغراف أو التليكس مع تضمن الرسالة لشفرة سرية محفوظة لدى البنكين لضمانة سلامة التحويل، ونتيجة لكون هذه الأخيرة مكلفة وبطيئة وحرص البنوك على مواكبة التطورات العالمية في مجال الاتصالات، وتماشيا مع التطور الحاصل في مجال الخدمات البنكية، عملت البنوك على ادخال نظام جديد للتحويل النقدي الدولي يعرف بشبكة سويفت من أجل تحقيق السرعة المطلوبة للتحويلات النقدية الدولية والاستفادة من المزايا التي يوفرها هذا النظام والتي من أهمها :[Media Bank, 2003, p :69]

- ✓ تحقيق السرعة الفائقة في نقل الرسائل من دولة إلى أخرى مهما بعدت المسافات بينهما؛
- ✓ تكلفة أقل بالنسبة للبنك من أساليب التحويل الأخرى cost reducation؛
- ✓ تشفير الرسائل من قبل البنك وفك رموز الشفرة من قبل البنك المحول إليه مما يضمن سلامة التحويل Security؛
- ✓ إن نظام سويفت متاح لمدة 24 ساعة في السوق وعلى مدار العام؛

6.1. الهاتف البنكي Phone Banking

مع تطور الخدمات البنكية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة " الهاتف البنكي " لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية، وتفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية)، تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الأنترنيت المرتبطة بفروع البنك أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرقم السري الخاص به [معارفي ومفتاح، 2007، ص:17]

7.1. الانترنيت، الانترانت والاكسترانت

تعتبر تكنولوجيا الشبكات أو كما تعرف أيضا بالشبكات المعلوماتية أهم وسيلة من الوسائل التي تجسد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات بما فيها البنوك، فهي بمثابة القلب النابض لهذه الأخيرة، وتتمثل أهم هذه الشبكات في الانترنيت التي تعتبر شبكة تكنولوجية تربط بين العديد من أجهزة الحاسوب المنتشرة حول العالم من خلال البروتوكولات المتعددة، وتمثل التقنية الاتصالية المعلوماتية الوحيدة التي لم تخضع لعامل الزمن، والتي تتيح للبنوك الاتصال بكافة فروعها أو حتى مع مختلف أنواع البنوك الأخرى مما يسهل عملها دون الحاجة للوسطاء فيما يتعلق باتصالاتها مع البنوك الأخرى، الانترانت والتي تعتبر كوسيلة اتصال لكن داخل البنك فهي شبكة معلوماتية مخصصة للعاملين في البنك دون غيرهم من خلال يتسنى لهم الحصول على معلومات خاصة بالعملاء أو بالنظام الداخلي للبنك أو حتى الموظفين نفسهم، إضافة إلى الاكسترانت التي تربط البنك مع المحيط الخارجي له هذا إضافة إلى مجموعة من التطبيقات الجديدة للمعلوماتية بالبنوك والتي من أهمها:

- ✓ **نظام إدارة قواعد البيانات**

إن قواعد البيانات هي عبارة عن مجموعة من الملفات التي تحتوي على معلومات وبيانات مالية وتاريخية، لابد أن تدار بطريقة كفأة وفعالة كمخرجات تساهم في تحسين القرارات أو العمليات، حيث تتم عملية إدارة قواعد البيانات من خلال برمجية متطورة للحاسبات تدير عمليات إنشاء، تخزين، تنظيم وتحديث البيانات تسمى نظم إدارة قواعد البيانات [شايب، 2007، ص:125].

- ✓ **برمجيات المجموعة (العمل المشترك) Groupware**

من بين أهم البرامج التي تستخدمها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، ولقد تم تحديد أول مفهوم لها في أول مرة عام 1978 من طرف باحثين في المعهد التكنولوجي الأمريكي، حيث

يعبر هذا المفهوم عن الأعمال والإجراءات الجماعية الهادفة إلى تحقيق غايات وأهداف محددة، إضافة إلى الأدوات والبرامج المعلوماتية الموجهة لدعم وتسهيل العمل الجماعي [بوكفة، 2008، ص:118]

تسمح هذه البرمجيات بأن يقوم الأفراد بالعمل في وقت واحد بتطبيقات معينة، وكنتيجة لذلك يقومون بالتعاون والاتصال وتنسيق جهودهم وعملهم للتوجه نحو تحقيق الانتاجية المطلوبة عن طريق تنظيم المشاركة في المعلومات.

- ✓ **التسيير الالكتروني للوثائق و المستندات La Gestion Electronique de Document**

وهو ما يعرف بنظام الأرشفة الالكترونية، ففي السابق كان البحث عن معلومة أو صورة أو مقالة عملية شاقة تتم يدويا وتستغرق عملية البحث في الغالب وقتا طويلا، أما حاليا فيخزن الأرشيف رقميا في ذاكرة الحاسب الالكتروني، مما يسهل عملية استرجاع المعلومات بالإضافة إلى امكانية تخزين الصوت والصورة في الأرشيف [شايب، 2007، ص:128] .

- ✓ **التبادل الالكتروني للبيانات Echange de donnèes Informatisè**

هو عبارة عن مجموعة من المعايير النمطية والأجزاء الآلية للكمبيوتر وتكنولوجيا البرامج التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر في التنظيمات المختلفة بتحويل البيانات إلكترونيا، وتنفيذ صفقات الأعمال بطريقة الكترونية لا تعتمد على الورق، وبالنسبة للقطاع المالي نجد أن البنوك استخدمت هذا النظام في نظام المقاصة عبر شبكة سويفت في التبادل الآلي بين البنوك، حيث قامت بابتكار الرقم السري العالمي أو ما يعرف بكشف الهوية البنكية، وقد كان تطبيق هذه الآلية صعبا في بادئ الأمر على عكس الوضع الحالي، وذلك راجع لوجود الانترنيت.

المطلب الرابع: تأثير تكنولوجـــيا المعلومات والاتصالات على الأنشطة البنكية

مما لاشك فيه أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل البنوك له تأثير مباشر على مختلف الأنشطة التي تقوم بها هذه الأخيرة، لذا سنحاول من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على أهم الآثار المترتبة عن استخدام هذه التكنولوجيا

1. تأثير التكنولوجيا على الأنشطة التنظيمية

يؤدي استخدام أجهزة الكمبيوتر إلى تحقيق درجة عالية من التكامل والترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة، إضافة إلى إحداث تغييرات في مجال الأنشطة المكتبية وتدفق العمليات الروتينية ونوعيات النماذج والسجلات المستخدمة، حيث تتصف هذه الأنشطة عادة بضخامة حجمها ومن ثم ضخامة عدد الأفراد العاملين بها والوقت المستغرق فيها، ومن أهم التغييرات التي يحدثها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأنشطة التنظيمية للبنوك ما يلي [شايب، 2007، ص:137] :

- ✓ تخفيض عدد الأفراد العاملين في تلك الأنشطة؛
- ✓ تغيير في نوعيات المهارات اللازمة للعاملين؛
- ✓ ترشيد عمليات اتخاذ القرارات في البنك؛
- ✓ تطبيق أساليب متطورة لحل المشكلات مثل بحوث العمليات، استخدام ما يسمى بالذكاء الاصطناعي، والنظم البنكية الخبيرة المساعدة في عملية اتخاذ القرارات في البنوك.

هذا إضافة إلى تخفيض التكاليف، حيث يهدف البنك من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحقيق غايتين متناقضتين هما الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة البنكية المقدمة فالبنوك لا تكبر إلا بإضافة زبائن ومتعاملين جدد، وهذا التوسع لا يحصل عادةً إلا بإنفاق تكاليف إضافية، وقد دّلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة أن التكنولوجيا المطبقة لدى البنوك المستخدمة لها، قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد، وخفض في تكاليف الخدمة البنكية إلى حد بعيد، حتى أصبح الإنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى البنوك الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح [قاسم والعلي، 2012، ص:309]

2. تأثير التكنولوجيا على المجالات التسويقية للبنك

لقد مكن التطور التكنولوجي من توسيع نطاق الخدمات البنكية وتنويعها، كما أدى ذلك إلى إتاحة هذه الخدمات من خلال منافذ توزيع جديدة (الانترنيت، الموزعات الآلية، التحويل الالكتروني...)، مما أدى إلى تخفيض الأسعار أي الأتعاب التي يتقاضاها البنك، نتيجة لاقتصاديات التشغيل المترتبة على تخفيض التكاليف بسبب التطور التكنولوجي، كما سمحت التكنولوجيا الجديدة بتوسيع قطاعات السوق المستخدمة كنتيجة لكون هذه الخدمات أصبحت متاحة أكثر أمام العملاء، إضافة إلى التغيرات التي طرأت على نمط سلوك الزبائن من خلال اهتمامهم المتزايد بكل من الزمان والمكان الذي تقدم فيه الخدمة البنكية [شايب، 2007، ص:140].

3. تأثير التكنولوجيا الجديدة على وظيفة الانتاج بالبنك

إن إدخال النظام الآلي على العمليات البنكية قد يؤثر على العمليات الانتاجية وذلك من خلال:

- ✓ تخفيض تكلفة الانتاج من خلال تحقيق اقتصاديات الحجم؛
- ✓ التصميم لمجمل العمليات ويستدعي ذلك من البنك إعادة تجميع المهام، تصميم الأنشطة الجديدة، توزيع الأعمال والأنشطة بطريقة تتناسب مع تخصص العمال وساعات العمل المطلوبة، حيث تكون هناك مرونة في تقديم الخدمات ومعالجة العمليات، التقليص من الجهود والتخفيض من أعباء العمل اليدوي المتكرر وتخفيض الوقت الضائع الذي يؤدي إلى ربح الوقت واستغلاله في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وخلق منتجات جديدة، أو إلى خلق علاقات جديدة مع العملاء مما يزيد من فرصة مضاعفة البنك لموارده المالية [شايب، 2007، ص:141].

المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية كأحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع البنكي

كما رأينا سابقا فقد أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي مما أدى الى ظهور قطاعات بنكية عملاقة، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك والتطلع إلى تقديم خدمات بنكية متطورة وذلك بالاعتماد على ما انتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة، والتي أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات بنكية الكترونية أطلق عليها مصطلح الصيرفة الالكترونية، هذه الأخيرة أدى تطورها في ظل اقتصاد يتسم بالرقمية إلى ظهور كيان جديد افتراضي في السوق البنكي ألا وهو البنوك الالكترونية والتي سنحاول التطرق إليها من خلال هذا المبحث باعتبارها أداة لتجسيد أحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل البنكي ألا وهي الصيرفة الالكترونية

المطلب الأول: العمليات البنكية الالكترونية مفهومها، مميزاتها وأسباب ظهورها

يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الالكترونية حديث العهد، إلا أن الباحثين لم يبخلوا في إزالة الغموض من خلال تحديد مفهومها، خصائصها وأهم أنواعها وهو ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

1. مفهوم العمل البنكي الالكتروني(الصيرفة الالكترونية)

هناك محاولات كثيرة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم دقيق للصيرفة الالكترونية من أهمها ما يلي:

- ✓ "تقديم المنتجات والخدمات البنكية من خلال قنوات التوزيع الالكتروني من أهم هذه الخدمات إمكانية الاطلاع على الرصيد، تحويل الاموال، سداد الفواتير..." [Chavan, 2013, p :1]؛
- ✓ "هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية والحديثة للعملاء من خلال التحويل الالكتروني للأنشطة، وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين او معنويين من الاطلاع على حساباتهم، معالجة صفقاتهم، الحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية.."[Chencheh, 2011, p :29]؛
- ✓ "هو إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق

المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو في مكتبه، و ما يعني ذلك من تجاوز لبعدي المكان والزمان" [حسين ومعراج، 2004، ص:02]؛

- ✓ "هي تلك العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها او تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنيت، التلفزيون الرقمي وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية" [يوراس وبريكة، 2014، ص:99]؛
- ✓ كما يعرف بنك التسوية الدولية الصيرفة الالكترونية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين داخل البلد أو خارجه

[BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS, 2003, p :04]؛

مما سبق نخلص إلى أن العمل البنكي الالكتروني هو ذلك النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة البنكية من خلال الوسائل الالكترونية المختلفة دون أي قيود زمانية أو مكانية.

2. دوافع ظهور العمليات البنكية الالكترونية

إن ظهور العمليات البنكية الالكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر من أهمها مايلي:

[الحداد وآخرون، ، 2012، ص: 56]

- ✓ ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات؛
- ✓ التجارة الالكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الالكترونية وخاصة الانترنيت، التي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها، مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا أو هدرا للأموال؛
- ✓ وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية؛

- ✓ تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التأمين، شركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبحت العديد من هذه المؤسسات تقدم مجموعة خدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك؛
- ✓ وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك أو غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقديم أفضل خدمة لعملائها، خاصة وأن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات؛
- ✓ دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال البنكية؛ ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.

مما سبق يمكن القول أن تغير الظروف والأحوال (العوامل السابقة) يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل البنكي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الالكترونية.

3. مزايا وعيوب العمليات البنكية الالكترونية

تتيح عملية تقديم الخدمات البنكية بطريقة إلكترونية إمكانية الاستفادة من مزايا عديدة سواء كان ذلك بالنسبة للعميل أو بالنسبة للبنك، لكن هذا لا يمنع من وجود بعض العيوب وسنتطرق فيما يلي إلى أهم مزايا وعيوب العمليات البنكية الالكترونية

1.3.مزايا العمليات البنكية الالكترونية(الصيرفة الالكترونية)

تتميز الصيرفة الالكترونية بعدة مزايا أهمها ما يلي [جليد وبركان، 2011، ص:255]:

- ✓ انها عمليات تتم عن بعد دون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة البنكية، حيث يستطيع العميل إجراء مختلف العمليات البنكية من منزله أو مكتبه مباشرة دون حاجة إلى التنقل إلى البنك
- ✓ أنها خدمات تقوم على التعاقد دون مستندات ورقية، حيث تتم كافة العمليات إلكترونيا من خلال أجهزة الكمبيوتر الموصولة بشبكة الأنترنيت مما أدى إلى التخلي الشبه كامل على المستندات الورقية الإثباتية
- ✓ أنها خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية، فالعميل يستطيع إجراء العمليات البنكية من أي مكان و في أي زمان

هذا إضافة إلى مجموعة من المزايا التي تتيحها هذه العمليات لكل من البنك والعميل أهمها مايلي:

1.1.3. بالنسبة للبنك

- ✓ إتاحة إمكانيات عرض خدمات جديدة أمام البنوك فبعد أن كانت مواقع البنوك في السابق عبارة عن واجهات بسيطة غرضها التعريف بالبنك، تطورت حاليا لتصبح وسيلة للتعامل تتيح للعميل امكانية معرفة رصيده، معرفة مختلف الخدمات المقدمة من قبل البنك، عقد صفقات استثمارية... [Denoel, 2008, p : 38]
- ✓ السعي إلى ارضاء العميل وكسبه بشتى الطرق بغية تحسين العلاقة بنك /عميل، حيث يعتبر البريد الالكتروني وقواعد الاتصال الوسائل التي تتيح للعملاء التعبير عن مختلف استفساراتهم، إضافة إلى توفير موقع من أجل جمع معلومات عن العميل، هذه الأخيرة التي أجل تطوير المنتج وتحقيق نوع من الملاءمة للخدمات المقدمة[Denoel, 2008, p : 38]؛
- ✓ إن أهم ما يميز الصيرفة الالكترونية هو أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية ، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل فتبين نتائج المقارنة بين العمل البنكي الالكتروني والتقليدي بأن تكلفة تقديم الخدمات في القنوات الالكترونية تقل بنحو ستة مرات عنها في القنوات التقليدية للعمل المصرفي [فهد، 2011، ص:07]؛
- ✓ تحسين المركز التنافسي للبنك، وتعزيز حصته التنافسية في السوق البنكي [إضاءات مالية ومصرفية، 2013، ص:4].

2.1.3 بالنسبة للعميل

- ✓ توفير الوقت بفضل انجاز العميل لمعظم العمليات عبر الانترنيت
- ✓ سرعة انجاز الأعمال البنكية فمع اتساع وسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال البنكية؛ أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك والقيام بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل الزبون إلى مقر البنك شخصيا لأداء نشاطه المطلوب.
- ✓ إمكانية الاستفادة من الخدمات البنكية في أي وقت و من أي مكان دون الحاجة للتواجد في البنك
- ✓ إمكانية حصول العميل على ما يريده من معلومات دون الحاجة للتنقل إلى مقر البنك، كالحصول على معلومات حول القروض ومعدلات الفائدة...

- ✓ تخدم العمليات البنكية الالكترونية أكثر العملاء المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة كالمعاقين وثقيلي السمع مثلا[Denoel, 2008, p :39]

2.3. عيوب العمليات البنكية الالكترونية

بالرغم من المزايا التي تتسم بها العمليات البنكية الالكترونية إلا أن ذلك لا يعني خلوها من العيوب والتي سنذكر أهمها فيما يلي:[قندوز ونورين، 2007، ص:09]

- ✓ مشكلة الجباية على التجارة الالكترونية، نظرا لعدم توافق التعاملات الإلكترونية مع مبادئ الجباية التقليدية، وهذا راجع إلى اختلاف أماكن المتعاملين، ومشكلة هل يتم فرض الضريبة في البلد الذي يقيم فيه المستفيد من الدخل أو يتم فرضها على الدخل في البلد المصدر؟، والجدل قائم لأن معظم البلدان تفرض الضرائب على المقيمين في أراضيها.
- ✓ من السهل وقوع غسيل الأموال من خلال شراء سلع وخدمات بالنقد الالكتروني، الذي يمكن صرفه دون إظهار إسم الشخص بالنسبة لسلع ذات قيمة، وتباع السلع مقابل نقد حقيقي في السوق المفتوحة، وبالطبع يمكن شراء السلع في دولة أخرى بما يزيد من تعقيد الأمور.
- ✓ ومثلما هو الحال بالنسبة للعملة الحقيقية فإن النقد الالكتروني عرضة للتزوير، فمن الممكن رغم أن هذا بالغ الصعوبة إيجاد وصرف نقد الكتروني مزيف(مثل أي نوع من النشاط على أساس الانترنت)، فبدون إجراءات وقائية ومضادة قوية فإن التزوير الالكتروني يمكن حدوثه؛

المطلب الثاني: أشكال الصيرفة الالكترونية ومتطلبات ارسائها

يتطلب إرساء الصيرفة الالكترونية بمختلف أشكالها توافر محموعة من المتطلبات من أهمها ضرورة وجود بنية تحتية قوية قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وكوادر بشرية كفأة قادرة على تسيير وممارسة العمليات الالكترونية من خلال التأهيل والتدريب لهذه الكوادر في مختلف التخصصات، بما يضمن فاعلية أداء أدوات الصيرفة الالكترونية وسنتطرق فيما يلي لأهم متطلبات إرساء الصيرفة الالكترونية وأهم أشكالها

1.متطلبات العمليات البنكية الالكترونية

يتطلب ارساء الصيرفة الالكترونية إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بالإضافة إلى مجموعة من المتطلبات والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

1.1. البنية التحتية التقنية

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية خصوصا واية مشروعات تقنية عموما، والبنى التحتية التقنية للصيرفة الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الالكترونية تحيى في بيئة أساسها الاعمال الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الإتصالي ، وتحديدا السياسات السعرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، فالشبكة واعمالها لا تحيا دون تزايد أعداد المشتركين الذين تعوقهم كلفة الاتصالات؛ وهذه المسالة ربما تمثل اهم تحد امام اعمال الصيرفة الالكترونية كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الإستثماري؛ ودقة المعايير وتواؤمها الدولي؛ وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير اهم دعامة للتجارة الالكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، فالمال وحده لم يعد المتطلب الرئيس بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة، وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية اما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة ، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الإلتزامات على أطراف العلاقة ، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة [فهد، 2011، ص:9].

ويعتبر توفر البنى التحتية العامة غير كاف دون مشاريع بناء تحتية خاصة بالمنشآت البنكية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، ونكتفي في هذا المقام بالقول إن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الآفاق الجديدة.

2.1. الكوادر البشرية الكفؤة

إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والادارية[فهد، 2011، ص:10]

3.1. التطوير والاستمرارية والتنوعية من المستجدات

يتقدم هذا العنصر على العديد من عناصر متطلبات الصيرفة الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الاخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ ان البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، بل انها تنتظر أداء الاخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجدات، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك [سليمة، 2009، ص:101].

4.1. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والادارية والمالية

لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير ابداعي وليس نتيجة تفكير نمطي [سليمة، 2009، ص:101].

5.1. تأمين الشبكات

من خلال تشفير مختلف المعاملات و الرسائل المتبادلة بين الأطراف، وذلك من أجل ضمان أمن وفعالية المعاملات الالكترونية، حيث يتم تغيير النص من شكله المفهوم إلى آخر فير مفهوم، وذلك باستخدام رقم يطلق عليه [Benhalima, 1997, p :225]

6.1. التقويم المستمر

تتطلب الاستمرارية في اداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها [فهد، 2011، ص:11].

2.أشكال الصيرفة الالكترونية

لقد تطورت وسائل وأدوات العمل البنكي الالكتروني بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فظهرت عدة قنوات للعمل البنكي الالكتروني من أهمها ما يلي:

1.2.الصيرفة عبر الصراف الآلي

تعد أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة البنكية، وهو جهاز اوتوماتيكي لخدمة العملاء دون أي تدخل العنصر البشري، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفا تلبي الاحتياجات البنكية للعملاء على مدار الساعة، باستخدام بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك، تحمل عادة هذه البطاقة إسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط [رحال، 2014، ص:33]، وتعتمد آلية عمل آلات الصرف الذاتي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك و آلة الصرف الذاتي المتواجدة في أماكن جغرافية ، بحيث يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصي PIN و رقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة، لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل إما في السحب النقدي، الايداع النقدي، كشف الحساب، بيان الأرصدة...[طلحة، 2009، ص: 30]

2.2.الصيرفة عبر الهاتف البنكي

تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة تربط فروع البنك مع بعضها البعض، وتمكن الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك، يقوم العميل بالاتصال برقم محدد للحصول على خدمة محددة من بنكه حيث يستطيع الموظف المسؤول عن الرد على العميل الوصول إلى معلومات تخصه، ويبدأ بتوجيه أسئلة للتأكد من هويته كالسؤال عن آخر معاملة قام بها أو حجم المبلغ الذي قام بإيداعه أو... [فخري، 2005، ص: 18]، وقد تطورت هذه الخدمة إلى أن تم حاليا إدخال أجهزة الرّد التلقائي على مكالمات العملاء وتقدم لهم خيارات لإجراء عمليات متعددة مثل": خدمات استعلامية، خدمات تحويل المبالغ لجهات معلومة، طلب خدمات كدفتر الشيكات أو كشف الحساب... [بريكة وبوراس، 2014، ص: 104]

3.2. الصيرفة عبر التلفزيون

ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الارسال، وأصبح يطلق عليه التلفزيون التخاطبي أو التفاعلي، وقد بدأ التلفزيون التفاعلي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لإيصال الخدمة للمشتركين، وأصبح جاذبا حيث أن السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يتم نقلها عبر تبادل البيانات التقليدي بحوالي ستة أضعاف، وأصبحت خدمة الانترنيت يتم تقديمها عبر شبكة التلفزيون التخاطبي خاصة وأن التلفزيون احتل مكانته في المنازل [بريكة، 2011، ص: 70] .

4.2. خدمة الرسائل القصيرة

هي خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة SMS باللغة الانجليزية للعديد من الخدمات البنكية والحركات التي تمت على حساباته إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخلوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الكترون لمن يود الاشتراك عن طريق الانترنيت ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الايداع النقدي، السحب النقدي...إلخ [الشمري والعبد اللات، 2008، ص:70]

5.2.البنوك المنزلية

طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 في الولايات المتحدة الامريكية ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية "PC" ويعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حتى يتم ربط الحاسب الآلي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال(كشبكة الخطوط الهاتفية)ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة طرفية يتم عن طريقها تقديم الخدمات البنكية(عرض أرصدة العميل بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، إرسال تعليمات للبنك كتجديد الودائع، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفتر الشيكات ...)، ويتم تداول البيانات بين حاسب البنك وحاسب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي إلى إشارات يمكن نقلها إلكترونيا إلى حاسب العميل وتستخدم في ذلك المحولات "modems" والتي تقوم أيضا بالعملية العكسية [طه، 2007، ص:279].

6.2. خدمات نقاط البيع

تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة لتسديد قيمة مشترياتهم الكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة الكترونية مع البنوك، يتم من خلاله التحويل الالكتروني للنقود من حساب العميل إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل البنكية، والتي يستخدمها العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة [إضاءات مالية ومصرفية، 2013، ص:03].

7.2. الصيرفة عبر شبكة الأنترنيت أو ما يسمى بالبنوك الالكترونية

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات البنكية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة البنكية عبر الأنترنيت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة، وذلك بأن يقوم العميل بفتح الموقع الالكتروني للبنك ثم الدخول إلى الموقع المخصص للخدمات البنكية، ثم يقوم بإدخال رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات اضافية لمزيد من السرية والحماية، كما يتم اعطاء العميل رقم سري تعريفي له لتسهيل الدخول واجراء المعاملات المالية، ومن أهم هذه المعاملات نجد: التحقق من أرصدة الحسابات، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير الكترونيا، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء أو بيع الاستثمارات، ارسال رسائل الكترونية للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على الودائع والقروض وغيرها [إضاءات مالية ومصرفية، 2013، ص: 03]. وسنطرق فيما يلي للبنوك الالكترونية من خلال عرض مفهومها وأهم أنماطها

1.7.2.مفهوم البنوك الالكترونية

يمثل البنك الالكتروني أحد مواضيع ما اصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات، فهذه الأخيرة هي التي أكدت الوجود الحقيقي والواقعي للبنك الالكتروني باعتباره يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الانترنت، فرغم تعدد التعريفات المعطاة للبنوك الالكترونية والمصطلحات المستخدمة للتعبير عن هذا الأخير والتي من أهمها بنوك الانترنيت (Internet Banking)، البنك المنزلي(Home Banking)، البنك على الخط (Online Banking)، الخدمات المالية الذاتية(Self-)

Service Banking إلا أنها تعبيرات مضمونها واحد تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك في المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون.[اسماعيل، 2011، ص: 37]، فهي بنوك افتراضية لها مواقع الكترونية على الانترنيت على النحو الذي يسهل انجاز مختلف العمليات البنكية التي تقدمها البنوك التقليدية بشكل الكتروني [الطائي، 2010، ص: 228] ، كما يمكن تعريفها على أنها "قيام البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ من أجل تمكين زبائنها سواء كانوا مقيمين أو غير مقيمين من الكشف عن أرصدة حساباتهم والاستفسار عن الخدمات والمنتجات البنكية التي تقدمها والاستفادة منها"[فارس، 2013، ص:250].

وعموما نجد أن هناك نموذجان تستخدم فيهما البنوك والمؤسسات المالية الأنترنيت في تقديم خدماتها البنكية للعملاء، الأول يسمى النموذج المتكامل والذي تقدم فيه البنوك خدماتها عبر الأنترنيت كامتداد لأعمالها أي كخدمات اضافية، أما النموذج الثاني فيسمى النموذج الأحادي والذي هو عبارة عن بنوك أو مؤسسات تعمل فقط على شبكة الانترنيت وليس لها أي فروع، ويمتاز هذا النوع من البنوك بانخفاض تكاليفه التشغيلية وذلك لعدم وجود أية فروع وقلة عدد العاملين بها [عبد الله والطراد، 2006، ص: 222].

ولابد من الاشارة إلى أن البنوك الالكترونية تتشابه مع نظيرتها من البنوك التقليدية في العديد من الجوانب، حيث تشترك جميعها في تقديم الخدمة والمنتج المالي للجمهور، لكن وبالرغم من هذا التشابه إلا أن هناك العديد من الاختلافات بين هذين النوعين من البنوك، وهو ما سنحاول توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4):الاختلافات الجوهرية بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية

العوامـــــــل	البنـــوك التقليـــدية	البنـــوك الالكـــترونية
البنيـــة التحتـــية لتكنـــولوجيـــا المـــعـــلومـــات		
بنية الشبكة	الشبكات السلكية. شبكات خاصة مثلVAN, WAN نقل البيانات بموجه. عرض النطاق الترددي محدود. الاتصالات: التبادل الالكتروني للبيانات.	الشبكات السلكية واللاسلكية. شبكة الانترنيت العامة. نقل البيانات بالوسائط المختلفة. عرض النطاق الترددي شاسع. الاتصالات:(WWW).
أرضية التطبيق	حواسيب مكتبية. شبكة مركزية. نظام تشغيل العمليات. واجهة استخدام غير كفؤة.	حواسيب مربوطة بالأنترنيت. شبكة الأنترنيت. نظام مدمج في الوسائط متعدد الوظائف. واجهة استخدام عالية الكفاءة .
المـــعامـــــــلات		
ميكانيزمات المعاملات	فروع البنك. على الشباك. تسهيلات مادية في العمليات والدفع. المكان والوقت حرج وضيق.	البنك على الخط. في أي وقت ومكان. التسهيلات افتراضية في العمليات والدفع. التغلب على القيود الجغرافية والزمنية.
المخطط الأمني	النقود والشيكات بشكل أساسي. البنك يدقق بنفسه ونظام أمني للبيانات	الوسائط الرقمية للتبادل. نظم أمنية موحدة.
الخـــدمـــات		

خدمات العملاء	عن طريق موظف البنك. خدمة العملاء بشكل تقليدي	عن طريق شبكة الانترنيت. خدمة العملاء حديثة

المصدر:[بريكة، 2011، ص:81]

2.7.2. أنماط البنوك الالكترونية

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنيت يعني بنكا الكترونيا، فحسب بعض الدراسات العالمية هناك ثلاث مستويات أو صور أساسية للبنوك الالكترونية يمكن توضيحها فيما يلي:

1.2.7.2. الموقع المعلوماتي Informational

وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني البنكي، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه وخدماته البنكية [يوفليح وفرج،2007، ص:06].

2.2.7.2. الموقع الاتصالي Communicative

يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الالكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، تعديل معلومات القيود والحسابات، الاستفسارات على الخط... [يريبش وطبيب، 2013، ص: 220]

3.2.7.2. الموقع التبادلي Trançactional

وهو المستوى الذي نقول عنده أن البنك يمارس أنشطته وخدماته حيث تضمن هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته واجراء الدفعات النقدية وسداد الفواتير، واجراء كافة الخدمات الاستعلامية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية[مسعداوي، 2004، ص:229].

المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الالكترونية

لقد أدى النمو الكبير فى أنشطة الصيرفة الالكترونية الى خلق تحديات جديدة أمام البنوك والجهات الرقابية فى ضوء افتقار الإدارة والعاملين بالبنوك الى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة فى تكنولوجيا الاتصالات، هذا بالإضافة الى تصاعد امكانيات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الأنترنيت، ومن أهم المخاطر التي تسببها الصيرفة الالكترونية نذكر:

1.المخاطر الاستراتيجية

وهي تلك المخاطر الناجمة عن غياب استراتيجية مناسبة للبنك يحدد من خلالها المسار الواجب اتباعه لتحقيق أهدافه في الأجلين القصير والطويل في ضوء الظروف البيئية العامة وظروف المنافسين

[Terazi, 1996, p : 13]، وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك، ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها والتي يحتاج كل منها لضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك [فهد، 2011، ص: 11].

2.مخاطر السمعة

كلما ازداد اعتماد البنك على قنوات تقديم الخدمة الإلكترونية ازدادت احتمالات مخاطر السمعة، و إذا ما واجه أحد البنوك الإلكترونية مشاكل تؤدي بالعملاء إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية أو إلى اعتبار فشل البنوك قصورا في الإشراف على النظام كله، فهذه المشاكل يمكنها أن تؤثر على الموردين الآخرين للخدمات البنكية الإلكترونية، حيث قامت جهات الإشراف على البنوك بوضع إرشادات داخلية لمن يقومون بالفحص، كما قامت جهات كثيرة بتوزيع مبادئ توجيهية عن إدارة المخاطر للبنوك [ين عمارة، 2004، ص:16].

3.المخاطر التنظيمية

تنطوي العمليات البنكية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر التنظيمية بالنسبة للبنوك، ويمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق التحول نحو البنوك الإلكترونية، بدرجة أسرع مما يمكن تحقيقه عن طريق البنوك التقليدية، ونظراً لأن شبكة الأنترنيت تحقق الاستفادة من الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك خطر في أن تحاول البنوك التهرب من التنظيم والإشراف، وفي هذه الحالة يمكن أن تطلب هذه البنوك أي التي تقدم خدماتها من أماكن بعيدة عن طريق شبكة الإنترنت الحصول على ترخيص لذلك، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون ضعيفاً وعندما لا يتواجد بشكل كاف بين البنك المقدم للخدمة الإلكترونية وجهة الإشراف المحلي، فقد تتهرب بعض البنوك من الخضوع للسلطة النقدية، لاسيما في الدول الأقل تنظيماً أو الأقل تطوراً من حيث تقنيات الرقابة على استعمال مختلف الوسائل الالكترونية في التعامل البنكي

[الأعرج، 2013، ص: 59].

4. مخاطر العمليات

يحتاج الاعتماد على التكنولوجية الحديثة لتقديم الخدمات البنكية الإلكترونية إلى أمن النظام والشبكات الإلكترونية، حيث يؤدي غياب هذه الأخيرة إلى انعدام الأمان على المستويين الداخلي

والخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتجلى الخطر من خلال الإستخدام الاحتيالي لنظام المعلومات من قبل أحد موظفي البنك مستغلا منصبه داخل هذا الأخير، مما يمكنه من التلاعب واجراء عمليات مشكوك فيها على مختلف الحسابات ومن هنا ينبغي على البنوك التأكد من أن هذه العمليات تتم مراقبتها والتحكم فيها بشكل ملائم كما ينبغي على السلطات الرقابية تقييم مدى القدرة المتواصلة لإدارة البنك على تحقيق ذلك ، أما على المستوى الخارجي فقد يكون البنك ضحية عملية قرصنة من خلال سرقة معلومات سرية حول العملاء وحساباتهم واستغلالها لاستخدامها لاحقا في أغراض الاحتيال [Belabdi, 2010, p :17]، ومن هنا يتوجب على البنوك تطوير أنظمة الحماية الملائمة وإدارة أنظمتها الداخلية بما يتناسب والمعايير والقواعد المعمول بها دوليا على أصعدة التأكد من هوية العملاء وشرعية التوقيع الإلكتروني والتشفير وخلافه،

5. مخاطر قانونية

هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات الناتجة عن العمليات البنكية الإلكترونية، لاسيما وأن العديد من وسائل أداء تلك العمليات البنكية لازالت قيد التطوير مثل السجلات، التوقيعات، العقود الالكترونية، أحكام السرية والافصاح، إضافة إلى انتهاك القوانين والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال [طلحة، 2009، ص: 36] ، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع، سرية المعلومات وأمنها من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك، علاقة وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو من المواقع الحليفة، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية. [شول ومدوخ، 2005، ص: 15]

هذا إضافة إلى مخاطر أخرى والمتمثلة أساسا في الجرائم الناتجة عن استخدام أحد أدوات تطبيق الصيرفة الالكترونية ألا وهي وسائل الدفع المعتمدة في ظل هذه الأخيرة، فقد استخدمت البنوك لممارسة نشاطاتها الالكترونية في ظل الاستفادة من شبكة الانترنيت واستعمالاها في مجالات التسويق والمعاملات التجارية وسائل جديدة للدفع يطلق عليها وسائل الدفع الالكتروني، هذه الأخيرة التي ساعد على تطورها مجموعة من العوامل هي نفسها التي كانت السبب وراء تراجع وسائل الدفع التقليدية، وسنحاول من خلال المبحث الموالي التطرق إلى وسائل الدفع الالكتروني من خلال عرض مفهومها،

خصائصها، أنواعها، العوامل المساعدة والمعرقلة لتطورها دون أن ننسى إبراز تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الأداء البنكي

المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي

في ظل الاقتصاد الرقمي، ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي، مما أسفر عن ظهور وسائل الدفع والسداد الالكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الالكترونية، والتي لجأت البنوك لمواكبتها لتحسين أدائها تجاه عملائها؛ من أجل الوصول إلى أسواق جديدة وكسب رضا عملائها نتيجة المزايا التي تحققها هذه الوسائل، إضافة إلى رفع حصتها السوقية خاصة في ظل حدة المنافسة، وسنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على أهم أنواع وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي، لكن قبل ذلك سنحاول ذكر أهم العوامل التي ساعدت على انتشار وسائل الدفع الالكتروني.

المطلب الأول: العوامل المساعدة على ظهور وسائل الدفع الالكتروني

منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق واسع، وهو ما أطلق عليه اصطلاحا بالتجارة الالكترونية بظهور الانترنت و ما تبعها من تجارة الكترونية جعل طرق الدفع التقليدية لا تتماشى مع طبيعة هذه المعاملات الافتراضية، بحيث لم تستطع مجارات عصر السرعة، لذا كان لزاما استحداث طرق ووسائل دفع تتلاءم و هذه الطبيعة الافتراضية، لتظهر وسائل دفع إلكترونية تقوم أساسا على انسياب المعلومات الكترونيا ، وقد ساعد على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني مجموعة من العوامل أهمها:

1.تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

لقد أدى ظهور وسائل الدفع التقليدية إلى القضاء على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود كالسرقة والضياع وثقل عبئ حملها إن كانت مبالغ كبيرة فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة التجارية منها، لذلك أصبح الاحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفعا جدا إلا أن لهذه الأخيرة مشاكل كثيرة أهمها التماطل المفرط في معالجتها والضعف الكبير في التألية لعمليات المعالجة [BNA Finance, 2003, p :31]

هذا إضافة إلى :

- ✓ انعدام الملائمة فالحاجة إلى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا بتأخير في اقتناء المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، أما بالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الايرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.
- ✓ عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي؛ حيث أن المدفوعات التقليدية لا تتم في الوقت الحقيقي، و يتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.
- ✓ انعدام الأمن؛ فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع و التجار يمكن أن يلجؤوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله.
- ✓ ارتفاع تكلفة المدفوعات؛ حيث أن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات، فالبنوك مثلا من جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعددها، فالشيكات الورقية أثقلت كاهل الدول باستهلاكها الكبير للورق الذي يستعمل كدعامة لها و الذي بدوره يستنزف أموال ضخمة في صناعته، كما أن الشيكات الورقية تتطلب في عملياتها اليد البشرية لإجراء عمليات الدفع والتحصيل بالإضافة إلى تكاليف عملية المقاصة [pierre, 1993, p :44]؛
- ✓ استخدام الطرق اليدوية على مستوى الوكالات مما يؤدي إلى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية ووسائل الإعلام الآلي؛
- ✓ المشكل ذات الطابع الإداري(دفاتر الشيكات، وثائق الإثبات، طلبات الاستعلام...) التي ترغم العميل على التنقل إلى الوكالة التي تدير حسابه؛
- ✓ تعمد الكثير من الأشخاص عدم الإمضاء بصورة صحيحة على الشيك حتى لا يتمكن حامله من الحصول على المبلغ، هذا بالإضافة إلى خطر الشيك دون رصيد خاصة وأن قل الإجراءات القانونية والقضائية يجعل الأفراد يتهاونون في تقديم هذه الشيكات للعدالة؛ مما يشجع إصدار العديد من الشيكات دون رصيد حيث سجلت العديد من حالات عدم الدفع تأتي الشيكات في مقدمتها بسبب عدم إنعدام الرصيد أو عدم كفايته أو أسباب أخرى فقد سجلت فرنسا على سبيل المثال حوالي 5,8 مليون حالة سنة 1996 [Gamdji, 1992, p : 39]، وبالرجوع إلى الجزائر يوضح الجدول الموالي حجم الشيكات المعروضة على غرفة المقاصة وغير القابلة للدفع في الجزائر سنتي 2004 و2005:

الجدول رقم (2-5) : حجم الشيكات الغير قابلة للدفع المعروضة على غرفة المقاصة ببنك الجزائر سنتي 2004 و2005

	2004		2005	
	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ
الشيكات بدون رصيد	98132	80845	79522	62366
أسباب اخرى (تواقيع غير مطابقة، حساب مجمد بسبب حجز....)	37835	31830	36745	28904
مجموع الشيكات الغير قابلة للدفع	135967	112675	116267	91270
نسبة الشيكات الغير قابلة للدفع بسبب انعدام الرصيد إلى إجمالي الشيكات الغير قابلة للدفع	72.17	71.75	68.40	68.33

Source : Mouvement des chambres de compensation, Document Interne de la Banque d'Algerie

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه العدد الهائل من الشيكات غير القابلة للدفع حيث بلغ عددها حوالي 135967 أي ما قيمته 112675 مليون دج سنة 2004 في حين بلغ عددها 116267 شيك سنة 2005، حيث أن 72.17% من هذه الشيكات يعود سبب رفضها إلى كونها شيكات دون رصيد سنة 2004 لتنخفض هذه النسبة إلى 68.40% من الشيكات سنة 2005، يمكن إرجاع ذلك إلى شروع السلطات الجزائرية في اتخاذ إجراءات تخص الشيكات انطلاقا من سنة 2004 والمتعلقة بكيفية تداول الشيكات بين البنوك بطريقة إلكترونية وتوحيد الرموز والأرقام التي تتضمنها الشيكات مما يسمح بالتعرف على أي خلل، وقد دخل هذا النظام حيز التنفيذ ابتداء من سنة 2006

2. تطورات تكنولوجيا المعلومات

نتيجة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات التي تمثل أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات بشكل الكتروني من خلال وسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات [عرابة، 2012، ص:13]، حيث أخذت هذه التكنولوجيا المتقدمة ترتبط بالمجالات والأنشطة الاقتصادية على تنوعها، وتعتبر البنوك من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي، ومع استخدام الشبكات وربط الأجهزة الحاسبة مع بعضها البعض

انطلقت عمليات التطور والارتقاء بالعمل البنكي، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا أساسيا في عمل البنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية واشتدادها محليا وعالميا، وهو ما دفع بضرورة تحسين الخدمات البنكية، واستخدام خدمات الدفع الالكترونية.

3. ظهور شبكة الانترنيت

تعتبر الأنترنيت أكبر شركة حواسيب في العالم تتشكل من مجموعة من الشبكات الجزئية تجري فيها المعلومات من وإلى أي مكان في العالم بحرية تامة، وهي مرتبطة ببعضها البعض من خلال مجموعة من التجهيزات المعلوماتية، تسمح بتمرير المعلومات بطريقة سهلة واقتصادية من وإلى أي مكان على وجه الكرة الأرضية [بريكة، 2011، ص:100]، ووفقا لحديث بيل غيتس رئيس مجلس إدارة مايكروسوفت العالمية فإنه يجب النظر إلى الأنترنيت على أنه أمر مسلم به وأن المؤسسات التي تأخذ بتقنية الأنترنيت هي التي سيكتب لها البقاء والمؤسسات التي لا تواكب التميز ستبقى في المؤخرة، من خلال هذه العبارة تظهر فعلا أهمية استخدام التقنيات الالكترونية في العمل البنكي وخصوصا في ظل المنافسة المحلية والعالمية[الشمري والعبداللات، 2008، ص:38]

4. ظهور البنوك الالكترونية وخدمات مصرفية جديدة

في ظل وجود شبكة الأنترنيت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستخدام هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الالكتروني، لم تكتفي البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات البنكية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وقد ظهر في الوجود ما يسمى بالبنوك الالكترونية، وهي تلك البنوك والمؤسسات المالية القائمة على الركائز الالكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات البنكية للعملاء بأمان وأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد [سليمة، 2009، ص:99].

وبما أن البنوك الالكترونية والمعاملات البنكية الالكترونية تتم عن طريق شبكة الأنترنيت، فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الالكترونية مما يشجع على استعمال هذه الوسائل، بالإضافة إلى الخدمات البنكية الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل مثل: الخدمات البنكية عبر الصرافات الآلية، الصيرفة عبر الهاتف الجوال...

5. الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الأنترنيت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن وسائل الدفع التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنيت، لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكتروني طرفا فيها، وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل والتي سنتناولها فيما يلي:

1.5. التوقيع الالكتروني

التوقيع الالكتروني هو شهادة رقمية تحتوي بصمة إلكترونية للشخص الموقع توضع على وثيقة تؤكد منشأها وهوية من وقع عليها، يتم الحصول عليها من إحدى الهيئات المعروفة دوليا وذلك مقابل رسوم معينة، حيث تراجع هذه الهيئات الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع ثم تصدر الشهادة، فهي إذن عبارة عن رموز أو أرقام أو حروف إلكترونية والتي تدل على شخصية الموقع دون غيره [ممدوح ومنير، 2005، ص:74].

2.5. التشفير

هو عملية تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة أي تحويل المعلومات إلى رموز غير مفهومة، بحيث لا يتمكن الأشخاص غير المرخص لهم بالاطلاع على المعلومات أو فهمها، وتتم هذه العملية باستخدام صيغ رياضية معقدة[عبيدي، 2009، ص:26]، ويعتمد نظام التشفير على آلية تغير محتوى المعاملة أو الرسالة عن طريق استخدام برنامج معين يطلق عليه مفتاح التشفير وذلك قبل إرسال هذه المعاملة أو الرسالة إلى المرسل إليه، على أن تتوفر لدى هذا المرسل إليه القدرة على استعادة محتوى المعاملة أو الرسالة في شكلها الأصلي قبل التشفير، عن طريق استخدام العملية العكسية لعملية التشفير والتي تعرف باسم الحل.

3.5. التأمين

هناك العديد من نظم تأمين شبكة الانترنيت ومن أمثلة هذه النظم نذكر ما يلي [زواش، 2011، ص:85]:

1.3.5. استخدام تكنولوجيا الجدران النارية

هي عبارة عن نظام مصمم لكي يمنع قرصنة الأنترنيت من الدخول على شبكات الحاسب الآلي، ويمنعهم من الاطلاع على البيانات السرية الموجودة به، كما يمنعهم من إتلاف الملفات أو الأنظمة الموجودة على هذه الحاسبات، ويمكن أن يصمم خط الدفاع إما برامج وتطبيقات أو أجهزة إلكترونية

مصممة خصيصا لهذا الغرض، أو قد يجمع نظامه بين البرامج والأجهزة الالكترونية في نظام متكامل، حيث تكمن وظيفته في التحكم فيما يدخل للشبكات الداخلية من الشبكات الخارجية.

2.3.5 المرشحات الالكترونية

يتم استخدام مرشحات ثنائية الجانب حيث ينتج الترشيح الأول انسياب الحركة المرورية باتجاه الجوانب الموجودة في المنطقة الآمنة فقط، بينما يسمح الجهاز الثاني للحركة المرورية بالانسياب إلى الشبكة الداخلية فقط في حال ما إذا كانت صادرة من كمبيوتر يقع في المنطقة الآمنة.

3.3.5. شهادات التوثيق

عبارة عن بيانات رقمية غير مكررة تكون خاصة بالشخص وفي نفس الوقت تكون هذه البيانات مشفرة بحيث لا يمكن قراءتها، هذه البيانات يمكن إضافتها لصفحة الويب أو البريد الصادر، بحيث لا يستطيع أحد قراءة محتوياتها إلا من لديه شهادة مماثلة، يقوم عدد من الشركات بإصدار تلك الشهادات بمقابل مادي بسيط، ويتم الموافقة عليها من قبل موقع التصديق.

4.3.5. الخادم المفوض

هو عبارة عن وسيط بين الشبكات المؤمنة والشبكات غير المؤمنة، فعن طريقه يستطيع صاحب المؤسسة رصد حركة موظفيه على شبكة الأنترنيت، كما يمكن عن طريقه إعطائه أمر بعدم الدخول على مواقع معينة بذاتها، أي أن وظيفته هي التحكم في عملية الدخول إلى المواقع الموجودة بالشبكات الخارجية من قبل العاملين بالشبكة الداخلية، وغالبا ما يتم اقتران الجدران النارية مع الخادم المفوض لضمان التحكم الكامل في عمليات الدخول والخروج وتحقيق التأمين الكامل للشبكات.

6. ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية، ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية أصبحت رائدة في انتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، ويمكن تقسيم الجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد من أشهر وسائل الدفع الالكترونية إلى [عبد الرحيم، 2011، ص:6]:

1.6. المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات

وهي بدورها تنقسم إلى قسمين:

1.1.6. فيزا العالمية: مقرها بالولايات المتحدة تمنح تراخيص للبنوك بإصدار بطاقة فيزا، يعود تاريخها إلى عام 1958 و تعمل فيزا كارت في ست مناطق جغرافية منتشرة في العالم، و لها مكتب ينسق

عمليات التشغيل في العالم كله و يشترك في ملكية فيزا 21000 مؤسسة مالية منتشرة في جميع أنحاء العالم و تقبل فيزا لدى أكثر من 19 مليون تاجر منتشرون في أنحاء المعمورة.

تمنح منظمة الفيزا العالمية تراخيص إصدار ثلاث أنواع من بطاقاتها و هي:

- ✓ بطاقة الفيزا الفضية : وهي ذات حدود ائتمانية تمنح للعملاء
- ✓ بطاقة الفيزا الذهبية: وهي ذات حدود ائتمانية و تمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية
- ✓ بطاقة فيزا إلكترون : وتستخدم في أجهزة الصرف الآلي الدولية أوفي الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي .

2.1.6.ماستركارد العالمية: هي شركة مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، لها خبرة واسعة في مجال المدفوعات، فلها مؤسسات مالية معنية بخدمة المستهلك، وفي مجال الأعمال في 210 دولة و إقليم بأكثر من4000 مستخدم عبر 37 مكتب في العالم كما لها أكثر من23000 موزع في العالم، وتنتشر ماستركارد في العالم عبر كبار الموزعين

2.6.المؤسسات المالية العالمية

وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات البنكية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي بنك و من اشهرها ما يلي:

1.2.6.أمريكان اكسبريس :وهي بنك و مؤسسة مالية تزاول الأنشطة البنكية فضلا عن أنها المصدرة للبطاقات(أمريكا إكسبريس)تشرف هذه المؤسسة البنكية مباشرة على عملية إصدار البطاقات دون أن تمنح تراخيص إصدار البطاقات لأي بنك أو مؤسسة بنكية أخرى، تصدر الأمريكان إكسبريس ثلاثة أنواع من البطاقات تناسب كل منها نوع العميل و حجم التسهيلات المقدمة للعميل هذه الأنواع هي:

- ✓ بطاقة الأمريكان إكسبرس الخضراء: وهي تمنح لعامة الناس
- ✓ بطاقة الأمريكان إكسبريس الذهبية: وتمنح للعملاء الذين يتمتعون بكفاءة مالية عالية
- ✓ بطاقة الأمريكان إكسبريس الماسية : عن طريقها يتم استيفاء حقوق التجار و المؤسسات و لا تلزم جملة فتح بطاقتها فتح حساب لديها.

2.2.6. الدينرز كليب: تعتبر رائدة رغم صغر عدد حملة بطاقاتها، و يملك بنك city bankالأمريكي شركة دينرز كليب و تصدر هذه الشركة بطاقة لعامة الناس، وبطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال، وبطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركة الطيران البريطانية.

المطلب الثاني: مفهوم، خصائص وأنواع وسائل الدفع الالكتروني

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالا عديدة على مر الزمن، بدءا بالنقود التقليدية مرورا بالشيكات إلى أن تصل في الوقت الحالي بفضل التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية، هذه الأخيرة التي خلقت مكانة لها بفعل ما تتميز به من خصائص والتي سنحاول التطرق إليها من خلال هذا المطلب

1.مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الالكتروني يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- ✓ "هي تلك الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات" [الحجازي، 2004، ص:25].
- ✓ "الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبد المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة"[محرز وصيد،2011، ص:14].
- ✓ "هي وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة" [زغبة وشوق،2013، ص:52]

مما سبق يتضح لنا أن وسيلة الدفع الالكتروني هي" وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة"

2.خصائص وسائل الدفع الالكتروني

لوسائل الدفع الالكتروني عدة خصائص مميزة يمكن تلخيصها فيما يلي:[بريكة، 2011، ص:140]

- ✓ يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم

- ✓ يتم الدفع الالكتروني باستخدام النقود الالكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها الكترونيا
- ✓ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنيت، وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد و يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:
  - الأول : من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما
  - الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك؛
- ✓ تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفيرها فيما بينهم
- ✓ يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة و يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

3.أنواع وسائل الدفع الالكتروني

نتيجة للتقدم التكنولوجي الذي أضحى يميز العمل البنكي، حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل إلكترونية، تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات غبر الانترنيت، ونظرا للدور الذي أصبحت تلعبه وسائل الدفع الالكترونية فسنحاول التطرق إلى أهم هذه الأنواع

1.3. البطاقات البنكية

ظهرت البطاقة البنكية كنتاج للتطور الذي مس النقود، ومن الناحية التاريخية تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية السباقة لإنشائها وذلك في نهاية الستينات من القرن الماضي، ثم أخذت في الظهور والاستعمال في دول أوروبا الغربية وشيئا فشيئا أصبحت واسعة الانتشار في معظم دول العالم.

أ. مفهوم البطاقة البنكية

و هناك عدة تعريفات للبطاقات البنكية يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ "بطاقة تتميز بخصوصيات قانونية تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى المؤهلة قانونا كخدمة مميزة لزبائنها، بحيث يتمكن هؤلاء من تمريرها عبر أجهزة الكترونية من أجل تحقيق جملة

من الأهداف، في المقابل تتحصل الجهات التي أصدرتها على عوائد تتضمن رسوم أو فوائد وعمولات"[فارس، 2013، ص:259]

- ✓ "هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، تحمل إسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها و توقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، وإسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحياتها فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، ولذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم"[صالح،2011،ص.11].
- ✓ كما عرفها المشرع الفرنسي في المادة 57-1 من المرسوم التشريعي المؤرخ في 1953/10/30 على أنها:" كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو نقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر من قبل مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد..."[Michel, paul, 1999, p : 02]
- ✓ **مما سبق نستنتج أن البطاقة البنكية هي "بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك أو الجهات المؤهلة قانونا وفقا لمواصفات معينة، يستطيع حاملها استعمالها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات، دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الاتلاف".**

ب. مواصفات البطاقة البنكية

لقد تم وضع مواصفات معتمدة دوليا للبطاقات البنكية، تتمثل في كونها بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل ذات مقاييس محددة وفقا للمعيار ISO 7810، وهي بطول يقدر ب 85.6 ملم وعرض 53,98 ملم وسمكها 0.76 ملم ، [Claude,1997,p :150] تحتوي هذه البطاقة على شريط مغناطيسي يستعمل في عمليات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB، وكذا رقاقة إلكترونية تستخدم في عمليات الدفع على مستوى نهائي الدفع الإلكتروني TPE عند التجار.

وتحمل البطاقة المعلومات التالية:[Cherif et Ahmed,1999 , p :405]

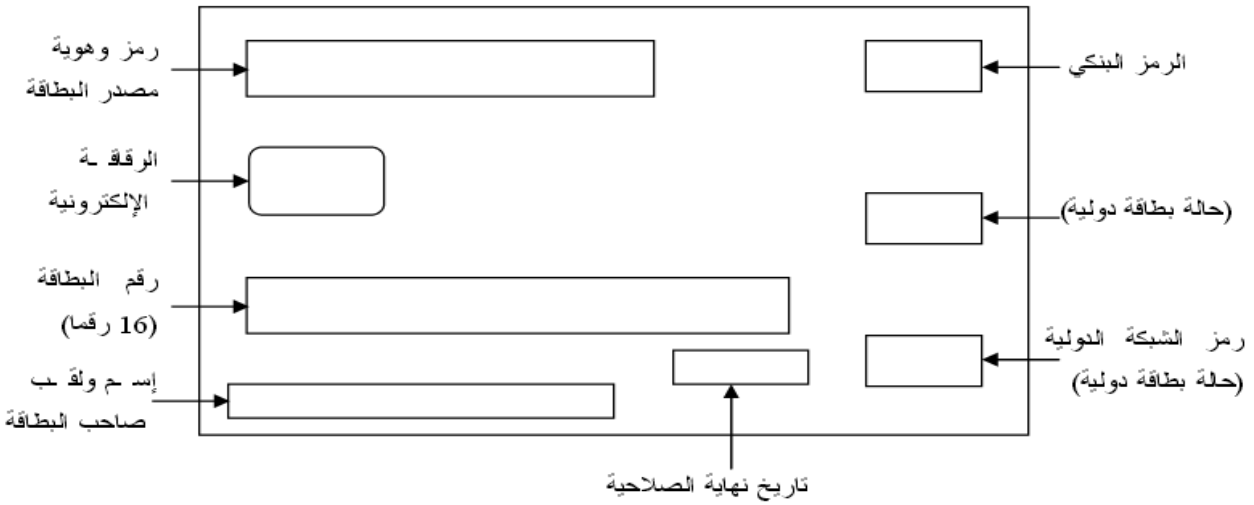
- رمز تعريفي للمصدر وكذا الشبكة؛

- إثبات هوية صاحبها (الاسم واللقب، الإمضاء، التسجيل الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالهوية البنكية لصاحب البطاقة على الشريط المغناطيسي والرقاقة الإلكترونية)
- رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية؛
- عنوان البنك المصدر للبطاقة.

ويمكن توضيح هذه المواصفات البنكية للبطاقة من خلال الشكل الموالي :

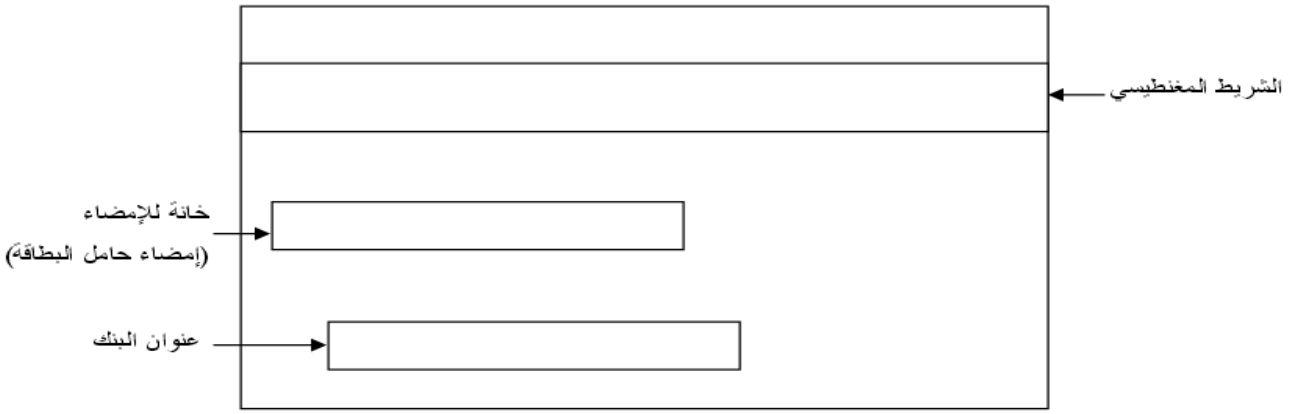
الشكل رقم (2- 1): رسم توضيحي لمواصفات البطاقة

1.وجه البطاقة



المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية مابين البنوك SATIM

2. ظهر البطاقة



المصدر: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية مابين البنوك SATIM

ج. تقسيمات البطاقة البنكية

عموما تنقسم البطاقات البنكية إلى قسمين هما: البطاقات الائتمانية والبطاقات الغير إئتمانية

ج.1. البطاقات الائتمانية

تعد بطاقات الائتمان أكثر أنواع البطاقات إنتشارا، حيث يزداد استخدامها بمعدل مرتفع نسبيا يصل إلى 7.8% في بعض الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وهي عبارة عن أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد والبنوك والتجار كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها، مقابل توقيع هذا الأخير على إيصال بقيمة التزامه الناشئة عند شرائه السلع أو حصوله على الخدمة لدى التاجر، الذي يقوم بدوره بتحصيل قيمة هذا الايصال من البنك مصدر البطاقة، ويكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عن الدفع لمصدرها[عايد، 2008، ص:22]،

وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها:[أبو فارة، 2004، ص:375]

- ✓ **بطاقة فيزا Visa Card:** هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية، هذه البطاقة متجددة بإمكان صاحبها أن يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، أو أن يسدد جزءا من الالتزامات خلال مدة السماح وتسديد البقية بعد ذلك، تعتبر هذه البطاقة من أكثر البطاقات إنتشارا على الإطلاق حيث تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

- ✓ **ماستر كارد Master Card:** تأتي هذه البطاقة في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها، تتعامل أيضا مع عدة منشآت ومحلات تجارية، لها عدة أشكال أهمها: ماستر كارد الذهبية، ماستر كارد الفضية، ماستر كارد رجال الأعمال...
- ✓ **بطاقة أمريكان إكسبريس American Express:** هي بطاقة ائتمان لكنها غير متجددة، فهي ليست لها حد صرف، ويكون المبلغ الكلي المحمل على البطاقة مستحقا عند نهاية فترة السداد، أي ينبغي تسديد الالتزامات المادية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، وبخلاف ذلك فإنه لن يجري تجديد هذه البطاقة لمدة جديدة، وهي أنواع: الخضراء، الذهبية، والماسية حيث يمنح كل نوع لقطاع معين من الزبائن المستفيدين.
- ✓ **بطاقة دينرز كليب Diners Club Card:** يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم أقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال الأعمال وذلك نظرا للعدد الهائل للصالونات في كل مطارات العالم.

ج.2. البطاقات غير الائتمانية

هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى:

- ✓ **البطاقة المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، و في حالة العكس لا تتم عملية التسوية، فهذه الأخيرة تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة [فشيت وبناولة، 2011، ص:4]
- ✓ **بطاقة الدفع المسبق :** حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية، يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، و لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها و هكذا، وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة و النقالة [فشيت ومناولة، 2011، ص:4]
- ✓ **بطاقة الحسم ATM Card:**هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه

الجاري مباشرة لدفعه للتاجر، يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائنا[عياش ومناصرة، 2013، ص:39]

ج.3. البطاقات الذكية

حينما ينظر للبطاقة الذكية فإنها ستبدو للوهلة الأولى كأي بطاقة بنكية بلاستيكية على الأقل من حيث الشكل، لكنها في الحقيقة تختلف عنها، لأنها ببساطة تحتوي على شريحة تم إدماجها فيها يكون الغرض منها القيام بعمليات تشفير حسابية جعلت من هذه البطاقة تتصف بالأمان التام عند استخدامها هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإن تلك الشريحة تتضمن معلومات مخزنة فيها تتعلق بحساب الزبون واسمه الكامل، والبنك المصدر وغيرها من المعلومات التي تستلزم استخدامها كآداة متعددة الأغراض، وبالتالي يمكن تعريفها على أنها عبارة عن:" ببطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة إلكترونية تعمل كحاسب آلي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها"[فارس، 2013، ص:290]

مما سبق نجد أن البطاقة الذكية تتميز بعدة مميزات تجعلها تنفرد عن البطاقات الائتمانية وغيرها يمكن ذكر بعضها فيما يلي [فارس، 2013، ص:293]:

- ✓ تحتوي على شريحة للذاكرة، تشتغل بواسطة حاسوب صغير يزودها بالمعلومات؛
- ✓ تكون المعلومات المخزنة في الشريحة مشفرة لا يمكن الاطلاع عليها إلا من قبل مصدر البطاقة؛
- ✓ تتيح للزبون إمكانية استخدامها كبطاقة اعتمادية أو بطاقة خصم فوري تبعا لرغباته؛
- ✓ يمكن شحنها، أي إعادة تعبئتها عن طريق الصراف الآلي وكذا الحاسب الشخصي، مع إمكانية تحويلها إلى محفظة النقود الالكترونية؛
- ✓ تتصف بمستوى كبير من الأمان عند استخدامها، حيث تعتبر غير قابلة للتزوير وغير قابلة لسوء الاستخدام عكس البطاقات ذات الشريط المغناطيسي التي يمكن تزويرها وقراءة بياناتها.
- ✓ تتميز بقدرتها على تخزين المدخل البيولوجي؛ أي الوسائل التي يمكن عن طريقها التعرف على السمات الشخصية للفرد مثل: مسح شبكية العين، هندسة اليد، بصمة الأصبع، بصفة الشفاه...

- ✓ تتيح لحاملها إمكانية تخزين الكثير من المعلومات حول العديد من الأشياء كمواعيد رحلات الطيران مثلا، الفنادق الموجودة...وغيرها من الأشياء التي تهم الفرد.

وتجدر الإشارة هنا أن البطاقة الذكية إستمدت صفتها من السمات التي تتمتع بها والتي جعلتها تتميز عن باقي القطاعات الأخرى، حيث اعتبرت من قبل الكثير من الخبراء والمتعاملين بها على أنها بالفعل من أهم الابتكارات الحديثة والمدهشة في مجال الدفع.

د. مزايا وعيوب البطاقات البنكية

د. 1المزايا

يحقق استخدام البطاقات البنكية مزايا عديدة أهمها:

- **بالنسبة لحاملها** سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كما تمكنه من اتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة، تفادي مشكل عدم توفر الفكة عند القيام بدفع قيمة المشتريات
- **بالنسبة للتاجر**: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، لا بل أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة، التسجيل الأتوماتيكي لكل عملية تم إجراؤها، تفادي مخاطر التعامل بالنقود(نقود مزورة)، إمكانية قيام التاجر وبواسطة بطاقته البنكية إيداع الحصيلة اليومية في صناديق خاصة على مستوى بنكه حتى خارج أوقات عمل البنوك من خلال أنظمة خاصة أو الشبابيك الآلية للبنوك وبالتالي تفادي خطر إبقاء السيولة في الخزينة [Marcel, 1996,p : 312].
- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الرسوم والفوائد والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية ، هذا دون أن ننسى التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك العمليات البنكية وبالتالي التفرغ لوظائف أخرى

د. 2.العيوب

تتمثل اهم مساوئ البطاقات البنكية فيما يلي:

- **بالنسبة لحاملها:** من عيوب البطاقة البنكية زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية، دفع رسوم مقابل عمليات السحب، في حالة ضياع البطاقة مع الرقم السري يمكن للسارق أن يستخدم البطاقة بكل حرية في حالة عدم إلغاء البطاقة بسرعة من قبل حاملها.
- **بالنسبة للتاجر:** دفع التاجر لرسوم لكل عملية تسديد تتم على مستوى نهائي الدفع الالكتروني الخاصة به، إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنك مما يوقف عمليات الدفع على مستوى جهاز TPE.
- **بالنسبة لمصدرها:** كونه استثمار مكلف جدا بالنسبة للبنك حيث يتطلب تجهيزات ضخمة ومكلفة مثل نهائي الدفع الإلكتروني والموزع الآلي للأوراق النقدية، شبكات الإعلام الآلي الخاصة بالعملية، وبالتالي لا يمكن استرجاعها إلا على المدى الطويل.

2. النقود الالكترونية

1.2. مفهوم النقود الإلكترونية

هناك عدة تعريفات للنقود الإلكترونية من أهمها مايلي:

- ✓ تعرف النقود الالكترونية بأنها "مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الالكترونية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها"[بن وارث، 2008، ص: 56]
- ✓ وتعرف على أنها: "قيمة نقدية مخزنة بشكل الكتروني على بطاقة مغناطيسية، تستخدم كأداة للدفع حيث تتم عملية خصم الاموال آليا بعد القيام بعملية الشراء، تحظى بالقبول كأداة للدفع من قبل الأشخاص الطبيعيين والمعنويين بخلاف الجهة المصدرة لها" [Benjamin et Mailiss, 2011, p :16]
- ✓ كما يمكن تعريفها على أنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي تستعمل كآداة للدفع"[غندور، 2012، ص:581]

مما سبق نخلص إلى أن النقود الالكترونية هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، تحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها، تستخدم كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة".

2.2. مزايا وعيوب النقود الإلكترونية

وللنقود الالكترونية عدة مزايا تجعل تزيد من نسبة استخدامها لكن هذا لا يعني خلوها من العيوب

1.2.2.مزايا النقود الإلكترونية

من اهم مزايا النقود الإلكترونية نذكر مايلي [ين وارث، 2008، ص:57]:

- ✓ **تكلفة تداولها منخفضة:** كون تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنيت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- ✓ **لا تخضع للحدود:** يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت وذلك لاعتمادها على الأنترنيت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا الحدود السياسية.
- ✓ **بسيطة وسهلة الاستخدام:** تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
- ✓ **تسرع عمليات الدفع:** تجرى حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي، دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم بالطرق التقليدية.
- ✓ **السرية والخصوصية:** يستطيع المشتري أن يقوم بالعديد من عمليات الشراء والبيع والتحويل المالي بواسطة النقود الالكترونية، دون أن يكون ملزما بتقديم أية معلومات خاصة يفرضها التعامل البنكي التقليدي، وهو ما أدى إلى سرعة ازدياد عدد المتعاملين بالنقود الالكترونية، لكن هذه الميزة تقابلها سيئة وهي السماح بالتهرب الضريبي كما تثار مخاوف من استخدام هذه السرية والخصوصية في أنشطة إجرامية [الجزراوي، 2011، ص:31].

2.2.2.عيوب النقود الإلكترونية

من أهمها نذكر مايلي:

- ✓ التزوير؛
- ✓ غسيل الأموال؛
- ✓ تعرض القرض الثابت للتعطل، قد يؤدي إلى فقدان مبالغ نقدية إلكترونية، إلا أن ذلك قد يتماثل مع أي مشاكل تحدث في التعامل مع أوراق النقد للغسيل أو الفقدان أو ما إلى ذلك؛
- ✓ سيطرة البنوك المركزية على إصدار النقود والذي يجعلها في حالة التوسع في النقد الالكتروني قد تتحول إلى بنوك إلكترونية؛

3. الشيكات الالكترونية

تحاول بعض المؤسسات المالية تطوير كافة وسائل الدفع المعروفة لتتناسب مع مقتضيات التجارة الالكترونية، وفي هذا المجال تم تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الالكترونية، حيث يعتبر الشيك الالكتروني المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، وسنحاول فيما يلي التعريف بالشيك الإلكتروني وأهم خصائصه مع ذكر الانظمة المعتمدة لاستخدام الشيكات الإلكترونية

3. 1. مفهوم الشيك الإلكتروني

يمكن تعريفه على انه عبارة عن رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنيت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد أنه قد تم فعلا تحويل المبلغ لحسابه [إياد، 2009، ص:44]

2.3. خصائص الشيك الإلكتروني

يتميز الشيك الالكتروني بمجموعة من الخصائص أهمها [ميهوب، 2005، ص:115]:

- ✓ يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة مع بطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات، كما أن عملية الدفع بالشيكات الالكترونية منخفضة التكاليف بالمقارنة مع الشيك العادي، حيث أوضحت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من 500 مليون شيك ورقي، وتكلف اجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتا للشيك وتتزايد أعداد الشيكات بنسبة 3 % سنويا، كما أكدت الدراسة أن استخدام الشيكات الالكترونية يمكن أن يخفض التكلفة إلى 25 سنتا.
- ✓ لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية التي تتم عن طريق الانترنيت بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات الورقية
- ✓ يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة

- ✓ يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع، التأخر...إلخ.

لكن بالرغم من المزايا التي يحققها التعامل بالشيك الالكتروني إلا أن التعاملات به مازالت محدودة وهذا لكونه وسيلة حديثة لم يدرك المتعاملين أهميتها بعد.

3.3. أنظمة إستخدام الشيكات الإلكترونية

يتم استخدام الشيكات الالكترونية وفقا لنظامين هما [عياش ومناصرة، 2013، ص:41]:

- ✓ **نظام Financial Services Technology Consortium:FSTC**

وفقا لهذا النظام تم نقل الشيك من شكله العادي الورقي الملموس إلى النظام الافتراضي غير الملموس؛ حيث يستطيع العميل الحصول على دفتر الشيكات الالكترونية، وتسلم الشيكات وفق هذا النظام على موقع الويب ورسالة بالبريد الالكتروني، وبموجب هذا النظام تم الاستعاضة عن التوقيع الخطي بالتوقيع الرقمي وكذا التشفير لضمان عملية تسوية الدين بالوفاء.

- ✓ **نظام Netchex**

لجأت شركة Netchex في طرحها لنظام الوفاء بالشيك الالكتروني عبر شبكة الانترنيت إلى الوسطاء، ويقتضي هذا النظام وجود تسجيل مسبق لمستخدم النظام والتاجر لدى هذا الوسيط، إضافة إلى السماح للعميل بالتعامل مع شيكاته وإدارتها بواسطة حاسوبه الشخصي، وترتكز إجراءات الأمان لهذا النظام على نقطة أساسية تتمثل في عدم إظهار المعلومات البنكية على الوثيقة التي تنتقل عبر شبكة الأنترنيت وإنما تظهر فقط عند إرسال الشيك إلى Netchex.

4. التحويل المالي الالكتروني

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر؛ أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق[منير وممدوح ، 2006، ص:37]، أي أن التحويل المالي الالكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب

المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين

ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية ويتيح لها امكانية التسوية الفورية، من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها، و لإتمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين:

- **حالة وجود وسيط** :يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط، الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، و في حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع و تحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.
- **حالة عدم وجود وسيط** :في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، و عندها يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل و تحويله إلى حساب التاجر، و عندها لا حاجة لتحقق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك.

ويترتب على عملية تحويل الأموال الكترونيا مجموعة من المزايا لعل أهمها مايلي [القدومي وبركات، 2010، ص:228]:

- ✓ تنظيم الدفعات حيث يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع قيمة التحويلات المالية وتسديدها وتنظيم عمليات الدفع دون أي شك إمكانية السداد في الوقت المحدد
- ✓ تيسير العمل من خلال إلغاء عملية المقاصة الآلية حاجة الزبون والمستفيد إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية
- ✓ تحقيق السلامة والأمن وذلك من خلال إلغاء المقاصة الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية هاجس الخوف من سرقة الصكوك الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة التي قد يعرضها لخطر السرقة

- ✓ تنفيذ التحويلات المالية الالكترونية يضمن تدفق الأموال وسرعة تناقل النقد بسبب انتظام عمليات الدفع ومن ثم تحسين التدفق النقدي
- ✓ تخفيض حجم الاعتماد على النماذج الورقية والصكوك التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية
- ✓ تخفيض تكاليف إدارة عمليات المقاصة التقليدية من خلال شبكة المقاصة الآلية
- ✓ تكفل عملية التحويل الالكتروني التي تمتاز بسرعة التنفيذ وانخفاض التكاليف تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع المستفيدين.

5. المحفظة الالكترونيـة

تمثل المحفظة الإلكترونية أحدث تطور تم التوصل إليه فيما يخص وسائل الدفع، وقد تم ابتكار هذه الوسيلة للدفع بسبب حماسة المتسوقين عبر الأنترنيت، والذين أصبحوا يملون من الدخول المتكرر إلى معلومات السقف المتوفر لقيم الدفع في كل مرة يقومون فيها بالشراء، وتكمن خصوصية المحفظة الإلكترونية في أن إصدارها لا يقتصر فقط على المؤسسات البنكية بل يتم أيضا من قبل المؤسسات القرضية أو المؤسسات الخاصة [Baurnie et Vaunetti, 2001, p :62]

1.5.مفهوم المحفظة الإلكترونية

هناك عدة تعريفات للمحفظة الإلكترونية نذكر من بينها مايلي:

- ✓ المحفظة الالكترونية هي ذاكرة محمولة مزروعة في بطاقة ذكية، قرص مرن، قرص مضغوط...، هذه الذاكرة تضمن حفظ النقود خياليا يعتبر هذا النظام الأكثر بساطة مفاهيميا، والأكثر أهمية نظريا . [Boukaker , 2003, p :7]
- ✓ كما يمكن تعريفها على انها:" برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الحاسوبي، حيث يخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية، وعند التسوق عبر الأنترنيت وفي المواقع التي تقبل المحفظة الالكترونية، يقوم المشتري بالضغط على حافظته الالكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي، لكن هناك العديد من المحفظات الالكترونية غير المقبولة من التجار عبر الأنترنيت لذا قامت فيزا وماستر كارد ومجموعة من تجار المحفظات الالكترونية بوضع معايير قياسية لهذه التقنية ليتم عملها بتقنية تسمى لغة النمذجة للتجارة الالكترونية[الطيطي، 2008، ص:138] حيث تستخدم المحفظة الالكترونية نظام التشفير ذو المفتاح العام ويتم إستعمالها وفقا للخطوات التالية:

[الجداية وخلف، 2009، ص:243]

- يتصل المستخدم بالتاجر أو موقع الشراء ليطلب الشراء

- يقوم نظام المحفظة الالكترونية بتوليد زوج من المفاتيح تسمى مفاتيح الجلسة، حيث يستخدم واحد من هذه المفاتيح مع المفتاح العام الذي لدى المستخدم، ويولد نظام الحافظة الالكترونية رسالة تسمى تذكرة تحتوي على المفتاح الثاني للجلسة وإسم المستخدم، ثم تشفر التذكرة مع المفتاح العام للتاجر ويتم إرسال مفتاح الجلسة المشفر والرسالة للمستخدم
- يقوم المستخدم بفك تشفير مفتاح الجلسة الأولى بواسطة مفتاحه الخاص، ويقوم بتوليد رسالة جديدة تسمى التدقيق تحتوي على إسم المستخدم ويشفرها بمفتاح الجلسة الأولى، ومن ثم يرسل رسالة التدقيق والتذكرة للتاجر
- يقوم التاجر عندها بفك التشفير بمفتاحه الخاص واسترجاع اسم المستخدم ورقم الجلسة الثاني، فإذا كان الاسم يتفق مع الاسم الموجود في التذكرة عندها يتأكد التاجر من صحة المشتري.

مما سبق يمكن تعريف المحفظة الإلكترونية على أنها وسيلة آمنة مشفرة وحديثة تسهل الدفع الإلكتروني حيث يقوم حاملها باستبدال قيمة معينة من النقود الكلاسيكية مقابل ما يساويها من النقود الالكترونية وذلك على مستوى بنكه والتي على أساسها يتم شحن الرقاقة الإلكترونية، حيث يمكن إعادة شحن هذه الرقاقة بنفس الطريقة بعد نفاذ هذه القيمة

.2.5. مزايا وعيوب المحفظة الإلكترونية

هناك مجموعة من المزايا التي يوفرها حمل المحفظة الإلكترونية نذكر من أهمها مايلي:

- ✓ تفادي حمل النقود دوما؛
- ✓ انعدام خطر عدم الدفع بالنسبة للتاجر حيث ان حقوقه مضمونة؛
- ✓ الاقتصاد في عدد التعاملات البينبنكية بالنسبة للبنك.

في حين نجد ان أهم عيب يمكن أخذه على المحفظة الإلكترونية كونها تعتبر استثمارا مكلفا نوعا ما [Pierre et François,1999, p :90]

المطلب الثالث: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني

كما رأينا ورغم الجهود المبذولة لإنجاح أنظمة الدفع الإلكتروني إلا أن هناك جملة من العوامل التي تحول دون نجاحها وتؤدي إلى انعدام الثقة بهذه الوسائل الحديثة، حيث ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية و الإعلام الآلي، مما أفرز مخاطر تنجم عن التعامل بوسائل الدفع الحديثة.

1.الجرائم الالكترونية و مخاطر المعاملات الالكترونية

تعتبر الجرائم الالكترونية هي النوع الشائع الآن من الجرائم، إذ أنها تتمتع بالكثير من المميزات للمجرمين تدفعهم إلى ارتكابها ويمكن تعريف تلك الجرائم بأنها" الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت و بواسطة شخص على دراية فائقة بهم، و قد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن أن نلخصها كما يلي:

1.1.انتحال شخصية الفرد

تتم عندما يستغل اللصوص بيانات كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي.. لشخص ما على الشبكة الالكترونية أسوء استغلال من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالبا من خلال الهيئات التي لا تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة.[زواش، 2011، ص:87]

2.1. جرائم السطو على أرقام البطاقات

أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها.

3.1.غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية

غسيل الأموال هي عملية تحويل المصدر غير المشروع للأموال كالمخدرات إلى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي، من ثم يقوم فرع البنك الذي سحب المبلغ من ماكينته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد العميل الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل و استطاع أن يغسل أمواله [سليمة، 2009، ص:130].

4.1.السلب بالقوة الالكترونية

حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية[سليمة، 2009، ص:130]

2.جرائم البطاقات البنكية

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الالكترونية إلا أن هذا لا يعني أنها مثالية، حيث تعددت الجرائم التي ترتكب في حقها ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير كما يلي [عبد الرحيم، 2011، ص:10]:

1.2.الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكي

فالعميل نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على أموال بأي طريقة كانت، ومعظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها كما يلي:

- ✓ **تجاوز الحامل لرصيده بالسحب من خلال أجهزة الصراف الآلي:** و تقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بسحب مبلغ من النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك، أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به
- ✓ **استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها** :لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، و بعد مرور هذه المدة لابد على العميل بردها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها، وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض بضرورة اعتباره جرم

2.2. الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات الالكترونية

قد يتم أيضا ارتكاب جرائم باستخدام البطاقات من قبل الغير و ذلك على النحو التالي:

- ✓ **استعمال البطاقة المسروقة:** هناك ثلاثة أنواع من الأماكن يكون فيها رقم البطاقة الائتمان عرضة للسرقة:على شبكة الانترنت يمكن أن تسرق من بيت المستخدم ,أومن كمبيوتر العمل كما يمكن أن تسرق أثناء القيام بالعمل في لحظة وصولها إلى موقع التاجر الالكتروني.

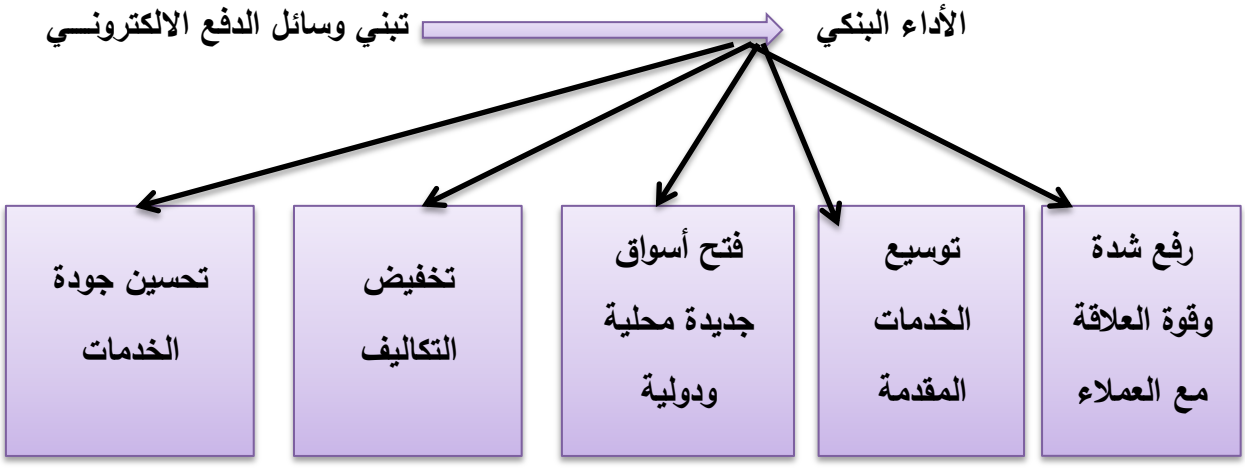
- ✓ **السحب ببطاقات الكترونية مزورة:** قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، واستبدال بياناتها كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالاعتراض على السحب ويطعن على توقيعه حتى لا يخصم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص .

و قد تعددت جرائم البطاقات حتى على شبكة الانترنت، حيث أصبحت هناك عصابات دولية تنشط على هذه الشبكة بهدف تجميع أكبر عدد ممكن من أرقام البطاقات، وهو الأمر الذي جعل التجارة الالكترونية ليست في المستوى الذي كان متوقع لها، بسبب تردد المستهلكين في الكشف عن بياناتهم الشخصية واستعمال بطاقاتهم على شبكة مفتوحة.

المطلب الرابع: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بتطوير الأداء البنكي

يعتبر الأداء المتميز للبنوك أحد أهم العوامل اللازم لنجاحها على الصعيد الداخلي والخارجي، وحتى يتم التميز في الأداء وتحسينه لابد من التحسين والتطوير في الخدمات البنكية، وتوفير الوسائل التي تمكن من العمل بشكل مرض وتقديم الخدمات، ومع ظهور وسائل الدفع الالكتروني والاعتماد على استخدامها سوف يؤدي ذلك إلى تحسين أداء الخدمات البنكية بالاعتماد على نظم إلكترونية تمكن من تقديم الخدمة بشكل أفضل، ويمكن توضيح علاقة تبني وسائل الدفع الالكتروني بتحسين أداء البنك من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم(2-2) : خدمات وسائل الدفع الالكتروني والأداء البنكي



المصدر:[شيروف، 2010، ص:61]

يتضح من خلال الشكل السابق أن هناك خمسة أبعاد من شأنها التأثير الإيجابي على الآداء البنكي في ظل تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني وذلك من خلال:

1. فتح أسواق جديدة محلية و دولية

من شأن اعتماد وسائل الدفع الالكتروني أن يبعث التجديد في البنوك ويفتح أسواق جديدة محلية ودولية فضلا عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للمستهلكين عبر جغرافية أوسع، وبالتالي التغلب على الأسواق جغرافيا، فكلما اعتمد البنك على توفير وسائل الدفع الالكتروني سيكون قادرا على كسر الحواجز الزمانية والمكانية وبالتالي سيكون قادرا على غزو الأسواق وهذا للحفاظ على عملائه بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية، وهو ما من شأنه التأثير على أدائه [شيروف، 2010، ص:62]

2. تخفيض التكاليف

إن أداء البنوك لخدماتها البنكية من خلال شبكة الأنترنيت أدى إلى تخفيض تكلفة الخدمة البنكية، كون انخفاض التكلفة سمة من سمات الخدمات الالكترونية، إضافة لعدم الحاجة إلى البنية التحتية للاستثمار والحد من العوائق اللوجستية وكذا انخفاض التكاليف التشغيلية، مما يرفع من أداء البنوك المقدمة لخدمات الدفع الالكتروني، والجدول الموالي يوضح تكلفة الحصول على خدمة الدفع الالكتروني عبر مختلف الفروع والقنوات الالكترونية:

الجدول رقم (2- 6):تكلفة الحصول على الخدمة البنكية عبر مختلف القنوات الالكترونية والفروع

القناة الالكترونية	الانترنيت	الصراف الآلي	الهاتف	الفروع
تكلفة الخدمة	0.09	0.17	0.40	1.06

المصدر:[الشمري والعبداللات، 2008، ص:44]

يتضح من خلال الجدول السابق أن تكلفة خدمة الدفع عبر القنوات الالكترونية المختلفة سواء عبر الصراف الآلي أو الأنترنيت أو الهاتف منخفضة مقارنة بالحصول عليها عن طريق الفروع، وهو ما من شأنه أن يجذب العملاء ويلبي رغبتهم في أقل وقت وبأقل تكلفة.

3. تحسين طرق إدارة العلاقة مع العملاء

وذلك لكون الخدمة الالكترونية تميزها الدقة في الآداء، وتمكن العملاء من الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي من مواقعهم البعيدة في أي وقت ومكان، وبالتالي فإنه من المفروض أن تؤدي إلى تحسين العلاقات مع عملاء البنك خاصة في ظل عدم انتقال العميل إلى البنك وتجنب طوابير الإنتظار، إضافة إلى المزايا العديدة التي يحققها إستعمال وسائل الدفع الالكتروني خاصة فيما يتعلق ب:

- ✓ توفير الوقت والجهد للعميل وتوفير الخدمة على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطل الرسمية
- ✓ تحقيق الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع
- ✓ سهولة إجراء العمليات المالية دون الحاجة إلى الذهاب للبنك.

4. توسيع مجموعة الخدمات المقدمة

فمن خلال استخدام الصيرفة الالكترونية يستطيع البنك التوسع في الخدمات البنكية التي يقدمها، ويظهر ذلك من خلال مختلف أنواع وسائل الدفع الالكتروني من نقود الكترونية وبطاقات ائتمانية متنوعة وعمليات تحويل مالي وغيرها من الخدمات التي تتوفر إلكترونيا للعميل، وتمكنه من السداد لمختلف مشترياته من السلع والخدمات التي يحصل عليها.[عياش ومناصرة، 2013، ص:45]

5. تحسين جودة الخدمات

تتمثل الجودة في ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة البنكية المقدمة إليهم بوسائل تكنولوجية مع إدراكهم للمنفعة، التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة وتتضمن خمسة أبعاد وهي: [عياش ومناصرة، 2013، ص: 46]

- ✓ **الكفاءة:** وهي القدرة على الدخول إلى الموقع وسهولة الاستخدام وطلب الخدمة والحصول على المعلومات المرتبطة بالخدمة
- ✓ **الاعتمادية** : وهي القدرة على تقديم الخدمة الموعود بها بالدقة والثقة
- ✓ **السرية:** وذلك من خلال المحافظة على المعلومات الخاصة بالعملاء
- ✓ **الاستجابة:** وهي القدرة على التفاعل مع العملاء والاجابة عن الأسئلة المتعلقة بتسهيل استعمال وسائل الدفع الالكترونية
- ✓ **الإتصال:** وذلك بإبقاء الزبائن على اتصال بلغة يفهمونها وتوفير كافة المعلومات والاصغاء لهم وتوفير نظام اتصال تفاعلي بين الطرفين.

ومن خلال هذه الأبعاد والتي يمكن توفيرها من خلال الخدمات الالكترونية بصفة عامة ووسائل الدفع الالكترونية بصفة خاصة، يمكن تحقيق رضا العميل والشعور بالمصداقية تجاه البنك، إضافة إلى رغبة العميل في المحافظة على العلاقة القائمة بينه وبين البنك.

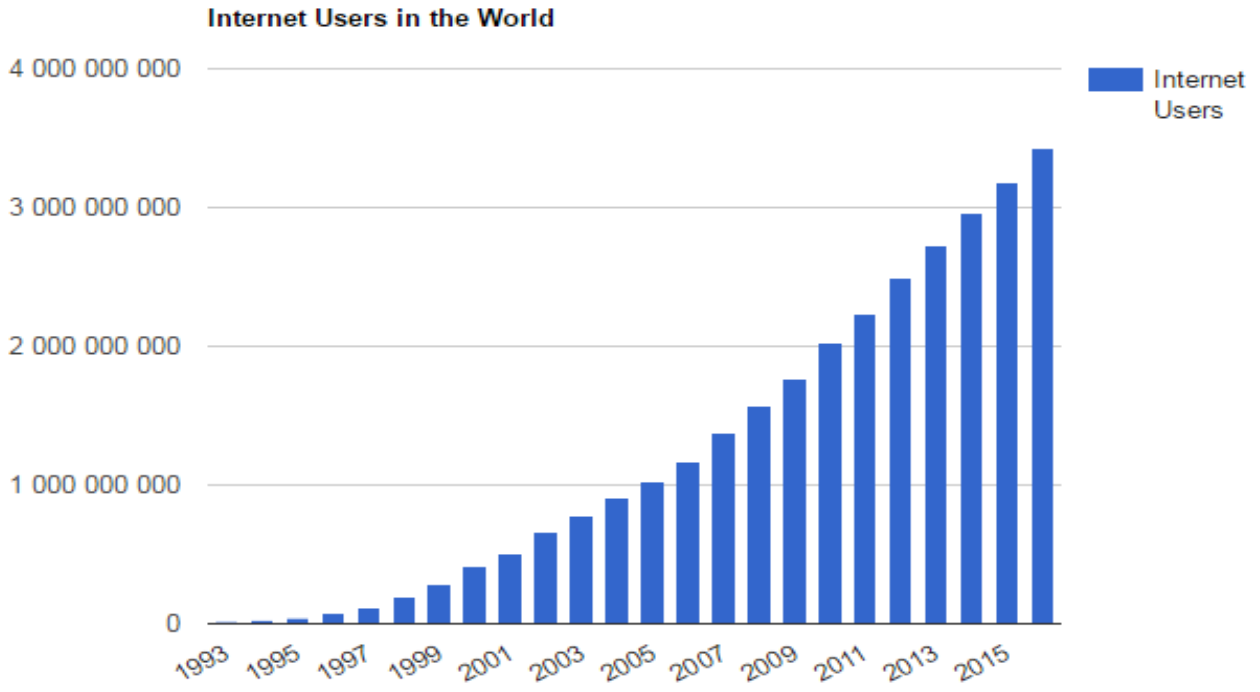
المبحث الرابع: واقع الصيرفة الإلكترونية في العالم

لقد أدى الانفجار الذي حدث في التسعينات بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة منها ثورة الأنترنيت إلى تحولات عميقة في العديد من القطاعات، وقد كان القطاع المالي والبنكي أولى هذه القطاعات تأثرا بالتغيرات المتلاحقة التي حدثت والتي كانت العولمة السبب الرئيس فيها، حيث أصبحت مواكبة التكنولوجيا ضرورة حتمية لا خيارا أمام البنوك من أجل ضمان بقائها واستمرارها في بيئة اشتدت فيها المنافسة.

المطلب الأول: انتشار الانترنيت وواقع استخدامها على المستوى البنكي في العالم

لقد عرف استخدام الانترنيت انتشارا واسعا على المستوى العالمي فبعد أن نسبة استخدام الأنترنيت لا تتجاوز 1% سنة 1995 بلغت سنة 2015 ما نسبته 40% أي حوالي 3 بليون من سكان العالم والشكل الموالي يوضح تطور وانتشار استخدام الأنترنيت على المستوى العالمي:

الشكل رقم (2-3): تطور عدد مستخدمي الانترنيت في العالم خلال الفترة 1993-2015



Source : InternetWorldState

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه التطور السريع الذي عرفه انتشار الأنترنيت عبر العالم حيث تجاور عددهم 3 بليون سنة 2015 من بينهم 141 مليون مستخدم في الوطن العربي سنة 2014 بعد ان كان عددهم لا يتجاوز 20 مليون خلال سنة 2004 وهي زيادة معتبرة في ظرف 10 سنوات، والجدول الموالي يوضح ترتيب 10 دول الاولى من حيث استخدام الانترنيت سنة 2013:

الجدول رقم(2-7) : ترتيب ال 10 دول العربية الأولى استخداما للأنترنيت سنة 2013

الترتيب	الدولة	عدد مستخدمي الانترنيت
1	إيران	39149103
2	مصر	30835256
3	السعودية	20813695
4	المغرب	20068556
5	السودان	10886813
6	الإمارات	8515420
7	الجزائر	7937913
8	اليمن	6773228
9	سوريا	5502250
10	تونس	5472054

Source :www.prb.org /Articles 2012/Arab region internet use

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إيران تحتل المرتبة الأولى من حيث عدد مستخدمي الانترنيت في العالم العربي وذلك ب 39149103 مستخدم تليها مصر والسعودية والمغرب والسودان والإمارات ثم الجزائر في المرتبة السابعة ب 7937913 مستخدم، ثم اليمن وسوريا وتونس في المراتب الثامنة، التاسعة والعاشرة على التوالي.

في حين قدرت نسبة استخدام الأنترنيت في أوروبا ب 77% سنة 2014 بعدما كانت لا تتجاوز نسبتها 74% سنة 2013 تتصدرها الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة 58% [European B2C E-Commerce, Repport 2014]

أما على المستوى البنكي فقد ارتفع عدد البنوك واتحادات الائتمان التي تقدم خدماتها عبر شبكة الأنترنيت من 1200 مؤسسة وبنك أي ما نسبته 6% في السوق سنة 1998 إلى 12000 مؤسسة وبنك سنة 2000، وإلى 15845 سنة 2003 أو حوالي 75% من السوق لتصل نسبة البنوك التي تقدم خدماتها عبر الأنترنيت إلى 90% سنة 2010، وهو ما يفسر انخفاض نسبة إقبال العملاء على الزبائن إلى 50% سنة 2012 بعدما كانت 100% سنة 1999، ففي أوروبا

مثلا أصبحت تقريبا كل البنوك الأوروبية أي ما نسبته 97.56% من البنوك الأوروبية تعتمد على الموقع الإلكتروني لتقديم خدماتها سنة 2014 والجدول الموالي يوضح بعض الخدمات المقدمة من قبل غالبية البنوك الأوروبية من خلال موقعها الإلكتروني:

الجدول رقم (2-8): نسبة البنوك الأوروبية التي تقدم بعض الخدمات الإلكترونية اعتمادا على موقعها الإلكتروني

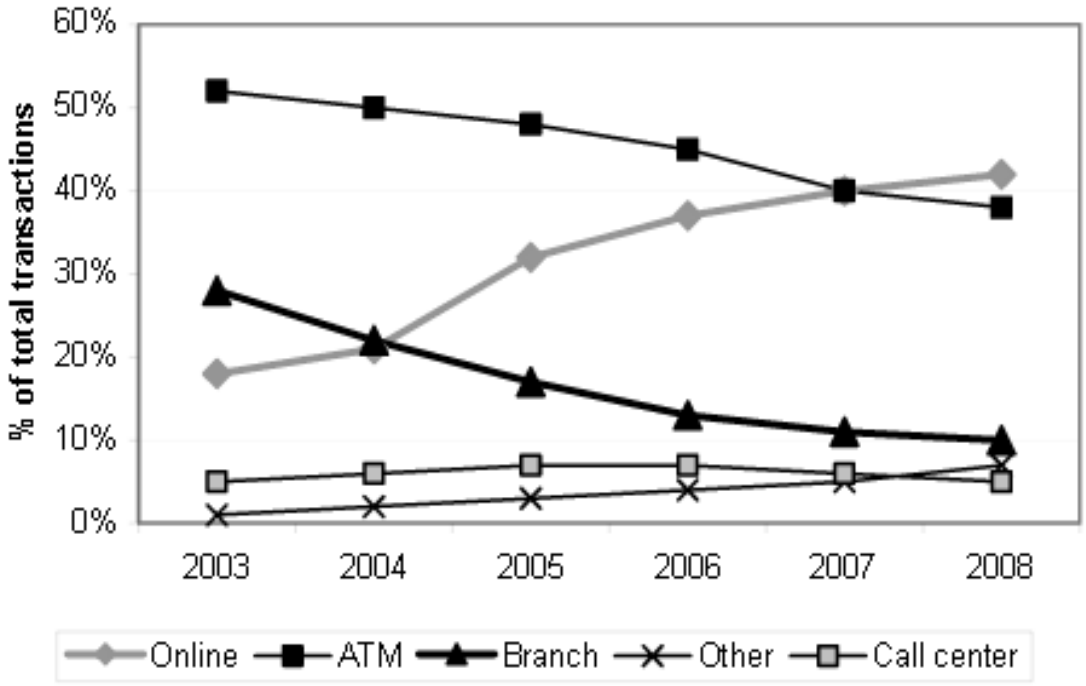
الخدمات البنكية	نسبة البنوك التي تقدمها من خلال الموقع الإلكتروني
عمليات على الرصيد	98%
خدمة الإدخار	97.33%
خدمة التأمين	52%
خدمة البطاقات البنكية	98%
خدمة القروض	97%
الخدمات البنكية عبر الأنترنيت	97.67%
الخدمات البنكية عبر الهاتف الجوال	59.33%
خدمات الرسائل القصيرة	76.67%

Source :[Kokolek et Jacovic,2015, p:294]

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه لجوء معظم البنوك الأوروبية إلى تقديم خدماتها عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بها، من عمليات على الرصيد، خدمة الإدخار، خدمة التأمين...، حيث أنه وكما يوضح الجدول أعلاه 97.67% من البنوك الأوروبية تعتمد الانترنيت لتقديم خدماتها، 59.33% من البنوك توفر إمكانية الإستفادة من الخدمات البنكية من خلال الهاتف الجوال، إضافة إلى توفير إمكانية التواصل مع البنك من خلال الرسائل القصيرة من قبل 76.67% من البنوك الأوروبية

بالمقابل شهد إقبال الزبائن على القنوات الأخرى للاستفادة من الخدمات البنكية انخفاضا وهو ما يمكن توضيحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-4): تطور حجم المعاملات باستخدام مختلف القنوات في بعض البنوك الأوروبية خلال الفترة 2003-2008



Source :[Olga Lustsik,2009 , p:10]

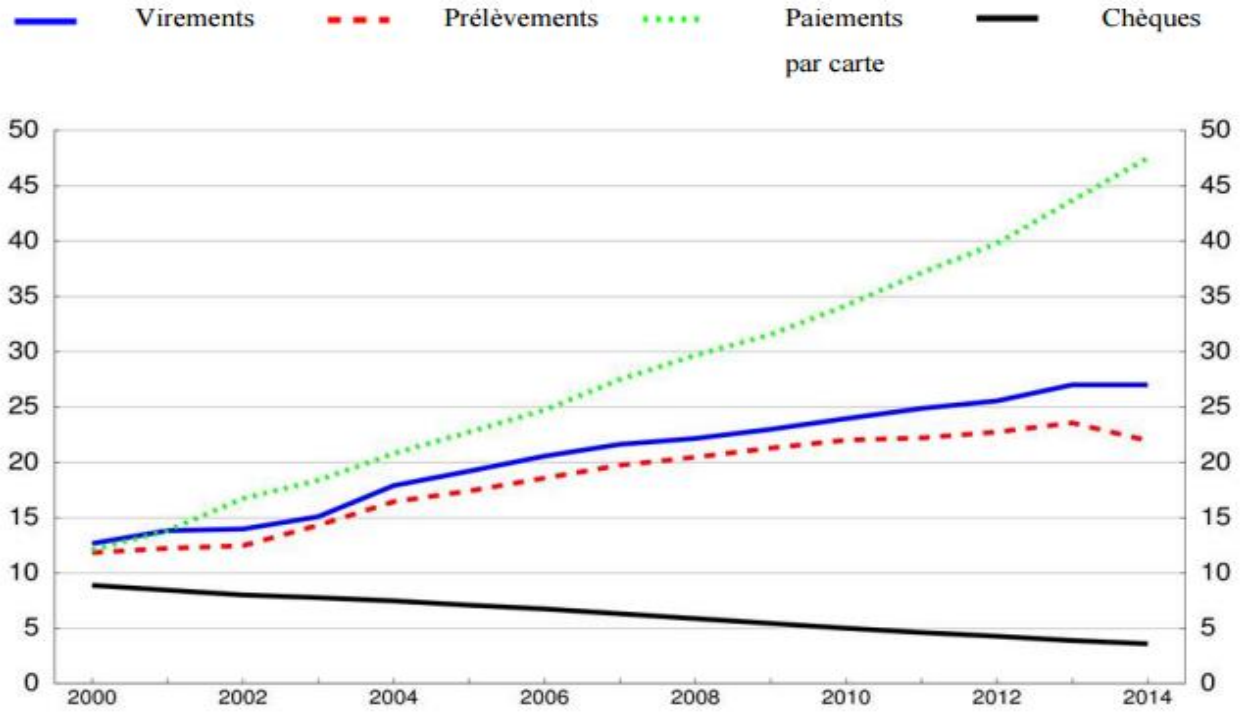
نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ارتفاع نسبة اعتماد العملاء في أوروبا على الانترنيت لإجراء مختلف المعاملات البنكية إلى 45% سنة 2008 بعدما كانت لا تتعدى 20% سنة 2003، مع الارتفاع في نسبة استخدام الصراف الآلي، مقابل انخفاض في استعمال بقية القنوات الأخرى، فانخفضت نسبة اللجوء

إلى البنك للإستفادة من الخدمة البنكية من 30% سنة 2003 إلى 10% سنة 2008 كما شهدت نسبة استخدام الهاتف البنكي والقنوات الأخرى كذلك انخفاضا ملحوظا.

المطلب الثاني: واقع استخدام البطاقات البنكية في العالم

لقد شهد استعمال البطاقات البنكية تطورا كبيرا حيث بلغت سنة 1996 أكثر من 1 مليون بطاقة في العالم ووصلت إلى حوالي 100 مليون بطاقة سنة 1997، ثم ارتفعت لتصل إلى 110 مليون سنة 1998 حيث تتركز أكثر من 95% من هذه البطاقات في أوروبا و فرنسا هذه الأخيرة التي تعد رائدة في هذا المجال حيث بلغ عدد البطاقات البنكية فيها سنة 2002 حوالي 45.5 مليون بطاقة منها 41.5 مليون بطاقة دولية ومن ضمن كل 10 فرنسيين يمتلك كل 8 منهم بطاقة بنكية [BBC Newsonline]، وقد وصل حجم عمليات الدفع باستخدام البطاقات البنكية إلى ما نسبته 46% سنة 2014، تليها التحويلات المالية الإلكترونية بنسبة 26% في حين تراجعت نسبة إستخدام الشيكات إلى أقل من 5%، كما شهد عدد أجهزة الصراف الآلي ارتفاعا بنسبة 12.4% ليصل إلى 490000 جهاز سنة 2014، كما ارتفع عدد أجهزة نقاط البيع بنسبة 11.1% ليصل إلى 10.1 مليون جهاز والشكل الموالي يوضح تطور حجم المعاملات باستخدام مختلف وسائل الدفع في أوروبا خلال الفترة 2000-2014:

الشكل رقم (2-5): تطور حجم المعاملات باستخدام مختلف وسائل الدفع في أوروبا خلال الفترة 2000-2014



Source :[Banque Centrale Européenne, , paris,2015,site : http://www.banque-france.fr]

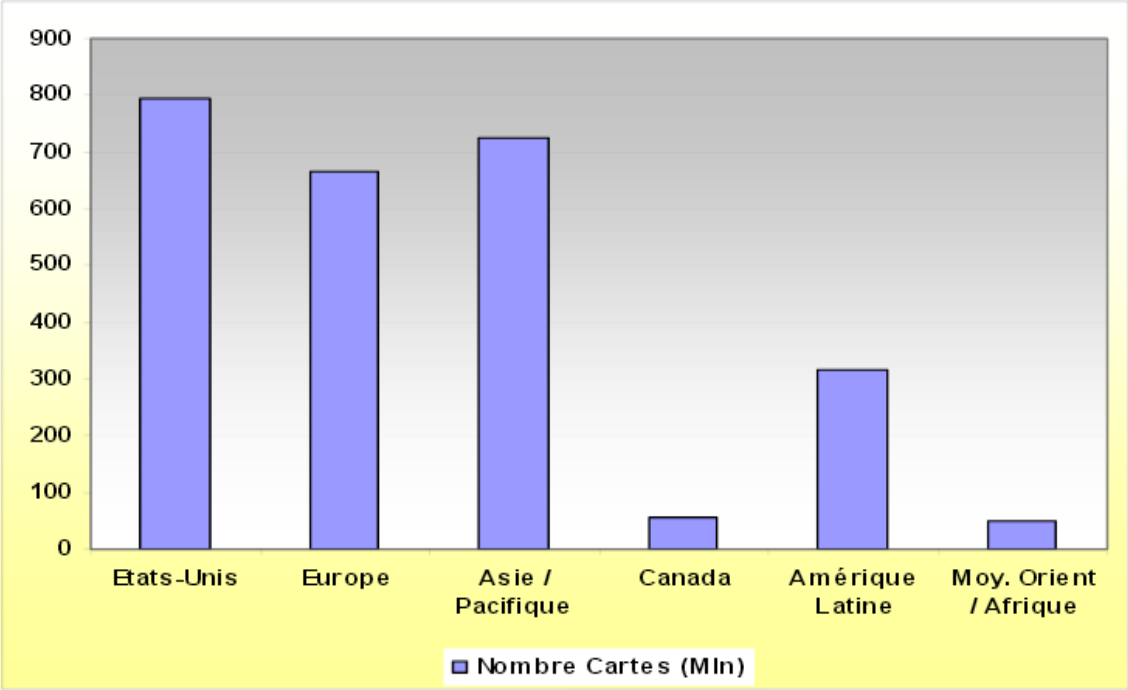
وقد قدرت قيمة إجمالي معاملات الشراء باستخدام البطاقات البنكية حوالي 227.08 بليون سنة 2015 حيث عرفت هذه القيمة ارتفاعا بنسبة 16% عن سنة 2014، وتحتل فيزا كارد المرتبة الأولى بنسبة 55,5% من إجمالي قيمة معاملات الشراء تليها بطاقة ماستر كارد بنسبة 26.27%، هذه الأخيرة التي سجلت نهاية سنة 2005 أكثر من 749.3 مليون بطاقة وذلك بزيادة قدرت ب 10.5% مقارنة بسنة 2004، هذه البطاقة تديرها 25000 شركة مالية تابعة لها عبر مختلف أنحاء العالم، كما سجلت هذه الشركة حوالي 19.1 مليار عملية محققة بذلك ما قيمته 1.7 ترليون دولار من إجمالي قيمة الأعمال مع ارتفاع بنسبة 11.9% مقارنة مع سنة 2004 [David, 2005, p :26]، والجدول والشكل المواليين يوضحان حجم استخدام بطاقتي Visa Card و Master Card قاريا سنة 2004:

الجدول رقم (2-9): إحصائيات خاصة بالتعاملات ببطاقتي Visa و Mastercard قاريا سنة 2004

المنطقة	العالم	وم أ	أوروبا	أسيا والباسيفيك	كندا	أمريكا اللاتينية	الشرق الأوسط
القيمة الكلية للتعاملات بالمليار دولار	6484	1960	2738	1098	154	340	194
القيمة الكلية لعمليات الدفع	3719	1504	1436	489	136	97	57
القيمة الكلية لعمليات السحب	2765	456	1302	609	18	243	137
عدد العمليات مليون عملية	75815	26680	29732	9104	1755	6615	1929
عدد عمليات الدفع	55782	23952	19821	6155	1700	3285	869
عدد عمليات السحب	20033	2728	9911	2949	55	3330	1060
عدد البطاقات مليون بطاقة	2606	796	665	725	55	316	49

المصدر: [بورزق ، 2008، ص: 111]

الشكل رقم(2-6) :عدد بطاقات Mastercard و Visa المتداولة قاريا سنة 2004

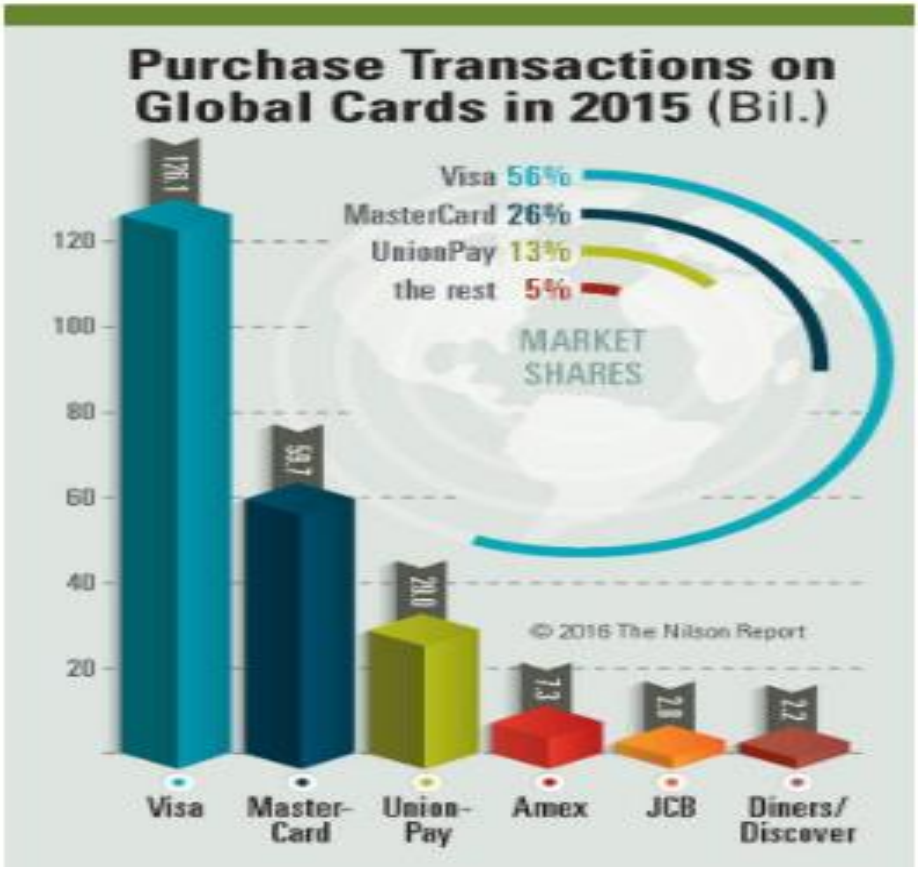


المصدر: [بورزق ، 2008، ص: 112]

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن الولايات المتحدة الأمريكية تحتل الصدارة من حيث عدد البطاقات وذلك ب 796 مليون بطاقة سنة 2004 وهذا راجع إلى ميول الفرد الأمريكي إلى عدم التعامل بالسيولة وتفضيله للتعامل بالبطاقات البنكية، تليها آسيا والباسيفيك ثم أوروبا وأمريكا اللاتينية لتأتي منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا في المؤخرة ب 49 مليون بطاقة، كما نلاحظ استخدام البطاقات في عمليات الدفع أكثر من استخدامها في عمليات السحب بالنسبة للدول المتقدمة مثل أوروبا، أمريكا، أسيا...التي تفضل الدفع بالبطاقات عن التعامل نقدا، بينما لو لاحظنا منطقة الشرق الأوسط وافريقيا نجد أن عمليات الدفع أقل من عمليات السحب ويمكن إرجاع ذلك إلى ثقافة المنطقة حيث يفضل الفرد الإفريقي التعامل نقدا على التعامل بالبطاقات البنكية.

في حين يبقى استخدام البطاقات الأخرى منخفضا والشكل الموالي يوضح نسبة إجمالي معاملات الشراء باستخدام مختلف أنواع البطاقات البنكية:

الشكل رقم(2-7): نسبة معاملات الشراء باستخدام البطاقات البنكية في العالم سنة 2015



Source : www.Businesswire.com/Nilson

أما في الوطن العربي فيبقى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ضعيفا نوعا إذا ما قارناه بالاستخدام العالمي حيث تحتل بطاقة فيزا الصدارة تليها بطاقة ماستر كارد ثم الأنواع الأخرى من البطاقات والجدول الموالي يوضح نسبة استخدام البطاقات البنكية في بعض الدول العربية الرائدة في مجال الدفع الإلكتروني (الإمارات، مصر، السعودية، الكويت) سنة 2011:

الجدول رقم (2-10): نسبة استخدام البطاقات البنكية في بعض الدول العربية سنة 2011

نوع البطاقة	الدولة	نسبة استخدامها
فيزا كارد	الإمارات	60%
	السعودية	56%
	مصر	64%

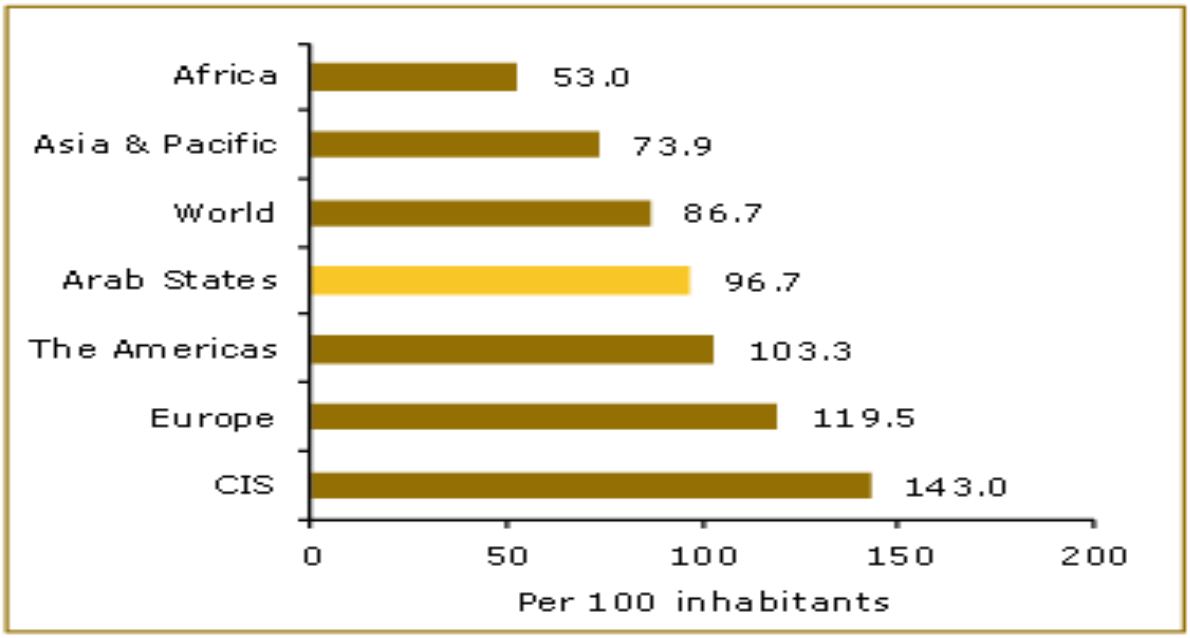
	الكويت	59%
ماستركارد	الإمارات	34%
	السعودية	29%
	مصر	26%
	الكويت	30%
بطاقات أخرى	الإمارات	1%
	السعودية	1%
	مصر	2%
	الكويت	2%

Source :[The State of Payment in the arabworld, 2012, p :30-34]

المطلب الثالث: واقع الصيرفة باستخدام الهاتف الجوال في العالم

لقيت الصيرفة باستخدام الهاتف الجوال أو ما يطلق عليه بالصيرفة المحمولة قبولا كبيرا من طرف عملاء البنوك حيث قدر عدد مستخدمي الهاتف الجوال ب 350 مليون مستخدم سنة 2011 بعد أن كان عددهم لا يتجاوز 126 مليون سنة 2006، يتركز معظمهم في الدول المتقدمة ب 143 مليون شخص تتصدرهم أوروبا ب 120 مليون مستخدم والولايات المتحدة الأمريكية ب 103 مستخدم، في حين بلغ عدد مستخدمي الهاتف الجوال حوالي 97 مستخدم لكل 100شخص، حيث تتصدر دولة الإمارات العربية المرتبة الأولى من حيث استخدام الأنترنيت من خلال الهاتف الذكي بنسبة 74% تليها المملكة العربية السعودية بنسبة 73% ثم الكويت ومصر بنسبة 26% بالتساوي وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

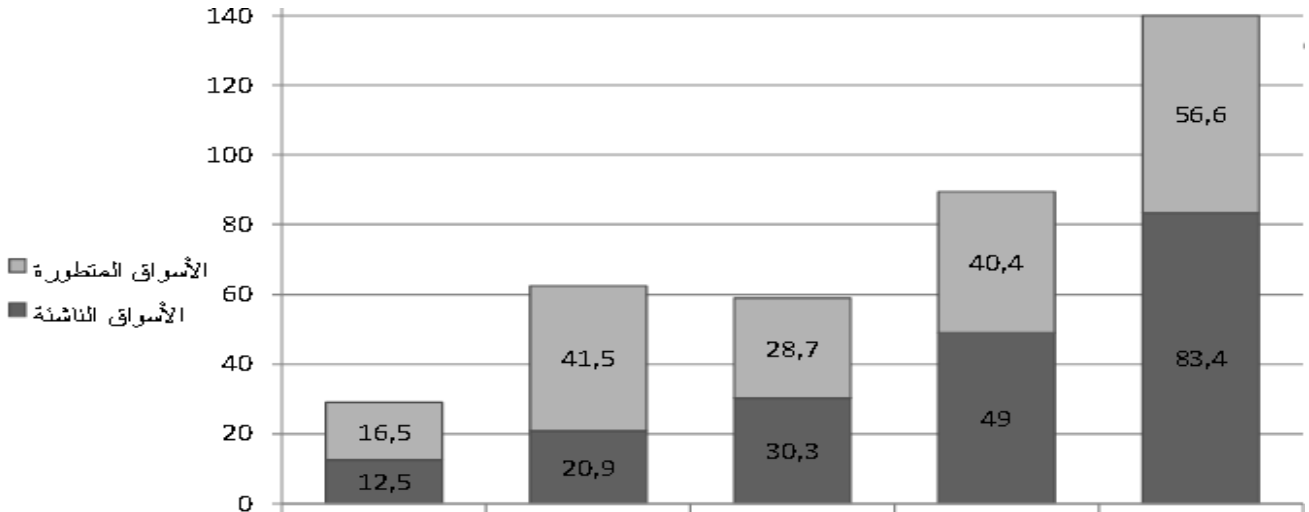
الشكل رقم (2-8): عدد مستخدمي الهاتف الجوال في العالم سنة 2011



Source :[ICT Adoption and prospects in the Arab region, Geneva, 2012,p :01]

كما عرف استخدام الهاتف الجوال لإجراء مختلف المعاملات البنكية في الأسواق العالمية تطورا كبيرا وهو ما يمكن توضيحه من خلال الجدول والشكل المواليين:

الشكل رقم (2-9) : قيمة المدفوعات بالهاتف الجوال في السوق العالمية 2008-2012

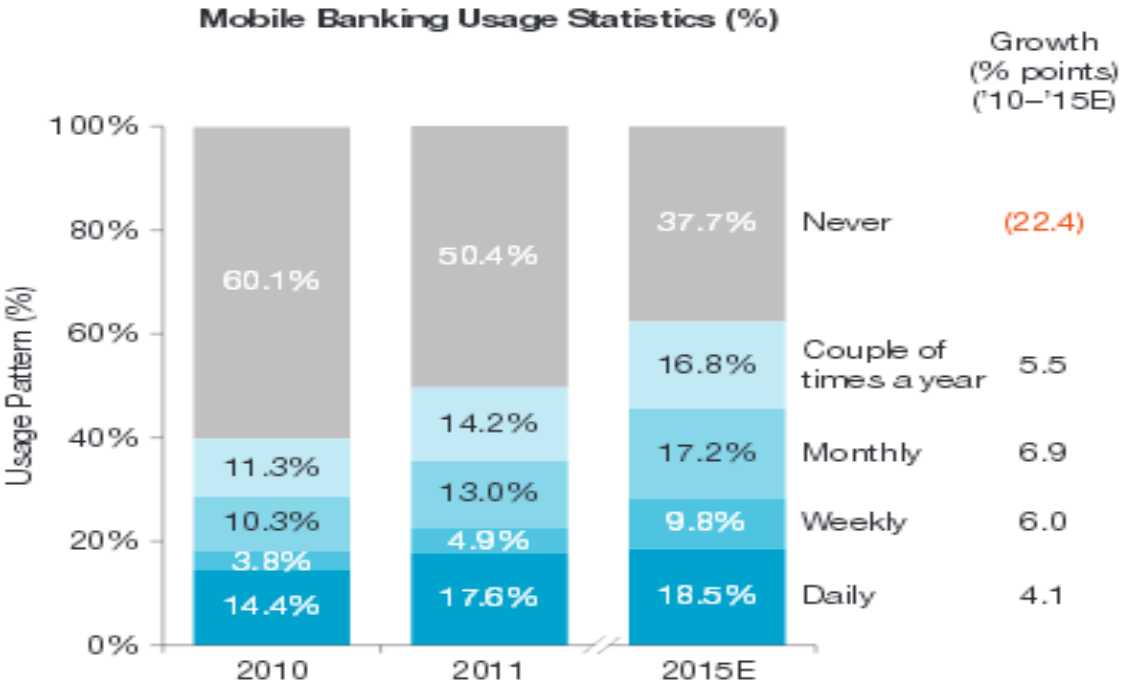


	2008	2009	2010	2011	2012
الأسواق المتطورة	16,5	41,5	28,7	40,4	56,6
الأسواق الناشئة	12,5	20,9	30,3	49	83,4

المصدر:[بلعايش، 2015، ص: 66]

وفي دراسة أجريت حديثا حول نسبة استخدام الهاتف لإجراء المعاملات البنكية تبث أنه من المتوقع أن تقدر نسبة الأشخاص الذين لا يستخدمون الأنترنيت لإجراء معاملاتهم البنكية ب 37.7% سنة 2015، بعدما كانت 60.1% سنة 2010 و50.4% سنة 2011 وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-10): تطور نسبة مستخدمي الهاتف الجوال في المعاملات البنكية خلال الفترة 2010-2015



Source : www.Businesswire.com/Nilson

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه التزايد السريع في نسبة استخدام الهاتف الجوال كوسيلة لاتمام المعاملات البنكية حيث أنه من المتوقع أن يصل الاستخدام اليومي له إلى 18% بعد أن كانت لا تتجاوز 14.4% سنة 2010 كما أنه من المتوقع أن يصل الاستخدام الأسبوعي إلى 9.8% بعد أن كان لا يتجاوز 3.8% سنة 2010 أما الإستخدام الشهري فمن المتوقع أن تصل نسبته إلى حوالي 16.8% بعد أن كانت لا تتجاوز 11.3% سنة 2010،ومن المتوقع أن تصل نسبة عدم مستخدمي الأنترنيت من خلال الهاتف الجوال في العالم إلى 37.7% سنة 2015 وهي زيادة معتبرة في نسبة استخدام الهاتف الجوال في المعاملات البنكية.

ويشهد الإنفاق في هذا المجال نموا متزايدا عبر السنوات في البلدان الصناعية الكبرى وفيما يلي بعض الأرقام المتعلقة بأوروبا الغربية خلال الفترة 1999-2003:

الجدول رقم (2-11): حجم الإنفاق لتطوير الصيرفة من خلال الهاتف البنكي في أوروبا الغربية خلال الفترة 1999-2003

السنوات	حجم الإنفاق بالمليون دولار
1999	12
2000	43
2001	116
2002	254
2003	344

المصدر: [حسين، معراج، 2004، ص: 319]

المطلب الرابع: معيقات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في الوطن العربي

على الرغم من بدء عدد من البنوك في عدد من البلدان العربية خاصة البلدان الخليجية، مصر، لبنان والأردن في ارتياد العديد من مجالات الصيرفة الإلكترونية إيمانا منها بأهمية تفعيل خدماتها الالكترونية أسوة بالمصارف العالمية، إلا أن تلك الجهود لا تزال دون الحد الذي يسمح بالتحول المطلوب فعملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية تواجه معوقات عدة أهمها: [بلعايش، 2015، ص:83]

- ✓ ضعف البنى التحتية الأساسية؛ فلا تزال متطلبات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية تصطدم بضعف الإمكانيات التقنية اللازمة لعمل البنوك العربية، فالغالبية العظمى من البلدان العربية لم تحتضن بالشكل والدرجة اللازمة الثورة الالكترونية عموما؛
- ✓ ضعف الكفاءة الإدارية البنكية والرغبة في التحول نحو الصيرفة الإلكترونية نتيجة لمحدودية الموارد المتاحة والمخصصة لأنشطة البحث والتطوير، فلا تزال نسب الإنفاق الإستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات وأنشطة البحث والابتكار متدنية جدا في البنوك العربية في حين أن البنوك العالمية الكبرى يتزايد انفاقها على تقنيات المعلومات الحديثة وأنشطة البحث العلمي بشكل متزايد إذ تشكل ثاني أكبر بند في إنفاق البنوك بعد تكلفة الأجور والمرتبات؛
- ✓ انخفاض الإمكانيات المعرفية للزبائن والمتعاملين في البنوك في غالبية البلدان العربية مما ينعكس سلبا على إدارة معاملاتهم المالية وفق النمط الحديث للتعامل، وذلك نتيجة ارتفاع مستويات الأمية في البلدان العربية بشكل كبير حيث تشير البيانات أن نسبة الأمية سنة 2008 وصلت إلى اكثر من 22% من إجمالي سكان الوطن العربي، وهو ما يشكل عقبة أساسية تقف أمام الرغبة في التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية إذا ما علمنا ان الجزء الاكبر للعمل البنكي

الإلكتروني يعتمد على المهارات العلمية التي يجب أن يمتلكها الزبون حتى يتمكن من إدارة عملياته البنكية وفقا للوسائل الحديثة بصورة كفؤة؛

- ✓ إرتفاع تكلفة التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، إذ أن عملية السير باتجاه الصيرفة الإلكترونية بتطلب الإستثمار بشكل موسع في مجالات التقنيات الحديثة وهذا التوجه يتطلب أموالا باهضه قد لا تتوافر لدى غالبية البنوك في البلدان العربية والتي تتصف غالبيتها بصغر حجمها ومحدودية رؤوس أموالها؛
- ✓ تركز الثروة لدى كبار السن في البلدان العربية الذين يضعف لديهم الحافز للدخول في الأنماط الالكترونية في التعاملات البنكية خوفا من المخاطر التي يعتقدون أنهم سيواجهونها واقتناعهم بالأنماط التقليدية؛ لذلك فإن الحافز لدى البنوك العربية سيكون ضعيفا للتحول نحو العمل البنكي الإلكتروني باعتبار أن الشريحة الأكبر من الزبائن تفضل النمط التقليدي للعمل البنكي؛
- ✓ ضعف الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية في البلدان العربية والتي تسمح بالتحول نحو تحديث وتحرير التعاملات البنكية على الصعيدين الداخلي والخارجي، فلا تزال غالبية البلدان العربية لا تسمح بتحرير تعاملاتها البنكية أو السماح بمستوى معين من الشفافية والافصاح المحاسبي مما يعني مزيدا من العقبات تجاه عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية.

إن اللحاق بثورة الصيرفة الإلكترونية والتعامل مع الإقتصاد العالمي أصبح أمرا حتميا وليس خيارا في ظل التكتلات العالمية التي كسرت حواجز الزمان والمكان، ونظرا لما تمنحه الصيرفة الإلكترونية من ميزة تنافسية فالبنوك العربية ملزمة بالإسراع في تطوير وتحديث الخدمات البنكية، كما أنه على الجهات الحكومية العمل على إعداد وتدريب الموظفين على استخدام الحاسبات الآلية والأعمال البنكية الالكترونية، والاعداد التشريعي للإعتراف بمنتجات هذه الثورة الإلكترونية والعمل على توفير الخدمات الإلكترونية بأسهل وأرخص السبل من أجل إعطاء دفعة للصيرفة الإلكترونية التي لازالت في بداياتها، لكي تتمكن البنوك من استثمار الانترنيت كنافذة لترويج خدماتها والتعريف بها وفتح طرق جديدة أمام هذه البنوك في عصر أصبحت فيه الانترنيت مرتكز الصيرفة الإلكترونية.

خلاصة الفصل

من خلال العرض الذي تناوله الفصل يمكن القول أن للتكنولوجيا تأثيرا متزايدا على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لابد لهذه الأخيرة من معرفة مدى تطبيق الفن التكنولوجي بالنسبة للنشاط البنكي، نظرا لكون جزءا من الحافز على استخدام التكنولوجيا الجديدة قد لا يكون الرغبة في ارضاء العملاء بقدر ما هو تخوف البنك من قيام بنك آخر منافس باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية، ولذلك فإنه من الأهمية بمكان أن تعالج التطورات التكنولوجية في البنوك من زاوية فعالية النشاط وليس من زاوية فنية فقط، مع تجنب مختلف العوائق والمخاطر الناتجة عنها، حيث أنه وكما رأينا من خلال هذا الفصل أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد طغت على العمل البنكي وأصبحت ضرورية من أجل مزاولة مختلف النشاطات البنكية بدءا من اعتمادها على المستوى الداخلي للبنك وصولا إلى اعتمادها من أجل تسيير مختلف معاملات الدفع وذلك نظرا لمدى فعاليتها في تخفيض التكاليف وتحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاقها هذا إضافة إلى أنه من شأن اعتماد وسائل الدفع الالكتروني أن يبعث التجديد في البنوك ويفتح أسواق جديدة محلية ودولية فضلا عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للمستهلكين عبر جغرافية أوسع؛ مما زاد من حدة المنافسة وجعل البنوك في الدول المتقدمة تفرض هيمنتها نظرا لاستحواذها على امكانيات تكنولوجية هائلة حيث يحتل الدفع الالكتروني حصة الأسد من إجمالي المدفوعات في هذه الدول، أما الدول العربية فلازالت تعاني من مشاكل تجعلها تتخلف عن مواكبة التطورات حيث يبقى الدفع الالكتروني فيها دون مستوى التطلعات، يمكن ارجاع ذلك إلى عدة عوامل أهمها ضعف البنى التحتية الأساسية، كون الإنفاق الإستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات وأنشطة البحث والابتكار متدني جدا في البنوك العربية، هذا إضافة إلى انخفاض الإمكانيات المعرفية للزبائن والمتعاملين في البنوك في غالبية البلدان العربية مما ينعكس سلبا على إدارة معاملاتهم المالية وفق النمط الحديث للتعامل.

الفصل الثالث
الصيرفة الالكترونية كأحد استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر

تمهيد

مع انفتاح الجزائر على الاقتصاد المعرفي واشتداد المنافسة في السوق العالمية، وجدت نفسها مجبرة على بذل المزيد من الجهود للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات باعتباره أهم معالم التنمية الاقتصادية الحديثة، خاصة في المجال البنكي وما شهده من تغيرات عالمية فرضت العديد من التحديات أمام البنوك الجزائرية في ظل ظهور ما يسمى بعمليات الصيرفة الالكترونية، مما أدى إلى الانتشار الواسع للبنوك الالكترونية في الجزائر منذ نهاية الألفية الثالثة، قصد مواكبة هذه التغيرات من خلال بذل جهود مفادها مواجهة المنافسة، والحفاظ على مكانتها في السوق من خلال جذب أكبر عدد ممكن من العملاء خاصة وأن الإنتقال إلى البنوك والتعامل المباشر مع فروعها بات يشكل عبئا لهم، حيث أتاحت عمليات الصيرفة الالكترونية إمكانية الحصول على الخدمات البنكية لحظيا، وبمجرد الدخول إلى شبكة الأنترنيت دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقرات البنوك، وما يعنيه ذلك من تهديد للبنوك التي لازالت تعتمد على الأساليب التقليدية في أداء مهامها، مما دفع بالسلطات الجزائرية إلى المسارعة في إتخاذ الإجراءات المناسبة لتوفير بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات تمكن من مواكبة التطورات الحاصلة في مجال العمليات البنكية الالكترونية، وسنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على واقع هذه العمليات في الجزائر مع عرض تجارب بعض البنوك الجزائرية في مجال العمليات البنكية الالكترونية.

المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجزائر

لم تصل الجزائر بعد إلى مرحلة متقدمة للإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي يقصد بها بشكل خاص إنتاج البرمجيات والعتاد، إلا أنها وعت أهمية هذا الإستثمار وبدأت في العمل على إعداد البنية التحتية الضرورية من أجل بلوغ تلك المرحلة وإعداد مجتمع للمعلومات، إذ تدخل مختلف المشاريع في مجال المعلوماتية في إطار السياسة الوطنية لتعميم تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وكنقطة بداية لتحقيق هذا الهدف جاء مشروع حاسوب لكل بيت [Algérie Telecom] حيث أعلنت عملية أسرة تيك رسميا بتاريخ 22أكتوبر 2005 والتي تهدف إلى تزويد كل بيت جزائري بجهاز كمبيوتر بغية تحسين وتعميم الربط بالأنترنيت، ورفع نسبة إستعمال الكمبيوتر الشخصي تجسيدا لفكرة خلق مجتمع المعلومات بالجزائر، وامتدت هذه العملية إلا غاية سنة 2010 بأغلفة مالية قدرت بما يعادل 5 ملايير دولار أمريكي، هذا وتعتبر المشاريع والتنظيمات التي قدمتها الدولة لأجل ترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أهم معالم التنمية الإقتصادية البارزة، خاصة وأنها تمتلك موارد هامة تشجع على تطوير وإنتاج هذه التكنولوجيا في السوق الجزائرية، بعد أن أصبحت هذه الأخيرة المحرك الأساسي للتنمية الإقتصادية الوطنية، وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم إصلاحات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهم مؤشرات هذا القطاع في الجزائر مع التطرق لواقع إستخدام الأنترنيت في الجزائر و خاصة في القطاع البنكي.

المطلب الأول: أهم الإصلاحات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومؤشرات تطورها في الجزائر

نظرا للأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الميادين تبذل السلطات الجزائرية مجهودات للنهوض بهذا القطاع وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى واقع مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر مع التطرق إلى أهم الإصلاحات التي قامت بها لتطوير هذا القطاع.

1. أهم الاصلاحات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

إن تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر مرهون بمدى توفر بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الشيء الذي دفعها إلى خوض مجموعة من الإصلاحات العميقة في قطاع البريد والمواصلات والتي شرعت الجزائر فيها منذ عام 2005 ومن أهمها ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(3-1) : أهم الاصلاحات في قطاع البريد والمواصلات في الجزائر خلال الفترة 2005-2014

السنة	الأحداث
2005	- إدراج خدمة ADSL في الجزائر
2007	- إدراج الدفع باستخدام البطاقات البنكية على مستوى بريد الجزائر
2008	- إدراج الألوان الجزائرية على موقع google إضافة إلى استحداث موقع البحث المحلي google.dz حيث أنه بمجرد دخول مستعملي الأنترنيت الجزائريين يوجهون مباشرة إلى المجال google.dz - إدماج اتصالات الجزائر لفرعها الجديد Djaweb ضمن مجموعتها.
2012	- إطلاق بطاقة الشفاء لأول مرة في الجزائر، بومرداس، البليدة وتيبازة التي عالجت مشكلة تعويض نفقات الأدوية. - فتح العديد من القنوات الخاصة مثل قناة النهار، الشروق والقناة الجزائرية.
2013	- بداية تطبيق خدمات الجيل الثالث 3G في الجزائر - إعلان المدير العام للمتعامل نجمة تغيير الشعار من Nedjma إلى OOREDOO.
2014	- إطلاق الجزائر لخدمة إيدوم(Idoom ADSL) كبديل للخدمات القديمة (فوري، أنيس، إيزي) - دخول خدمة 4G حيز التطبيق - صدور القرار الوزاري للشروع في انتهاج التوقيع الإلكتروني

Source:[Magazine gratuit des nouvelles technologies, Avril2015, p :15 avaiable sur le site :www.nticweb.com]

من خلال الجدول يتضح لنا أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطور مستمر، خاصة مع بداية تطبيق تقنية الجيل الثالث 3G منذ ظهورها استحوذت على عدد هائل من المستخدمين(8 ملايين جزائري).

2. مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر:

في إطار مراقبة مدى تقدم البلدان ومنها الجزائر في التحول نحو مجتمعات المعلومات يقوم الاتحاد الدولي للاتصالات وبتكليف من القمة العالمية لمجتمع المعلومات بوضع مجموعة من المؤشرات تقيس وتقيم تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل في :

1.2.الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات

يتكون هذا الرقم من 11 مؤشرا مجمعين في ثلاث مؤشرات فرعية :

- ✓ المؤشر الفرعي الأول: يقيس هذا المؤشر النفاذ إلى البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخطوط الهاتف الثابت والنقال لكل 100 نسمة، الحواسيب الشخصية، النفاذ للأنترنيت...
- ✓ المؤشر الفرعي الثاني: يقيس هذا المؤشر مدى استعمال هذه التكنولوجيا(مستعملو ومشتركو الأنترنيت لكل 100 نسمة)
- ✓ المؤشر الفرعي الثالث: يقيس المهارات في استعمال هذه التكنولوجيا.

والجدول الموالي يوضح نتائج مؤشر الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال السنوات 2009، 2010 و 2015 لبعض الدول المختارة من مجموع 165 دولة:

الجدول رقم (3 -2): نتائج مؤشر الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبعض الدول خلال السنوات 2009، 2010 و2015

البلدان	2009	المرتبة	2010	المرتبة	2015	المرتبة
الجزائر	2.65	100	2.99	114	3.71	113
المغرب	2.68	97	3.55	96	4.49	99
مصر	2.70	96	3.48	98	4.40	100
فرنسا	6.55	18	7.22	18	8.12	17
الولايات المتحدة الأمريكية	6.54	19	7.30	16	8.19	15
كوريا	7.68	03	8.64	01	8.93	01
قطر	4.73	44	6.10	37	7.44	31

Source : https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-ES-E

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كوريا تحتل المرتبة الأولى لمدة خمس سنوات على التوالي من حيث مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة 8.93 في حين تحاول الجزائر تحسين علاماتها من سنة إلى أخرى حيث حققت سنة 2009 نسبة تقدر ب 2.65 بينما زادت هذه النسبة لتصل إلى 2.99 سنة 2010 محققة بذلك المرتبة 114 وقد وصلت هذه النسبة إلى 3.71 سنة 2015 لتتقدم بمرتبة واحدة لكن ورغم هذه الزيادة الواضحة إلا أنها لم تحسن من مكانتها مقارنة مع باقي الدول المختارة خاصة العربية منها حيث احتلت الجزائر المرتبة 12 ضمن قائمة الدول العربية حسب مؤشر الرقم القياسي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهم ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-3): ترتيب الجزائر ضمن قائمة 15 دولة عربية الأولى من حيث مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنتي 2010 و 2015

البلدان	الترتيب	النسبة سنة 2010	النسبة سنة 2015	نسبة التغير في الترتيب
البحرين	1	5.42	7.63	21
قطر	2	6.10	7.44	6
الإمارات	3	5.38	7.32	17
المملكة العربية السعودية	4	4.96	7.05	15
الكويت	5	5.64	6.83	-1
عمان	6	4.41	6.33	14
لبنان	7	4.18	6.29	21
الأردن	8	3.82	4.75	-8
تونس	9	3.62	4.73	0
المغرب	10	3.55	4.49	-3
مصر	11	3.48	4.40	-2
الجزائر	12	2.99	3.71	1
سوريا	13	3.14	3.48	-11
السودان	14	2.05	2.93	1
جيبوتي	15	1.69	2.19	-5

Source : https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-ES-E

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الجزائر على الرغم من زيادة نسبة استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ارتفعت من 2.99% سنة 2010 إلى 3.71 % سنة 2015 إلا أنها تبقى نسبة ضئيلة جعلت الجزائر تحتل المرتبة 12 ضمن 15 دولة عربية الأولى من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة وأن جاراتها من الدول العربية تتقدم عليها من حيث استخدام هذه التكنولوجيا، حيث حققت المغرب على سبيل المثال المرتبة 10 سنة 2015 بنسبة 4.49 ومصر المرتبة 11 وتونس المرتبة 9 بنسبة 4.73 بينما حققت الجزائر المرتبة 12 في نفس السنة مما يدل على تأخر الجزائر في انتهاج سياسات سريعة وفعالة تتبنى التغيرات التكنولوجية اللازمة للحاق بكوكبة الدول المتفوقة .

2.2.مؤشر رقم أعمال قطاع الاتصالات

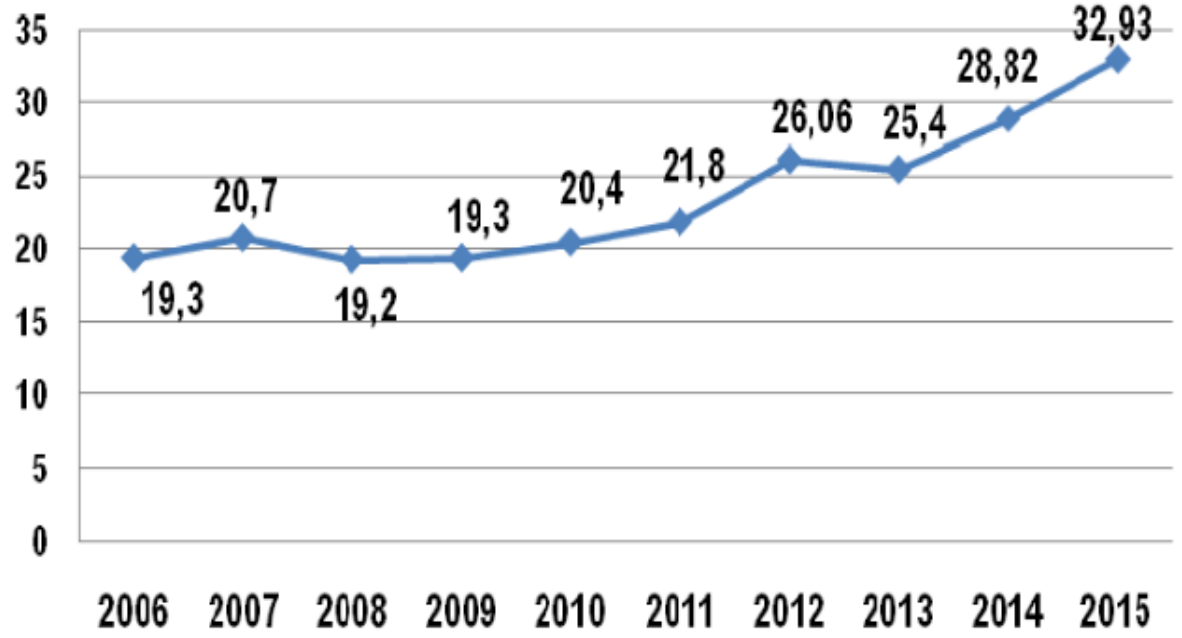
يعتبر مؤشر رقم الأعمال الذي يحققه قطاع الاتصالات من بين أهم المعايير التي يمكن الاستدلال بها على مدى توسع انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر والجدول والشكل المواليين يوضحان ذلك:

الجدول رقم(3 -4) :تطور رقم أعمال قطاع الاتصالات في الجزائر(2008-2015)

السنة	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
رقم الأعمال	19.3	20.7	19.2	19.3	20.4	21.8	26.06	25.4	28.82	32.93

المصدر: تقرير سلطة الضبط للبريد والمواصلات لسنة 2015 متوفر على الموقع:www.arpt.dz أطلع عليه يوم:

الشكل رقم (3-1):تطور رقم أعمال قطاع الاتصالات في الجزائر خلال الفترة 2006-2015



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على: تقرير سلطة الضبط للبريد والمواصلات لسنة 2015 متوفر على الموقع:www.arpt.dz

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين التطور الذي يشهده رقم أعمال قطاع الاتصالات هو مؤشر معبر عن النمو الكبير لسوق الاتصالات في الجزائر، حيث انتقل رقم اعمال القطاع من 19.2 مليار دج سنة 2008 إلى 32.93مليار دج مع نهاية سنة 2015 بعد كان لا يتجاوز 28.82 مليار دج سنة

2014 أي زيادة بنسبة 14.26% في ظرف سنة واحدة وهي زيادة معتبرة تثبت مدى سعي السلطات الجزائرية إلى النهوض بقطاع الاتصالات في الجزائر

المطلب الثاني: تكنولوجيا الأنترنيت في الجزائر

بدأت الجزائر إستفادتها من خدمات شبكة الأنترنيت والتقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني CERIST الذي أنشئ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كانت مهمته الأساسية آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية وعليه فقد مر تطور سوق الأنترنيت في الجزائر بعدة مراحل

[منية، 2011، ص: 05]:

- ✓ سنة 1994: الإرتباط الفعلي للجزائر بالشبكة العنكبوتية الدولية عن طريق إيطاليا حيث قدرت سرعة الإرتياط ب9600 حرف ثنائي في الثانية أي ما يعادل 9.6ko وهي سرعة ضعيفة جدا؛
- ✓ سنة 1996: وصلت سرعة الخط إلى 64000 حرف في الثانية يمر عن طريق العاصمة الفرنسية باريس في حين قدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنيت بحوالي 130هيئة؛
- ✓ سنة 1998: ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بسرعة 01 ميغابايت في الثانية؛
- ✓ سنة 1999: زادت سرعة الانترنيت في الجزائر لتصل إلى 02 ميغابايت في الثانية، حيث تم إنشاء أكثر من 30 خط هاتفي جديد من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز والمتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن المربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنيت بحوالي 800 هيئة، منها 100 في القطاع الجامعي، 50في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى، في حين بلغ عدد المشتركين في مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني حوالي 3500 مشترك.

وبعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 وتعديله بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 الصادر بتاريخ 14أكتوبر 2000 والذي تم من خلاله تحديد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمات الأنترنيت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما زاد من عدد مستخدمي الشبكة، وقد وصل عدد الرخص الممنوحة

للخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة حتى نهاية 2001، فالجزائر في سبيل تدارك تأخرها وفرت خط إتصال أساسي للأنترنيت من الألياف الضوئية قدرته 34 ميغابايت/الثانية قابل للتوسعة إلى 144 ميغابايت/الثانية لتمكن موزعي خدمات الأنترنيت وبعض مؤسسات الاتصال الارتباط بالشبكة الدولية على وجه أحسن.

- ✓ سنة 2005: تم إنجاز شبكة الأنترنيت السريع ADSL بين مؤسسة إتصالات الجزائر وشركة صينية تبلغ سرعتها 128 ميغابايت/الثانية والتي تهدف إلى توزيع أكثر من 600000 خط انترنيت على المستوى الوطني؛
- ✓ إبتداءا من سنة 2008: دخول المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في تزويد الزبائن بخدمات الأنترنيت عن طريق الهاتف

وسنستعرض فيما يلي تطور عدد مستعملي الأنترنيت في الجزائر للفترة الممتدة من سنة 2000 إلى جوان 2016 :

الجدول رقم(3-5) : تطور عدد مستعملي الانترنيت في الجزائر خلال الفترة (2000-2016)

السنة	2000	2005	2007	2009	2012	2013	2014	2015	جوان2016
عدد المستعملين	50000	1920000	2460000	4100000	5230000	6404264	6669927	11000000	15000000
الكثافة%	0.2	5.8	7.3	12	14	16.5	17.2	27.8	37.3

Source :[Internetworldstates]

نستنتج من خلال هذا الجدول أن عدد مستعملي الأنترنيت في الجزائر قد قفز قفزة نوعية من 50ألف سنة 2000 إلى 6.66 مليون مستعمل سنة 2014، إلى أن بلغ 15 مليون في جوان من سنة 2016 وهي زيادة معتبرة ، وهذا دليل قوي على سرعة انتشار شبكة الأنترنيت في الجزائر

المطلب الثالث :سوق الهاتف النقال في الجزائر

يشهد سوق الهاتف النقال في الجزائر تطورا عالي السرعة خاصة بعد فتح القطاع أمام المنافسة الأجنبية، وهذا على حساب الهاتف الثابت الذي وإن زادت نسبة استخدامه ولو بشكل ضئيل يكون ذلك حتما على مستوى مختلف الإدارات العمومية والخاصة، والجدول الموالي يوضح تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر:

الجدول رقم(3-6) :تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر

الوحدة: مليون شخص

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الهاتف الثابت	2.9	3.1	3.1	2.6	2.9	3.1	3.2	3.1	3.09
الهاتف النقال	21.0	27.6	27.0	32.7	32.8	35.6	37.5	39.5	43.29

المصدر: مرصد السوق الهاتفية النقالة في الجزائر2008،2011،2012،2014، سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر، ص: 5

يوضح الجدول السابق تطورات عدد مشتركي الهاتف بشقيه الثابت والنقال حيث نلاحظ الفرق الشاسع بين عدد مشتركي الهاتف الثابت والنقال، هذا الأخير الذي أصبح يستحوذ على أكثر من 92.64% من إجمالي الاتصالات الوطنية حيث بلغ عدد مشتركي الهاتف النقال سنة 2014 حوالي 43.29 مليون شخص بعد أن كان لا يتعدى 21 مليون شخص سنة 2006 على عكس الهاتف الثابت الذي أصبح يمثل حوالي 7.36% من إجمالي الاتصالات والذي قدر عدد مستخدمي هذا الخط ب 3.09مليون شخص خلال نهاية سنة 2014، ويمكن إرجاع هذا التطور في سوق الهاتف النقال بسرعة مذهلة وفي فترة وجيزة إلى فتح باب الاستثمار الأجنبي خاصة بعد دخول المتعامل المصري "أوراسكوم للاتصالات" والكويتي" الوطنية للاتصالات".

ويتضمن قطاع اتصالات الهاتف النقال في الجزائر ثلاث متعاملين يحوزون على رخص انشاء واستغلال شبكات الهاتف النقال وهم على التوالي تبعا لتواريخ دخولهم للسوق الجزائري:

- ✓ مؤسسة أوراسكوم لاتصالات الجزائر OTA؛
- ✓ مؤسسة اتصالات الجزائر ATM؛
- ✓ المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر WTA.

أولا: مؤسسة أوراسكوم تيليكوم الجزائر OTA

هي شركة خاضعة للقانون الجزائري تم تأسيسها في جويلية سنة 2001، تأتي في المرتبة الأولى في مجال الهاتف النقال بأكثر من 17مليون مشترك، أي ما يعادل 55% من إجمالي مشتركي الهاتف المحمول في الجزائر، يقع مقرها الاجتماعي بالدار البيضاء-الجزائر العاصمة-، تطورت بشكل استثنائي

وفرضت نفسها كأول متعامل خاص في مجال المواصلات اللاسلكية في الجزائر، فازت بالرخصة الثانية في مجال الهاتف النقال من نوع GSM في 11جويلية2001، احتفظت الشركة بتسمية " جازي" التجارية من أجل تمثيل شبكة "GSM" التابعة لشركة أوراسكوم اتصالات الجزائر، هذه الأخيرة التي بدأت مسيرتها في استغلال السوق في 15فيفري 2002 أي بعد 07أشهر فقط من حصولها على الرخصة، فعرف بذلك هذا التاريخ بداية تشغيل أوراسكوم إتصالات الجزائر[محمد، 2010، ص:66]، وتتضمن هذه الأخيرة مجموعة من المساهمين الرئيسيين يمكن الاشارة إليهم من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(3-7):المساهمون الرئيسيون في مؤسسة أوراسكوم تيليكوم الجزائر

المساهمون	حصة السهم
أوراسكوم تيليكوم القابضة SAE	49.60%
سيفيتال SPA	3.19%
موقا القابضة LMD	8.24%
أوراتالLTD	31.6%
صندوق الخفيضة الافريقي IAA	7.91%

المصدر:[محمد ، 2010، ص: 66]

تهدف مؤسسة أوراسكوم تيليكوم الجزائر إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها:]www.djezzy.dz]

- ✓ تقديم أفضل المنتجات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية؛
- ✓ تحسين باستمرار عملياتها الداخلية وفقا لسياسة الجودة؛
- ✓ تحسين وخلق قيمة مضافة لمساهميها من خلال الرقابة الصارمة من حيث التكلفة.

وتعتمد على مجموعة من المبادئ من أهمها مايلي:

- ✓ الثقة في المنتجات والخدمات؛
- ✓ الشفافية في العروض من خلال معلومات واضحة؛
- ✓ الموضوعية؛
- ✓ الابتكارات التكنولوجية.

ثانيا: مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال ATM

هي فرع من فروع اتصالات الجزائر وهي مؤسسة مستقلة في قراراتها الاستراتيجية، المالية والتسويقية، تعتبر ثاني شبكة محمول في السوق الجزائرية تم الاعلان عن نشأتها في شهر أوت سنة 2003 برأسمال يقدر ب100 مليون دينار جزائري مقسم على 1000 سهم، تتبنى المؤسسة مجموعة من المبادئ من بينها العمل من أجل خلق ثروات وبعث التقدم، حماية مصالح المستهلك الجزائري، النوعية، الشفافية، روح الجماعة، الأمانة، الأخلاق، الإبداع، الجودة، العمل المتقن، الصدق والاستحقاق]www.mobilis.com [

تسعى مؤسسة إتصالات الجزائر إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها مايلي:

- ✓ تحسين جودة خدماتها وتصدر سوق نشاطها؛
- ✓ طرح خدمات الاتصال بجودة عالية وبأسعار معقولة لتلبية حاجيات مختلف القطاعات السوقية؛
- ✓ الزيادة في عدد المشتركين وتوسيع حصتها السوقية، مع زيادة حجم مبيعاتها ونمو رقم أعمالها؛
- ✓ تحسين صورتها أمام عملائها وتكوين سمعة طيبة وانطباعات إيجابية عنها.

ثالثا: الوطنية للاتصالات –الجزائرWTA

هي أول متعامل أدخل خدمة الأنترنيت والرسائل المصورة في مجال الهاتف النقال، حصلت على عقد استغلال الرخصة الثالثة للهاتف النقال بالجزائر في 02 ديسمبر 2003 من خلال الفوز بمناقصة بقيمة 421 مليون دولار أمريكي، وضعت هذه المؤسسة قيد العمل في الجزائر من قبل المؤسسة الكويتية للاتصالات بتمويل من united gulf bank بموجب عقد لمدة 15سنة، تم الانطلاق الفعلي لعلامتها التجارية المسماة نجمة بمختلف التشكيلات من المنتجات والخدمات غير المسبوقة في الجزائر في 25أوت2004، حيث أدخلت معايير لعالم الاتصالات في الجزائر وكانت أول متعامل يدخل الوسائط المتعددة السمعية البصرية.[www.nedjma.dz]

لقد حرصت المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر منذ دخولها السوق الجزائري على تقديم الأفضل لمشتركيها عن طريق إدخالها نظام GPRS، منتهجة في نفس الوقت استراتيجية تقوم على تغطية كامل التراب الوطني خلال 4 سنوات، وهو ما مكنها من بلوغ أكثر من 9.1 مليون مشترك خلال 2012 بفضل التكنولوجيا العالية الموظفة وجودة الخدمات التي أعطت لها دفعا جديدا في السوق وأثرا واضحا على توزيع الحصص السوقية للمتنافسين، أما في مجال البحث والتطوير فقد أنشأت نجمة مركزا خاصا

بها وهذا حرصا منها على ضرورة تقديم آخر التطورات والمستجدات في مجال التكنولوجيا والاتصال والمناجمنت والتسويق وتلبيتها لحاجات عامليها.

ويمكن تتبع تطور الحصص السوقية للمتعاملين الثلاثة من خلال الجدول الموالي الذي يوضح تغيرات الحصص السوقية لمؤسسات الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة 2011-2015

الجدول رقم(3-8): تطور الحصة السوقية لمتعاملي الهاتف النقال في الجزائر(2011-2015)

الحصة السوقية	2011	2012	2013	2014	2015
ATM	29.53%	28.31%	31.51%	30.08%	33.12%
OTA	46.59%	47.55%	44.47%	42.99%	38.43%
WTA	23.88%	24.14%	24.02%	26.94%%	28.45%

Source :Rapport Annuel 2015,Autorité de Régulation de la Poste et des Télècommunications, p :41

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة التغير الواضح في الحصص السوقية للمتعاملين الثلاث خلال الفترة المدروسة حيث نلاحظ الزيادة المستمرة للحصة السوقية للمتعامل WTA حيث تمثل الحصة السوقية لهذا المتعامل ما نسبته 28.45% من مجموع الحصص سنة 2015، في حين نلاحظ انخفاض الحصة السوقية للمتعامل OTA إلى 38.43% بعدما بلغت 42.99% سنة 2014 مقابل زيادة الحصة السوقية للمتعامل ATM بنسبة3.03% لكن على الرغم من ذلك يبقى هذا المتعامل (OTA) يحتل المرتبة الأولى من حيث الحصة السوقية

والجدول الموالي يوضح توزيع المستهلكين وفقا للمتعاملين الثلاثة بالملايين وذلك استنادا لمجموعة من الوثائق والتقارير :

الجدول رقم(3-9):

التوزيع السنوي للمشتركين حسب المتعاملين الوحدة: مليون

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
OTA	10.5	13.4	14.1	14.6	15.1	10.5	17.8	17.6	18.6	16.6
ATM	7.5	9.7	7.7	10.1	9.4	16.6	10.6	12.5	13.02	14.3
WTA	3.0	4.5	5.2	8.0	8.2	8.5	9.1	9.5	11.7	12.3
مجموع المشتركين	21.0	27.6	27	32.7	32.8	35.1	37.5	39.1	43.29	43.22

المصدر: مرصد السوق الهاتفية النقالة في الجزائر سنة2008، 2010، 2011، 2014، سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجزائر

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه التغير المستمر لعدد مشتركي الهاتف النقال حسب نوع المتعامل وذلك من سنة إلى أخرى حيث تحتل مؤسسة أوراسكوم تيليكوم الجزائرOTA المرتبة الأولى من حيث عدد المشتركين 16.6مليون مشترك، تليها مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال ATM حيث بلغ عدد المشتركين في نهاية سنة 2015 حوالي 14.3 مليون مشترك لتحل بذلك المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر WTA المرتبة الثالثة بحوالي 12.3 مليون مشترك مع نهاية سنة 2015 هذه الأخيرة التي على الرغم من بقائها كثالث متعامل من حيث الحجم تعتبر الأولى من ناحية التكنولوجيا .

المطلب الرابع: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية

لقد استخدمت معظم البنوك العاملة في السوق الجزائرية نظم الخدمات الالكترونية في بنيتها التحتية، لاسيما أن البنوك التي تتعامل في هذا النظام متخصصة وذات اهداف اجتماعية في الغالب مثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية أما بقية البنوك فهي لا تتعامل مع شرائح واسعة من العملاء، باستثناء بعض البنوك التي لا تتمتع بهذه الميزة، يرى طارق الحسيني المدير الاقليمي لمنظمة "فيزا" العالمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا أن:" الدفع الالكتروني كان البوابة لدخول عملاء البنوك في البلدان العربية والجزائر على وجه الخصوص في مجال البنوك الالكترونية"، حيث بدأ التعرف على خدمات وعمليات الصيرفة الالكترونية عبر بطاقة فيزا وبطاقات السحب التي كان لها سبق الدخول.

وتتجه الجزائر نحو بناء أرضية لبناء مجتمع المعلومات، من خلال برنامج حاسوب لكل عائلة، والذي يسعى لتزويد ستة ملايين عائلة بحواسيب آلية مربوطة بالأنترنيت من خلال التمويل البنكي، بيد أن هذه

العملية لم تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة في الآجال المحددة، فتم الاعلان عن تخفيض أسعار الأنترنيت بنسبة 50% وتخفيض أسعار الحواسيب الآلية ليصل إلى 10آلاف دينار مع عروض مجانية على الأنترنيت مما ساعد على ارتفاع عدد مستعملي الأنترنيت.

كما عرفت الجزائر تطورا متميزا في مجال آليات الدفع الالكتروني، على سبيل المثال بريد الجزائر وزع قبل نهاية 2009 قرابة 4 ملايين بطاقة دفع إلكتروني إلى جانب العديد من البنوك العمومية والخاصة التي تشارك في هذه العملية، والتي قامت بتوزيع آلاف البطاقات الالكترونية على زبائنها، لكن على الرغم من توزيع هذا الكم الهائل من البطاقات من قبل بريد الجزائر إلا أنه لم يتمكن من إقناع الكثير من الجزائريين خاصة منهم كبار السن باستعمال البطاقة البنكية نظرا لعدم الثقة في هذه الآلية الجديدة للدفع، والعمولة المرتفعة التي تقتطع من حسابهم بعد كل عملية.

ويتضح واقع إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام البنكي الجزائري من خلال [شيروف، 2010، ص:65]:

أ. شبكة الاتصالات الالكترونية

بادرت بعض المؤسسات البنكية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن آداء خدماتها وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق البنكية في الجزائر رغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

- ✓ بطاقة السحب من الصرافات الآلية(DAB) لمؤسسة البريد؛
- ✓ البطاقات البنكية للسحب والدفع للبنوك التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، بنك البركة الجزائري.

ب.الأنترنيت والبنوك الجزائرية

نظرا للدور الكبير الذي تلعبه شبكة الأنترنيت كوسيلة لتوزيع المنتجات والخدمات المالية والبنكية، أصبح اعتمادها ضرورة حتمية في النظام البنكي الجزائري كوسيلة فعالة لمواجهة المنافسة وتحسين الخدمة البنكية من خلال زيادة الكفاءة وتخفيض التكاليف [www.openera.net]

لذلك نجد ان معظم البنوك الجزائرية تمتلك مواقع على شبكة الأنترنيت:

✓ فبالنسبة لبنك الجزائر فموقعه على الأنترنيت هو www.bank-of-algeria.dz تظهر فيه مجموعة من البيانات والمعطيات عن السياسة النقدية والمالية واحصائيات مختلفة، يقدم بنك الجزائر خدمات معلوماتية إلكترونية كما يشرف على عمليات المقاصة الالكترونية وقد تم في هذا السياق استحداث شركة ساتيم SATIM للإشراف والتنسيق بين البنوك في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع الإجمالي كما هو الشأن لدى مواقع البنوك المركزية في العالم والتي يشرف بعضها على أنظمة الدفع الالكترونية لبنوك تلك الدول إنطلاقا من موقعه الإلكتروني.

✓ أما بالنسبة للبنوك التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها مع أن معظمها لم يجدد منذ مدة إضافة إلى بعض الخدمات التي تعرضها بعض البنوك كخدمة الإطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المشتركين في النظام وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها: تسديد فواتير الكهرباء، فواتير الماء، استمارات من طلبات القروض وغيرها من خدمات السحب عن بعد ومن أمثلة البنوك التي تقدم هذه الخدمات نجد: القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، فروع البنوك الأجنبية بالجزائر كبنك "سوسييتي جنيرال" و"بي أن بي باريباس" "BNPParibas" ومع ذلك تبقى تلك البنوك تقوم بعمليات الصيرفة الالكترونية بشكل محدود سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها، وعليه يستوجب تدارك هذا الأمر وتفعيل دور الأنترنيت لتقديم خدمة بنكية متطورة.

ج. استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية

لقد مكنت البنوك العريقة في العالم عملائها من خدمة الصيرفة عبر الهواتف النقالة، مثل خدمة الاطلاع على الأرصدة البنكية، واصدار التعليمات عن طريق الرسائل الخطية مع ضمان السرية من خلال كلمات السر المتعددة التي يمنحها البنك لعملائه، غير أن البنوك التجارية في الجزائر لا تستخدم الهواتف النقالة في تقديم خدماتها رغم تطورها وانتشارها عبر كافة التراب الوطني، خصوصا بعد فتح السوق الجزائرية خلال السنوات العشر الماضية أمام المستثمرين، لذا يتعين على البنوك الاستفادة من مشتركي خدمة الهاتف في تقديم خدماتهم وجذب العملاء وزيادة قطاعيتهم البنكية.

المطلب الخامس: أهمية الصيرفة الالكترونية في الاقتصاد الجزائري

للصيرفة الإلكترونية أثرها الواضح على الاقتصاد الجزائري بشكل عام المؤسسات البنكية بشكل خاص وهو ما سنحاول توضيحه من خلال هذا المطلب.

1. أهمية الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للاقتصاد الجزائري

يظهر تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري فيما يلي:[بلعايش، 2015، ص:227]

1.1. محاربة الاقتصاد الموازي

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة البنكية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة البنكية، مما ساعد على تداول النقود خارج الإطار والذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد غير الرسمي، وتفشي ثقافة الإكتناز، كلها عوامل ساعدت على تفشي الاعتماد على السوق الموازية، هذا الأمر أصبح يهدد الإقتصاد الوطني الذي مازال هشا، وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الالكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق البنكي وبالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الإقتصاد غير الرسمي وبالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.

2.1. إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر

حيث أن إنتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يعتبر أساس ظهور وتطور التجارة الإلكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية هذا النوع من التجارة، لذلك على السلطات الجزائرية تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكتروني لإيجاد وسط مناسب للتجارة الإلكترونية.

3.1. إعطاء دفع للحكومة الإلكترونية في الجزائر

لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الالكترونية أمرا لابد منه في ظل انفتاح الجزائر على العالمي وتشجيع الاستثمارات الأجنبية، وتزايد المطالب الشعبية بتخفيف الأعباء البيروقراطية، وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الالكترونية.

4.1. بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر

حيث يعتبر تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى تنقل الإقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.

2. أهمية الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للنظام البنكي الجزائري

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام البنكي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية، وبالتالي الاستفادة من عدة امتيازات من أهمها:[بلعايش، 2015، ص: 228]

- ✓ استخدام الأنترنيت في البنوك الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الاطراف الاخرى المعنية بالأمر؛
- ✓ تخفيض النفقات التي تتحملها البنوك و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الأنترنيت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها البنكية فضلا عن التعاملات بين البنوك والمبادلات الالكترونية؛
- ✓ تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية، وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها وترقيتها؛
- ✓ مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات البنكية الإلكترونية مما يمكنها من الإندماج في الإقتصاد العالمي والبحث عن الاستثمار الاجنبي.

المبحث الثاني: واقع البنوك الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية

لقد دفعت التطورات التكنولوجية الكبيرة التي شهدها العالم بالكثير من البنوك والمؤسسات المالية إلى المناداة بإيجاد نظام بنكي متكامل، الذي جعل من مشروع عصرنة وتحديث النظام البنكي الجزائري أمرا ضروريا وحتميا، من خلال الاستفادة من مختلف التطورات التكنولوجية وآخر ما تم التوصل إليه في هذا المجال، حيث بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث وسائل الدفع انطلاقا من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، كما شهدت تنفيذ العديد من المشاريع في هذا المجال والتي سنحاول التطرق إليها من خلال هذا المبحث لكن وقبل ذلك لابد من معرفة أهم المحطات التي مر بها النظام البنكي الجزائري ومدى استعداده لتجسيد المشروع على أرض الواقع.

المطلب الأول: واقع النظام البنكي الجزائري

على المستوى التنظيمي، يواصل مجلس النقد والقرض جهودهما في مجال توطيد وتعزيز شروط ممارسة النشاط البنكي وإعداد التقارير البنكية وحماية زبائن البنوك والمؤسسات المالية، كما واصل بنك الجزائر واللجنة البنكية العمل على تدعيم ممارسة الاشراف البنكي، خصوصا لجعله مطابقا للمعايير والمبادئ العالمية في هذا المجال، موازاة مع ذلك قام بنك الجزائر بتدقيق آليات المراقبة واليقظة والانذار، لاسيما متابعة وضعيات البنوك بواسطة تمارين اختبارات القدرة على تحمل الضغوط ومؤشرات صلابة النظام البنكي، من جهة أخرى ومع انشاء النظام الجديد لتنقيط البنوك الذي تم اختباره على بنكين سنة 2012، تم إخضاع العديد من البنوك وفقا لهذا المنهج سنتي 2013 و2014.

ويتشكل النظام البنكي الجزائري إلى غاية ديسمبر من سنة 2014 من 29بنكا ومؤسسة مالية من بينها 06بنوك عمومية و14 بنكا خاصا برؤوس أموال أجنبية، 03 مؤسسات مالية، 5 شركات للاعتماد الإيجاري وتعاضدية للتأمين الفلاحي معتمدة للقيام بالعمليات البنكية والتي أخذت في نهاية سنة 2009 صفة مؤسسة مالية، حيث تواصل البنوك العمومية هيمنتها في القطاع البنكي من خلال أهمية شبكات وكالاتها الموزعة على كامل التراب الوطني، رغم تسارع وتيرة انشاء وكالات البنوك الخاصة في السنوات الأخيرة، ففي ديسمبر من سنة 2014 بلغ عدد وكالات البنوك العمومية 1113 وكالة، بينما بلغ عدد وكالات البنوك الخاصة 325 وكالة و85 وكالة للمؤسسات المالية موزعة على كافة أنحاء التراب الوطني

من ناحية عدد الحسابات المفتوحة من طرف البنوك لصالح الزبائن المودعين حوالي 2.98 حسابا لكل شخص في سن العمل سنة 2014 مقابل 1.7 حساب لكل شخص سنة 2008، هذا وقد بلغت نسبة أصول قطاع البنوك إلى إجمالي الناتج الداخلي سنة2014 حوالي 69.9% مقابل 62.1% سنة 2013 و59.6% سنة 2012، أما فيما يتعلق بالودائع فقد بلغت نسبة الودائع خارج المحروقات إلى إجمالي الناتج الداخلي الخام خارج المحروقات 65.9% مقابل 62.1% نهاية سنة 2013 و 61.6% نهاية سنة 2012.

ومن ناحية الميزانية سجلت سنة 2014 تحسنا في ميزانيات البنوك بنسبة قدرها 16.3% مقابل 6.8% سنة2013 وهي نسبة معتبرة حيث تبقى البنوك العمومية مهيمنة بحصة عمومية تقدر ب 86.7% مقابل 85.9% سنة 2013 أما فيما يتعلق بالبنوك الخاصة فتبلغ حصتها 14.1%

تبين هذه المؤشرات الإجمالية أن مستوى الوساطة البنكية يتحسن تدريجيا من زاوية تحسن الشبكة وعدد الحسابات ومستوى الودائع المجمعة ناهيك عن الميزانية، ولو أنها تبقى دون المستوى الذي بلغته بعض البلدان المتوسطية المجاورة للجزائر.

لقد تحسنت وضعية القطاع البنكي الجزائري بوضوح خلال العشر سنوات الأخيرة كونه لم يتأثر بصفة مباشرة بآثار الأزمة المالية الدولية، وفضلا للإصلاحات المختلفة فقد تعزز تسيير المخاطر البنكية، كما تعد مؤشرات صلابة النظام البنكي معتبرة، حيث أنه في سنة 2014 على الرغم من أن نسب الملاءة كانت أقل ارتفاعا مقارنة بسنة 2013 إلا أنها تبقى مرتفعة، حيث بلغت نسبة الملاءة مقارنة بالأموال الخاصة القاعدية أكبر من 13% مقابل أكبر من 15.1% سنة 2013 وأكبر من 16% فيما يخص نسبة الملاءة بالنسبة للأموال الخاصة القانونية مقابل 21% سنة 2013 ، أي بمعدلات أعلى بكثير من المعدلات الموصى بها في إطار بازل 3.

أما فيما يخص مردودية البنوك الجزائرية الخاصة والعمومية فهي جد مريحة ومرتفعة سنة 2014 مقارنة بسنة 2013 حيث بلغت مردودية الأموال سنة 2014 ما نسبته 23.9% مقابل 19% سنة 2013، فيما بلغ مردود الأصول 2% مقابل 1.7% سنة 2013، كما عرف هامش الربح ارتفاعا طفيفا مقارنة بسنة 2013 حيث بلغت 69.4% سنة 2014 مقابل 68.6% سنة 2013، كما تحسنت نسب

الأعباء خارج الفوائد قليلا منتقلة من 35.6% سنة 2012 و 33.5% سنة 2013 إلى 28.5% سنة 2014.

بصفة عامة يعرف القطاع البنكي فائض سيولة منذ سنة 2002، وذلك راجع إلى حد كبير للودائع التي تغطي القروض الداخلية، حيث أدى الاتجاه التصاعدي للقروض المتوسطة والطويلة إلى انخفاض نسبة الأصول السائلة إلى مجموع الأصول حيث بلغت 38% سنة 2014 مقابل 45.9% سنة 2012 و 40.5% سنة 2013، كما أدى إلى انخفاض نسبة الأصول السائلة إلى خصوم قصيرة الأجل إلى 82.5% سنة 2014 مقابل 107.5% سنة 2012 و 93.5% سنة 2013.

مما سبق نستنتج مدى صلابة وقدرة النظام البنكي على التطوير ومجاراة التقدم الحاصل على المستوى الدولي في مجال تطوير المؤسسات البنكية ونوعية الوساطة وتكثيف المنافسة، مما أدى إلى تنويع أدوات ووسائل الدفع وفي نفس الوقت العمل على ادماج التكنولوجيات الجديدة في المجال البنكي، وهو ما حاولت البنوك الجزائرية الوصول إليه من خلال النظامان الجديدان للدفع بين البنوك اللذان دخلا حيز التنفيذ سنة 2006، إضافة إلى إدماج التعامل بالبطاقات البنكية ضمن استراتيجياتها لكن السؤال المطروح حاليا هو: هل نجحت الجزائر في إدماج التكنولوجيا ضمن العمل البنكي؟ وهو ما سنحاول معرفته من خلال هذا المبحث.

المطلب الثاني: تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

يتطلب تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر توفير عناصر مرتبطة بالبيئة من جهة وبالنظام البنكي الجزائري من جهة أخرى، وقد باشرت الجزائر سعيها لتطوير الصيرفة الإلكترونية من خلال تحديث الأنظمة المتعلقة بالدفع سنة 2006 وذلك بانطلاق مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية RBTR[1] و نظام المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية دون أن ننسى التحويلات التي حظيت هي الأخرى بقدر من الإهتمام

[1] **RBTR** : Règlement Brut en Temps Réel

1. نظام التسوية الإجمالية الفورية RBTR

لقد بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية في إطار تحديث وعصرنة النظام البنكي في الجزائر، باعتماد هذا النظام الذي يطلق عليه أيضا باسم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، وهو نظام لتسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي والقاعدة العامة هي عملية بعملية ويتعلق الأمر بالتحويلات ما بين البنوك التي يفوق مبلغها 1000000دج ، يتم فيه تسيير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور دون تأجيل وعلى أساس إجمالي.[banque d'Algerie, 2003, p :12] يهدف هذا النظام إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها مايلي:[عرابة، 2012، ص:20]

- ✓ تسوية عمليات البطاقة البنكية ومختلف وسائل الدفع الأخرى في وقت حقيقي؛
- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني؛
- ✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- ✓ تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- ✓ تقوية العلاقات بين البنوك.

ويعتمد تشغيل هذا المبدأ عموما على مجموعة من المبادئ يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:[عرابة، 2012، ص:20]

- ✓ بالنسبة للمشاركة في النظام فهي مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر
- ✓ بالنسبة للعمليات التي يعالجها النظام فتشمل مختلف العمليات البنكية بين المؤسسات المالية والبنكية والمشاركين عامة وذلك على النحو التالي:

- **العمليات ما بين البنوك:** حيث يتم من خلال هذا النظام إتمام مختلف التحويلات بين البنوك أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة .
- **عمليات بنك الجزائر:** إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته على توجيه واصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حساب المشتركين.

وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح تطور المعاملات باستخدام نظام التسوية الإجمالية الفورية في الجزائر خلال الخمس سنوات الأخيرة :

الجدول رقم (3-10): تطور المعاملات من خلال نظام التسوية الإجمالية الفورية في الجزائر خلال الفترة 2010-2014

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014
نسبة توافر النظام	99.93	99.77	99.77	99.99	99.99
عدد العمليات	211561	237311	269557	290418	314375
مبلغ العمليات بالمليار دينار	587475	680123	535234	358026	372394

Source: Banque d'Algerie , le rapport annuel, 2010, 2011, 2013, 2014
site :http://www .bank-of-algeria.dz/html/communicat-mo2.html

نلاحظ من خلال الجدول توافر هذا النظام بنسبة 99.99% وتعبر هذه النسية عن العلاقة بين التشغيل الفعلي للنظام المقاس بالساعات ومدة الافتتاح الإسمي للنظام لإجراء المعاملات أي 8 ساعات لكل يوم ويعتبر هذا الأداء مطابقا للمعايير المعمول بها عموما لقياس الموثوقية العملية لأنظمة التسوية الإجمالية الفورية، كما نلاحظ أن عدد المعاملات المالية في تزايد مستمر حيث بلغت 314375 عملية سنة 2014 بعدما كانت 211561 سنة 2010 وهي زيادة معتبرة مما يثبت الجهود المبذولة في هذا المجال، أما بالنسبة لحجم مبالغ عمليات النظام فنلاحظ أنها عرفت هي الأخرى تطورا مستمرا من سنة 2010 باستثناء سنة 2012 و2013 و2014 أي عرفت انخفاضا في مبلغ عمليات النظام.

2. نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات

لقد تم إحداث تغييرات جذرية بخصوص انظمة تسوية المدفوعات فيما يتعلق بعمليات المقاصة الذي كان معتمدا على الأسلوب اليدوي غالبا، وذلك بغية تفادي الاستخدام الواسع للشيكات الذي طغى على بقية وسائل الدفع، وتبادلها بين المتعاملين في غرف المقاصة مما يجعلها عرضة للضياع أو السرقة، هذا دون أن ننسى المدة الطويلة التي تستغرقها الشيكات لتحصيل قيمتها، فكان من الضروري التدخل الاستعجالي لإيجاد حل لهذه الاشكالية التي تعتبر عائق أمام تطور المنظومة البنكية، من خلال إيجاد نظام مكمل لنظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS وهو نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات ATCI.

دخل هذا النظام حيز التنفيذ في 15 ماي 2006 بمشاركة 18بنكا وبريد الجزائر والذي انطلق في مرحلته الأولى بمقاصة الشيكات التي تبعتها التحويلات في جويلية من سنة 2006 ثم المعاملات المتعلقة بالنقد الآلي في أكتوبر من نفس السنة [Banque d'Algerie, 2006,p :131] وهو نظام يعتمد على المعالجة

الآلية لوسائل الدفع باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية SCANNERS والبرمجيات المختلفة ومن بين وسائل الدفع التي يقوم بمعالجتها إلكترونيا الشيكات، التحويلات المالية التي تقل عن 1 مليون دينار جزائري، الأوراق التجارية، الدفع بالبطاقات البنكية.

ويهدف هذا النظام عموما إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها:[شيروف، 2010، ص:152]

- ✓ التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية؛
- ✓ تقليص آجال المعالجة، حيث يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- ✓ تأمين أنظمة الدفع العام؛
- ✓ إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- ✓ مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

وقد عرف استخدام هذا النظام في الجزائر تطورا ملحوظا وهو ما سنحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-11):تطور حجم المعاملات باستخدام نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2008-2014

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد عمليات الدفع الكلية بالمليون	9.32	11.139	13.818	13.039	17.387	19.470	20750
مبلغ عمليات الدفع الكلية بالمليار دينار	718825.5	853473	8878.13	105816	117661	126616	139790
نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية%	12.5	17.2	20	28.4	22.7	23 .5	22
عدد المعاملات بالبطاقات بالمليون عملية	1.16	1.915	3.758	4.848	3.953	4.570	4 .560
نسبة الشيكات في الحجم الكلي للعمليات%	70.3	63	52.5	44.9	46.2	42.2	40 .9
حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون صك	6.6	7.023	7.252	7.667	8.034	8.210	8490
عمليات	1.53	2.101	3.687	4.406	5.227	6 .479	7470

التحويل بالمليون عملية							
نسبة عمليات التحويل في المعاملات الكلية%	16.4	18.9	26.7	25.8	30.1	32 .3	36

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على:

Banque d'algerie, rapport annuel, 2008,2009, 2011, 2013, 2014, op cit

من خلال الجدول يتضح لنا ان هناك تطور في استخدام النظام، إذ نلاحظ ان عدد العمليات في تطور مستمر حيث وصلت سنة 2014 إلى 20750مليون عملية بعدما كانت 9.32مليون عملية سنة 2008، كما يبين لنا الجدول بوضوح هيمنة الشيكات على النظام بالرغم من أن نسبة العمليات من خلالها في انخفاض مستمر؛ كما نلاحظ إرتفاع حجم عمليات الدفع بالشيكات التي وصلت إلى8490 مليون صك سنة 2014 بعدما كانت 6.6 مليون صك سنة 2008، كذلك الأمر بالنسبة للمعاملات بالبطاقة وتحويل الأموال حيث نلاحظ أنها عرفت ارتفاعا مستمرا سواء في نسبة المعاملات بالنسبة للحجم الكلي للمعاملات أو في مبلغ المعاملات.

3.الصيرفة على الخط في الجزائر

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط ، و في إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري ، لكن قدرات البنوك الجزائرية لم تسمح بذلك ، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد البنوك الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية، أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 نتجت عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية ،و ثلاث مؤسسات جزائرية هي : MAGACT MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية"AEBS" تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية بإختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى ، مجموعات شركات ، تجار ،

مهنيين ، خواص ..) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة في أداء العمليات[www.aebs.dz].

أنشئت هذه الشركة من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (DES PROGICIELS)، و ذلك من خلال إقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة وتبسيط و تأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى

[Modernisation des Systéme des paiement, p :21,sur le site :www .Bank-of-algeria.dz]

تهدف شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية أساسا إلى:[www .aebs.dz]

- ✓ اقتراح حلول على الزبائن –البنوك والمؤسسات المالية– معتمدة على الخدمات متعددة القنوات والفعالية العالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات
- ✓ تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفقا لرغباته
- ✓ تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

وقد اعتمدت العديد من البنوك الجزائرية على شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية في تقديم خدمات عبر الأنترنيت وذلك من خلال إمضاء عقود نذكر منها: عقد مع القرض الشعبي الجزائري في جويلية سنة 2005 لتزويد البنك بخدمات DIAGRAM EDI، وعقد مع بنك BNP PARIBAS في نوفمبر 2005 لتزويده بخدمات DIAGRAM E-BANKING

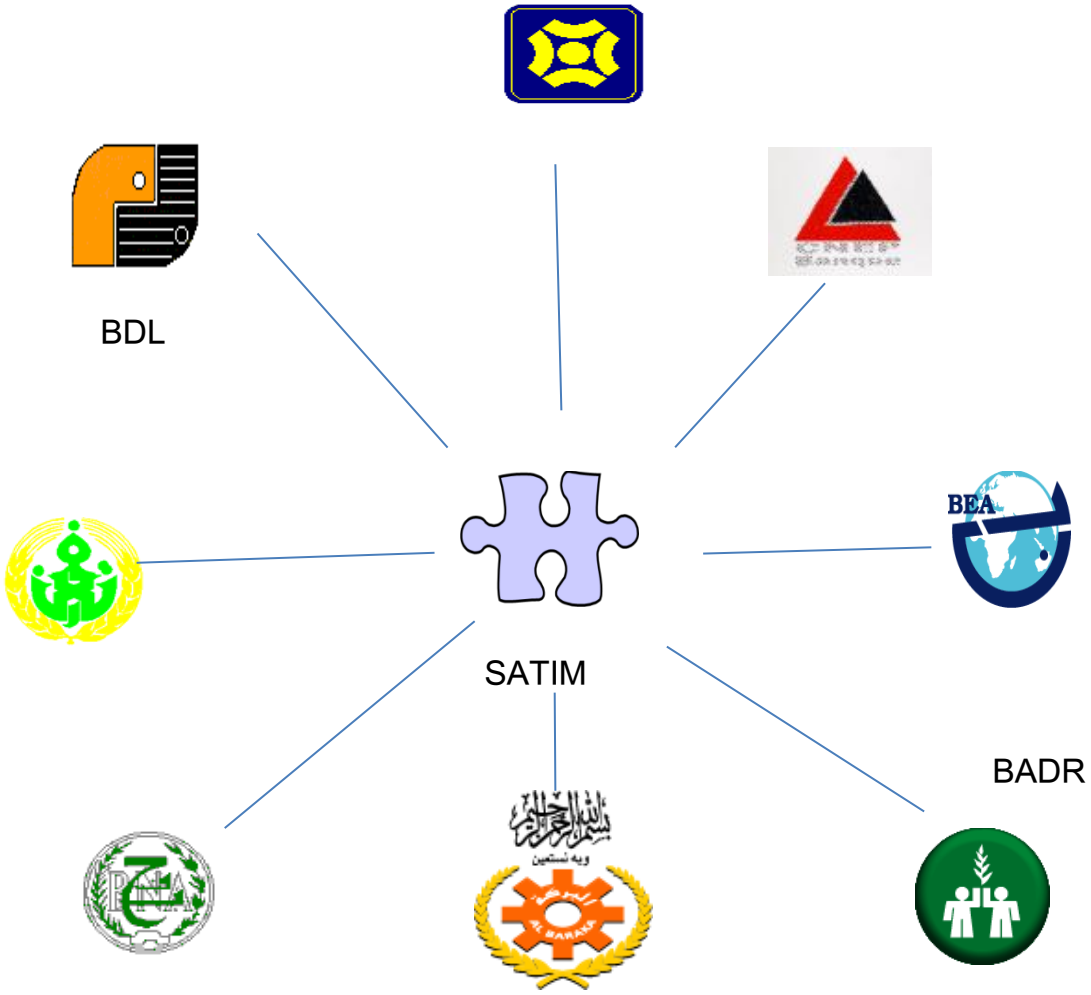
المطلب الثالث: تحديث وسائل الدفع في الجزائر

قام بنك القرض الشعبي الجزائري سنة 1995 بإصدار 18.4 ألف بطاقة سحب و 1600 بطاقة دولية ووضع 22 موزع آلي في الخدمة، كما قام بتزويد 300 تاجر بجهاز TPE، هذا وقد جرت في نفس السنة اتفاقيات بين البنك العالمي والبنك المركزي قام بموجبها هذا الأخير بالإمضاء على عقود مفادها التخلي عن المحاولات والمرور إلى الأمر الواقع فيما يخص استعمال البطاقات البنكية[www .Al-fadjr.com]، لذلك ومن أجل إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية وبغية تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر تم تأسيس شركة لتأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM، هذه الأخيرة التي كانت ولازالت الأساس الذي تقوم عليه عملية تحديث الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال ما أنجزته من مشاريع في هذا الإطار، لذلك وقبل الوقوف على أهم إنجازات شركة ساتيم لابد من التعريف ولو بشكل موجز بالشركة وأهم أهدافها.

1. التعريف بالشركة

تعتبر شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM شركة ذات أسهم تأسست سنة 1995 بمساهمة ثمانية بنوك جزائرية هي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، البنك الوطني الجزائري BNA، بنك الجزائر الخارجي BEA، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA، بنك التنمية المحلية BDL، بنك البركة الجزائري EL BARAKA والقرض الشعبي الجزائري CPA وذلك برأسمال إجمالي قدره 1271000000دج، والشكل الموالي يوضح أهم البنوك المساهمة في الشركة .

الشكل رقم (3-2):أهم البنوك المساهمة في تأسيس شركة SATIM



Source :SATIM

أما بالنسبة للأعضاء المنضمة للشركة فنجد أنها تضم 16 بنك 8 منها عمومية و8 خاصة هذا إضافة إلى بريد الجزائرAlgérie post، من بين هذه البنوك إضافة إلى البنوك المساهمة في تأسيس الشركة نذكر مايلي: بنك الإسكان للتجارة والتمويل- الجزائر The Housing Bank of Trade and Finance-Algeria، بنك السلام AL Salam Bank، بنك الخليج الجزائر Gulf Bank Alegria، ترست بنك الجزائر Trust Bank Alegria، سوسيتي جنرال الجزائر Société Générale Algérie، BNP باريباس BNP Paribas...

وقد أنشئت هذه الشركة أساسا للقيام بجملة من المهام من بينها نذكر مايلي:[www.satim.dz]

- ✓ العمل على تحديث وسائل الدفع الإلكتروني وتطوير استخدامها في المجتمع الجزائري؛
- ✓ وضع وإدارة البنية التقنية والتنظيمية التي تضمن التوافق التام بين مستخدمي الشبكة النقدية الإلكترونية في الجزائر؛
- ✓ تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي " بطاقات، موزعات آلية، نهائيات إلكترونية.." والتي تكون خاضعة للمعايير الدولية الخاصة بتأمين التعاملات بالنقد الألي الأكثر تطورا ألا وهي معايير EMV التي تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة [Magazine de la monétique, 2005, p :32]
- ✓ المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية ؛
- ✓ مرافقة البنوك في تطوير المنتجات الإلكترونية؛
- ✓ تخصيص الشيكات العادية والبطاقات البنكية بما يضمن سرية وخصوصية كل منها من خلال رمز سري؛
- ✓ التحكم في كافة الإجراءات التي تضمن التوظيف الجيد لنظام الدفع الإلكتروني بمختلف مكوناته:
  - التحكم في التكنولوجيات؛
  - آلية الإجراءات؛
  - سرعة المعاملات؛
  - تخفيض التكاليف.

وللإشارة فإن شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM تقوم بتسيير عمليات الدفع على مستوى نهائيات الدفع الإلكتروني TPE وعمليات السحب على مستوى الموزعات الألية للأوراق النقدية DAB التي تتم على المستوى الوطني من خلال نظامين:[Media Banque, 2005, p : 4]

- ✓ Front-office: والذي يؤمن الارتباط بين البنوك، التجار، نهائيات الدفع الإلكتروني TPE والموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB.
- ✓ Back-office: والذي يقوم بالمعاينات الداخلية لكل العمليات التي تتم بالبطاقات البنكية ودراستها.

2. أهم إنجازات شركة SATIM في إطار تحديث الدفع الإلكتروني

من اجل تحديث الدفع الإلكتروني في الجزائر قامت الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM بالعديد من المشاريع نذكر من أهمها مايلي:

1.2.الشبكة النقدية المشتركة Réseau Monétique Interbancaire RMI

في عام 1996 أطلقت شركة ساتيم مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك، ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة RMI التي تتضمن حضيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB، التي تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية وذلك من خلال خطوط الربط X25 لشبكة إرسال المعطيات DZ-PAC، يهدف هذا النظام إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة عبر كامل التراب الوطني، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب [شكرين، 2006، ص:147] .

وقد عرف عدد الصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة وهو ما نحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-12): عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015

البنـــــوك	السنـــــــــــــــوات					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CPA	1491	1554	1622	1647	1654	1686
BDL	575	575	338	188	188	188
BADR	317	317	317	317	319	373
BNA	52	57	57	57	57	65
BEA	329	329	332	332	/	/
سوسييتي جنرال	51	60	71	101	126	243
بريـد الجزائر	47	47	47	47	47	47
بنـك البركة	9	9	9	9	9	9
BNP باريباس	15	24	76	89	80	111
Natixis	3	5	5	40	41	73
AGB	6	66	89	155	208	232
السـلام بنك	2	4	2	4	8	8
المجموع	2897	3047	2965	2986	2737	3035

Source : SATIM

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القرض الشعبي الجزائري يحتل المرتبة الأولى من حيث تزويد التجار التابعين لها بنهائيات الدفع الإلكتروني وذلك ب 1686 جهاز وهذا إن دل فهو يدل على الجهود المبذولة من قبل البنك للنهوض بوظيفة النقد الآلي، يليه بنك BADR في المرتبة الثانية ب373 جهاز، ليأتي بنك سوسييتي جنرال الجزائر و AGB في المرتبة الثالثة والرابعة على التوالي ب 243 و232 جهاز على التوالي

تتوزع هذه الأجهزة على مجموعة من ميادين النشاط نتطرق إلى أهمها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-13): عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في مجموعة من ميادين النشاط في الجزائر سنة 2015

النشـــاط	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE
وكالات كراء السيارات	45
وكالات السفر	104
شركات التأمين	109
شركة الجزائرية للطيران	91
متاجر تقديم خدمات أجهزة الكمبيوتر	91
الوجبات السريعة	40
المساحات الكبيرة	100
الفنادق	187
المكاتب	64
المخابر الطبية	16
محلات بيع الملابس	85
العيادات الطبية	79
النظارات الطبية	20
الصيدليات	943
المطاعم	41
خدمات الإتصالات (Nedjma, ooredoo)	216
محطات البنزين	132
المتاجر الضخمة Superette	147
محلات بيع الأجهزة الكهرو منزلية	77
محلات بيع الأجهزة الإلكترونية	68
محلات بيع الأحذية	13
محلات بيع أثاث المنزل	12

محلات بيع الأجهزة الطبية	3
مواد غذائية	1
محلات بيع قطع غيار السيارات	29
محلات بيع الذهب	19

Source : SATIM

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أهم المحلات والاماكن التي تتواجد فيها أجهزة TPE في الجزائر حيث نلاحظ أن الصيدليات تحتل الصدارة بالنسبة لعدد الأجهزة المركبة ب 943 جهاز، تليها خدمات الإتصالات ب 216 جهاز، ثم الفنادق والمتاجر الضخمة ومحطات البنزين ب 187، 147 و132 على التوالي، إضافة إلى وكالات السفر، شركات التأمين، الشركة الجزائرية للطيران، محلات بيع الملابس والعيادات الطبية، في حين نلاحظ قلة إعتماد باقي المحلات وميادين النشاط على جهاز TPE لتسهيل المعاملات.

بالمقابل ومن أجل إنجاح أي نظام للنقد الآلي لابد من وجود عدد كاف من الموزعات الآلية للأوراق النقدية وتوزعها على نطاق واسع يساعد على استعمال البطاقة البنكية في أي مكان وزمان، فالهدف الأساسي من من إنشاء هذه الموزعات هو تمكين حامل البطاقة من سحب النقود في أي وقت شاء سواء في النهار أو الليل وكذا أيام العطل، ولتحقيق ذلك يجب إبقاء هذه الآلات عملية والقيام بصيانتها نظرا للفوائد التي تعود بها على كل الأطراف الداخلة في العملية سواء حامل البطاقة أو بنكه أو البنك صاحب الموزع أو ساتيم، وهو ما تفتقده الجزائر حيث عرف عدد أجهزة الصراف الألي تذبذبا ملحوظا والجدول الموالي يوضح تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2010-2015:

الجدول رقم (3 -14):تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2010-2015

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	نوفمبر 2015
عدد الصرافات الآلية	636	647	543	475	539	570

Source : SATIM

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه التذبذب الذي عرفه عدد الصرافات الآلية خلال الخمس سنوات الأخيرة حيث بلغ أقصاه سنة 2011 وذلك ب 647 جهاز لينخفض بعدها ويعاود الارتفاع بدءا من سنة 2013 ويمكن إرجاع ذلك إلى زيادة عدد الأجهزة المعطلة بسبب نقص الصيانة التي تحتاجها هذه الأجهزة.

والجدول الموالي يوضح تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر حسب كل بنك خلال الفترة 2010-2015:

الجدول رقم (3-15): تطور عدد الصرافات الآلية حسب البنوك في الجزائر خلال الفترة 2010-2015

المجموع	TBA	ABA	HSB	ASB	HSBC	FSB	AGB	NATIXIS	BARAKA	BNP	SGA	CNEP	BNA	BEA	BDL	CPA	
636	0	0	4	0	2	2	23	17	2	65	60	100	77	68	114	102	**2010**
647	0	0	5	3	2	2	32	20	0	0	65	141	89	62	133	93	**2011**
543	0	0	5	4	3	3	12	26	0	0	83	145	62	65	135	0	**2012**
475	14	2	5	5	3	3	12	26	6	0	10	135	59	66	129	0	**2013**
539	15	8	5	6	3	3	10	28	15	0	0	131	114	70	131	0	**2014**
570	15	8	7	7	3	3	1	30	20	0	0	140	135	75	134	0	**2015**

Source : SATIM

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح تطور عدد الصرافات الآلية حسب كل بنك خلال الفترة 2010-2015 أن BDL وCNEP يستحوذان على أكبر عدد ممكن من الصرافات الآلية تليهما BNA وBEA بينما تتوزع بقية الموزعات على ما تبقى من بنوك ومؤسسات مالية، هذا التذبذب في عدد أجهزة الصراف الآلي إن دل فهو يدل على صعوبة التحكم الجيد في هذه التقنيات الحديثة وعن المعاملات من خلالها.

لكن ما يؤخذ على معظم البنوك التي تمتلك موزعات آلية أنها تقوم بتركيب الموزعات على مستوى وكالاتها فقط، في حين هناك تغيير في الاستراتيجية لدى بعض البنوك الذي بدأت بتركيب موزعات على

مستوى المناطق التي تحفز على استعمال البطاقات؛ وهذا ما نراه لدى بنك سوسييتي جنرال الجزائر هذا الأخير الذي قام بتركيب موزعات على مستوى مركب الحديد والصلب بالحجار وكذا لدى مؤسسة العجلات MICHELIN؛ وبالتالي تجنيب العمال التوجه إلى البنوك لتقاضي رواتبهم ومن جهة أخرى كسب العمال كزبائن من خلال تزويدهم بالبطاقات البنكية؛ هذا دون أن ننسى الإزدحام الذي سيقل على مستوى الوكالة عند صرف الرواتب، كما نجد أن القرض الشعبي الجزائري قد عمد أيضا إلى تركيب موزعات آلية على مستوى المطارات وكذا الفنادق الكبرى.

2.2. البطاقات البنكية في الجزائر

لقد بدأ العمل بالبطاقات البنكية في الجزائر سنة 1997 من خلال إصدار أول بطاقة لكنها لا تحتوي على شريحة وإنما تتضمن فقط المساحة المغناطيسية ، حيث كان التعامل يقتصر فقط على عمليات السحب، ويعتبر القرض الشعبي الجزائري أول متعامل بهذا النوع من البطاقات قام بإصدار حوالي 18.4ألف بطاقة سحب و ووضع 22 موزع آلي في الخدمة وتزويد 300 تاجر بجهاز الدفع الإلكتروني[www.Al-fadjr.com] إلى غاية عام 2005 أين بدأت عمليات الدفع، وفي سنة 2009 ظهرت فكرة الدفع عبر الأنترنيت التي ظلت مجرد فكرة إلى غاية عام 2010 حيث تم المصادقة على هذا المشروع إلا أنه لم يدخل حيز التنفيذ إلى غاية عام 2013 أين تم تنفيذ أول عملية للدفع عبر الأنترنيت، وفي نفس السنة ظهرت فكرة تسديد الفاتورة من خلال الموزعات الآلية لكنها تبقى فكرة مدروسة لا غير لم تتجسد بعد على أرض الواقع، هذا إضافة إلى العديد من البرامج التي تعد قيد الإنجاز والتي من أهمها برنامج الطريق السيار شرق غرب حيث من المتوقع أن يصبح سلوك الطريق شرق غرب بمقابل مالي حسب عدد الأمتار باستخدام بطاقات تحمل الرمز CIB، وأحسن مثال على ذلك ولاية وهران التي طبق فيها هذا البرنامج سنة 2014 ب8آلاف بطاقة CIB والنقاش ساري حاليا مع مترو الجزائر لكن لم يتم المصادقة عليه بعد، هذا إضافة إلى مشروع شحن الهاتف النقال من خلال الموزعات الآلية...،وقبل التعرف على حجم استخدام البطاقات البنكية في الجزائر لابد أولا من التعرف على أنواع البطاقات المختلفة المعتمدة من طرف البنوك الجزائرية:

1.2.2. البطاقات المحلية

هي بطاقات تسمح بعمليات السحب والدفع، متاحة لكافة الزبائن تقدر مدة صلاحيتها بسنتين باستثناء البطاقات الموجهة لعملاء البنك الوطني الجزائري BNA فتقدر مدة صلاحيتها بثلاث سنوات [SATIM 2015]، ونميز عموما بين نوعين أساسيين يحملان نفس الرمز CIB (بطاقة بنكية مشتركة):

- ✓ **البطاقة العادية Classique**

وهي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البينبنكي، تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حدا معينا، فهي تمنح للزبائن وفقا لشروط يحددها كل بنك

- ✓ **البطاقة الذهبية Gold**

يمنح هذا النوع من البطاقات لفئة معينة من عملاء البنوك والذين يتجاوز دخلهم مبلغا معينا كامتياز يمنحه البنك للعميل.

والجدول الموالي يوضح مواصفات كل نوع من هذه البطاقات:

الجدول رقم (3-16): مقارنة بين مواصفات بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية

البطاقة الكلاسيكية	البطاقة الذهبية
✓ بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية ✓ بطاقة ذات لون أزرق ✓ بطاقة مصدرة من قبل شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM تحمل رمز البنك التابعة له ✓ بطاقة موجهة إلى الأفراد ذوي الدخل المتوسط ✓ سقف السحب والدفع منخفض ✓ في حالة سرقة أو ضياع البطاقة تستغرق وقتا كي يتم تعويضها	✓ بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية ✓ بطاقة ذات لون أصفر ✓ بطاقة مصدرة من قبل شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM تحمل رمز البنك التابعة له ✓ بطاقة موجهة إلى الأفراد ذوي الدخل المرتفع ✓ سقف السحب والدفع مرتفع ✓ في حالة سرقة أو ضياع البطاقة يتم تعويضها خلال 48 ساعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات المحصل عليها من شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM

2.2.2. البطاقة الدولية

هي بطاقة تستعمل خارج الوطن في عملية السحب والدفع، موجهة لعملاء البنوك الذين يمتلكون حسابات بالعملة الصعبة، ويمكن أن نميز بين نوعين أساسيين:[ميهوب، 2014، ص:115]

- ✓ **بطاقة Visa Classique**

يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو على أن لا يتعدى عدد عمليات السحب في اليوم أربع عمليات.

- ✓ **بطاقة Visa Gold**

يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو على أن لا يتجاوز عدد عمليات السحب في اليوم الواحد سبع ساعات.

وقد عرف الطلب على البطاقات البنكية من قبل البنوك تطورا ملحوظا خلال السنوات الخمس الأولى منذ بداية إصدارها وهو ما يمكن توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(3-17): تطور إصدار البطاقات البنكية خلال الخمس سنوات الأولى من بداية العمل بها في البنوك الجزائرية

المؤسسة	2005		2006		2007		2008		2009	
	بطاقات السحب فقط	بطاقات السحب والدفع	بطاقات السحب فقط	بطاقات السحب والدفع	بطاقات السحب فقط	بطاقات السحب والدفع	بطاقات السحب فقط	بطاقات السحب والدفع	بطاقات السحب فقط	بطاقات السحب والدفع
CCP	102.611	837	283.235	963	0	48	0	0	0	0
BEA	7536	2486	27	2671	0	741	0	730	0	681
BNA	125	2520	5	171	19	508	36	342	42	420
CPA	3624	15099	711	30108	0	32868	0	35657	0	43678
BADR	0	773	0	1769	0	445	0	520	0	750
CNEP	0	97	0	937	2	1095	26	2110	12	1290
BDL	02	1977	0	7254	0	3582	0	4235	0	3423
BNP	0	0	74	277	0	5659	0	6345	0	8340
SGA	0	1281	1722	4143	5789	4648	5340	6120	5451	8920
AL BARAKA	0	15	0	42	1	17	3	22	5	19
AGB	0	0	855	0	294	0	324	5	420	3
CNMA	0	55	0	0	0	0	0	0	0	0
المجموع	113898	25140	286629	48335	6105	49611	5729	56086	5930	67524

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مصلحة تشخيص البطاقات لساتيم

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه التطور المستمر الذي شهده إصدار البطاقات البنكية خلال الخمس سنوات الأولى من بداية الإصدار، حيث كان بريد الجزائر يحتل الصدارة من حيث عدد البطاقات المصدرة، والملاحظ أن أغلب هذه البطاقات هي بطاقات سحب وذلك راجع إلى تخصصها في وظيفة السحب دون وظيفة الدفع، كما أن العدد المهم من الحسابات الجارية على مستوى هذه المؤسسة هي للأجراء الذي يفضلون استعمال بطاقاتهم في عملية السحب لرواتبهم، ثم انعدم إصدار البطاقات الموجهة لبريد الجزائر بسبب انسحاب هذا الأخير من SATIM وقيامه بإصدار بطاقاته بنفسه، يليه بنك القرض الشعبي الجزائري في المرتبة الثانية ثم بنكي سوسييتي جنرال الجزائرSGA وBNP باريباس في المرتبة الثالثة والرابعة من حيث عدد البطاقات المصدرة والموجهة لهذه البنوك.

والجدول الموالي يوضح حجم البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر سنة 2015:

الجدول رقم (3-18): حجم البطاقات المتداولة في الجزائر سنة 2015

عدد البطاقات المتداولة	1474230
عدد البطاقات العادية المتداولة	941371
عدد البطاقات الذهبية المتداولة	165429
عدد بطاقات السحب المتداولة	367430

Source : Satim

لكن يبقى حجم التعامل بالبطاقات البنكية في الجزائر دون المستوى مقارنة بالجهود المبذولة في سبيل النهوض بهذا المجال والجدول الموالي يوضح حجم المعاملات الإجمالية باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر إلى غاية سبتمبر من سنة 2015

الجدول رقم (3-19) :حجم المعاملات الإجمالية باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر إلى غاية سبتمبر من سنة 2015

نوع المعاملة	القيمة
العدد الإجمالي للمعاملات	3814905
عدد معاملات السحب	3420379
عدد المعاملات فيما بين البنوك Interbancaire	2741434
عدد المعاملات داخل البنوك Intrabancaire	678945

عدد معاملات الدفع	27272
المبلغ الإجمال لمعاملات السحب والدفع	3532836121800
عدد طلبات كشف الرصيد	367254

Source : SATIM

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تطور عدد معاملات السحب والدفع باستخدام البطاقات البنكية، حيث تمثل عمليات السحب أغلبية العمليات ب خلال سنة 2015، بينما لا تزال عمليات الدفع باستخدام البطاقات متأخرة نوعا ما في الجزائر، و هذا قد يرجع في معظم الأحيان إلى محدودية ثقافة التجار الجزائريين إذ نادرا ما نجد مراكز أو محلات تعتمد الدفع من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني TPE بسبب التخوف من أنه أثناء إجراء معاملات الدفع قد تكون هناك مصادر أخرى غير بنك الزبون أو شركة SATIM على اطلاع بحسابات التاجر وما يعنيه ذلك من التزامات و ضرائب وغيرها، هذا إضافة إلى التطور الملحوظ الذي عرفته عمليات الاطلاع على الرصيد حيث بلغت حوالي عملية سنة 2015 ، وتتراوح عمليات السحب والدفع بين 1000 و90000 دينار جزائري والجدول الموالي يوضح سقف التعامل بالبطاقات البنكية في مجال السحب والدفع الإلكتروني:

الجدول رقم (3-20):

حجم عمليات السحب والدفع باستخدام البطاقات البنكية حسب المبلغ سنة2015

المبلغ ب دج	5000-0	10000-5000	15000-10000	20000-15000	30000-20000	50000-30000	70000-50000	90000-70000	100000-90000	أكبر من 100000
السحب	1834451	1329485	797000	228373	781002	167758	38370	13352	0	0
الدفع	6468	2977	1119	436	331	155	40	4	0	3
الدفع عبر الأنترنيت	4379	25	0	0	0	0	0	0	0	0
المجموع	1845298	1332487	798119	228809	781333	167913	38410	13356	0	3

Source: SATIM

من خلال هذا الجدول نلاحظ طبعا وكما أشرنا سابقا أن عدد عمليات السحب أكبر من الدفع فنجد أن أكبر حجم من عمليات السحب عندما يتراوح المبلغ من 0 إلى 5000 دج ، حيث بلغ عدد عمليات السحب حوالي 1834451 عملية ثم يبدأ عدد العمليات بالتناقص تدريجيا مع ازدياد المبلغ لتصل إلى

أدنى قيمة تقدر ب13352 عملية عندما يتراوح المبلغ من 70000إلى 90000 دج ثم تنعدم بعدها عمليات السحب، وكذلك الأمر بالنسبة لعمليات الدفع حيث نجد أن عدد عمليات الدفع يبلغ أقصاه عندما يتراوح المبلغ بين 0 و5000 دج ب6468 عملية، ليبدأ كذلك عدد العمليات بالتناقص ليبلغ 4 عمليات فقط عندما يتراوح المبلغ بين 70000 و90000 دج ، على عكس عمليات الدفع عبر الأنترنيت التي وحسب الإحصائيات لازالت تتم فقط لإتمام العمليات ذات المبالغ البسيطة أي من 0 إلى 10000دج كحد أقصى، باعتبار أن العملية حديثة التطبيق في الجزائر بالتالي من الصعب تحقيق القبول العام ببساطة، والجدول الموالي يبين حجم المعاملات عبر الأنترنيت باستخدام البطاقات البنكية:

الجدول رقم (3-21): حجم عمليات الدفع عبر الأنترنيت في الجزائر حسب نوع البطاقة البنكية خلال الفترة 2012-2014

	البطاقة العادية Classique	البطاقة الذهبية Gold	المجموع
2012	0	0	0
2013	8	0	8
2014	4179	225	4404
المجموع	4187	225	4412

Source :SATIM

من خلال الجدول يمكن الملاحظة أن عمليات الدفع عبر الأنترنيت في الجزائر بدأت سنة 2013 ب 8 عمليات وذلك باستخدام البطاقة العادية بينما لم يتم الدفع باستخدام البطاقة الذهبية سنة 2013، ليرتفع العدد إلى 4404 عملية سنة 2014 من بينها 4179 عملية باستخدام البطاقة العادية و 225 عملية باستخدام البطاقة الذهبية وهو تطور معتبر إذا ما اعتبرنا تاريخ بداية الدفع عبر الأنترنيت في الجزائر.

وحسب إحصائيات شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM فإن معظم عمليات السحب تتم خلال الأسبوع خاصة أيام الأربعاء والخميس استعدادا لاستقبال العطلة الأسبوعية، بالمقابل نجد أن معظم عمليات الدفع تتم أيام العطلة الأسبوعية أي الجمعة والسبت وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-22) : عدد عمليات الدفع والسحب باستخدام البطاقة البنكية حسب أيام الأسبوع سنة 2015

	الأحد	الإثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت	المجموع
السحب	660489	733084	746354	801809	873994	624005	750056	5189791
الدفع	1822	1293	1217	1355	1448	1785	2613	11533

Source :SATIM

يتضح لنا من خلال الجدول أن عدد عمليات السحب بالرغم من أنه يعرف ارتفاعا طيلة أيام الأسبوع إلا أنه يبلغ أقصاها آخر أيام الأسبوع أي الأربعاء والخميس وذلك كاستعداد لاستقبال العطلة الأسبوعية، في حين نجد أن عدد عمليات الدفع يبلغ أقصاه يومي الجمعة والسبت نظرا لخروج الناس لقضاء مختلف الحاجيات أيام العطلة الأسبوعية هذا إضافة إلى يوم الأحد الذي يعتبر أول أيام الأسبوع وما يعنيه ذلك من مصاريف تستوجب الدفع.

3.2. الإطلاق الرسمي لعملية الدفع الإلكتروني في الجزائر

من أجل تكريس الاقتصاد الرقمي في الجزائر أعطى وزير المالية بمعية الوزير المنتدب لوزارة المالية المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية وكذا محافظ بنك الجزائر الإشارة للانطلاق الرسمي للدفع الإلكتروني في الجزائر؛ وذلك ابتداء من 4 أكتوبر من سنة 2016 حيث أصبح بإمكان الجزائريين الحائزين على بطاقات بنكية تسوية معاملاتهم عبر الأنترنيت من خلال الدفع الإلكتروني وذلك عبر 9 مؤسسات هي الخطوط الجوية الجزائرية، طيران الطاسيلي، شركة سيال للمياه، شركة التأمينات "أمانة"، الضمان الاجتماعي، متعاملو الهاتف النقال الثلاث (موبيليس، جيزي ونجمة) واتصالات الجزائر، فيما وصل عدد البنوك المعنية بالأمر 13 بنكا 7بنوك منها عمومية والمتمثلة في BNA, BADR, BDL,EL BARAKA SGA,NATIXIS, HSBC, HOUSING :و6بنوك خاصة والمتمثلة في ،CNEP, CPA, BEA, BANK, AGB, TRUST BANK، وقد صرح الوزير المنتدب بوزارة المالية المكلف بالاقتصاد الرقمي

وعصرنة الأنظمة المالية أنه قد قدر عدد المواطنين الجزائريين اللذين يمتلكون بطاقات بنكية تسمح لهم بالاستفادة من الدفع الإلكتروني ب مليون و300ألف مواطن من بينهم 500 ألف مواطن حصلوا على الرقم السري الخاص ببطاقاتهم الإلكترونية والعملية متواصلة حيث تسعى السلطات الجزائرية لتعميم الدفع الإلكتروني في الجزائر على مستوى مختلف الإدارات والمؤسسات سواء كانت عمومية أو خاصة، كما أشار إلى أنه سيكون بإمكان مختلف المؤسسات تسديد ضرائبها إلكترونيا قبل نهاية سنة 2016

المطلب الرابع: معيقات استخدام البطاقة البنكية وآفاقها المستقبلية في النظام البنكي الجزائري

أشارت المؤسسات البنكية الجزائرية أن طلبات الحصول على البطاقات تبقى ضعيفة مقارنة بطلبات دفاتر الصكوك البنكية التي لا تنتهي، ومن المؤكد أن هناك ما يعيق سير استخدام البطاقة البنكية سواء تعلق الأمر بمعيقات تقنية أو بشرية، لكن من المتوقع أن يتحسن الوضع تدريجيا بفضل الانتشار الواسع للتعامل الالكتروني مما يفرض على المجتمع الجزائري قبول الوضع والانقياد للتعامل بالبطاقات البنكية.

1. معيقات استخدام البطاقات البنكية في النظام البنكي الجزائري

من بين معيقات استخدام البطاقات البنكية في الجزائر نذكر على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي

[شايب، 2014، ص:47] :

- ✓ عزوف الزبائن عن طلب بطاقات الدفع الآلي كون عدد كبير من العملاء ضعفاء في التعامل مع لغة التكنولوجيات، فكيف يمكنهم استعمال بطاقات الدفع أو السحب الآلي الحديثة وحفاظهم على الرقم السري، وبالتالي اكتفائهم باستعمال الصك البريدي؛
- ✓ عدم استخدام البطاقة البنكية خوفا من الخطأ التقني الذي قد يحدث خلال عملية السحب أو الدفع، مع ظهور عدة مشاكل على مستوى الموزعات الآلية كعدم تمكن البعض من سحب الرواتب أو أموال أرصدتهم كاملة فقت سجلت حالات شهدت فيها حسابات العملاء سحبا فعليا دون استلامهم للمال في الواقع نتيجة بعض الأخطاء التقنية؛
- ✓ تفضيل المواطن الجزائري التعامل بالصك المكتوب، وابتعاده عن التعامل الالكتروني الافتراضي خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود دفعا واستلاما؛

- ✓ عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية، إضافة إلى الانقطاعات المتكررة في شبكة الإتصال كون هذه الأجهزة متاحة للخدمة باستمرار وعدم ديمومة جاهزيتها وما يعنيه ذلك من اهمال و ضعف صيانة؛
- ✓ محدودية ثقافة التجار الجزائريين الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من خلال البطاقات البنكية للزبائن ظنا منهم أنه أثناء عملية الدفع هناك أطراف أخرى غير بنك الزبون على اطلاع بحساب التاجر وما يعنيه ذلك من التزامات تقع على عاتق التجار خاصة أولئك اللذين لا يصرحون بأرباحهم وبالتالي التهرب من الضرائب.
- ✓ تطور القوانين البنكية التي تنظم العمليات البنكية الالكترونية في حين أن الجزائر لا تزال بعيدة عن وضع مثل هذه القوانين[www .bank-of-Algeria.Dz]

2. آفاق ومتطلعات استخدام البطاقة البنكية في النظام البنكي الجزائري [شايب، 2014، ص: 48]

لقد بات من الطبيعي أن تعمل السلطات النقدية في الجزائر على تطوير وسائل الدفع لمجاراة الحركية في جانبها المرتبط بحركة رؤوس الأموال التي عرفت تطورا على عدة مراحل، إلى غاية المرحلة ما قبل النقدية التي هي مرحلة الصك التي سبقت، ثم تزامنت مع تقدم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي سهلت وسرعت استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

1.2. التحسن التدريجي لعمليات السحب والدفع

على الرغم من هذه النقائص إلا اننا نشير إلى أن:

- ✓ عملية استخدام الموزعات الآلية ونهائيات نقاط البيع بدأت تتحسن بصفة تدريجية حيث بدأت تقل الأخطاء التي كانت موجودة؛
- ✓ أهمية التعامل بالبطاقة البنكية مقارنة بالصك البنكي من حيث سهولة سحب الأموال خاصة في المناسبات كالأعياد وأيام العطل وحتى في الليل؛
- ✓ إمكانية مضاعفة عمليات السحب من الموزعات الآلية من خلال الإدراج الجاري للورقة النقدية فئة 2000 دج.

2.2. خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقال

من المؤكد أنه سيصبح من الممكن تسديد بعض الفواتير باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية في المستقبل القريب، كون شركات الهاتف وتوزيع المياه والكهرباء مهتمة بدفع فواتيرها من خلال الموزعات الآلية للأوراق النقدية، ناهيك عن وجود إمكانية للدفع عبر شبكة الأنترنيت والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 2013.

3.2. إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر

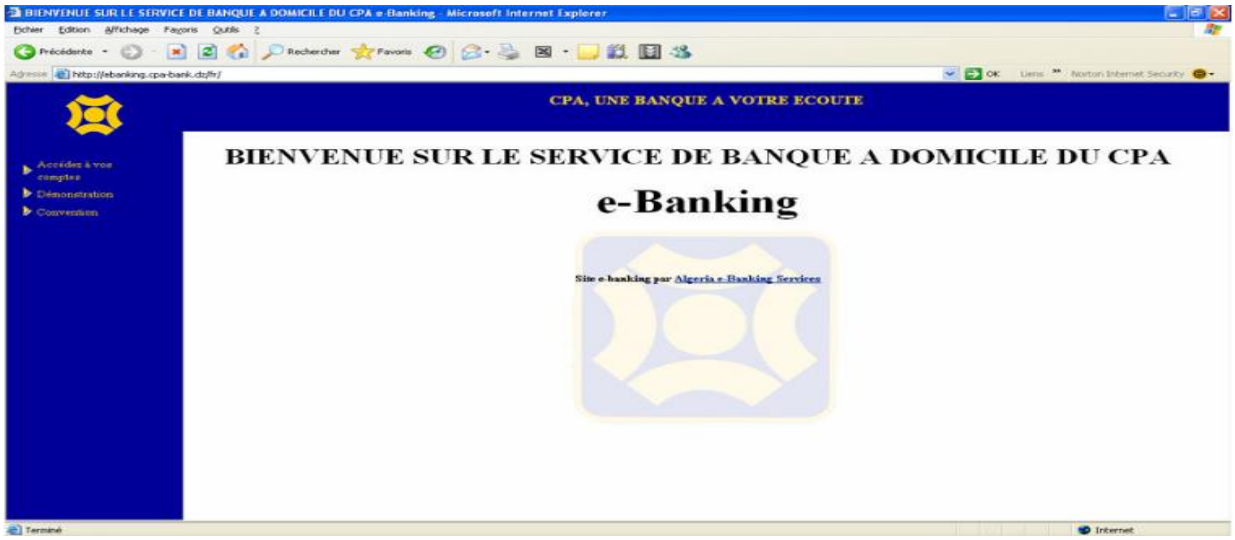
أوكلت مهمة مراقبة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر التي كانت تقوم بها إلى حد الآن شركة ساتيم إلى مجموعة منفعة اقتصادية (هيئة مستقلة غير ربحية)، يضم مجلس إدارتها بنك الجزائر و 21 بنكا عموميا وخاصا ينشطون في الجزائر، حيث اعتبرت جمعية البنوك والمؤسسات المالية أنه مع ارتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي والتجاري، أضحى من الضروري الفصل بين المهمة التجارية المحضة للخدمات البنكية الالكترونية ومهمة المراقبة، حيث ستسمح هذه المجموعة بالإشراف على استراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع العصرية.

المبحث الثالث: تجارب بعض البنوك الجزائرية في مجال الخدمات البنكية الالكترونية

من أجل الاستجابة لاحتياجات وتطلعات الزبائن ولمواجهة التغيرات التي يفرضها السوق خاصة في مجال الخدمة البنكية، خاضت بعض البنوك في الجزائر عالم الصيرفة الإلكترونية فقامت بعرض خدماتها التقليدية عبر الأنترنيت ووفرت خدمة البنك الإلكتروني عن بعد لتلبية احتياجات عملائها.

المطلب الأول: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من قبل بنك القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك يدخل مجال الصيرفة الإلكترونية من خلال العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر، فهو أول بنك يتعامل مع SATIM بإصداره أول بطاقة سحب سنة 1989، هذا إضافة إلى الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنك لعملائه من خلال موقعه الالكتروني www.ebanking.cpa-bank.dz ، والذي لا يمكن الدخول إليه إلا في حالة وجود اشتراك مسبق للعميل لدى الوكالة التي فتح فيها حساب العميل، بحيث أنه بمجرد الدخول إلى الموقع نتحصل على الصفحة الرئيسية كما هو موضح فيما يلي:

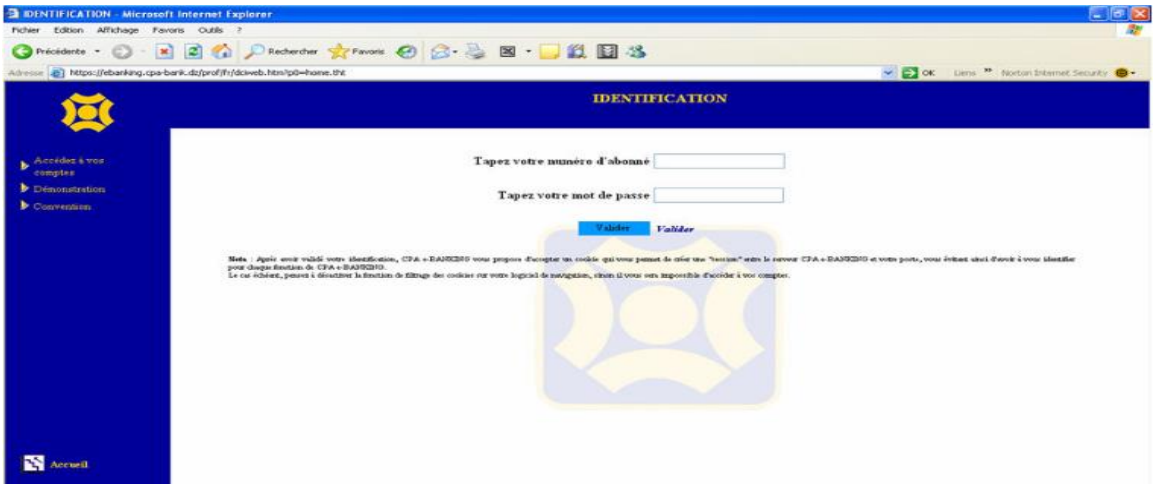


Source : www.ebanking.cpa-bank.dz تم الاطلاع عليه بتاريخ 03- 02- 2016 , 20:31

تتضمن هذه الصفحة على يسارها مجموعة من الخدمات التي تتاح لزبائن البنك 24/ 24 و7/ 7 والتي سنحاول التطرق إلى أهمها فيما يلي:

1.الإطلاع على الرصيد

يمكن البنك عملائه من الاطلاع على الرصيد عبر الأنترنيت من خلال الدخول إلى الموقع ثم النقر على التعليمة Accédez à vos comptes على يسار الصفحة الرئيسية كما هو موضح فيما يلي:



,

http://ebanking.cpa-bank.dz/part/fr/ تم الاطلاع عليه بتاريخ 03- 02- 2016 20:31

بعد إدخال المعلومات الخاصة بالعميل أي رقم الإشتراك وكلمة السر ثم النقر على تثبيت valider تظهر كافة أرصدة العميل كما هو موضح فيما يلي:

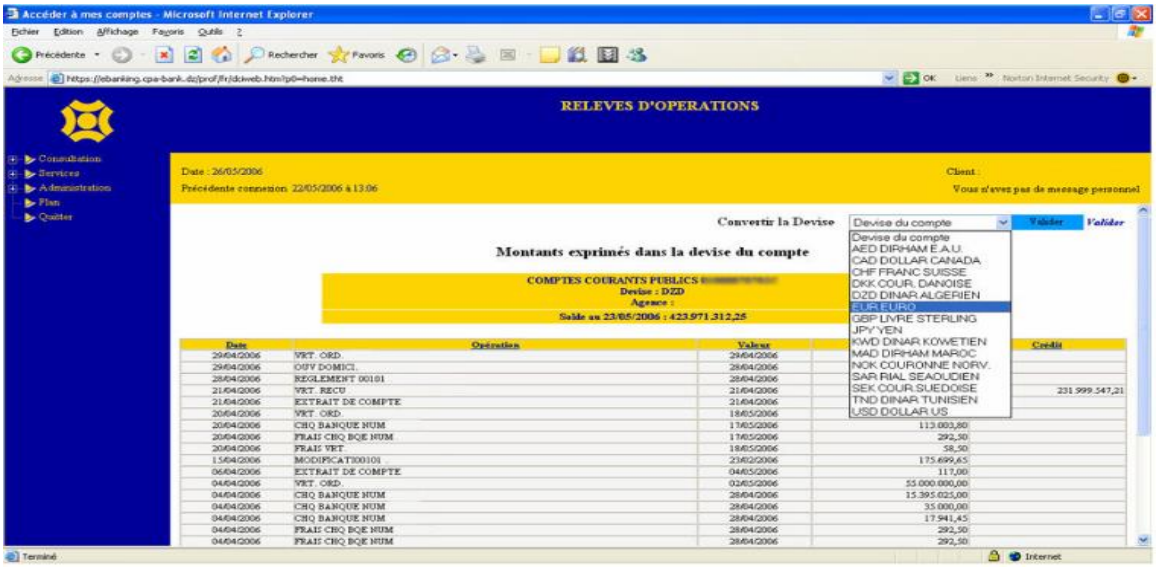
Source : http://ebanking.cpa-bank.dz/part/fr/ تم الاطلاع عليه بتاريخ 03-02-2016 ,

20 :40

2.تحويل الرصيد إلى عملة أخرى

يمكن تحويل عملة الرصيد إلى عملة أخرى من خلال النقر على convertir la devise حيث يقترح CPA مجموعة من العملات يمكن التحويل إليها من بينها: الدرهم المغربي، الدولار الكندي، الدينار التونسي، الفرنك السويسري، الدولار الأمريكي، الأورو، الدرهم السعودي، الدينار الكويتي...

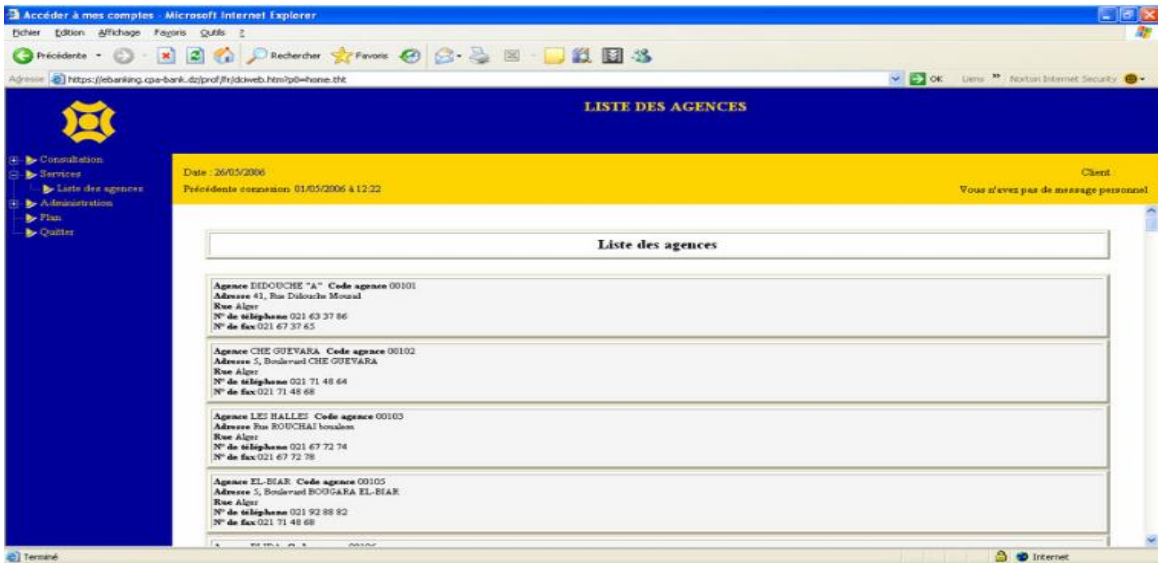
ويمكن توضيح ذلك من خلال مايلي:



Source: https://ebanking.cpa-bank.dz/prof/fr/deiweb.htm

3. الإطلاع على قائمة الوكالات التابعة للبنك

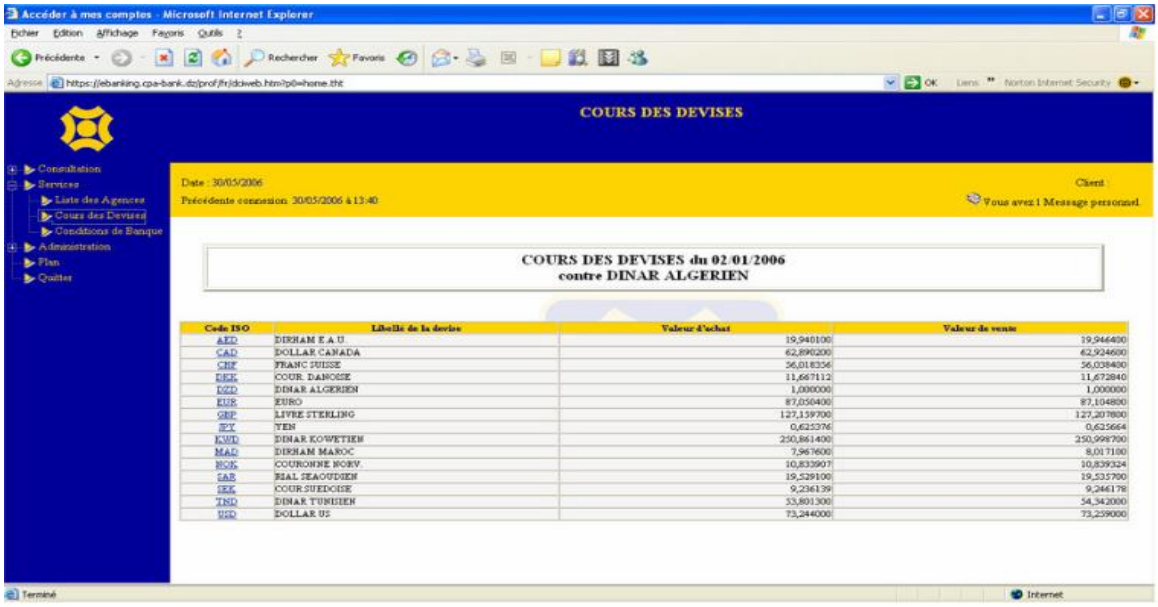
يمكن البنك العميل من الاطلاع على كافة الوكالات التابعة له حيث يجد اسم الوكالة وعنوانها ورقم الهاتف والفاكس كما هو موضح فيما يلي:



Source: https://ebanking.cpa-bank.dz/prof/fr/deiweb.htm

4. مراقبة أسعار العملات الأجنبية

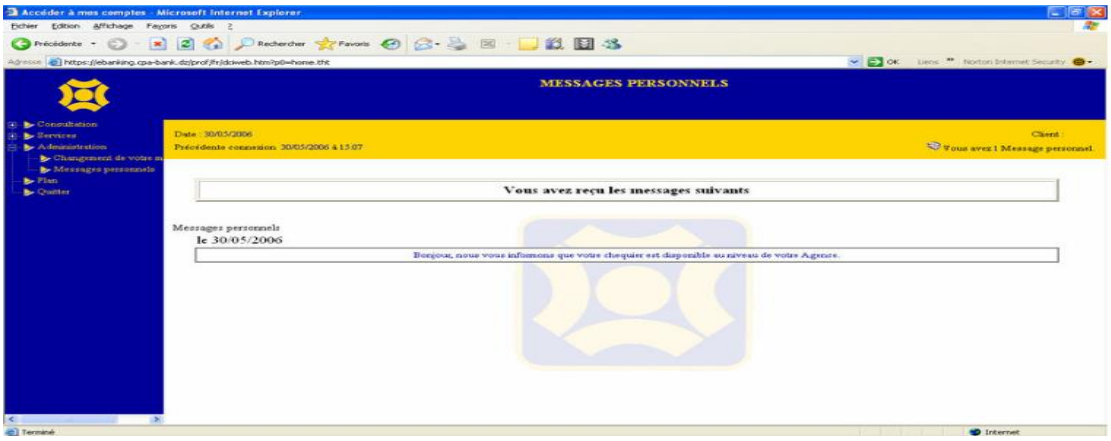
يمكن للعميل الاطلاع على حركة أسعار العملات الأجنبية مقارنة بالدينار الجزائري كما هو موضح فيما يلي:



Source: https://ebanking.cpa-bank.dz/prof/fr/deiweb.htm

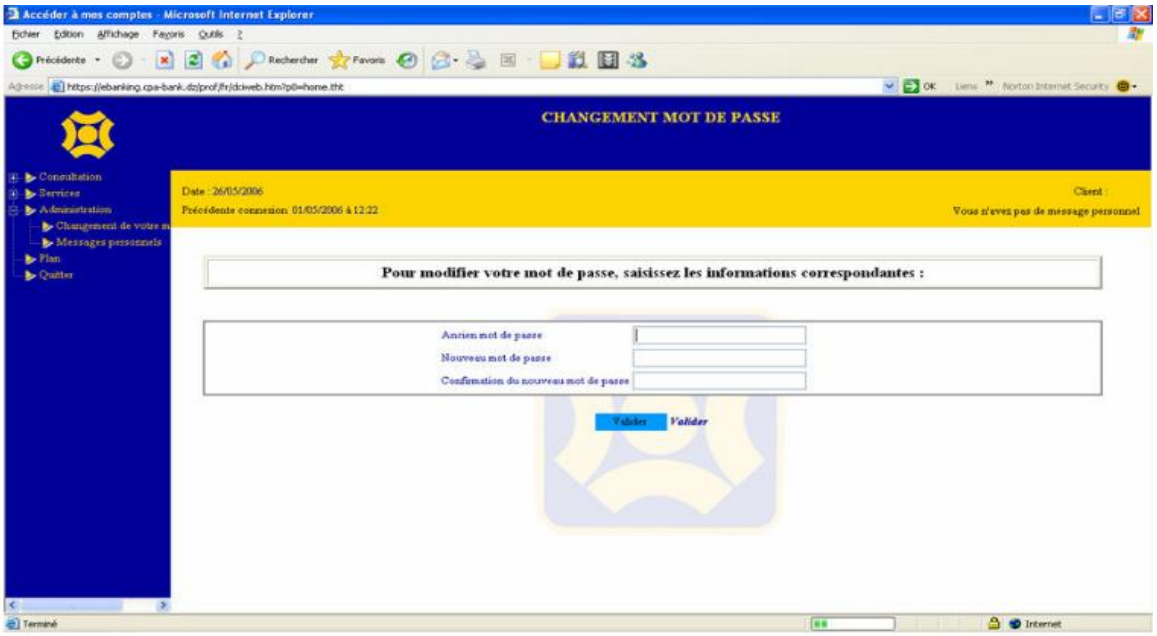
5. صفحة الرسائل الشخصية

حيث يمكن للبنك أو الوكالة المعنية ترك رسالة للعميل يمكن الاطلاع عليها من خلال النقر على التعليمة **Message Personnel** كما هو موضح فيما يلي:



Source: https://ebanking.cpa-bank.dz/prof/fr/deiweb.htm

وعادة ما يتم ارسال هذه الرسالة عند الوصول إلى 80 تواصل مع البنك باستخدام نفس كلمة السر حيث يتم ارسال رسالة يطلب فيها من العميل تغيير كلمة السر من خلال النقر على التعليمة **Changement de Mot de Passe** كما هو موضح في الشكل الموالي:



Source: https://ebanking.cpa-bank.dz/prof/fr/deiweb.htm

6. أنواع البطاقات البنكية التي يصدرها بنك القرض الشعبي الجزائري

يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري CPA لعملائه نوعين من البطاقات:

- ✓ **البطاقة الكلاسيكية:** وتمنح لعملاء البنك الذين لا يتجاوز دخلهم 50000دج

✓ **البطاقة الذهبية:** وتمنح لعملاء البنك الذين يكون دخلهم أكبر من أو يساوي 50000دج

✓ **بطاقة Visa Classique:** وتمنح لعملاء البنك الذين يكون لديهم دخل بالعملة الصعبة لا يتجاوز 1500 أورو

✓ **بطاقة Visa Gold:** وتمنح لعملاء البنك الذين يتجاوز دخلهم من العملة الصعبة 5000 أورو

المطلب الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة للتنمية الريفية BADR

يعتبر بنك الفلاحة للتنمية الريفية مؤسسة مالية وطنية تأسست في 13مارس 1982 كشركة أسهم، يقدر رأسمالها ب 33 مليار دج، مهمته الأساسية تطوير القطاع الفلاحي وتشجيع العالم الريفي من خلال

تقديم مجموعة من الخدمات التي من شأنها النهوض بالقطاع، ولم يقتصر البنك على تقديم الخدمات بالطرق التقليدية بل تعداها ليدخل هو الآخر عالم الصيرفة الإلكترونية حيث يمكن الإستفادة من الخدمات عبر الأنترنيت، وذلك من خلال موقع البنك الإلكتروني www.E-Banking.Badr.dz ليتم الدخول إلى الصفحة الرئيسية للبنك الموضحة فيما يلي

الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

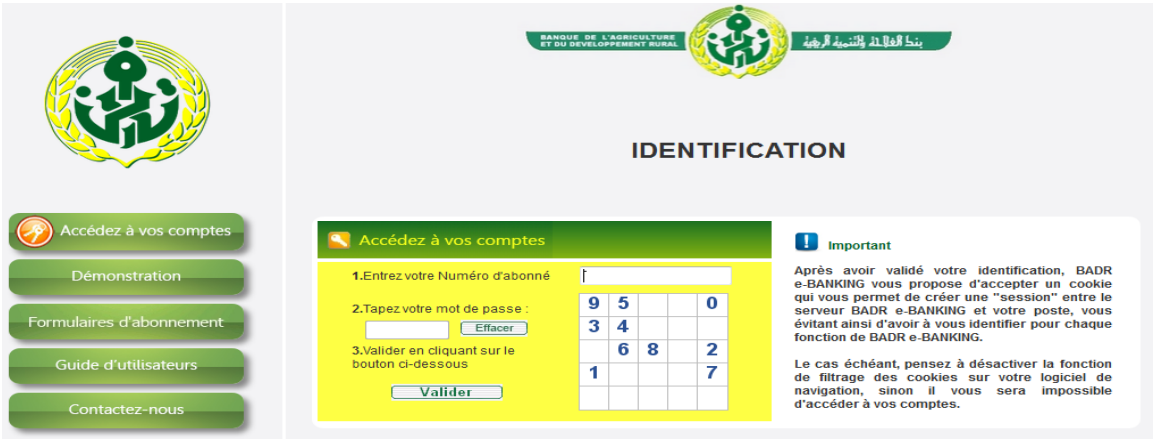
source : http://ebanking.badr.dz/fr

تتضمن هذه الصفحة على يسارها مجموعة من الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك، وسنتطرق فيما يلي لأهم الخدمات التي يقدمها البنك إلكترونيا هذا إضافة إلى أنواع البطاقات البنكية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

1. أهم الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1.1.الإطلاع على الرصيد

يمكن لزبائن البنك الاطلاع على رصيدهم عبر الأنترنيت من خلال النقر على التعليمة Accédez à vos comptes كما هو موضح فيما يلي:



Source:https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

ليتم إدخال رقم الاشتراك والرقم السري ثم التثبيت من خلال النقر على التعليمة valider ليتم الدخول إلى الرصيد كما هو موضح فيما يلي:

Source : https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

2.1.الإطلاع على الوكالات التابعة للبنك

تمكن خدمة **Badrnet** عملائها من الإطلاع على كافة الوكالات التابعة للبنك عبر كافة التراب الوطني من خلال النقر على التعليمة" **liste des agences** " كما هو موضح فيما يلي:

Source: https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

3.1.الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية

يمكن كذلك مراقبة تطور أسعار العملات الأجنبية من خلال النقر على التعليمة **cours des devises** ضمن التعليمة **services** كما هو موضح فيما يلي:

Source : https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

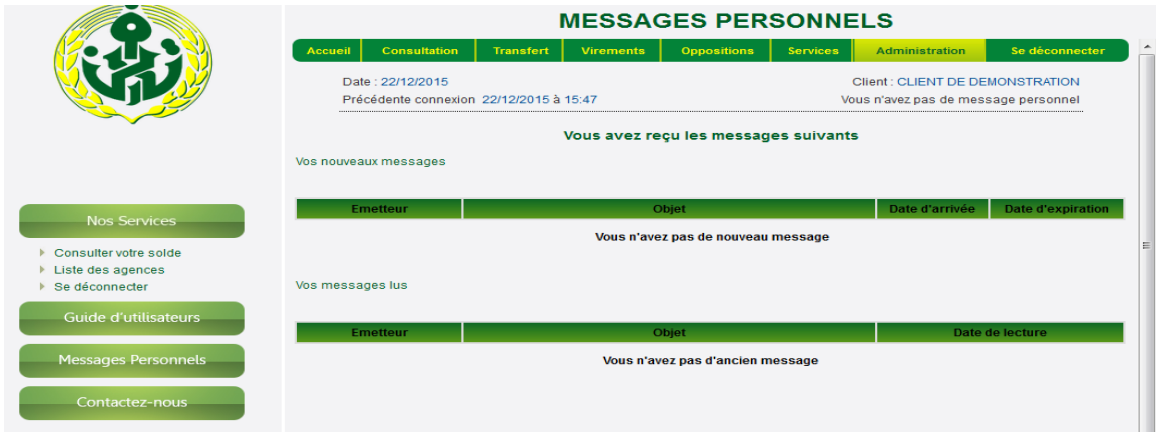
4.1.طلب تغيير كلمة السر

يجوز للعميل أن يطلب من البنك إلكترونيا تغيير كلمة السر من خلال النقر على التعليمة **Changement Mot de Passe** الموجودة ضمن التعليمة **Administration** ليتم إدخال الرقم القديم والجديد ثم النقر على**Valider** كما هو موضح فيما يلي:

Source : https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

5.1.الرسائل الخاصة

كما تمكن خدمة **BADRNET** عملائها من الاطلاع على الرسائل الخاصة بهم على حسابهم التابع للبنك وذلك من خلال النقر على التعليمة **Messages Personnels** ليتم الاطلاع على كافة الرسائل كما هو موضح فيما يلي:



Source : https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

وفي الأخير ومن أجل أي طلبات أو استفسارات أخرى يمكن الإتصال بالبنك سواء من خلال البريد الإلكتروني كما هو موضح فيما يلي:

Source : https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

أو من خلال الإتصال هاتفيا على الرقم الخاص بالبنك والموضح فيما يلي:

Source :https://ebanking.badr.dz/part/fr/idehom.html

2. أنواع البطاقات البنكية الخاصة ببنك BADR

يتيح بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعملائه إمكانية التعامل من خلال أربعة أنواع من البطاقات البنكية هي:

2.1. بطاقة CIB

هي بطاقة تمكن عملاء البنك من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع داخل حدود التراب الوطني تختلف هاتان البطاقتان من حيث اللون حيث نجد أن هناك البطاقة ذات اللون الأزرق أي العادية CIB Classique والبطاقة ذات اللون الذهبي CIB Gold إضافة إلى كون البطاقة الذهبية ذات

امتيازات أفضل من ناحية سقف السحب أو الدفع ، كما أنها تشترك في العديد من الخصائص والتي من أهمها:

- ✓أمن المعاملات بفضل الرقم السري؛
- ✓إمكانية إجراء مختلف عمليات السحب في أي يوم وفي أي وقت من خلال الموزعات الآلية؛
- ✓ سهولة الاستعمال وربح الوقت حيث أنه توفر الوقت الضائع في الانتظار عند الشبابيك من أجل سحب النقود.

2.2. بطاقة بدر توفير CARTE BADR TAWFIR

هي بطاقة وطنية للسحب والتوفير تسهل على حاملها العديد من المعاملات من أهمها:

- ✓ تمكن حاملها من السحب من الموزعات الآلية التابعة للبنك والبينبنكية؛
- ✓ التحويل من الرصيد الجاري إلى رصيد الإدخار على الموزعات الآلية لبنك BADR؛
- ✓ ضمان أمن المعاملات من خلال وجود الرقم السري؛

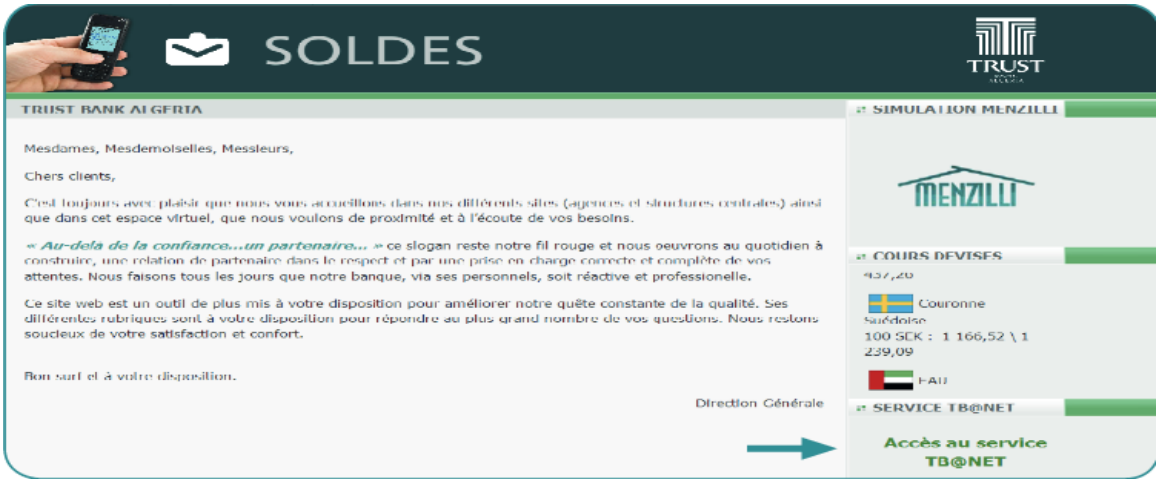
المطلب الثالث: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل ترست بنك الجزائر TRUST Alegria BANK

ترست بنك الجزائر هو عبارة عن بنك خاص تم تأسيسه في 30 ديسمبر 2002 على شكل شركة أسهم SPA برأسمال ابتدائي يقدر ب 750مليون دج، هذا الأخير الذي بدأ في الارتفاع إلى أن وصل إلى 13 مليار دج سنة 2012، قام هذا البنك كغيره من البنوك بالاستجابة لتغيرات السوق المصرفي من خلال الدخول في عالم الصيرفة الإلكترونية من أجل استقطاب أكثر للزبائن من خلال خدمات ذات جودة عالية، حيث يمكن القيام بالعديد من العمليات في أي مكان وزمان بمجرد الدخول إلى الموقع" www.trust-bank-algeria.com" ثم الضغط على TB@NET ومن بين الخدمات التي يقدمها هذا البنك إلكترونيا نجد:

1. إمكانية فتح حساب لدى البنك عبر الأنترنيت

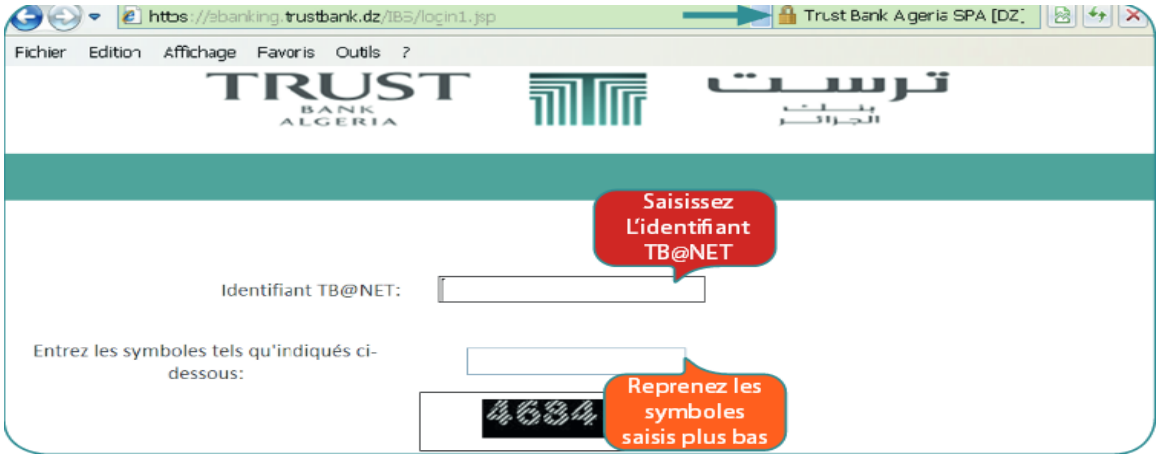
وذلك من خلال اتباع الخطوات التالية:

✓الدخول إلى الموقع "www.trust-algeria-bank. com" ثم الضغط على TB@NET كما هو مبين فيما يلي:



Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

نجد على الشاشة مجموعة من الشروط تتعلق بإمكانية الاستفادة من الخدمات البنكية عن بعد في حالة الموافقة يتم النقر علىcontinuer ، ثم ملأ مجموعة من البيانات كما هو موضح فيما يلي:



Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

ثم النقر على continuer وعند أول دخول للحساب لابد من تغيير كلمة السر التي تم وضع في الأول عند فتح الحساب كما هو مبين في الشكل الموالي:

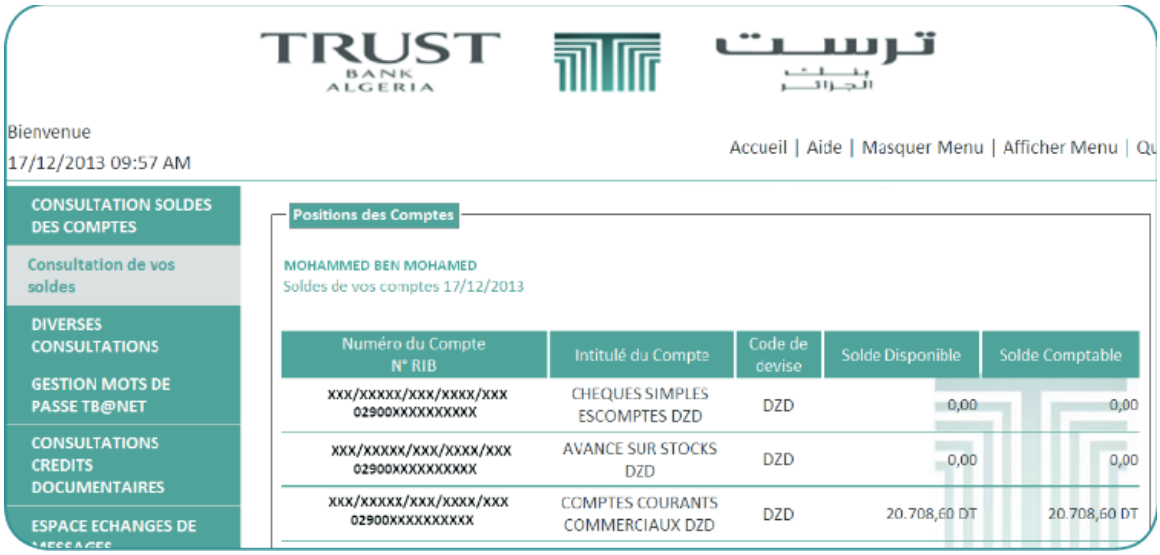
Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

لتصبح بعدها زبونا من زبائن البنك يمكنك الإستفادة من مختلف الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك عن بعد، حيث تظهر على اليسار مجموعة الخدمات الممكن الاستفادة منها كما يلي:

Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

2. عمليات على الرصيد

من أجل معاينة الرصيد لا بد من الضغط على "**consultation de vos soldes**" ليتم عرض كافة الأرصدة المتعلقة بالزبون في وقت حقيقي، وفي حالة الرغبة في معرفة معلومات أكثر حول الرصيد لا بد من الضغط على التعليمة "**L'intitulé du compte**"



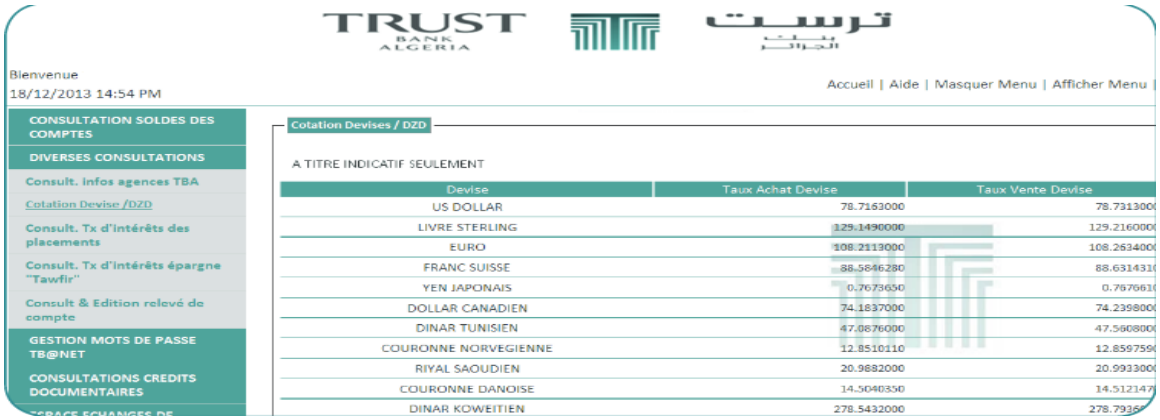
Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

يمكن ترجمة كافة السحوبات التي تتم على الرصيد في شكل PDF أو Excel وذلك خلا الفترة من 10 إلى 40 يوم وذلك من خلال النقر على التعليمة" **consultation et édition relevé de compte**" ثم إختيار التعليمة **exporter document vers Excel** أو **exporter document vers PDF** وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

3. فحص أسعار العملات الأجنبية

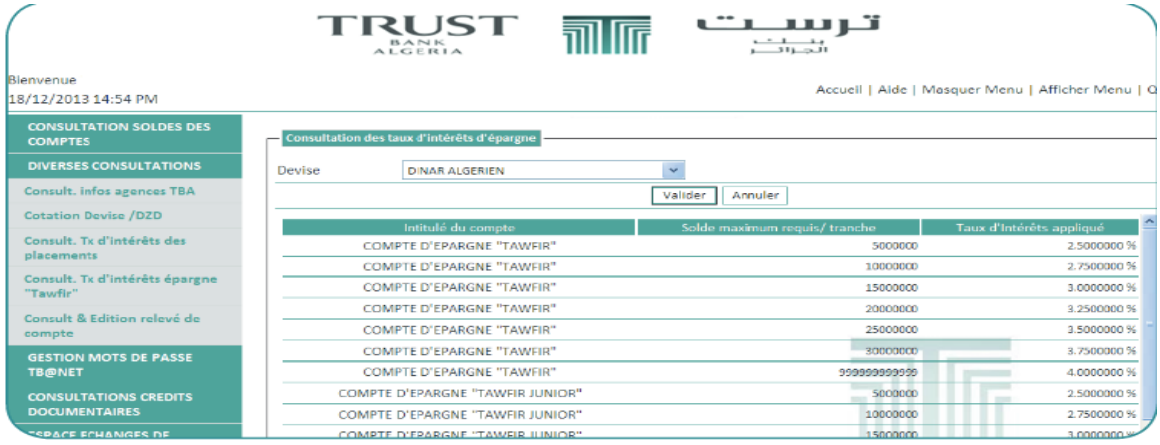
يمكن مراقبة تطور أسعار العملات الأجنبية مقارنة بالدينار الجزائري من خلال الضغط على التعليمة **Consulter Devise /DZD** لنتحصل على جدول يتضمن تطورات أسعار كافة العملات الأجنبية كما هو موضح فيما يلي:



Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

4. الاطلاع على معدلات الفائدة

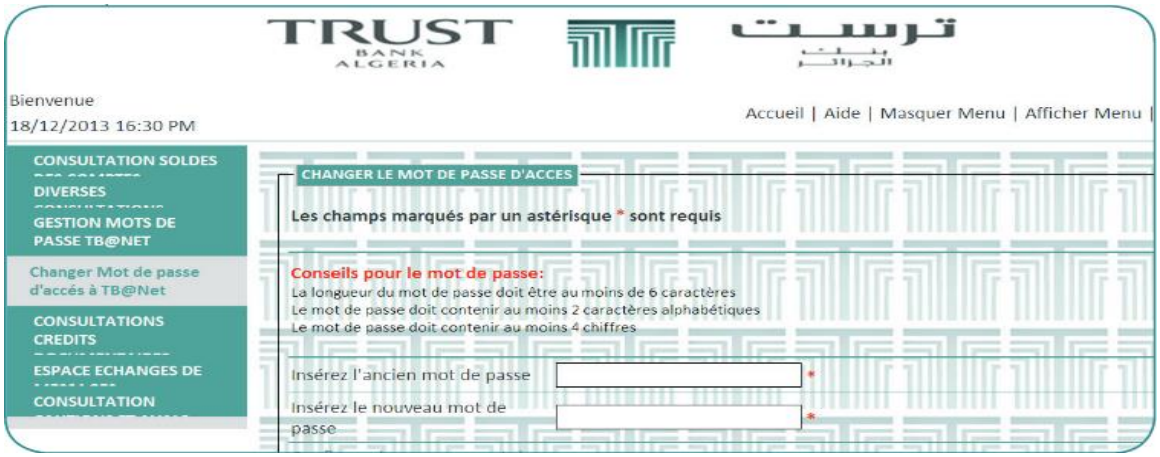
من أجل الإطلاع على معدلات الفائدة المقترحة من قبل البنك على منتجات الإدخار يمكن النقر على التعليمة **Consultation des taux d'intérêts épargne** كما هو موضح في الجدول الموالي:



Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

5. تغيير كلمة السر

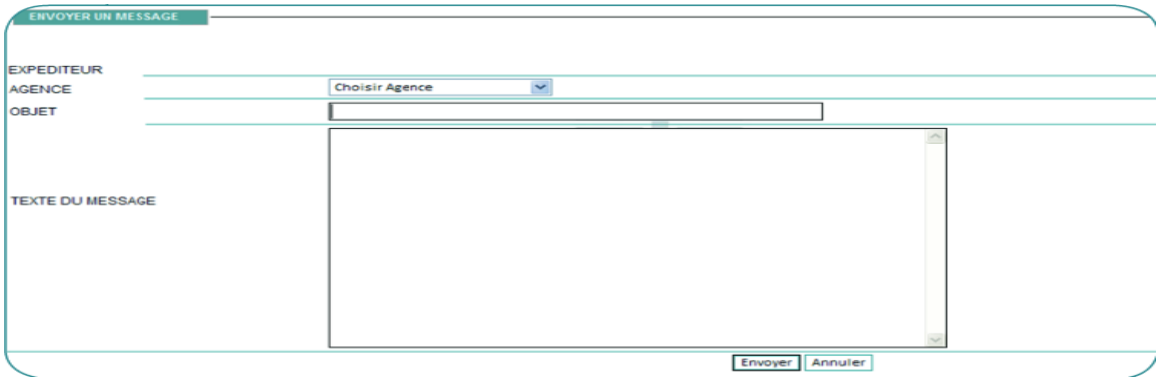
لاعتبارات متعلقة بحماية الحساب يمكن تغيير كلمة السر على النحو التالي:



Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

6. ارسال واستقبال رسائل نصية من وإلى البنك

يمكن ارسال رسائل نصية من الزبون إلى البنك من خلال النقر على التعليمة **Envoyer un message à Trust Bank Alegria** كما هو موضح فيما يلي:



Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

كما يمكن استقبال رسائل نصية من البنك وذلك من خلال النقر على التعليمة **Messagerie reçue de Trust Bank d'Algérie** كما هو موضح فيما يلي:

Source : Guide de La Bank (Truste Bank Algeria)

2. البطاقات البنكية لترست بنك الجزائر

يوفر ترست بنك الجزائر لعملائه إمكانية التعامل بالبطاقات البنكية من خلال نوعين من البطاقات:

2.1. بطاقة CIB

يتيح ترست بنك الجزائر لعملائه الاستفادة من المزايا التي تتيحها بطاقتا CIB من الخلال تمكينه من القيام بمختلف عمليات السحب والدفع من خلال بطاقة CIB بنوعيها الكلاسيكية والذهبية وذلك وفقا للشروط التالية:

- ✓ بالنسبة لبطاقة CIB الذهبية تمنح هذه البطاقة لزبائن البنك الذين يساوي أو يتجاوز دخلهم 50000 دج شهريا، تقدر تكلفتها ب 600 دج سنويا في حين يبلغ الحد الأقصى للسحب أسبوعيا 100000 دج؛
- ✓ بالنسبة لبطاقة CIB الكلاسيكية تمنح هذه البطاقة لزبائن البنك الذين يكون دخلهم أقل من 50000 دج شهريا، تقدر تكلفتها ب 350 دج سنويا في حين يبلغ الحد الأقصى للسحب أسبوعيا 30000 دج؛

2.2. بطاقة Mastercardtravel

هي بطاقة مسبقة الدفع تقبل عبر كافة الموزعات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني التي تعلن عضويتها لشبكة ماستر كارد في كافة أنحاء العالم، تقدر مدة صلاحية البطاقة بعامين، تسمح هذه البطاقة لحامليها من:

- ✓ سحب النقود من الصرافات الآلية التي تحمل شعار ماستر كارد؛
- ✓ القيام بعمليات شراء السلع والخدمات من التجار الذين يحملون شعار ماستر كارد؛
- ✓ القيام بعمليات شراء السلع والخدمات عبر الأنترنيت.
- ✓ تمكن هذه البطاقة حاملها من تحديد الميزانية ومراقبة سقف الإنفاق وعدم تجاوزه

تضمن هذه البطاقة سلامة وأمن العمليات بسبب ضرورة إدخال الرقم السري في كل عملية ومن شروط استخدام هذه البطاقة نجد:

- ✓ يصل سقف الدفع باستخدام هذه البطاقة إلى 1500 أورو في الشهر؛
- ✓ يتم شحن البطاقة على دفعات تقدر قيمة كل دفعة ب100 أورو باستثناء أول دفعة شحن التي قد تصل إلى 300أورو
- ✓ إمكانية شحن البطاقة أكثر من مرة في الشهر شريطة أن لا يتعدى سقف الشحن 1500 أورو.

وقد تنجم عن استخدام هذه البطاقة مجموعة من التكاليف من بينها:

- ✓ عمولة شحن البطاقة: 100000 دج
- ✓ عمولة وضع رمز سري: 50000 دج
- ✓ عمولة نهاية صلاحية البطاقة: 50000دج
- ✓ عمولة الابلاغ عن ضياع أو سرقة البطاقة: 100000 دج

المطلب الرابع: الخدمات البنكية المقدمة من قبل بنك سوسييتي جنرال الجزائر Société General Algérie

سوسييتي جنرال الجزائر هو بنك خاص تابع 100% لبنك سوسييتي جنرال الفرنسي، تأسس سنة 2000 يقدم العديد من الخدمات لأكثر من 335000 زبون سواء كانوا أفراد، مهنيين أو مؤسسات 86 وكالة منتشرة عبر كافة التراب الوطني ، سواء كان مباشرة على مستوى البنك أو عبر الأنترنيت من خلال الدخول إلى الموقع الخاص بالبنك للاستفادة من مختلف الخدمات عبر الأنترنيت www.sga.dz لنجد الصفحة الرئيسية للبنك والتي تتضمن مختلف الخدمات التي يقدمها البنك والموضحة فيما يلي:

Source : https://www.societegenerale.dz

تتضمن هذه الصفحة مجموع الخدمات التي يقدمها البنك سواء التقليدية منها أو الالكترونية والتي سنحاول فيما يلي التطرق إليها مع الإشارة إلى البطاقات البنكية الخاصة بالبنك

1. أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك سوسييتي جنرال الجزائر SGA

يقدم بنك SGA العديد من الخدمات دون الحاجة إلى الإلتحاق بالبنك لإجراء مختلف التعاملات وذلك من خلال خدمة **SG@NET** التي تمكن من الإستفادة من مختلف الخدمات البنكية بكل سهولة مع آداء جميع أنواع العمليات البنكية من فحص الأرصدة، مراقبة وتحميل كشوف الحسابات، إجراء مختلف عمليات التحويل ...حيث تتميز هذه الخدمة ب

- ✓ **الفعالية:** الوصول الفوري والدائم إلى الحسابات 24/24 و 7/7؛
- ✓ **الأمان والسلامة:** سرية المعاملات من خلال نظام تشفير قوي؛
- ✓ **البساطة وسرعة الاستخدام:** تتميز هذه الخدمة إضافة إلى بساطة وسهولة الاستخدام بالسرعة من خلال اقتصاد الوقت والجهد المبذول للالتحاق بالوكالة والقيام بمختلف العمليات.

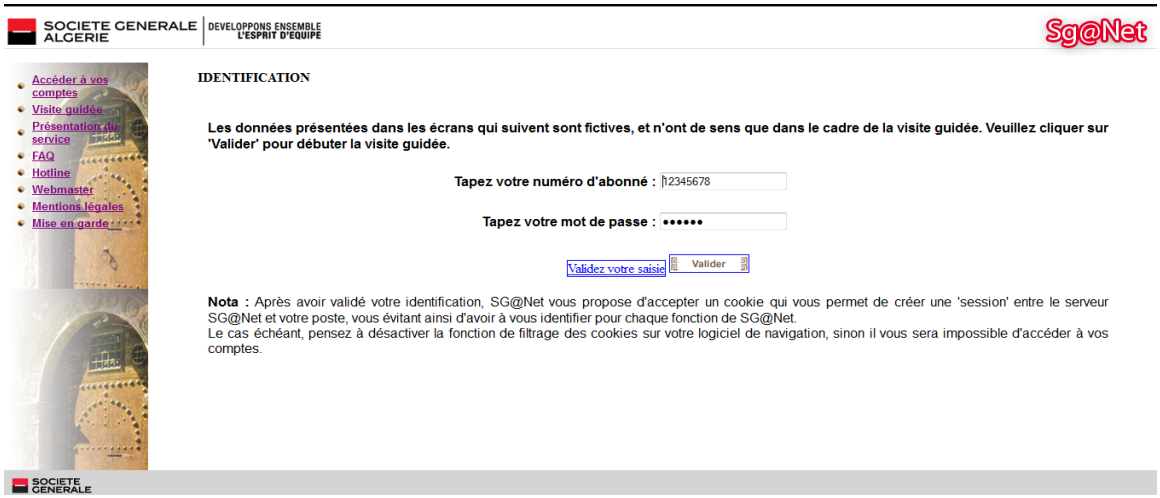
وهو ما يمكن توضيحه فيما يلي:

Source : https://www.societegenerale.dz/sganet.html

ويمكن الاستفادة من هذه الخدمات الكترونيا بمجرد النقر على **Accéder à SG@NET** حيث نجد على يسار الصفحة مجمل الخدمات التي يمكن الاستفادة منها عبر الانترنيت ومن أهم هذه الخدمات نجد:

1.1. فحص حساب العميل

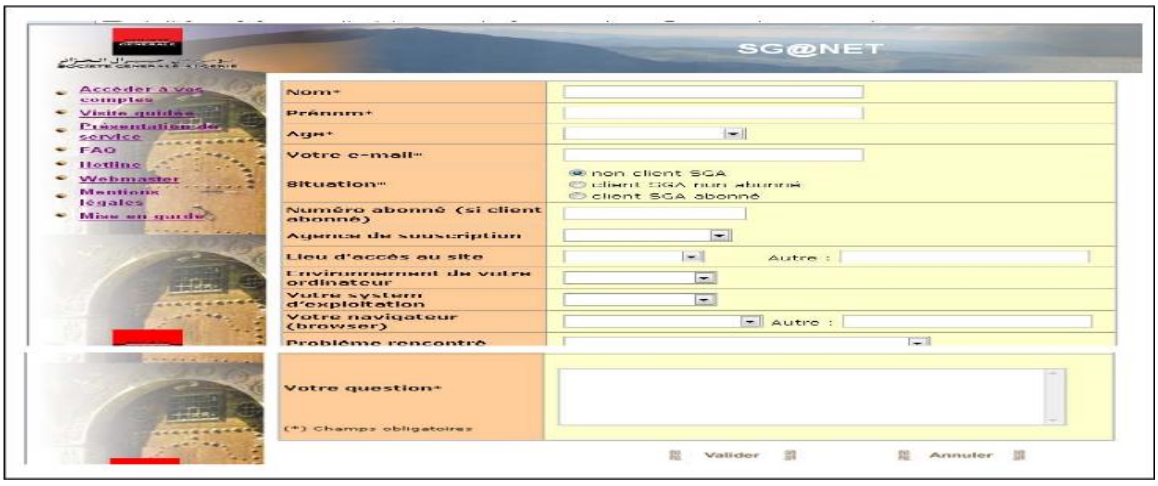
يمكن فحص حساب العميل من خلال النقر على التعليمة **Accédez à vos comptes** كما هو موضح فيما يلي:



Source : https://sganet.sgalgerie.com.dz/part/fr/ide1hom.html

2.1.الاتصال على الخط الساخن

يمكن للعميل إذا كان يواجه مشكلة ولا يستطيع الحصول على جواب في صفحة أسئلة وأجوبة لابد من ملأ استمارة للحصول على حل للمشكلة وذلك من خلال النقر على التعليمة **Hotline** كما هو موضح فيما يلي:



Source :https://sganet.sgalgerie.com.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=genhome.tht&p1=Main_hotline.htm&p2=SG@NET&t=p

3.1. خدمة البريد الإلكتروني

يمكن للعميل للإستفار عن أي شيء الإتصال بالبنك من خلال البريد الإلكتروني من خلال النقر على التعليمة **E-mail center** وهو ما يمكن توضيحه من خلال مايلي:

Source: https://www.societegenerale.dz/formulaires/emailcenter.php

4.1. خدمة Messagi pro swift

في حالة طلب العميل الحصول على قرض من بنك SGA يمكن لهذا العميل أن يعلم في وقت حقيقي بأي تقدم يخص طلب القرض فيما يتعلق بالوثائق دون الحاجة للتنقل إلى البنك، وذلك من خلال خدمة**Messagi pro swift** التي تمكن من:

- ✓ إعلام العميل في وقت حقيقي بحالة التقدم في عمليات القرض؛
- ✓ ربح الوقت من خلال تجنب شقاء الذهاب إلى الوكالة لإتمام العملية؛
- ✓ سلامة وأمن تسيير العمليات.

وذلك بمجرد النقر على **messagi pro swift** كما هو موضح فيما يلي:

Source : https://www.societegenerale.dz/proswift.html

2. البطاقات البنكية الخاصة ببنك سوسييتي جنرال الجزائر SGA

يوفر بنك سوسييتي جنرال لعملائه نوعين من البطاقات:

1.2.بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية

يوفر بنك سوسييتي جنرال الجزائر لعملائه بطاقة CIB بنوعيها الكلاسيكية والذهبية اللتان تمكنان العملاء من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع ببساطة وسهولة، تختلف هاتان البطاقتان إضافة إلى في السقف حيث تعتبر بطاقة CIBالذهبية أكثر أهمية من بطاقة CIB الكلاسيكية من حيث السقف

2.2. بطاقة VISA

أطلق بنك سوسيتي جينرال الجزائر SGA بطاقة فيزا كارد في السوق الجزائرية، وقد تم الشروع في التسويق التجاري لهذه البطاقة ابتداءا من جويلية 2015، تعتبر هذه البطاقة وسيلة للسحب و للدفع الآمن خارج الوطن حيث تمكن عملائها من القيام بالعديد من العمليات من بينها: القيام بعمليات الشراء عبر الخط، إمكانية الاطلاع على الرصيد بالعملة الصعبة في أي مكان فتح فيه، شراء تذاكر الطائرة عن بعد، إمكانية سحب أموال في حدود 2 مليون من الموزعات الآلية خارج الوطن...، تحضى هذه البطاقة بالقبول من طرف 29 مليون تاجر عبر العالم، وتضم نوعين أساسيين :

2.2. 1 بطاقة VISA CLASSIC

للحصول على هذه البطاقة يتوجب على الراغب في الاستفادة منها دفع وديعة في حساباته لدى البنك قدرها 50 ألف دج و 1000 أورو، يقدر حد السحب من البطاقة ب1000 أورو في الأسبوع أما الحد الأقصى للدفع هو 1500 أورو في الأسبوع، وتقدر تكاليف الحصول على هذه البطاقة ب 3500 دج سنويا

2.2.2. بطاقة VISA PREMIER

للحصول على هذه البطاقة يتوجب على الراغب في الاستفادة منها دفع وديعة في حساباته لدى البنك قدرها 150 ألف دج و 5000 أورو، ويقدر الحد الأقصى للسحب من البطاقة ب 3000 أورو في الأسبوع، أما الحد الأقصى للدفع فيقدر ب 5000 أورو في الأسبوع، يكون الدفع باستخدام هذه البطاقة مجانيا داخل منطقة الأورو أما خارج منطقة الأورو بمقابل حيث أنه إذا كانت قيمة الدفع أقل أو تساوي 10أورو يتم اقتطاع 2.7% من المبلغ المدفوع أما إذا كانت قيمة المدفوعات تتجاوز 10أورو يتم اقتطاع 1أورو+ 2.7% من قيمة المدفوعات، كذلك الأمر بالنسبة لعمليات السحب حيث تكون مجانية داخل منطقة الأورو، أما خارجها في فيتم اقتطاع 2.7%من المبلغ المسحوب+ 3أورو.

خاتمة الفصل

تبين لنا من خلال الفصل السابق الجهود المبذولة من قبل السلطات الجزائرية من أجل رقمنة القطاع البنكي والدليل على ذلك جملة الاصلاحات التي شهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ سنة 2005 إلى يومنا هذا، نظرا لأهمية الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة حيث أصبحت ضرورة حتمية فرضتها التطورات والمنافسة التي تشهدها الساحة البنكية هذا إضافة إلى انشاء شركة العلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM والتي وفرت المناخ الملائم من أجل عصرنة القطاع البنكي من خلال ضمان السير الحسن والآمن لمختلف المعاملات المتعلقة بالدفع الالكتروني، وكما رأينا من خلال هذا الفصل أن البنوك الجزائرية كغيرها من البنوك تسعى جاهدة إلى مواكبة التطورات من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء مزاولة نشاطاتها وفي تقديم خدماتها، حيث تمتلك معظم البنوك موقعا إلكترونيا يمكن عملائها من الاتصال الدائم بالبنك هذا إضافة إلى امكانية الاستفادة من العديد من الخدمات من خلال هذا الموقع دون الحاجة للالتحاق بالبنك، لكن على الرغم من ذلك يبقى مستوى تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر ضعيفا إذا ما قورن بالجهود المبذولة من أجل الارتقاء بالقطاع وذلك راجع لعدة عوامل تتعلق مبدئيا بثقافة المواطن الجزائري الذي يرفض التعامل الافتراضي ويفضل التعامل النقدي هذا إضافة إلى العديد من العوامل التي تعيق تطور وانتشار الصيرفة الالكترونية في الجزائر وهو ما حاولنا التطرق إليه بالتفصيل في الفصل الموالي من خلال استطلاع آراء موظفي الوكالات الأربع لبنك سوسييتي جنرال الجزائر بقسنطينة باعتباره من البنوك الرائدة في مجال العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر.

الفصل الرابع
دراسة حالة وكالات بنك سوسييتي جنرال الجزائر بقسنطينة

تمهيد

كما اتضح لنا من خلال الفصل السابق يسعى بنك سوسييتي جنرال الجزائر إلى احتلال الريادة في مجال الصيرفة الالكترونية من خلال توفير كافة المتطلبات الضرورية لذلك، وذلك بغية مواجهة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا البنكية من جهة وسعيا منه لارضاء عملائه ومحاولة اكتساب عملاء جدد وزيادة حصته السوقية من جهة أخرى؛ وذلك من خلال التنويع في تقديم الخدمات وبجودة عالية، حيث يعتمد بنك سوسييتي جنرال الجزائر تقديم خدمات موحدة على مستوى كافة الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني وبنفس الجودة، مما جعله من البنوك الرائدة في مجال العمليات البنكية الالكترونية؛ لكن على الرغم من ذلك هناك ما يعيق انتشار وتطور الصيرفة الالكترونية وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى واقع العمليات الالكترونية على مستوى البنك مع التركيز على أهم التحديات التي تحول دون تطورها.

المبحث الأول: التعريف ببنك سوسييتي جنرال الجزائر

يعتبر بنك سوسييتي جنرال الجزائر من البنوك الرائدة في مجال العمليات البنكية الالكترونية؛ نظرا لتوفره على أحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفر المناخ الملائم من أجل تبني هذا النوع من العمليات، حيث عمل البنك جاهدا طيلة فترة انشائه(15 سنة) على احتلال الصدارة من حيث نوعية وجودة الخدمات المقدمة من خلال اتباع مجموعة من الاستراتيجيات وسنحاول من خلال هذا المبحث التعريف بالبنك والتعرف على استراتيجيته مع عرض اهم الخدمات التي يوفرها البنك.

المطلب الأول: نشأة بنك سوسييتي جنرال الجزائر

سوسييتي جنرال الجزائر SGA بنك تابع 100% لمجموعة سوسييتي جنرال الفرنسية الاصل، ويعتبر واحد من أولى البنوك الخاصة المنشأة في الجزائر، حيث مر على تواجدها في الجزائر قرابة 15 سنة أي انه تم إنشاء أول فرع لهذه المجموعة في الجزائر سنة 2000، والجدول الموالي يوضح تطور مسار سوسييتي جنرال في الجزائر إلى غاية سنة 2015:

الجدول رقم (4-1): تطور مسار سوسييتي جنرال في الجزائر إلى غاية سنة 2015

السنوات	
1987	إفتتاح مكتب لتمثيل البنك في الجزائر
1998	الحصول على إعتماد بنكي
1999	إستحداث فرع سوسييتي جنرال في الجزائر
2000	إفتتاح مصلحة الزبائن الخاصة بالوكالة الأولى في البيار في مارس 2000
2004	سوسييتي جنرال الجزائر أصبحت تابعة رسميا لمجموعة سوسييتي جنرال بعد التخلص من المساهمين بالأقلية من الأسهم
2008	إنشاء المديرية الكبرى لسوسييتي جنرال في الجزائر
2009	إستحداث نشاط تمويل الاستثمار في الجزائر
2010	إستحداث أربع مراكز أعمال في الجزائر(الشراقة، الدار البيضاء، الرويبة، قسنطينة)
2011	إستحداث وكالة الزبائن الخاصة بالذمة المالية
2014	إفتتاح ثلاث مراكز أعمال(الدار البيضاء، البليدة، تيزي وزو)
2015	افتتاح مركز أعمال الرويبة بالمنطقة الصناعية اطلاق بطاقة Visa

Source : Rapport Annuel 2015, p : 05

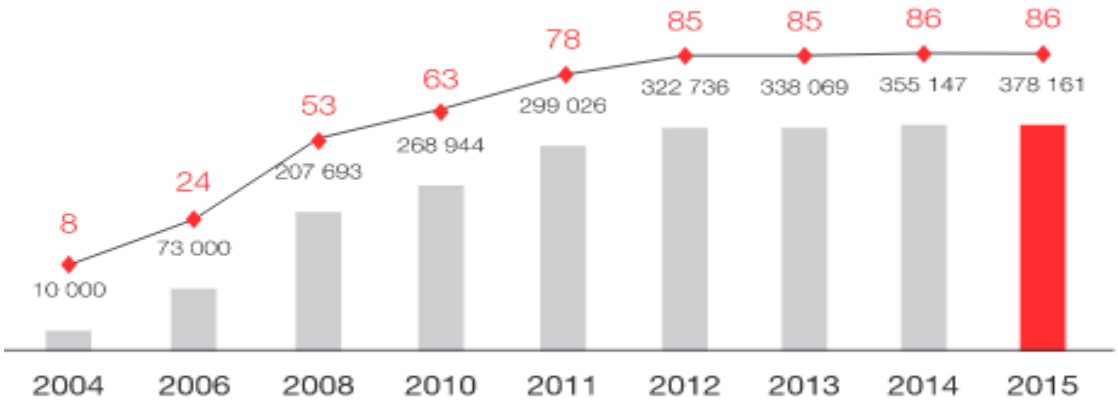
تعرف سوسييتي الجزائر إنتشارا واسعا عبر كافة التراب الوطني حيث تظم 86 وكالة منتشرة عبر مختلف ولايات الوطن بعدما كانت لا تتعدى 8 وكالات سنة 2004 والجدول والشكل المواليين يوضحان تطور تعدادها خلال عشر سنوات الاخيرة:

الجدول رقم(4-2) :تطور تعداد وكالات سوسييتي جنرال في الجزائر خلال الفترة 2004-2015

السنة	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الوكالات	8	24	53	63	78	85	85	86	86

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على: Rapport Annuel 2015, p10

الشكل رقم (4-1): تطور تعداد وكالات وعملاء سوسييتي جنرال في الجزائر خلال الفترة 2004-2015



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على Rapport Annuel 2015, p:10

تتوزع هذه الوكالات على 28 ولاية كما يوضحه الشكل الموالي:

الجدول رقم(4-3): توزع وكالات سوسييتي جنرال الجزائر عبر مختلف ولايات التراب الوطني

سطيف	04	خنشلة	01	برج بوعريريج	02	عين تيموشنت	01
سيدي بلعباس	01	معسكر	01	البويرة	01	الجزائر	32
سكيكدة	01	المدية	01	بومرداس	01	عنابة	03
سوق أهراس	01	مستغانم	01	الشلف	01	باتنة	01
تيبازة	01	وهران	10	قسنطينة	03	بجاية	05
تيزي وزو	03	ورقلة	02	غرداية	01	بسكرة	01
تلمسان	02	غليزان	01	جيجل	01	البليدة	03

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد علىRapport Annuel 2015, p

وقد رافق هذا الانتشار الواسع لبنك سوسييتي جنرال الجزائر ارتفاعا مستمرا في عدد الزبائن وهو ما يمكن توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(4-4): تطور تعداد زبائن سوسييتي جنرال الجزائر خلال الفترة 2004-2015

السنة	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد العملاء	10000	73000	207693	268944	299026	322736	338069	355147	378161

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على Rapport Annuel 2015, p:10

مما سبق يتضح لنا التطور الذي شهده عدد وكالات سوسييتي جنرال في الجزائر حيث شهدت انتشارا واسعا منذ سنة 2004 أين بلغ عدد الوكالات 8 وكالات فقط ليصل عددها إلى 86 وكالة سنة 2015، إضافة إلى عدد العملاء الذي شهد هو الآخر نموا كبيرا من 10000 عميل سنة 2004 إلى غاية 355147 سنة 2014 ليرتفع عددهم بنسبة 6% في ظرف سنة واحدة حيث بلغ 378161 سنة 2015 ، وهذا لا يمكن تفسيره إلا بنوعية وجودة الخدمات المقدمة.

في حين بلغ عدد موظفي البنك حوالي 1376 موظف مع نهاية سنة 2015 بعد أن كان لا يتجاوز 416 موظف سنة 2004 ويمكن تتبع تتطور عدد الموظفين من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم(4-5): تطور عدد موظفي بنك سوسييتي جنرال الجزائر خلال الفترة 2004-

السنوات	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	201	2015
دد الموظفين	416	720	1199	1318	1444	1414	1380	136	1376

2015

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على Rapport Annuel 2015, p:10

من خلال الجدول يتضح لنا التطور الذي شهده عدد موظفي بنك سوسييتي جنرال الجزائر حيث عرف ارتفاعا مستمرا باستثناء سنة 2013و 2014 حيث عرفت هذه الأخيرة انخفاضا في عدد الموظفين بنسبة 1.3% مقارنة بسنة 2013، ويمكن إرجاع هذا التراجع في عدد الموظفين إلى التطور في التكنولوجيا البنكية مما أدى إلى الاستغناء عن خدمات بعض الموظفين ، يتوزع هؤلاء الموظفين حسب رتبهم إلى ما نسبته 3.45 إطار مسير، 70.41% إطار تحكم و 26.14% عون تنفيذ

يخضع موظفي البنك لتكوين حيث تم تأسيس مركز تكوين وتطوير الكفاءات سنة 2010، هذا الأخير الذي يمنح تكوينا لكل الفئات سواء موظفين جدد أو ذوي خبرة أو إطارات وفي نهاية كل دورة يجتاز الموظفون امتحانا تقييميا على أساسه تتم الترقيات.

المطلب الثاني: إستراتيجية البنك

شهدت سوسييتي جنرال الجزائر حدثين هامين سنة 2015 تمثل أولهما في الاحتفال بمرور 15 سنة على انشاء سوسييتي جنرال الجزائر والنمو الذي شهده النشاط التجاري خاصة ما تعلق بجانب التمويل وذلك بنسبة تتجاوز 33%.

أما بالنسبة لسنة 2016 فقد تركزت استراتيجية البنك على 3 محاور رئيسية والتي تضمن الحفاظ على المكانة السوقية للبنك:[Rapport Annuel, 2015, p : 7]

1. رضا العملاء: حيث تواصل سوسييتي جنرال الجزائر سعيها في كسب رضا العمل الذي يعتبر أولى اولوياتها من خلال تحسين عملياتها وجودة خدماتها والسعي لتأمين طلبات عملائها، كما يضع البنك ضمن أهدافه تقليص فترة الرد على طلبات القروض بالنسبة للمؤسسات.

2. نمو مستمر في المردودية: بلغت نسبة هامش الوساطة البنكية حوال 79% مع ارتفاع في نسبة القروض الغير مسددة بنسبة تتجاوز 33%، وتعتمد سوسييتي جنرال الجزائر نموذج متوازن بين فئة العملاء الثلاث(المؤسسات، الأفراد، والمحترفين) كاستراتيجية لضمان النمو المستمر لمردوديتها، كما يولي البنك أهمية لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويسعى مستقبلا لوضع نموذج يجعل من البنك مرنا يستجيب لكافة التغيرات الاقتصادية والقانونية.

3. البنك الرقمي للمستقبل: حيث أصبحت الأنترنت ضرورة حتمية في العمل البنكي الجزائري، وتعتبر سوسييتي جنرال الجزائر من البنوك الرائدة في هذا المجال.

يعتمد البنك على استراتيجية التنويع في الخدمات المقدمة للزبائن بما استقطاب أكثر للزبائن من جهة وزيادة مستمرة في عائداته من جهة أخرى وهو ما تثبته النتائج المحققة خلال السنوات الأخيرة التي يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم(4-6): تطور النتائج الصافية للبنك خلال الفترة 2010-2015

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
النتائج	3.4	4.4	5.2	4	5.1	5.4

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على Rapport Annuel 2015, p:11

من خلال الجدول يتضح لنا التطور الذي شهدته نتائج البنك خلال الفترة 2010-2014 حيث ارتفعت من 4. 3 مليار دج سنة 2010 إلى 2 .5 مليار دج سنة 2012، لتنخفض سنة 2013 إلى 4 مليار دج ثم عاودت الارتفاع سنة 2014 إلى 1. 5 مليار دج أي أن البنك لم يتأثر بشكل بالغ بالتغيرات التي شهدها مدخل السنة المالية 2014 وهذا راجع إلى اتباعها النموذج الاقتصادي القائم على التنويع في الأنشطة، حيث تستمد سوسييتي جنرال الجزائر قوة آدائها من نشاط الإقراض الذي سجل نموا ب 4% سنة 2014 مقارنة بسنة 2013 وخاصة قروض الخزينة قصيرة الأجل وقروض الاستثمار متوسطة الأجل.

كما يعتمد البنك في استراتيجيته على الزيادة في حجم القروض والودائع واللذان عرفا إرتفاعا مستمرا خلال السنوات الأخيرة وهو ما يمكن توضيحه من خلال الجدول والشكل المواليين:

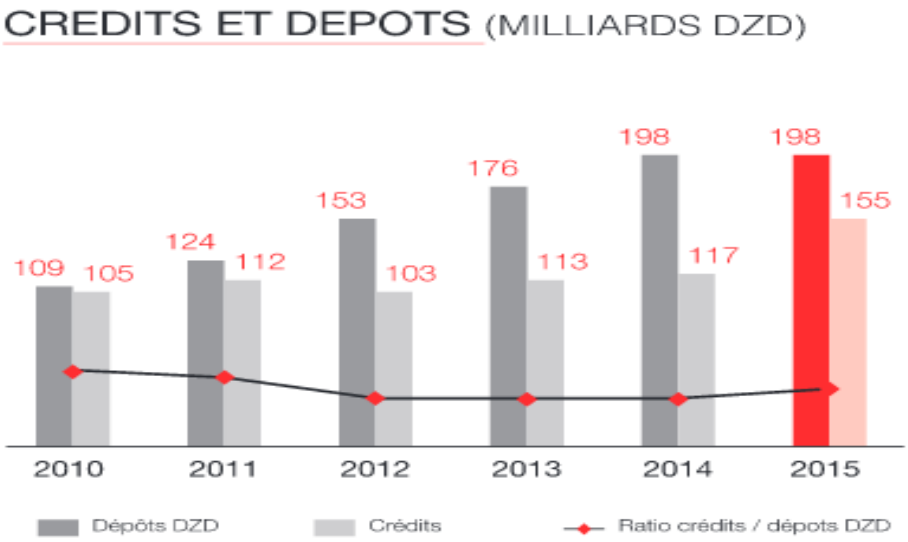
الجدول رقم (4-7) : تطور حجم القروض والودائع في البنك خلال الفترة 2010-2015

الوحدة: مليار دج

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
قيمة القروض	105	112	103	113	117	155
قيمة الودائع	109	124	153	176	194	198

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على Rapport Annuel 2015, p:11

الشكل رقم (4-2): تطور حجم القروض والودائع في البنك خلال الفترة 2010-2015



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على Rapport Annuel 2015, p: 11

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل السابقين التطور الذي شهده حجم القروض والودائع خلال الفترة 2010-2015 خاصة الودائع التي عرفت ارتفاعا كبيرا مقارنة بحجم القروض والتي كانت في ارتفاع مكن بنسب صغيرة نوعا ما.

المطلب الثالث: أهم الخدمات التي يقدمها بنك سوسييتي جنرال الجزائر

يقدم بنك سوسييتي جنرال الجزائر العديد من الخدمات من أهمها ما يلي: [Rapport Annuel, 2015, p : 7]

أ. بنك متعدد القنوات: وذلك من خلال:

- ✓ تقديم خدمات بنكية مجانية (طلب الشيكات، التحويل من حساب إلى حساب....)؛
- ✓ زيادة صافي اشتراكات المنتجات البنكية عبر الأنترنيت؛
- ✓ زيادة عدد الاشتراكات بالبطاقات البنكية (25000 بطاقة سنة 2014)؛
- ✓ تركيب 87 جهاز دفع إلكتروني (1400 عملية محققة سنة 2014)؛
- ✓ توفير إمكانية السحب من خلال الموزعات الآلية لسوسييتي جنرال الجزائر عبر كافة التراب الوطني (1200000 عملية محققة سنة 2014)
- ✓ إتاحة مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية للعملاء من أجل تسوية مدفوعاتهم .

ب. قرض الإيجار

تعتبر سنة 2014 السنة الرابعة التي تحتل فيها سوسييتي جنرال الجزائر الصدارة في السوق الجزائرية في هذا المجال، ويبذل البنك العديد من الجهود للحفاظ على هذا الموقع، وقد شهدت سنة 2014 توقيع إتفاقية شراكة مع AXA للتأمينات مما يسمح بتقديم ميزة إضافية للزبائن من جهة من خلال توفير تأمين بتعريفات تفضيلية وبتغطية واسعة، ومن جهة أخرى تأمين ممتلكات وأجهزة البنك، هذا ويعتبر الإيجار من أهم المؤشرات ذات الأولوية على مستوى سوسييتي جنرال الجزائر سنة 2015، ليس فقط من أجل كسب وفاء العملاء وإنما استجابة لمتطلبات الزبائن في السوق حيث شهدت قروض الايجار نموا ملحوظا سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 حيث بلغ اجمالي المبلغ المستحق حوالي 15.844 مليار دينار جزائري وتجد الاشارة إلى ان هذا النمو في حجم قروض الايجار إنما يرجع بصفة أساسية إلى سوق الخواص الذين شهدت نسبة تعامل البنك معهم تطورا ملحوظا بحوالي 188% مقارنة بسنة 2014 حيث تمثل حصة هذا السوق حوالي 49.48% من إجمالي حصة الانتاج السنوي للبنك وبفضل هذه الاستراتيجية تحتل سوسييتي جنرال الجزائر الصدارة في سوق الايجار في الجزائر وذلك بحصة سوقية قدرت ب 22% .

ج. تقديم خدمات للخواص

تعتبر سوسييتي جنرال الجزائر لاعب رئيسي في سوق الخواص منذ سنة 2005 وقد عملت على تطوير ذلك، من خلال إنتهاج سياسة التنوع والشمول الذي يمكن من تحسين نوعية الخدمات الموجهة لهذا القطاع، مما يؤدي إلى استقطاب أكثر للزبائن حيث بلغ عدد زبائن البنك الخواص حوالي 300000 زبون سنة 2014 ومن أهم الخدمات المقدمة لهذا القطاع نجد:

- ✓ خدمات بنكية يومية (حسابات جارية بالعملة الوطنية أو الأجنبية، مجموعة متكاملة من بطاقات CIB وفيزا 2015...)؛
- ✓ منتجات وخدمات البنك عن بعد (كشف الحساب، السحب من خلال الموزعات الآلية، أجهزة الدفع الالكتروني...)؛
- ✓ تقديم القروض؛
- ✓ منتجات الإدخار.

د. سوق المهن الحرة

كذلك يعتبر سوسييتي جنرال الجزائر لاعب رئيسي في هذه السوق بأكثر من 35400 زبون نهاية سنة 2015 ومن أهم الخدمات المقدمة لهذا القطاع إضافة إلى الخدمات البنكية العادية والخدمات البنكية عن بعد، يقوم البنك بتغطية إحتياجات التمويل لنشاط الاستغلال والاستثمار من خلال تقديم قروض طويلة المدى، كما تتكفل جهات مختصة بالمرافقة اليومية لهذه الشريحة من الزبائن من أجل الاستجابة النوعية والفعالة لاحتياجاتها.

هـ. الخدمات المقدمة للمؤسسات

لقد ساهمت سوسييتي جنرال الجزائر إلى حد كبير في تمويل الاقتصاد الجزائري، وذلك من خلال اتباع استراتيجية تنمية هذا النوع من السوق من خلال التركيز على زيادة الحصة السوقية من قروض الاستثمار والتمويل، ومن أجل تحقيق ذلك تم تخصيص جهات مكلفة بمهام معينة من أهمها:

- ✓ **بنك التمويل والاستثمار BFI؛**
- ✓ **هيئة المرافقة والنصح حول تكافؤ العملات SDM**
- ✓ **هيئة المرافقة والنصح حول إدارة المعاملات النقدية GTB**

وقد شهدت سنة 2015 تمويل سوسييتي جنرال الجزائر للكثير من المشاريع الصناعية الخاصة بالمستثمرين سواء كانوا محليين أو أجنبيين وحتى المشاريع المشتركة، كما شهدت زيادة معتبرة في عدد زبائنها من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث عرفت نسبة تمويل هذا القطاع ارتفاعا بنسبة 50% .

وفي إطار عمله كبنك للتمويل والاستثمار تمكن بنك سوسييتي جنرال الجزائر من رفع نسبة التمويل وذلك من خلال أخذه حصة الأسد كممول لمجموعة من المشاريع الهامة والتي من أهمها:

- ✓ المساهمة في تشييد مصنع الاسمنت ببسكرة جنوب البلاد بقدرة انتاج قدرت حوالي 2.7 مليون طن/ السنة من الاسمنت الرمادي، قدر المبلغ الاجمالي للمشروع ب 24.1 مليار دج يعتبر سوسييتي جنرال الجزائر الممول الرئيسي للمشروع؛
- ✓ المساهمة في تمويل المشروع الصناعي المتعلق بتحقيق وحدة انتاجية صيدلانية حيث بلغت قيمة المشروع حوالي 5.5 مليار دينار جزائري يعتبر سوسييتي جنرال الجزائر الممول الرئيسي للمشروع؛
- ✓ تمويل عملية اقتناء وانتشار شبكة الاتصالات للجيل الثالث 3G والتي تطلبت قرض قيمته 38.5 مليار دينار جزائري.

هذا وقد شهدت سنة 2015 منح مجموعة متكاملة من العروض عقارية الجديدة مع:

- ✓ منح القروض العقارية المتعلقة بالبناء أو الاقتناء؛
- ✓ تمويل السكنات المدعمة؛
- ✓ منح قروض تحسين المسكن.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

يعتبر تشخيص حدود الدراسة من بين أهم الخطوات في البحث العلمي، حيث تساهم في تحديد توجهات الدراسة وتبين أهدافها ضمن خطة واضحة، لذلك سنحاول من خلال هذا المبحث تحديد عينة الدراسة بصفة دقيقة ومحاولة إعطاء نظرة عن الخصائص الاحصائية لهذه العينة.

المطلب الأول: عينة الدراسة ومصادر جمع البيانات

سنحاول من خلال هذا المطلب التعريف بمجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات هذا دون أن ننسى الاشارة إلى الاختبارات التي تضمنتها الدراسة

1. عينة الدراسة

تتمثل عينة الدراسة في جميع الموظفين العاملين في وكالات سوسييتي جنرال الجزائر بقسنطينة، والتي تظم 4 وكالات بها 56 موظف من مدراء الوكالات إلى موظف الصندوق وبالتالي فإن عدد الاستمارات الموزعة 56 تم استرجاع 52 منها.

2. تصميم وتطوير أداة جمع البيانات

من أجل إختبار متغيرات الدراسة، تم تصميم وتطوير أداة جمع البيانات من خلال الاجراءات التالية:

- ✓ تم تطوير إستبانة أولية تحتوي على مفردات تم الحصول عليها وتعديلها من خلال الدراسات السابقة المتعلقة بالعمليات البنكية الالكترونية؛
- ✓ تم اختبار مصداقية الشكل Face Validity المفردات المستخدمة في الاستبانة واختبار مصداقية المحتوى Content Validity من خلال إجراء مقابلات مع موظفي البنك وعدد من الأكاديميين، للتأكد من مدى ملائمة جميع الأسئلة والمصطلحات التي استخدمت في الاستبانة ومدى وضوحها وسهولة فهمها من قبل المستجوبين.

تم تقسيم الاستبانة إلى مجموعة من المحاور يظم مل محور مجموعة من الأسئلة على النحو التالي:

- ✓ المحور الأول بعنوان البيانات الوصفية العامة
- ✓ المحور الثاني قنوات الصيرفة الالكترونية

- ✓ المحور الثالث بعنوان وسائل الدفع الالكتروني
- ✓ المحور الرابع بعنوان متطلبات دمج العمليات البنكية الالكترونية في البنك
- ✓ المحور الخامس بعنوان تحديات العمليات البنكية الالكترونية

3. أسلوب تحليل البيانات

من أجل إجراء التحليل الإحصائي، قمنا بترميز جميع الإجابات التي تم الوصول إليها من المستجوبين ومن ثم إدخال هذه الإجابات في برنامج التحليل الإحصائي spss، ومن أجل الإجابة عن الأسئلة المطروحة واختبار صحة الفرضيات قمنا باستخدام الأساليب الاحصائية التالية:

1.3.الإحصاء الوصفي

سيتم إستخدام أساليب الاحصاء الوصفي والتي تتضمن الجداول التكرارية والنسب المئوية، وذلك من أجل وصف خصائص عينة الدراسة، كما سيتم استخدام المتوسطات.

2.3. إختبار الإرتباط

وذلك من أجل تحديد اتجاه العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة

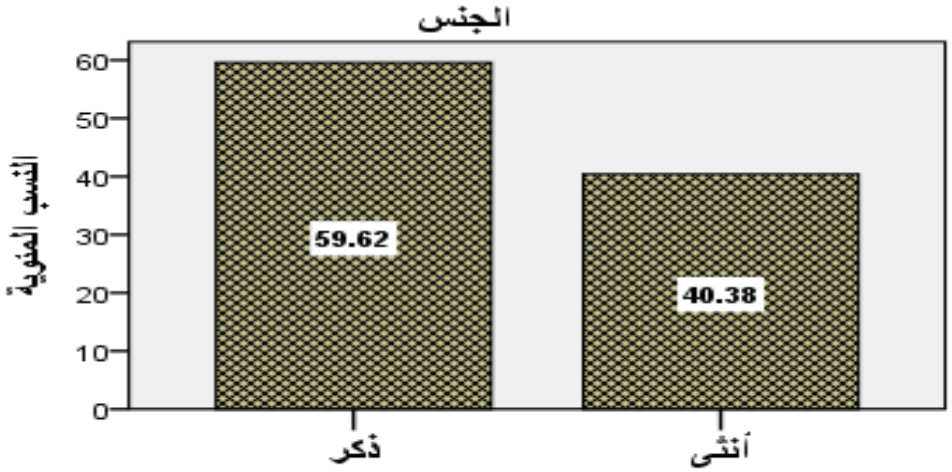
سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى خصائص عينة الدراسة من خلال عوامل: الجنس، العمر، الرتبة، والأقدمية في البنك

الجدول رقم (4 – 8) توزيع العينة حسب الجنس

	كرارات	النسب المئوية
ذكر	*31*	*59.6*
أنثى	*21*	*40.4*
المجموع	*52*	*100.0*

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم (4–3): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعدد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

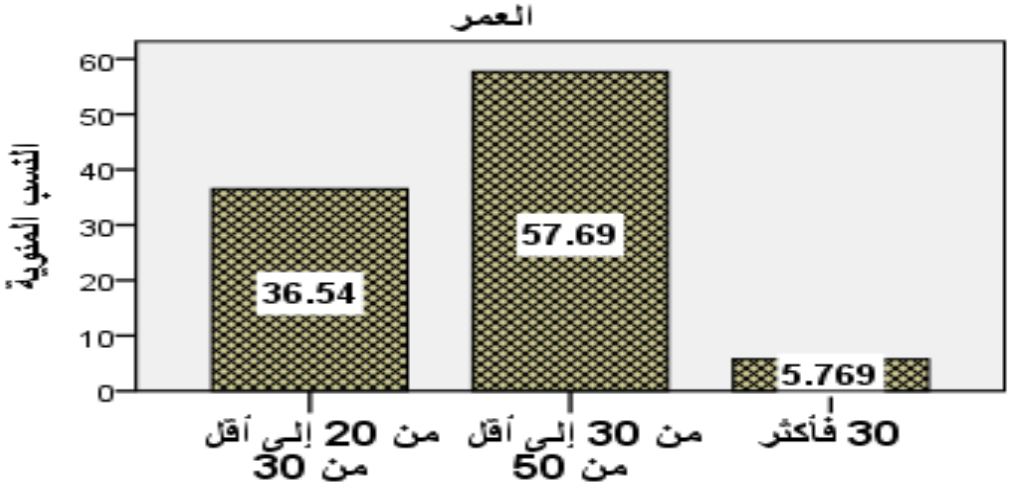
نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن نسبة الذكور أكبر بقليل من نسبة الإناث، وهذا إن دل إنما يدل على ضعف تأثير الجنس في اختيار المناصب، حيث يتم التركيز على مستوى الوكالات الثلاث بناءا على الكفاءات وليس بناءا على نوع الجنس.

الجدول رقم (4 – 9) :توزيع العينة حسب العمر

	كرارات	سب المئوية
ى 20 إلى أقل من 30	*19*	*36.5*
ى 30 إلى أقل من 50	*30*	*57.7*
30 فأكثر	*3*	*5.8*
المجموع	*52*	*100.0*

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم (4-4) :توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

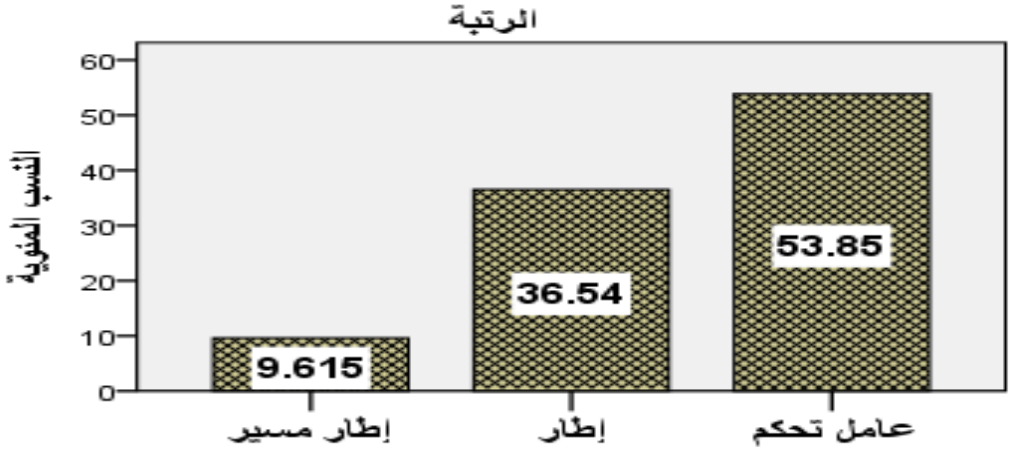
يتضح لنا من خلال الجدول والشكل السابقين أن اعمار عينة الدراسة تتراوح أغلبهم بين30إلى 50 سنة أي ما نسبته 57.69%، وهو ما يفسر بأن أغلبية عمال الوكالات محل الدراسة متوسطي الأعمار

الجدول رقم (4 – 10) :توزيع العينة حسب الرتبة

	كرارات	النسب المئوية
إطار مسير	*5*	*9.6*
إطار	*19*	*36.5*
عامل تحكم	*28*	*53.8*
المجموع	*52*	*100.0*

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم (4-5):توزيع العينة حسب الرتبة



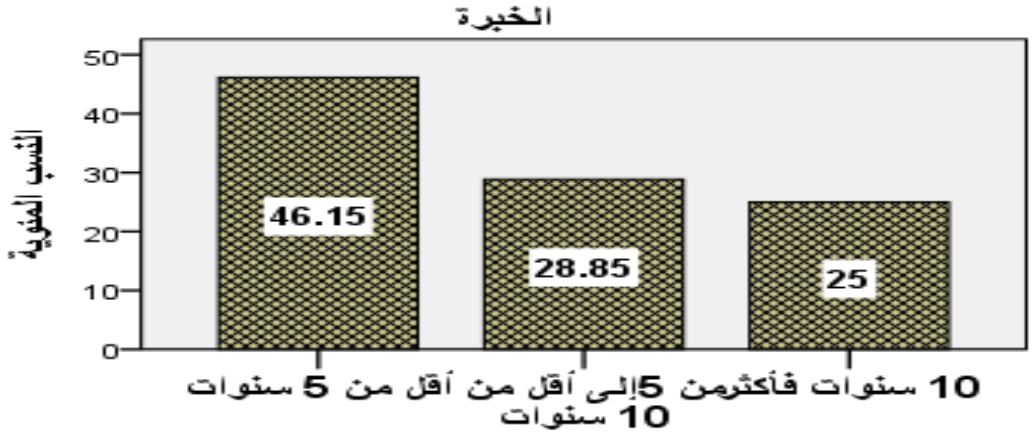
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم (4 – 11) :توزيع العينة حسب الخبرة

	كرارات	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	24	46.2
من 5إلى أقل من 10 سنوات	15	28.8
10 سنوات فأكثر	13	25.0
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم (4-5):توزيع العينة حسب الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يبين لنا الجدول والشكل السابقين أن أغلبية الموظفين لديهم أقدمية في البنك تقل عن 5 سنوات بنسبة 46.15%، تليهم فئة الموظفين الذين تتراوح أقدميتهم بين 5 سنوات و10 سنوات بنسبة 28.85%، ثم فئة الموظفين اللذين تبلغ أقدميتهم أو تتجاوز 10 سنوات بنسبة 25%

المبحث الثالث: التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث دراسة حالة نشاط البنك من خلال التعرف على أنواع القنوات المعتمدة من قبل البنك لعرض العمليات الالكترونية، أنواع الخدمات التي يعرضها البنك من خلال الموقع الالكتروني، أنواع وسائل الدفع التي يوفرها ودرجة استفادة العملاء من هذه الخدمات، ثم التأكد من مدى توفر البنك على المتطلبات الضرورية لتبني العمليات البنكية الالكترونية، وأخير التطرق إلى أهم التحديات التي من الممكن أن تعيق تطور و انتشار العمليات البنكية الالكترونية على مستوى الوكالات محل الدراسة.

المطلب الأول: في مجال قنوات الصيرفة الالكترونية

حاولنا من خلال هذا المطلب التعرف على قنوات الصيرفة الالكترونية التي يوفرها البنك ودرجة استخدم عملاء البنك لكل قناة من هذه القنوات

1.1. أنواع القنوات المعتمدة من قبل البنك لعرض العمليات الالكترونية

يمكن توضيح أهم القنوات المعتمدة من قبل البنك لعرض عملياته الالكترونية من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-12) : نسبة توفر مختلف القنوات المعتمدة لعرض العمليات الالكترونية علة مستوى البنك

		التكرارات	النسب المئوية
x1	الصراف الآلي	52	100.0%
	الهاتف البنكي	52	100.0%
	التلفزيون الرقمي	0	0.0%
	الموقع الالكتروني	52	100.0%
	نهائي نقطة البيع	52	100.0%
	الرسائل القصيرة	52	100.0%
	البنوك المنزلية	52	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن الوكالات محل الدراسة تتوفر على أحدث القنوات الضرورية لتقديم عملياتها الإلكترونية من صراف آلي، هاتف بنكي، موقع الكتروني، رسائل قصيرة، نهائيات نقاط البيع وبنوك منزلية وذلك بنسبة 100% ، أما التلفزيون الرقمي فبلغت نسبة استخدامه 0% وذلك راجع لعدم توفر هذه القناة على مستوى الوكالات الأربع لسوسييتي جنرال الجزائر بقسنطينة.

2.1. درجة استخدام العملاء لكل قناة من قنوات الصيرفة الالكترونية

يستخدم العملاء مختلف القنوات البنكية للإستفادة من العمليات الإلكترونية بشكل متفاوت ، وبغية معرفة درجة استخدام كل قناة ومن اجل ربط الناحية النظرية بالمجال العملي، تم تحديد المقياس المعتمد في تقييم اتجاهات أراء افراد عينة الدراسة من خلال المعادلة التالية:

طول المجال أو الفئة = المدى/ قيمة الفئة الاعلى

حيث ان المدى = قيمة الفئة الاعلى – قيمة الفئة الأدنى

تهدف هذه المعادلة لمعرفة حدود مجال كل خيار من الخيارات التي يحتويها مقياس ليكرت، حيث وجدنا أن طول المجال يساوي: 4/5=0.8 (المدى :5 –1 =4) ومن ثم امكن وضع الخيارات على النحو التالي:

ال المتوسط سابي	1 إلى 1,8	1,8 إلى 2,6	2,6 إلى 3,4	3,4 إلى 4,2	4,2 إلى 5
ستوى التوفر	عيف جدا	عيف	وسط	تفع	تفع جدا

إذن من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة يمكن معرفة درجة التوفر، وأيضا ترتيب هذه العبارة مع باقي العبارات، وبالتالي يمكن معرفة درجة استخدام العملاء لكل قناة من هذه القنوات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4–13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام العملاء لقنوات الصيرفة الالكترونية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	ستوى الدلالة (sig)	جة الموافقة	الترتيب
الصيرفة من خلال الصراف الآلي	4.37	0.74	3.274	أقل من 0,01	مرتفع جدا	1
الصيرفة من خلال الهاتف البنكي	3.42	0.87	3.503	أقل من 01	مرتفع	2
الصيرفة من خلال التلفزيون الرقمي	1.08	0.27	1.539	أقل من 01	ضعيف جد	7
الصيرفة من خلال الموقع الالكتروني	2.77	0.55	3.045	أقل من 01	متوسط	3
الصيرفة من خلال نهائي نقطة البيع	2.62	0.49	5.646	أقل من 01	متوسط	4
الصيرفة من خلال الرسائل القصيرة	1.88	0.55	4.432	أقل من 01	ضعيف	6
الصيرفة من خلال البنوك المنزلية	2.00	0.40	3.207	أقل من 01	ضعيف	5
x2	2.59	0.27	0.836	أقل من 01	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة(10.83) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين

المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3)، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للعبارة(2.59) نلاحظ انه يقع في مجال (متوسط) مما يدل على الاستخدام المتوسط لعملاء البنك لقنوات الصيرفة الالكترونية، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن استخدام العملاء للصراف الآلي كقناة تواصل مع البنك تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب 4.37 وانحراف معياري قدر ب 0.74، تأتي في المرتبة الثانية الصيرفة من خلال الهاتف البنكي حيث قدرت عينة الدراسة حجم التعاملات من خلاله بدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي قد ب 3.42 وانحراف معياري قدر ب 0.87 ثم الصيرفة من خلال الموقع الالكتروني للبنك والتي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 2.77 وانحراف معياري قدر ب 0.55 وذلك راجع لثقافة المجتمع الجزائري والذي لا يتقن أغلبيته لغة التكنولوجيا ولا يفضل التعامل من خلال الانترنيت ثم الصيرفة من خلال نهائيات نقطة البيع بمتوسط حسابي قدر ب 2.62 ، وبمستوى ضعيف يتواصل العملاء مع البنك من خلال قناتي الرسائل القصيرة والبنوك المنزلية، أما التلفزة الرقمية فتأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.08 وانحراف معياري0.27 وهذا يرجع لحداثتها حيث لا تتوفر الوكالات محل الدراسة على التلفزة الرقمية.

3.1. الخدمات المعروضة من خلال الموقع الالكتروني للبنك

تقدم الوكالات محل الدراسة مجموعة من الخدمات من خلال موقعها الالكتروني ويمكن توضيح أهم هذه الخدمات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-14): نسبة تقديم الخدمات عن طريق الموقع الالكتروني للبنك

	كرارات	النسب المئوية
الإطلاع على الرصيد	52	100.0%
القيام بعمليات التحويل	52	100.0%
البريد الإلكتروني	52	100.0 %
الحصول على القرض	0	0%
ديد بطاقته الإلكترونية دون الجاجة للذهاب إلى البنك	52	100 .0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

تقوم الوكالات محل الدراسة بتمكين عملائها من القيام بالعديد من العمليات من خلال موقعها الإلكتروني دون الحاجة للذهاب إلى البنك وهو ما يوضحه الجدول أعلاه، حيث أنه من بين العمليات التي يمكن

الإستفادة منها من خلال الموقع نجد الإطلاع على الرصيد بنسبة 100%، القيام بعمليات التحويل و البريد الإلكتروني بنسبة وإمكانية تجديد البطاقة البنكية من خلال الموقع بنسبة 100% أما الحصول على القرض نجد أن نسبة امكانية الاستفادة من هذه الخدمة بالاعتماد على الموقع 0% وذلك راجع لعدم توفر هذه الخدمة من خلال الموقع.

4.1. درجة اعتماد العملاء على الموقع الالكتروني للبنك للاستفادة من العمليات البنكية

تتفاوت درجة اعتماد العملاء على الموقع الإلكتروني للبنك من أجل الإستفادة من كل عملية يقوم البنك بعرضها وتقديمها إلكترونيا ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستفادة العملاء من العمليات البنكية من خلال الموقع الالكتروني للبنك

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة (sig)	درجة الموافقة	الترتيب
الإطلاع على الرصيد	4.29	.750	2.391	أقل من 01	مرتفع جدا	1
القيام بعمليات التحويل	1.69	.729	2.942	أقل من 01	ضعيف جدا	3
البريد الإلكتروني	2.75	.480	3.756	أقل من 01	متوسط	2
الحصول على القرض	1.04	.280	0.000	أقل من 01	ضعيف جدا	5
تجديد بطاقته الإلكترونية دون الحاجة للذهاب إلى البنك	1.15	.364	5.541	أقل من 01	ضعيف جدا	4
x4	2.19	.24754	3.585	أقل من 01	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة(23.585) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3)، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للعبارة نلاحظ انه يقع في مجال (ضعيف) مما يدل على الاعتماد الضعيف للعملاء على موقع البنك من أجل الإستفادة من مختلف العمليات البنكية حيث يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن عملية الإطلاع على الرصيد تحتل الصدارة في استخدامات موقع البنك من قبل العملاء وذلك بمتوسط حسابي 4.29 وانحراف معياري 0.75، ثم التواصل مع البنك من خلال الموقع الالكتروني للبنك تليها القيام بعمليات التحويل الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي

2.75 و1.69 على التوالي، يليها استخدام الموقع في تجديد البطاقة البنكية بمتوسط حسابي قدر ب 1.15، وعموما نجد أنه على الرغم من حرص بنك سوسييتي جنرال الجزائر على تمكين العملاء من الاستفادة من بعض الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني دون الحاجة للذهاب للبنك إلا أن استجابة العملاء كانت ضعيفة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 2.19 وانحراف معياري قدر ب 0.24 ويمكن إرجاع ذلك إلى أن أغلبية عملاء البنك لا يجيدون التعامل مع لغة التكنولوجيات.

المطلب الثاني: في مجال وسائل الدفع الإلكتروني

كان هدفنا من خلال هذا المحور التعرف على مدى التزام البنك بتوفير مختلف وسائل الدفع الضرورية للقيام بمختلف العمليات الإلكترونية، ودرجة إستخدام عملائه لكل أداة من هذه الادوات

1.أدوات الدفع الإلكتروني المعتمدة من قبل البنك

يوضح الجدول الموالي أهم وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك لعملائه:

الجدول رقم (4-15): نسبة توفر أدوات الدفع الالكتروني على مستوى البنك

	تكرارات	النسب المئوية
البطاقات البنكية	52	100.0%
النقود الإلكترونية	52	100.0%
الشيكات الإلكترونية	52	100.0%
المحفظة الإلكترونية	52	100.0%
تحويل المالي الإلكتروني	52	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

تقدم الوكالات محل الدراسة مجموعة متنوعة من وسائل الدفع الإلكتروني لعملائها حيث بينت الدراسة توفير البنك للبطاقات البنكية والنقود الالكترونية والمحفظة الالكترونية والتحويل المالي الالكتروني بنسبة 100% هذا دون ان ننسى الشيكات الالكترونية والتي حلت محل غرف المقاصة في النظام البنكي الجزائري

2. حجم استخدام أدوات الدفع الإلكتروني من قبل عملاء البنك

بعد تعرفنا على أنواع وسائل الدفع الإلكتروني الموفرة من قبل البنك، سنوضح حجم استخدام كل أداة من قبل العملاء حسب رأي موظفي الوكالات محل الدراسة وذلك من بالاعتماد على الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني من قبل العملاء

	توسط الحسابي	نحراف المعياري	مة T	ستوى الدلالة (sig)	جة الموافقة	تيب
البطاقات البنكية	4.52	.779	4.056	أقل من 01	مرتفع جد	1
النقود الإلكترونية	2.23	1.293	4.291	أقل من 01	ضعيف	4
الشيكات الإلكترونية	4.13	.345	3.740	أقل من 01	مرتفع	2
المحفظة الإلكترونية	1.63	.627	5.700	أقل من 01	ضعيف جد	5
حويل المالي الالكتروني	3.98	.654	0.590	أقل من 01	مرتفع	3
y2	3.29	.38404	.489	أقل من 01	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة (5.489) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3) ، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.29 نلاحظ انه يقع في مجال (متوسط) مما يدل على الإعتماد المتوسط للعملاء على مختلف وسائل الدفع الإلكتروني من أجل تسوية مختلف المعاملات، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن استخدام البطاقات البنكية من قبل العملاء يحتل الصدارة وذلك بمتوسط حسابي 4.52 وانحراف معياري قدر ب 0.77، تليها الشيكات الالكترونية بمتوسط حسابي قدر ب4.13 وانحراف معياري قدر ب 0.34، ثم التحويل المالي الإلكتروني كأداة لتسوية المعاملات وذلك بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري قدر ب 0.65 ثم النقود الإلكترونية في المرتبة الرابعة وذلك بمتوسط حسابي 2.23 لتأتي في المرتبة الأخيرة المحفظة الالكترونية بمتوسط حسابي قدر ب 1.63 أي بتقدير ضعيف جدا نظرا لقلة الفئة التي لديها ثقافة تخزين النقود وحفظها في محفظة الكترونية، وبشكل عام نلاحظ أنه على الرغم من سعي البنك لتنويع وسائل الدفع الالكتروني إلا أن استخدام العملاء لهذه الوسائل يبقى متوسطا وذلك بمتوسط حسابي قدر ب29. 3 وانحراف معياري قدر ب 0.38 .

3. أكثر بطاقات الدفع الالكتروني استخداما من قبل العملاء

تطرقنا من قبل إلى انواع البطاقات البنكية التي يعرضها بنك سوسيتيي جنرال الجزائر، وسنحاول فيما يلي تقدير حجم استخدام كل بطاقة من هذه البطاقات من قبل العملاء:

الجدول رقم (4-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني التي يوفرها البنك من قبل العملاء

	توسط الحسابي	نحراف المعياري	يمة T	ستوى الدلالة (sig)	جة الموافقة	رتيب
بطاقة الكلاسيكية	2.76	.473	3.554	أقل من 01	متوسط	1
البطاقة الذهبية	2.21	.414	3.046	أقل من 01	ضعيف	2
اقة فيزا الكلاسيكية	1.81	.327	0.163	أقل من 01	ضعيف	3
اقة فيزا premier	1.61	.493	9.783	أقل من 01	ضعيف جـ	4

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكثر البطاقات استخداما هي بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 2,76 و 2,21 على التوالي، تليها بطاقتي فيزا الكلاسيكية وفيزا Premier وذلك بمتوسط ضعيف وضعيف جدا قدر ب 1.81 و 1.61على التوالي.

4. قنوات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

يستخدم العملاء وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك من خلال مجموعة من القنوات يمكن توضيحها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال مختلف القنوات

	توسط الحسابي	نحراف المعياري	يمة T	ستوى الدلالة (sig)	جة الموافقة	ترتيب
السحب من الصراف الآلي	4.19	.658	3.068	أقل من 01	مرتفع	2
السحب من الشباك	4.58	.605	3.783	أقل من 01	مرتفع جد	1
الدفع لدى طرفيات البيع	2.65	.520	4.804	أقل من 01	متوسط	3
الدفع عبر الانترنيت	2.44	.502	3.019	أقل من 01	ضعيف	4
y4	3.47	.32475	0.355	أقل من 01	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال ما سبق نلاحظ أن العملاء لازالوا يميلون وبشكل كبير إلى السحب بالاعتماد على الشبابيك والذي يحتل المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب 4.58، يليه السحب من خلال الصراف الآلي بمتوسط حسابي 4.19 لتبقى نسبة الدفع لدى طرفيات البيع والدفع عبر الأنترنيت دون مستوى التطلعات مقارنة بالجهود المبذولة والشروط الموفرة التي تجعل من هذه القنوات متاحة للتعامل، لكن هذا وإن دل إنما يدل على محدودية ثقافة العملاء والتجار الجزائريين الذين مازالوا لا يثقون في مثل هذه القنوات من أجل تسوية معاملاتهم.

المطلب الثالث: في مجال متطلبات دمج العمليات البنكية الإلكترونية في البنك

كان هدفنا من هذا المحور هو معرفة مدى توفر الوكالات محل الدراسة على أهم المتطلبات الضرورية لضمان الدمج الصحيح للعمليات البنكية الإلكترونية من اجل تفادي ما قد ينجم عن غياب هذه المتطلبات من مشاكل قد تعيق السير الجيد لهذه للعمليات

1. تأهيل الموارد البشرية من خلال الدورات التدريبية

يعتبر تأهيل المورد البشري من أهم المتطلبات الضرورية لدمج العمليات الإلكترونية في البنك، وذلك من خلال إخضاعه لدورات تدريبية مستمرة تضمن مواكبته لأهم التطورات الحاصلة في مجال العمليات البنكية، و هو ما جعل البنك يبذل مجهودات كبيرة في تأهيل موارده البشرية وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبرنامج تأهيل الموظفين المعتمد من قبل البنك

	توسط الحسابي	نحراف المعياري	مة T	توى الدلالة (sig)	جة الموافقة	تيب
تكوين طويل المدى	1.33	.550	1.925	أقل من 0,01	ضعيف جد	3
تكوين متوسط المدى	2.85	.872	1.272	0.21	متوسط	2
تكوين قصير المدى	4.25	.622	4.485	أقل من 0,01	مرتفع جدا	1
z1	2.81	.44938	.086	أقل من 0,01		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه اعتماد الوكالات محل الدراسة بشكل كبير على التكوين قصير المدى بمتوسط حسابي 4.25 وانحراف معياري 0.62، ليأتي في المرتبة الثانية التكوين متوسط المدى بمتوسط حسابي قدر ب2.85 ، أما التكوين طويل المدى فيبقى ضعيفا جدا، وهذا غير كاف على الإطلاق إذا ما قورن بالتغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة التي تحدث على مستوى الساحة البنكية لذلك من أجل مواكبة مختلف التطورات التي تحصل لابد من إخضاع موظف البنك لدورات تدريبية أكثر حتى يتمكن من التحكم التام في مختلف العمليات البنكية الإلكترونية.

2. مستوى تحكم موظفي البنك في العمليات البنكية الإلكترونية

بهدف التعرف على مستوى تحكم موظفي الوكالات الثلاث لسوسييتي جنرال الجزائر في عرض العمليات البنكية عبر مختلف القنوات الإلكترونية، وكذا مستوى تحكمهم في التعامل مع أدوات الدفع الإلكتروني نعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-20): مدى تحكم موظفي البنك في التعامل مع قنوات عرض العمليات الالكترونية ومع قنوات الدفع الالكتروني

	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	يمة T	مستوى الدلالة (sig)	رجة الموافقة	لترتيب
تحكم موظفي البنك في التعامل مع قنوات عرض العمليات الإلكترونية	3.69	0.61	8.163	أقل من 0,01	مرتفع	2
تحكم موظفي البنك في التعامل مع أدوات الدفع الإلكتروني	3.92	0.65	0.206	أقل من 0,01	مرتفع	1
z2	3.81	0.53	1.086	أقل من 0,01		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة (11.086) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3) ، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي3.81 نلاحظ انه يقع في مجال (مرتفع) مما يدل على التحكم المرتفع لموظفي البنوك محل الدراسة في قنوات عرض العمليات البنكية الإلكترونية وتحكمهم في التعامل مع وسائل الدفع الإلكتروني على الرغم من اعتماد البنوك محل الدراسة على التكوين قصير المدى ويمكن إرجاع هذا التناقض إلى الممارسة أي أنه يمكن تبرير تحكم موظفي البنك في العمليات البنكية الإلكترونية ومختلف وسائل الدفع الإلكتروني على الرغم من قصر مدة التكوين بالممارسة العملية مما يجعل موظفي البنك يتعودون على هذا النوع من التعاملات.

3. مساهمة البنية التحتية للبنك في اعتماد العمليات البنكية الإلكترونية

من الواضح أنه من شأن البنية التحتية للبنك أن تساهم او تعيق تبني البنك للعمليات الإلكترونية لذلك يسعى البنك محل الدراسة إلى توفير بنية تحتية متطورة تجعل تبنيه لمثل هذا النوع من العمليات خطوة نحو التطور وليس عائقا تنجر عنه العديد من المشاكل، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-21): مدى مساهمة البنية التحتية للبنك في اعتماد العمليات البنكية الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنك

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	ستوى الدلالة (sig)	جة الموافقة	الترتيب
دى مساهمة البنية التحتية للنشاط البنكي في اعتماد العمليات البنكية الإلكترونية	4.65	0.48	24.826	أقل من 0,01	مرتفع جدا	1
ستوى تطور البنية التحتية للبنك	4 .4	0	20.93		فع جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

بناء على نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن عينة الدراسة توافق وبدرجة كبيرة على أن البنية التحتية للبنك تساعد وبشكل كبير على تبني البنك للعمليات البنكية الإلكترونية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.65 وانحراف معياري قدر ب 0.48، كما تؤكد عينة الدراسة على مدى تطور البنية التحتية لبتكي سوسييتي جنرال الجزائر وهو ما يعبر عنه المتوسط الحسابي والذي قدر ب 4.46.

4. الأنظمة الامنية المعتمدة من قبل البنك

يسعى البنك إلى توفير أنظمة أمنية من شأنها أن تزيد من ثقة عملائه وولائهم لمنتجاته وهو ما يمكن توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-22):مدى اعتماد الأنظمة الأمنية من قبل البنك

	متوسط حسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة(sig)	درجة الموافقة	الترتيب
التوقيع الإلكتروني	4.19	0.63	13.703	أقل من 01	مرتفع	1
التشفير	4.19	0.72	12.024	أقل من 01	مرتفع	2
الجدران النارية	1.90	0.72	10.962	أقل من 01	ضعيف	3
المرشحات الإلكترونية	1.02	0.14	101.000	أقل من 01	ضعيف جدا	4
الخادم المفوض	1.04	0.19	72.843	أقل من 01	ضعيف جدا	5
Z5	.4760	0.30	12.238	أقل من 01	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة (12.238) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3) ، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للعبارة نلاحظ انه يقع في مجال (ضعيف) مما يدل على تبني الوكالات محل الدراسة الأنظمة أمنية بشكل ضعيف، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و بناءا على إجابات عينة الدراسة إعتماد الوكالات التوقيع الإلكتروني والتشفير بدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب4.19 في حين أن اعتماد هذه البنوك على الجدران النارية والخادم المفوض والمرشحات الإلكترونية يبقى ضعيف جدا وهذا غير كاف إذا كان هدف البنك هو زيادة ثقة العميل في مختلف عملياته الإلكترونية وبالتالي زيادة الإقبال عليها.

المطلب الرابع: تحديات العمليات البنكية الإلكترونية في الجزائر

بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تطور وانتشار العمليات البنكية الإلكترونية دون مستوى التطلعات، يمكن إرجاع ذلك إلى عوامل متعلقة بوسائل الدفع الالكتروني، عوامل قانونية وتشريعية، عوامل متعلقة بالعميل و البنك وأخرى متعلقة بقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية وهو ما سنحاول توضيحه فيما يلي:

الجدول رقم (4-23): تحديات متعلقة بوسائل الدفع الالكتروني

	المتوسط الحسابي	لانحراف لمعياري	قيمة T	مستوى الدلالة (sig)	درجة الموافقة	ترتيب
فقدان البطاقة لخصائصها المغناطيسية نتيجة وضعها مع اجسام معدنية -مفاتيح او قطع نقدية-	1.48	0.75	14.533	أقل من 01	ضعيف جدا	7
في حالة نسيان حامل البطاقة لرقمه السري ليس بوسع البنك تذكيره به	1.52	0.61	17.503	أقل من 01	ضعيف جدا	6
تلف البطاقة إما بتعريضها للحرارة العالية أو الخدش او الحقول المغناطيسية مثل التلفاز او السكانير ...	1.46	0.67	16.548	أقل من 01	ضعيف جدا	9
إنتحال شخصية الفرد من خلال إستغلال بيانات شخص ما على الشبكة الإلكترونية	1.46	0.58	19.259	أقل من 01	ضعيف جدا	8
سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها	3.06	0.37	1.137	0.26	ضعيف جدا	2
تحول البطاقة إلى أداة دين مرتفعة التكاليف بعد إنتهاء فترة الإئتمان	1.69	0.76	12.489	أقل من 0,01	ضعيف جدا	5
امكانية استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة	2.73	0.45	4.350	أقل من 0,01	متوسط	3
عدم تحويل الأموال في الوقت الحقيقي بسبب وجود اشكال في شبكة الاتصال	3.12	0.71	.307	0.76	متوسط	1
فرض تكاليف مرتفعة من أجل اعتماد المحفظة الالكترونية	1.71	0.70	13.358	أقل من 01	ضعيف جدا	4
w1	2.02	0.36	19.536	أقل من 01	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا حسب آراء عينة الدراسة أنه لا يوجد من التحديات المذكورة أعلاه ما قد يعيق تطور وانتشار العمليات البنكية الإلكترونية حيث كانت درجة موافقتهم ضعيفة جدا ودليل ذلك المتوسطات الحسابية المنخفضة باستثناء التحدي المتعلق بتجنب بعض العملاء اعتماد التحويل الالكتروني كأداة للسحب والدفع بسبب عدم تحويل الأموال في الوقت الحقيقي نظرا لاحتمال وجود اشكال في شبكة الاتصال ، والذي لقي تجاوبا من قبل عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.12 وانحراف معياري قدر ب 0.71، والتحدي المتعلق بسهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها وذلك بمتوسط حسابي قدر ب

3.06، هذا إضافة إلى التحدي المتعلق بإمكانية استخدام بطاقة مسروقة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 2.73

2 .تحديات قانونية وتشريعية

يمكن لبعض العوامل القانونية والتشريعية أن تكون سببا مؤثرا على انتشار وتطور هذه العمليات وهو ما يمكن اختباره من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-24): تحديات قانونية وتشريعية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	ستوى الدلالة (sig)	درجة الموافقة	لترتيب
إضعف البيئة التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للعمليات الإلكترونية	4.35	0.99	9.827	أقل من 01	مرتفع جدا	1
عدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار العمليات البنكية الإلكترونية	4.21	0.82	10.596	أقل من 01	مرتفع جدا	2
غياب عمليات البحوث للعمليات البنكية الإلكترونية مما يضعف من بيئة تطوير تلك الخدمات	3.62	1.17	3.779	أقل من 01	مرتفع	3
التشدد الضرائب المفروضة على العمليات البنكية الالكترونية	1.60	0.63	15.960	أقل من 01	ضعيف جدا	4
w2	3.44	0.54	5.941	أقل من 01	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أنه وعلى العكس من التحديات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني تعتبر التحديات القانونية والتشريعية من وجهة نظر عينة الدراسة ذات أثر مرتفع حيث تشكل عائقا كبيرا امام تطور وانتشار استخدام العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر وهو ما المتوسط الحسابي لهذا العامل والذي قدر ب 3.44 ؛ حيث يعتبر ضعف البيئة التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للعمليات الإلكترونية أكبر تحدي وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.35 وانحراف معياري قدر ب0.99، يليه عدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار العمليات البنكية الإلكترونية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.21 ثم غياب

عمليات البحوث للعمليات البنكية الإلكترونية مما يضعف من بيئة تطوير تلك الخدمات و التشدد في الضرائب المفروضة على العمليات البنكية الالكترونية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.62 و 1.60 على التوالي.

3. تحديات متعلقة بالعميل

يمكن للعميل ان يكون سببا يعيق تطور وانتشار العمليات البنكية الالكترونية وهو ما يمكن توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4-25): تحديات متعلقة بالعميل

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	درجة الموافقة	الترتيب
ضعف قدرة العملاء على التعامل مع لغة التكنولوجيات	4.75	0.48	26.291	أقل من 01	مرتفع جدا	3
الخوف من الخطأ التقني الذي قد يحدث خلال عملية السحب أو الدفع	4.46	0.67	15.720	أقل من 01	مرتفع جدا	4
محدودية ثقافة التجار الجزائريين الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من البطاقة البنكية	5.00	0.00	29.988	أقل من 01	مرتفع جدا	1
تفضيل الدفع النقدي في الصفقات التجارية عن أي وسيلة دفع أخرى	4.77	0.43	26.291	أقل من 01	مرتفع جدا	2
w3	4.75	0.25	51.366	أقل من 01	مرتفع جدا	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة (12.238) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3) وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للعبارة نلاحظ انه يقع في مجال (مرتفع جدا) مما يدل على مدى فعالية هذا العامل في التأثير تطور وانتشار العمليات البنكية

الالكترونية في الجزائر، حيث تعتبر محدودية ثقافة التجار الجزائريين الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من البطاقة البنكية أكبر تحد من شأنه التأثير على تطور العمليات البنكية الالكترونية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 5 يليه تحدي تفضيل الدفع النقدي في الصفقات التجارية عن أي وسيلة دفع أخرى وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.77 وانحراف معياري قدر ب 0.43، وفي المرتبة الثالثة ضعف قدرة العملاء على التعامل مع لغة التكنولوجيات وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.75 وأخيرا الخوف من الخطأ التقني الذي قد يحدث خلال عملية السحب أو الدفع وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.46 .

4. تحديات متعلقة بالبنك

قد يكون البنك سببا في تأخر تطور وانتشار العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر وذلك من خلال:

الجدول رقم (4-26): تحديات متعلقة بالبنك

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة (sig)	درجة الموافقة	الترتيب
تقصير البنك من ناحية القيام بحملات تحسيسية للتعريف بمختلف وسائل الدفع الالكتروني	1.56	0.61	7.118	أقل من 01	ضعيف جدا	3
ضعف البنية التحتية للبنك	1.67	0.47	9.598	أقل من 01	ضعيف جدا	2
عدم توفر البنك على الأنظمة الأمنية الكافية لتأمين العمليات الالكترونية	3.40	0.49	5.715	أقل من 01	مرتفع	1
w4	2.21	0.31		أقل من 01	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة (12.238) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3) وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للعبارة نلاحظ انه يقع في مجال (ضعيف) مما يدل على ضعف فعالية هذا العامل في التأثير على تطور وانتشار العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر، حيث يتضح لنا حسب آراء عينة الدراسة أنه لا يوجد من التحديات المذكورة أعلاه ما قد يعيق تطور وانتشار العمليات البنكية الإلكترونية واللذين كانت درجة موافقتهم ضعيفة جدا ودليل ذلك المتوسطات الحسابية المنخفضة باستثناء التحدي المتعلق بعدم توفر البنك على الأنظمة الأمنية الكافية

لتأمين العمليات الالكترونية والذي لقي تجاوبا من قبل موظفي البنك وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.40 وانحراف معياري قدر ب 0.49 وهو ما يلزم البنك بضرورة اتخاذ الاجراءات اللازمة من أجل زيادة مستوى الثقة للعميل وما يعنيه ذلك من أرباح من تحقيق للأرباح من قبل البنك.

5. تحديات متعلقة بقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية

لازالت قنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر تعاني من العديد من المشاكل التي جعلت العملاء يحجمون عن اللجوء إلى مثل هذا النوع من المعاملات:

الجدول رقم (4-27): تحديات متعلقة بقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	ستوى الدلالة (sig)	درجة الموافقة	الترتيب
هور مشاكل على مستوى الموزعات الآلية عدم تمكن البعض من سحب الرواتب كاملة	2.20	0.60	9.558	أقل من 01	ضعيف	2
عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية	1.00	0.00	10.000	أقل من 01	ضعيف ج	4
نقطاعات المتكررة في شبكة الاتصال وعدم ديمومة جاهزية الموزعات الآلية	3.67	0.48	16.278	أقل من 01	مرتفع	1
جود مشاكل في شبكة الاتصال بين نهائيات نقطة البيع والبنك المتعاقد مع التاجر	1.77	0.52	9.558	أقل من 01	ضعيف ج	3
w5	2.20	0.25	18.244	أقل من 0,01	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال نتائج اختبار ستودنت نلاحظ أن القيمة المحسوبة (9.558) اكبر من الجدولية (2,03) (أو مستوى الدلالة أقل من 0,05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل فرضية وجود فرق دال إحصائيا بين المتوسط الحسابي للعبارة والمتوسط العام (3) وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للعبارة نلاحظ انه يقع في مجال (ضعيف) مما يدل على ضعف فعالية هذا العامل في التأثير على تطور وانتشار العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر، حيث تعتبر الانقطاعات المتكررة في شبكة الاتصال وعدم ديمومة جاهزية الموزعات

الآلية أكبر عامل من شأنه التأثير على انتشار العمليات الالكترونية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.67 وانحراف معياري قدر ب 0.48 في حين لا تعتبر العوامل المتمثلة في: ظهور مشاكل على مستوى الموزعات الآلية كعدم تمكن البعض من سحب الرواتب كاملة و وجود مشاكل في شبكة الاتصال بين نهائيات نقطة البيع والبنك المتعاقد مع التاجر هذا إضافة إلى عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية عوامل من شأنها التأثير على تطور العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر.

المبحث الرابع : اختبار الفرضيات

بعد تحليل نتائج الدراسة قمنا باختبار الفرضيات كما هو موضح فيما يلي:

الفرضية الأولى

- ✓ **يعتبر أهم تحد من شأنه الحد من تطور وانتشار العمليات البنكية الإلكترونية على مستوى الوكالات الثلاث لسوسييتي جنرال الجزائر هو التحدي المتعلق بثقافة العميل .**

يعتبر العميل أهم عنصر من شأنه التأثير على مدى تطور وانتشار العمليات البنكية الإلكترونية في الجزائر وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.75 تليها التحديات القانونية والتشريعية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 3.44 أما التحديات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وبقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية وكذا بالبنك فليس لها أثر معتبر على تطور هذه العمليات والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (4-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم تحديات العمليات البنكية الالكتروني حسب وجهة نظر موظفي البنك

التحديات	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الترتيب
التحديات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني	2.02	0.36	5
التحديات القانونية والتشريعية	3.44	0.54	2
التحديات المتعلقة بثقافة العميل	4.75	0.25	1
تحديات متعلقة بالبنك	2.21	0.31	3
تحديات متعلقة بقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية	2.20	0.25	4

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الفرضية الثانية

- **يسعى بنك سوسييتي جنرال الجزائر إلى إحتلال الصدارة من حيث نوعية وجودة الخدمات المقدمة وذلك من خلال توفير ما يتطلبه ذلك من تكنولوجيا مع توفير القدرة على التحكم الكامل في هذه التكنولوجيا من خلال إخضاع الموظفين لدورات تدريبية مستمرة، هذا دون أن ننسى الإلتزام بتوفير مختلف وسائل الدفع الإلكتروني والتي تمكن عملائه من الوفاء بالتزاماتهم سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو الدولي؛**
- يعتبر توفير بنية تحتية قوية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو العمليات البنكية الإلكترونية ، وقد أثبتت الدراسة التطبيقية مدى تطور البنية التحتية للوكالات الأربع لسوسييتي جنرال الجزائر بإجماع من الموظفين وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.46 وهو ما يثبت مدى سعي الوكالات محل الدراسة إلى توفير احدث التقنيات والتطبيقات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح بالتواصل الجيد بين البنك وعملائه حيث يتوفر البنك على مختلف القنوات الضرورية لعرض مختلف العمليات الإلكترونية من أجهزة الصراف آلي، الهاتف البنكي، الانترنيت، الرسائل القصيرة...، وذلك بنسبة % 100 ، إضافة إلى تمكين عملائه من الاستفادة من مختلف عملياته الإلكترونية من خلال موقعه الإلكتروني دون الحاجة للجوء إلى البنك كإمكانية الإطلاع على الرصيد،

التحويل المالي الإلكتروني، التواصل مع البنك من خلال البريد الإلكتروني، إمكانية تجديد بطاقته من خلال الموقع دون الحاجة للذهاب إلى البنك وغيرها من الخدمات، هذا مع التزام البنك بتوير مختلف وسائل الدفع الالكتروني لعملائه من بطاقات بنكية، التحويل المالي الالكتروني، النقود الالكترونية، المحفظة الالكترونية.. وذلك بنسبة 100% هذا من جهة ومن جهة أخرى يبذل البنك مجهودات كبيرة من أجل تأهيل موارده البشرية حيث أثبتت الدراسة الإعتماد المرتفع للوكالات على التكوين قصير المدى والاعتماد المتوسط للتكوين متوسط المدى وعلى فترات منتظمة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.25 و 2.85 على التوالي وهو ما جعل تحكم موظفي البنك في مختلف قنوات عرض العمليات الإلكترونية وتحكمهم في وسائل الدفع الإلكتروني مرتفع وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.81 و الجدول الموالي يدرس الارتباط بين التكوين ومستوى تحكم موظفي البنك في مختلف العمليات البنكية

1. العلاقة بين التكوين ومستوى تحكم موظفي البنك في مختلف العمليات البنكية

الجدول رقم (4 – 29): تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تأهيل الموظفين والتحكم في العمليات البنكية الالكترونية

المعايير الإحصائية للنموذج					المعلمات المقدرة	
معامل التحديد	F	جة حرية البسط	جة حرية المقام	ig.	الثابت	b1
0.11	.94	1.00	92.00	00	2.39	0.47

من خلال نتائج اختبار فيشر يتبين لنا معنوية معلمات النموذج حيث نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا ما يوضح وجود علاقة بين المتغيرين أي أن w1 يؤثر على Y3 .

كما توضح إشارة المعلمة **b1** العلاقة الطردية بين المتغيرين ، أما قيمة المعلمة والتي بلغت 0.47 فتوضح قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فكلما ارتفعت مدة التكوين بوحدة واحدة كلما زاد تحكم الموظفين في السير الجيد لمختلف العمليات البنكية بـ 0.47 وحدة

الفرضية الثالثة

- **يقدم بنك سوسييتي جنرال الجزائر العديد من الخدمات البنكية الالكترونية على غرار الصيرفة من خلال الصراف الآلي والهاتف البنكي والتي تعرف اقبالا كبيرا عليها من قبل العملاء؛**

يسعى بنك سوسييتي جنرال الجزائر إلى تنويع خدمات الصيرفة من خلال توفير العديد من قنوات الصيرفة الالكترونية والتي تتصدرها من ناحية الاقبال من قبل العملاء الصيرفة من خلال الصراف الآلي والهاتف البنكي وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.37 و 3.42 على التوالي هذا إضافة إلى خدمات الصيرفة من خلال الموقع الالكتروني للبنك والرسائل القصيرة والبنوك المنزلية مما يتيح للعميل إمكانية الاستفادة من الخدمات البنكية عن بعد في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة للذهاب إلى البنك وهو ما يثبت صحة الفرضية أعلاه

- لا يعرف استخدام وسائل الدفع الالكتروني التي يوفرها البنك اقبالا كبيرا من قبل العملاء حيث تنصب أغلب الاستخدامات في بطاقة الدفع فقط.

على الرغم من سعي البنك لتوفير مختلف وسائل الدفع الالكتروني من بطاقات بنكية، شيكات الكترونية، محفظة الكترونية، نقود الكترونية وتحويل مالي الكتروني بنسبة 100% يبقى الاقبال عليها من قبل العملاء ضعيفا حيث تتصدر البطاقات البنكية المرتبة الاولى من ناحية الاستخدام وذلك بمتوسط حسابي قدر 4.52 وانحراف معياري قدر ب 0.77 تليها الشيكات الالكترونية كوسيلة لتسوية المدفوعات بمتوسط حسابي قدر ب 4.13 ثم التحويل المالي الالكتروني بمتوسط حسابي قدر ب 3.98 في حين يبقى استخدام المحفظة الالكترونية والنقود الالكترونية من قل العملاء دون مستوى التطلعات

الفرضية الرابعة

- **فرضت تحديات العمليات البنكية الالكترونية تحسين العمليات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك سوسييتي جنرال الجزائر**

حيث أثبتت نتائج اختبار فيشر أن التحديات المتعلقة بالعمليات البنكية الالكترونية من شأنها أن تحفز البنك على تحسين عملياته الإلكترونية المقدمة سعيا منه للتغلب على هذه التحديات وهو ما يمكن توضيحه فيما يلي

2. العلاقة بين التحديات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المقدمة

الجدول رقم (4 – 30): تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين التحديات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المقدمة

المعايير الاحصائية للنموذج					المعلمات المقدرة	
معامل التحديد	F	جة حرية البسط	جة حرية المقام	g.	ثابت	b1
0.08	34	1.00	92.00	00	.07	0.32

من خلال نتائج اختبار فيشر يتبين لنا معنوية معلمات النموذج حيث نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا ما يوضح وجود علاقة بين المتغيرين

كما توضح إشارة المعلمة **b1** العلاقة الطردية بين المتغيرين ، فكلما زاد حجم التحديات المتعلقة بالبطاقة بوحدة واحدة كلما حفز ذلك البنوك محل الدراسة على تحسين خدماتها البنكية بـ 0.32 وحدة

3. العلاقة بين التحديات القانونية والتشريعية وجودة الخدمات المقدمة

الجدول رقم (4 – 31): تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين التحديات القانونية والتشريعية وجودة الخدمات المقدمة

المعايير الاحصائية للنموذج					علمات المقدرة	
معامل التحديد	F	جة حرية البسط	جة حرية المقام	g.	ثابت	b1
0.10	.71	1.00	92.00	00	.74	0.31

من خلال نتائج اختبار فيشر يتبين لنا معنوية معلمات النموذج حيث نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا ما يوضح وجود علاقة بين المتغيرين

كما توضح إشارة المعلمة **b1** العلاقة العكسية بين المتغيرين ، فكلما زاد حجم التحديات التشريعية والقانونية بوحدة واحدة كلما أعاق ذلك البنوك محل الدراسة على تحسين نوعية خدماتها البنكية بـ 0.31 وحدة

4. العلاقة بين التحديات المتعلقة بثقافة العميل وتحسين جودة الخدمات المقدمة

الجدول رقم (4 – 32): تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين ثقافة العميل وتحسين جودة الخدمات المقدمة

المعايير الاحصائية للنموذج					معلمات المقدرة	
معامل التحديد	F	درجة حرية البسط	درجة حرية المقام	Sig.	الثابت	b1
0.06	07	1.00	92.00	02	2.16	0.12

من خلال نتائج اختبار فيشر يتبين لنا معنوية معلمات النموذج حيث نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا ما يوضح وجود علاقة بين المتغيرين

كما توضح إشارة المعلمة **b1** العلاقة الطردية بين المتغيرين ، فكلما زاد حجم التحديات المتعلقة بالعميل بوحدة واحدة كلما دفع ذلك البنوك محل الدراسة على تحسين نوعية خدماتها البنكية بـ 0.12 وحدة ، و يمكن الاستعانة بشكل الانتشار لتوضيح هذه العلاقة بيانيا

الفرضية الخامسة

- **يقدم بنك سوسييتي جنرال الجزائر العديد من الخدمات البنكية الالكترونية على غرار الصيرفة من خلال الصراف الآلي والهاتف البنكي والتي تعرف اقبالا كبيرا عليها من قبل العملاء؛**

اتضح لنا من خلال الدراسة سعي الوكالات محل الدراسة المستمر لاحتلال الصدارة في مجال العمليات الالكترونية حيث تقدم هذه الوكالات العديد من العمليات من خلال عدة قنوات الكترونية أهمها الصراف الآلي، البنوك المنزلية، الانترنيت، الهاتف البنكي ، الرسائل القصيرة.. حيث يأتي اعتماد الصراف الآلي في مقدمة القنوات المستخدمة من قبل العملاء، في حين لا تتوفر الوكالات محل الدراسة على خدمة الصيرفة من خلال الهاتف البنكي نظرا لعدم توفر الوكالات بعد على هذه القناة.

الفرضية السادسة

- **لا يعرف استخدام وسائل الدفع الالكتروني التي يوفرها البنك إقبالا كبيرا من قبل العملاء حيث تنصب أغلب الاستخدامات في بطاقة الدفع فقط**

يوفر بنك سوسييتي جنرال الجزائر العديد من وسائل الدفع الالكتروني من اهمها البطاقات البنكية بأنواعها الكلاسيكية والذهبية، بطاقة فيزا Classic وفيزا Premier، النقود الالكترونية، الشيكات الالكترونية، التحويل المالي الالكتروني والمحفظة الالكترونية، حيث تحتل المعاملات باستخدام البطاقات البنكية حصة الأسد تليها الشيكات الالكترونية نظرا لانتقال الجزائر من نظام غرفة المقاصة إلى المقاصة الالكترونية ثم استخدام التحويل المالي الالكتروني كوسيلة لتسوية المعاملات، في حين يبقى استخدام المحفظة الالكترونية والنقود الالكترونية كوسيلة دفع دون مستوى التطلعات.

خلاصة الفصل

على الرغم من توفر الوكالات محل الدراسة على كافة المتطلبات الضرورية من أجل ارساء دعائم الصيرفة الالكترونية والتي تتمثل أساسا في البنية التحتية المتكونة أساسا من تقنيات ومعدات وبرمجيات متطورة، هذا إضافة إلى توفير مختلف القنوات الالكترونية اللازمة لإجراء مختلف المدفوعات من خلال تنويع وسائل الدفع الالكتروني، دون أن ننسى سعي البنك إلى ضمان التحم الجيد للموظفين في مختلف العمليات الالكترونية من خلال برمجة دورات تدريبية مستمرة على فترات منتظمة، إلا أن هناك مجموعة من التحديات التي تعيق تطور وانتشار العمليات البنكية الالكترونية، ويشكل العميل أهم تحد حيث يعاني أغلبية العملاء من صعوبة في التعامل مع لغة التكنولوجيات، كما أن طبيعة المواطن الجزائري تجعله يفضل الدفع النقدي في الصفقات التجارية عن أي وسيلة دفع أخرى هذا إضافة إلى محدودية ثقافة التجار الجزائريين الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من البطاقة البنكية، لتأتي التحديات القانونية والتشريعية في المرتبة الثانية نظرا لضعف البيئة التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للعمليات الإلكترونية كما لا ننسى تقصير البنك في بعض النواحي والتي تتعلق أساسا بعدم توفره على الأنظمة الأمنية الكافية لتأمين العمليات الالكترونية؛ مما يقلل من ثقة العميل في هذا النوع من العمليات إضافة إلى الانقطاعات المتكررة في شبكة الاتصال وهذا أمر خارج عن إرادة البنك لكنه يشكل عاملا مهما يجعل العميل يتجنب إجراء مختلف المعاملات الكترونيا وغيرها من العوامل التي تعيق تطور هذا النوع من المعاملات...

الخاتمة

شهدت صناعة الخدمات البنكية والمالية تغييرا كبيرا خلال العقود القليلة الماضية بفعل إلغاء القيود والحواجز التي أتاحتها العولمة، والتي فرضت على المؤسسات البنكية والمالية منافسة شديدة، إذ ان البقاء في السوق أصبح يتطلب التحكم أكثر في الوقت وتخفيض التكاليف، بفعل تأثير تكنولوجيا المعلومات والتي غدت بمثابة سلاح تنافسي، مما دفع بالبنوك عبر العالم إلى التسابق من أجل تقديم خدماتها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال إنشاء مواقع لها عبر شبكة الأنترنيت فظهر ما اصطلح عليه بالصيرفة الالكترونية التي تسمح للبنوك من تسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الأنترنيت، مما يمكنها من امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانتها التنافسية وتؤهلها إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، إضافة إلى المساهمة في الترويج لخدماتها بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودتها، أي أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل البنكي من خلال عمليات الصيرفة الإلكترونية أصبح واقعا فرضته التطورات الحاصلة لتجد البنوك خاصة في الدول النامية نفسها أمام منافسة شديدة يكون فيها التميز هو المنفذ الوحيد أمام هذه البنوك للمحافظة على مكانتها في السوق العالمي من جهة والمحافظة على عملائها الحاليين وزيادة قدرتها على استقطاب عملاء جدد من جهة أخرى؛ فحسب مابينته الاحصائيات التي تم التطرق إليها هناك فجوة رقمية كبيرة بين البنوك في الدول النامية ومثيلتها في الدول المتقدمة ، حيث أن هناك دول قليلة يمكن عدها أدركت الوضع وسارعت في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخطوات سريعة وسليمة مما مكنها من احتلال مراتب لا بأس بها في المجال مثل السعودية، مصر، الكويت والامارات، وهناك دول تتجه نحو هذا المجال بخطوات متثاقلة إما بسبب فقرها أو بسبب عدم إدراكها لأهمية مسايرة هذا التطور، أو بسبب عدم وجود رقابة كافية على التكنولوجيا المستخدمة، أو نتيجة عدم وجود قاعدة قانونية توفر المناخ الملائم لمثل هذه الخدمات .

لكن على الرغم من الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل العمل البنكي حسب حاجة العملاء، بحيث توفر بيئة مرنة تمكن البنوك من التعامل مع عملائها كيفما وأينما وعندما يشاؤون، وهو ما يعطي البنك فرصا أوفر للمنافسة في ظل الضغوط المتزايدة في الأسواق المالية المحلية والعالمية، طرح تطبيق هذه التكنولوجيا في البنوك العديد من التحديات تكمن في مواجهة مخاطر السرقة والاحتيال ومخاطر الأخطاء والاختراقات للأنظمة المعلوماتية وغيرها، مما يفرض على البنك إعتماد أنظمة متقدمة وتأمين الشبكات وأنظمة المعلومات، إضافة إلى ضرورة تكييف التشريعات والقوانين وفق متطلبات العمل

البنكي الإلكتروني خاصة أن هذا الأخير أصبح مفتاح الدخول الناجح في المنافسة، وأهم عامل يؤثر في مستقبل نمو القطاعات البنكية.

والجزائر كغيرها من الدول سعت جاهدة لتطوير نظامها البنكي من خلال مواكبة كل ما هو جديد في تسويق الخدمة البنكية، فقامت بالعديد من الاصلاحات لإنشاء بنية تحتية تساعد البنوك العاملة على شبكة الانترنيت في الجزائر من تقديم منتجاتها وخدماتها بسهولة، سرعة وأمان لحماية عملائها، إلا أن هذه الإصلاحات مازالت لم تر النور بسبب التأخر في تطبيق القوانين، إضافة إلى وجود العديد من المشاكل فيما يتعلق بصعوبة تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية بنفس الأسلوب الذي طبقت به في الدول المتقدمة، هذا إضافة إلى نضج الوعي لدى العملاء فيما يخص العمل البنكي الالكتروني والذي يحتاج إلى وقت كبير ليرتقي إلى مستوى الثقافة الالكترونية اللازمة.

بالإضافة إلى ما تقدم فإن دراسة وتحليل هذا الموضوع، ومعالجة الجوانب الرئيسية له، مكننا من استخلاص مجموعة من النتائج المهمة سواء كان ذلك على المستوى النظري أو التطبيقي:

1. نتائج الدراسة

خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- ✓ لقد أدت عولمة النشاط البنكي إلى ظهور موجة من التحولات والتطورات المتلاحقة على الساحة البنكية والمالية الدولية، من خلال الإتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية، مما أدى إلى ظهور أشكال جديدة للعمل البنكي؛
- ✓ لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر من أهم مقومات المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات المالية والبنكية بصفة خاصة من أجل ضمان الحفاظ على قدرتها على المنافسة والبقاء في السوق في ظل الثورة التي يشهدها عصر تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ تعتبر عمليات الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية فيما بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي؛
- ✓ يتيح اعتماد البنك لعمليات الصيرفة الالكترونية الاستفادة من العديد من المزايا فيما يتعلق بتكاليف وجودة ونوعية الخدمات المقدمة من قبل البنك، مما يسهم في ضمان قدرة البنك على الاستمرارية ومواجهة المنافسة من جهة، والمحافظة على عملائه وقدرته على استقطاب عملاء

جدد من جهة أخرى، لكن هذا لا يعني خلوها من العيوب باعتبارها نوع من الانشطة التي تتم عن طريق الانترنيت وما يعنيه ذلك من مخاطر مما يتطلب إجراءات وقائية صارمة واحتياطات أمنية كبيرة تضمن سلامة إجراء هذا النوع من العمليات؛

- ✓ يتطلب إرساء الصيرفة الالكترونية وجود بنية تحتية قوية أساسها الاعتماد على أحدث التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إضافة إلى توفير الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، من خلال التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف المالية والفنية والتسويقية..
- ✓ من شأن اعتماد وسائل الدفع الالكتروني أن يبعث التجديد في البنوك ويفتح أسواق جديدة محلية ودولية فضلا عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للمستهلكين عبر جغرافية أوسع؛
- ✓ يأخذ الدفع باستخدام البطاقات البنكية حصة الأسد في الدول المتقدمة، في حين يبقى الدفع الالكتروني ضعيفا في الوطن العربي باستثناء بعض الدول التي تعتبر رائدة في هذا المجال إذا ما قورنت بغيرها من الدول العربية مثل: السعودية، الامارات، مصر والكويت؛
- ✓ يتطلب تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر توفير عناصر مرتبطة بالبيئة من جهة وبالنظام البنكي الجزائري من جهة أخرى، وقد باشرت الجزائر سعيها لتطوير الصيرفة الإلكترونية من خلال تحديث الأنظمة المتعلقة بالدفع سنة 2006 وذلك بانطلاق مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية RBTR و نظام المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية، إضافة إلى إنشاء شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM الخطوة الأولى نحو تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والتي التي تضمن السير الحسن للمعاملات البنكية الإلكترونية سواء من ناحية تأمين سيرها وضمان التواصل بين مختلف الشبكات البنكية أو من ناحية إصدار البطاقات البنكية اللازمة للقيام بعمليات السحب والدفع الإلكتروني؛
- ✓ لقد عرف عدد الصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، حيث تصدر بنك القرض الشعبي الجزائري المرتبة الاولى من إجمالي البنوك العامة من حيث عدد أجهزة الدفع الالكتروني ب 1686 جهاز سنة 2015 يليه بنك سوسييتي جنرال الجزائر كبنك خاص ب 243 جهاز؛
- ✓ لا يزال نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في الجزائر، أي أن الأنظمة المعتمدة لتأمين العمليات البنكية الالكترونية لا تزال ضعيفة تستلزم التحكم الفعال فيها؛

- ✓ على الرغم من المجهودات المبذولة لرقمنة العمليات البنكية هناك مجموعة من التحديات التي تحول دون تطورها وسرعة انتشارها، حيث تعتبر ثقافة العميل العامل الأول المسؤول عن ذلك؛ من خلال عزوف المواطن الجزائري عن طلب بطاقات الائتمان لعدة أسباب يمكن حصر أهمها في كون عدد كبير من العملاء ضعفاء في التعامل مع لغة التكنولوجيات، تفضيل المواطن الجزائري التعامل بالصك المكتوب، وابتعاده عن التعامل الالكتروني الافتراضي خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود دفعا واستلاما...
- ✓ أثبتت الدراسة عزوف التجار الجزائريين عن التعامل بأجهزة الدفع الالكتروني وذلك راجع لمحدودية ثقافة هؤلاء التجار؛ الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من خلال البطاقات البنكية للزبائن ظنا منهم أنه أثناء عملية الدفع هناك أطراف أخرى غير بنك الزبون على اطلاع بحساب التاجر وما يعنيه ذلك من التزامات تقع على عاتق التجار خاصة أولئك اللذين لا يصرحون بأرباحهم وبالتالي التهرب من الضرائب.
- ✓ على الرغم من الاصلاحات المستمرة التي يشهدها قطاع الاتصالات في الجزائر لا تزال شبكة الاتصال تعاني من مشاكل حيث تعتبر الانقطاعات المتكررة لهذه الشبكة أحد أهم التحديات التي تواجه المواطن الجزائري أثناء قيامه بمختلف العمليات؛
- ✓ هناك مجموعة من العوامل ذات العلاقة بالبيئة القانونية والتشريعية السائدة في الجزائر تقف وراء التطور البطيء للعمليات البنكية الالكترونية هذا دون أن ننسى غياب عمليات البحوث للعمليات البنكية الالكترونية مما يضعف من بيئة تطوير تلك الخدمات.

توصيات الدراسة

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا إرتأينا تقديم جملة من الاقتراحات يمكن ذكرها فيما يلي:

- ✓ ضرورة العمل المستمر للبنوك الجزائرية على تكوين الموظفين والارتقاء بقدراتهم ومهاراتهم من خلال تكثيف الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظرا لتميزها بالتطور السريع والمستمر؛
- ✓ ضرورة توفير البنوك الجزائرية لعنصر البحث المستمر والتبني السريع والمستمر للأنظمة الامنية في المجال، خاصة وأنه من المعروف أن الأنظمة الأمنية معرضة في أي لحظة للإختراق والتلف

ومن ثم العبث بالمعلومات المرتبطة بالبنك أو العميل وما لذلك من أثر على سمعة ومكانة البنك في السوق؛

- ✓ أهمية الحملات الدعائية والتحسيسية لتشجيع استعمال البطاقات البيبنكية من أجل تكريس عامل الثقة في استعمال هذه البطاقات وتشجيع العملاء على استخدامها وتقبلها كونها وسيلة دفع وسحب آمنة وموثوق بها؛
- ✓ السهر على اقناع أكبر عدد من التجار بقبول آلات الدفع الالكتروني، لاعتقادهم بأن الدفع الالكتروني يعد وسيلة تخدم مصلحة الضرائب من أجل مراقبة رقم أعمالهم، في الوقت الذي تشكل فيه وسيلة لهؤلاء التجار لتأمين أفضل لأموالهم ومحاسبة داخلية آلية ودفع مضمون؛
- ✓ ضرورة وضع البنوك الجزائرية لبرامج تساهم في توعية العملاء، خاصة تلك المرتبطة بالخدمة المعقدة والمعروضة لأول مرة، وأن تكون سهلة ومفهومة من قبل كل فئات العملاء؛
- ✓ ضرورة تهيئة المناخ التشريعي والتوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية شاملة تسيير عمليات الصيرفة الالكترونية في الجزائر، أخذا بعين الاعتبار تجارب ونماذج لدول متقدمة في هذا المجال.

آفاق الدراسة

تناولت هذه الدراسة تحديات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر، من خلال عرض واقع العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر والتركيز على أهم التحديات التي تحول دون تطورها في الجزائر، والاطلاع الحثيث على مجريات ومشكلات الدفع الالكتروني يطرح بإلحاح قضايا ذات صلة بموضوع الرسالة، والتي من شأنها أن تخدم المعاملات الالكترونية وتزيد من نصيب التجارة الالكترونية في بلادنا، فالدراسة تتطلب تكملة من أجل الإلمام والافاضة الشاملة بموضوع الدراسة، تتجلى هذه الأفاق حسب اعتقادنا في:

- ✓ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي والتجاري للبنك؛
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك التجارية؛
- ✓ تنفيذ الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات والأفاق المستقبلية؛

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

أ.الكتب:

1.ابراهيم توهامي وآخرون، العولمة والاقتصاد غير الرسمي، دار الهدى للطباعة والنشر، قسنطينة، 2004.

2.هيفاء عبد الرحمان ياسين التكريتي، آليات العولمة الاقتصادية وآثارها المستقبلية في الاقتصاد الغربي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

3. منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.

4.الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

5.حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011.

6. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية –الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع– دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008.

7.خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2006.

8. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

9.خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008

10. عبدالله فرغلي علي موسى :تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ط1 ، ايتراك للطباعة وانشر، والتوزيع ، القاهرة، مصر، . 2008

11. رضا أحمد صاحب، إدارة المصارف– مدخل كمي تحليلي معاصر–، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، 2002.

12. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني- عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنيت- دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

13.شذا جمال خطيب، العولمة المالية ومستقبل الأسواق العربية لرأس المال، دار مجدلاوي، عمان، 2008.

14.زكريا الدوري، يسرا السامراني، البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار اليازوني العلمية، الطبعة العربية، عمان، 2006.

15. سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، 2008.

16. ثائر القدومي، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية والمصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010.

17. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، الحرمين للكمبيوتر، الاسكندرية، 2006.

18.عبد المطلب عبد الحميد، العولمة الاقتصادية(منظماتها، شركاتها، تداعياتها) ، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.

19. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

20.مصطفى كمال السيد طايل، الصناعة المصرفية في ظل العولمة، اتحاد المصارف العربية، 2009.

21. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2001.

22. خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2006.

23. محسن أحمد الخضيري، الاندماج المصرفي، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.

24. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

25. صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.

26. محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، المصارف الاسلامية –الأسس النظرية والتطبيقات العلمية– ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007.

27. طارق طه، ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنيت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007.

28. مصطفى رجب، العولمة ذلك الخطر القادم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

29. أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية– الأدوات والمخاطر– دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.

30. فريد النجار وآخرون، التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدا الجامعية، الاسكندرية، 2006.

31.أنس البكري، وليد صافي، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009,

32. فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، مطبعة ألموساك رشيد، الجزائر، 2013,

33.مصطفى يوسف الكافي، الاقتصاد المعرفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

34. نزيه عبد المقصود مبروك، التكامل الاقتصادي العربي وتحديات العولمة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007.

2.المذكرات

1.إناس فخري محمد أبو عكر، أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنيت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة اليرموك، 2005.

2. بريكة السعيد، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة أم البواقي، 2011.

3.فاطمة بوسالم، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية –حالة الجزائر –، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، قسنطينة، 2011

4. زبير عياش، فعالية رقابة بنك الجزائر على البنوك التجارية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مناجمنت المؤسسة، جامعة أم البواقي، 2007

5. نادية العقون، العولمة الاقتصادية والازمات المالية الوقاية والعلاج– دراسة أزمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية–، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013

6. رابح عرابة، التسويق البنكي وآفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010

7. محلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009

8. زقرير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة –دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري–، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009

9. بعلي حسني مبارك، امكانيات رفع كفاءة الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

10. بلعايش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية– دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا–، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015

11. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2013.

12. بن وارث حكيمة، دور وأهمية التجارة الالكترونية في اقتصاد المعرفة–مع الاشارة للعالم العربي–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2008.

13. سفيان حلوفي، أثر العولمة المالية على آداء الأسواق المالية الناشئة– حالتي كوريا الجنوبية وأندونيسيا–، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

14 . بورزق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي– دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري–، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2008

15. بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2007

16. حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة– دراسة مقارنة بين تونس ماليزيا والجزائر–، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013

17. حفيظة بومايلة، علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2003.

18. رحال عادل، تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014.

19. زلماط مريم، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية– دراسة حالة سوناطراك فرع STH–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010.

20. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2011.

21. سلوى محمد الشرفا، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008.

22. سليمة عبد الله دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي–دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

23. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.

24. سعيدان عمر، دور البنك المركزي في تحقيق الاستقرار النقدي – دراسة حالة البنك المركزي الجزائري – ، مذكرة ماجستير في ادارة أعمال المؤسسات، جامعة أم البواقي،2009

25. شايب محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على فعالية أنشطة البنوك التجارية– دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2007.

26. شكرين محمد، بطاقة الإئتمان في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 2006

27. شيروف فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية–دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

28. طارق محمد خليل الأعرج، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في ادارة المصارف، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، 2013,

29. طلحة محمد، الصيرفة الالكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك–دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية–، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2009.

30. عبيدي شهر زاد، معايير تقييم جودة مواقع التجارة الالكترونية –دراسة استطلاعية لبعض مواقع التجارة الالكترونية لمؤسسات جزائرية–، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

31. عماد أحمد اسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الادارتين العليا والوسطى، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2011.

32. كاوجة بشير، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية –دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013

33. محمد تقرورت، أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير الخدمات السياحية، الملتقى الوطني حول السياحة والتسويق السياحي في الجزائر الامكانيات والتحديات التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي1945 ، يومي 25 و26 أكتوبر 2009.

34. محمد سارة، الاستثمار الأجنبي في الجزائر: دراسة حالة أوراسكوم، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010

35. بوشرمة عبد الحميد، الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2009.

36. مسعودي لويزة، إتجاهات الطلبة نحو استخدام الانترنيت في تحقيق التعليم الذاتي–دراسة ميدانية بجامعة باتنة– مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010.

37. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية– حالة نشاط البنك عن بعد–، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014

38. ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.

39. نورا صباح عزيز الجزراوي، أثر استعمال النقود الالكترونية على العمليات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2011.

40. ياسع ياسمينة، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الآداء– دراسة حالة شركة القطن الممتص– مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوفروة، بومرداس، 2011.

41. كهينة رشام، واقع وأفاق الربط بين الأسواق المالية العربية في ظل التكامل الاقتصادي العربي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009.

42. خوجة علامة سفيان، العولمة والتكتلات الاقتصادية الاقليمية–دراسة حالة اتحاد المغرب العربي–، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2011.

43. صبرينة فراح، تطور سياسة التعريفة الجمركية في ظل النظام التجاري متعدد الأطراف والعولمة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2011.

44. ريغي هشام، العولمة والبطالة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2009.

45. دبوش عبد القادر، انعكاسات سياسات التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية واستراتيجية عمل البنوك لمواجهتها، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2009.

1.الملتقيات:

1. بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14-15ديسمبر 2004.

2. نعيمة برودي، عبد القادر بلعربي، تيار عولمة الأسواق المالية إلى أين؟، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على المؤسسات والاقتصاديات- دراسة حالة الجزائر والدول النامية- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بسكرة يومي:21و22 فيفري 2006.

3. ساعد مرابط، أسماء بلميهوب، العولمة المالية وتأثيرها على أداء الأسواق المالية الناشئة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على المؤسسات والاقتصاديات- دراسة حالة الجزائر والدول النامية-، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بسكرة يومي: 21و22 فيفري 2006.

4. يوسف مسعداوي، البنوك الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية الواقع والتحديات، يومي 14و15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.

5. بربري محمد أمين، طرشي محمد، التحليل المالي والمصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي:11و 12 مارس 2008

6. بوفليح نبيل، فرج شعبان، البنوك الالكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، يومي 27 و28 نوفمبر 2007، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

7. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية الآفاق والتحديات، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي بعنوان التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 2004.

8. وصاف سعيدي، وصاف عتيقة، الصناعة المصرفية والتحولات العالمية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، بشار، يومي 14-15 أفريل 2006

9. صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الحديثة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنة نطام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المنعقد يومي 26 و27 أفريل 2011، بالمركز الجامعي خميس مليانة.

10. عبد الرحيم وهيبة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنة نطام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المنعقد يومي 26 و27 أفريل 2011، بالمركز الجامعي خميس مليانة.

11. محرز نور الدين، صيد مريم، نظم الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الالكترونية مع الاشارة الى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنة نطام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، المنعقد يومي 26 و27 أفريل 2011، بالمركز الجامعي خميس مليانة.

12. زغبة طلال، شوق فوزي، أشكال النقد الحديثة كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومجابهة مخاطر الاصدار النقدي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث بعنوان الصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد ، يومي 2و3 ديسمبر 2013، جامعة أم البواقي.

13. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، يومي 14و15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.

14. عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الثاني المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007.

15. منية خليفة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية–، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011

16. حميد فشيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنة نطام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر– عرض تجارب دولية–، المنعقد يومي 26 و27 أفريل 2011، بالمركز الجامعي خميس مليانة.

17. نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية– الواقع والتحديات–، المنعقد يومي 14 و15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.

18. عياش زبير، مناصرة سميرة، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الآداء البنكي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث بعنوان الصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد ، يومي 2و3 ديسمبر 2013، جامعة أم البواقي.

19. معارفي فريدة، مفتاح صالح، البنوك الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الادارية والمالية، 2007.

20. شول شهرة ومدوخ ماجدة، الصيرفة الإلكترونية: ماهيتها، مخاطرها وحمايتها، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة –مناقشة، مخاطر وتقنيات–، يومي 6 و 7 جوان 2005، جامعة جيجل، ص:15

21. بلقاسم زايري، أثر تحرير الخدمات المالية على النظام المصرفي الجزائري، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، بشار، يومي 14-15 أفريل 2006.

22. السعيد بريبش، سارة طبيب، ادارة المخاطر كمدخل لتعزيز العمل المصرفي الالكتروني في ظل التطورات التكنولوجية فرص وتحديات التجربة الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث بعنوان الصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد ، يومي 2و3 ديسمبر 2013، جامعة أم البواقي.

2.المجلات

1. رابح عرابة، دور الصيرفة الشاملة في تطوير البنوك في الدوا النامية مع الاشارة إلى حالة مصر، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السادس، جامعة الشلف، 2009

2. إضاءات مالية ومصرفية، الخدمات المصرفية الالكترونية، السلسلة الخامسة، العدد 12، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، 2013

3. زيدان محمد، الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية على الجهاز المصرفي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد الثالث، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2004

4.عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف-نظرة شمولية-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 3

5. مطاي عبد القادر، الاندماج المصرفي كتوجه حديث لتطوير وعصرنة النظام المصرفي، أبحاث اقتصادية وادارية، العدد السابع، جامعة الشلف، جوان 2010

6. نزار قنوع وآخرون، الاندماج المصرفي وضروراته في العالم العربي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد31، العدد1، 2009

7.شايب محمد، البطاقة البيبنكية في القطاع المصرفي الجزائري بين الواقع والمتطلعات – دراسة تقييمية لشبكة النقد الآلي بين البنوك -، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد 2، 2014

8. عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي، أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، 2012.

9. أحلام بوعبدلي، البنوك التجارية الجزائرية والمنافسة في ظل البيئة المصرفية المعاصرة–دراسة حالة بنكي القرض الشعبي الجزائري والتنمية المحلية–، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد الثامن، جامعة غرداية، 2008

10. غسان فاروق غندور، طرق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، 2012.

11. رابح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 08، 2012.

12.إضاءات مالية ومصرفية، الاندماج المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، العدد الثامن، مارس2011

13 .إضاءات مالية ومصرفية، البنوك الشاملة، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، العدد الرابع، نوفمبر 2013

14. نور الدين جليد، أمينة بركان، الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية، المجلة الأكاديمية، العدد العاشر، جوان 2011.

15. نصر حمود مزنان فهد، امكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، العدد الرابع، 2011.

16.حوحو سعاد، واقع الاندماج المصرفي في الدول العربية، أبحاث اقتصادية وادارية، العدد الحادي عشر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2012

5.مواقع الأنترنيت:

1. http://hakkou.arabblogs.com1

2 .http://www.acc4arab.com

3. http//www.neevia.com

4. Modernisation des Systèmes de paiements, voir le site : www .bank-of-algeria.dz

5. www.aebs.dz

6. www.mobilis.com

7 . www.nedjma.dz

8. http://www .al-fadjr.com /ar/economie/134194 :html

9. **www.iut-int/iut/ict/publication /idi**

10 . www.openera.net

11www.arpt.dz

12 Internetworldstates

13www.sga.dz

14www.trust-algeria-bank.dz

15www.e-banking.badr.dz

16 www.e-banking.cpa-bank.dz

17 . www .bank-of-Algeria.Dz

18 http://internetworldstats.com//starts/htm

19. www.prb.org /Articles 2012/Arab region internet use

20. Banque Centrale Européenne, communiqué de Presse, **statistique relatives aux paiement pour 2014**, paris,2015,site : http://www.banque-france.fr

21. www.Businesswire.com/Nilson Report. Release-Global-cards, Report 2015

ثانيا:المراجع باللغة الاجنبية: Les ouvrage en Français

1 . Les Livres

1 .Jean Luc et Autre, **Economie Monétaire et Financiére**,Edition Bréal, paris,2000

2 .Dominique Plihon, **Les Enjeux de la Globalisation Financiére**, Ed CASBAH, Alger, 1997

3. Kenneth C Laudon, Janne Price Laudon , Management Information Systems : Managing the digital firm, pentice hall, Ninth Edition, USA, 2006,

4. Jeantin Michel et le cannu paul, droit commercial– instruments de paiement et de crédit, entreprise dificulté, 5eme Edition, 1999, p02

5. Terazi Amine, Risque Bancaire : dérèglementation financiers et réglementations prudentielles, Paris, 1996

6. Pierre Bouloc, Les NTIC Nouvelle Technologie de L'information et de la Communication, Dunod, paris ,2003

7 .Françoie Combe, Thibaut Lepinat, **Problèmes Monétaires et Financieres Internationaux**, Ed Gualino, Paris, 2004

8 .Paul R .Krugman,Maurice Obstfeld, **Economie Internationals**, Ed de Boek, 4éme edition, Paris, 2003

9.Kokolek.N et Jacovic.B**, Statistical Analysis of Electronic Banking services in the EU**, DAAM international scientific book,2015

10. Jean Pierre et Brion François, les moyens de paiement, 1er Edition, presses universitaire de France, paris, 1999

11. Jean Brilman, les meilleurs pratiques du management, les éditions d'organisation, paris, 2001, p :412

12 .Mostapha Hashem Sherif et Ahmed Serhrouchbi, « la monnaie électronique système de paiement sécurisé, Edition Eyrolles, 2000

13 . Claude Dragon, les moyens de paiement :des espèces a la monnaie électronique, Banque Editeur , France, 1997

14.Monod Didier Pierre, **Moyens et techniques de paiement internationaux**, Edition ESKA, Paris, 1993

15.Gamdji Mouhamadou, **La sécurité du chèque**, Edition L' HARRAMTTAN, Paris, 1992

16.Benhalima Ammour, **pratique des technique bancaire**, edition Dahleb, Alger, 1997

2. Les thèses

1. Boukaker Nobel El Houssine, le paiement sur internet, mémoire présenté pour l'obtention de master en commerce international et technologie de l'information, université de centre,2003

2. Cédric Dénoel, L-E-Banking Remplace-T-il La Banque traditionnelle ou la complete t-il, mémoire presenté comme Exégence pour l'Obtention d'une maitrise en science de gestion, Université de Liége, 2008

3. Mohamed Belabdi, Determination du profil des Utilisateurs d'Internet-Banking au Quebec, Mémoire Présenté Comme Exégence Pour l'Obtention D'une Maitrise en Administration MBA Recherche, Université Du Québec A Montréal, 2010

4. Oussama Chencheh, LES DÉTERMINANTS DE L'ADOPTION DU E-BANKING PAR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET LA CLIENTÈLE ORGANISATIONNELLE, ET SON IMPACT SUR L'APPROCHE RELATIONNELLE: CAS DE L'INTERNET-BANKING EN TUNISIE,mémoire présenté comme exigence partielle de la maitrise en Administration des Affaires, université de québec a montréal, 2011

3 . Les revues

1. Olga Lustsik, **Can E-Banking Services Be Profitable?**, University of tartu, Faculty of Economics and business administration

2 .Magasine de la Monétique, Sociétè d'Automatisation des Transaction Inter-bancaire SATIM, Alger 2005

3. Media Bank, nouvelles dispositions pour les Emissions de Chèques, N 78, juillet 2005

4.Media Bank, swift trente année d'existence, bank of algeria, N69, 2003, p: 69

5 . Benjamin May, Maeliss Vincent-Moreau, une deuxiéme chance pour la monnaie électronique, banque et droit N 135, janvier- février 2011 , p :16

6 . Philipe David, un nouveaux monde pour les cartes bancaires, revue banque stratégie, 24 novembre 2005,Paris

7. BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS, **Basel committee on banking supervision**, management and supervision of cross border electronic banking activities, July 2003

8 . BNA Finance, Système de paiements èléments pour une solution interbancaire, N06,Octobre/Décembre, 2003,p :31

9.Magazine gratuit des nouvelles technologies, **la place des tic dans la**

la presse algerienne, N°100, Avril2015, p :15 avaiable sur le

site :www.nticweb.com

6.The State of Payment in the arabworld, 2012

7 .ICT Adoption and prospects in the Arab region, Geneva, 2012

4. Les rapports

1.Rapport Annuel 2014,Autorité de Régulation de la Poste et des Télècommunications

2.Banque D'Algérie, rapport annuel 2003, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014

3. Banque Centrale Européenne, communiqué de Presse, statistique relatives aux paiement pour 2014, paris,2015,site : http://www.banque-france.fr

4 .Mouvement des chambres de compensation, Document Interne de la Banque d'Algerie

5 .Société Générale Algérie, Rapport Annuel 2015,

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: إستبانة الدراسة

الطالبة: سمية عبابسة

طالبة دكتوراه LMD

تحت اشراف الاستاذ الدكتور : محمود جمام

البريد الإلكتروني: soumiababsa@gmail.com

هذا الاستبيان موجه لموظفي الوكالات البنكية سوسييتي جنرال الجزائر والقرض الشعبي الجزائري بقسنطينة، ويعتبر كجزء من دراستي للحصول على درجة الدكتوراه LMD في علوم التسيير تخصص مالية وبنوك تحت عنوان:

تحديات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر

– دراسة حالة الوكالات البنكية لسوسييتي جنرال بقسنطينة–

تساهم دقة إجابتكم في مصداقية الدراسة، وأنا جد شاكرة لكم تعاونكم ومشاركتكم في هذه الدراسة، ونؤكد لكم أن جميع المعلومات ستستخدم فقط لغرض التحليل والدراسة.

التعليمات: هذا الاستبيان يحتوي على محاور وكل محور يظم أقسام، اقرأ فضلا بعناية كل قسم ثم حدد خانة الاختيار التي تراها مناسبة.

المحور الأول: البيانات الوصفية العامة

وتتضمن البيانات الشخصية لموظفي الوكالة إضافة إلى معلومات خاصة بالوكالة

المعلومات الشخصية

- ✓ حدد نوع الجنس:

ذكر ☐

أنثى ☐

- ✓ حدد رتبتك في البنك:

إطار مسير ☐

إطار ☐

عامل تحكم ☐

- ✓ حدد الفئة العمرية التي تنتمي إليها:

من 20 إلى أقل من 30 ☐

من 30 إلى أقل من 50 ☐

من 50 فأكثر ☐

- ✓ ما مدى أقدميتك في البنك:

أقل من 5 سنوات ☐

من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐

من 10 سنوات فأكثر ☐

المحور الثاني: قنوات الصيرفة الالكترونية

س1: تقدمون على مستوى وكالتكم مجموعة من العمليات البنكية الالكترونية ما هي أنواع القنوات المعتمدة لعرض عملياتكم الإلكترونية؟

	نعم	لا
الصراف الآلي		
الهاتف البنكي		
التلفزيون الرقمي		
الموقع الالكتروني		
نهائي نقطة البيع		
الرسائل القصيرة		
البنوك المنزلية		

س2: حدد درجة إستخدام عملائكم لكل قناة من هذه القنوات للإستفادة من العمليات البنكية الإلكترونية؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
الصيرفة من خلال الصراف الآلي					
الصيرفة من خلال الهاتف البنكي					
الصيرفة من خلال التلفزيون الرقمي					
الصيرفة من خلال الموقع الالكتروني					
نهائي نقطة البيع					
البنوك المنزلية					
الرسائل القصيرة					

س3: أشر إلى الخدمات التي تقومون بتقديمها من خلال موقعكم الالكتروني؟

	نعم	لا
الإطلاع على الرصيد		
القيام بعمليات التحويل		
البريد الالكتروني		
الحصول على القرض		
تجديد البطاقة الالكترونية دون الحاجة للذهاب إلى البنك		
أخرى		

س4: ما تقييمكم لدرجة إعتماد عملائكم على موقعكم للقيام بالعمليات السابقة؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
الإطلاع على الرصيد					
القيام بعمليات التحويل					
البريد الالكتروني					
الحصول على القرض					
تجديد البطاقة الالكترونية دون الحاجة للذهاب إلى البنك					

المحور الثاني: وسائل الدفع الالكتروني

س5: ماهي أدوات الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك؟

	نعم	لا
البطاقات البنكية		
النقود الإلكترونية		
الشيكات الإلكترونية		
المحفظة الإلكترونية		
التحويل المالي الإلكتروني		
أخرى		

س6: حدد درجة إستخدام عملاء البنك لكل أداة من هذه الادوات؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
البطاقة البنكية					
النقود الالكترونية					
الشيكات الالكترونية					
المحفظة الالكترونية					
التحويل المالي الالكتروني					

س7 : حدد أكثر البطاقات استخداما من قبل العميل؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
بطاقة CIB الكلاسيكية					
بطاقة CIB الذهبية					
بطاقة Visa classique					
بطاقة Visa Premier					

س8: حدد درجة استخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال مختلف القنوات التي يعرضها البنك؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
السحب من الصراف الآلي					
السحب من الشباك					
الدفع لدى طرفيات البيع					
الدفع عبر الأنترنيت					

المحور الثالث: متطلبات دمج العمليات البنكية الالكترونية في البنك

يتطرق هذا المحور لأهم المتطلبات الضرورية لضمان الدمج الصحيح للعمليات البنكية الإلكترونية من اجل تفادي ما قد ينجم عن غياب هذه المتطلبات من مشاكل قد تعيق السير الجيد لهذه للعمليات

س 9: من متطلبات دمج العمليات البنكية الالكترونية قدرة الموظفين على التحكم في هذه الأخيرة وذلك لا يتأتى إلا من خلال إخضاعهم لدورات تدريبية، ما درجة تقييمكم لهذه الدورات؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
تكوين طويل المدى					
تكوين متوسط المدى					
تكوين قصير المدى					

س10: ما مستوى تحكم الموظفين في عرض الخدمات البنكية عبر مختلف القنوات وكذا في التعامل مع أدوات الدفع الالكتروني المعروضة من قبل البنك؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
تحكم موظفي الوكالة في التعامل مع قنوات عرض الخدمات الالكترونية					
تحكم موظفي الوكالة في التعامل مع أدوات الدفع الالكتروني					

س11: بين مدى مساهمة البنية التحتية للنشاط البنكي في اعتماد العمليات البنكية الالكترونية؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
مدى مساهمة البنية التحتية					

س12: حدد مستوى تطور البنية التحتية لوكالتكم من أجل اعتماد العمليات البنكية الالكترونية؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
مستوى تطور البنية التحتية للوكالة					

س13: ما مستوى إعتمادكم هذه الأنظمة الأمنية ؟

	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
التوقيع الإلكتروني					
التشفير					
الجدران النارية					
المرشحات الإلكترونية					
الخادم المفوض					
أخرى					

المحور الخامس: تحديات العمليات البنكية الإلكترونية

الهدف من هذا المحور هو معرفة أهم التحديات التي تعيق تطور العمليات البنكية الإلكترونية على مستوى البنك سواء كانت تحديات متعلقة بطبيعة البطاقة وكيفية إستخدامها أو تحديات قانونية وتشريعية إضافة إلى تحديات أخرى يمكن إرجاعها إلى محدودية ثقافة التجار والعملاء الجزائريين

س14: ماهي أهم التحديات التي تواجهكم جراء إعتماد العمليات البنكية الإلكترونية؟

1. تحديات متعلقة بوسائل الدفع الالكتروني

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
فقدان البطاقة لخصائصها المغناطيسية نتيجة وضعها مع أجسام معدنية – مفاتيح أو قطع نقدية–				
في حالة نسيان حامل البطاقة لرقمه السري ليس بوسع البنك تذكيره به				
تلف البطاقة إما بتعريضها للحرارة العالية أو الخدش أو الحقول المغناطيسية مثل التلفاز أو السكانير...				
إنتحال شخصية الفرد من خلال استغلال بيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية				
سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها				
تحول البطاقة إلى آداة دين مرتفعة التكاليف بعد إنتهاء فترة الإئتمان				
امكانية استعمال بطاقة مفقودة او مسروقة				
احتمال عدم تحويل الأموال في الوقت الحقيقي بسبب وجود مشاكل على مستوى شبكة الاتصال				
فرض تكاليف مرتفعة من أجل اعتماد المحفظة الالكترونية				

2. تحديات قانونية وتشريعية

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
ضعف البيئة التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للعمليات الالكترونية				
عدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار العمليات البنكية الالكترونية				
غياب عمليات البحوث للعمليات البنكية الالكترونية مما يضعف من بيئة تطوير تلك الخدمات				
التشدد الضرائب المفروضة على العمليات البنكية الالكترونية				

3. تحديات متعلقة بالعميل

ضعيف جدا ضعيف متوسط مرتفع مرتفع جدا
ضعف قدرة العملاء على التعامل مع لغة التكنولوجيات
الخوف من الخطأ التقني الذي قد يحدث خلال عملية السحب أو الدفع
محدودية ثقافة التجار الجزائريين الذين يتخوفون من الحصول على مستحقاتهم من البطاقة البنكية
تفضيل الدفع النقدي في الصفقات التجارية عن أي وسيلة أخرى للدفع

4.تحديات متعلقة بالبنك

ضعف الحملات التحسيسية لتوعية العملاء بمختلف وسائل وقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية	
ضعف البنية التحتية للبنك	
عدم توفر البنك على الأنظمة الأمنية الكافية لتأمين العمليات الالكترونية	

5. تحديات متعلقة بقنوات عرض العمليات البنكية الالكترونية

ظهور مشاكل على مستوى الموزعات الآلية كعدم تمكن البعض من سحب الرواتب كاملة	
عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية	
الانقطاعات المتكررة في شبكة الاتصال وعدم ديمومة جاهزية الموزعات الآلية	
وجود مشاكل في شبكة الاتصال بين نهائيات نقطة البيع والبنك المتعاقد مع التاجر	

شكرا على مساعدتكم وتكرمكم للاجابة على قائمة الأسئلة بدقة

الملحق رقم 02: الصدق الظاهري لأداة الدراسة

قمنا بقياس الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على عدد من المختصين في المجال بهدف تدقيقها وتعديل كل ما يجب تعديله وهم:

1. الدكتور: خليل شرقي/ جامعة أم البواقي
2. الدكتور: رياض عيشوش/ جامعة أم البواقي
3. الدكتورة: ميهوب سماح/ جامعة قسنطينة 1
4. الأستاذ: ابراهيم عدلي/ جامعة أم البواقي
5. الأستاذ: فوزي شوق/ جامعة أم البواقي