الجمهـوريـة الجـزائرية الديمقـراطيـة الشـعبيـة

وزارة التعليـم العـالـي والبحـث العلـمـي

جـامعـة أم البـواقـي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

تأهـيل وتـفعيل الجـهاز المـصرفي بالتـعاملات النقـدية الإلكتـرونية

حـالة الجـهاز المـصرفي الجزائري

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد بنكي

إعداد الطالب: محرز نورالدين

إشراف: أ.د. محمود سحنون

أعضاء اللجنــة:

أ. د. بوراس أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة أم البواقي	رئيسا
أ. د. سحنون محمود	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة 2	مقررا
أ. د. بوعتروس عبد الحق	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة 2	عضوا
د. لحيلح الطيب	أستاذ محاضر	جامعة أم البواقي	عضوا
د. سبتي فوزي	أستاذ محاضر	جامعة أم البواقي	عضوا
د. رمضاني لعلا	أستاذ محاضر	جامعة الأغواط	عضوا

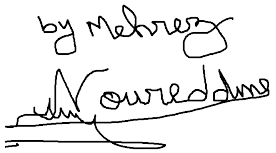
السنة الجامعية 2014/ 2015

الملخص

تهدف الأطروحة إلى التركيز على كيفية تفعيل ورفع كفاءة وأداء الجهاز المصرفي، عن طريق المعاملات النقدية الإلكترونية. وهذا من خلال التركيز على التطورات الحاصلة في طبيعة وسائل الدفع، وأهم وأنواع المعاملات النقدية الإلكترونية المتداولة، ومتطلبات التحول نحو تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثاره على الجهاز المصرفي. إضافة إلى كيفية تمكين الجهاز المصرفي من تطوير الصيرفة الإلكترونية؛ باعتبارها من الأدوات التي تساهم في تخفيض تكاليف التعاملات للعملاء والمتعاملين بل وللبنوك نفسها. كما أن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال ساهمت في تحول العمل المصرفي الذي كان يعتمد على الأدوات التقليدية إلى العمل المصرفي الإلكتروني؛ الذي يعتمد على النقود ووسائل الدفع الإلكترونية. وتمت الدراسة الميدانية في البنوك العمومية العاملة في الجزائر من خلال الاستبيان الموجه لموظفي هذه البنوك والذي ارتكز على توضيح أهم الخدمات المصرفية الحديثة المقدمة من قبل البنوك وأهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه العمل المصرفي الالكتروني، بالإضافة إلى دراسة عوامل نجاح المعاملات الإلكترونية، وكيفية ترقية العمل المصرفي الإلكتروني مستقبلا في الجزائر، مما يساهم في تطوير أعمال التجارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

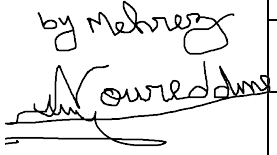
وسائل الدفع الالكترونية، الصيرفة الالكترونية، وسائل الدفع التقليدية، بطاقات الدفع، النظام النقدي، الجهاز المصرفي، النقود الإلكترونية، تكنولوجيا الإعلام والاتصال.



Abstract

The objective of the thesis is to focus on how to activate and increase banking system efficiency, through electronic money transactions, the study is focusing on developments in the nature of the payment methods, and the most important types of electronic money transactions in banking system. In addition to the requirements of main principle of transformation to provide electronic banking services and its effects on banking system. Moreover, how can the banking system develop electronic banking as one of the tools that contribute to the reduction of expenses for customers, dealers and banks themselves. Developments in information technology and communication have contributed to the transformation of the banking Industry, which was based on traditional tools to electronic banking, that depends on the E-money and the means of electronic payment. The practical study made in public banks operating in Algeria, through distributing questionnaire to their employees. The study based on the clarification of the most important modern banking services provided by Algerian banks and the most important difficulties and obstacles faced the electronic banking services; in addition to the study of factors may help on the success of electronic transactions and promote the future of electronic banking in Algeria, furthermore the development and increase of E-commerce.

Key words: Electronic means of payment, electronic banking, means of payment, monetary system, Payment cards, banking system, electronic money. Information and communication technologies.



فهـــــرس المحتويات

ملخص

شكـر

إهـداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول والأشكال

المقدمة

تمهيد

إشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية البحث

أهداف الدراسة

منهجية البحث

الدراسات السابقة

مميزات الدراسة

الفصل الأول: تطور وسائل الدفع وأشكالها

المبحث الأول: مفهوم وأنواع وسائل الدفع التقليدية

1-مفهوم وسائل الدفع التقليدية

2- أنواع وسائل الدفع التقليدية
المـبحث الثـاني: التحول نحو المعاملات بوسائل الدفع الإلكترونية
1-عوامل تطور وسائل الدفع الالكترونية
2-قنوات التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية
3- أطراف التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية
المـبحث الثـالث: مكونات وأنواع وسائل الدفع الإلكترونية
1-أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
2- خصائص النقود الإلكترونية وأهميتها
3-مستقبل التعامل بالنقود الإلكترونية وأدوات الدفع الإلكتروني
المبحث الرابع: تطور النظم النقدية
1-مفهوم وخصائص النظام النقدي
2-أنواع الأنظمة النقدية
الفصل الثـــاني: متطلبات عمل النظام المصرفي في ظل وسائل الدفع الإلكترونية.
المبحث الاول: الصيرفة الإلكترونية، المفاهيم، المبادئ والمتطلبات
1-تعريف الصيرفة الإلكترونية
2-أهمية الصيرفة الإلكترونية
3-متطلبات تطوير الصيرفة الإلكترونية

4-أنماط الصيرفة عبر الإنترنت
المبحث الثاني: تطور العمل المصرفي الإلكتروني وآلية التحول
1-التطور التكنولوجي للعمل المصرفي
2-آلية التحول وعوامل تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية
3-عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية:
4-خصائص ومزايا الصيرفة الإلكترونية:
المبـحث الثالث: إدارة المخاطر في الصيرفة الإلكترونية
1-تحديات ومعوقات الصيرفة الإلكترونية
2-ماهية وانواع مخاطر الصيرفة الإلكترونية
3-إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية
4-إدارة المخاطر ودور السلطات الرقابية
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية على حالة الجهاز المصرفي الجزائري
المبحث الأول: الجهاز المصرفي في الجزائر والتحول نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
1-تطور الجهاز المصرفي في الجزائر
2- الإصلاحات المصرفية في الجزائر
3- التحول نحو استخدام أدوات الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري
المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية لعينة البحث
1-مجتمع وعينة الدراسة والتحليل الإحصائي
2-أداة الدراسة

3-صدق وثبات أداة القياس
المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
1- التحليل الإحصائي لعينة الدراسة:
2- ثبات أداة القياس
3-عرض نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة
4-قياس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة
5-نتائج اختبار فرضيات الدراسة
خاتمة
قائمة المراجع
الإستبيان
الملاحـــــــق

مقدمة:

لقد شهد العالم ثورة في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال، أحدثت تغييرات جذرية في المجال الاقتصادي والتجاري والمالي والمصرفي. ولقد أثرت هذه التطورات في أعمال المصارف، مما أدى بالعديد من البنوك إلى إعادة تطوير أنشطتها بما يتناسب مع التطور التكنولوجي، والاستفادة من المزايا التي توفرها استخدام الإنترنت وتكنولوجيا الإعلام والإتصال في تقديم الخدمات المصرفية.

وقد أدى استخدام الإنترنت وتكنولوجيا الإعلام إلى إحداث تحول حقيقي في طبيعة الصناعة المصرفية، وتنوعت الخدمات المقدمة وزادت جودتها، وتمكنت البنوك من الوصول إلى زبائنها في مختلف المناطق عبر شبكة الإنترنت. كما ساهمت هذه التقنيات الحديثة في تطوير وتنويع المنتجات البنكية مما أدى إلى زيادة المبادلات التجارية الإلكترونية؛ ، والتي أصبحت أهم ميزات العالم المعاصر القائم على اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، كما زادت من فعالية الجهاز المصرفي من حيت الأداء والكفاءة في تقديم الخدمات البنكية. ونظرا لتسارع خطى العولمة المالية والانفتاح المالي للمصارف باستخدام الوسائل التكنولوجية، والتي ساهمت في زيادة المنافسة بين المصارف حول استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وتنويع وتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة للزبائن؛ من حيث السرعة في الأداء والدقة وتخفيض التكلفة، لتمكن من منافع استخدام الإنترنت وتكنولوجيات الإعلام والإتصال في المعاملات المصرفية، وهذا يتطلب تفعيل آليات عمل تضطلع بها البنوك التجارية والبنك المركزي والسلطات الإشرافية لرفع كفاءة وفعالية وأداء الجهاز المصرفي.

لقد استطاعت البنوك في الدول المتقدمة تطوير المعاملات النقدية الإلكترونية بمختلف أنواعها، كالصيرفة الإلكترونية التي تضم أدوات الدفع الإلكترونية المختلفة، فأصبحت المعاملات المالية تتم عبر شبكة الإنترنت؛ فلا يقتصر التعامل عبر حدود الدولة بل تعداه إلى مختلف أنحاء العالم.

وكغيرها من البنوك في العالم، عملت البنوك الجزائرية والسلطات النقدية على وضع أسس

المعاملات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت؛ وهذا في إطار الإصلاحات المصرفية والمالية التي باشرتها الدولة الجزائرية؛ وخاصة في العقدين الماضيين لعصرنة القطاع المصرفي ومواكبته للتطورات الحاصلة في العالم وتمكين البنوك الجزائرية من أخذ مكانة في السوق المصرفية.

إن انفتاح الجهاز المصرفي على العالم الخارجي، وزيادة قاعدة عملاءه والمتعاملين بأدوات الدفع الإلكترونية مكنته من تحقيق العديد من المزايا، كالرفع من ربحيتها وتحسين التدفقات النقدية وتخفيض الجوانب الإدارية المصاحبة للعمل المصرفي التقليدي، كما زادت في سرعة إنجاز الأعمال المصرفية، ورفع درجة ولاء الزبائن وتحقيق توقعاتهم.

كما يساهم العمل المصرفي الإلكتروني في رفع كفاءة البنك المركزي في الرقابة على أداء وأعمال الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية المقدمة للخدمة الإلكترونية، وإدارة السياسة النقدية في ظل تطور وسائل الدفع الحديثة.

رغم المزايا التي يقدمها العمل المصرفي الإلكتروني إلا أن هناك العديد من المخاطر والمعوقات التي تحد من تبني البنوك لأدوات الدفع الإلكترونية، مثل المخاطر التشغيلية، المخاطر الاستراتيجية، مخاطر الإحتيال والتزوير، وهذا ما يتطلب وضع آليات وإجراءات من شأنها الحد من المخاطر وفق المعايير الدولية.

إن التحول لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك يعتبر مرحلة جديدة في العمل المصرفي الجزائري، قد تواجهه مجموعة من المعوقات والعراقيل التي تحد من كفاءة البنك في تقديم أحسن الخدمات الإلكترونية، وتشكل عائقا أمام تبني إدارة المصرف والزبائن على حد سواء لهذه الخدمات المصرفية الجديدة. ومن هذه التحديات التي تواجه المصارف والسلطات الإشرافية في إدارة الصيرفة وأدوات الدفع الإلكترونية ضخامة تكاليف البرامج والمعدات والأنظمة الإلكترونية وأنظمة الحماية. وهو ما يتطلب من البنوك المركزية والبنوك التجارية اتخاذ إجراءات الحماية اللازمة.

والتحدي الأكبر لترويج الخدمات المصرفية الإلكترونية هو مدى توفر الأسواق وقبول الزبائن لهذا النوع من المنتجات؛ وهذا ما يحتاج إلى وجود وعي لدى موظفي البنك بأهمية تبني استخدام أدوات الدفع الإلكترونية حتى يتمكنوا من جذب العملاء وإقناعهم بأهميتها وفق سياسة تسويقية محكمة.

إضافة إلى ذلك، فالعمل المصرفي الإلكتروني تواجهه صعوبات من الناحية القانونية، ويقع على عاتق الحكومات والسلطات الإشرافية توحيد القوانين والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي الإلكتروني على المستوى الدولي نظرا لطبيعته الدولية. وتسعى الجزائر من خلال الإصلاحات المصرفية التي باشرتها إلى إيجاد إطار قانوني وعملي لتطبيق استخدام أدوات الدفع الإلكترونية في المصارف .

ويحاول البنك المركزي الجزائري التوجه نحو المعاملات البنكية الإلكترونية تدريجيا حتى يستطيع التحكم في الأدوات النقدية الإلكترونية في ظل ضعف على مستوى الربط بين البنوك، ووجود مخاطر تهدد العمل المصرفي الإلكتروني، وهذا من خلال إنشاء الشبكة النقدية بين البنوك التي تخضع للرقابة المباشرة للبنك المركزي وإنشاء شركة ساتيم المنظمة لعمل البطاقات البنكية والتي أوكلت لها مهام أخرى.

إشكالية الدراسة:

إن التحول الذي طرأ على طبيعة ونوعية المعاملات النقدية لا سيما القفزة التي حققتها النقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية في مجال التبادل المالي والتجاري، فأصبح من الضروري على المصارف والمؤسسات المالية تبني هذا النوع من المعاملات النقدية لمواكبة التقدم التكنولوجي وتطور الخدمات المصرفية. وحتى يتسنى للمصارف ذلك، لابد من إعادة هندسة أنشطتها وبناها التحتية ومواردها البشرية وتتمكن من التحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني لرفع كفاءة وأداء عملياتها. لكن الصعوبات والتحديات التي تواجه استخدام أدوات الدفع الإلكترونية في الجزائر تحد من قدرة المصارف على تبني المعاملات النقدية الإلكترونية .

وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مدى قدرة البنوك الجزائرية على تبني استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بكل أشكالها، ومدى ملاءمة سياسية الإصلاحات التي انتهجتها الدولة للتحول نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، فمشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي باستخدام المعاملات النقدية الإلكترونية؟

التساؤلات الفرعية

ولفهم أكثر لهذه الإشكالية والإحاطة بجميع جوانبها لابد من طرح بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي طبيعة وأنواع وسائل الدفع الإلكترونية المتداولة في الجهاز المصرفي الجزائري؟
- ماهي تأثيرات استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على البنوك الجزائرية؟
- ماهي أهم الإجراءات والآليات المتبعة من قبل البنوك الجزائرية للتحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر؟
- ماهي أهم الإجراءات التقنية والقانونية الواجب وضعها لحماية المتعاملين من مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية في المصارف الجزائرية؟
- ما دور السلطات الإشرافية في الرقابة على المتعاملين بوسائل الدفع الإلكترونية؟

فرضيات الدراسة:

اعتمادا على الجانب النظري والهدف من الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية للإجابة عن التساؤلات الرئيسية والفرعية، حيث تم صياغة خمسة فرضيات رئيسية وأخرى فرعية، وتم وضع فرضية بديلة وأخرى عدمية لكل فرضية رئيسية.

1-الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: يوجد توجه لدى البنوك الجزائرية للتعامل بأدوات الدفع الإلكترونية.

H0: لا يوجد توجه لدى البنوك الجزائرية للتعامل بأدوات الدفع الإلكترونية.

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

2-1 الفرضية الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة المعاملات الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة المعاملات الإلكترونية على كفاءة و أداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

2-2 الفرضية الفرعية الثانية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

2-3 الفرضية الفرعية الثالثة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

2-4 الفرضية الفرعية الرابعة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعرفة معوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعرفة معوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

2-5 الفرضية الفرعية الخامسة التابعة للفرضية الرئيسة الثانية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية على أداء وفعالية الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية على أداء وفعالية الجهاز المصرفي في الجزائر.

2-6 الفرضية الفرعية السادسة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأسباب اعتماد الخدمات الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأسباب اعتماد الخدمات الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

3- الفرضية الرئيسية الثالثة:

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير العمر.

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير العمر.

4- الفرضية الرئيسية الرابعة:

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وأداء الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وأداء الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

5- الفرضية الرئيسية الخامسة:

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير أداء وكفاءة الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير الخبرة المهنية.

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير أداء وكفاءة الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير الخبرة المهنية.

أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من كونه موضوعا حديثا يلقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في المجال النقدي والمصرفي خاصة وأن هناك حاجة ضرورية إلى وسيلة تبادل ودفع تواكب التطورات التي عرفها العالم الحديث في مجال التكنولوجيا والاتصالات اللاسلكية والتي تتطلب السرعة والأمان في عمليات التسوية المالية لعمليات التجارة الإلكترونية.

كما تظهر أهمية هذا البحث في كون الدراسات في مجال وسائل الدفع والصيرفة الإلكترونية حديثة وقليلة حول الجهاز المصرفي الجزائري وكفاءته وقدرته على تبني العمل بوسائل الدفع الإلكترونية.

- البحث يدرس مواكبة الجهاز المصرفي الجزائري للتطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي الإلكتروني وتطوير الخدمات الإلكترونية في ظل الإصلاحات المصرفية التي عرفتها الجزائر منذ التسعينات.

– الدراسة تهتم بتحديد المعوقات والمشاكل التي يمكن أن تواجه الجهاز المصرفي نتيجة التطورات التكنولوجية وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت، ومدى قدرتها على إدارة المخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني وفق توصيات لجنة بازل حول كيفية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

– معرفة جاهزية المصارف الجزائرية وخاصة العمومية منها في تبني تقديم الخدمات الإلكترونية من حيث وعي الموظفين بأهمية تلك الخدمات وأسباب اعتماد البنوك لها وجاهزيتها لمواجهة منافسة البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر.

– البحث يفتح المجال للدراسات المستقبلية وفق التطورات والمستجدات التي تحدث في الجانب النقدي الإلكتروني للتعرف على مستقبل العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر.

أهداف الدراسة:

إن حجم المعاملات النقدية بوسائل الدفع الإلكترونية عرف زيادة معتبرة في السنوات الأخيرة؛ وأصبح يستحوذ على نسبة كبيرة من معاملات البنوك اليومية، مما يشكل عامل نجاح مهم للمؤسسات المصرفية وغير المصرفية ويؤثر على أداءها. فالعديد من الدراسات الأكاديمية تبين مدى انحصار الفروع البنكية وإحلالها بأجهزة الصراف الآلي والبنوك الإلكترونية، والصيرفة المنزلية والهاتفية، ونقاط البيع الطرفية والتي أصبحت أهم قنوات توزيع الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت.

– وتهدف هذه الدراسة إلى تبيان واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في العمل البنكي في الجزائر وتأثيرها على تقديم الخدمات البنكية وتخفيض التكاليف وتطوير الأعمال المصرفية بما يتلاءم مع البنوك المنافسة.

– التطرق إلى أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل الجهاز المصرفي الجزائري.

– توضيح أهمية المعاملات النقدية الإلكترونية في زيادة قدرة البنوك على توسعة قاعدة عملاءها وتحسين أرباحها.

– تحديد أهم الدوافع الأساسية التي ساهمت في تبني الجهاز المصرفي بوسائل الدفع الإلكترونية.

– معرفة أهم التحديات والعراقيل التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني.

– معرفة أنواع المخاطر التي تواجه المعاملات المصرفية الإلكترونية ومدى ملاءمة بنية العمل المصرفي في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع بما يتلاءم مع معايير وتوصيات لجنة بازل لمخاطر الصيرفة الإلكترونية، وكيفية إدارة المخاطر المصاحبة لذلك.

– أهم الإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل البنوك العمومية في الجزائر لنجاح استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

– كما تبحث الدراسة في مستقبل العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر في ظل منافسة كبرى للبنوك العالمية والدور الذي يلعبه بنك الجزائر في توجيه السياسة النقدية في ظل التعاملات الإلكترونية وقدرته في الرقابة على الجهاز المصرفي.

منهجية البحث:

لقد تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول، مقدمة عامة وفصلين نظريين. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي من خلاله يمكن التعرف على تطور مختلف وسائل الدفع التقليدية والحديثة، إضافة إلى متطلبات عمل الجهاز المصرفي في ظل الصيرفة الإلكترونية ووسائل تكنلوجيا الإعلام و الاتصال، إضافة إلى استخدام المنهج التاريخي لاستعراض المراحل التي مرت بها محطات الإصلاحات المصرفية في الجزائر منذ الاستقلال بهدف بناء نظام مصرفي كفء و فعال و قادر على التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية. أما الفصل التطبيقي فقد خصص للدراسة الميدانية وتحليل النتائج

وتفسيرها عن طريق إعتماد منهج دراسة الحالة وفق نموذج الدراسة المقترح وتم تبويب خطة البحث على النحو التالي:

المقدمة :

واشتمل على مقدمة للدراسة، إشكالية البحث، فرضياته، أهميته وأهدافه إضافة إلى عرض مختلف الدراسة السابقة العربية والأجنبية، ومميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والتي على ضوئها تم وضع نموذج للدراسة مع الإشارة إلى خطة ومنهجية البحث المتبعة.

الفصل الأول :

وهو فصل نظري خصص لتناول تحليل تطور وسائل الدفع بصفة عامة والتركيز على وسائل الدفع الحديثة، ثم دوافع التحول نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وأهم قنوات التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني ومكوناته وأنواعه. إضافة إلى تناول النقود الإلكترونية وأهميتها في مجالات المعاملات المالية والتجارية ثم التطرق إلى مستقبل المعاملات النقدية الإلكترونية؛ كما تتطرق الفصل إلى تطور النظم المصرفية التقليدية والحديثة.

الفصل الثاني :

يتناول تحليل الصيرفة الإلكترونية من حيث المفاهيم، المبادئ، المتطلبات والأهمية؛ إضافة إلى استعراض أهم أنماط الصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت ثم دراسة تطور العمل المصرفي الإلكتروني وآلية التحول وخصائص

ومزايا الصيرفة الإلكترونية وأخيرا تحليل المخاطر التي تتعرض لها الصيرفة الإلكترونية وكيفية الرقابة عليها وإدارتها.

الفصل التطبيقي:

وهو عبارة عن دراسة ميدانية موجهة لمجموعة من المصارف الجزائرية العمومية وبالخصوص بنك الجزائر الخارجي (BEA)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، حيث تم في بداية الأمر دراسة تطور الجهاز المصرفي الجزائري منذ الاستقلال وأهم الإصلاحات المالية التي عرفها؛ ثم بداية التحول في استخدام أدوات الدفع الإلكترونية في المصارف الجزائرية من خلال إنشاء مؤسسات مختصة في هذا المجال. كما تمت الدراسة الإحصائية لعينة البحث من خلال جمع المعلومات من الاستبيان الموجه لموظفي البنوك العمومية في الجزائر العاصمة .وتم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموجه من خلال التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة التي تم وضعها.

خاتمة :

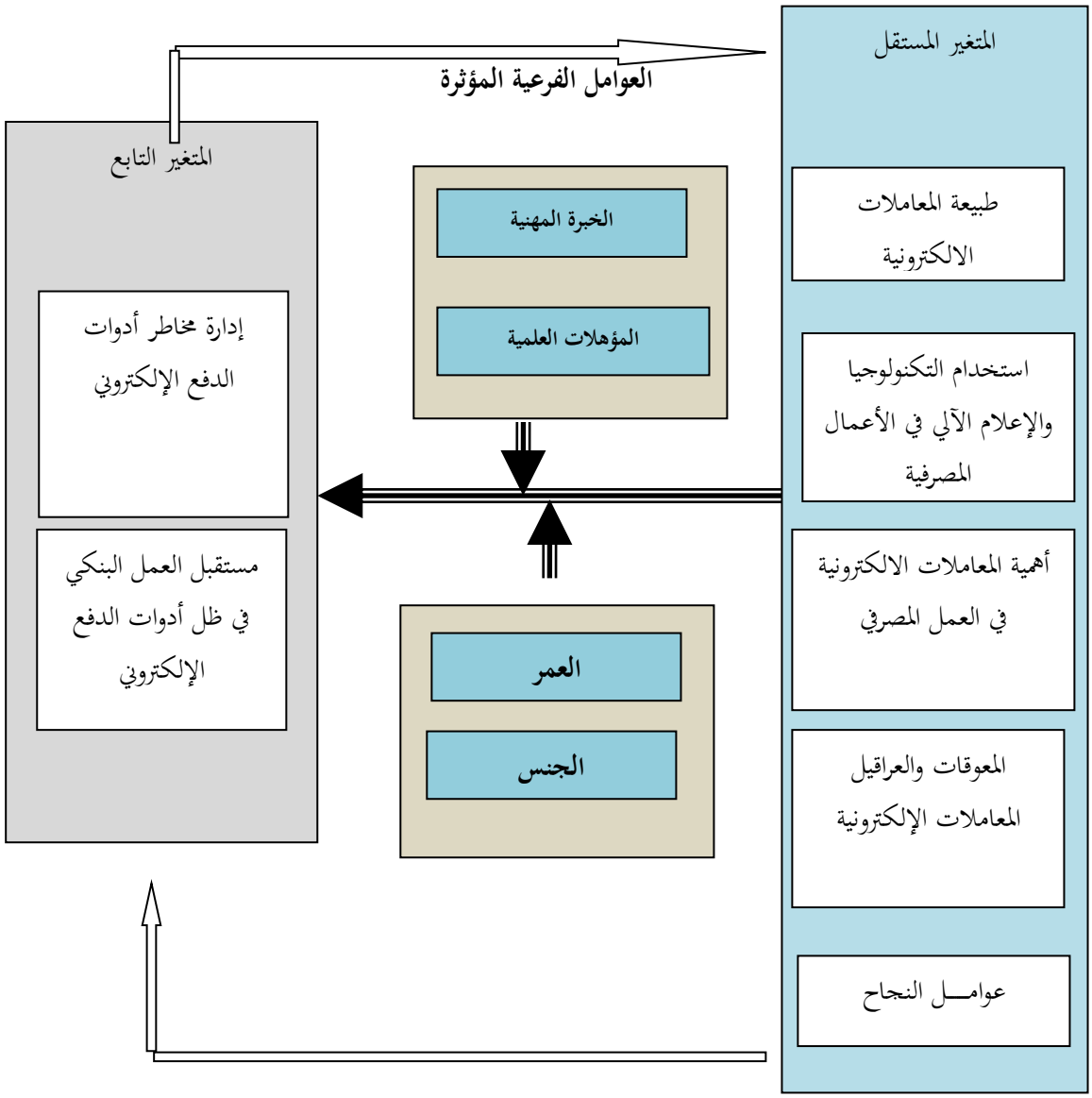
تم إنهاء البحث بخاتمة عامة تتضمن مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها بعد الدراسة الميدانية وأهم التوصيات المتعلقة بالبحث، وأخيرا تحديد أهم المسارات البحثية المستقبلية الممكنة للمواضيع المتعلقة بأدوات الدفع الإلكترونية وعمل الجهاز المصرفي.

نموذج الدراسة:

يوضح النموذج المقترح في الدراسة كل من المتغيرات المستقلة و التابعة المتعلقة باستخدام المعاملات النقدية الإلكترونية و تأثيرها على كفاءة و فعالية الجهاز المصرفي و بالخصوص في الجهاز المصرفي الجزائري كحالة تطبيقية؛ و يتضمن المتغير المستقل مجموعة من المتغيرات الفرعية والمتمثلة في طبيعة المعاملات الالكترونية، استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي في الأعمال المصرفية، أهمية المعاملات الالكترونية في العمل المصرفي، المعوقات و العراقيل التي تواجه المعاملات المصرفية الإلكترونية، عوامـــل نجاح المعاملات المصرفية الالكترونية، أما المتغير التابع المتمثل في كفاءة

وفعالية الجهاز المصرفي في الجزائر و يتم ذلك من خلال قدرة الجهاز المصرفي على إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكتروني ومستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكترونية، أما المحددات التي تواجه تطبيق المعاملات المصرفية الالكترونية و تأثيرها على أداء و فعالية الجهاز المصرفي تتمثل في خبرة الموظفين و مستواهم التعليمي و عمر الموظفين و جنسهم، والشكل التالي يوضح النموذج المقترح للدراسة.

شكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الدراسة النظرية.

الدراسات السابقة:

1-الدراسات العربية:

1- **دراسة جليد نورالدين، 2010** بعنوان "تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية حالة الجزائر: 2005-2010 ". وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم وسائل الدفع الإلكترونية وكيفية تطوير الخدمة المصرفية، وتطرق إلى موضوع التجارة الإلكترونية ومدى مساهمة وسائل الدفع في تطويرها، حيث ركز على ذلك في الفصل الثالث من خلال عناصر تحديث الخدمات المصرفية وأثرها على عمل التجارة الإلكترونية في الجزائر. ومن أبرز النقاط التي تطرق إليها الباحث هو واقع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر ومساهمتها في تطوير العمل المصرفي في الجزائر.

وخلصت الدراسة أن الجهاز المصرفي يشهد ضعف في استخدام تكنولوجيات الإعلام مما أثر على طبيعة ونوع الخدمات التي يقدمها وبالخصوص الإلكترونية منها، هذا ما أثر على انتشار أعمال التجارة الإلكترونية. ويعود السبب في ذلك إلى ضعف البنى التحتية للإتصالات في الجزائر وضعف الجوانب القانونية والتشريعية التي تساهم في تعزيز الثقة في استخدام الدفع عبر الشبكة.

ويرى الباحث أنه من الضروري التشجيع على إقامة الأسواق الافتراضية التي تعتمد على وسائل الدفع الإلكترونية ولو داخل الجزائر فقط لغرس مفاهيم التجارة الإلكترونية وزيادة الاستثمار في المجال البشري المؤهل لتطوير العمل المصرفي الإلكتروني، كما أن تطبيق قواعد عمل الحكومة الإلكترونية يساهم في تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر.

2-**دراسة أحمد بلقاسم المختار تواتي،2010** تحت عنوان "معوقات تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية" وركز الباحث في الجانب النظري للدراسة على تطور العمل المصرفي الإلكتروني منذ الخمسينات إلى غاية الألفية الأخيرة، كما تطرق إلى الصيرفة الإلكترونية وقنوات الخدمات التي تعتمد عليها ثم دراسة النقود الإلكترونية ووسائل الدفع وأنواعها ومقدمو الخدمة .أما الجانب التطبيقي

فقد وضع نموذج للدراسة واختبار ذلك من خلال استبيان موجة لعملاء المصارف واستبيان موجة لموظفي المصارف وأخيرا استبيان موجه للبنك المركزي.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج:

– أن هناك عدم ملاءمة الخدمة المقدمة عبر القنوات الإلكترونية لتطلعات الزبائن.

– أن الزبائن يلجؤون إلى الخدمات التقليدية بدل الحديثة بسبب عدم اعتماد البنوك على وسائل إشهارية توضح طبيعة الخدمات الإلكترونية.

– عناصر الجودة ممثلة في الأمان والملاءمة والتعقيد وجودة الخدمة لها تأثير على معوقات الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر العملاء، كما بينت الدراسة أن أغلب المصارف تقدم أنواع قليلة من القنوات المصرفية الإلكترونية كالصراف الآلي بما نسبته 58% و16% لخدمات نقاط البيع الإلكترونية. أما البطاقات الدولية فهناك حوالي 58 % من البنوك محل الدراسة تقدم هذه الخدمة ويعود ضعف تقديم الخدمات الإلكترونية حسب الباحث إلى مجموعة من المعوقات التي تحول دون تطوير الصيرفة الإلكترونية.

أما من وجهة نظر البنك المركزي فيرى الباحث أن معوقات الصيرفة الإلكترونية تعود بالأساس إلى عدم وجود إدارة مختصة داخل المصرف تختص بالصيرفة الإلكترونية، كما أن ضعف القوانين الملاءمة لعمل المصارف الإلكترونية حال دون تطوير عمل الصيرفة الإلكترونية، غير أن التوجهات الجديدة للبنك المركزي ساعد البنوك التجارية على تطوير ولو بشكل محدود أنواع معينة من وسائل الدفع الإلكترونية.

ويرى الباحث أنه على المصارف التجارية وضع برامج وخطط تدريبية لتنمية مهاراتهم في مجالات الصيرفة الإلكترونية وضرورة قيام المصارف المركزية بتطوير القوانين التي تساهم في زيادة الثقة لعمليات الصيرفة الإلكترونية ودفع البنوك التجارية للعمل بأدوات الدفع الإلكترونية من خلال التعليمات والتوجيهات.

3-**دراسة طالب أحمد العلي ،2007** تحت عنوان "الأعمال المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصناعي-العقاري)."

وتتمحور الدراسة النظرية حول الأعمال المصرفية والمزاياها والتحديات التي تعترضها، كما تناولت إدارة المخاطر المصرفية والإجراءات الرقابية ومتطلبات الأعمال المصرفية الإلكترونية وتهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من النقاط:

- التعرف على التحديات والصعوبات التي تعيق المصارف في تحقيق وممارسة الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم الحلول المناسبة.

- دراسة مدى وعي إدارات المصارف بمزايا الأعمال المصرفية الإلكترونية.

- إيجاد حلول لأهم الصعوبات التي تواجه الأعمال المصرفية الإلكترونية.

وقام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبيان موجه إلى كل من المصرفين الصناعي والعقاري وهما مؤسستان بنكيتان عموميتان وتم توزيع 140 استبيان و تم استرداد 91 منها، وخلص الباحث إلى نتائج بعد تحليل إجابات عينة الدراسة أن ما نسبته 77.2% من موظفي البنكين يوافقون على تطوير واستخدام الأعمال المصرفية الإلكترونية وأن هناك وعي مصرفي لدى الموظفين بأهمية الأعمال المصرفية الإلكترونية.

كما يرى الباحث أن هناك توافق كبير بين عينتي الدراسة حول آليات الاعتماد على الإمكانيات والخبرات الذاتية لتطوير العمل المصرفي الإلكتروني بل يجب أن تكون هناك خبرات متطورة بمعنى أن كلى البنكين لازالا في حاجة إلى تدريب وتطوير المهارات والاستعانة بالخبرات الخارجية المؤهلة.

إضافة إلى ذلك فالمستجوبين يرون أنه من الضروري توفر بيئة مصرفية مناسبة للأعمال المصرفية الإلكترونية من ناحية القوانين والخطط والبرامج والأنظمة التدريبية المساعدة على تطوير

الخدمات الإلكترونية. إذ يلاحظ أن هناك نقص في البنية التحتية لكل من المصرفين الملاءمة للأعمال المصرفية الإلكترونية.

كما يرى الباحث أن البيئة المصرفية لابد أن تتوفر على مجموعة من المستلزمات لنجاح الأعمال المصرفية الإلكترونية كالإدارة الجيدة والواعية بأهمية الأعمال الإلكترونية، وبرامج متطورة واستراتيجيات لإدارة المخاطر وخبراء في المجال القانوني والتقني لتسيير الأعمال المصرفية الإلكترونية.

4- **دراسة سعاد محمود إسماعيل الحاج، 2010** تحت عنوان "أثر المخاطر التشغيلية على الصيرفة الإلكترونية – دراسة ميدانية على المصارف التجارية الإلكترونية"، وتم التناول في هذه الدراسة في شقها النظري المخاطر التشغيلية في الصيرفة الإلكترونية من حيث التعريف وأهم عناصر الخطر فيها ومصادره وكيفية تأثيرها في الصيرفة الإلكترونية وآلية قياسها كما تم دراسة الحلول المتاحة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، أما الجانب التطبيقي فهي دراسة ميدانية لمجموعة من المصارف الأردنية والبالغ عددها 13 مصرفا، وتم تصميم استبيان وزع على 110 من أفراد العينة وتم استرجاع 106 منها.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على المخاطر التشغيلية في الصيرفة الإلكترونية والوسائل المتبعة في إدارتها في المصارف الأردنية.

– تقييم معايير إدارة المخاطر وفق المتطلبات الدولية.

وترى الباحثة من خلال النتائج المتوصل إليها أن:

– المصارف التجارية تتحدد قدرتها في إدارة المخاطر التشغيلية المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية مرتبطة بطبيعة المخاطر ومصادرها ومدى إفصاح البنك عن استراتيجيته في إدارتها وقدرته في تطبيق معايير لجنة بازل ودور البنك المركزي في الرقابة على المخاطر التشغيلية.

– البنوك التجارية تواجه نفس المخاطر التشغيلية كغيرها والتي تختلف حسب درجة تعقيد العمليات المصرفية وتوسع البنك جغرافيا.

– كلما كانت رقابة وتقييم للمخاطر من قبل البنك المركزي جيد كلما كان هناك تأثير على المصارف التجارية في استخدام الصيرفة الإلكترونية.

5–دراسة عبد الفتاح العبد اللات ،2006 تحت عنوان "معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية– دراسة حالة على البنوك الأردنية" حيث تناولت الدراسة في جانبها النظري تكنولوجيا المعلومات والصيرفة الإلكترونية من خلال دراسة استخدام التكنولوجيا في الأعمال المصرفية وتهدف الدراسة إلى معرفة الأسباب الحقيقية التي تعيق التحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني بمختلف آلياته وقنوات التوزيع الإلكترونية كالصراف الآلي، الصيرفة الهاتفية، الصيرفة عبر الأنترنيت، نقاط البيع الإلكترونية وغيرها. كما تهدف الدراسة إلى وضع تصورات لمستقبل الصيرفة الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النقاط:

– البنوك التجارية تسعى إلى التغلب على معيقات الصيرفة الإلكترونية من خلال تنويع أنشطتها الإلكترونية محليا وعالميا عبر شبكة الانترنيت والحصول على حصة أكبر في السوق،

– العمل في ظل البيئة القانونية والرقابية غير الواضحة من شأنها أن تعيق عمل الصيرفة الإلكترونية.

– المنافسة الشديدة من قبل المِؤسسات المصرفية وغير المصرفية عبر العالم تهدد المصارف المحلية في حالة عدم تطوير قدراتها على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بكفاءة.

– على البنوك أن تقوم بتقييم فعالية وقوة إدارة المخاطر التي تفرزها الصيرفة الإلكترونية.

6 – **دراسة إناس فخري محمد أبو عكر، 2005** تحت عنوان "أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية".– دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية وتناولت الدراسة في شقها النظري الجوانب المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية من خلال عرض أسس فكرة المصارف الإلكترونية وأسباب وجودها وأهم قنوات وأدوات

الصيرفة الإلكترونية والمخاطر المصاحبة لها، أما الجانب التطبيقي تم فيه استطلاع مجموعة من مدراء المصارف حول مدى مواكبة التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وضوابط حمايتها وأنظمة الرقابة على المعلومات المحاسبية في المصارف ، و شملت الدراسة 16 بنكا، و هدفت الدراسة من خلاله إلى استطلاع آراء مدراء المصارف حول مدى توفر نظم الرقابة وكفاءته في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبحث الآثار الممكنة لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت على العمل المصرفي.

– التعرف على مدى مواكبة المصارف للتقدم التكنولوجي المتعلق باستخدام مختلف أنواع أدوات الصيرفة الإلكترونية.

– التعرف على كفاية نظام الرقابة المحاسبية المعتمدة على التكنولوجيا.

– التحقق من مدى وجود أنظمة رقابية آمنة للمعاملات المحاسبية المعتمدة على التكنولوجيا.

وخلصت الدراسة بعد استطلاع وجه إلى مدراء البنوك التجارية إلى ما يلي:

– هناك عدد كبير من البنوك التجارية تقدم خدمات مصرفية عبر الإنترنت بما نسبته 67.7%.

– عامل المنافسة بين البنوك المحفز الرئيسي لتقديم الخدمات الإلكترونية.

– الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك تساهم في تخفيض تكاليف تشغيلية.

– حجم البنوك لا يؤثر في تقديم الخدمات عبر الإنترنت.

– لنجاح الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت لابد من توفر نظم معلومات محاسبية محوسبة تعتمد بشكل عالي على إجراءات رقابية.

7–دراسة رشا عصام المجالي،2009 بعنوان "أثر تطور أنظمة الدفع بواسطة البطاقات على تعثر حاملي البطاقات الائتمانية (دراسة عملية في أسباب تعثر حملة بطاقات فيزا الائتمانية في الأردن)" وتناول الجانب النظري من الدراسة الأنواع وماهية نظم الدفع الإلكترونية وبتركيز على البطاقات الائتمانية

وكيفية نشأتها والعلاقات التي تربط بين المتعاملين بها والأنظمة التي تعتمد عليها وأسباب تعثر حامليها، أما الجانب التطبيقي فهو تحليل إحصائي للبيانات التي تم جمعها من شركة فيزا العالمية وهدفت الدراسة إلى توضيح النقاط التالية:

- التعرف على أثر التطور في استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية بواسطة البطاقات الائتمانية على نسبة تعثر حاملي البطاقات.
- معرفة العوامل الأكثر تأثيرا في زيادة نسبة تعثر حاملي البطاقات الائتمانية.
- قدرة السياسة الحالية في منح البطاقات الائتمانية وملاءمتها مع الأوضاع الاقتصادية.
- تطور استخدام البطاقات الائتمانية في البنوك.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج بعد الدراسة الإحصائية إلى صياغة نموذج رياضي يمكن استخدامه للتنبؤ بنسبة التعثر من حاملي البطاقات، حيث يرى الباحث أن هناك علاقة طردية بين إجمالي المبالغ المحسوبة على البطاقات وتعثر حملة البطاقات، كما أن العلاقة بين نسبة تعثر العملاء من حاملي البطاقات وعدد البطاقات علاقة طردية.

وأخيرا النموذج يوضح أن هناك علاقة طردية بين إيرادات البطاقات الائتمانية ونسبة التعثر.

8-**دراسة: بلال عبد المطلب بدري** 2003 تحت "عنوان البنوك الالكترونية ماهيتها، معاملاتها والمشاكل التي تثيرها"، حيث تطرق في هذا البحث إلى إعطاء مفاهيم حول البنوك الإلكترونية ومتطلباتها كتطور التجارة الإلكترونية بما يمثله من بنية تحتية كالتطور التكنولوجي وتنمية الاتصالات مع مراعاة تكاليف هذه الخدمات كما يوجد هناك متطلبات خاصة كتوفر أجهزة الإعلام الآلي، وقدرة العميل على التعامل عبر الإنترنت، إضافة إلى الجوانب القانونية التي تحمي الزبائن.

كما تحتوي هذه الدراسة على أهم المعاملات المصرفية الالكترونية كالنقود الالكترونية بمختلف أشكالها وأنواع البطاقات الالكترونية، إضافة إلى الأنواع الأخرى من المعاملات المصرفية كالاعتماد المستندي الإلكتروني والأوراق التجارية الالكترونية، والتحويل الإلكتروني للأموال والأطراف التي تساهم به. أما المشاكل التي تواجه المعاملات الالكترونية للبنوك فقد احتوت الدراسة على أهم المعيقات كالاستعمال غير المشروع لأدوات الدفع والمشاكل القانونية التي تواجه المتعاملين إضافة إلى العوائق المرتبطة بالتكنولوجيا المعلوماتية وجرائم غسيل الأموال الالكترونية وما تعلق بالتهرب الضريبي في المعاملات البنكية الالكترونية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات للبنوك كإعداد الكوادر البشرية المؤهلة والاستعانة بالكفاءات في المجال التكنولوجي، وتطوير التشريعات لمواكبة التطور على المستوى البنكي، إضافة إلى توفير القدر الكافي من الأمن والحماية من الجرائم الالكترونية.

9- **دراسة إياد واصف هلال عميش،** 2006 بعنوان "البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها" وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة المستوى الذي وصلت إليه البنوك الالكترونية في تقديم خدمات مصرفية وأهم أسباب لجوئها إلى تقديم خدمات الكترونية رغم وجود عدة صعوبات، إضافة إلى التطرق إلى صعوبات وعوامل نجاح البنوك الالكترونية في الأردن.

ويتضمن مجتمع الدراسة البنوك العاملة في الأردن والبالغ عددها 22 بنك، وعينة الدراسة تتضمن 18 بنك أردني وغير أردني وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج حيث وجد أن 61 %من البنوك تمارس الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

كما تتابع البنوك أهم التطورات والتقنيات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية كما تقدم خدمات إلكترونية متنوعة، كالتحويل بين الحسابات وتسديد الكفالات والاطلاع على الحسابات عبر الشبكة وكشف الرصيد وتسديد الفواتير...

ومن أهم أسباب اعتماد البنوك الأردنية على الخدمات الحديثة هي المنافسة من قبل المؤسسات العاملة في القطاع بهدف زيادة قاعدة العملاء وتخفيض التكاليف. أما العراقيل التي تواجهها فهي: ثقافة العميل بسبب عدم اعتمادها على سياسة ترويجية وعدم الثقة. كما يعد عنصر الأمان من أهم العوامل المساعدة على النجاح ومدى تطور البنى التحتية المساعدة على تقديم خدمات مصرفية الكترونية.

10-**دراسة ساهر محمد عدوس 2010**، تحت عنوان: "العوامل المؤثرة في تقبل العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية (من وجهة نظر العملاء)".

حيث سعى من خلالها الباحث إلى تسليط الضوء على مجموعة من المفاهيم الأساسية لمعرفة أثر جودة الخدمة المصرفية وقبول الزبائن للمعاملات المصرفية ومخاطرها والصعوبات التي يواجهها في ذلك بالإضافة إلى التطرق إلى أثر التكلفة والعوامل الأخرى المساهمة في قبول المعاملات الالكترونية في المصارف، حيث شملت الدراسة عينة قدرها 500 فرد وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها:

- البنوك اهتمت بالتطورات التكنولوجية المساعدة على تقديم خدمات مصرفية مما ساهم في رفع درجة قبول العملاء لاستخدام المعاملات الالكترونية، كما تسعى البنوك إلى تطوير المعاملات الالكترونية وجودتها لزيادة قدراتها التنافسية وزيادة عدد وولاء عملائها،

-إن عملاء البنوك لديهم الثقة في كفاءة الجهاز المصرفي في تقليل المخاطر الناجمة عن استخدام وسائل دفع إلكترونية،

-أن الأدوات الترويجية المستخدمة من قبل البنوك متوسطة نسبيا مما يحول دون معرفة العميل للمزايا التي يوفرها استخدام المعاملات الالكترونية في المصارف ، كما أن استخدام لغة بسيطة وواضحة تساهم في تقليل المخاطر التي قد تواجه استعمال شبكة الانترنت في المعاملات المصرفية الالكترونية.

11-**دراسة نسرين رابح زروقي 2011**، بعنوان «دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تنمية التجارة الالكترونية" وتهدف هذه الدراسة إلى البحث عن المزايا التي يوفرها التفاعل بين أنظمة

الدفع الإلكترونية والتجارة الالكترونية خاصة في ظل تزايد المعاملات التجارية عبر الإنترنت، كما تسعى إلى إبراز أهمية التطورات الحاصلة على مستوى وسائل الدفع الإلكترونية ومدى مساهمتها في زيادة حجم المعاملات التجارية الإلكترونية عبر الانترنت.

-انعكاسات استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على التجارة الإلكترونية وإمكانية تطوير المنتج البنكي الإلكتروني واستخداماته في مجال التسوية في التجارة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

-استخدام البنوك لأنظمة الدفع الإلكترونية يزيد من ثقة العملاء بالتعامل عبر التجارة الالكترونية،

-أنظمة الدفع الإلكترونية تساهم في تخفيض تكاليف وتحسين جودة الخدمات وسهولة الحصول على السلع،

-وجود توجه لدى المصارف إلى استخدام أنظمة دفع الكترونية هو خيار لا يمكن تجاهله نظرا لزيادة حدة المنافسة،

- ضعف البنى التحتية يعتبر من أكبر المعيقات في تطوير أعمال التجارة الالكترونية،

- ضرورة وضع القوانين لمواكبة التطورات الحاصلة على مستوى المعاملات التجارية الإلكترونية والبنوك الالكترونية،

- هناك تطور دائم لأنظمة الدفع الالكترونية.

2- الدراسات الاجنبية :

1-دراسة: Jennifer Isern 2008 بعنوان

A CROSS-COUNTRY ANALYSIS OF THE EFFECTS OF E-BANKING AND FINANCIAL INFRASTRUCTURE ON FINANCIAL SECTOR COMPETITION : A SCHUMPETERIAN SHIFT ?

وتناول الباحث في الجانب النظري الصيرفة الإلكترونية وكيفية وضع أسسها في الأسواق الناشئة والعوامل التي تؤثر في اعتمادها كالمؤسسات والزبائن ودور الحكومة في تنظيم قواعد العمل، كما تناول البحث آثار الصيرفة الإلكترونية والبنى التحتية لوسائل الدفع على فعالية المنافسة البنكية، وهدفت الدراسة:

- إلى المساهمة في دراسة القطاع المالي من خلال أثر الصيرفة الإلكترونية على المنافسة في الدول المدروسة.

- دراسة مساهمة اعتماد الصيرفة الإلكترونية في التأثير على معدل نمو الدول النامية وتحسين أداء الخدمات المالية.

- دراسة تبني الصيرفة الإلكترونية والخدمات الأخرى ومساهمتها في تخفيض تكاليف الخدمات المالية.

- تطبيق نموذج شومبيتر للمنافسة عن طريق تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، حيث تساهم هذه الأخيرة في تغيير طبيعة المنافسة والمؤسسات الجديدة المبدعة تربح السوق.

أما الدراسة التطبيقية فتناولت البيانات المالية بين 2004-2006 لأكبر البنوك العاملة في الدول المدروسة والمقدرة بـ 145 دولة. وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- التطور الواسع في الصيرفة الإلكترونية ساهم في العديد من الدول في تطور القطاع المالي.

– الخدمات البنكية دخلت مجال المنافسة وفق نموذج شومبيتر إذ ساهمت التكنولوجيا في تغيير جذري في الخدمات المالية العالمية والأسواق الوطنية.

– كلما زادت تطور في البنى التحتية للخدمات المالية كلما زاد من المنافسة في تقديم الخدمات.

2– دراسة 2005 Nor, Khalil Md بعنوان

An empirical study of Internet banking acceptance in Malaysia : An extended decomposed theory of planned behaiviour,

وتناول الباحث نموذج قبول التكنولوجيا في العمل المصرفي ونظرية السلوك المخطط حيث يهدف من خلال هذه الدراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة عبر الإنترنت، وأهم العوامل التي تؤثر في المستهلك عند استخدام الصيرفة عبر الإنترنت. ودراسة العوامل التي تؤثر في ثقة الزبون عند تبنيه لخدمة الصيرفة الإلكترونية. وبعد الدراسة التطبيقية في البنوك الماليزية توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج من خلال صياغة نموذج للدراسة:

– هناك العديد من العوامل الخارجية تؤثر على سهولة أو صعوبة استخدام الأفراد لأعمال الصيرفة عبر الإنترنت.

– لزيادة ثقة الزبائن في الخدمات الإلكترونية المقدمة لابد على البنوك من اعتماد بنية تكنولوجية تساهم في تحسين الخدمات على الخط وبشكل آمن.

– العوامل المؤثرة في تبني التكنولوجيا في العمل المصرفي قد تكون مهمة في ثقافة معينة ولكن غير مهمة في بعض الثقافات الأخرى، وبالتالي الباحث توصل إلى أن القيم الثقافية لها أثر على تبني الصيرفة الإلكترونية.

3- دراسة Jeannette Taft، 2007، بعنوان

AN EXAMINATION OF THE ANTECEDENTS OF ELECTRONIC BANKING TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND USE.

وتناولت الباحثة الصيرفة الإلكترونية وفق نموذج قبول التكنولوجيا وتأثيرها على الصناعة المصرفية، كما تناولت أهم المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية كالصيرفة الهاتفية، السداد الإلكتروني، إضافة إلى العوامل المؤثرة في استخدام الصيرفة الإلكترونية.

وهدفت الدراسة إلى توضيح مدى قبول نوع من التكنولوجيا في الأعمال المصرفية وكيفية تأثره بالتعلم المسبق للأفراد في كيفية استخدام الخدمات المصرفية. كما تبحث في كيفية تأثير الكفاءة الذاتية في استخدام الإعلام الآلي على قبول واستخدام الصيرفة الإلكترونية.

وترى الباحثة من خلال الدراسة الميدانية التي تضمنت آراء 247 طالب من مختلف المستويات حول سوابق استخدام وقبول تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية أن من أجل تحسين ربحية الخدمات البنكية الإلكترونية المعروضة يجب فهم العوامل المؤثرة في الأفراد عند استخدام الصيرفة الإلكترونية.

- على البنوك تطبيق استراتيجيات مثل التدريب على استخدام الصيرفة الإلكترونية لمساعدة الزبائن حول خصائص الخدمة ،لأن عمليات التدريب المسبق في استخدام التكنولوجيا له تأثير في قبول واستخدام الصيرفة الإلكترونية.

- الاستخدام الفعال والذاتي للإعلام الآلي له تأثير في قبول واستخدام الصيرفة الإلكترونية.

4-دراسة Sharma, Pranav، 2004 تحت عنوان:

An evaluation of e-payment systems and their application in mobile commerce,

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم مكانيزمات أدوات الدفع على الخط الأكثر استعمالا والتي تحقق متطلبات الزبائن والأعمال التجارية وكذلك اختبار نجاح هذه الميكانيزمات عند استخدامها في التجارة المتنقلة mobile commerce، واستخدم الباحث معايير تقييمية التي تخص الزبائن والتجارة ومن أهمها: الأمان، الملاءمة، الخصوصية، الدفع الفوري والدخول عن بعد.

وتوصل الباحث من خلال الدراسة التطبيقية على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى أن أعلى استخدام لوسائل الدفع تعتمد غالبيتها على شهادة إدارية أو تم إصدارها وفق شهادة إدارية.

- النقود الإلكترونية تعتمد على بروتوكولات قوية ومكثفة وهي لا تتناسب مع الأجهزة التي تحتوي برمجيات ضعيفة من الأجهزة المحمولة.
- النقود الإلكترونية يجب أن ترسل للبنك للتأكد وتفادي الصرف المزدوج لذلك تحتاج إلى بروتوكول سليم.
- الشيكات الإلكترونية أكثر مساءلة من أدوات الدفع الأخرى، وهي يجب أن تخص معاملات من المؤسسات للمؤسسات أو من مؤسسات للأفراد.
- بطاقات الدفع أكثر جاذبية لكلا المعاملات على الخط أو خارج الخط.

5-دراسة Tammy Parker و Michael Parker، 2008 بعنوان

Electronic Banking in Finland and the Effect on Money Velocity

يتناول الباحثان دراسة تطور الصيرفة الإلكترونية في فنلندا والأنواع المختلفة مثل صيرفة الإنترنت، الصيرفة الهاتفية، الصيرفة المعتمدة على التلفزة والصيرفة عبر النقال واستعرضا أيضا سرعة النقود

وتأثرها باستخدام الصيرفة الإلكترونية وأهم نقاط القوة والضعف التي تواجهها باستخدام الأدوات والمنافذ الإلكترونية وتوصل الباحثان في الدراسة الميدانية التي اعتمد فيها على البيانات من احصائيات بنك فنلندا المركزي، البنك المركزي الأوربي ومركز Insight العالمي في فنلندا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك تطور في استخدام الصيرفة الإلكترونية في فنلندا وهي الرائدة في دول العالم.
- التكنولوجيا في العمل المصرفي تساهم في زيادة سرعة تداول النقود والمعاملات المالية.
- إعادة تعريف للكتلة النقدية M1 لها تأثير في قياس سرعة النقود.

6- دراسة Saleh, Zakaria I 2003 بعنوان

An examination of the Internet security and its impact on trust and adoption of online banking.

واستعرض الباحث في الدراسة لمحة عن الصيرفة عبر الخط وعوامل الثقة، كما تناول نظرية نشر الابتكار وتأثيرها في استخدام الصيرفة الإلكترونية والتي يعرفها على أنها " السيرورة التي يمكن من خلالها توصيل الابتكار عبر قنوات معينة خلال فترة زمنية معينة لأفراد النظام. " وهدفت الدراسة إلى البحث وتحليل قضايا أمن المعاملات المصرفية المرتبطة بالخدمات المالية عبر الواب. إضافة إلى دراسة موقف زبائن الإنترنت من الخدمات البنكية على الخط ودرجات الثقة في هذه الخدمات وتلخصت نتائج البحث إلى أن الرغبة في تبني استخدام الصيرفة على الخط من قبل الزبائن يمكن التنبؤ بها عن طريق مواقف عوامل السيطرة لسلوك الزبون.

- العوامل الأكثر تأثيرا على مواقف تبني الخدمات المصرفية على الخط تتضمن الملاءمة، التجربة، الخطر ،الميزة النسبية ،سهولة الاستخدام والثقة.
- الدراسة ترى بأن أكبر عائق يمكن أن يواجه الصيرفة على الخط يتمثل في أمن الإنترنت، والذي يجعل الزبائن قلقين على سلامة حساباتهم على الخط ومن خطر الاحتيال على معاملاتهم.

– الدراسة أضافت دعم تأكيد العلاقة الإيجابية بين ثقة الزبون في المؤسسة والاحتفاظ بالزبون ورغبة الشراء حيث يرغب الزبون التأمين أو الضمان من البنك.

7– دراسة Hong, Ki Young 2002 بعنوان

Why are electronic payments preferred ? Evidence from international data

استعرض الباحث في الدراسة النقاش الدائر حول النقود الإلكترونية والسياسة النقدية وكذا محددات الدفع الإلكتروني، كما تناول أنواع أنظمة الدفع والتكاليف المترتبة عن أنظمة الدفع، ووضع الباحث نموذج دراسي لاختبار العوامل ومحددات استخدام أنواع أنظمة الدفع غير النقدية في أدوات الدفع الإلكترونية، بطاقات الدفع والشيكات. وتوصل الباحث إلى صياغة نموذج رياضي للدراسة التطبيقية التي استنتج من خلالها مجموعة من النتائج أهمها:

– التوسع في استخدام التجارة الإلكترونية استلزم وجود أنواع جديدة من وسائل الدفع عوض أدوات الدفع التقليدية.

– هناك نقاش بين المفكرين حول امكانية فقدان البنوك المركزية قوتها في الرقابة على التضخم عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ، غير أن النتائج المتوصل إليها لا تتضمن تغيرات جذرية في دور البنوك المركزية.

– حسب النموذج المستعمل من قبل الباحث كل نظام دفع لديه تكلفة معاملات خاصة، واختيار وسيلة الدفع تعتمد على حجم أو تكرار المعاملات.

– وجود النقود الورقية والنقود الخاصة(الإلكترونية) يمكن أن يساهم في رفاهية المجتمع لأنها تساهم في سهولة المعاملات أحسن من وجود وسيلة واحدة فقط، ولهذا لابد من وجود النقود التقليدية إلى جانب النقود الإلكترونية لتوفير توافق نقدي مثالي.

8-دراسة Mok, Michelle Anne 2002 بعنوان

From bricks and mortar to bricks and clicks: The transformation of a bank branch network within the Greater Toronto Area (Ontario)

وركزت الباحثة في دراستها على التغيرات التي طرأت على تجارة الخدمات المالية، وكيف كانت المعاملات البنكية في الماضي وأداءها في الوقت الحالي، إذ تغيرت جذريا مقارنة بعشرين سنة مضت وأصبحت تعتمد على التكنولوجيا، وهذا ما جعل الخدمات المصرفية الإلكترونية تعرف انتشارا بداية التسعينات فعرفت الصيرفة الهاتفية، صيرفة الإنترنت ونهايات نقاط البيع.

وهدفت الباحثة في هذه الدراسة إلى معرفة التغيرات التي حدثت في شبكات وفروع البنوك خلال السنوات الأخيرة بعد إدخال التكنولوجيا في العمل المصرفي.

- البحث حول الخصائص الديمغرافية المناسبة للمجتمع الذي يعيش في تعداد سكاني أين توجد فروع للبنوك لمعرفة العلاقة الموجودة بين وضعية الفروع ،المستوى التعليمي، الدخل والعمر.

وتوصلت الباحثة بعد الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- خلال فترة الدراسة بعد الاعتماد على التكنولوجيا انخفض عدد فروع البنوك وتم غلق العديد منها مقابل ارتفاع في استخدام قنوات التوزيع المصرفية البديلة والمتمثلة في خدمات الصيرفة الإلكترونية.
- مجالات توزيع فروع البنوك مرتبطة بالكثافة السكانية وتوزيع الأفراد.
- الدراسة توقعت أنه سيتم تغير في حالة الفروع بسبب الدخل، المستوى التعليمي والعمر، لكن لم يتم ملاحظة ذلك إذ لاحظت أن حالة الفروع تغيرت في أماكن مختلفة أين كانت الخصائص الديمغرافية متنوعة.

– استخدام قنوات التوزيع الحديثة يتأثر بالخصائص الديمغرافية للأفراد وخاصة المستوى التعليمي، الدخل والعمر، فوجدت أن قنوات التوزيع عبر الإنترنت أكثر استعمالا من قبل الأفراد الأعلى دخلا وبنسبة أقل من طرف الزبائن الأقل تعليما والأقل دخلا.

مميزات الدراسة:

لقد جاءت هذه الدراسة استكمالا لما توصلت إليه الدراسات السابقة سواء في بعض الدول العربية وفي الجزائر بالخصوص، غير أنها تختلف عما تم من دراسات ميدانية على مستوى الجهاز المصرفي الجزائري من حيث أنها شملت أغلب البنوك العمومية العاملة في الجزائر إضافة إلى تطرقها إلى موضوع مهم وحديث في المعاملات المصرفية من جوانب متعددة.

إضافة إلى ذلك فالدراسة تناولت تأثير استخدام وسائل الدفع والمعاملات النقدية الإلكترونية على كفاءة وأداء وفعالية الجهاز المصرفي كون هذه الأخيرة أصبحت من أهم تعاملات البنوك في الدول المتطورة، بل وأصبحت النسبة الكبيرة من التعاملات المالية، ومن بين توجهات ومتطلبات تطوير التجارة الإلكترونية.

– كما تميزت هذه الدراسة بتفصيل أهم متطلبات العمل المصرفي الإلكترونية وتأثيره على أداء البنوك في الجزائر، ومن أهم هذه النقاط القيام بدراسة استطلاعية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تبني موظفي البنوك ووعيهم بأهمية المعاملات المصرفية الإلكترونية وأهم العراقيل والصعوبات التي تواجه تطور المعاملات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية.

– وتميزت الدراسة بتحليل أهم أسباب اعتماد البنوك لتقديم الخدمات الإلكترونية وما تقدمه هذه الأخيرة من مزايا لخدمة العملاء؛ إلى جانب معرفة أهم العوامل المساعدة على نجاح تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، سواء تعلق الأمر على مستوى البنك أومن جانب الزبائن.

– قامت هذه الدراسة باستقصاء آراء موظفي البنوك العمومية الجزائرية حول كفاءتها وقدرتها على تقديم الخدمات الإلكترونية وفعالية هذه الأخيرة في تطوير العمل المصرفي في الجزائر، على عكس الدراسات الأخرى التي تناولت بعضها علاقة التجارة الإلكترونية بوسائل الدفع الإلكتروني، أما الدراسات الأخرى التي تم الوصول إليها فهي دراسات نظرية واستشرافية.

– الدراسة تسعى إلى معرفة جاهزية البنوك التجارية في الجزائر في تبني الخدمات الإلكترونية وكذا قدرة البنك المركزي في إدارة أدوات السياسة النقدية والرقابة على البنوك و المعاملات الإلكترونية في ظل تطورات وسائل الدفع الحديثة.

– كما تميزت الدراسة بالتطرق إلى كيفية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وبالخصوص في البنوك الجزائرية ومدى قدرتها على تطبيق مقررات لجنة بازل المتعلقة بمخاطر الصيرفة الإلكترونية.

– كما هدفت الدراسة إلى تحليل مدى توفر الإجراءات الرقابية للبنك المركزي على العمليات المصرفية الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الإنترنت بهدف حماية الزبائن من المخاطر النظامية والأمنية وغيرها التي تتعلق بأعمال المصارف الإلكترونية.

الفصل الأول: تطور وسائل الدفع وأشكالها

المبحث الأول: مفهوم وأنواع وسائل الدفع التقليدية

3-مفهوم وسائل الدفع التقليدية

4-أنواع وسائل الدفع التقليدية

1- النقود السلعية

2-النقود المعدنية

3-النقود الورقية

4-النقود المصرفية

5-الأوراق التجارية

6-التحويلات المصرفية

المـبـحث الثـانـي: التحول نحو المعاملات بوسائل الدفع الالكترونية

4-عوامل تطور وسائل الدفع الإلكترونية

5-قنوات التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية

6- أطراف التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية

المـبـحث الثـالث: مكونات وأنواع وسائل الدفع الإلكترونية

3-أنواع وسائل الدفع الالكترونية

4- خصائص النقود الإلكترونية وأهميتها

5-مستقبل التعامل بالنقود الإلكترونية وأدوات الدفع الإلكترونية

المبحث الرابع: تطور النظم النقدية

5-مفهوم وخصائص النظام النقدي

6-أنواع الأنظمة النقدية

2-1النظام النقدي المعدني

2-2 النظام النقدي الورقي

2-3 النظام النقدي الآلي

الفصل الأول: تطـور وســائــل الدفـــع وأشكالها

تمـهيد

عرفت البشرية النقود منذ القدم، وتنوعت أشكالها، فكانت المقايضة أولى أشكال التبادل، ثم استعملت العديد من السلعة كوسيلة للتبادل كالملح و القمح و الصوف وغيرها من السلع التي كانت تحضى بقبول لدى المجتمعات، إلى أن تم استعمال المعادن النفيسة كالذهب و الفضة، و أخيرا تم التوصل إلى أن استخدام النقود الورقية و المصرفية أصبحت الوسيلة الوحيدة في الدفع والتبادل و مخزن للقيمة، إلا أنه بفضل التطور التكنولوجي و ظهور عصر الإنترنت بدأت النقود بمختلف أشكالها تعرف تراجع بسيط ليحل محلها وسائل الدفع الالكترونية، كالبطاقات البنكية والبطاقات المخزنة القيمة و النقود والشيكات الالكترونية، والتي أصبحت تؤدي مختلف وظائف النقود المعروفة.

المبحث الأول: وسائل وأنواع الدفع الإلكترونية والتقليدية.

يعتمد النشاط الاقتصادي في عمليات التبادل بشكل أساسي على وسائل الدفع والائتمان، وعرفت هذه الأخيرة تطورا كبيرا وهذا تبعا للتغيرات الحاصلة في البيئة التجارية، إلى أن أصبحت تعتمد على الدعائم الالكترونية أو ما يعرف بوسائل الدفع الالكترونية. وأصبحت تحوز على نسبة كبيرة من حجم المعاملات المالية، كما كانت لها كثير من التأثيرات في طبيعة العمل المصرفي.

1-مفهوم وسائل الدفع:

لقد عرفت وسائل الدفع تطورات هائلة خلال العقود الماضية من خلال التحولات التي طرأت عليها واعتمادها على وسائط رقمية والكترونية، ساهمت بشكل كبير في تطوير العمل المصرفي عن طريق تقديم خدمات جديدة ومبتكرة.

فمنذ بداية القرن الماضي ظهرت البطاقات الإئتمانية في الولايات المتحدة الأمريكية بعدما أصدرت الشركات البترولية بطاقات لزبائنها من أجل استعمالها في الشراء من محطات الوقود التابعة لها، وكان ذلك سنة 1914، حيث يتم تسوية عمليات الشراء خلال فترة زمنية متفق عليها[1]

ولقد أثرت التطورات التكنولوجية على أنظمة ووسائل الدفع خاصة نهاية القرن الماضي، وهي بذلك تساهم في تحديد طبيعة ومكونات أنظمة الدفع في كل بلد حسب حجم التطور التكنولوجي به.

وحتى يتسنى لنا معرفة وسائل الدفع والإئتمان التقليدية بصفة عامة وسائل الدفع الإلكترونية بصفة خاصة، لابد من إعطاءها بعض المفاهيم حسب ما يراه الكتاب والمتخصصون في المجال النقدي.

تعريف وسائل الدفع التقليدية:

هي مجموعة الأدوات النقدية التي تستعمل في إتمام عمليات الدفع عن طريق أدوات ووسائل مادية ملموسة وتتمثل في النقود القانونية والمصرفية والشيكات. فقد عرف الكاتب Bonneau Thierry وسائل الدفع بصفة عامة بأنها" كل الأدوات التي تستعمل الأساليب التقنية والدعائم المختلفة من أجل السماح للأفراد بتحويل الأموال "[2]

فوسائل الدفع عبارة عن أداة تسمح للمدين Débiteur بالوفاء بدينه تجاه الدائن Créancier وكل وسيلة دفع لها قواعد عمل تميزها وحلقة معالجة خاصة بها.[3]

أما D. Catherine Lauprêtre فقد عرفتها على أنها " كل الوسائل التي تسمح بتحويل الأموال لكل فرد مهما كانت صيغة السند أو الدعامة المستعملة "[4]. ويمكن أيضا إعطاء تعريف لوسائل

[1] - D.G. Hanson , Service banking : the arrival of the all-purpose bank, 3rd , Chartered Institute of Bankers, London, 1987 P215

[2] - Bonneau Thierry ; Droit bancaire ; Ed Montchrestien ; Paris ; 1994, p 41.

[3] - Claude Dragon et al, GM Consultants, Préface de Pierre Simon, LES MOYENS DE PAYEMENT des espèces à la monnaie électronique, BANQUE Editeur, Paris ,1997, p18

[4] - Catherine d'Hoir-Lauprêtre, Droit du crédit, Ed Ellipses ; Lyon, 1999, P11

الدفع حسب الوظيفة التي تهدف إلى تحقيقها. فهي تستعمل لتسهيل تبادل السلع والخدمات بضمان حاجات محددة. وكل أداة من هذه الأدوات لها تاريخ تطورها في المجتمع وعبر التطور التكنولوجي بهدف توجيه استعمالها في مجالات محددة[1]

وعليه فوسائل الدفع تعتبر كل الوسائل المستعملة في عملية تسوية المدفوعات وتحويل الأموال باستخدام الأشكال المادية للنقود المعروضة في السوق النقدي، المتمثلة في النقود القانونية والكتابية مثل النقود الورقية والمعدنية والمصرفية والأوراق التجارية والتي تلقى القبول العام؛ فهي وسيلة تبادل وتؤدي وظائف مختلفة كأداة للدفع ووسيلة للتبادل ومخزن للقيمة.

2-أنواع وسائل الدفع التقليدية

تنوعت وسائل الدفع التقليدية عبر الزمن وتعددت أنواعها، وهذا نتيجة التطورات الحاصلة في المجال التجاري وطبيعة المبادلات و حاجت الانسان الى وسيلة تؤدي وظيفة التبادل بكفاءة و بأقل تكلفة و جهد. فكانت النقود السلعية أولى أنواع وسائل الدفع ثم النقود المعدنية والنقود الورقية وأخيرا النقود المصرفية إضافة إلى الأوراق التجارية.

1-النقود السلعية:

وهي النوع الأول من النقود التي عرفها الإنسان، وتعددت أنواع النقود السلعية كأداة ووسيط للتبادل ومقياس للقيمة التي عرفتها الإنسانية، فكان الإنسان يستعمل الملح والماشية والجلود وغيرها في عملية التبادل، فكان هذا النوع من النقود يطلب لذاته من أجل الاستعمال كوسيط للتبادل أي أنها "موضع طلب مزدوج "[2] أي لإشباع الحاجة مباشرة واستعمالها في الاستهلاك وأداة للحصول على سلع أخرى.

[1] - Mostafa Hashem Shérif, Ahmed Serhrouchni, La monnaie électronique, systèmes de paiement sécurise, Editions Eyrolles, paris, 2000, p27

[2]- منير إسماعيل أبو شاور، أمجد عبد المهدي مساعدة، النقود والبنوك، ط1، مكتبة المجمع العربي للنشر، عمان ،2011، ص 19

ومن بين الخصائص التي جعلتها كوحدات نقدية هي قابلية بعض أنواع هذه السلعة للتجزئة، والقبول العام في عملية التبادل وندرتها النسبية وصلاحية استعمالها لأوقات طويلة نسبيا، غير أن هذا النوع من السلع شابه نوع من العيوب؛ كارتفاع تكاليف التخزين وتكاليف نقلها، وعدم قابلية بعضها للتجزئة وعدم تجانس بعض أنواعها، لذلك عجزت هذه النقود عن مواكبة التطورات الاقتصادية وقل عدد السلع المعتمدة في عملية التبادل، وهو ما أدى إلى ظهور نوع جديد هي "النقود المعدنية ".

2-النقود المعدنية:

نظرا لطبيعة وشكل هذه النقود يرى بعض الكتاب أن هذا النوع يمكن أن يضاف ضمن النقود السلعية. وبسبب عدم قدرة النقود السلعية على تلبية حاجات التبادل وبعد ظهور المعادن وخاصة النفيسة منها، فقد استعمل الذهب والفضة كنقود؛ وهذا راجع لبعض الخصائص التي تميزها كقابليتها للتجزئة إلى قطع صغيرة دون فقدان قيمتها، وسهولة نقلها وانخفاض تكاليف تخزينها، بالإضافة إلى مقاومتها للاهتلاك.

وقد مرت هذه النقود بمراحل ثلاث وهي:[1]

-**النقود الموزونة:** فكانت في شكل سبائك من الذهب والفضة تقدر في كل مبادلة بوزنها واختبار عيارها.

- **مرحلة النقود المعدودة:** أي أنها تقدر بالعدد لا بالوزن وهذا بعد تنميط الوسائل وتمييزها بختم وعيار رسمي، وأصبحت يطلق عليها اسم كالدينار والدرهم ... وبالتالي أصبحت قيمة العملة تنسب إليها من أجل مبادلتها، وأخذت السبائك شكل دائري حيث تتمتع بقيمة مستقلة عن محتواها.

- **مرحلة الإلزام:** أي يتم قبولها بقوة القانون بعد أن كان الأفراد يتولون صناعتها وتداولها حسب اختيارهم. وتولت الدولة سكها لتأكيد صفائها وأوزانها وتجانسها؛ وبالتالي أعطي السعر القانوني للنقود

[1]- وجدي محمود حسين، اقتصاديات النقود والبنوك ومداخل النظم المصرفية، كلية التجارة جامعة المنصورة، 2002، ص24-25

المعدنية وأصبحت المسكوكات المعدنية من الذهب والفضة تلقى قبولا واسعا من طرف الأفراد وهذا يرجع إلى ثقتهم في السلطة الحاكمة، غير أن زيادة كمية الفضة مقارنة بالذهب أصبح التعامل بها أقل شيوعا وتحولها إلى عملة مساعدة، وزيادة التعامل بالذهب كعملة رئيسية، وهو ما أدى إلى ظهور النقود المساعدة من تسوية المعاملات ذات الحجم الضئيل.

وظل التعامل بالنقود المعدنية ساري إلى غاية الحرب العالمية الأولى، على الرغم من ظهور النقود الورقية قبل ذلك الوقت.

3-النقود الورقية:

يرجع أصل النقود الورقية إلى العهد الروماني وهذا نظرا لكثرة تنقلاتهم وظهور خطر الاحتفاظ بالنقود المعدنية "حيث أودعوا ما يملكونه من نقود لدى بعض الموثوق فيهم من صيارفة وخزاني الذهب مقابل وصول إيداع"[1] ويطلق على هذا النوع من النقود أو الصكوك أو النقود الورقية النائبة حيث تم استعمالها لإظهار ما لديهم لدى بيوت الذهب (المال) من معادن نفيسة، حيث يمكن استعمالها لإتمام المعاملات التجارية فيتم التنازل عنها لشخص آخر حيث يستطيع هذا الأخير تحصيل قيمة الصك من الخازن. وتعتبر هذه المرحلة الأولى من تطور النقود الورقية.

أما المرحلة الثانية كانت بعد قبول الصكوك في المعاملات كوسيلة للوفاء بالالتزامات[2] حيث أصبحت تستعمل كبديل للنقود المعدنية في العمليات التجارية وتسوية المبادلات عن طريق التظهير ومع زيادة المبادلات التجارية وزيادة ثقة الأفراد في صكوك الإيداع وقدرتهم على تحويلها إلى نقود معدنية "وهكذا حلت الصكوك في تسوية الكثير من المبادلات محل النقود المعدنية". [3]

[1]- محمد احمد الرزاز، محاضرات في النقود والبنوك، دار الحمامي، الأردن، 1983، ص18

[2]- وجدي محمود حسين، مرجع سبق ذكره، ص26

[3]- وجدي محمود حسين، مرجع سبق ذكره، ص 26

وتبع كذلك إصدار الصيارفة صكوك قابلة للتداول من غير تظهير، وهو ما أدى إلى ظهور وسيط جديد في التبادل متمثلا في البنكنوت التي شاع استخدامها كبديل للنقود[1] أي نائبة عن النقود المعدنية. وقد تولت المصارف إصدارها، وهي بمثابة دين على المصرف يدفع عند الطلب، غير أن اتساع نطاق هذه العمليات تولت الدولة الإشراف على إصدار هذه الأوراق القابلة للتحويل.[2]

وكمرحلة ثالثة، تبين أن جزء كبير من المعادن النفيسة غير مطلوب للتحويل مقابل الأوراق النقدية ومع زيادة حجم المبادلات اتجهت البنوك إلى إصدار كمية من النقود الورقية أكبر مما لديها من المعادن، وهذا لزيادة ثقة الأفراد في البنك المصدر، لذلك لم يعد من الأهمية لما كان من الحفاظ على الغطاء الذهبي للأوراق المصدرة بشكل كلي، فقامت البنوك بإصدار أوراق نقدية أكبر مما لديها من رصيد معدني من الذهب والفضة. وكان أول من أصدر هذه النقود الورقية بنك ستوكهولم.[3]

وبالتالي أصبحت النقود الورقية إئتمانية غير مغطاة كليا بالذهب بل بأصول أخرى؛ غير أن ذلك لم يكن تداول النقود يحدث إلا برغبة الأفراد، وأخذت الدولة على عاتقها الإصدار النقدي وإعطاء القوة القانونية للتداول باعتبار الدول الضامن الأساسي للقوة الإئتمانية للنقود.

4- النقود المصرفية:

يرجع ظهور هذا النوع إلى الإيداعات من الذهب والفضة لدى الصيارفة والبنوك من أجل المحافظة عليها من السرقة، حيث تتعهد هذه البنوك بتحويل صكوك الإيداع إلى ذهب أو فضة عند الطلب.

[1]- محمد خليل برعي، النقود والبنوك، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1985، ص23

[2]- عقيل حاتم عبد الله، النقود والبنوك منهج نقدي ومصرفي، مكتبة الحامد، عمان، 1998، ص34

[3]- منير إسماعيل أبو شاور، أمجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سبق ذكره، ص 25

ويعرفها آخرون على أنها "ديون في ذمة البنك قابلة للدفع عند الطلب ويمكن تحويلها من شخص لآخر بواسطة الشيكات".[1]

وقد تطور هذا النوع في العصر الحديث وأصبحت تؤدي بعض أدوار النقود الورقية فأصبحت تعد وسيلة من وسائل الدفع؛ إلا أنها لم ترتقي وتلقى قبولا عاما من قبل الأفراد.

ومع التطورات النقدية والمصرفية في العصر الحالي، أصبح عرض النقود يشمل النقود الورقية والنقود المصرفية. والملاحظ في معظم بلدان العالم وخاصة المتقدمة منها" أن القسم الأكبر من النقود عبارة عن نقود مصرفية؛ التي تتمثل في الودائع المحتفظ بها في البنوك ويمكن التصرف فيها عن طريق الشيكات".[2]

ويعود انتشار استخدام هذا النوع من النقود إلى المزايا التي يتمتع بها والتي نذكرها في الآتي:

-هذا النوع من النقود يسهل نقله دون تكاليف؛

-غير قابلة للضياع نظرا لوجود اسم شخص على الشيك؛

-يمكن استعمالها في تسديد المبالغ الكبيرة دون اللجوء إلى عد أوراق النقد اللازمة لذلك، وذلك بأمر صاحبها.

وقد يصادف في بعض الأحيان رفض الأشخاص التعامل بهذا النوع، نظرا لعدم تمتع الشيكات بقوة الإبراء ويعود السبب في ذلك إلى القيود المتعلقة بالوسيلة المستخدمة، أما باقي الدول المتطورة كان استعمال النقود المصرفية أكبر من النقود الورقية وهذا لانتشار الوعي المصرفي؛ ويتم خلق هذا النوع من النقود من قبل البنوك التجارية وفقا لشروط وقواعد ينظمها البنك المركزي.

[1]- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص73

[2]-عبد الرحمن يسري احمد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص16

5-الأوراق التجارية:

وتتمثل في كل أنواع أدوات الائتمان مثل الشيكات والسفتجة والسند لأمر التي ويتم التعامل بها كأوراق تجارية لكنها لا تمثل أدوات دفع كبديل عن النقود.

5-1 مفهوم الشيك:

يعتبر الشيك من أكثر أنواع الأوراق التجارية تداولا، وهذا لأهمية حجم المعاملات التي تتم به، فهو عبارة" عن صك يتضمن أمر من شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لأمر شخص آخر (ثالث) وهو المستفيد مبلغا نقديا وذلك بمجرد الاطلاع عليه".[1] والطرف الثاني والمتمثل عادة في البنك الذي يتكلف بإصدار نماذج للشيكات تحتوي على معلومات حول البنك.

وللشيك مزايا في التعاملات النقدية كالتقليل من مخاطر السرقة والضياع بالإضافة إلى التقليل من كمية النقود المتداولة، غير أنه لا يحظى بصفة القبول العام خاصة وأن القانون لا يلزم الأفراد بالتعامل بالشيك. والمهم التأكيد بأن الشيك لا يمكن اعتباره نقود في حد ذاته بل الوديعة المصرفية هي التي تعتبر نقود فهو أداة تحويل ملكية النقود من شخص لآخر.[2]

5-2 السند لأمر:

" وهو ورقة تتضمن تعهد من المحرر بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر وهو المستفيد بمجرد الاطلاع عليها حين ميعاد معين ".[3]

ومن خلال هذا المفهوم فالسند لأمر أو السند الإذني يختلف عن الشيك والسفتجة في أطراف التعامل إذ يتضمن المحرر والمستفيد فقط؛ ويتم تحرير السند لأمر وفق شكل معين محدد قانونا ويأخذ الطبيعة التجارية إذا تعلق الأمر بغرض عمل تجاري.

[1]-علي البارودي، محمد السيد الفقي، القانون التجاري، دار المطبوعة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 514

[2]- محمد السعيد السمهوري، اقتصاديات النقود والبنوك، الشروق، عمان، 2012، ص46

[3]- علي البارودي، محمد فريد العريني، القانون التجاري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص214

5-3 السفتجة:

عبارة عن ورقة تجارية تتضمن ثلاث أطراف، الساحب وهو مصدر الأمر إلى الطرف الثاني وهو المسحوب عليه بدفع مبلغ معين في مكان محدد وبتاريخ محدد، أو قابل للتحديد بمجرد الاطلاع عليها لطرف ثالث وهو المستفيد، وفق شكل قانوني محدد.

غير أن المشرع الجزائري لم يتطرق إلى تعريف السفتجة؛ بل تناول الأحكام التي تنظم العمل بها في المواد **390** إلى **464** في القانون التجاري، وتعتبر السفتجة من أدوات الدفع الخاصة؛ وأن هذا السند له قابلية التداول عن طريق التظهير؛ إذ لا يمكن للورقة التجارية أن تقوم بوظيفتها كأداة دفع وائتمان كبديل عن استعمال النقود إلا إذا كانت قابلة للتداول بطرق سهلة وسريعة تتلاءم مع طبيعة المعاملات التجارية.[1]

6- التحويلات المصرفية:

وهي عبارة عن خدمة مصرفية تقدمها البنوك في العصر الحديث ويقصد بها العملية التي يتم بموجبها تحويل مبلغ مالي من شخص لآخر، أو من حساب عميل لآخر في نفس البنك أو بنكين مختلفين داخل أو خارج البلد وتتم عملية التحويلات بناء على تعليمات خاصة أو إشعار يرسل إلى البنك المحول إليه من قبل البنك المحول عن طريق الهاتف أو التلكس.

أما التحويلات المصرفية الدولية فتتم عن طريق نظام SWIFT Security for World Wide Interbank Financial Telecommunication. وتتميز التحويلات المصرفية بالسهولة والسرعة، وتتم ترتيبات الدفع بالعملات الأجنبية، كما أنها لا تتطلب وجود حساب في البنك المحول إليه.[2]

[1]- عزيز العكيلي، الأوراق التجارية وعمليات البنوك، ط1 الدار العلمية الدولية، عمان، 2000، ص78

[2]- http://www.cbk.com/ar/retail-banking/index.cfm?i=406, /22/02/2012.

يتم استخدام تلك التحويلات كوسيلة سريعة لتحويل الأموال إلى الخارج أو حتى داخليا ويتميز هذا النوع من الخدمات البنكية بمجموعة من الخصائص نذكرهاً في الآتي:

• يتم توفير هذه الخدمة بمعظم العملات وبمبالغ مختلفة،

• تعتبر هذه الحوالة بمثابة أحد المزايا الأخرى التي توفر إمكانية إجراء تحويلات على مستوى العالم،

• يستلم المشتري إشعار يفيد بشرائه للحوالة مصحوباً بنسخة موقعة من التحويل،

• هذه الخدمة متوفرة للعملاء الذين يحتفظون بحسابات لدى البنك وكذلك لغير عملاء البنك،

• عند عملية التحويل يسدد العميل عمولة ورسوم السويفت .

• الحوالة قابلة للاسترداد في حالة تأكيد عدم الدفع من قبل البنك المراسل .

• يتم الدفع بالعملة الوطنية أو بأي عملة رئيسية أخرى بالخصم من حساب العميل وذلك باستخدام سعر الصرف المطبق لعملة الحوالة .

أما المزايا التي تحققها التحويلات المصرفية فيمكن تلخيصها في التالي :

• إمكانية الحصول على مبالغ مالية بكل سهولة .

• يتم التعامل المالي بأغلب العملات .

• بعد القيام بالمعاملة يتم الحصول على بيان مفصل يفيد شراء الحوالة وسعر الصرف الذي تم التعامل على أساسه وقيمة العمولة ورسوم السويفت .

• لا يتطلب توفر وجود حساب لدى البنك عند تقديم الطلب للحصول على هذه الخدمة .

• يتم معاملة المبالغ الكبيرة بأسعر صرف خاصة حسب طلب العميل .

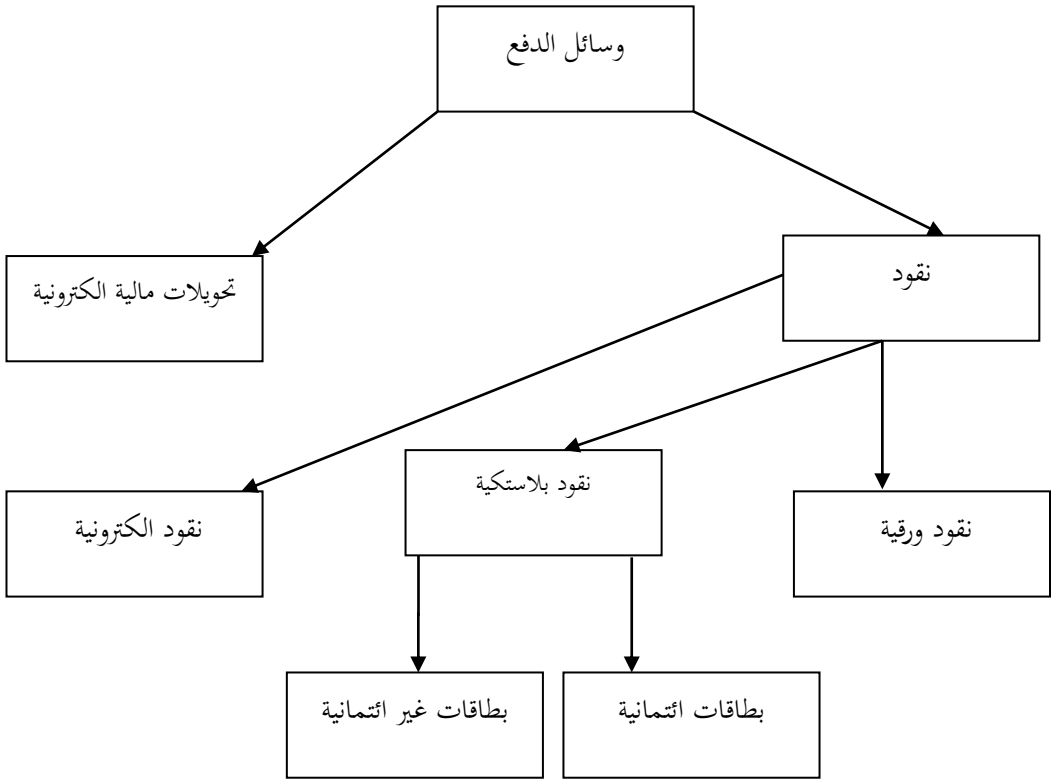
• التحويلات تتضمن قدر كبير من الأمان .

• يتم تحويل الأموال بطريقة سهلة وسريعة .

• التحويلات التي تتم من خلال السويفت إلى البنوك الأعضاء في نظام سويفت يتم إرسالها مباشرة من الفروع وبذلك يستلم المستفيد المبالغ بصورة أسرع.

ويمكن تلخيص أهم وسائل الدفع التقليدية والحديثة في الشكل التالي:

شكل رقم: 02 تطور وسائل الدفع



المصدر: حداد أكرم، مشهور دهلول، النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري، ط2 دار وائل، عمان، 2008، ص60.

فوسائل الدفع تتنوع بين النقود الإلكترونية والورقية والبلاستكية، و تنقسم هذه الأخيرة إلى بطاقات إئتمانية و غير إئتمانية، بالإضافة الى النوع الثاني من وسائل الدفع المتمثلة في التحويلات الإلكترونية للأموال.

المـبـحث الثـانـي: التحول نحو المعاملات بوسائل الدفع الإلكترونية

مع تزايد أعمال التجارة الالكترونية أصبحت الحاجة الى وسيلة تواكب التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، إلا أن ذلك يتطلب توفر مجموعة من العوامل المساعدة على التحول نحو استخدام وتبني وسائل الدفع الإلكترونية وتساهم في نجاح المعاملات البنكية الإلكترونية التي تعتمد على مجموعة من قنوات التعامل عبر شبكة الإنترنت.

1-عوامل ودوافع تطور وسائل الدفع الحديثة

لقد أدى انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكترونية نتيجة وجود تفاعل العديد من العوامل نذكرها في الآتي:

•**التطور التكنولوجي والنظم المعلوماتية:** تعتبر التكنولوجيا أحد العوامل الأساسية المساهمة في تطوير أدوات الدفع الإلكترونية والعمل المصرفي الالكتروني؛ إذ أدت ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في عمل القطاع المصرفي والمالي؛ ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة إعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا الحديثة وثورة المعلومات[1]، ولهذا زاد اهتمام البنوك بتطوير وسائل الدفع الإلكترونية بما يساهم في تحسين الخدمات المصرفية للزبائن بأسرع الطرق وأدقها.

•**المنافسة:** تعد المنافسة من بين العوامل ذات الأهمية التي ساعدت على تطوير وسائل الدفع والصيرفة الإلكترونية لاستقطاب والوصول إلى أكبر عدد من الزبائن، فالبنوك تنظر لاستخدام الإنترنت كأداة تساعدها في الاحتفاظ بزبائنها واستقطاب عملاء جدد.[2]

[1]- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، عمان، 2012، ص56

[2]-مجلة اتحاد البنوك العربية، التجارة الإلكترونية والخدمات البنكية والمالية عبر الانترنت، العدد(222) -المجلد (19) لبنان 2000 ص 25

• **تخفيض التكاليف:** إن تكلفة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت أقل بكثير مما هي عليه في استخدام وسائل الدفع التقليدية. وهذا ما أشارت إليه دراسة كارس قولدفينقر"حيث كلفت الخدمة 1,07 دولار في البنك التقليدي بينما تصل إلى 1,01 دولار عبر الإنترنت"[1]، ويعود سبب انخفاض تكاليف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت إلى حجم الاستثمارات المالية والبشرية في البنوك التقليدية. فعمل نظام الدفع بشكل جيد يساهم في تحسين النظام المالي والاقتصادي للبلد ككل. ويساعد على تخفيض تكاليف المعاملات المصرفية.[2] وتوفيرها للمتاملين بكل سهولة وفي كل الأوقات.

• **التوسع الجغرافي:** ساهم إدخال الإنترنت وتكنولوجيا الإعلام والإتصال في العمل المصرفي ووسائل الدفع في تخطي الحواجز الجغرافية. مما يسمح للبنك بتوفير نظم ووسائل الدفع الإلكترونية للزبائن على نطاق واسع؛ مما يساهم في الوصول إلى قاعدة أكبر من الزبائن، فباستعمال وسائل الدفع والصيرفة الإلكترونية يمكن للمؤسسات المالية والبنوك أن تصل إلى مناطق ريفية دون الحاجة إلى بناء فروع من الطين والطوب.« Brick and mortor »

• **مشاكل النقل والسكن:** يعتبر النقل من أهم المشكلات التي تواجه المدن الكبرى؛ حيث يصعب التنقل إلى فروع البنوك والقيام بالعمليات التقليدية من سحب وإيداع وتحويل الأموال في الوقت المناسب. لذلك فتطوير وسائل الدفع الالكتروني يساهم بشكل كبير في توفير الجهد والوقت والتكلفة لزبائن البنوك؛ وذلك عن طريق القيام بالعمليات المصرفية من بيوتهم وأماكن عملهم أو السحب من الصرافات الآلية الأقرب إليهم.

• **تطور التجارة الالكترونية:** نظرا للتوسع الهائل والسريع لأعمال التجارة الإلكترونية نتيجة التطورات التكنولوجية وثورة الإعلام الآلي والانترنت؛ ظهرت الحاجة لوسائل الدفع الملائمة لعمل التجارة

[1]-كارلوس قولد فيفر، بنوك الانترنت، مؤتمر معهد الدراسات المصرفية، الصيرفة الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، عمان، 2005، ص (13-16).

[2]- Weinian Liao , Evolution of the Payments System and the Long-Term Demand for Money in Canada, Doctoral Thesis, Mc Grill University Montreal, 2005, p 16.

الالكترونية. وساعد تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق نجاح الدفعات صغيرة الحجم في التجارة عبر الانترنت[1].

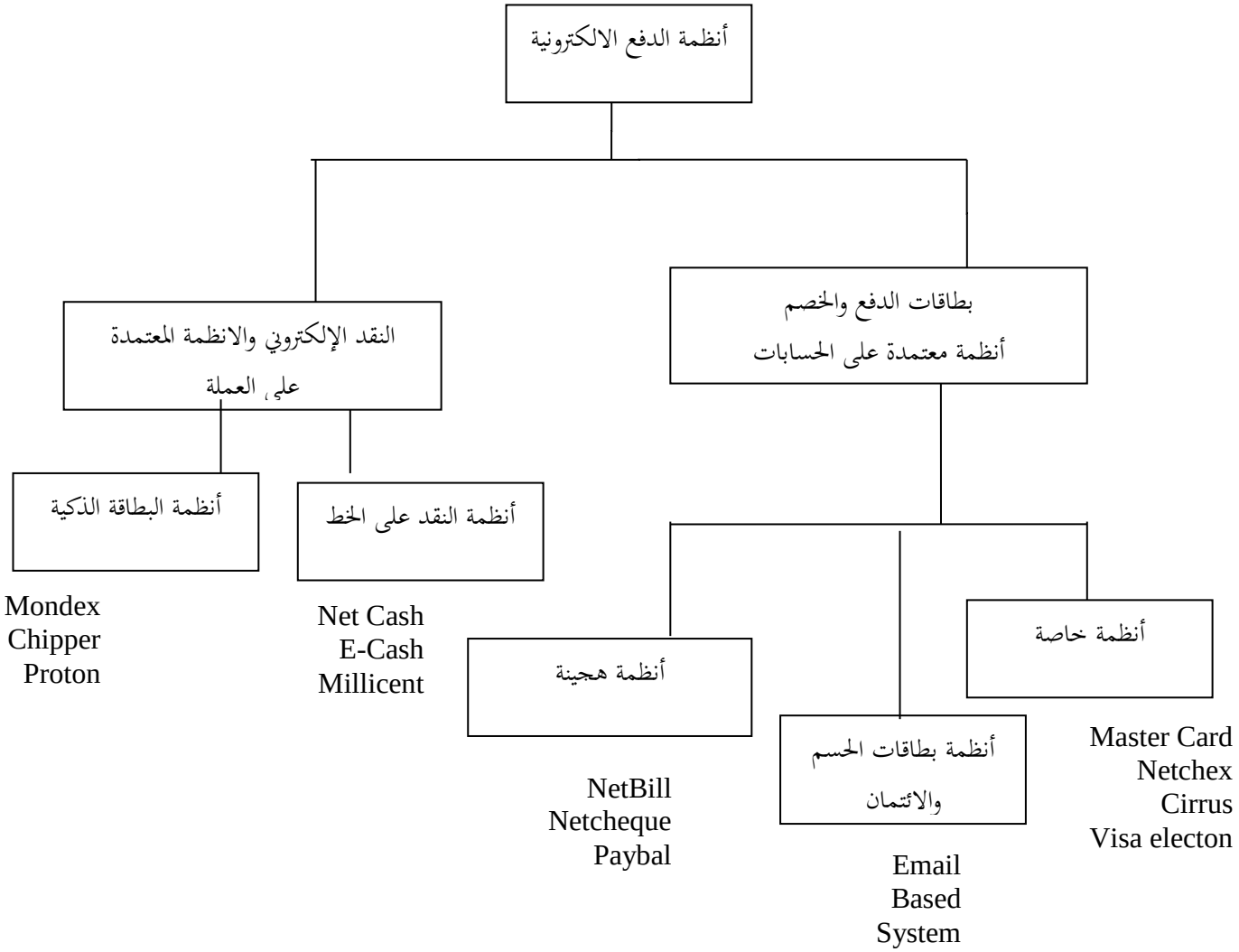
- **تعميق الولاء:** يساهم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية واستعمال وسائل دفع الكترونية في زيادة ولاء العملاء، وذلك عن طريق السماح لهم بالحصول على خدمات مصرفية ومالية عبر شبكة الانترنت[2]. بشكل آمن وبأقل تكلفة وبجودة عالية تجعلهم يفضلون نوع هذه الخدمات الإلكترونية عن تلك المقدمة في البنوك التقليدية.

وتنقسم أنظمة الدفع الإلكترونية إلى قسمين رئيسيين، القسم الأول يتمثل في نظام يعتمد على الحسابات البنكية أما القسم الثاني فهو نظام يعتمد على النقود؛ وكل قسم له خصائصه من حيث عدد أطراف التعامل وطرق التعامل ومصدري البطاقات وكذا أنواع البطاقات. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

[1] - Ian Harper, Ric Simes and Craig Malam, The Development of Electronic Payments Systems, Paper for the International Telecommunications Society Conference - August 2005, p 26.

[2]- نادر الفريد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، دار العربية للعلوم، بيروت،2001، ص34

شكل رقم: 03 أصناف أنظمة الدفع



المصدر: Dennis Abrazhevich, Classification and Characteristics of Electronic Payment Systems, IPO, Center for User-System Interaction, Technical University of Eindhoven, Netherlands, p83

2-قنوات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية:

يحتاج التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية إلى دعائم تقدم من خلال هذه الخدمات البنكية انطلاقا من إطلاقها في البنوك والمؤسسات المالية إلى غاية حصول الزبون عليها ومن أهم الدعائم التي تتم عبرها الدفع الالكتروني، آلات الصراف الآلي، نقاط البيع الإلكترونية (EPOS)،

الصيرفة المنزلية، الصيرفة (المحمولة) والصيرفة الهاتفية أو كما يطلق عليها مراكز خدمة العملاء، بنوك الإنترنت ، وسيتم التطرق إلى هذه القنوات والدعائم الإلكترونية وأهم الخدمات التي توفرها كل قناة.

2-1 الصراف الالي(ATM):

يعتبر هذا الجهاز من أكبر القنوات المستعملة في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة وهو عبارة عن جهاز اتصال محوسب يكون مرتبط سلكيا أو لاسلكيا بالبنك يسمح بتوفير لزبائن البنوك والمؤسسات المالية خدمات مصرفية الكترونية، أو نصف الكترونية.

وأجهزة الصراف الآلي لا تشكل وسيلة فقط لزيادة إرادات البنوك بل أيضا أداة لتوفير التكاليف، ويستعمل من قبل زبائن البنوك الأخرى كأداة لسحب اموالهم وهو ما يحقق ميزة التكامل بين البنوك.[1]

وتربط اجهزة الصراف الآلي بين فروع البنك الواحد وبقية المصارف العاملة ومن أهم الوظائف والخدمات التي يمكن الحصول عليها من هذه الأجهزة.

- الاطلاع ومراقبة حساباتهم البنكية؛
- سحب الأموال عن طريق البطاقات البنكية؛
- طلب دفاتر الشيكات؛
- تسديد فواتير الهاتف والكهرباء؛
- إيداع الأموال في الحسابات الخاصة بالعميل أو تحويلها بين الحسابات البنكية؛
- طلب كشف الحساب؛
- إمكانية تغيير الرقم السري للبطاقة البنكية.

هذا وتتنوع الخدمات المقدمة حسب نوع الصراف اذ هناك ثلاث أنواع شائعة الاستخدام وهي[2]

[1]-علي عبد الله عبد الجليل علوان، العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الاردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية، تكنولوجيا الصراف الآلي، رسالة ماجيستير غير منشورة، الجامعة الاردنية،2007، ص 32.

[2]-احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس، لبنان، 2006، ص 75

– صرافات الغرف المنتشرة عبر فروع البنك وأماكن التسوق والمطارات وغيرها؛

– صرافات آلية سيارة وتجد على حافة الطرقات السيارة وتساهم في تسهيل العمليات المالية للزبائن؛

– صرافات آلية جوالة أو مستقلة، وتوجد في المناطق التي لا تحتوي على اتصالات سلكية حيث تقدم خدمات للزبائن في المناطق النائية وتعمل بطريقة لاسلكية.

2-2 الهاتف البنكي:

يسمح للزبائن بالقيام بالاستفسار على حساباتهم، التحويلات وتسديد الفواتير عن طريق الهاتف على مدار 24 ساعة، إضافة إلى إدارة أعمالهم وتقديم طلبات الحصول على القروض عن طريق التحدث الى مندوبي خدمات العملاء في البنك، ويتطلب الحصول على هذه الخدمة حصول صاحب الحسابات على كلمة السر وبطاقة العميل؛ ويعتبر الهاتف البنكي قناة هامة في القيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية إذ " بلغت حجم العمليات حسب تقرير أعدته شكبة بنوك كندية نهاية 2003 الى 877 مليون عملية مقارنة ب 1921 مليون عملية لبنوك الإنترنت"[1]

2-3 البنك المحمول: (Mobile banking)

وهي أحد القنوات البنكية المستخدمة، اذ يوفر البنك للعميل هذه القناة عن طريق جهازه الخلوي (المحمول) فيطلع على حساباته المصرفية "فيتم استقبال رسائل قصيرة SMS للعديد من الخدمات والحركات التي تمت على حساباتهم بالإضافة الى خدمات ترويجية"[2]

كما يطلق ايضا على هذه القناة الإلكترونية خدمة المرسال حيث يتطلب الاشتراك فيها وجود بطاقة فيزا الكترون.

[1] -Ibid.، P 01.

[2] – ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية : الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، عمان : دار وائل للنشر و التوزيع ، 2008، ص70.

كما تشير الدراسات الحديثة أنه مع التطورات التكنولوجية التي عرفتها الخدمات المصرفية أنه بإمكان العميل ان يقوم بالعديد من الخدمات الاخرى عن طريق هاتفه المحمول كالاستفسار عن الرصيد، أو الحصول على المعلومات المالية المتعلقة بالتداولات وأسعار العملات وهذا ما حقق العديد من المزايا لكلا أطراف التعامل حيث استطاعت البنوك توسيع أرباحها، وتوفير الوقت والجهد للزبائن إضافة إلى تحقيق رضاهم.[1]

ويتيح البنك لزبائنه هذه الخدمة عن طريق برمجيات خاصة يتم تنصيبها في جهازهم الخلوي وعن طريق الرسائل القصيرة التي تصلهم من البنك يوضع فيها تحركات الحساب بعد كل عملية يقوم بها الزبون.

2-4 الصيرفة المنزلية:

عبارة عن خدمات بنكية ذاتية للعملاء والمؤسسات تساعدهم على أداء العديد من الوظائف المعتادة من منزلهم أو مكان عملهم، ويشترط في توفير هذه الخدمة وجود ربط مباشر بين شبكة البنك الداخلية وجهاز الكمبيوتر عن طريق الإنترنت ، وهناك ثلاث طرق لإتمام هذه العملية.[2]

– الدخول عن طريق شبكة الإنترنت باستعمال رقم سري و اسم مستخدم والإعتماد على برامج خاصة للوصول الى البنك؛

– برامج الكمبيوتر المصرفي الذي يتيح للعميل الإتصال بالشبكة الداخلية للمصرف حتى يتمكن من الوصول إلى حساباته؛

–البرامج المالية الشخصية: عن طريق تنزيل برامج خاصة على جهاز الكمبيوتر المنزلي والدخول إلى الحسابات وإدارتها.

[1]– احمد بلقاسم مختار التواتي، مرجع سبق ذكره، ص25.

[2]– المرجع نفسه 23-24.

وتقدم الصيرفة المنزلية العديد من الخدمات أهمها:

-الاطلاع على الرصيد وتطورات الحسابات؛

- القيام بعمليات الدفع؛

- الاطلاع على كشف العمليات التي تجري على البطاقات البنكية؛

- إمكانية تعبئة بطاقات الحسم؛

- الإتصال بكل أمان بإدارة البنك؛

- تسيير محفظة الأوراق المالية.[1]

كما يمكن أن يقوم الزبون بتسديد الفواتير عن طريق هذه القناة.

2-5 بنوك الانترنت: Internet Banking

وهي عبارة عن مصارف افتراضية تسمح للزبائن بالدخول عبر صفحة الويب باستعمال كلمات سر من أجل انجاز معاملات مصرفية أو من خلال استعمال بطاقات بنكية من أجل أداء الخدمات (سيتم التفصيل أكثر لاحقا) وتقدم هذه القناة العديد من الخدمات.

3-أطراف التعامل بوسائل الدفع الالكترونية:

تختلف الأطراف المتدخلة في التعاملات النقدية الإلكترونية حسب طبيعة الأداة المستخدمة ومصدري البطاقات، وعلى العموم فانه يمكن أن تتطرق إلى أطراف التعامل ببطاقات الإئتمان كأحد أهم وسائل الدفع الحديثة.

[1] -CIM Banque Online, Home Banking(E-Banking), www.CIMBanque/FR/Homebanking.aspx

3-1-مراكز الإصدار العالمية:

وهي عبارة عن مؤسسات عالمية تنشئ البطاقات الإئتمانية وتمنح تراخيص الإصدار للبنوك، كما "تقوم بدور الوساطة بين البنوك الأعضاء المتعاملة بالبطاقات، كما تعطي تفويض تنفيذ أو عدم تنفيذ العمليات المصرفية والنقدية التي تتم ببطاقات الدفع".[1]

كما تقوم أيضا بحل الخلافات والنزاعات بين المتعاملين بالبطاقات وتسديد المعاملات التي تتم عبرها، ومن أهم المؤسسات العالمية مؤسس Visa Card, Master Cardومؤسسة فيزا كارد العالمية عبارة عن مؤسسة توجد في الولايات المتحدة الأمريكية، وتسمح للزبائن والمؤسسات والبنوك والحكومات باستعمال الدفع الإلكتروني عوض النقد والشيكات وهي لا تصدر بطاقات بل تساعد البنوك على الحصول على التراخيص لمنح الزبائن العديد من الفرص للتعامل بأدوات الدفع الالكترونية، وتوجد مؤسسة فيزا كارد في أكثر من حوالي 200 دولة، حيث يتم تقسيم العالم إلى مناطق عديدة وهي كندا، أوروبا، آسيا، أمريكا اللاتينية، افريقيا و الشرق الأوسط و الولايات المتحدة الأمريكية. واهم التراخيص التي تمنحها البنوك لإصدار البطاقات المختلفة البطاقة الذهبية(Golden Card)، بطاقات رجال الأعمال(Business Card)، البطاقات العادية(Classic Card).[2]

3-2-مصدرو البطاقات:

وهي مؤسسات مالية أو بنكية تمنح لها المنظمات العالمية التراخيص لإصدار بطاقات الدفع الإلكترونية ويلزم البنك أو المؤسسة بالتعاقد مع المؤسسة العالمية لينال عضوية إصدار البطاقات، وبعد ذلك يتعاقد البنك أو المؤسسة المالية مع زبائنه أو التجار من أجل قبول التعامل ببطاقاته الإلكترونية المصدر لتسوية معاملات التجارة إلكترونيا.[3]

---

[1]-نادر شعبان، ابراهيم السواح، النقود البلاستيكية وآثار المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص59.

[2] - www.corporatevisa.com 21/10/2012.

[3]-جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة، عمان، 2009، ص37.

-التاجر:

وتتمثل في المؤسسات وأصحاب المحلات الكبرى التي تقبل التعامل بالبطاقات الإلكترونية، حيث يتم تعاقد التاجر مع البنك مصدر البطاقة لقبول البيع بها، ومن ثم يرجع إلى مصدرها للحصول على ثمنها.[1] كما يلزم مصدر البطاقة بمجموعة من القوانين والالتزامات مثل الإشارة على محله بأنه يتعامل بنوع البطاقة وتوضع ملصقات تشير إلى ذلك.

-عدم الزيادة في الأسعار نتيجة التعامل بهذه البطاقات؛

- قبول التعامل بالبطاقات مهما كان البنك مصدرها؛

- الاستعلام عن الحد المطلوب أو المسموح به حالة استخدام الآلة اليدوية؛

- الاطلاع وطلب التفويض عن البطاقات المسحوبة أو المتوقفة؛

- الاحتفاظ بصور إشعارات البيع وتقديمها للبنك في المدة القانونية المتفق عليها لتحصيلها.[2]

- حامل البطاقة:

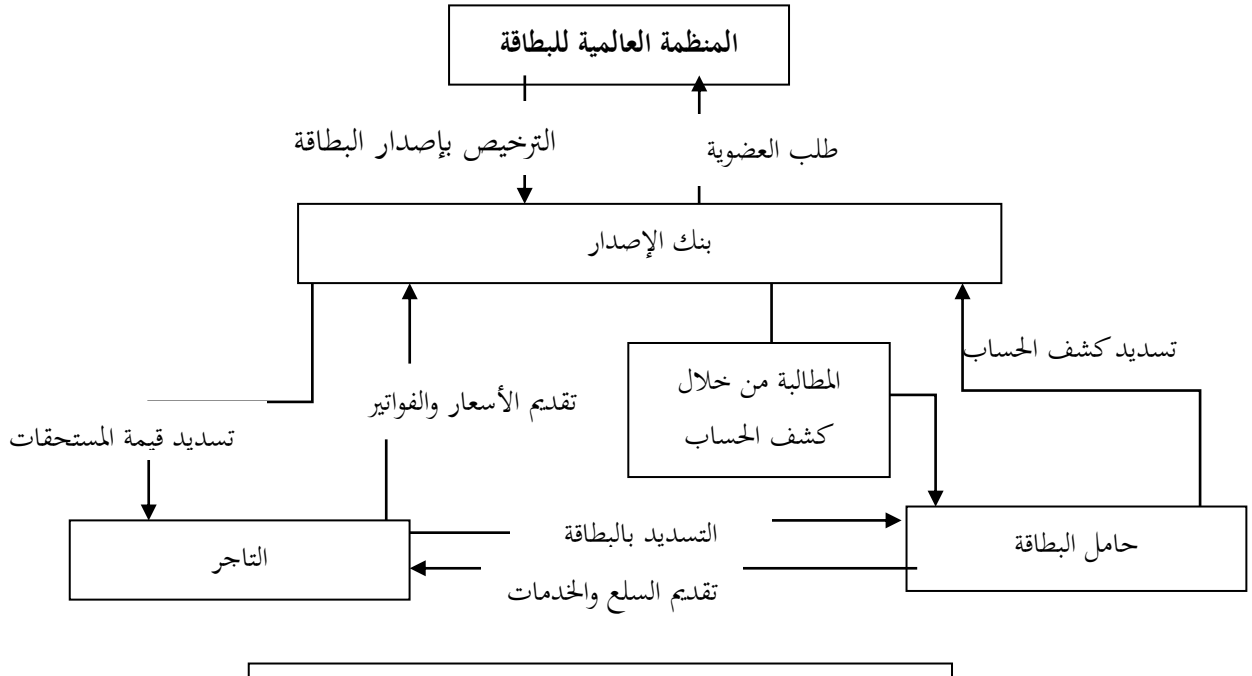
وهو شخص يتم التصريح له باستعمال البطاقة الإلكترونية التي يحصل عليها من الجهات المصدرة ويستعملها في سداد ثمن السلع والخدمات في محلات البيع التي تقبل التعامل بها؛ ويلتزم صاحب البطاقة الإلكترونية بشروط التعاقد التي تتم بينه وبين مصدرها، وعلى هذا الأساس فالمتعاملون ببطاقات الدفع تربطهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة.

ففي حالة مصدر البطاقة هو بنك التاجر كما هو موضح في الشكل التالي:

[1]-نادر شعبان، إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره ص62-63.

[2]-المرجع السابق ص63.

شكل رقم 04 حالة مصدر البطاقة هو بنك التاجر

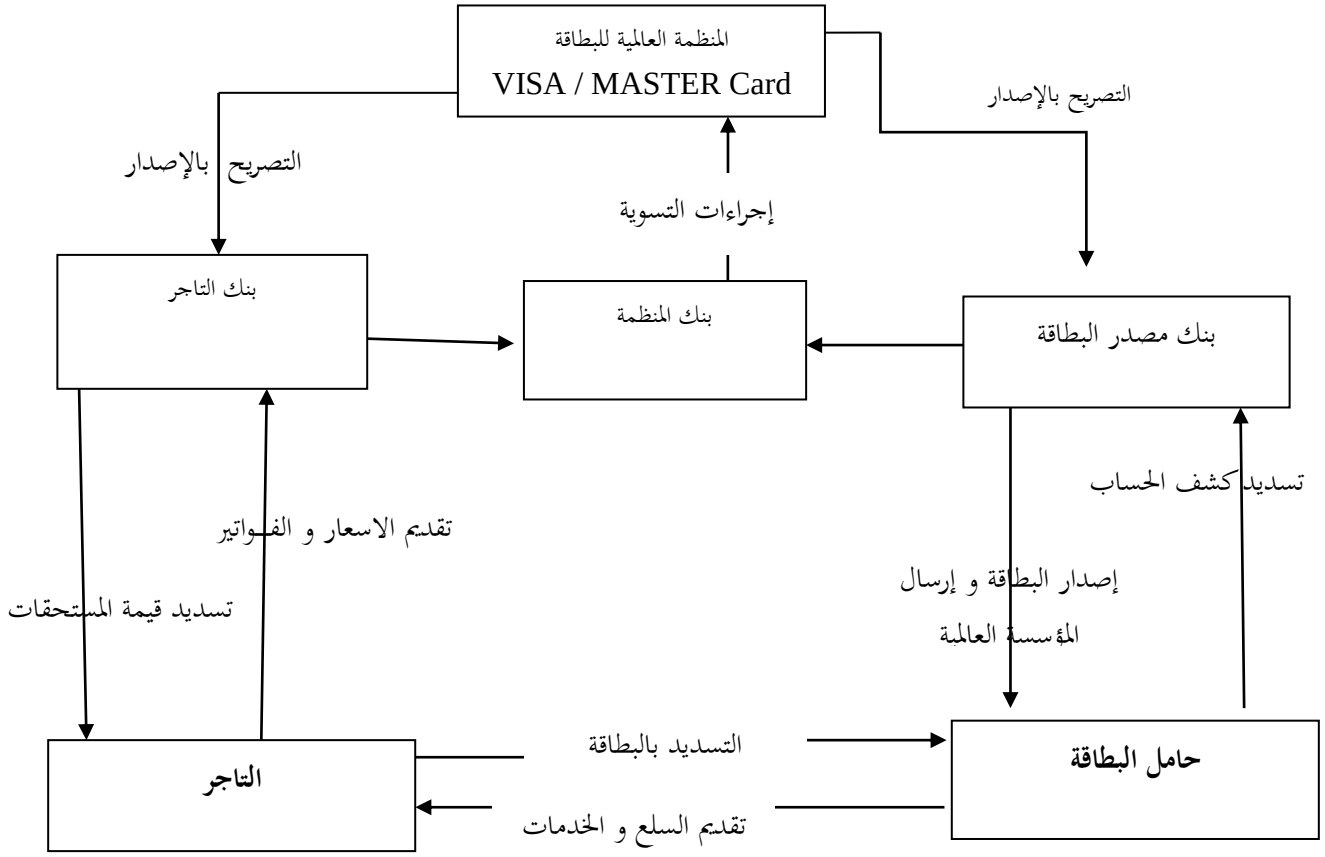


المصدر: نادر شعبان إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص65

فالبنك الراغب في الانضمام للتعامل بالبطاقات العالمية كالفيزا كارد أو ماستر كارد أو غيرها من البطاقات الإلكترونية والمصدرة من قبل المنظمات المالية العالمية يقدم طلب للقبول كعضو في المنظمة، و بعد دراسة طلبه تمنح له الترخيص لإصدار البطاقات و التعامل بهذه البطاقات لصالح زبائنه عن طريق فتح حسابات مالية لهم و تعبئة هذه البطاقات. وعند المعاملات المالية التي يقوم بها الزبون يتم استخدام البطاقة كأدة دفع أمام التاجر الذي له نفس بنك الزبون أين يقوم التاجر بمطالبة بنكه المصدر للبطاقة الإلكترونية بمستحقاته المالية. أما حامل البطاقة فيقوم بتسوية معاملاته المالية لدى بنكه من قبل. حيث يطلب منه كشف حسابه لدى البنك المصدر و تعبئة البطاقة الإلكترونية.

أما في حالة اختلاف بنك التاجر عن البنك المصدر للبطاقة فإن أطراف التعامل تصبح كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم: 05 حالة اختلاف بنك الاصدار



المرجع: نادر شعبان إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص65

فالاختلاف الظاهر في الشكلين انه يوجد هناك بنكين للتعامل الالكتروني؛ البنك مصدر البطاقة وبنك التاجر وكلاهما يصرح له من طرف المنظمة العالمية للبطاقات الالكترونية، وتتم العملية بين حامل البطاقة والتاجر مقابل التسديد الإلكتروني للسلع والخدمات، حيث يتم تسديد الحسابات وإرسالها بين البنك المصدر وبنك حامل البطاقة و في نفس الوقت تتم عملية تقديم الفواتير و تسديد المستحقات بين التاجر و البنك، و على هذا يتم اجراء التسوية الإلكترونية بين بنك التاجر وبنك حامل البطاقة عن طريق بنك المنظمة العالمية المعتمد في البلد.

وهناك مجموعة من الإجراءات التي تتبع لأجل تسوية المعاملات الإلكترونية من قبل أطراف التعامل وهما خطوتان أساسيتان تتمثل في التفويض بإتمام العملية وإجراءات التحصيل النقدي.

– إجراءات تسوية عملية السداد النقدي الإلكتروني.[1]

أ –إجراءات الحصول على التفويض.

- يستعمل العميل البطاقة لشراء سلعة أو خدمة ويقدم البطاقة للتاجر الذي يتعامل بطريقة الدفع الالكتروني؛
- يتأكد التاجر من صحة البطاقة المقدمة من الناحية الشكلية والفنية ومدة صلاحيتها؛
- تمرير البطاقة على نهاية الطرف البيعية Point of Sales (P.O S.) المرتبطة بالبنك مباشرة ليتم بعد ذلك إدخال بيانات العملية للحصول على الموافقة أو الرفض.
- يستخرج التاجر شريط العمليات التي تتم في اليوم من آلية البيع الطرفية.P.O S ويسلمها للبنك ويحتفظ بصورة من الوصولات المقدمة لبنكه وفق المدة المتفق عليها، لاستعمالها في حالة خلاف مع العميل حول إتمام عمليات استخدام البطاقة الالكترونية.

ب–التحصيل النقدي من طرف بنك التاجر:

من أجل تلقي التاجر لأمواله مقابل السلع والخدمات التي تم تبادلها باستعمال البطاقات في النهاية المـطرفية للآلة..P.O S فلابد من المرور على هذه المرحلة[2].

- يتلقى التاجر طلب تفويض من الأجهزة المرتبطة بنقاط البيع الالكتروني.P.O S في شكل رسالة طلب التفويض بيانات عن العملية والبطاقة،

[1]–. غسان فاروق الغندور، طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الاطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد. (28) العدد الأول 2012 –جامعة دمشق، ص 13–15

[2]– نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع سابق، ص 71.

• تتعرف أجهزة الكمبيوتر على مركز إصدار البطاقة فقد يكون بنك التاجر أو بنك مصدر آخر، ويتلقى التاجر رد بالموافقة أو رفض العملية حسب طبيعة الإتصال بالبنك المصدر أو بالمنظمة العالمية المصدرة للبطاقة وعلى هذا الأساس فهناك أسلوبين للتعامل بالبطاقات، اسلوب داخل الشبكة online إذا كان هناك اتصال بين التاجر ومصدر البطاقة على شبكة الإنترنت ، والأسلوب الثاني هو الإتصال خارج الشبكة إذا لم يكن هناك اتصال بين التاجر ومصدر البطاقة.

الأسلوب داخل الشبكة Online:

يكون جهاز البيع الطرفي.P.O S متصل عبر الشبكة مع مصدر البطاقة، ليتم الموافقة على العملية أو رفضها أو يتم سحب البطاقة، ويتطلب من التاجر أن يكون متصل بجاهز بنكه عبر شبكة الإنترنت، الذي يحتوي على قاعدة معلومات حول مدى صلاحية النقود الإلكترونية أو بطاقة الدفع[1]، ويعد هذا الأسلوب مباشر لأنه يسمح بالتحويل الإلكتروني للنقود من حساب صاحب البطاقة إلى حساب التاجر، فإذا كان التاجر وحامل البطاقة ينتسبان إلى نفس البنك مصدر البطاقة فإن عملية التحويل تتم في الوقت الحقيقي وتتم عملية الدفع وفق هذا الأسلوب بعد تقديم البطاقة إلى المورد وإدخالها في الجهاز الطرفي، حيث يقوم الزبون بتسجيل الرقم السري، حيث يتم التأكد من صحة المعلومات والمبلغ المسموح من قاعدة المعلومات المتوفرة في البنك، ثم يتم التحويل من حساب الزبون إلى حساب المورد[2]؛ أما إذا اختلف مصدر بطاقة التاجر عن مصدر بطاقة الزبون فبعد التأكد من صحة المعلومات المتعلقة بالبطاقة يتم التحويل من حساب الزبون الى حساب التاجر في البنك الآخر حيث تتم عملية المقاصة بين البنكين بعد موافقة مركز البطاقة الذي يتصل آليا بالبنكين لبلاغهما بالعملية والمبلغ.[3]

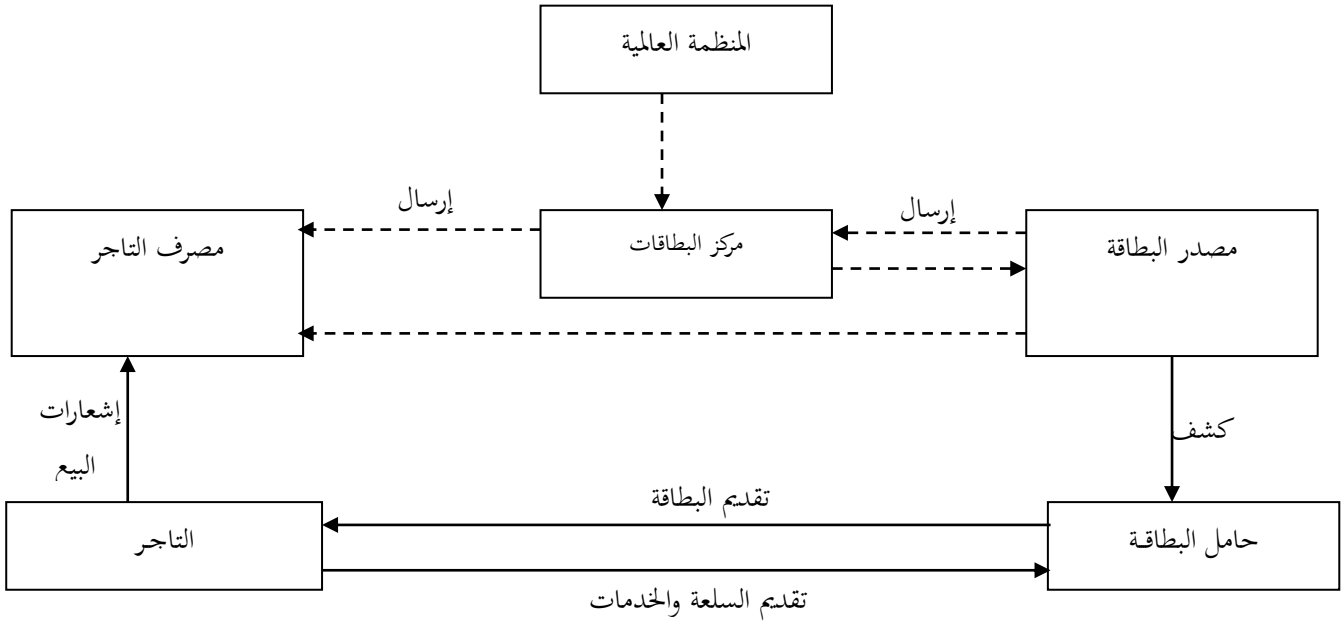
[1]– محمود سعدو الجرف، أثر استخدام النقود الإلكترونية على طلب السلع والخدمات، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، غرفة تجارة، دبي ماي 2003، ص 9

[2]– نور الدين جليد، بركات أمينة، بطاقات الائتمان وإدارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الالكترونية، **عصرنة** نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية –المركز الجامعي خميس مليانة – الجزائر يومي:26-27 أفريل 2011 ص10.

[3]– نفس المرجع السابق، ص11.

أما العمليات التي تتم على المستوى الدولي بالبطاقات فإن شكل التسويات بين مصدر البطاقة ومصدرا لتاجر والمنظمات العالمية للبطاقات تأخذ الشكل التالي:

الشكل رقم(06): حالة الشراء من تاجر أجنبي في الخارج.



المصدر: محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، إتراك للنشر والتوزيع القاهرة، 1997، ص 135.

ويتضح من الشكل أن عملية السداد من خلال البطاقة تتم وفق المراحل التالية: [1]

1-إدخال البطاقة في جهاز النهاية الطرفية؛

2-التأكد من قابلية البطاقة للاستعمال الخارجي (خارج الدولة)؛

3-الإتصال الآلي بالمنظمات العالمية للبطاقات للتأكد من صحة البطاقة وإبداء الموافقة على العملية؛

4-الإتصال بمركز البطاقات؛

5-الإتصال بالبنك مصدر البطاقة لإعلامه بالعملية ومبلغها؛

[1]-محمد عبد الحليم عمر، مرجع سبق ذكره، ص 133.

6-تحويل المبلغ من صاحب البطاقة إلى حساب التاجر في المصرف الثاني؛

7-إجراء المقاصة الإلكترونية بين البنكين في ظرف وجيز حوالي 10ثواني.

الأسلوب خارج الشبكة:

عند استعمال الأسلوب خارج الشبكة Offline فان جهاز التاجر لا يكون مرتبط عبر الإنترنت بالبنك أو مركز البطاقات، حيث تأخذ العملية المراحل التالية:

- إدخال البطاقة إلى الجهاز؛
- التعرف على البطاقة وتسجيل بياناتها؛
- يرسل التاجر إشعارات البيع مع بيانات الزبون لمصرفه؛
- الإتصال بين مصرف التاجر من مركز البطاقة بمصرف الزبون؛
- تحويل المبلغ من مصرف الزبون الى مصرف التاجر؛
- إجراء عملية المقاصة الإلكترونية بين المصرفين.[1]

وتستغرق عملية التحويل بين مصرف التاجر ومصرف الزبون وقتا أطول مقارنة بالطريقة المباشرة؛ أما الأنواع الأخرى من البطاقات كالبطاقة الذكية Smart Card فإن عملية الدفع والسداد تعتمد بشكل كبير على ذاكرة البطاقة كون هذه الأخيرة بها بطاقة ذاكرة تحتوي على البيانات الخاصة بحاملها ومبلغ النقود فيها، حيث بعد إدخالها في الجهاز فإن مبلغ العملية يخفض مباشرة من البطاقة وبالتالي ينخفض المبلغ الموجود في الحساب.

أما الطريقة الثانية، فإن هناك بطاقات ذكية مصدرة بدون مبالغ قصوى يتم عند التعامل بها عن طريق خصم مبلغ العملية وتسجيله في ذاكرة البطاقة.[2]

[1]- جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية حالة الجزائر: 2005-2010، مرجع سبق ذكره، ص100.

[2]- نفس المرجع السابق، ص 100.

المـبحث الثـالث: مكونات وأنواع وسائل الدفع الالكترونية:

تختلف أنواع وسائل الدفع الإلكترونية حسب الأداة المستعملة في الدفع والغرض منه والأطراف المتدخلة، وقد عرفت وسائل الدفع الإلكترونية تطورات هائلة في ظل ما شهدته التجارة الدولية من تطورات وحاجتها إلى سرعة أداء العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف؛ كما أن زيادة المنافسة بين المؤسسات المصرفية والتطور في استخدام الاتصالات وشبكة الإنترنت أدت إلى ظهور عدة أنواع لوسائل الدفع الالكترونية.

1-أنواع وسائل الدفع الالكترونية

تتنوع وسائل الدفع بين البطاقات البنكية والاشكال الأخرى للبطاقات التي تطورت عبر الزمن واصبحت تؤدي العديد من الوظائف ولها العديد من الأنواع.

1-1 -البطاقات البنكية: ويطلق عليها العديد من الكتاب عدة أسماء كالبطاقات البلاستكية، بطاقات الإعتماد، أو بطاقات الوفاء، إلا أن المصطلح الأكثر استخداما هو البطاقات البنكية Carte bancaire.

ا-تعريف البطاقة البنكية:

يعرف المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر البطاقة بأنها "مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء سلع وخدمات ممن يعتمدون المستند كأداة سداد دون دفع ثمنها حالا مقابل المصدر بالدفع".[1]

وهي عبارة عن "بطاقة بلاستكية شخصية تصدرها البنوك أو منظمات دولية مختصة تمنح لأشخاص لهم حسابات بنكية، حيث تمكن المتعامل من العديد من خدمات المحلات تقبل التعامل بها، حيث يمنح لهم ائتمان يسدد شهريا ويقوم البنك بإرسال هذه الفواتير نهاية كل شهر لزبائنه، ويسدد هذا

[1]- عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002، ص27.

الأخير المبالغ دون أي زيادة خلال الفترة المتفق عليها غير أنه يدفع فوائد شهرية عن المبالغ المتبقية كما يأخذ البنك عمولات من الحالات المتعاقد معها.[1]

كما عرفت أيضا على أنها بطاقات تصدر بواسطة مؤسسة مالية لشخص معين، وتقوم هذه البطاقة بوظيفتي الوفاء والائتمان، أي أن حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة.[2]

كما عرفها بعض الفقهاء القانونيين بأنها" بطاقة بلاستكية «مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، تصدرها جهة مختصة كالبنك أو مؤسسة مالية يدون عليها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يقوم الحامل لها بتقديمها للتاجر من أجل إتمام عملية السداد لسلع وخدمات مشتراة ويقوم التاجر بتحصيل تلك المبالغ من الجهة المصدرة التي بدورها تقوم باستفائها من حامل البطاقة.[3]

كما عرفها الدكتور محمود سحنون على أنها بطاقات بلاستكية صغيرة الحجم تصدرها البنوك التجارية ومؤسسات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مستمرة ويستعملها حاملها في الحصول على خدمات مصرفية عديدة من محلات يربطها عقد مع البنك المصدر على منح هؤلاء الحاملين للبطاقات ائتمانا مجانا ويقومون بالسداد في اليوم الخامس والعشرين بعد استلام الفواتير لمختلف المشتريات التي قاموا بها خلال الشهر المنصرم ويتم الاتفاق على كيفية السداد وكيفية تقاضي العمولات[4]

ومن هذه التعاريف يمكن أن نستنبط أهم النقاط التالية حول بطاقات الإئتمان

- أداة مصرفية تستعمل للوفاء بالالتزامات تجاه مقدم الخدمة؛
- لا يمكن اعتبار بطاقات الإئتمان نقود لأنها ليست مقبولة من جميع المتعاملين،

[1]- محمد شكرين، بطاقات الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة يوسف بن خدة الجزائر،2006، ص47.

[2]-جلال عائد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص22.

[3]- زهير بشنق، العمليات المصرفية الالكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت،2000، ص 242.

[4]- محمود سحنون، دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبعة جامعة منتوري، قسنطينة، 2004/2003، ص 20

– تأخذ البطاقات شكل معين وتتضمن مجموعة من البيانات كاسم الهيئة المصدرة، صاحب البطاقة، رقمه، وصلاحية البطاقة،

– اغلب التعاريف حول بطاقات الإئتمان ترتكز حول فكرة الائتمان،

– أطراف التعامل بالبطاقة تربطهم علاقة تعاقدية.

ويخضع استخدام بطاقة الإئتمان الى أساليب وطرق ويجب أن تتوفر فيها شروط ضرورية نوضحها في التالي:[1]

–تكون البطاقات الإئتمانية مربحه للبنك في حالة توافر بعض الشروط منها:

✓الاستعمال المستمر والمكثف لهذه البطاقات من طرف اصحابها.

✓أن تكون صفات السلع والبضائع ومكان بيعها مناسبة لرغبة حامل البطاقة، كما يحبذ أن تكون المتاجر قريبة من مراكز الائتمان.

✓توفر مختلف الأجهزة الإلكترونية ووسائل التحكم في استعمالها من طرف موظفي البنك.

✓تأمين حامل البطاقة بمزايا الإئتمان المجاني أو غير المجاني الذي توفره البطاقة، فإذا كان الشخص لا يثق بكفاءة البطاقة ولا يلجأ لاستعمالها ويفضل استعمال أدوات أخرى، فهو عميل غير جيد ولا داعي له بالاشتراك أو السعي للحصول على البطاقة.

✓من الأحسن ألا يسوي حامل البطاقة كل تعاملاته خلال 25 يوم لكي تتاح له الفرصة لأخذ فوائد على الرصيد المتبقي.

✓وجوب توافر شبكة معلومات مرنة الإتصال وسهلة بين البنك والمتاجر والمتعامل (حامل البطاقة).

[1]– محمود سحنون، النظم المصرفي والبطاقات البلاستيكية، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، إربد الاردن في 22-2002/12/24. ص 04

ب-نشأة وتطور البطاقات المصرفية:

لم تكن بطاقات الإئتمان وليدة السنوات الأخيرة بل تعود بداية ظهورها إلى سنة1914 في الولايات المتحدة الأمريكية، هذا بعد أن قامت الشركات البترولية بإصدار بطاقات لزبائنها تستخدم لشراء خدماتها المقدمة في محطات توزيع مشتقات البترول التابعة لها، حيث تتم تسوية المعاملات خلال فترة زمنية متفق عليها، كما قامت بعض الشركات الأخرى كالفنادق بالقيام بنفس الفكرة وأصدرت بطاقاتها الخاصة، أما النشأة الحقيقية فتعود إلى سنة 1953.[1]

وبعد هذه السنة بدأت تظهر بطاقات ائتمانية للمحلات التجارية، وبطاقات السفر، وظهرت بطاقات نادي الدينار **Diners Club** التي تضمن لحاملها سداد ما تقدمه المحلات والفنادق المرتبطة به، كما أصدرت مؤسسة أمريكان اكسبريس بطاقاتها والمعروفة حاليا **American Express Card** سنة 1958.[2]

أما في فرنسا فقد أصدر القرض الليوني بطاقته carte bleu سنة 1967، ثم بدأت كل من بلجيكا، ألمانيا، هولندا، واسبانيا في التعامل ببطاقات **Diners Club** وأصبحت خدماتها أيضا تشمل الخطوط الجوية، المحلات الشهيرة، المترو....

غير أن هناك اختلاف في طبيعة العلاقة تربط حامل البطاقة والمحلات المصدرة ثنائية الأطراف، أما الأنواع الأخرى التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية فهي علاقة ثلاثية الأطراف أي ببنك البنك المصدر، حامل البطاقة والمؤسسة المقدمة للخدمة أو السلعة.

وانتشر إصدار استخدام البطاقات المصرفية في مختلف دول العالم بشكل لافت، إذ أصبحت العديد من المحلات تتعامل بها وبلغت المبالغ المستعملة ملايير الدولارات، أما في الجزائر فقد انشأت

[1] -D.G. Hanson, Service Banking: the Arrival of the all Purpose Bank, 3rd Edition, Institute of Bankers, London, 1987, P 215.

[2]-القاصي فداء أحمدعي المحمود، النظام والقانوني لبطاقة الائتمان، دار الثقافة، عمان، 1995، ص 14.

شركة تألية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM سنة 1995 والتي أوكلت لها إصدار وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية (سيتم التطرق إلى هذه النقطة في الفصل التطبيقي).

ويعود اختلاف التسميات التي تطلق على البطاقات المصرفية إلى الوظيفة التي تؤديها، فقد تكون البطاقات المصرفية مخصصة فقط لسحب الأموال لذلك يطلق عليها بطاقات السحب، أما إذا كان استعمال البطاقة لغرض تحويل أو سحب فهي بطاقات دفع.

أما بخصوص انتشار وسائل الدفع فيرجع إلى المزايا التي تقدمها وخاصة تكلفتها المنخفضة مقارنة بوسائل الدفع الأخرى، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم01: التكلفة المباشرة وغير المباشرة لوسائل الدفع للمستهلك والمستخدم

وسيلة الدفع	التكلفة لمقدم الخدمة	التكلفة للمستهلك
الشيك	3دولار	6 دولار
بطاقة الإئتمان	80 سنت	5,2 سنت
البطاقة المدينة	40 سنت	60 سنت
الدخول المباشر	10 سنت	20 سنت
النقد	15 سنت	30 سنت
بطاقة مخزن القيمة	7 سنت	7 سنت

المصدر:

Supriya Singh, Electronic money : understanding its use to increase the efectiveness of policy, Journal of Telecommunications Policy, 23 (1999) 753–773 p 758

ومن خلال هذا الجدول يتبين أن وسائل الدفع الإلكترونية أقل تكلفة من المعاملات عبر وسائل الدفع التقليدية سواء بالنسبة للمتعاملين أو المصدرين وأقل هذه الأدوات البطاقات مخزنة القيمة وهو ما

يزيد من فعالية استخدام هذه الأدوات الإلكترونية بالنسبة للبنك أو المستهلك، إذ تزيد من ربحية المؤسسات المصدرة وتقلل الوقت والتكلفة لأطراف التعامل.

1-2-أنواع البطاقات البنكية:

تختلف أنواع البطاقات البنكية أو المصرفية حسب الوظائف التي تؤديها وآلية عملها، فمنها ما يكون التعامل بها على أساس الخصم الفوري، وأخرى تمنح ائتمان لحاملها لذا يوجد بعض التداخل في هذه الأنواع، وهو ما جعل العديد من الكتاب يطلقون عليها تسميات مختلف كما أن هناك من يقسمها على أساس مصدرها أو شكلها ومن هذه البطاقات:

أ-**البطاقات الدائنة Debit Card**: يطلق عليها أيضا بطاقات الحسم المباشرة، ولا يتم منح العميل ائتمان نقدي، فحاملها يمكنه الوفاء بالسلع والخدمات عند استعمالها، حيث يتم استعمال جهاز النهاية الطرفية(P.O.S) متصل بمركز البطاقات للتأكد من البطاقة وصحة المعلومات الموجودة والرصيد الذي يسمح بعملية الشراء. فالبطاقة الدائنة مرتبطة لحساب العميل مباشرة، عند استعمالها تحول قيمة العمليات والمشتريات مباشرة من حساب العميل في البنك إلى حساب التاجر، ولا يتم تسجيل أي التزام آخر تجاه العميل.[1]

كما تعرف أيضا أنها بطاقة تستعمل في الموزعات الآلية للنقود ATM أو النهايات الطرفية للبيع **P.O.S.** والتي تسمح للعميل مباشر من حسابه البنكي الجاري[2].

ب-**بطاقات الإئتمان Credit Card**: تعتبر بطاقات الإئتمان الأكثر انتشارا واستعمالا من بين أدوات الدفع الالكترونية، والأكثر قبولا بين العملاء وأصحاب المحلات في العالم، فبطاقة الإئتمان عبارة عن بطاقة بلاستكية صغيرة يتم إصدارها للمتعامل كأداة دفع الخط أو خارج الخط

[1] -Anthony, Saundres and Marcia Cornett, Financial Institutions Management, MC Graw-Hill Inc, 5th Edition, 2006, p 389.

[2] - Anguelov, Christoslav E;Hilgert, Marianne A;Hogarth, Jeanne M, U.S. Consumers and Electronic Banking, 1995-2003, Federal Reserve Bulletin, Winter 2004, p 2.

للمشتريات ويقوم مقدم الخدمة البنك التجاري لضمان قيمة الائتمان الممنوح فيها وفي المقابل يقوم حامل البطاقة بدفع على الأقل الحد الأدنى من قيمة المشتريات شهريا.[1]

أما المبلغ المتبقي والذي لم يتم تسديده نهاية المدة المتفق عليها وهي عادة ما تكون شهرا فالفوائد يتم احتسابها على هذا المبلغ والأعباء اللاحقة.[2]

والبطاقات الإئتمانية لا تعد بديل للدفع فقط بل يترتب عنها إئتمان متجدد، كما تستعمل أيضا للحصول على القروض. ويتميز هذا النوع من البطاقات البنكية في كونها مكلفة مقارنة بالأنواع الأخرى وتؤدي إلى زيادة مخاطر عدم السداد لدى العملاء إضافة إلى المخاطر الأخرى كالاحتيال وغيرها ...كما قد ترفع البنوك قيمة الفوائد على القروض الممنوحة عند التأخر عن السداد مما يكلف العميل أموال إضافية.

وتوسع استخدام البطاقة الإئتمانية في العالم خاصة في أوروبا واسيا وبلغت نسبة استخدام البطاقة في الصين 1 % من تعداد السكان، بالإضافة إلى تضاعف حجم أسواقها سنويا[3] خاصة بعد إنشاء منظمة الفيزا العالمية والتي تمنح تراخيص لأعضائها من البنوك.

ت- **بطاقات الحسم الشهري Charge Card:** وهي من أنواع البطاقات غير الإئتمانية إذ لا يفرض على حاملها أسعار فائدة، لأنه لا يتحصل على ائتمان متجدد نهاية المدة وتستخدم كأداة وفاء وائتمان عبر فترة زمنية محددة عادة ما تكون الشهر يتم الاتفاق عليها مسبقا بين البنك والعميل، كما تستعمل في عمليات السحب النقدي من البنوك ويلتزم حامل البطاقة بتسديد ما عليه دون تحمل فوائد

[1] - Hezlin Harris , Balachander Krishnan Guru, Mohan V. Avvari, Evidence of Firms' Perceptions Toward Electronic Payment Systems (EPS) in Malaysia, International Journal of Business and Information, Volume 6, Number 2, December 2011, p 229.

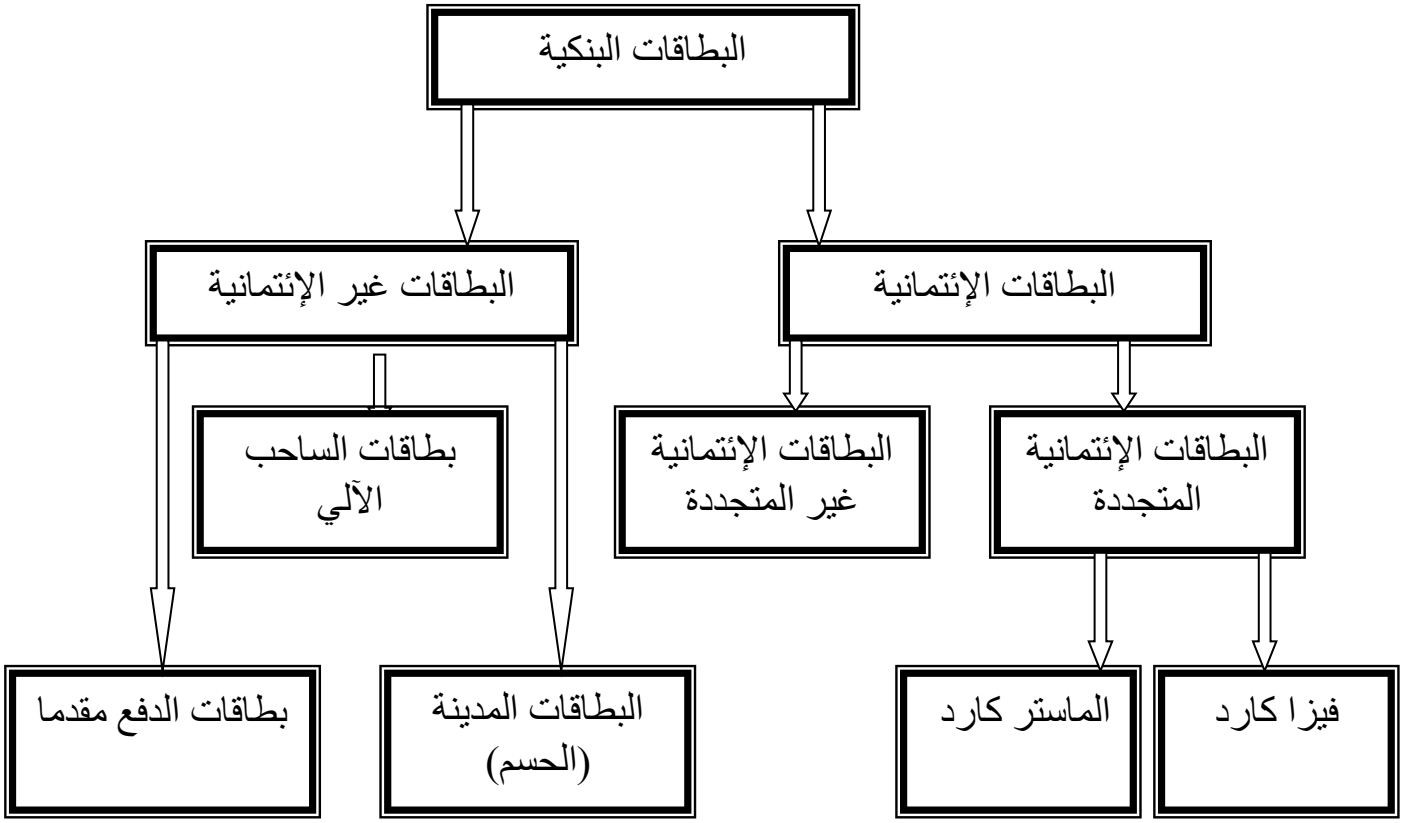
[2] - Hong, Ki Young, Why are electronic payments preferred? Evidence from international data, ProQuest Dissertations and Theses, 2002, p 39.

[3]- Peter. S, Rose and Sylvia.C. Hudjing, Bank Management and Financial Servises, MC Graw Hillin, 2005, P 587.

بعد استخراج كشف الحساب.[1] ويتم إصدار هذا النوع من البطاقات من قبل البنوك والمؤسسات غير المصرفية مثل الأمريكان اكسبريس.

وبناء على الأنواع السابقة للبطاقات البنكية يمكن رسم شكل يوضح أنواع البطاقات حسب تصنيفها الائتماني وغير الائتماني.

شكل رقم 07: أقسام البطاقات الإئتمانية وغير الائتمانية



المصدر: نواف عبد الله باتوبارة.أنواع بطاقات الائتمان واشهر مصدريها.مجلة الدراسات المالية و المصرفية المجلد6 العدد4. الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية.الأردن. ديسمبر 1998 ص 47

1-3-الأشكال الأخرى للبطاقات البنكية: تتنوع هذه الأشكال من البطاقات حسب شكلها وجهة إصدارها والأداة المحمولة عليها، لكن في الواقع أنها بطاقة بنكية تؤدي مهام وسائل الدفع الإلكترونية كتسديد السلع والخدمات أو تحويل الأموال ومن هذه الأشكال:

[1]-نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص 20.

أ-**البطاقات الذكية SMART CARD:** يوجد نوعان أساسيان من البطاقات الذكية، تدعى الأولى **بطاقة الذاكرة** وهي بطاقة تخزين معلومات تحتوي على قيمة مخزنة، التي تسمح لخادمها من استخدامها في عمليات الشراء، تسديد فواتير الهاتف وغيرها، وتحتوي هذه البطاقة على شريط ممغنط مثل البطاقات الائتمانية، أما النوع الثاني وهي أكثر تطورا وتحتوي على شريحة الكترونية، هذا النوع يتكون من وحدة معالجة مركزية تقوم بتأمين وتخزين المعلومات التي تساعد على اتخاذ قرار شراء أو سداد أو تحويل عندما يصدر من مصدرها وفق حاجيات ومتطلبات التطبيقات المستعملة في هذه البطاقة[1].

فالبطاقة الذكية مدفوعة القيمة مسبقا أي يتم تحويل الأموال إليها عن طريق شحنها من الحساب المصرفي، أو أجهزة الصراف الآلي، وتعمل هذه البطاقات وفق برمجيات خاصة بها وتعرف بأنظمة البطاقات الذكية **SMART CARD SYSTEM** ويمكنها أن تعمل خارج الشبكة وفق الآلية التالية:[2]

- يتم تخزين القيمة على دائرة مدمجة في بطاقة بلاستكية؛
- يقوم المصدر بإصدار أوراق نقدية الكترونية موقعة بمفتاح الكتروني على جهاز الكمبيوتر الخاصة به وتحمل هذه الأوراق أرقاما تسلسلية وتاريخ الصلاحية؛
- تحويل الأوراق الإلكترونية إلى العميل بعد دفعه للمال للجهة المصدرة سواء نقدا أو عن طريق البطاقة الائتمانية؛
- عند التحويل بين البطاقات فإن البطاقة المرسلة تضع توقيع كي يمكن متابعتها؛
- عند عودة الأوراق إلى المصدر تبين التوقيعات مسار تداول الأوراق لضبط عمليات الاحتيال والإنفاق المزدوج لإخراج البطاقات من النظام؛

[1] - Hezlin Harris , Balachander Krishnan Guru, Mohan V. Avvari, Op Cit , p 29

[2]- توفيق شنبور، أدوات الدفع الالكترونية، بطاقات الوفاء النقود الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002، ص109-110

– هناك آلية في البطاقة للحصول على تجزئة للأوراق النقدية الالكترونية؛

– يستعمل نظام البطاقة الذكية طريقة الأرصدة للدفع والخفض في قيمته حسب قيمة المبادلة التجارية؛

– هناك تصميم يأخذ في عين الاعتبار التعامل بعدة عملات أجنبية.

وتعد البطاقة الذكية أكثر أمانا من البطاقة الإئتمانية الأخرى وهذا لاحتوائها على معالج داخل ذاكرتها، وتسجيلها وتخزينها للعمليات والمعلومات التي تتم عبرها وتستعمل البطاقات الذكية لعمليات الشراء والدفع والتحويل وغيرها وهو ما يعطيها ميزة عن الأنواع الأخرى، ومن الفوائد التي توفرها البطاقة:[1]

– القدرة على الاحتفاظ بمعلومات وتطبيقات متعددة وتقديمها لخدمات مالية أكثر على الصعيد البنكي؛

– قدرات التخزين للمعلومات أفضل مقارنة بالأنواع الأخرى للبطاقات؛

–استخدام أجهزة الإعلام الآلي يسهل على المتعاملين بالبطاقة من التأكد من موثوقية النظام الإلكتروني وأمنه ضد عمليات التزوير، كما أن لها القدرة تشفير على البيانات وتخزينها في مناطق غير قابلة للقراءة؛

– يتم الاعتماد عليها بشكل أكبر مقارنة بالأنواع الأخرى للبطاقات؛

– تتمتع بمرونة كبيرة وهو ما يساعد حاملها على إيجاد حلول لمختلف الاستعمالات.

ب–المحفظة الالكترونية:

تعتبر محفظة النقود الإلكترونية أحد وسيلة دفع نقدية إلكترونية فهي تقوم على فكرة الدفع المسبق. وتعود نشأة الأشكال الأولى للمحفظة الإلكترونية إلى سنة 1990 لكن تم رفضها من قبل الزبائن[2]. فهي

[1]– عبد الكريم فوزي القدوس، أثر قانون المعاملات الإلكترونية الاردني على عمليات البنوك، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن 2005 ص109

[2] -Writtenby Research Staff, E-Wallet Systems: Challenges and Opportunities for the Global Marketplace, Sentient Technologies, LLC, Overland Park,Kansas Scott Tucker Founder &CEO available at http://sentienttechnologies.com/wp-content/ uploads /2014/01/ ST_EWalletSystems-1.pdf, p 2

عبارة عن بطاقة ذكية بمعالج ذاكرة صغير مشحون بقوة شرائية مخزنة في حساب عائم حيث سبق وأن تم إيداع قيمته في البنك أو مؤسسة مالية متخصصة. هذا الحساب يتم تخفيضه بشكل دوري عند كل معاملة دون تدخل المصدر[1] .

وتوفر محفظة النقود الإلكترونية مجموعة من الوظائف في دعامة إلكترونية واحدة وبالتالي تمكن حاملها من الاستغناء عن مجموعة من البطاقات الأخرى. وتتميز بمجموعة من الخصائص والتي نذكر منها:

– يتم شحنها بمبالغ مالية للقيام بكل المعاملات النقدية من دفع المستحقات أو سحب الأموال عبر الموزعات الآلية أو النهايات الطرفية أو عبر الإنترنت.

– يتم شحنها وتحويل الأموال إليها من الموزعات الآلية أو عبر الإنترنت أو عبر الصيرفة الهاتفية

– سهلة الاستخدام فهي بطاقات يسهل حملها واستخدامها من قبل الزبائن.

– وسيلة لتحديد الهوية من خلال المعالج الصغير على الذاكرة والذي يستعمل لتخزين معلومات شخصية ومهنية وطبية (بيومترية) خاصة بالمستهلك.

– السرية والأمان وهذا بفضل التكنولوجيا التي تستعملها المعالجات الصغيرة، حيث يتم الإتصال بصفة مباشرة بجهاز الكمبيوتر دون الحاجة إلى قارئ خارجي[2]

ت–**بطاقة القيمة المخزنة:** عبارة عن بطاقة بنكية تحتوي على رقائق من أجل تحميل معلومات حول الرصيد المتبقي وهي لا تحتاج إلى حساب بنكي، إذ يمكن تعبئتها عن طريق رصيد نقدي يدفعه العميل لدى البنك[3] أو من أي نقطة أخرى، وتسمح بطاقة القيمة المخزنة بشراء

[1] 4 -Sahut, Jean-Michel. "The Acceptance and Diffusion of E-Wallets." Journal of Human and Social Sciences 4.3 (2009): 225-229, p 225

[2]– شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية –رؤية مستقبلية –، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة. دبي. 10 – 12 ماي 2003، ص 108–109

[3] – Jennifer Isern, a cross-country analysis of the effects of e-banking and financial infrastructure on financial sector competition:a schumpeterian shift? , a doctorat dissertation, Nova Southeastern University, USA, 2008. P 45

سلع وخدمات في حدود مبالغ معينة، ويتم تخزين القيمة النقدية في حاسب مركزي وليس على البطاقة. ويتم إصدار هذا النوع من البطاقة إلى الزبائن بغض النظر عن سمعتهم القرضية مثل بطاقات الإئتمان أو مثل البطاقات الدائنة التي تحتاج إلى وجود حساب بنكي. [1]

ث-**بطاقة السحب الآلية ATM CARD:** وهي نوع من البطاقات البنكية يزود بها البنك عميله من اجل استعمالات في الموزعات الآلية للأوراق النقدية كما يزوده برقم سري وعادة ما تكون هذه البطاقات محدودة السقوف تستعمل من أجل توفير سيولة للعميل في البنوك وفروعه أو حتى في الموزعات الآلية للمصارف الأخرى كما يمكن استخدام بطاقات **ATM** في عمليات تحويل الأموال بين الحسابات وتسديد الفواتير والقروض وإتمام بعض العمليات الأخرى، وعند التعامل بالبطاقة عن طريق الجهاز يتطلب وجود رقم سري قبل ظهور أي معلومات على الشاشة، وبعد تمام العملية يزود العملية بوصل استلام يوضح تاريخ العملية ونوع الصفقة ومبلغها.

ج-**بطاقة ضمان الشيكات:** يتم إصدار هذه البطاقة من قبل بنك العميل لضمان الشيكات الصادرة، إذ تحتوي على معلومات خاصة بالعميل كاسمه وتوقيعه ورقم حسابه البنكي، وعند إصدار العميل لشيك تستعمل هذه البطاقة كضمان للمستفيد في حدود مبالغ محدودة من قبل البنك ويعود السبب في استخدام هذه البطاقات إلى مخاوف التجار من عدم وجود مبالغ وأرصدة كافية لدى المتعاملين بالشيكات؛ حيث توفر هذه البطاقات ضمان وفاء البنك لهم بالمبالغ المستحقة[2]

ح-**الشيك الإلكتروني:** وهو من الأساليب الحديثة المستخدمة في عمليات التسوية و الدفع بوسائل الدفع الإلكترونية عبر الشبكة ولا يوجد اختلاف كبير بين الشيك الورقي والالكتروني، إلا

[1] - BIS. Survey of developments in electronic money and internet and mobile payments. Committee on Payment and Settlement Systems (CPSS). Basle: Bank for International Settlements. (2004). P 01

[2]- بلال عبد المطلب بدوي، البنوك الالكترونية، ماهيتها، معاملاتها والمشاكل التي تثيرها، مؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون مجلة دبي المجلد الخامس ،10-12ماي 2003، ص1958

أن هذا الأخير يحضر ويسحب بطريقة الكترونية؛ أي من خلال جهاز الكمبيوتر، ويوقع إلكترونيا ويرسل الكترونيا عبر شبكة الإنترنت وفق مجموعة من المراحل وهي ذات ميزات أمان أكبر من العملية التقليدية، ويعتمد في تصميم نظام الشيك الإلكتروني على السلامة، الموثوقية وعدم التنصل من أجل منع الغش على البنوك وزبائنها ومن متطلبات الأمان في التعامل بالشيك الإلكتروني نذكر:[1]

- **الســريــة:** عن طريق حفظ المعلومات المتعلقة يرسل الشيك الإلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني.

- **الموثوقيــة:** المعرفة والتأكد من مصدر ومقصد المعلومة المتعلقة بالشيك.

- **النزاهـــة:** التحقق من أن بيانات الشيك لم يتم العبث بها

- **عدم التنصل:** لا يمكن سحب أو رفض البيانات التي تم إرسالها والمتعلقة بالشيك.

غير أن استعمال الشيكات الإلكترونية لها بعض العيوب والتي نوجزها فيما يلي:[2]

-عالية التكلفة بالنسبة للمعاملات صغيرة الحجم؛

-غير مسموحة الاستعمال بالنسبة للتجار الصغار؛

-لا يمكن إخفاء هوية المتعامل بها؛

-يمكن لمرسلي البنك فقط إصدار مبلغ مقابل الشيك؛

-بطيء نوعا ما ولا يمثل تحويل مباشر للأموال؛

-تأكيد العميل غير مباشر؛

-لا يمكن ضمان الدفع إلا بالحصول على الشيك؛

[1] - Schilling Tim Electronic Money, federal reserve Bank of Chicago, 1990, p 4

[2] - Saad mohamed cherif: the e-cheque system, p 9 available at http://www.ece.uvic.ca/~shsaad/seng426 /resources/ downloads/ The%20e-Cheque%20System%20Specification.pdf.

-لا يمكن حملها.

خ-التحويل المالي الإلكتروني:

يقصد بنظام التحويلات المالية الإلكترونية (TFE) مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر مصارف إلكترونية أو مصارف إنترنت مرخص لها للقيام بهذه العملية. ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.[1]

و يعرف أيضا التحويل الإلكتروني للأموال على أنه لا يختلف كثيرا عن التحويل البنكي في كونه عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر و الجانب الدائن للمستفيد سواء كانا في نفس البنك أو بنكين مختلفين ، وهذا الأمر يتم عن طريق وسيلة إلكترونية كشبكة الأنترنت.[2]

وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى أكثر فأكثر بالمصداقية والأمان لدى المتعاملين. هذا فضلا عما يتيحه هذا النظام من اختصار للزمن ووفر في الجهد والتكلفة ويسر في التعامل. فمن خصائص هذا التحويل قابليته للتجزئة (Divisibilité) ، إذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد، وهو ما لا يتوفر في الشيك.

وبطبيعة الحال لابد أن يتوفر لدى الزبون في كمبيوتره الخاص برنامج يسمح له بإجراء العملية، وإلا سيضطر إلى الإتصال بوسيط متخصص، والذي يتولى بدوره تحويل الأمر إلى غرفة المقاصة الآلية (وهي شبكة تابعة لمجموعة بنوك)، والتي بدورها أيضا تقوم بتبليغ المصرف المعني حتى يتأكد من كفاية الرصيد لاقتطاع المبلغ المراد تحويله. ويمكن للزبون إرفاق شيك مصادق عليه حتى يتم تحويل المبلغ دون مراجعة الرصيد لدى المصرف، إذ أن مصادقة المصرف على الشيك تجعله ضامنا لمبلغ الشيك.

[1]- رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات 14و 15 ديسمبر 2004، بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-الجزائر، ص 322

[2]- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 56

د-**النقود الالكترونية:** يستعمل مصطلح النقود الإلكترونية للإشارة إلى الأنواع المختلفة من مكانيزمات الدفع الالكتروني كالبطاقات الذكية، أو البطاقات مخزنة القيمة أو نقود الشبكة أو المحفظة الإلكترونية أوالنقود الرقمية، نشير في بعض الأحيان إلى النقود الشبكية؛ فميزانية النقود الإلكترونية هي مطالبة عائمة لبنك خاص أو مؤسسة مالية وغير مرتبطة بحسابات خاصة[1]ويتم تصميم النقود الإلكترونية لتعوض النقود القانونية المصدرة وحتى الشيكات الورقية.

ويمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها تشتمل كل أدوات الدفع غير الورقية والمعدنية كالبطاقات البنكية والبلاستكية والتحويل المباشر للنقود إضافة إلى المعاملات النقدية عبر القنوات الإلكترونية كالصراف الآلي، التحويل الإلكتروني للأموال عبر نقاط البيع الطرفية (**EFTOPS**)الهاتف وشبكة الانترنت. [2]

كما يمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها نوع جديد من الوسائل المسبقة الدفع أو مخزنة القيمة كأدوات دفع للتجزئة المستخدمة كبديل للنقود فالنقود الإلكترونية قوة شرائية مخزنة على بطاقة ذكية أو جهاز القرص الصلب للكمبيوتر يمكن نقلها إلكترونيا للتاجر أو بين المتعاملين لتسديد مبالغ مستحقة ويتم تحويل النقود الإلكترونية من قبل البنوك المصدرة لها إلى حسابات التجار والمتعاملين.[3]

ومن هذه التعاريف السابقة يمكن صياغة تعريف شامل للنقود الالكترونية، على أنها مجموعة من الميكانيزمات المختلفة للدفع الإلكتروني المخصصة للاستعمال من قبل المستهلكين لتسديد الدفعات صغيرة الحجم للحلول مكان نقود البنك المركزي، حيث يتم تخزينها في بطاقات ذكية مسبقة الدفع أو مخزنة القيمة تمتلك خصائص إلكترونية أو معالج إلكتروني لقيمة النقود الموجودة على البطاقة عند التعامل بها، إضافة إلى نوع آخر من النقود الإلكترونية هو النقود على الشبكة التي تسمح من خلال

[1] - Weinian Lioa , Op Cit, p 30

[2] - Supriya Singh, Op Cit, p 754

[3] - Warren Coats, Electronic Money: Developments and Issues, From the SelectedWorks of Warren Coats. June 1997,http://works.bepress.com/warren_coats/11. P 5

شبكة الإنترنت التعامل بالنقود وتحويلها الكترونيا، ويتم إصدار هذه النقود الإلكترونية سواء من قبل البنوك أو المؤسسات المالية المتخصصة.

وعليه فالنقود الإلكترونية تستخدم لتسديد الدفعات صغيرة الحجم، أو لدى تجار التجزئة عبر الشبكة ولا تحتاج إلى وجود ربط مع الحساب البنكي، فهي تحظى بقبول واسع لدى المتعاملين وتشير الأبحاث المتصلة بوسائل الدفع الإلكترونية إلى وجود تقسيمات مختلفة للنقود الإلكترونية حسب الأساليب المتبعة للتعرف عليها ومتابعتها والرقابة عليها، وهذه التقسيمات نوجزها في التالي:[1]

–**نقود الكترونية معرفة: أي** يمكن معرفة الشخص الذي قام بالسحب النقدي من البنك منذ بداية التعامل، ثم متابعة التعاملات داخل نظام النقود الإلكترونية إلى غاية المتعامل الأخير وتدمير النقود الإلكترونية وهذا الشكل أكثر أمنا إذ يمكنه معرفة حالة التزوير والغش في استعمال النقود الإلكترونية وإمكانية تحديد حالات الإنفاق المزدوج غير أنها لا تراعي خصوصية المتعاملين.

– **نقود الكترونية مغفلة:** هي شبيهة بالنقود الورقية، فهي لا تمت بصلة للمتعاملين فلا يمكن معرفة هوية من انتقلت إليه أو منه وهذا النوع أقل أمنا من سابقه إذ لا يمكنه مراقبة حركة النقود بين المتعاملين وهو ما يزيد من فرص الإنفاق المزدوج أو عمليات التزوير.

أما من حيث تقسيمات حسب أسلوب التعامل فنجد:

– **نقود داخل الشبكة Online: التعامل** بهذا النوع يتطلب وجود طرف ثالث متمثلا في مؤسسة الإصدار إذ تقوم بالتحويلات النقدية للمعاملات النقدية ذلك لأنها الممسك بالحسابات النقدية أو ميزانية

[1]– أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002، ص 122

الزبون فعند القيام بعمليات السداد أو الشراء يتأكد التاجر من صلاحية النقود الإلكترونية عن طريق الإتصال ببنك الزبون ويتلقى مبلغ العمليات[1]

ذلك كون النقود التي يتم سحبها على البطاقة البنكية أو المسبقة الدفع حقيقية، يتم إرسالها إلى حساب البائع أو الطرف الثاني عبر الشبكة فيمكن أن تحدث عمليات تزويد، فيكون التاجر على اتصال مباشر مع المؤسسة المصدرة عبر الإنترنت للتأكد من سلامة النقود، وعند التأكد من صحة العمليات فتخصم مبلغ الصفقة من حساب العميل وتحويله إلى حساب التأكد، ويتميز هذا النوع بالأمان والسرية ويخضع إلى شروط التعاقد الالكتروني.

نقود خارج الشبكة Offline: عند التعامل بهذا الصنف لا يتطلب وجود وسيط أو طرف ثالث بين العميل والتاجر لتامين العملية والحماية من الغش والتزوير وفي هذه الحالة لاتزال احد المسائل الكبرى للمتعاملين[2] وفي هذه الحالة تأخذ النقود الإلكترونية شكل البطاقة مخزنة القيمة يتم سحبها بنقود الكترونية صالحة للاستعمال خارج الشبكة دون الحاجة للاتصال بمصدرها بمجرد إدخال بطاقة مخزنة القيمة إلى القارئ فيقوم بتخفيض قيمة الصفقة من الميزانية الموجودة على ذاكرة البطاقة وتسجيلها،أما اذا لم تحتوي على المبلغ فيبين القارئ للتاجر ذلك ويوقف العملية.

فعلى ضوء ما سبق حول النقود الإلكترونية يمكن أن نستنتج بعض مكوناتها الأساسية:

-أن النقود الإلكترونية شكل غير مادي للنقود الورقية توضع على وسيلة أو حامل الكترونية يتم نسخ أو شحن وحدات نقدية الكترونية عليها أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛

- تستعمل الحوامل الإلكترونية للنقود وعلى ذاكرة الجهاز لوجود آلات خاصة وبرمجيات معينة؛

- يتم شحن النقود الإلكترونية في شكل قيم مالية بفئات مختلفة في شكل بيت "Bite"؛

[1] - -طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، المفاهيم، التجارب، التحديات. الأبعاد التكنولوجية المالية والتسويقية والقانونية. الدار الجامعية، القاهرة (عين شمس)، 2003/2002. ص 109

[2] - نفس المرجع السابق، ص 109

– تختلف النقود الإلكترونية عن القيم المشحونة على بطاقات الهاتف أو بطاقات ركوب الحافلات؛

– القيم المسحوبة للنقود الإلكترونية يتم دفعها مسبقا من بنك أو مؤسسة اصدار مختصة؛

– تحضى النقود الإلكترونية بالقبول الواسع من قبل تجار التجزئة والمؤسسات المتعاملة وفق طرق التجارة الالكترونية؛

– لا يتطلب وجود حساب بنكي للمتعامل حال شرائه بطاقة مسبقة الدفع؛

– إمكانية استعمال النقود الإلكترونية كما هو عليه الحال في النقود الورقية أو المعدنية لشراء سلع وخدمات مختلفة؛

– صالحية استعمال النقود الإلكترونية في كل الأوقات.

2– خصائص النقود الإلكترونية وأهميتها:

تتميز النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص العملية وأخرى متعلقة بالأمان[1]

2–1 –الخصائص المتعلقة بالاستخدام:

إن النقود الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالبطاقات مسبقة الدفع أو مخزنة القيمة أو النقود المسحوبة في جهاز الإعلام الآلي التي تعتمد على برمجيات خاصة للتشغيل عبارة عن "قيمة نقدية مخزنة الكترونيا في شكل بيانات مشفرة" [2]

إذن استخدام النقود الإلكترونية في شكلها الأول المتمثل في البطاقات من أجل تسهيل وتسديد المبلغ والخدمات التي هي على مقربة من العميل، أما النقود المخزنة في ذاكرة الكمبيوتر تخصص لتسوية المدفوعات على شبكة الإنترنت [3]

[1]- احمد جمال الدين مرسي، مرجع سبق ذكره، ص129

[2]– محمد إبراهيم الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة 2003. ص 14

[3] – Paul Van Den Bergh, Masao Okawa, Monnaie électronique : implications pour les autorités, Revus de Banque, n° 589, février 1998. P 60

وبعد عملية التبادل يتم تحويل قيمة الصفقة بين التاجر والعميل الكترونيا فتحفظ قيمة النقود بالبطاقة أو جهاز الكمبيوتر لدى العميل وتزيد لدى التاجر، وحتى تؤدي النقود الإلكترونية وظائفها على أكمل وجه لابد من توفر مجموعة من الخصائص نوجزها في النقاط التالية:

-حرية انتقال النقود الإلكترونية بين أطراف التعامل دون الحاجة لطرف ثالث كوسيط كما هو الحال في النقود العادية؛ [1]

-يجب أن تكون النقود الإلكترونية لها قابلية عبور الحدود الدولية؛

-إمكانية التحول على عملة الدولة المستقبلة عند التعامل الدولي؛[2]

-قابلية الانقسام إلى وحدات لملائمة الدفعات صغيرة الحجم؛

-التعامل بالنقد الإلكتروني في كل الأوقات حتى يكون متناسب مع طبيعة الإنترنت العالمية وإمكانية استمرار التبادل الدولي تبعا لاختلاف التوقيت الزمني العالمي؛

-أصبحت أنظم النقود الإلكترونية أكثر تطورا من نظم الدفع الإلكترونية الأخرى، إذ يتطلب إذن جهة وسيطة أخرى من أجل إتمام عملية التبادل أو تحويل القيمة المخزنة على الشريحة أو على الذاكرة؛[3]

2-2-خصائص متعلقة بالأمان:

يعتبر أمن المعاملات الإلكترونية من بين الاهتمامات الكبرى للباحثين في المجال النقدي والمدفوعات الالكترونية، ورغم التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال فهناك قراصنة شبكة الإنترنت وهو ما يعرض مستخدمي النقود الإلكترونية إلى الاختراق والتزوير، من أجل تجنب المشاكل المتعلقة بالأمان وزيادة الاحتياطات لابد من وجود بعض الخصائص المهمة في النقود الالكترونية، حتى يزيد من ثقة المتعاملين بها:

[1] - Nicolas.A Cuche, La Monnaie électronique réalité et fiction, la vie économique revue de politique économique, 4-2001, p 50

[2] - Ingrid Stromme, Electronic cash, busa, pacific Lutheran university, 2001, p01

[3]- توفيق شنبور، مرجع سبق ذكره، ص 103

– وجود عنصر الأمان عند استعمالها

– صعوبة اختراقها من قبل القراصنة والهاكرز

– ثقة المتعاملين بها خاصة في عدم الصرف المزدوج

– وجود خاصية تحقق أطراف التعامل من صلاحية النقود الإلكترونية ومن بعضهم البعض باستخدام التوقيع الإلكتروني

– مدة التأكد من صلاحية النقد الإلكتروني قصيرة وفقا لطبيعة المعاملات[1]

– أكثر ملائمة وأمنا خاصة وأنها لا تكشف عن هوية الأشخاص الحاملين لها وهذا طبقا لطبيعتها المغفلة[2]كما في حالة التعامل بالنقود العادية.

2-3-أهمية النقود الالكترونية:

إن التطور الحاصل على مستوى التبادل التجاري في إطار التجارة الإلكترونية زادت الحاجة إلى وجود أداة التعامل متمثلة في النقود الإلكترونية لاستخدامها كوسيط للتبادل بدل النقود الورقية.

وهذا ما زاد من حجم المعاملات باستخدام هذه الأداة، وفي نفس الوقت زادت عدد المصارف التي تهتم بالمعاملات النقدية الإلكترونية وتطوير الخدمات البنكية المقدمة للزبائن وجودتها، ومن هنا ظهرت أهمية النقود الإلكترونية بالنسبة لأطراف التعامل، بل وأيضا بالنسبة للاقتصاد الوطني وهو ما نشير إليه في النقاط التالية:

-المدفوعات باستخدام النقود الإلكترونية تنخفض تكلفتها كما هو الحال في تكلفة المقاصة الإلكترونية التي تنخفض إلى الثلث عما هو عليه عند استخدام الشيكات[3]

[1]- احمد جمال الدين مرسي، مرجع سبق ذكره، ص131

[2]- توفيق شنبور، مرجع سبق ذكره، ص 103

[3] – Romon Marimon, Juan Pablo, Pedro Teles, Electronic Money: Sustaining Low Inflation? European University Institute, Italy, March 1998, p 14

-تستخدم في تسوية المدفوعات صغيرة الحجم والمرتبطة بالاستعمال المتعدد مما يسهل على الزبائن الاستغناء عن حمل سيولة نقدية ومعدنية عند التسوق.

- الاستغناء عن اللجوء للبنك من أجل سحب نقدية فبمجرد الدخول للأنترنت يتم شحن نقود الكترونية من موقع البنك الالكتروني.

-تخفيض مدة التعامل وزيادة سرعة إبرام الصفقات.[1]

-استخدام النقود الإلكترونية في أنظمة الدفع يخفض من المخاطر النظامية ويزيد من فعالية وجودة خدمات الدفع من خلال تخفيض حجم السيولة المستعملة، وتعويضها بالتحويلات الإلكترونية لمبالغ الصفقات.

-زيادة أرباح مؤسسات الإصدار خاصة وان البنوك تحتفظ بالكتلة النقدية المقابلة لقيمة النقود الإلكترونية بالإضافة إلى العمولات المفروضة على حامل النقود الإلكترونية عند المعاملات والشحن[2]

-جلب التدفقات النقدية في أوقات مختلفة يساعد على استثمارها نتيجة الدفعات في أزمنة مختلفة من طرف الزبائن

-النقود الإلكترونية تعوض النقود الورقية والشيكات مما يزيد من الثقة والأمان[3]

3-مستقبل التعامل بالنقود الإلكترونية وأدوات الدفع الإلكترونية:

لقد سمح إدخال الاتصالات السلكية واللاسلكية في العمل البنكي بتسهيل انجاز المعاملات البنكية وزيادة فعالية وجودة الخدمة البنكية الإلكترونية بكل أبعادها المادية والملموسة مما يسمح للبنوك بتسهيل التحويلات المالية الإلكترونية خارج أسواره المادية دون التحويل النقدي الورقي.[1]

[1] - Guy Sabatier, Le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie virtuel, Presse Universitaire de France, Paris, 1997, p18

[2] - Didier Martres et Guy Sabatier, Que sais –je la monnaie électronique, Presse Universitaire de France, Paris, 1987, p15-16

[3] - Jean Michel Rodefroy et Philippe Moutot, Monnaie électronique, en jeux prudentiels et impact sur la politique monétaire, Revue d'Economie Financière N°= 53, 3. 1999, p 22

فالنقود تطورت بشكل كبير عبر التاريخ، غير انه كان بطيئا في البداية، أما في الآونة الأخيرة فقد زادت وتيرة التطورات مع التزايد المستمر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على مستوى تقديم الخدمات المصرفية، ففي عصرنا الحالي يتم استخدام عدة طرق لتحويل الأموال بين المتعاملين سواء تعلق الأمر بالمبالغ الكبيرة (RTGS)أو ما يعرف في أمريكا "Fedwire" أو المبالغ صغيرة الحجم، وكل هذه الطرق أغلبها يعتمد على الوسائل الإلكترونية، ولكن أغلب هذه المنتجات صممت خصيصا لخدمة قنوات التوزيع الإلكترونية للمبالغ صغيرة الحجم.

غير أن استعمال النقود الإلكترونية لا يزال محل شك خاصة فيما يثيره من مخاوف ومشاكل من الناحية التقنية أو القانونية مما يزعزع ثقة المتعاملين وترددهم في قبولها كأداة دفع تحل محل النقود العادية، غير أن أراء الباحثين مختلفة حول مستقبل هذه الأداة، إذ أصبح من غير الممكن تطوير التجارة الإلكترونية دون الاعتماد على هذه الأداة كوسيط للتبادل في عمليات السداد.

كما يرى بعض الباحثين أن التوسع في بعض أنواع الخدمات يعود بالأساس إلى التطور الحاصل في النقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية على تسوية الدفعات صغيرة الحجم كما توفره من ميزة انخفاض تكلفة المدفوعات مقارنة بالشيكات والأدوات الأخرى ونظرا للأهمية التي تتوفر عليها استخدام النقود الإلكترونية فهناك العديد من المشاريع في أوروبا وباقي دول العالم الأخرى تسعى إلى تطور التعامل بالنقود الإلكترونية ووسائل الدفع الالكترونية، إلا أنها لا تزال غير كافية وبطيئة نظرا للتكاليف المرتبطة بالبنى التحتية الضرورية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتأمين المعاملات. [2]

ويتفاءل العديد من الباحثين في المجال النقدي بمستقبل المعاملات النقدية الإلكترونية وإمكانية حلولها محل النقود الورقية وان لم يكن بشكل مطلق وهذا بعد تظافر جهود العديد من الجهات ذات الصلة

[1] - Maria E. de Boyrie, Darlene Nelson, and James A. Nelson, The Future of Electronic Money, World Academy of Science, Engineering and Technology 3 2007. p 158

[2]- محرز نورالدين، تأثير النقود الإلكترونية على إدارة البنك المركزي لأدوات السياسة النقدية مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة جيجل-الجزائر، 2007/2006، ص 77

بالمعاملات النقدية الالكترونية، كما يتطلب كذلك وجود تشريعات تساهم في زيادة ثقة المتعاملين حتى يصبح التعامل بالنقود الإلكترونية يحضى بالقبول العام.

خاصة و إن عدد مستخدمي بطاقات الفيزا بلغ 2,1 مليار بطاقة سنة 2002 أما الإنفاق العام الناتج عنها فقد بلغ 3.3 تريليون دولار، وحجم المبيعات السنوية بلغ 2.3 تريليون دولار[1]، و تشير الدراسات أن الولايات المتحدة الأمريكية تحتل المراتب الأولى في حجم تداول النقود الإلكترونية ثم تليها دول أوروبا الغربية، خاصة ألمانيا وبريطانيا ثم فرنسا مما يدل على أن النقود الإلكترونية و وسائل الدفع الإلكترونية لها مستقبل زاهر؛ بل و هناك من يتوقع تعويضها للنقود الورقية وهذا ما أشار إليه Joel Kurtzman في كتابه "موت النقود THE DEATH OF MONEY"، [2] غير أنه لا يمكن الجزم بصفة مطلقة بإمكانية اختفاء النقود الورقية والمعدنية وتعويضها بالنقود الإلكترونية وهذا للأهمية والمكانة التي تكتسبها النقود العادية لدى الإنسان منذ اكتشافها.

المبحث الرابع: تطور النظم النقدية

يتمثل النظام النقدي في مجموعة القواعد الناظمة التي تضبط وحدة التعامل، و يعود تطوره الى طبيعة النظام الاقتصادي والمالي و التكنولوجي و حتى الاجتماعي السائد في الدولة.

1-مفهوم وخصائص النظام النقدي:

إن طبيعة النظام النقدي السائد في دولة ما، يعتمد أساسا على مستوى التطور الاقتصادي والاجتماعي السائد في تلك الدولة؛ فالأدوات النقدية والمؤسسات النقدية التي يعتمد عليها النظام النقدي مرتبطة أساسا بالتطورات الحاصلة في تلك الدولة. فالدول المتقدمة عادة ما يكون نظامها النقدي أكثر تطورا من أنظمة الدول المتخلفة. فالنظام النقدي هنا يعتبر محلي.

[1]- زينب إبراهيم مجلة الأهرام الاقتصادي، عدد 1777 ،27 جانفي 2003، ص24

[2] - Joel Kurtzman, The Death of Money , Harvard Business Review, USA, 1993 p 16

1-1 تعريف النظام النقدي:

هناك مجموعة من التعاريف للنظام النقدي وهذا تبعا للحيز الجغرافي المحدد للتداول عملة التداول و لطبيعة القواعد المنظمة لعملية الإصدار و نوع النقود المتداولة.

•التعريف الضيق للنظام النقدي المحلي:

هو مجموعة القواعد التي تتضمن تعيين وحدة التحاسب النقدية والتي تضبط إصدار وسحب النقد الأساسي أو النهائي من التداول.[1]

•التعريف الواسع للنظام النقدي المحلي:

التعريف الموسع للنظام النقدي يشمل التعريف الضيق بالإضافة إلى" مجموعة القواعد الضابطة لخلق وإلغاء كل الأنواع الأخرى المتداولة من النقد إلى جانب النقد الأساسي".[2]

كما يعطي الباحثون تعاريف أخرى تخص النظام النقدي بصفة عامة تصب في نفس السياق من هذه التعاريف:

يتمثل النظام النقدي في "مجموعة القواعد والإجراءات التي يقرها مجتمع ما بهدف إصدار النقود والمحافظة على قيمتها التبادلية وسحبها من التداول عند الضرورة."

كما أن النظام النقدي يمثل في جميع النقود المتداولة في الدولة. وجميع المؤسسات التي تملك سلطة إصدار النقود وإلغاءها ويحكم هذه العملية من قوانين ولوائح وأنظمة.

وهو أيضا "مجموعة القواعد والإجراءات التي تحكم عملية إصدار النقود في المجتمع.[3]

كما يعرفه ضياء مجيد الموسوي على أنه جميع أنواع النقود الموجودة في بلد ما وجميع المؤسسات التي لها حق الإصدار النقدي وإبطاله وجميع القواعد والأحكام المتعلقة بخلق النقد وإبطاله[1].

[1]- صبحي تادرس قريصة، النقود و البنوك، دار النهضة العربية، بيروت، 1984، ص32

[2]- عقيل جاسم عبد الله، النقود و المصارف، دار مجدلاوي، عمان، 2001، ص44

[3]- حسين بن هاني.اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص51

من خلال هذه التعاريف السابقة الذكر فإن النظام النقدي يهدف إلى:

- ❖تحديد الوحدة النقدية الأساسية للدولة مثلا: الدينار، الدولار...،
- ❖تحديد أنواع النقود المتداولة الأخرى،
- ❖وضع نظام يضبط إصدار النقود وسحبها عند الضرورة،
- ❖تحديد جهات الإصدار المتخصصة وتحديد مسؤولياتها،
- ❖المحافظة على قيمة النقود،
- ❖تحديد نسبة المبادلة بين أنواع النقود المتداولة.

1-2 خصائص النظام النقدي:

إن تبني كل دولة لنظام نقدي معين بأدوات نقدية وقواعد ومؤسسات لا يعني بالضرورة هذا النظام أفضل من الأنظمة الأخرى بل يعود ذلك الاختيار إلى طبيعة النظام الاقتصادي والاجتماعي ومدى تطورهما، فالظروف الاقتصادية هي التي تملي على دولة ما إتباع نوع معين من الأنظمة النقدية المعروفة ومادام النظام النقدي عبارة عن مجموعة إجراء وقواعد تحكم التداول في نظام اقتصاد ما فإنه يتمتع بخصائص رئيسية نذكرها في الآتي.[2]

- ➢ **فاعلية إدارة العرض النقدي:**

فكمية النقود المعروضة تتمثل في كمية الكتلة النقدية المتداولة لدى الأفراد والمؤسسات، والفاعلية في الإدارة يقصد بها قدرته على التحكم على الكتلة النقدية المتداولة من خلال سلطة البنك المركزي، الذي يستعمل أدوات وإجراءات حتى يتمكن من الزيادة أو التخفيض في المعروض من الكتلة النقدية، وفق الظروف الاقتصادية المحيطة حتى يحقق استقرار في الأسعار وتحقيق أهداف السياسة النقدية.

[1]- ضياء مجيد، اقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2002 ص47

[2]- أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، ط 1، مؤسسة زهران للطباعة و النشر و التوزيع، عمان 1993، ص 34 -36

- **مرونة النظام النقدي:**

ويقصد بالمرونة في النظام النقدي؛ القابلية للاستجابة للتغيرات الداخلية والخارجية، أي قابلية النقود المتداولة للزيادة والنقصان بمرونة كاملة حتى يتمكن الأفراد إمكانية الاحتفاظ بأي نوع من هاته النقود المتداولة. أي القدرة على الاستجابة لرغبات الأفراد دون عسر في حالات سحب أو تحويل جزء من ودائعهم على سبيل المثال.

- **تساوي القدرة الشرائية لجميع فئات النقود وأنواعها:**

ويقصد بذلك القدرة على تحويل أي نوع من النقود إلى جميع الأنواع الأخرى بنفس القيمة والقدرة الشرائية، أي أن القدرة الشرائية للفئات النقدية من نوع 100 دينار مساوية للقدرة الشرائية لعشر قطع نقدية من نوع 10 دينارات، أو لخمس قطع من فئة 20 دينار، وتستمد هذه الخاصة من الخاصية التي تتمتع بها النقود والمتمثلة في القابلية للتجزئة. كما يمكن للأفراد من تحويل النقود من الفئات المعدنية نقود من فئات ورقية، ولهذه الخاصية فائدة كبيرة للنظام النقدي، إذ تعمل على بقاء جميع الأدوات النقدية المتداولة في النظام.

فإذا حدث وأن انخفضت القوة الشرائية لإحدى الأدوات النقدية للنظام النقدي فإنه بالضرورة يطرد النوع الذي يتميز بقوة شرائية كبيرة، وبالتالي اختفاءه من التداول.

- **استقرار قيمة الوحدة النقدية:**

وهي مستمدة من الخاصية السابقة، فهدف أي نظام نقدي العمل على تحقيق الاستقرار النسبي في القيمة، ويعتمد هذا الأخير على الاستقرار العام للأسعار، لذا يجد النظام النقدي صعوبة كبيرة في تحقيق ذلك ولفترة طويلة.

- **القابلية لتحويل النقود إلى عملات أجنبية:**

وحتى تتحقق هذه الخاصية فإن العملة المحلية تكون قابلة للتداول في الأسواق الأجنبية، ويتوقف ذلك على قوة وقدرات الاقتصاد الوطني.

- **الثقة في وحدة النقود:**

وتستمد من الثقة في السلطة النقدية المصدرة للنقود بمختلف أنواعها، فاستخدام الأوراق النقدية بدل العملة الذهبية أو الفضية مستمد في بداية الأمر من إمكانية تحويلها إلى ذهب ثم بعد ذلك إلى الصبغة القانونية تمنح لها سلطة الإصدار، خاصة وأن هدف النظام المحافظة على للاستقرار النسبي في قيمة وحدة النقود.

- **النظام النقدي نظام تاريخي:**

أي يتغير وفق تغير النظام الاقتصادي والاجتماعي السائد في ذلك البلد، فالنقود المتداولة مرت بمراحل مختلفة من السلعية إلى النقود المعدنية ثم الورقية وأخيرا وصلت إلى النقود الإلكترونية، فالنظام النقدي يواكب التطور الحاصل على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي.

2-أنواع الأنظمة النقدية

تشترك كل الأنظمة النقدية المعروفة في القاعدة النقدية التي تشكل المقياس المعتمد في قياس القيمة الاقتصادية للسلع و الخدمات. و تتنوع الأنظمة النقدية بحسب القواعد المنظمة و طبيعة وحدة التعامل و المؤسسات المتدخلة في النظام.

2-1 النظام النقدي المعدني:

ويقصد بالنظام النقدي المعدني النظام الذي تحدد فيه وحدة التحاسب على أساس وزن معين من معدن نفيس عادة يكون الذهب أو الفضة، حيث تعتبر القطع المسكوكة من المعدن المختار كعملة رئيسية. فالنظام النقدي المعدني يمكن أن يبنى على أساس قاعدة المعدن الواحد أو على أساس قاعدة

المعدنين. وانتشر التعامل بالنظام المعدني في العديد من الدول، فالبعض منها سار على أساس المعدن الواحد والأخر إعتمد على نظام المعدنين.

- **نظام المعدنين:**

يعتمد هذا النظام على وجود معدنين يشكلان النقود القانونية، نقود ذهبية وأخرى فضية، وتحدد سلطة الإصدار النسبة القانونية التي تربط بين الذهب والفضة، فمثلا يكون التناسب بين الذهب والفضة (1: 16) أي أن 16 وحدة من الدينار الفضي يمكن مبادلتها بوحدة واحدة من الدينار الذهبي، وعرف هذا النظام النقدي منذ القدم، فقد كانت في العصر اليوناني الكلاسيكي معدل التناسب بين الذهب والفضة (1: 6)[1].

- **نظام المعدن الواحد**

عبارة عن نظام نقدي ترتبط فيه وحدة التناسب بمعدن واحد كالذهب أو الفضة، وتستعمل كمقياس للقيم الاقتصادية. كما يعترف به المشرع له بقوة إبراء غير محدودة، فإذا كان المعدن المعتمد في النظام الاقتصادي الذهب نكون بصدد نظام الذهب، أما إذا كانت الفضة فإننا نكون بصدد نظام الفضة.

فالعملة في نظام المعدن الواحد تكون عبارة عن وزن معين من عيار معين من الذهب؛ أي أن العملة ترتبط ارتباطا وثيقا بالذهب، بل تتعادل قدرتها الشرائية مع القوة الشرائية لكمية منه.[2]

واتخذت النقود الذهبية ثلاثة أشكال وهي نظام المسكوكات ونظام السبائك الذهبية ونظام الصرف بالذهب.

2-2 النظام النقدي الورقي :

خلال اعتماد الدول لنوعين من القواعد المعدنية كان النقد الورقي مرتبطا ارتباطا وثيقا بنوع المعدن فكمية النقود المصدرة من طرف الجهاز المصرفي يوجد ما يقابلها من ذهب مثلا أو المعدنين معا لكن مع التطور الاقتصادي وما يتطلبه من تداول سريع وكبير للنفوذ فإن النظام المعدني وقف عاجزا عن

[1]- مروان عطون، أزمات الذهب في العلاقات النقدية الدولية، دار الهدى، عين مليلة، 1992.ص27

[2]- محمود يونس، عبد النعيم مبارك، كمال أمين الوصال نقود وبنوك وأسواق مالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص48

مواكبة هذا التطور إضافة إلى أن نسبة النمو الاقتصادي فاقت نسبة زيادة إنتاج كمية الذهب. فأصبحت الدول تصدر أوراق البنك دون تغطية معدنية لمواجهة النفقات الزائدة وفق لما يحتاجه الاقتصاد الوطني.

وتعد قاعدة النقود الورقية من القواعد الحديثة مقارنة بالأنظمة المعدنية إذ تستمد الأوراق النقدية قوتها، التي أصبح فيها طرق إصدارها منفصلا عن الغطاء من الذهب ومرتبطا مباشرة بمستوى النشاط الاقتصادي لدولة من قوة القانون. فالورقة في حد ذاتها ليست لها قيمة تجارية بل تستمد القوة الإبرائية لها من إلزامية القانون، لذلك تسمى بالنقود الإلزامية.

كما أن القوة الشرائية لم تعد ثانية كما كانت عليه في النظام المعدني بل قد تزيد وقد تنقص وفق ما هو مصدر من طرف السلطة النقدية.

- إن أسعار الصرف لم تعد مستقرة كما كانت بل قد تتغير خلال فترات وخاصة على المدى الطويل،
- يتم الإصدار النقدي وفق ما يحقق أهداف السياسة النقدية والاقتصادية للدولة.

2-3 النظام النقدي الآلي:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمثابة الدعامة التي يعتمد عليها النظام النقدي الآلي، والتي أدت إلى تغيير أداوات التعامل في النظام النقدي.

1- مفهوم النظام النقدي الآلي:

لقد لعب التطور التكنولوجي دورا كبيرا في جميع نواحي الحياة، وخاصة منها الاقتصادية. فقد حدثت تطورات كبيرة في مجال الأجهزة والبرمجيات الخاصة باستعمال أدوات الدفع الحديثة، هذه التطورات التكنولوجية أدت إلى ظهور ما يعرف بالتجارة الالكترونية، أدوات الدفع الالكترونية....

هذا التطور الهائل في مجال أدوات الدفع الإلكترونية أدى إلى زيادة سرعة المعاملات وسهولة تسوق الأفراد من خلال استعمال الإنترنت. وبلا شك أن اقتصاد المعرفة أصبح اليوم يشكل الجزء الأكبر الوحيد في اقتصاد العالم الحديث، وخاصة وأنه يعتمد في عمله على الإنترنت.

وهناك مبالغ ضخمة يتم استعمالها عن طريق هذا النظام الآلي. خاصة في الدول المتطورة مع الإعتماد المتزايد على نظام الإعلام الآلي في إدارة الأنشطة المالية والنقدية والتجارية أصبح من اللازم على الدول وضع نظام نقدي يأخذ بعين الاعتبار كل هذه المتغيرات؛ من أجل تسهيل أكثر للنشاط التجاري الذي يعتمد بالأساس على النقود والتحويلات الإلكترونية للأموال. والانتقال من الأنظمة النقدية التقليدية التي تعتمد بالأساس على النقود الورقية والمعدنية إلى نظام نقدي يعتمد بالأساس على وضع أسس للتعامل بالنقود الإلكترونية في إطار المصرفية الالكترونية.

1-1 تعريف النظام النقدي الآلي:

نظرا لحداثة ظهور أدوات الدفع الالكترونية. فإنه لا يوجد هناك تعريف كاف وشاف وحتى تحديد أطر هذا النظام الآلي للتعامل بالأدوات النقدية الالكترونية. فهذا النظام لم تكتمل معالمه بعد. خاصة وأنه لم يتجاوز نسبة 30% من حجم المبادلات التي تتم وفق هذا النظام عبر اقتصاديات العالم مجمعة. كما أن نسبة تطبيقه تختلف من بلد لأخر؛ وهذا بحسب تطور الجهاز المصرفي ودرجة الوعي لدى الأفراد.

فالنظام النقدي الآلي عبارة عن تلك الإجراءات والتنظيمات التي ترتب جانب من المعاملات النقدية لنوع جديد من النقود هي "النقود الالكترونية.[1]

كما يمكن تعريفه على أنه عبارة عن نظام متعدد الاستعمال بحيث يكون تبادل النقود الإلكترونية في شكل عملات متعددة بشكل آمن ومضمون ولقد جاء النظام النقدي الإلكتروني كمحاولة جدية من أجل بناء نظام مالي الكتروني يعكس مصالح السلطات التنظيمية والأنظمة المصرفية كما توجد عليه اليوم والأسلوب السريع الذي يكون التقنية التي ستواصل التغيير. النظام عبارة عن الدعامة الأولى لتامين الدفع بالنقود الإلكترونية لكل من زبائن الدفع بالتجزئة والدفع بالجملة. بعد أن عمل على تطوير العمل بالنظام

[1]- محمود سحنون، دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبعة جامعة منتوري، قسنطينة، 2004/2003. ص39

النقدي الآلي منذ سنة 1991 تم منح براءة اختراع مهمتان إلى مصرف Citibank، واللتان تغطيان النظام النقدي الآلي والنقود الإلكترونية سنة 1995 من طرف مكتب العلامة التجارية وبراءة الاختراع الأمريكية.[1]

أن النقود في النظام النقدي الآلي يمكن أن تخلق عند الطلب من أي عملة ويتم سحبها من حساب الودائع تحت الطلب أو يتم السحب إلى حد معين من الإئتمان مسموح به من طرف البنك،

وكل عملة يتم سحبها أو تحميلها تتم عليها عملية تدقيق الكتروني من طرف مصالح البنك المصدر، والنقود الإلكترونية في هذا النظام يتم توزيعها أو تعويضها في المصرف نفسه أو انتقالها إلى مشترك آخر، كما أن قيمة النقد الإلكتروني مضمونة من طرف البنك المصدر.

إن احتمال الاستعمال غير المشروع لهذا النظام؛ لذلك صمم خصيصا يتضمن المبادئ الأساسية التالية: المنع والكشف والاحتواء، أي أن النظام النقدي الإلكتروني يمنع من الدخول إليه إلا من خلال نظام البروتوكولات المشفرة والحماية الطبيعية للوحدات النقدية، كما أنه كل عملية اتصال يتم التحقق منها وتأمينها إضافة إلى ذلك أن الخادم المؤمنSecurity Server يقوم بالتأكد من الوحدات النقدية الإلكترونية والتصديق عليها بشكل دوري.[2]

إذن فالنظام النقدي الإلكتروني مرتبط بالتطورات الحالية للنقود ويهدف إلى وضع هذه الأدوات حيز التنفيذ كوسيط للتبادل الاقتصادي فالنظام النقدي الإلكتروني عبارة عن هجين من النقود، الشيك، أنظمة الدفع بالبطاقة، أنظمة التحويل الإلكتروني للأموال.... ويمتلك عدة مزايا لهذه الأنظمة على الرغم من محدوديتها. فالنظام سيتعمل التمثيل الإلكتروني للنقود والتي صممت لتكون مقبولة عالميا، ويتم تبادلها كقيمة اقتصادية بين المشتركين في النظام النقدي.

[1] - Sholom Rosen ; The Future of Money in the Information Age: Creating an Electronic Monetary System p01 , <http://www.cato.org/pubs/books/money/money17.html>

[2] - Ibid, p 02

2-1 المتدخلون(المتعاملون) على مستوى النظام:

يعتمد النظام النقدي الآلي على استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (TIC)، و لا يخرج التعامل في النظام الآلي من نظام الإطار العام للتجارة الإلكترونية و الأطراف المتعاملة بالبطاقات الالكترونية. و تعتبر البنوك أهم المتدخلون في هذا النظام و خاصة منها البنوك المركزية، ثم نجد المؤسسات التي تتعامل بهذه الأدوات الإلكترونية ثم الأفراد. ويتم الربط بين المتدخلين عن طريق شبكة تعتمد على الإعلام الآلي.

- **البنوك:**

تعتبر البنوك المركزية أهم المتدخلين على مستوى النظام النقدي بصفة عامة بصفة عامة، خاصة وأنها تضع التشريعات التي تحكم هذا النظام وعلاقة الأطراف الأخرى فيما بينها. وهي التي تتحمل مسؤولية إدارة ومتابعة الصفقات النقدية بين البنوك؛ وذلك من خلال المقاصة البنكية التي أصبحت بعد التطور التكنولوجي عبارة عن مقاصة بنكية الكترونية.

إن مهام البنوك المركزية لا تقتصر على تسوية الصفقات بين البنوك التجارية والرقابة عليها. بل لها أيضا مهام أخرى تتمثل في منح ترخيص للبنوك التجارية لإصدار نقود الكترونية، خاصة وأن بعض التشريعات تفضل أن يقتصر إصدارها على البنوك التجارية فقط دون غيرها من مؤسسات الإصدار الأخرى. كما هو معمول به في ألمانيا.

إن التعامل بالنقود الإلكترونية وظهور التجارة الإلكترونية أدى إلى إحداث تغيرات على مهام والوظائف التقليدية للبنوك وهذا ما دفع بالبنوك إلى وضع خطط واستراتيجيات من أجل ولوج العمل المصرفي الإلكتروني وذلك من خلال دراسة مختلف المخاطر الناتجة عنه.

وتلعب البنوك الدور الأساسي في النظام الآلي خاصة وأنها تقوم بإصدار النقود الإلكترونية وهي الرابط الأساسي بين مختلف الأطراف الأخرى ويتم التعامل بين البنوك عن طريق المقاصة الإلكترونية أما المتعاملين الآخرين فيتم عن طريق شبكة الإنترنت

- **الأفراد:**

ويتمثلون في الزبائن حاملي النقود الإلكترونية, ويعتبر الزبائن عنصر مهم في هذا النظام خاصة وأن المبالغ المالية التي يتم تداولها في شكل إلكتروني ضخمة، ويقوم الأفراد بشراء النقود الإلكترونية من البنك المصدر في شكل وحدات صغيرة ويتم شحنها في حامل النقود الإلكتروني أو على ذاكرة جهاز الكمبيوتر الشخصي باستعمال برامج خاصة لإدارة النقد الإلكتروني، ويتطلب استعمال هذه الأدوات النقدية الإلكترونية وضع أدوات خاصة مثل قارئ البطاقة كما يتطلب توفر حماية من مخاطر القرصنة عن طريق استعمال كلمات سر خاصة بالعميل ويتم تداول النقد الإلكتروني عن طريق تصفح الموقع الإلكتروني للتاجر أو بصفة مباشرة عن طريق استعمال البطاقات البنكية و غيرها من أدوات الدفع الإلكترونية. ويتميز النظام الآلي بالبساطة والاستعمال السهل والسرعة في إتمام الصفقات وصغر حجم التكلفة

- **أصحاب المحلات التجارية:**

ويتمثلون في البائعين الذين يعرضون السلع والخدمات، ويقبلون التعامل بالنقود الإلكترونية كأداة للدفع وهذا من خلال استعمال آلات القبول مثل قارئ البطاقات الذكية ويتم من خلال هذه الأدوات خصم القيم النقدية المقابلة للسلع المباعة أو تجميعها ليتم تحصيلها من بنك العميل في شكل أوراق نقدية.

2- المقاصة البنكية الإلكترونية:

إن تطور وزيادة حجم المعاملات المالية وسرعتها بين المؤسسات البنكية جعل من المقاصة التقليدية غير قادرة على تلبية حاجبات القطاع المصرفي كما أن ارتفاع تكاليف تحصيل الأموال عن طريق

المقاصة التقليدية، إضافة إلى عدم الأمان جعلها غير قادرة على الاستجابة لمتطلبات البنوك الحديثة لذلك كانت المقاصة الإلكترونية أنجع حل تلجأ إليه البنوك الحديثة في ظل تألية النظام النقدي.

2-1-تعريف المقاصة الإلكترونية

يتعلق هذا النظام بإدخال الإعلام الآلي عن بعد؛ حيث تستخدمه البنوك فيما بينها تتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الصغيرة سواء عن طريق عملية بعملية، أو إتمام كل العمليات دفعة واحدة، أو مجموعة بمجموعة. وتكمن خاصيته في أنه يسحب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة الصافية التي تسمى أرصدة التسديد ويقوم بإرسالها إلى نظام تسيير حسابات التسديد المفتوحة لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنوك[1]، فالمقاصة الإلكترونية عبارة عن آلية يتم فيها تعويض الشيكات الورقية بالتحويلات الإلكترونية. كما تسمح بتحويل الأموال بين البنوك ودور مقاصة الكترونية أخرى في كافة أنحاء البلاد بشكل آمن ومضمون.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها عبارة عن شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية. وتتميز هذه الخدمة عن النظام الورقي القديم بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحصيلها عند استحقاقها خدمة تحصيل الأقساط[2]، ويتم وضع النصوص التشريعية والتنظيمية من طرف البنك المركزي الذي هو بنك البنوك وتتم في هذه المقاصة كل العمليات مثل التحويلات، تحصيل الشيكات، أو العمليات التي تتم بواسطة البطاقات...

فغرفة المقاصة عبارة عن نظام سلكي الكتروني يقوم بالتحويل السريع والمؤمن لأموال العملاء والتدقيق المباشر فيها؛ وحتى يتم استلام الإيداعات المباشرة في غرفة المقاصة يجب أن تكون المؤسسة

[1]- حميزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر أساسي لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002، ص 121

[2]- منير محمد الجهيني، ممدوح محمد الجهيني، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005 ص 37

البنكية أو المالية عضو فيها ومتصلة عن طريق نظام الإعلام الآلي بغرفة المقاصة وليست هذه الأخيرة التي تقوم بالوصول إلى سجلات العملاء بصفة مباشرة عن طريق نظام غرف المقاصة الآلية.[1]

لقد تم تعويض المقاصة التي تشتغل بشكل تقليدي في الدول المتطورة بنظام المقاصة التي تعتمد شبكة الإعلام لكن نجد الكثير من الأشكال في أوروبا. فنجد المقاصة الجهوية والوطنية كما هو الحال في فرنسا وإسبانيا، أما بلجيكا فنجدها تعتمد على نظام المقاصة المركزية. أيضا نجد المقاصة ذات جانبين ومقاصة متعددة الجوانب.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فنجد شكلين من المقاصة البنكية من أجل تسوية المبالغ الكبيرة، وهما نظام الدفع لغرفة المقاصة بين البنكية CHIPS، وفاد واير FEDWIRE وهي شبكة البنك المركزي الفدرالي. ويعتمد نظام المقاصة الآلية في الولايات المتحدة الأمريكية على نظام المقاصات الجهوية وتدار الغرفة الوطنية في واشنطن. [2]

2-2 أهمية المقاصة الآلية

إن العمل متواصل من أجل استعمال المقاصة البنكية وذلك للمزايا التي تحققها، بيحث أنها توفر بدائل للدفع والتسوية بتكلفة أقل مقارنة بالوسائل التقليدية مثل الشيكات.

- من بين المزايا التي توفرها المقاصة الآلية تسهيل المبادلات المالية بين المشتركين من خلال تخفيض أماكن الاجتماعات بين ممثلي البنوك.[3]
- المقاصة الآلية تقضي على ضياع أو تلف الشيكات.
- تخفض من الوقت والتكلفة المتطلبة لإيداع ومعالجة وتحصيل الشيكات.

---

[1] - Department of employee trust funds wisconsin retirement system, automated clearing house (ACH) direct deposit authorization, madison, available at < etf.wi.gov/employers/wrschap8 >

[2] -Mostafa Hashem Shérif, Ahmed Serhrouchni, La monnaie électronique, systèmes de paiement sécurise, Editions Eyrolles, paris, 2000., P42-43

[3] -Marcel Aucoin, VERS L'ARGENT ELECTRONIQUE (Banque d'hier, d'aujourd'hui et demain, Préface de Jacques de LA ROSIERE, SEFI, Québec 1996, P 117.

- توفير أداة فعالة وآمنة للدفع؛ خاصة وأنها أصبحت كبديل أكثر أمنا في مراقبة المبالغ ذات القيم الكبيرة وهذا بفضل التحسينات المستمرة في هذه التقنية يتم استعمال تقنية التشفير؛ وهذا في مقابل تزايد الشيكات المزورة.
- تحسين إدارة النقد.
- المحافظة على النقود وتخفيض كلفة العمليات التشغيلية والإدارية.
- تألية العمليات بين البنوك للعمليات التي يقوم بها المشاركون.
- مركزة أرصدة التسوية وتحسين تسيير الخزينة.[1]
- تستعمل كبديل في تسوية المبالغ الكبيرة وذلك من خلال وضع المؤسسات المصرفية لآلية تتم من خلالها التحكم في الدفعات ذات القيم الكبيرة.
- التحويل السريع للمبالغ بين البنوك في أوقات قياسية دون تأخر كما كانت عليه أثناء المعالجة الورقية للمعلومات.
- الإيداع الإلكتروني المباشر للأموال يزيل خطر الضياع أو الأخطاء الممكن ارتكابها أثناء التحويلات.

2-3 آلية عمل المقاصة الآلية

لا يوجد هناك نمط معين لعمل المقاصة الآلية بل يخضع عملها إلى حجم المعاملات وأهمية النظام وكذا العوامل القانونية والتجارية المحيطة.[2]

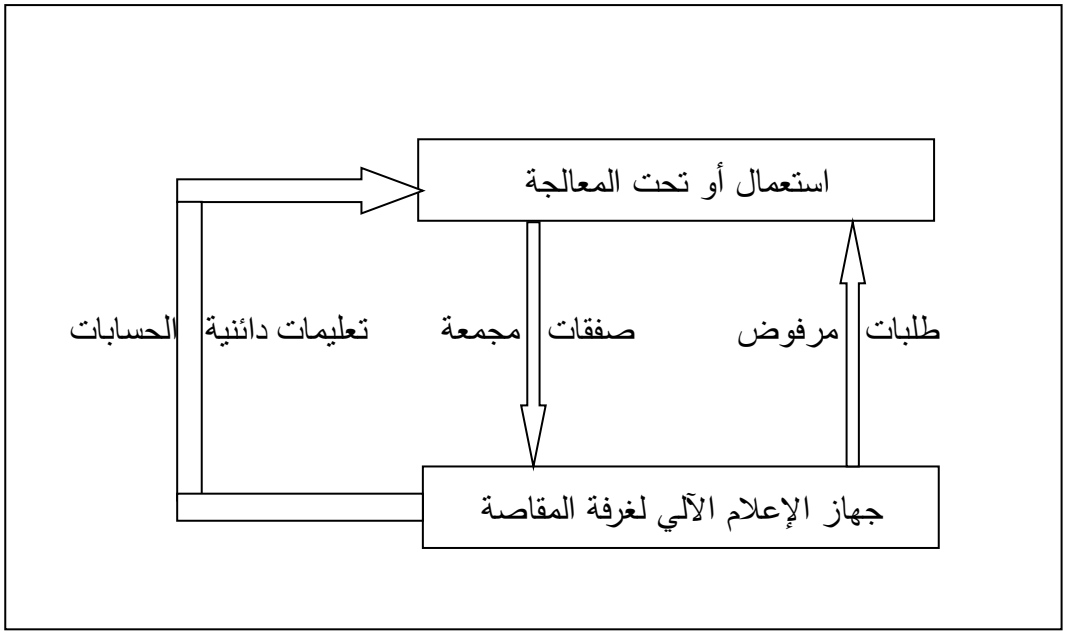
حتى تتمكن دار المقاصة من تحويل الأموال من مكان إلى آخر أو من بنك لآخر تحتاج إلى معرفة من يقون بالإيداع المباشر أي بمعنى أخر مؤسسة المودع، والذي سيستلم الدفعة أي البنك الذي ستصله المبالغ المدفوعة. و تحتاج دار المقاصة إلى معرفة بنك المنشئ – الذي يقوم بالدفع من حسابه – حتى تقوم بالسحب من حسابه الأصلي و يكون البنك عبارة عن وسيط أصلي؛ و بالتالي تنتقل الأموال

[1]- حميزي سيد أحمد، مرجع سابق، ص 121

[2]- نفس المرجع السابق، ص 123-124

إلى دار المقاصة و هو ما يعرف بالاتجاه الفردي؛ و أخيرا تحتاج أيضا إلى معرفة معلومات حول المستلم و مصرفه؛ فالنظام سيكون معلومات حول المتعاملين التي تتطلب لتحويل الأموال؛ و تقوم بإرسال الملف إلى البنك من أجل معالجته. و تتم المقاصة وفق الشكل التالي:

شكل رقم 8 : آلية عمل المقاصة الإلكترونية.



المصدر : Ahmed Serhouchni, Moustafa Hashem Sherif, Op.Cit, P 176

يتم تجميع كافة الصفقات في جهاز الإعلام الآلي لغرفة المقاصة عن طريق شبكات الاتصالات وبعدها يتم تجميع الطلبات المقبولة وملفات البنوك الساحبة ويرسلها إلى البنوك المعنية وأخيرا تتم تحويل حسابات البنوك الساحبة إلى دائنة (débitent les comptes des banques tireurs). فالتحويل الإلكتروني للمعلومات الذي تعتمد عليه المقاصة يسمح بفتح الطريق لمعالجة التحويلات المالية بين المؤسسات وبنوكها. فأصبحت العديد من المؤسسات تستعمل تلك التحويلات من أجل دفع أجور العمال وعلاوت والمكافآت والمنح والأرباح. وبفعل ادخال نظام المقاصة البنكية في الدورات التجارية سمحت بالتسيير الحسن في سرعة المقاصة.

خلاصة الفصل الأول

لقد تناول هذا الفصل بالدراسة والتحليل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية التقليدية ومراحل تطورها التي مرت بها على مختلف العصور، وتبين أن طبيعة المعاملات وسرعتها أدى إلى تطور النقود حتى وصولها إلى الحالة اللامادية المتمثلة في الوسائط الإلكترونية.

ويعود تطور كل نوع من النقود إلى المزايا التي تتمتع بها في ذلك الوقت وحسب ثقافة الأفراد في المعاملات النقدية. وتنوعت النقود التقليدية بين النقود المعدنية، النقود الورقية والنقود المصرفية، غير أن إدخال التكنولوجيا في المعاملات المصرفية أدى إلى التحول نحو استخدامات وسائل الدفع الإلكترونية في التبادل التجاري، ويعود الانتشار الواسع والسريع لهذه الأدوات إلى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي، وزيادة المنافسة بين البنوك بهدف جلب أكبر عدد من الزبائن وانخفاض تكاليف المعاملات مقارنة بالأدوات النقدية التقليدية إضافة إلى التوسع الجغرافي للبنوك بهدف الوصول إلى أكبر قاعدة عملاء، كما أن التطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية في العقود الأخيرة ساهم بشكل كبير في زيادة الحاجة إلى وسائل تتلاءم مع هذا النوع من المعاملات.

ومع هذا التطور الهائل في أنظمة الدفع الإلكترونية، تعددت قنوات التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية وكل قناة تقدم خدمات معينة، فهناك الصراف الآلي، الهاتف البنكي، البنك المحمول، بنوك الإنترنت والصيرفة المنزلية.

وتنوعت وسائل الدفع الإلكترونية بين البطاقات البنكية حيث أخذت هذه الأخيرة عدة أشكال منها ما هو ائتماني وغير ائتماني، إلى أن وصل التطور إلى استعمال النقود الإلكترونية كبديل للنقود الورقية في العديد من المعاملات وهو ما يبشر بمستقبل كبير لهذه الوسيلة النقدية.

الفصل الثـــاني: متطلبات عمل النظام المصرفي في ظل وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية، المفاهيم، المبادئ والمتطلبات

1-تعريف الصيرفة الإلكترونية

2-أهمية الصيرفة الإلكترونية

3-متطلبات تطوير الصيرفة الإلكترونية

4-أنماط الصيرفة عبر الإنترنت

المبحث الثاني: تطور العمل المصرفي الإلكتروني وآلية التحول

1-التطور التكنولوجي للعمل المصرفي

2-آلية التحول وعوامل تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية

3-عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

4-خصائص ومزايا الصيرفة الإلكترونية

المبـحث الثالث: إدارة المخاطر في الصيرفة الإلكترونية

1-تحديات ومعوقات الصيرفة الإلكترونية

2-ماهية وأنواع مخاطر الصيرفة الإلكترونية

3-إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

4-إدارة المخاطر ودور السلطات الرقابية

الفصل الثاني: متطلبات عمل النظام المصرفي في ظل وسائل الدفع الإلكترونية.

تمهيد

لقد ساهم التقدم التكنولوجي في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، من حيث نوعية الخدمات المقدمة التي أصبحت ترتكز على الدعائم الإلكترونية وتعمل في المجال الافتراضي؛ بل حتى بدون وجود مادي للبنك، أين لا يتطلب تلاقي فعلي لأطراف التعامل. ومما زاد من تطور أدوات الدفع الإلكتروني هو تحول أنظار واهتمامات البنوك والمؤسسات المالية العالمية نحو هذه الخدمات الجديدة، وتطوير استراتجيتها للتأقلم مع هذا الوضع الجديد من أنماط الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء. أين استلزم توفر متطلبات تقنية وبشرية بما يتوائم مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومواجهة مختلف المخاطر التي تتميز بها الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية، المفاهيم، المبادئ والمتطلبات:

لقد حققت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قيمة مضافة للبنوك، من خلال تقديمها للخدمات المصرفية الإلكترونية بكل أنواعها التي تساهم بتحقيق فعالية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن، إضافة إلى زيادة ربحية البنوك.

لقد استفادت المصارف من التطورات التكنولوجية، مما ساهم في إعادة صياغة مفهوم الخدمة المصرفية الحديثة، وبغض النظر عن الأسماء المختلفة التي تطلق على الخدمات البنكية على الخط كالصيرفة الإلكترونية، بنوك الإنترنت، الصيرفة المنزلية فهي تقدم العديد من المزايا مقارنة بالخدمات المقدمة من طرف البنوك التقليدية.

1-تعريف الصيرفة الإلكترونية:

يشمل مصطلح الصيرفة الإلكترونية كلا من الكمبيوتر والصيرفة الهاتفية، ويشير إلى استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية وإدارة العلاقة مع الزبائن بسرعة وأكثر إرضاء للعملاء[1].

كما أن الصيرفة الإلكترونية أو البنوك الإلكترونية عبارة عن مصطلح شامل لكل العمليات التي يقوم من خلالها المستهلك بأداء العمليات البنكية الإلكترونية دون الحاجة لزيادة المقر البنكي التقليدي، وتستعمل مصطلحات عدة تبادليا للإشارة إلى الصيرفة الإلكترونية لمصارف الإنترنت، الصيرفة الافتراضية، البنوك الإلكترونية والصيرفة الهاتفية، وتشير كلها إلى شكل واحد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.[2]

كما تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها التسليم الآلي للخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية، وتشمل الصيرفة الإلكترونية التي تتيح لعملاء المؤسسة المالية الوصول إلى حساباتهم ومزاولة أعمالهم التجارية أو الحصول على معلومات حول الخدمات المالية عبر شبكات الاتصال كالإنترنت[3].

ومن خلال هذه التعاريف يمكن صياغة تعريف للصيرفة الإلكترونية على أنها التقنيات والآليات الحديثة التي اعتمدتها البنوك في تقديم الخدمات المصرفية اعتمادا على الوسائط الإلكترونية ، وتشمل أنواع مختلفة كبنوك الإنترنت، أنظمة الدفع عبر الشبكة، الصيرفة الهاتفية، وغيرها والتي تسمح للزبائن بأداء المعاملات دون التواصل المباشر مع البنوك التقليدية على مدار الساعة دون توقف، ومن أي مكان، وتوفر الصيرفة الإلكترونية للعميل الوصول إلى الحسابات الشخصية وإتمام معاملاته كالدفع

[1] - Charity-Commission (2003), Guidelines On Electronic Banking, available at http/www.charity-commission.gov.uk , p2

[2] - Ogarawa Ahmad Bello,The Impact of E-banking on Customer Satisfaction in Nigeria, MPRA Paper No. 23200, p2 http://mpra.ub.uni-muenchen.de/23200.

[3] - Rifat O. Shannak, key issues in e-banking strengths and weaknesses: the case of two jordanian banks, European Scientific Journal March 2013 edition vol.9, No.7, p 242

والتحويل والاطلاع على الأرصدة الإلكترونية من خلال جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت وتتمثل هذه الخدمات المقدمة للزبائن في ما يلي:

- تقديم المعلومات عن الخدمات المقدمة،
- فتح حسابات،
- القيام بعمليات التحويل المالي بين الحسابات،
- الكشف عن أرصدة العملاء،
- طلب الشيكات،
- عمليات بيع وشراء أسهم وسندات،
- تسديد الفواتير والكفالات وغيرها،
- التسهيلات الائتمانية والاستشارات.

فالصيرفة الإلكترونية لا يلزم تقديمها وجود بنك أو مؤسسة مبنية بالطوب Brick and Mortar institution فقد يكون بنك إلكتروني موجود على الشبكة يقدم خدماته عبر هذا الموقع دون الحاجة إلى وجود مادي.

وتتصف الصريفة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:[1]

-يتم اجراء المعاملات المصرفية عن بعد دون أن يكون هناك اتصال بين أطراف التعامل،

-الخدمات المقدمة عابرة للحدود الدولية ولا تعرف قيود جغرافية،

-تعتمد على التعاقد دون وجود وثائق أو مستندات ورقية وهذا ما يطرح مجموعة من المشاكل القانونية المتعلقة بأدلة الاثبات.

[1]- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، عدد 11، الجزائر، ماي 2007، ص 197

2- أهمية الصيرفة الإلكترونية:

إن المزايا والأهمية التي توفرها البنوك الإلكترونية سواء لعملائها أو للاقتصاد الوطني جعل انتشارها في السنوات الأخيرة سريعا وبالغ الأهمية. فأهمية الصيرفة الإلكترونية عديدة لما تساهم به في رفع محتمل لعدد للصفقات التجارية وزيادة المنتوجات والربحية، التي تتم عبر شبكة الإنترنت.

كما تساهم البنوك الإلكترونية في تخفيض المصاريف للعملاء والمتعاملين وللبنوك نفسها، فبالنسبة للعملاء فالتعاملات بالبيانات الإلكترونية يكون دون مقابل، كما أن مصاريف العقود التي تتم بين البنك والزبائن أقل بكثير مقارنة بالصفقات والعقود التي تتم بشكل ورقي أو تقليدي.[1]

وهو ما يراه Sergeant بأن أهمية البنوك الإلكترونية متعددة سواء بالنسبة للبنك أو العميل وحتى المنظمين، إذ تساهم في القدرة على إعادة هندسة العمليات التجارية، وزيادة فرص البيع خارج حدود الدولة وإتاحة المزيد من الخيارات للعملاء لتوفر المنافسة بين البنوك واستخدام أقل للنقود، كما تساهم الصيرفة الإلكترونية في توفير الأدوات اللازمة لإدارة ومقارنة المعلومة وسرعة الخدمة[2]. أما بالنسبة للمنظمين فتكمن أهميتها في:

- توفير مرونة كبيرة في استخدام المعلومات حول الزبائن عبر الشبكة.

- فعالة في تخفيض التكاليف واستخدام الأدوات الرقابية خاصة في إنشاء فروع جديدة لها، كون موقع البنك يمكن الاتصال به من أي مكان وإنشائه لا يتطلب تكلفة كبيرة.

1-بلال عبد المطلب بدوي مرجع سبق ذكره، ص 1947.

2- Sergeant, Carol: E Banking: Risks And Responses, B & B Societies Financial Services, USA,2000. availabale at http://www.fsa.gov.uk/pubs/speeches/sp46.html, P 2

– اكتساب البنك لميزة تنافسية نتيجة ممارسته لأعماله عبر الإنترنت مما يساهم في دعم علاقته مع عملائه، وزيادة ولائهم وارتباطهم به فدخول البنوك لتقديم الخدمات عبر الشبكة يزيد من قاعدة عملائه الحاليين والمحتملين. إضافة إلى ذلك فأهمية البنوك أيضا تتمثل في [1]:

– اعتماد البنوك في تقديم خدماته على الإنترنت يعزز الرأس المال الفكري وتطويع تكنولوجيا المعلومات،

– تؤدي الصيرفة الإلكترونية لتيسير المعاملات بين المصارف وجعله متواصل عبر الزمان والمكان،

– قيام علاقات مباشرة بين المشترين والبائعين،

– توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار،

–كما يوفر استخدام الصيرفة الإلكترونية نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية خلال التعريف والترويج للبنوك والخدمات التي تقدمها مما يساهم في تطوير البنك وخدماته من قبل الباحثين،

– رفع الحواجز التقليدية من خلال اختصار المسافات،

– تحسين مستويات تقديم الخدمة البنكية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما زادت من فاعلية البنوك في تنويع الخدمات،

– تساهم الصيرفة الإلكترونية بمختلف قنواتها للزبائن من سحب اموالهم والقيام بالدفع دون الذهاب لمقر البنك وهو ما يؤدي إلى خلق مجتمع غير نقدي أين يتخلى المتعاملين والزبائن عن النقود الورقية في عمليات السداد.[2]

لذلك فوجود الصيرفة الإلكترونية أصبحت حقيقة لا يمكن الاستغناء عنها، وإذ لا يمكن اعتبارها جزء من عمليات البنوك التقليدية بل اصبحت تعبر عن مفهوم حديث للعمل المصرفي خاصة في ظل تزايد

[1]– حسين شحادة الحسين، العمليات المصرفية الالكترونية والصيرفة الالكترونية E- Banking: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج2، الجديد في التمويل المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002، ص 207

[2] – Josiah Aduda, Nancy Kingoo, The Relationship between Electronic Banking and Financial Performance among Commercial Banks in Kenya, Journal of Finance and Investment Analysis, vol.1, no.3, 2012, 99-118, P 100

التبادل التجاري الدولي وأعمال التجارة الإلكترونية ، فلابد على الجهات المعنية وضع قواعد ناظمة للعمل المصرفي الإلكتروني وكهيئة البيئة المناسبة والمتطلبات الضرورية لإنجاحه لتحقيق مصالح الأطراف المتدخلة في هذا العمل، فلابد على البنوك الجزائرية مواكبة التطورات الحاصلة وتوفير مستلزمات البنوك الإلكترونية لمواجهة التحديات الناجمة عن منافسة البنوك الأجنبية في السوق المحلية لها .

3-متطلبات تطوير الصيرفة الإلكترونية:

حتى يمكن البنك من تطوير المعاملات الإلكترونية وإدخال الصيرفة الإلكترونية ضمن أهم الخدمات التي يقدمها لابد أن تتوفر مجموعة من الأدوات [1] والمتطلبات الضرورية لنجاح عمل البنوك الإلكترونية:

– ضرورة توسيع الاهتمام باستيعاب أساليب التكنولوجيا بسرعة وكفاءة عالية وتوفير الوسائل الحديثة المساعدة على تطوير الخدمات المصرفية وتطبيقها على نحو صحيح، حتى تستطيع البنوك من مواجهة المنافسة في المجال البنكي في ظل إزالة الحدود والقيود أمام المعاملات في إطار العولمة.

– تنمية الرأس المال البشري وتطوير العاملين وتطوير نوعية تدريسهم بما يتناسب مع مستجدات العصر كإرسال بعثات تدريبية لاستيعاب الوسائل التكنولوجية المستخدمة في الصيرفة الإلكترونية والاستعانة بخبراء لتدريب كوادر البنوك على استخدام التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي.

– وضع التشريعات والقوانين المنظمة للعمل المصرفي الإلكتروني من أجل حماية البنوك والعملاء خاصة فيما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني باعتباره شرط أساسي لصحة المعاملات عبر الإنترنيت من أجل حماية المتعاملين من التزوير.

– العمل على وضع مبادئ مناسبة لتحديد مخاطر الصيرفة الإلكترونية، كيفية إدارتها، وكيفية إشراف الجهات الوصية على المتعاملين في مجال الصرفية الإلكترونية.

[1] – محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، جامعة–الإمارات العربية المتحدة دبي. 10 -12 ماي 2003، ص 19

– وضع آليات لتدريب وتأهيل الزبائن على استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية من أجل إتمام معاملاتهم بسرعة وأمان. وتنمية قدراتهم في استخدام شبكة الإنترنت

ومن بين المتطلبات الاساسية الواجب توفرها في بيئة الصيرفة الإلكترونية نذكر ما يلي: [1]

3-1 البنية التحتية:

تعد البنية التحتية من المتطلبات الضرورية لإطلاق عمل الصيرفة الإلكترونية، وهذه المتطلبات لا يمكن أن تكون معزولة عن تقنيات المعلومات والاتصالات في البلد كون أن الصيرفة الإلكترونية تزدهر في بيئة الأعمال والتجارة الإلكترونية وتعد ثورة الاتصال الضمان الرئيسي لنجاح ودخول آمن لعصر المعلومات، كما تعد كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسة أصول الاتصالات والسياسات السعرية أهم عامل لتزايد عدد مشتركي شبكة الإنترنت، وهي مسألة تعد أكبر تحدي أمام أعمال الصيرفة الإلكترونية كما أن فعالية الاتصالات وسلامة بناها التحتية تقوم على كفاءة وغالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات مما يزيد من توفير دعامة كافية لتطوير التجارة الإلكترونية .

أما فيما يخص تقنية المعلومات من حيث توفر الأجهزة وبرمجياتها والحلول والكفاءات البشرية المدربة، فهي تعد دعامة للوجود والاستمرارية والمنافسة فلم يعد المال المتطلب الرئيسي، بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفعالة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية [2]

كما أن البنى التحتية في مجال الإتصالات وتقنيات المعلومات تتطلب وجود استراتيجية تتمثل في تحديد الأولويات وأهداف سوق الإتصالات، وموائمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقني للمؤسسات والسياسات التسويقية والخدمية التي يجب اعتمادها لضمان المنافسة في هذا

[1]– نصر حمود مزيان فهد، إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الاقتصاد والإدارة، 5 رقم 4 السنة 2011 ص 9

[2]– جوزيف طربية، الصيرفة الإلكترونية، تطبيق التكنولوجيا للنجاح للاقتصاد الجديد، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 244، المجلد 21، بيروت 2001، ص 183

السوق، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات؛[1] خاصة وأن الصيرفة الإلكترونية تتطلب تبادل المعلومات بين المتعاملين، فيجب حمايتها وضمان سريتها وخصوصيتها وهذا ليس فقط من أجل سلامة وأمان المتعامل بل أيضا سلامة الجهاز المصرفي ككل؛ لذا يجب أن تكون البنى التحتية ذات كفاءة عالية لمواجهة كل المخاطر.

3-2-الكفاءات البشرية:

يعتبر العنصر البشري من أهم المتطلبات الضرورية لعمل البنوك الإلكترونية، التي تساهم في أداء الأعمال المصرفية الجديدة والقادرة على تطبيق التقنية الحديثة. وتساهم الكفاءات البشرية في المساعدة على التحول نحو تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. وحتى يؤدي العنصر البشري دوره بكفاءة لابد من تأهيله وتكوينه على الأدوات والتقنيات الحديثة.

وتعتبر كفاءة المورد البشري من الأمور التي تمتد إلى مختلف الوظائف المالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارة المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني. [2]

3-3-المواكبة والتفاعل مع المتغيرات والاستراتيجيات الفنية:

تتطلب الصيرفة الإلكترونية التأقلم مع التغيرات والتطورات التقنية، فالبنك يجب أن تكون له استراتيجية للتعامل مع المتغيرات الحديثة سواء تعلق الأمر بالتقنيات أو الأفكار أو النظريات في المجال البنكي ،فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، والملاحظ عن المصارف في البلدان العربية أنها لا تبادر إلى الريادة بل تنتظر الآخرين بسبب الخوف من المخاطر ، غير أن ذلك لا يمكن

[1]-عبد الحميد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، ط1 دار الجامعية، الإسكندرية 2001، ص 231

[2]- يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات-جامعة الشلف-الجزائر 14 و15 ديسمبر 2004. ص 234

أن يكون مانعا من الريادة [1] لذا فعلى المصارف المتعاملة بأدوات الدفع الإلكترونية أن تتفاعل مع المستجدات في المجال البنكي وتطوير الخدمات بما يحقق أهداف على المدى الطويل والقصير .

3-4-التقييم المستمر:

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الإلكترونية إلى وجود تقييم موضوعي ومستمر لفاعلية تعاملات وأداء أدوات الصيرفة الإلكترونية، ومدى تحقيقها للنجاح المستمر، من خلال الاستعانة بجهات مختصة وكفاءات بشرية مختصة في العمل المصرفي الإلكتروني، قصد التعرف على مدى صحة وسلامة المعاملات الإلكترونية ومعرفة الصعوبات التي تواجهها من أجل اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المناسبة في الوقت المناسب.[2]

3-5-متطلب التوفر: Availability

وهو قدرة البنك واستعداده الدائم لتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت خاصة وأن العميل يتوقع أن يتحصل على الخدمة على مدار الساعة وكامل أيام الأسبوع.

ومن أجل تحقيق هذا المطلب لابد أن تمتلك البنوك الإمكانيات والطاقة اللازمة لاستعاب طلب الزبائن إذ يجب أن تملك الإمكانيات التقنية والأجهزة والبرامج لمواجهة الطلبات خاصة في أوقات الذروة ،كما يجب أن تتوفر لدى البنوك الإمكانيات اللازمة لمواصلة العمل، حال تعطل الأجهزة ،إضافة إلى ذلك قيام البنك بصيانة دورية وفحص مستمر للأجهزة للتأكد من كفاءتها وفعاليتها، وسرعة تقديم الخدمة عبر الإنترنت حيث يتم فحص زمن الانتظار للحصول على الخدمة وكذا فحص القدرة الاستيعابية للأجهزة ووضع خطط لحالة الطوارئ عند حدوث خلل ما [3].

[1]- هناء الخفاجي، الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية) بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الثالث لقسم الدراسات الاقتصادية بعنوان: الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، بيت الحكمة، بغداد، 2002، ص 223

[2] - نصر حمود مزيان فهد، مرجع سبق ذكره، ص 10

[3]- نادر ألفريد فاحوش، مرجع سبق ذكره، ص 53 – 54

3-6-عدم التنصل:

عند إتمام المعاملات الإلكترونية بين العميل والبنك أو المؤسسة مقدمة الخدمة يجب أن يكون هناك أداة إثبات غير قابلة للإنكار؛ أي خلق وسيلة إثبات لتسليم المعلومات الإلكترونية لحماية المرسل والمرسل إليه في حالة إنكار أو عدم استلام أو إرسال البيانات ،وتزداد خطورة الاحتيال في المعاملات الإلكترونية، إلا أن التكنولوجيا الحديثة وفرت الأدوات الكافية خاصة استخدام التوقيع الإلكتروني [1] كما تم اختراع مفاتيح التشفير المختلفة كوسيلة إثبات المعاملات، وهذا ما يزيد من ثقة المتعاملين في أدوات الدفع الإلكترونية وحمايتهم من الاختراقات وسرقتهم عبر فضاء الإنترنت، إضافة إلى ذلك فالجوانب القانونية عالجت طريقة التعاقد الإلكتروني ووسائل الإثبات.

3-7-الخصوصية:

الحفاظ على خصوصية العميل من مسؤولية البنك، كون الاستخدام السيء أو الكشف عنها قد يعرض البنك إلى مخاطر السمعة وتوجد أربع أنواع لخصوصية العميل تتمثل في:

- خصوصية المعلومة، خصوصية الجسد، خصوصية الاتصال وخصوصية المكان [2]

وحتى يتمكن البنك من مواجهة التحديات المتعلقة بالحفاظ على خصوصية العميل لابد من بذل جهود لتحقق ما يلي: [3]

- يجب أخذ بعين الاعتبار خصوصية العملاء وفق أنظمة الخصوصية والقوانين والتشريعات المعمول بها،

- علم الزبائن بخصوصية البنك والقضايا المتعلقة باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

-لا يمكن استخدام بيانات لأغراض لا يسمح بها.

---

[1] - Basel Committee on Banking Supervision, Risk Management Principles for Electronic Banking, July 2003, p 14

3-أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس لبنان، 2006 ص 121.

[3] - Basel Committee on Banking Supervision ,Op Cit P 19

-أن تحقق معايير استخدام المعلومات للبنك للحفاظ على خصوصية العميل عن الاستعانة بطرف ثالث للدخول للبيانات

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد تنبهت المؤسسات البنكية إلى ضرورة الاهتمام بموضوع خصوصية المعلومات للعملاء وسريتها عبر الإنترنت حيث وضعت مجموعة من السياسات والإجراءات للحفاظ عليها وتتمثل في :[1]

-إشعار العميل [اهم الإجراءات المتخذة بهدف المحافظة على السرية و خصوصية المعلومات الشخصية التي تم التصريح بها للعميل،

- إمكانية قيام المصرف بالتخلص من هذه المعلومات عند طلب العميل،

-معايير السلامة و الأمان المتبعة من قبل المصرف للمحافظة علىسرية المعلومات الخاصة بالعميل،

-الآلية التي يتعامل بها المصرف من خلال معالجة الشكاوة الواردة من العميل فيما يخص معلوماته الشخصية.

4-أنماط الصيرفة عبر الإنترنت:

لا يمكن اعتبار أنه إذا امتلك البنك موقع عبر شبكة الإنترنت أنه يقدم خدمات إلكترونية أو هو بنك إلكتروني، فهناك أصناف عديدة لمواقع تستخدم من قبل البنوك عبر الشبكة ويمكن تصنيفها كمايلي:[2]

- موقع إعلاني: وهو الذي يهدف من خلاله البنك إلى التموقع عبر شبكة الإنترنت من خلال الإعلان عما يتوفر من خدمات ومنتجات بنكية.

- مواقع يستطيع من خلالها البنك تقديم خدمات مثلما توفر السندات الورقية كتعبئة الطلبات المختلفة إضافة إلى وجود روابط أخرى تدل الزائر إليها،

[1] - نادر ألفريد فاحوش ، مرجع سبق ذكره ص 53 .

[2] - إياد واصف هلال عميش، مرجع سق ذكره، ص 25.

– مواقع تستعمل لبناء صور عند البنك، حيث تقدم من خلاله دراسات وتحليلات،

– مواقع تعتمد عليها البنوك لتسيير أنشطتها عبر الإنترنت أي أن هذا الموقع يشبه بنك افتراضي يقدم العديد من الخدمات.

ونظرا لعدم وجود معايير محددة لتحديد البنك الإلكتروني، لذا فلجنة بازل للرقابة على البنوك قسمت المواقع الإلكترونية للبنوك المستخدمة في العمل المصرفي إلى مواقع معلوماتية، مواقع اتصالية ومواقع تنفيذية وهو أيضا ما أشارت إليه جهات الرقابة والإشراف الأمريكية والأوروبية على أعمال المصارف الإلكترونية.

4-1-الموقع المعلوماتي: [1] informational

وهو مستوى أساسي أو قاعدي من عمل المصارف الإلكترونية، حيث تستخدمه البنك لتقديم معلومات عن المنتجات والخدمات المقدمة، ويتميز بمخاطر قليلة نسبيا لوجود خادم منفصل لا يسمح للدخول للبيانات، غير أنه يجب وضع الأساليب المناسبة لمواجهة اختراقات محتملة قد تعيق عمل الصفحة أو الموقع.

4-2-الموقع التواصلي: communicational

يسمح هذا الموقع بالاتصال بشبكة المعلومات للبنك ولكن بصفة محدودة مثل المراسلات الإلكترونية طلب كشف الحساب، طلب ائتمان، لذا يتطلب وضع إدارة جيدة للإشراف على هذه العمليات وحمايتها من الاختراق أو الدخول غير المشروع لأنظمة المعلومات لدى البنك كما أن استخدام الحماية من الفيروسات ضروري في هذا المجال [2]

[1] -Gunajit, S. and K.S. Pranav, Internet banking: Risk analysis and applicability of biometric technology for authentication. Int. J. Pure Appl. Sci. Technol., 1(2): 2010 P 67 –68

[2] - Olufolabi Osunmuyiwa, Online Banking and the Risks Involved, Research Journal of Information Technology 2013 volume 5 issue (2): p50-54

4-3-الموقع التنفيذي:

وهو نوع متقدم من العمليات المصرفية عبر الشبكة حيث يسمح للعملاء من القيام بالعمليات المصرفية وتنفيذها حتى ولم يكن موجود بالبنك كإجراء التحويلات النقدية، تسديد الفواتير وينطوي هذا الموقع على مخاطر عالية، كون المتعامل يمكن أن يدخل أنظمة المعلومات للبنك من أجل تنفيذ معاملاته، لذا فعلى البنك القيام بالإجراءات الوقائية من مواجهة كل المخاطر المحتملة جراء التعامل غير المشروع لبعض المتدخلين.[1]

فالموقع التنفيذي هو الأكثر تطور والأكثر فعالية في تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت، ويعتمد نجاح البنك الإلكتروني على مجموعة من المرتكزات الأساسية كتطور البنى التحتية والتكنولوجية ومدى وعي الزبائن وثقتهم بالعمل المصرفي الإلكتروني إضافة إلى وجود تشريعات وقوانين تنظم هذا الجانب، كما تعد الضوابط الأمنية المستخدمة في تقديم الخدمة المصرفية أحد العوامل المساعدة على حماية الزبائن وبيانات البنك.

ويشير واقع العمل المصرفي في الجزائر إلى أن أغلب البنوك أنشأت مواقع معلوماتية من أجل الاتصال بالزبائن، حيث لا تزال هذه البنوك لم ترتق بعد إلى إنشاء مواقع تنفيذية أو تبادلية يمكن استخدامها لتقديم بعض الخدمات عبر الشبكة، وهذا لعدة اعتبارات قانونية وتقنية وأيضا أجنبية، ولم ترتق بعد مواقع البنوك الجزائرية إلى مصاف الصيرفة الإلكترونية، غير أن التوجهات والسياسات الموضوعة حاليا تبني توجه البنوك في الجزائر لتبني الصيرفة الإلكترونية.

[1] - Gunajit, S. and K.S. Pranav , Op.Cit. P 68

المبحث الثاني: تطور العمل المصرفي الالكتروني وآلية التحول:

أن اعتماد العمل المصرفي على تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهم في احداث تغييرات وتحولات جدرية في طبيعة ومكونات الصيرفة الالكترونية. وأدى إلى تبني استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بشكل متزايد خاصة في السنوات الأخيرة وتحول المصارف من الاعتماد على المعاملات التقليدية إلى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

1 –التطور التكنولوجي للعمل المصرفي:

لقد حدثت تغيرات جذرية في الصناعة المصرفية، نتيجة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستجابة لرغبات الزبائن وحاجاتهم وزيادة المنافسة.

وبدأ استخدام تكنولوجيا المعلومات في توزيع الخدمات المصرفية في نهاية القرن الماضي، حين طرح التعامل بالبطاقات الائتمانية، وأجهزة الصراف الآلي، ثم بعد ذلك بدأ استخدام الحاسوب الشخصي في الثمانينات، أما في سنوات التسعينات فظهرت مفاهيم جديدة حول الخدمة المصرفية، كالخدمة المالية عن بعد، البنوك الإلكترونية، وهي تعبر عن قيام العميل بإدارة المعاملات المالية وحصوله عليها من البنك من خلال جهازه المرتبط بالإنترنت. [1]

أما منتصف التسعينات فقد حدث تحول رئيسي في توزيع الخدمة البنكية عبر استخدام قنوات الخدمة الذاتية (عبر الخط)، وهو ما أدى إلى قبول الخدمات البنكية بشكل سريع حيث كانت أوروبا الرائدة في هذا المجال،[2] وهو ما أدى إلى زيادة عدد المصارف التي تقدم الخدمات الإلكترونية غير أنه اعترض تقديم الخدمات عبر الإنترنت العديد من المشاكل الأمنية والتقنية.

[1] – Sofia Giannakoudi , Internet banking: The digital voyage of banking and money in cyberspace, Information & Communications Technology Law, Volume 8, Issue 3, 1999, P 7

[2] – schneider , Ivan, Is the time running out for internet only banks, bank system and technology , 2001 , P 9

لقد ساعدت التطورات الصناعية وتوسع المبادلات التجارية الدولية على انتقال العمل المصرفي من النطاق المحلي إلى الدولي، وزيادة اهتمامه بالتجارة الخارجية، كما أن النمو المتسارع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدى إلى زيادة رغبة البنوك في تطوير خدماتها لملاءمة التسارع في نمو الاقتصاد الدولي على المستوى الصناعي والخدماتي.

وتعتبر فترة الستينات بداية إدخال التكنولوجيا للعمل المصرفي، حيث تعرف بفترة المكننة إذ انتقل العمل في المصارف من النظام اليدوي إلى النظام الآلي حيث ظهرت البطاقات الائتمانية وأجهزة الصراف الآلي في الولايات المتحدة الأمريكية[1]

أما في فترة السبعينات قد ظهرت خدمات مصرفية دولية تعرف ب SWIFT:

Society worldwide Interbank Financial Telecommunications

و تأسست سنة 1973 ببلجيكا وهي منظمة غير ربحية مملوكة للأعضاء من الدول و المؤسسات حيث، تشترك فيها أكثر من 209 دولة بما فيها اغلب الدول العربية ، كما يربو عدد المؤسسات المالية المشاركة فيها على 9000 مؤسسة[2] ، تعمل في مجال ربط و تبادل المعلومات في جميع أسواق المال من خلال البنوك المسؤولة عن تنفيذ ذلك لمقابلة احتياجات العملاء المحليين و الأجانب[3] و أصبح الزبائن في هذه المرحلة أكثر راحة لاستخدام التكنولوجيا ، حيث بدأوا يبحثون عن آلية الاتصال بالبنك من أماكن بعيدة دون الذهاب إليه عن طريق استخدام الوسائط التكنولوجية ، و هو ما جعل البنوك بداية التسعينات تهتم بتكنولوجيا الإعلام الآلي، إلا أن النظام المغلق في التعاملات النقدية لم يعرف النجاح إلا بعد ظهور الشبكة العنكبوتية و بدأت تظهر الخدمات المصرفية الحديثة [4]

[1]-إياد واصف هلال عميش، مرجع سق ذكره، ص 13

[2] - http://www.swift.com/index.page?lang=en

[3] - http : surft.com

[4] - Sofia Giannakoudi , Internet banking: The digital voyage of banking and money in cyberspace, Information & Communications Technology Law, Volume 8, Issue 3, 1999, pages 205-243.p 206

وتعتبر سنوات السبعينات الأكثر تطورا في مجال الصيرفة الإلكترونية ،خاصة بعد القفزة التي عرفتها تكنولوجيات الإعلام والاتصال (NTIC) وظهور الهواتف النقالة وتزايد تدفق الإنترنت، حيث لم يكن القطاع المصرفي بمنأى عن هذا التطور، فقد نشأت البنوك الإقراضية .كان أول بنك افتراضي نشأ سنة 1995 لتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت وهو بنك NET BANK بالولايات المتحدة الأمريكية[1] كما عرفت هذه الفترة تطور البطاقات المصرفية وتزايد عدد المؤسسات المصدرة لها وعدد المتعاملين وتنوع الخدمات، فأصبح بمقدور الزبائن القيام بجميع العمليات المصرفية عبر الشبكة وسبب تزايد استخدام الإنترنت في العمل المصرفي وبروز العديد من وسائل الدفع الإلكتروني تراجع قيمة الشيكات المدفوعة في الولايات المتحدة الأمريكية من حوالي 49 بليون دولار سنة 1995 إلى 42 بليون دولار سنة 2002 وحلت محلها الشيكات الإلكترونية وسمحت بتقليل التكاليف وتحسين الخدمات المقدمة للعميل[2]

ولقد مرت مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي بعدة مراحل نوجزها فيما يلي:[3]

1-1-مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي تم إدخال التكنولوجيا فيها إلى أعمال المصارف بهدف إيجاد حلول للأعمال المصرفية اليدوية.

1-2-مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي: بدأ الاهتمام بالوعي التكنولوجي لدى العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريبية حول استخدام التقنيات الحديثة.

1-3-مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمة العملاء: مثل توفير مراكز خدمة العملاء، بهدف التميز والتفوق في تقديم خدمات البنك.

1-4-مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الجوانب

[1]- جورش ابو جريش، خشان رشوان، المدخل الى مصارف الإنترنت، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2004، ص 15

[2] - Peter Rose, Sylvia Hudgins, Bank Management & Financial Services, McGraw-Hill Irwin, new York, 2012, p2.

[3]- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، عمان الاردن، 2012، ص 58.

العملية في أداء البنوك إضافة إلى تسوق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي وفي هذه المرحلة أصبحت التكنولوجيا أحد المرتكزات الأساسية في توصيل الخدمة إلى العميل دون الحاجة إلى الانتقال إلى المصرف، وبدأت فيها تنويع الخدمات المصرفية المقدمة عبر الوسائط التكنولوجية.

أما الأهمية والمنافع الاقتصادية للصيرفة الإلكترونية فقد أكدت العديد من الدراسات أن أثر الاقتصاد الرقمي الحديث على النمو الاقتصادي الكلي فقد بينت أحد الدراسات أن مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نمو المخرجات النهائية في قطاع السوق ارتفعت من 0,3 الى 0،7 % نهاية سنوات 1990 فالصيرفة الإلكترونية توفر العديد من الفوائد ليس للبنك في حد ذاته بل للمجتمع ككل. وفقا لذلك فالصيرفة الإلكترونية تجعل التحويلات الاقتصادية ممكنة من خلال:

– تخفيض التكاليف التشغيلية للبنك: من خلال الإجراءات الآلية وتسريع قرارات الاقراض، وتخفيض الحد الأدنى لحجم القروض المربحة.

– تخفيض الهوامش كتكاليف الدخول، توسيع مجالات التمويل الممكنة وجعلها في المتناول وزيادة الشفافية.

– تسهيل الوصول عن طريق الخدمة الذاتية: كتقديم الخدمات المجدية للشركات وتمكين الوصول للخدمة والحساب في أي وقت.

أما من الناحية الاجتماعية فالصيرفة الإلكترونية تجعل الدخول للمعاملات المالية البنكية أكثر جاذبية، وتجعل المجتمع يستفيد من التطورات الإلكترونية في الجانب المالي والخروج تدريجيا من القطاع غير الرسمي للتمويل إضافة إلى ذلك فهي سهلة الاستخدام وتخفيض تكاليف التمويل أكثر راحة وتحافظ على الوقت وذات فعالية تشغيلية.

2- آلية التحول وعوامل تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية:

توافر مجموعة من العوامل أدت الى تبني المصارف للخدمات الالكترونية و ساهمت في تحولها من العمل التقليدي إلى الأعمال الإلكترونية المعتمدة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2-1-آلية التحول للعمل المصرفي الإلكتروني: لقد ساهمت التطورات التكنولوجية الحديثة في إعادة صياغة البيئة المصرفية وأدوات الصيرفة مما ساعد على توسع المبادلات التجارية وادخال المعاملات الإلكترونية، مما بات يشكل تغير جذري في طبيعة المعاملات البنكية. ومما لا شك فيه أن البنوك الجزائرية لابد أن تواكب تلك التحولات والانخراط في موجة التطور البنكي والانخراط في الاقتصاد الرقمي من خلال وضع استراتيجية تمكنها من التحول لأعمال الصيرفة الإلكترونية يجب تكون هذه الاستراتيجية مبنية على جوانب عديدة أهمها ثقافة المصرف ومؤهلاته وقدراته من جهة والتحديات والمصاعب المتعلقة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من جهة أخرى.

وقبل تفصيل طريقة تكييف بيئة المصرف الداخلية وتحليل منهجية آلية التحول إلى العمل المصرفي، لابد من الموافقة بين البيئة المصرفية وتحديات الصيرفة الإلكترونية على ثلاث أصعدة[1]

- **على صعيد الدولة:** تتمثل في وضع خطة استراتيجية لدعم الصيرفة الإلكترونية وإزالة العوائق أمامها وهذا عن طريق توفير ودعم البني التحتية للإنترنت والمساعدة على خلق الوعي العام لدى الجمهور من خلال دعم وتعميم الوصول لوسائل الاتصال وإتاحتها في كامل الأماكن، وتعتبر الثقافة الرقمية، إضافة إلى أن الدولة معنية بوضع الأسس القانونية المنظمة للمعاملات الإلكترونية ولحماية أطراف التعامل بكفاءة مع التكنولوجيات الحديثة.

- **على صعيد المصرف:** يتم في هذا المجال وضع خطة لتطوير التكنولوجيا المستخدمة داخل المصرفة والإستفادة مما تقدمه شبكات الربط بالمصارف الداخلية والخارجية كما يتم وضع إستراتيجية

[1]- صباح مجيد النجار حسين، لازم مزبان الزيدي، تكييف البيئة المصرفية العراقية وآلية التحول نحو الصيرفة الالكترونية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 2 الاصدار 5، جامعة بغداد، 2007 الصفحات: 18-40، ص 25

لتطوير كفاءة العاملين على مستوى البنك مع التقنيات التكنولوجية ومتطلباتها من خلال القيام بدورات تكوينية، كما أن للبنك أيضا دور في نشر الوعي المصرفي عن طريق الحملات الإعلانية للتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية وجوانبها الإيجابية.

-**على صعيد الزبائن:** يتمثل هذا الجانب في مدى استجابة الزبائن للتعامل بالخدمات الإلكترونية ومدى الوعي والثقة التي يملكها العملاء في المعاملات الإلكترونية، وهو ما ساهم بالإيجاب في زيادة سرعة عملية التكيف مع البيئة المصرفية الإلكترونية.

2-2-مبررات التحول للصيرفة الإلكترونية: إن التطورات السريعة التي شهدها النظام المصرفي في السنوات الأخيرة، خاصة في الجوانب التقنية واتساع نشاط البنوك وشمولية النطاق الدولي، أدى إلى التوجه نحو تبني الخدمات الإلكترونية المصرفية وهذا لعدة أسباب نذكرها في:

أولا-فقدان المصارف لجزء كبير من القروض طويلة الأجل لصالح الأوراق المالية أو سوق السندات، حيث تقاسمت الأسواق المالية فرص الاقراض مع البنوك داخل وخارج الوطن[1]

-انخفاض حجم الودائع المصرفية حيث تناقصت أهميتها البنكية وظهور اتجاهات عديدة في تقديم خدمات للزبائن تحقق أكثر ربحية وسرعة استجابة كبيرة

ونظرا لانخفاض ربحية الودائع فإن المصارف سوف تستطيع تخفيض تكلفة الودائع باللجوء إلى وسائل بديلة لتقديم الخدمات وهو ما أدى بالمصارف إلى الابتعاد التدريجي عن الفروع التقليدية وتعويضها بالقنوات البديلة لتقديم الخدمات مما يؤدي إلى الوفاء بطلبات الزبائن بوقت وتكلفة أقل[2]

- فقدان البنوك التجارية لجزء كبير من أنشطتها في مجال القروض قصيرة الأجل لصالح الأوراق التجارية فالمؤسسات وشركات الأعمال لا يلجؤون بشكل كبير إلى المصارف لتأمين احتياجاتهم المالية قصيرة الأجل بل يعتمدون على التمويل المباشر من المقرضين أو المستثمرين.

[1]- جوزيف طربية، مرجع سبق ذكره، ص 128.

[2]- مجلة الدراسات المالية والمصرفية، التسويق المصرفي، توافق الاتجاهات يبشر بتغييرات حيوية في الافق المصرفي، العدد 3، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية الاردن، 1996، ص 61

فالبنوك لابد عليها من إيجاد بديل لتقديم خدماتها المالية وتعويض ما تم فقدانه من التوظيفات المالية قصيرة الأجل [1]

-تناقص دور المصارف في تقديم الخدمات المصرفية وهذا بسبب زيادة المنافسة من قبل المؤسسات المالية غير المصرفية، حيث وجدت هذه الأخيرة الفرصة لجلب الزبائن وتقديم أنواع جديدة من الخدمات لهم والذين لم يحصلوا عليها من قبل المصارف [2]

وبناء على هذه العوامل المساعدة على التحول لتقديم الخدمات المصرفية كبديل لما فقدته المصارف من حصتها في السوق ومن أجل تعزيز ربحيتها لابد من التوجه لتقديم الخدمات الإلكترونية وتكييف بيئتها الداخلية والخارجية للتأقلم مع التطورات التكنولوجية وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لجذب الزبائن وزيادة الربحية وتخفيض التكاليف.

2-3-عوامل تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية:

لقد ساهمت مجموعة من العوامل في تبني الصيرفة الإلكترونية وهذا حسب الدراسة التي قام بها كل من Tornatzkyو Fleischer والتي تتمثل في عوامل تتعلق بالسياق التكنولوجي والتنظيمي والبيئة الخارجية [3].

1-الجوانب التكنولوجية: فالظاهر أنه لا يوجد هناك توافق حول أهم العوامل التي تنتمي إلى هذا الجانب فبعض الدراسات تشير إلى البنى التحتية والمهارات التكنولوجية على الاستفادة من استخدام هذا العنصر، بينما تؤكد دراسات أخرى إلى بعض الخصائص المرتبطة بالتكنولوجيا لتجنب تداخل هذا العامل مع الجوانب التنظيمية، وعليه فالعوامل المرتبطة بالاختصاص التكنولوجي تتمثل في الفوائد والمخاطر المنتظرة من استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي الإلكتروني.

[1]- جوزيف طربية، مرجع سبق ذكره، ص 129

[2]- مجلة الدراسات المالية والمصرفية، من الذي سيحرس بوابة صناعة الخدمات المصرفية، العدد 2، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية الاردن، 1995، ص 31

[3] - Sherah Kurnia, Fei Peng, Yi Ruo Liu, Understanding the Adoption of Electronic Banking in China, Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences – 2010, p 3

فبالنسبة للفوائد المتوقعة من استخدام التكنولوجيا تشمل كل الفوائد المباشرة وغير المباشرة كتحقيق وفورات الحجم، تحسين الوظائف التنظيمية للمصارف، وزيادة الإنتاجية وتحسين الوظائف التنظيمية للمصارف، وزيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة وزيادة الربحية.

أما الفوائد الغير مباشرة تتمثل في زيادة رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة وزيادة خبرة المصارف وتلبية احتياجات العملاء.

أما بالنسبة للمخاطر المدركة لاستخدام التكنولوجيا والتي يمكن أن تواجهها المصارف تتمثل في مقاومة العملاء للأنواع الجديدة من الخدمات الإلكترونية وهو ما يعيق عمل وتطور المصارف إضافة إلى القضايا المتعلقة بالأمن عند استخدام التكنولوجيات الحديثة عبر الإنترنت.

فكلا من العنصرين مهمين في اعتماد وتبني الأعمال المصرفية عبر الإنترنت. فكلما تحكمت في الجوانب التكنولوجية كان التحول لاستخدام وتبني العمل الإلكتروني أسهل سواء تعلق الأمر بالزبائن أو بإدارة المصرف فنجاح تبني العمل المصرفي الإلكتروني يتطلب التأقلم مع التكنولوجيا الحديثة حتى يتم التحول للصيرفة الإلكترونية.

2-الجوانب التنظيمية:

تتأثر البنوك في ميلها لتبني واعتماد الابتكار التكنولوجي والعمل بأدوات الصيرفة الإلكترونية، وهذا نتيجة عوامل أساسية والمتمثلة في:

- حجم البنك وهو عامل مهم في تحديد قدرة المؤسسة على تبني الابتكارات الجديدة في المجال التكنولوجي والاستفادة منها فالبنوك الكبرى لديها المؤهلات والمهارات اللازمة لتبني الموارد التكنولوجية

الحديثة ولديها حجم من الأعمال الكافية للاستثمار في هذا الجانب، وهذا ما يمكنها من اعتماد الصيرفة الإلكترونية[1]

3 -الموارد المالية والبشرية:

تعد الموارد المالية من بين العوامل التي تعتمد عليها البنوك في اعتماد الابتكارات الحديثة، وهي أيضا مرتبطة بحجم البنك، فتوفر الأموال يساهم في تبني أعمال الصيرفة الإلكترونية وهي أيضا تساعد على توفير الموارد البشرية اللازمة والمهارات المطلوبة لتطوير ودعم الخدمات المصرفية الإلكترونية[2]

4-دعم الإدارة العليا:

وهي أيضا تعد عاملا مهما في دعم تبني التكنولوجيا في البنوك، فإذا كانت قرارات الإدارة العليا حازمة بشأن اعتماد خدمات الصيرفة الإلكترونية، وملتزمة بتطبيقها فيمكن أن يساهم ذلك في نجاح وتحسين الخدمة المقدمة[3]

5-الجوانب البيئية:

تلعب العوامل المرتبطة بالسياق البيئي دورا فعالا في تبني التكنولوجيا الحديثة، وكل منها له قدر من التأثير على اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن المجال الذي تعمل فيه المؤسسة له تأثير على اعتماد التكنولوجيا من خلال عامل المنافسة، بالإضافة إلى دراسات اخرى بين تأثير كل من الضغوط التنافسية، البنى التحتية للبلد، الثقافة الوطنية والتشريعات[1]

---

[1] - Stockdale, R. and C. Standing, A classification model to support SME e-Commerce adoption initiatives. Journal of Small Business and Enterprise Development, 2006. 13(3): pages 381-394. P384

[2] - Kuan, K.K.Y. and P.Y.K. Chau, A Perception-based model for EDI adoption in small business using a Technology-Organisation-Environment Framework.Information and Management, Information & Management, Volume 38, Issue 8, October 2001, Pages 507-521, p 212

[3] - Hugger, Ada Scupola, The Adoption of Internet Commerce by SMEs in the South of Italy: An Environmental, Technological and Organizational Perspective. Journal of Global Information Technology Management, Vol. 6, No.1, pages 51-71, p61

ويمكن تفصيل كيفية تأثير العوامل المرتبطة بالبيئة في عملية تبني أعمال الصيرفة الإلكترونية.

6 –ضغط المنافسة:

تؤثر الضغوط الممارسة من قبل المتنافسين على المصارف لتطوير وتبني استخدام الصيرفة الإلكترونية، وقد تؤثر على إدراكه لأهميتها، خاصة وأن اعتماد الخدمات الإلكترونية من طرف المصارف ستغير قواعد المنافسة وتؤثر على بنية الصناعة المصرفية، وتفتح طرق لتفوق البنك على منافسيه[2]، من خلال تقديمه لخدمات مصرفية مبتكرة و أمنة تمكنه من السيطرة على السوق و اكتساب ولاء العملاء.

7–دعم الحكومة:

يمكن للدولة أو الحكومة أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في تبني الصيرفة الإلكترونية من خلال خلق بيئة مناسبة ودافع للمؤسسات البنكية وزبائنها بما يمكن توزيع الأعمال ووصول الخدمات للمجتمع[3]

8 –الاطراف القانونية:

وجود التشريعات والقوانين المنظمة للأعمال والتجارة الإلكترونية في الدولة تؤثر على توزيع الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت وهذ حسب ما أكدته العديد من الدراسات[4] فالتشريعات تنظم عمل البنوك الإلكترونية وتحمي حقوق المتعاملين وكذا الاقتصاد الوطني من عمليات تبييض الأموال وعمليات الاحتيال الإلكتروني التي تتم عبر الإنترنت، كما أن القوانين توضح حقوق كل طرف وتساهم في تطوير عمل المصارف الإلكترونية.

---

[1] - Boumediene Ramdani, Peter Kawalek , SME adoption of enterprise systems in the northwest of England: an environmental, technological, and organizational Perspective, Organizational Dynamics of Technology-Based Innovation: Diversifying the Research Agenda IFIP International Federation for Information Processing Volume 235, 2007, pages 409-429 , p 416

[2] - Kevin Zhu, Kenneth L. Kraemer And Sean Xu, Electronic Business Adoption by European Firms: A Cross-country Assessment of the Facilitators and Inhibitors , European Journal of Information Systems - Managing e-business transformation , Volume 12 Issue 4, December 2003 , Pages 251 – 268. P 261

[3] - Sherah Kurnia, Fei Peng, Yi Ruo Liu, Op Cit , p 4

[4] - Charles V. Trappey, Amy J.C. Trappey, (2001) "Electronic commerce in Greater China", Industrial Management & Data Systems, Vol. 101 Iss: 5, pages 201 – 210, p206

9-البنية التحتية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات:

تطور البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول يساهم في اعتماد الصيرفة الإلكترونية وأعمال التجارة الإلكترونية فبدون مستوى من التطور التقني في جودة الخدمات المعلوماتية والاتصالات، لا يمكن أن يحدث تطور في تقديم خدمات البنوك الإلكترونية[1] كما أن سرعة الإنترنت وتكاليف التوصيل بها يزيد من القدرة على تبني استخدام التكنولوجيا الحديثة من قبل الزبائن أو من طرف البنوك.

10-الثقافة الوطنية:

يمكن للثقافة الوطنية أن تكون أحد العوامل المساعدة أو المعيقة لتطور الأعمال الإلكترونية في المصارف خاصة وأن العديد من الدراسات التي أجريت في البلدان النامية أكدت ذلك[2]

فكلما كانت هناك ثقافة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ومستوى تعليمي سواء تعلق الأمر على مستوى البنوك أو على مستوى الزبائن فإن تبني الخدمات الإلكترونية يكون أسهل، كما أن إدخال الخدمات الإلكترونية لا يواجه أي مقاومة من قبل المتعاملين.

3-عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية:

لقد تميز الاقتصاد الحديث أو الرقمي بدخول تكنولوجيا الإعلام والاتصال كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية مما زاد المنافسة بين المؤسسات المصرفية وانتشار وتنوع الخدمات المقدمة، إلا أن التوسع في استخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية ساعد في ذلك مجموعة من العوامل والمقومات والتوجهات التي تتمتع بها اقتصاديات الدول المتطورة، وفي نفس الوقت قد يكون غيابها عائق أمام التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية في الدول النامية، ومن بين هذه العوامل المساعدة في نجاح الصيرفة الإلكترونية:

[1] - Hugger, Ada Scupola., Op Cit, p61

[2] - Efendioglu, Alev.M. And Vincent. F.Yip, Chinese culture and ecommerce: an exploratory study. Interacting with Computers, Interacting with Computers, Volume 16, Issue 1, February 2004, Pages 45-62 , p 56-57

3-1-إعادة تنظيم فروع ووظائف البنك:

ويتم ذلك عن طريق الربط بين مختلف الفروع ونوافذ المصرف، وجعلها تعمل فيما بينها من خلال الربط الشبكي، حتى تتسنى لها خلق قاعدة بيانات ومعلومات، وهذا الإطار يتطلب تأهيل الموظفين وتطوير قدراتهم واستعداداتهم لتأدية أعمالهم وتقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل وتجعل الزبائن أكثر تعاملا مع المصرف[1]

فالربط الشبكي بين وحدات البنك وفروعه يقرب الخدمة المصرفية من الزبون ويساهم في الوصول إلى أكبر عدد منهم، كما يزيد في قدرة البنك على تكوين قاعدة معلومات عن الزبائن، كما تساهم في تقديم الصيرفة عبر الإنترنت في سهولة اعادة هيكلة المصارف والاعمال المصرفية لأن النشاط لا يتطلب الكثير من الايدي العاملة. اضافة إلى تمكين البنك من النفوذ إلى الاسواق الدولية، وتنويع قنوات التوزيع الإلكترونية، وتخفيض تكلفة الحصول على الخدمة والاستجابة إلى العدد المتزايد من الزبائن.

3-2 -اختيار الانظمة الإلكترونية المناسبة:

يتطلب نجاح الصيرفة الإلكترونية اختيار أحسن الانظمة الإلكترونية التي يعتمد عليها البنك في تقديم خدماته المصرفية عبر الإنترنت، ويتم ذلك بالاعتماد على جهود الكفاءات البشرية من داخل البنك أو شراء برمجيات جاهزة، وتجدر الاشارة إلى ان مسؤولية اختيار النظام تقع على عاتق إدارة المصرف وليس على الفنيين وهذا نظرا لخطورة هذا القرار [2]

غير ان تطوير البرامج من طرف التقنيين داخل البنك أفضل، وهذا لتفادي المخاطر التي قد تتسبب فيها البرمجيات الجاهزة، أو عدم التمكن من تصليح الاعطاب التي قد تنجر عن استخدامها أو اختراقها.

[1]- كاظم محمد، تكنولوجيا المصارف، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الاول، بغداد، 2000، ص 37

[2]- كاظم محمد، نفس المرجع السابق، ص 37

3-3 -اختيار معدات وادوات تطبيق النظام:

يعد اختيار البرامج اللازمة لتنفيذ النظام المصرفي الإلكتروني على المصارف اختيار الاجهزة والآلات التي تسمح بتنفيذ هذه البرامج والانظمة، ويجب ان يعتمد في عملية اختيار التجهيزات على مجهز واحد بل يجب ان تكون عملية التجهيز خاضعة للمنافسة بين المجهزين بهدف الحصول على نوعية أحسن وسعر اقل ومعدات أكثر حداثة وملاءمة للتطورات التكنولوجية. كما يتطلب تجديد المعدات كلما اقتضت الحاجة لذلك ووفق ما يحتاجه العمل المصرفي الالكتروني[1]

3-4-تطوير التشريعات والاطر القانونية للصيرفة الإلكترونية:

هناك العديد من التحديات القانونية التي تواجه العمل المصرفي الالكتروني، خاصة بعد ظهور التوقيع الإلكتروني والتعاقد الالكتروني، سرية المعلومات، خصوصية العميل غيرها من الأطر القانونية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية ومن أجل نجاح العمل المصرفي والمعاملات الإلكترونية لابد من ايجاد تشريعات وقوانين تنظم العمل الإلكتروني في المصارف وهذا بهدف حماية المتعاملين عبر الشبكة خاصة في ظل تزايد التطورات التكنولوجية.

وعليه يتطلب الأمر وجود منظومة قانونية قادرة على توفير الشعور بالثقة والاطمئنان لدى أطراف التعامل بالصيرفة الإلكترونية، خاصة في ظل وجود معاملات عبر التجارة الإلكترونية. كما يتطلب وجود تعاون وتنسيق دولي في هذا المجال، حتى تتمكن المعاملات البنكية الإلكترونية من النجاح والتحول بشكل آمن نحو نظام مصرفي يعتمد بشكل كبير على النقود وادوات الدفع الإلكترونية. اضافة إلى العناصر السابقة والتي يمكن أن تساهم في تطوير ونجاح الصيرفة الإلكترونية فهناك بعض العناصر الاخرى نوجزها في التالي [2]

[1]- جوزيف طربية، مرجع سبق ذكره، ص 131

[2]-رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999، ص 77

– وجود شبكة تضم كل الجهات ذات الصلة بالعمل المصرفي الإلكتروني مرتبطة عبر الشبكة وفق اسس معيارية مؤمنة.

– وضع خطة لتطبيق مبادئ و أهداف الصيرفة الإلكترونية بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي، الحكومة والتحالفات الدولية.

– وضع تنظيمات معيارية تسمح بالربط بين مختلف الجهات ودول العالم.

– تطبيق خطط لتدريب الكفاءات البشرية.

– تنسيق الجهود بين الأطراف المتعاقدة والمتعاملة بأدوات الصيرفة الإلكترونية.

4-خصائص ومزايا الصيرفة الإلكترونية:

التعامل في ظل البنوك الإلكترونية يتصف ببعض الخصائص عن معاملات البنوك التقليدية والتي يمكن توضيحها في النقاط التالية:[1]

– اختفاء استعمال الوثائق الورقية في المعاملات والاكتفاء خلال كل الاجراءات بين أطراف التعامل بالشكل الالكتروني.

– فتح المجال للمصارف الصغيرة من دخول عالم المعاملات النقدية الإلكترونية، باستخدام شبكة الإنترنت، دون الحاجة لفتح فروع جديدة أو زيادة الاستثمار في بناء وتشييد فروع تقليدية وما يلزمها من موارد بشرية وتقنية.

–القدرة على إدارة العمليات المصرفية من أي مكان، وهذه الخاصية تمكن البنوك من اختيار أفضل الاماكن من حيث البيئة والنظام الاقتصادي الامثل والمشجع على الاستثمار، أو الاستقرار السياسي والانظمة الضريبية المناسبة لممارسة النشاط البنكي الإلكتروني

[1]– وسيم محمد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 71-72

– عدم امكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفي التعامل بعضهما البعض، وهذا ما تعالجه التكنولوجيا الحديثة بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا

– تسليم المنتجات البنكية الكترونيا، كشف الرصيد والحسابات وغيرها...

– سرعة تغيير القواعد الحاكمة، والتأقلم مع التطورات التكنولوجية السريعة في مجال المعاملات البنكية الإلكترونية.

أما فيما يتعلق بالمزايا التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية للعمل المصرفي والزبائن وللاقتصاد ككل.

–إتاحة الفرص للعملاء من أجل الاطلاع على حساباتهم للتأكد من صحة العمليات التي تتم عليها.

– توفير الوقت والجهد لأطراف التعامل من خلال امكانية التعامل عن بعد أو من اي مكان يتوفر على الإنترنت،

– استخدام الطرق الإلكترونية لتسديد المعاملات،

– إتاحة الفرص للمتعاملين المحليين أو الاجانب لتحويل الأموال إلكترونيا،

– استخدام المقاصة الإلكترونية بين البنوك في أوقات قياسية واستخدام الشيكات الإلكترونية،

– تساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الاسواق المالية خاصة في إدارة المحافظ المالية.

– إضافة إلى ذلك فالصيرفة الإلكترونية تساهم في زيادة المنافسة بين البنوك والوصول إلى أكبر عدد من الزبائن وجعل عملية التسعير أكثر شفافية[1]

– الربط المباشر للزبائن مع السوق وتمكينهم من تنفيذ معاملاتهم

–التوسع الجغرافي والتخلص من عوائق الوصول بالخدمات المصرفية إلى كل الاماكن، وهذا من خلال خلق فضاء افتراضي يمكن من استخدام الخدمات المصرفية في جميع الاماكن.

[1] – Sakar, A. N, Strategies Business Management and banking, Deep and deap publications PVT.LTD, 2005, p 288

– تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية المقدمة إلى حدودها الدنيا، حيث بينت دراسة قام بها كل من Booz، Allen وHamilton أن تكلفة المعاملات التي تقدمها البنوك التجارية التقليدية تقدر ب:1,07 دولار بينما تنخفض إلى 0,1 عند تقديمها بالإنترنت وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم 02: تكلفة الخدمات المصرفية.

القناة	الفرع البنكي	الهاتف	الصراف الآلي	الإنترنت
تكلفة الخدمة (دولار)	1,01	0,52	0,27	0,1

المصدر: Sanjiv Singnal, Internet banking the second wave, MCGraw Hill, inc 2003, p 15

– تنويع مصادر الايرادات لدى المصارف عن طريق زيادة عدد المنتجات المقدمة وعدد المستخدمين

المبـحث الثالث: إدارة المخاطر في الصيرفة الإلكترونية

تكتنف العمل المصرفي الالكتروني العديد من المخاطر، كما تواجهه العديد من التحديات والمعوقات التي تحول دون تحقيق المزايا التي تتمتع بها وسائل الدفع الإلكتروني. ولهدا على البنوك والسلطات الاسرافية أن تضخ الأدوات المناسبة لتحديد والتحكم والرقابة على مختلف المخاطر المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني بما يتناسب مع متطلبات لجنة بازل.

1–تحديات ومعوقات الصيرفة الإلكترونية

ان التطور المصاحب لخدمات الصيرفة الإلكترونية والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في اعمال المصارف والتوسع الذي تشهده الانشطة المصرفية في معاملاتها الداخلية والخارجية، ادى إلى تنوع وزيادة المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، فأصبحت المخاطر بأنواعها تشكل هاجس لدى أطراف التعامل، مما يعيق تحقيق أهداف المصارف، ونظرا لتعاظم المخاطر اضطرت البنوك والمؤسسات المصرفية الدولية إلى وضع استراتيجيات وطرق وتقنيات لقياس ومراقبة كل المخاطر التي تواجه الصيرفة الإلكترونية وادارتها بشكل فعال لتجنبها والتخفيف من آثارها. ومن أبرز ما تم وضعه من آليات لمواجهة

مخاطر الصيرفة الإلكترونية، المعايير التي تم وضعها من قبل لجنة بازل الثانية المتعلقة بكفاية رأس المال والتي أشارت إلى المخاطر التشغيلية.

و تعد المخاطر وعدم التأكد ونقص المعلومات من بين الاسباب الرئيسية التي تؤدي إلى عدم تبني تكنولوجيا المعلومات من قبل المستهلكين فالمخاطر المتوقعة من جراء استخدام وسائل الدفع الإلكترونية تؤثر على سلوك المستهلك خاصة وأن المخاطر المتوقعة لها ابعاد متعددة ومتصلة بالمخاطر الكلية مثل الخسائر المالية، مخاطر الأداء مما اضطر بالمؤسسات المصرفية اعادة صياغة استراتيجياتها لمواجهة التحديات التي فرضت عليها بهدف البقاء والمحافظة على الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، والقدرة على المنافسة في ظل العولمة خاصة وأن هذه الاخيرة وما تبعها من تحولات أدى إلى اضعاف خصوصيات الدول والمجتمعات وفتح الاسواق بسبب الانتشار الواسع لخدمات الإنترنت[1].

ويرى الباحثون أن التحديات التي تفرضها عمليات الصيرفة الإلكترونية تتمثل في:[2]

-زيادة وتنامي حدة المنافسة بين مفردات الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية بسبب عولمة الصناعة المصرفية في ظل ممارسة الأعمال الإلكترونية، خصوصا مع دخول المؤسسات غير المصرفية في سوق الصناعة المصرفية لتغطية العجز الذي نشأ عن العمليات المصرفية التقليدية في توفير الدعم المطلوب لأنشطة الأعمال المصرفية الإلكترونية وما ينجر عنها من مخاطر فنية وتشغيلية

- ارتفاع التكاليف الرأسمالية المتعلقة بتجهيزات البنى التحتية اللازمة لدعم عمليات الصيرفة الإلكترونية على المدى القصير

- ضعف وعجز التشريعات القانونية والأنظمة التشريعية المتعلقة بحماية وسرية المعلومات المتعلقة بالزبائن.

[1]- عدنان الهندي، علينا تحويل تحديات العولة الى فرص للنمو/ مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 21، المجلد 18، بيروت، 2000، ص 8

[2]- محي الدين حمزة، الأعمال المصرفية الالكترونية-دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصناعي والعقاري)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2007، ص 57

– عدم كفاية المعايير المهنية المتعلقة بممارسة أعمال الصيرفة الإلكترونية ومعايير الرقابة والتدقيق على هذه الأنشطة

– التطورات المتسارعة في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات، وتزايد الطلب عليها والحاجة المستمرة للتطور، اضافة إلى الاشكاليات المتعلقة باقتصاديات نظم تكنولوجيا المعلومات.

–ضعف التأهيل العلمي والخبرات لدى الإدارة المصرفية وموظفي الجهاز المصرفي في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومتطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها.

– ضعف البرامج التدريبية المتعلقة بكيفية استخدام الصيرفة الإلكترونية ومواجهة مخاطرها.

–زيادة التعقيد في القضايا التشغيلية والخدمات والمخاطر الأمنية في المجال المصرفي بسبب زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التعاملات وتنفيذ الأعمال.

–كما أن عمليات القرصنة وجرائم الكمبيوتر والاحتيالات عبر شبكة الإنترنت من التحديات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية ومن المخاطر التي يجب وضع ضوابط واجراءات رقابية لها من أجل حماية المتعاملين.

– تسارع الإبداع والاختراعات التكنولوجية الداعمة لعمليات الصيرفة الإلكترونية مما أدى إلى حدوث تغيرات جوهرية في حجم وطبيعة المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي مما زاد في التحديات التي تواجه السلطات والجهات الادارية والرقابية للتحكم في حجم المخاطر وإدارتها ، مما يزيد من الحاجة إلى وجود إدارة كفؤة وفعالة لمراقبة المخاطر وتقييم الاجراءات التي تحد منها وبناء أسلوب متوازن بهدف تصميم أدوات وضوابط رقابية تتلاءم مع طبيعة العمل المصرفي الإلكتروني والتحديات التي تفرضها الخدمات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال المصرفي[1] .

[1]– فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الإلكترونية والإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003، ص 58

وعلى هذا الأساس فإن الأعمال المصرفية الإلكترونية تطورت في السنوات الأخيرة، وزاد تأثيرها في التعاملات المصرفية ،وهذا نتيجة الأبحاث والتطورات المتلاحقة والتي تستوجب وضع كافة الاجراءات للتعامل مع التحديات والصعوبات التي تواجه العمل المصرفي والتقليل من مخاطره على المتعاملين، من مؤسسات وافراد وبنوك خاصة وأن المصارف في الجزائر لم تستفد كثيرا من تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مجال الخدمات المصرفية، فهي مطالبة اليوم بوضع اسس جديدة للتعامل وفق التكنولوجيات الحديثة لبناء بنوك قادرة على الصمود في وجه المنافسة وتحقيق الاهداف المسطرة.

ولعل أبرز التحديات الجديدة لإعمال الصيرفة الإلكترونية تتمثل في تغير المشهد المالي من ناحية إدارة البنوك ورقابة السلطات على اعمال المصارف، خاصة بعد أن تجاوز عمل المصرف حدود الدولة باعتماده على التكنولوجيا الحديثة[1].

– اضافة إلى ذلك فإن الأمية المعلوماتية وضعف استخدام أجهزة الكمبيوتر من الصعوبات والمعوقات التي تواجه العمل المصرفي،

– صعوبة التنسيق بين المصارف وايجاد اليات مناسبة في مجال تفعيل عمليات الصيرفة الإلكترونيةن

– ضرورة اعادة هندسة العمليات والوظائف المصرفية والادارية بسبب رفع نسبة مخاطر أمن المعلومات، ويعد هذا من التحديات بسبب زيادة ارتفاع تكاليف إدارة البيانات خاصة بعد أن تم وضع خطط جديدة للتعامل مع المخاطر الناجمة عن الخدمات الإلكترونية،

– صعوبة اعادة النظر لبرامج ومقررات واستراتيجيات المؤسسات المصرفية وضعف تحديث برامج الجودة المالية[1] .

[1] - Saleh. M. Nsouli and Andrea Schechter, Challenges of E-banking revolution, Finance and Development, September,2002, p 49

2-ماهية وأنواع مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

إن البنوك والمؤسسات المصرفية التي تتعامل بأنظمة الدفع الإلكترونية وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن أن تتعرض للعديد من المخاطر المصاحبة لهذا النوع من الخدمات، وتنوع المخاطر التي يواجهها مقدمو والمتعاملين بالصيرفة الإلكترونية.

لذا وضعت لجنة بازل للرقابة المصرفية مجموعة من القواعد التي يمكن أن تعتمد عليها البنوك في وضع سياسات واجراءات تسمح لها بإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وتقييمها ورقابتها والحد منها.

واصدرت مجموعة من المبادئ لإدارة الأنواع المختلفة للمخاطر والتي شملت المخاطر التشغيلية، مخاطر السمعة، المخاطر القانونية المخاطر الاستراتيجية ومخاطر الأعمال، كما اوصت بضرورة أخذ هذه المخاطر بعين الاعتبار والتعامل معها بحذر ، خاصة وأن الخدمات المصرفية لها مميزاتها الخاصة بها مثل: سرعة التغيرات التي تحدث على الخدمات، الانفتاح العالمي عبر شبكة الإنترنت، اندماج انظمة الكمبيوتر مع تطبيقات البنوك الإلكترونية وزيادة اعتماد المصارف على أطراف خارجية (طرف ثالث) في تزويده بالمعلومات التكنولوجية[2]

2-1-المخاطر التشغيلية:

حسب تعريف لجنة بازل فالمخاطر التشغيلية تتمثل في الخسائر الناتجة عن العمليات الداخلية، غير السليمة أو الفاشلة، اضافة إلى مخاطر الافراد والانظمة التشغيلية والحوادث الخارجية التي تكون مصاحبة لعملية تشغيل الخدمة البنكية الإلكترونية[3]

---

[1]- محمد تركي عبد العباس، دور الإنترنت في تدعيم الصيرفة الالكترونية-مدخل تحليلي لاستخدام الإنترنت في الخدمات المالية، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، المجلد 2 الاصدار 14، سنة 2009، ص 73

[2] - Bank for International Settlements, SECURITY OF ELECTRONIC MONEY, Report by the Committee on Payment and Settlement Systems and the Group of Computer Experts of the central banks of the Group of Ten countries, Basle, August 1996 available at: http://www.bis.org/publ/cpss18.htm.

[3]- هلال واصف عميش، مرجع سبق ذكره، ص 32

وتحدث هذه المخاطر عندما تكون انظمة البنك غير مؤمنة بشكل جيد مما يسمح باختراقها من قبل القراصنة بهدف استغلال المعلومات الخاصة بالبنك والزبائن واستعمالها بطرق غير مشروعة، ويحدث هذا الاختراق سواء من خارج البنك أو بتواطؤ من موظفي البنك.

كما يمكن أن تحدث الاخطاء التشغيلية نتيجة ضعف البنى التحتية للبنك أو عدم قدرة الانظمة المستخدمة في السيطرة على الهجمات الإلكترونية، إضافة إلى ضعف أداء الموارد والكفاءات البشرية في إدارة هذه الانظمة، كما أن الاعطاب التي تحدث في أجهزة الاعلام الآلي.

فعدم التأمين الكافي للنظام قد يمكن من اختراق اجهزة البنك بهدف التعرض لمعلومات العملاء واستغلالها من خارج البنك بطرق غير مشروعة، كما أن عدم ملاءمة تصميم النظم أو انجاز أعمال الصيانة الناتجة عن عدم كفاءة النظام لمواجهة متطلبات الزبائن تؤدي إلى المخاطر التشغيلية، وللعملاء دور في تكون هذا النوع من المخاطر كسوء الاستخدام وعدم الاحاطة بإجراءات التأمين والوقاية. مثل استعمال الرقم السري للبطاقة في برنامج غير محمي، مما يساعد في الحصول على معلومات كافية حول حسابه[1]

2-2-المخاطر الاستراتيجية:

وهي المخاطر التي تنتج عن سوء تخطيط قرارات الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية وهي مخاطر حديثة نسبيا وأيضا تنتج عن سوء فهم الادارة العليا لانعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة[2]

وتختلف المخاطر الاستراتيجية عن المخاطر الاخرى كونها أكثر اتساعا وعمومية، كما أنها أكثر تأثير على كافة الانواع الاخرى[1]

[1]- 21-موسى خليل متري، القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002. ص 265-266

[2] - Titrade Cristina, Ciolacu Beatrice, Pavel Florentina E-banking – impact, risks, security, source Annals of the University of Oradea, Economic Science Series;2008, Vol. 17 Issue 4, pages 1537-1542,p 1539

فالأخطاء أو الخلل في العمليات المصرفية قد تحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات وتنفيذها قد تقع الإدارة العليا في مثل هكذا أخطاء، في ظل الحاجة الإدارة الملحة لتقديم الخدمات و زيادة الطلب واشتداد المنافسة بين البنوك في تقديم الخدمات من جهة اخرى، والمخاطر الاستراتيجية كذلك ترتبط بالوقت حيث كلما تباطأت إدارة البنك في الاعتماد على التقنيات الحديثة كلما كان هناك امكانية للوقوع في المخاطر الاستراتيجية[2] المتزايدة على الخدمات الإلكترونية تجعل أغلب البنوك بحاجة إلى تطوير استراتيجيات لاستخدام قنوات التوزيع الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء مما يزيد من احتمال وقوع المصارف في المخاطر الاستراتيجية.

وعلى البنوك التجاوب مع هذه المخاطر عن طريق وضع استراتيجيات واضحة من قبل الإدارة العليا والتأكد من أن هذه الاستراتيجية تأخذ في الحسبان التأثير على الصيرفة الإلكترونية وتدعم خطة العمل من خلال أدواتها الفعالة.

2-3-مخاطر السمعة: Reputation Risks

وتتمثل في المخاطر التي تؤثر في ربحية البنك وراس ماله كنتيجة لعدم قدرة البنك في تقديم الخدمة المصرفية في الوقت المناسب والكفاءة والخصوصية لعملائها [3]

فنجاح البنك في تقديم خدمات مصرفية امنة مرتبطة بسمعته التي يكونها من خلال معاملاته ذات الموثوقية، وفي حالة فشل البنك في ذلك تنشأ مخاطر السمعة بسبب عدم الثقة وقلة الأمان حيث يتكون لدى الزبائن أراء سلبية حول كفاءة البنك في تلبية احتياجات العملاء.

---

[1] - Dmitri Sokolov, E-Banking: Risk Management Practices of the Estonian Banks. Working Papers in Economics. School of Economics and Business Administration,Tallinn University of Technology, 2007, Vol. 22 Issue 2, pages 155-158, p 21

[2]- مصطفى ابراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة المصرفي، العدد 32 يونيو 2004، ص 18-19

[3] - Controller's Handbook, Growth in internet banking, October 1999, p 12

وتتميز مخاطر السمعة بارتفاعها بالنسبة للبنوك التي تعتمد على الإنترنت في تقديم الخدمات بسبب سرعة انتشار المعلومات، بمعنى أي حادث سواء ايجابي أو سلبي قد يؤثر على الثقة في المعاملة عبر الإنترنت ككل، بل ويمتد إلى بقية البنوك الاخرى العاملة في نفس القطاع وبصفة عامة، الإنترنت تجعل من البنوك التركيز على مخاطر السمعة وأن حقوق الزبائن ومعلوماته مؤمنة [1] كما تحدث أيضا مخاطر السمعة عندما يكون النظام أو المنتوج لا يعمل وفق ما يتوقع ويحدث ردة فعل عكسية واسعة من قبل الزبائن كما أن الاختراقات الخارجية أو الداخلية لأنظمة البنك تؤثر سلبا على سمعة البنك وقدرته في مواجهة الهجمات، وتزداد المخاطر في حالات تجارب الزبون لبعض المشاكل التي تتعرض لها في تلقي الخدمات مثل الاخطاء المخالفات ،الاحتيال من اطراف خارجية وغيرها[2] .

وتسبب مخاطر السمعة أضرار كبيرة للبنك في حالة تعرضه لها، بسبب فقدان معايير الأمان والدقة والموثوقية وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء وحتى يتجنب البنك مثل هذه المخاطر لابد من وضع آلية للرقابة على الأداء والتقييم المستمر لأنشطته وتصحيح الانحرافات قبل الوقوع في أحد مسببات مخاطر السمعة.

2-4-المخاطر القانونية:

تحدث المخاطر القانونية عند انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة التي تتعلق باستخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية أو المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو عدم التحديد الواضح للحقوق والواجبات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.[3] ويعود ذلك إلى أن هذه المعاملات لاتزال في مراحلها الأولية ولم تواكب التطورات التكنولوجية في الأعمال المصرفية كالتوقيعات الإلكترونية و العقود

[1] - Titrade Cristina, Ciolacu Beatrice, Pavel Florentina, Op Cit, p 1540

[2] - Dimitri Sokolov, Op Cit, p 25

[3]- محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، مرجع سبق ذكره، ص 52

الإلكترونية وأحكام السرية والخصوصية البنكية. وهو ما يتسبب في وجود نظم قانونية وتشريعية غير واضحة تحدد حقوق وواجبات المتعاملين بالعمليات المصرفية الإلكترونية الحديثة.

وتزداد المخاطر القانونية في الدول النامية، وهذا بسبب عدم وجود تشريعات سابقة في مجال المعاملات المصرفية الإلكترونية، اضافة إلى عدم خبرة المشرعين في هذا المجال وبطء الاجراءات القانونية[1]

وتسبب المخاطر القانونية العديد من المشاكل للمصرف وتعرضه إلى تكاليف وخسائر ناتجة عن المتابعات القضائية أو حتى فقدان ثقة العملاء.

وعلى الرغم من عدم وجود قوانين وتشريعات موحدة تنظم العمل المصرفي باعتباره ظاهرة عالمية وعدم وجود معايير موحدة تحكم العمل المصرفي الالكتروني، إلا أن المؤسسات البنكية المالية المتخصصة في مجال الصيرفة الإلكترونية تعمل على تطوير وتوحيد التشريعات التي من شأنها المساهمة في تطوير العمل المصرفي، بالإضافة إلى وضع اتفاقيات دولية لتسهيل العمل المصرفي الإلكتروني وتحقيق أهدافه في ظل الأمان والسرية المصرفية[2]

2-5-المخاطر المصرفية الاخرى:

إن المعاملات المصرفية الإلكترونية لها انعكاسات متعددة على المخاطر المصرفية التقليدية كالمخاطر الأمنية، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر السوق ومخاطر سعر الصرف والفائدة، فإدخال البنك لقنوات التوزيع الإلكترونية في الخدمات كحدث تحول في طبيعة هذه المخاطر من حيث حجمها وتأثيرها على البنك بطرق متنوعة مما يساهم في زيادتها أو الحد منها.

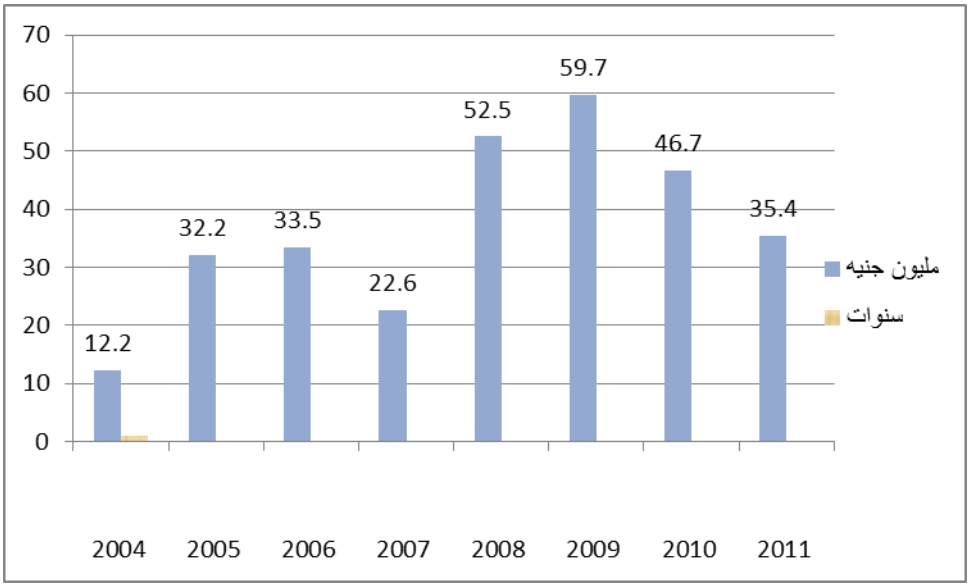
[1]- احمد بلقاسم مختار التواتي، مرجع سبق ذكره، ص 75

[2]- فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، الصيرفة الالكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 24، الجامعة المستنصرية، العراق، 2005. ص 14

1 -المخاطر الأمنية:

وهي مخاطر مرتبطة بأمن المعلومات وتحدث نتيجة طرق حفظها غير الآمنة، مما يسمح بالكشف واختراق أنظمة البنك في عمليات الاحتيال مما يسبب طمس المعلومات وقرصنتها وتوقيف الخدمات، ونظرا لجدية المخاطر بسبب سرعة التحولات التكنولوجية في المجال المصرفي خاصة في ظل القدرة على الوصول إلى قنوات التوزيع عبر الإنترنت بسهولة[1] على البنوك ايجاد آليات يمكنها من الحد من هذه المخاطر، خاصة وأن الدراسات تشير إلى أن معدلات الاحتيال في تزايد مستمر، وهو ما يشير إليه المدرج التكراري بين سنوات 2004-2011، إذ يلاحظ أن هناك تزايد مستمر في معدلات الإحتيال على الصيرفة الإلكترونية التي كبدتها خسائر بالملايين من الجنيهات.

شكل رقم: 09 خسائر الاحتيال على الخط 2004-2011



المصدر: Olufolabi Osunmuyiwa, Online Banking and the Risks Involved, Research Journal of Information Technology 5(2): 50-54, 2013

[1] - Olufolabi Osunmuyiwa, Op Cit, p 52

ويعود تزايد المخاطر الأمنية إلى الحيل المبتكرة من قبل الهاكر والقراصنة لاختراق أمن وأنظمة البنوك الإلكترونية وهذا ما يستوجب وضع آليات وجدران نارية لحماية المعلومات وحساب الزمن يشكل دوري.

وتقع الخروقات الأمنية ضمن ثلاث فئات أساسية. [1]

- انتهاكات خطيرة بقصد جناية الاحتيال أو السرقة،
- انتهاكات عرضية بهدف تخريب أنظمة ومواقع المصارف الإلكترونية،
- خروقات أمنية بسبب العيوب في تصميم انظمة الدفع عبر الشبكة،
- وكل هذه التهديدات لها آثار مالية وقانونية على سمعة البنك.

2-مخاطر الائتمان:

يتكون هذا النوع من المخاطر نتيجة عدم التزام الزبائن بتسديد القروض الائتمانية الممنوعة عبر قنوات التوزيع الإلكترونية وهذا قد يكون سبب العجز أو عدم الرغبة في السداد، ويعود ذلك إلى أن إدارة البنك لم توفق في تحديد عملاءها ودرجة ملاءمتهم المالية أو عدم طلبها لضمانات كافية عن الائتمان الممنوح لهم اضافة إلى سوء تسيير في المحفظة الائتمانية للزبائن.

وكنتيجة للمخاطر الأمنية فقد تدمر انتهاكات الأمان وظهور بعض الاضطرابات في تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية ثقة العملاء أو ضعف الوعي الائتماني، وهو ما يؤدي إلى تشويه سمعة وشهرة المصرف. وكلما ازداد البنك في الاعتماد على قنوات تقديم الخدمات المصرفية زادت احتمالات مخاطر فقدان الثقة. أما إذا ما واجه أحد هذه البنوك المقدمة للخدمات الصيرفة والنقود الإلكترونية أدى إلى فقدان الثقة في هذه القنوات والانتشار السريع في مجموعه بأسرع وقت ممكن؛ إذ يمكن أن تؤثر على باقي المصارف المقدمة للنقود والصيرفة الإلكترونية.[2]

[1] - Fang He, decision factors for the adoption of e-finance and other e-commerce activities, Doctorat Desertation, Southern Illinois University Carbondale, USA, 2009,p 67

[2]- محمود سحنون، النقود الإلكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية مجلة اليرموك، العدد 85، الاردن، أيلول 2004.ص 9

وتؤثر المخاطر الائتمانية على ربحية المصرف ورأس ماله نتيجة عدم التزام أطراف التعامل مع البنك بشروط العقد، خاصة في ظل غياب أطراف التعاقد الإلكتروني عن بعضهم البعض، لذا يجب التأكد من نزاهة والتزام العملاء باستخدام طرق أخرى.[1]

3-مخاطر السيولة:

وهي عدم قدرة ووفاء البنك بالتزامات عند ميعاد استحقاقها، ففي المعاملات المصرفية عبر الشبكة تزداد مخاطر السيولة وسرعتها نتيجة ورود معلومات غير صحيحة عن الوضع المالي للبنك عبر الإنترنت لذا يضطر الزبائن لسحب ايداعاتهم أو تحويلها مما يزيد من تفاقم خطر السيولة.

3-**مخاطر تلقائية:**

وتتمثل في كونها تنشأ عن فشل المشاركين والمتعاملين بالتعاملات الإلكترونية مثل نقل الأموال إلكترونيا بشكل عام في تنفيذ إلتزاماتهم مما يؤدي في أغلب الأحيان إلى عدم قدر الأطراف الأخرى القيام بتنفيذ تعهداتهم والتزاماتهم في وقتها.[2]

وهناك أنواع اخرى قد يتعرض لها البنك جراء معاملاته الإلكترونية مثل مخاطر السوق، مخاطر التضخم ومخاطر اسعار الفائدة وهي مخاطر تقليدية على البنوك وتنتقل آثارها إلى مجال الصيرفة الإلكترونية.

2-6-مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الكلي:

تنشأ عن التعاملات الم&>ضصرفية الإلكترونية مخاطر كلية تواجه صناعي السياسة النقدية والاقتصادية، فعمليات تحويل الأموال عبر الإنترنت تتم في اوقات سريعة جدا، حيث تصعب مراقبتها بدقة والتحكم في كمية النقود المعروضة واتجاهات حركة الأموال مما يزيد في صعوبة استخدام أدوات السياسة النقدية في إدارة الكتلة النقدية، خاصة في ظل تهرب البنوك التجارية من الالتزام بتعليمات البنوك

[1]- محمد نضال الشعار، اسس العمل المصرفي، دار الجندي للطباعة والنشر، دمشق، 2005، ص 316

[2]- خيري مصطفى كتانه، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشرو التوزيع و الطباعة، عمان ، 2009، ص 189

المركزية كعدم الاحتفاظ بالاحتياطي القانوني إضافة إلى عدم القدرة على السيطرة على تحويلات رؤوس الأموال الكترونيا[1]

كما أن التهرب الضريبي يمكن أن يحدث نتيجة تهريب رؤوس الأموال خلال عمليات الصيرفة الإلكترونية بسبب عدم القدرة على تحديد وضبط التدفقات النقدية في المصارف.

كما تنخفض عائدات اصدار النقد التي يستفيد منها البنك المركزي، ويتقلص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية خاصة في ظل انخفاض الحاجة للسيولة النقدية، ويتقلص دور البنك المركزي في القيام بأداة السوق المفتوحة بسبب التوسع في استعمال النقود الرقمية.[2]

2-7-مخاطر العمليات الدولية

تعتمد انشطة الصيرفة والنقود الإلكترونية على التكنولوجيا الحديثة التي لا تعرف حدود جغرافية، فالمصارف التي تعتمد تقديم خدمات الكترونية لزبائنها على المستوى الوطني أو الدولي لابد لها أن تكتشف العديد من البيئات التشريعية والاختلافات والمعارف التكنولوجية التي يتميز بها الزبائن، اضافة إلى تقدير المخاطر الدولية ومحطات التنمية بها المتعلقة بالقضايا الاقتصادية والسياسية وشروط عمل المؤسسات ومدى توفر شروط عمل المصارف من ناحية تقديم الخدمات الإلكترونية.

كل هذه المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الدولية يجب أن تقوم الإدارة العليا والسلطات الإشرافية بدراستها وتسييرها بشكل دقيق حتى لا تقع في المخاطر المنجرة عنها.

3-إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

يقع على عاتق الإدارة العليا والسلطات الرقابة وضع مجموعة الإجراءات بهدف تحديد طبيعة المخاطر و طرق إدارتها بشكل يسمح لها من تجنبها و تقليل أثارها الى البنك.

[1]- فلاح حسن تويبي، مرجع سبق ذكره، ص 13

[2]- معمر عقيل عبيد، نظم الدفع الالكترونية (المفهوم، المزايا، والعيوب) وامكانية الاستفادة منها في ادارة الأعمال المصرفية مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية جامعة واسط، السنة: 2009 المجلد: 1 الاصدار: 1 الصفحات: 132-153، ص 151

3-1 تعريف إدارة المخاطر:

تعرف إدارة المخاطر في العمليات المصرفية على انها مجموعة الاجراءات التنظيمية التي تهدف لمواجهة المخاطر بأحسن الوسائل واقل تكلفة من خلال اكتشاف المخاطر ثم تحليلها وقياس اثارها والوسائل اللازمة لمواجهتها. [1]

وحتى تتمكن إدارة المصرف من التحكم الجديد في مخاطر الصيرفة عبر الإنترنت؛ لابد أن تملك المعرفة الكاملة والمهارات المناسبة في المجال التكنولوجي لكي تستطيع التحكم في المخاطر وتحديدها بدقة والتعرف عليها. وتحديد اليات معالجاتها بالطرق المناسبة قبل تفاقمها.

وتهدف عملية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية للتأكد من وجود معايير السلامة والامن في مجال العمل المصرفي الإلكتروني، وعليه تتبنى المصارف المتعاملة عبر الإنترنت طرق وأدوات تحليلية دقيقة تمكنها من المعرفة، القياس، المراقبة والتحكم في المخاطر المصرفية الإلكترونية الناشئة عن طريق التدقيق الداخلي.[2]

إن زيادة الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية والنقود الإلكترونية تزيد من فعالية البنوك وانظمة الدفع لأطراف التعامل ،وفي نفس الوقت هناك مخاطر تواجه البنوك المقدمة لهذه الخدمات الإلكترونية لذا يجب أن يكون هناك توازن بين المخاطر والارباح، وعلى البنوك أن تدير وتراقب المخاطر التقليدية الاخرى التي تواجه البنك ففي ظل التسارع التكنولوجي في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية تغيرت طبيعة المخاطر التي تواجهها البنوك، فيكون على المتصرفين وضع الاجراءات التي يمكن من خلالها استجابة

[1]- حسين الخولي، ادارة المخاطر من منظور تأميني/ مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 6 العدد 4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، ديسمبر 1998، ص 44

[2]- نادر الفريد قاحوش، مرجع سبق ذكره، ص 122

إدارة البنك وتكيفها مع طبيعة المخاطر الجديدة من خلال العناصر الاساسية المتمثلة في تقييم المخاطر والسيطرة على التعرض للمخاطر ورصدها[1] وكل هذه المراحل وضعتها لجنة بازل للرقابة البنكية.

3-2 -تقدير المخاطر: Assessing Risks

وهي عملية مستمرة تنطوي على ثلاث مراحل أساسية، حيث تتم في المرحلة الأولى عملية تحديد المخاطر بدقة من أجل قياسها أو من أجل تحديد اسباب نشأتها، ومن ثم اتخاذ الاجراءات الواجبة للتعامل معها والحد منها. ويجب على إدارة البنك وضع خطوات معقولة لمواجهة المخاطر التي تؤثر على البنك.

أما المرحلة الثانية من تقييم المخاطر فتتعلق بمهمة الإدارة العليا في تحديدها لقدرة عمل البنك للتعرض للمخاطر، اعتمادا على تقييم الخسائر المتوقع حدوثها حالة تعرض البنك لمشكلة معينة اما المرحلة الاخيرة فهي تتعلق بمقارنة تحمل المخاطر وحجمها من أجل معرفة إذا كان التعرض للمخاطر يقع ضمن الحدود المسموح بها.

3-3-إدارة ومراقبة المخاطر:

بعد إجراء تقييم المخاطر والقدرة على تحملها، تقوم الإدارة العليا بإتخاذ الإجراءات اللازمة لإدارة ومراقبة المخاطر، وتشمل على مجموعة من الأنشطة مثل تنفيذ السياسات الأمنية، تنسيق الاتصالات الداخلية، تقيم وتطور المنتجات والخدمات المصرفية، وضع تدابير للتحكم في المخاطر عن طريق الاستعانة بمصادر خارجية، تقديم المعلومات الكافية للعملاء وتدريبهم ووضع خطط للتعامل مع الحالات الطارئة.

كما ينبغي على الإدارة العليا أن تتأكد من أن الموظفين المسؤولين عن إدارة المخاطر لهم استقلالية عن الوحدات المقدمة للخدمات المصرفية الإلكترونية اضافة إلى الرفع من قدرة البنك على مراقبة وادارة المخاطر المختلفة من خلال وضع سياسات واجراءات واضحة وموثقة ومتوفرة لجميع الموظفين.

[1] - Basle Committee on Banking Supervision, RISK MANAGEMENT FOR ELECTRONIC BANKING AND ELECTRONIC MONEY ACTIVITIES, Basle March 1998. P 15

أ-التدابير والسياسات الأمنية [1]

تعرف لجنة بازل السياسة الأمنية على أنها توجهات الإدارة لدعم وحماية أمن المعلومات المصرفية، وتوفير وشرح كيفية تطبيق منظومة أمن البنك، اضافة إلى وضع المبادئ التوجيهية كيفية تحمل المخاطر، وتحديد المسؤوليات عن تنفيذ التدابير الأمنية وآلية الرقابة عليها.

أما الاجراءات أو التدابير الأمنية فهي مزيج بين اجهزة وبرمجيات وإدارة الأفراد التي تساهم في بناء أنظمة ومعاملات آمنة ويختار البنك من بين مجموعة الاجراءات الأمنية لمنع أو التخفيف من الهجمات الخارجية والداخلية وسوء استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية والنقود الإلكترونية ومن بين هذه الاجراءات الأمنية للعمليات البنكية على الخط نذكر نوعين من الأنظمة الأمنية:

-نظام المفاتيح الأمنة:[2] Secure Socket Layer SSL

يستخدم هذا النظام بشكل كبير لحماية أمن الخدمات وهو من الاجراءات الأمنية المهمة لبناء ثقة بين المتعاملين على الخط. ويستخدم في هذا النظام عمليات التشفير وفك التشفير التي تسمح بالتحويل الآمن للمعلومات بين متصفح الإنترنت والخادم (Server) أي بين أطراف التعامل، حيث لا يمكن أن تتغير أو اعتراضها المعلومات أثناء الانتقال ويسمح هذا النظام بتعريف التاجر عبر شهادات خادم (SSL) ويتم اعتماده نظرا لسهولته وبساطته في الاستخدام ولا يشكل استعماله صعوبة لدى الزبائن.

وحسب بعض الدراسات فهناك العديد من الدول تستخدم هذا النوع من الأنظمة الأمنية.

[1] - Bank for International Settlements, Op Cit, P 8

[2] - OECD (2006), "Online Payment Systems for E-commerce", OECD Digital Economy Papers, No. 117, OECD Publishing. http://dx.doi.org/10.1787/231454241135. P 28

-نظام المعاملات الإلكترونية الآمنة: Secure Electronic Transaction (SET) [1]

عبارة عن نظام أمني بديل وأكثر تعقيدا من السابق لاعتماده على الشهادات الرقمية والتوقيعات الإلكترونية ويحتاج استخدام هذا النظام إلى برامج خاصة بالنسبة لمتعاملي البطاقات الإلكترونية، وعلى الرغم من فعاليته من الناحية الأمنية إلا انه لم يحظ بالاستخدام الواسع النطاق.

وعليه فالإدارة من أجل الرقابة الأمنية الفعالة يجب أن تضع كافة التدابير المادية والمنطقية، المساعدة في رقابة الأعمال المصرفية الإلكترونية خاصة وأن المتعاملين بهذه الخدمات يتأثرون بشكل كبير بالمشاكل الأمنية التي قد يتعرضوا لها وهذه التدابير والإجراءات الوقائية من شأنها أن تسمح بمواجهة الاستخدامات الغير مشروعة لمعلومات الزبائن، وضمان أمن المعلومات وردع الوصول لأنظمة البنك بطرق غير مشروعة.

وما يلاحظ أن الأنظمة المصرفية طورت مجموعة من الإجراءات والاستراتيجيات لمعالجة بعض المشاكل الناشئة وتساعد على جعل استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية أكثر أمنا بالنسبة للمتعاملين، إضافة إلى تطوير التشريعات المنظمة للعمل المصرفي الإلكتروني [2]في إطار العولمة الاقتصادية.

ب-الاتصال الداخلي:

يمكن لإدارة البنك من السيطرة على المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية، إذا نجحت في تحقيق إدارة التواصل مع الموظفين حول كيفية توصيل الخدمات الإلكترونية، وفي نفس الوقت

[1] - IBID, P 29

[2] - Moutaz Abou-Robieh, A Study Of E-Banking Security Perceptions And Customer Satisfaction Issues, Doctorate Dissertation, Faculty Of Argosy University/Sarasota, 2005.P 31

على الإطارات التقنية، التواصل مع الإدارة لشرح كيفية عمل الأنظمة المصرفية وتوضيح نقاط القوة والضعف، مما يمكن من تصميم مجموعة من الإجراءات للحد من المخاطر المختلفة[1].

ج-التقييم والتطوير:

إن تقييم الخدمات البنكية الإلكترونية قبل عرضها يمكن من تقليل المخاطر بمختلف أنواعها وهذا من أجل التأكد من فعالية عمل الأنظمة بشكل صحيح، يتم إعداد برامج تجريبية ثم تطوير تطبيقات جديدة، كما أن هذه البرامج تساعد على تجنب تعطل البرامج والتأكد من قدرة النظام على مواجهة المخاطر الأمنية.

د-الاستعانة بالمصادر الخارجية

نظرا للمخاطر المتزايدة في عمليات الصيرفة الإلكترونية فقد وضعت لجنة بازل في بنك التسوية الدولية هذا المبدأ، لاستفادة البنوك من الخبرات الخارجية المتخصصة، حيث تساهم في تخفيض التكلفة وتحقيق وفورات الحجم، غير أن ذلك حسب ما جاء في مبادئ اللجنة لا يعفي البنك من تحمل المسؤولية للسيطرة على المخاطر، حيث ينبغي على البنك أن يقوم بوضع آلية المراقبة حول الأداء التشغيلي والمالي لمقدمي الخدمة، إضافة إلى وضوح العلاقة بين الأطراف ومن حيث التزامات ومسؤوليات كل طرف.

فعلى إدارة البنك أن تقوم بتقييم قدرة مقدمي الخدمة الخارجين في التعامل والحفاظ على مستوى الأمان نظرا لحساسية المعلومات البنكية من خلال استعراض كافة الإجراءات والسياسات المعتمدة من مقدمي الخدمة لحماية البيانات البنكية.

[1] - Bank for International Settlements, Op Cit, P 9

هـ-الإفصاح وتعليم الزبائن: [1]

وهي من الآليات المستخدمة المساعدة على تقليل المخاطر القانونية ومخاطر السمعة، حيث يقوم البنك بوضع برامج لتدريب وتعليم الزبائن حول كيفية استخدام المنتوجات الإلكترونية الجديدة في البنك، مما يساعد البنك على حماية المستهلك.

و-وضع خطط للطوارئ [2]

يمكن للبنك الحد من الاضطرابات في الإجراءات الداخلية أو عملية تقديم المنتجات الإلكترونية من خلال وضع خطة للطوارئ، تبدأ عملها عند حدوث أي خلل في تقديم الخدمات الإلكترونية، حيث يمكن البنك من استعانة واسترجاع البيانات ودعم خدمات العملاء، كما يجب أن تختبر بشكل دوري حتى تمكن البنك من الاستمرار في أداء وظائفه.

4-إدارة المخاطر ودور السلطات الرقابية:

وهي مجموعة من المبادئ التي أصدرتها لجنة بازل للرقابة المصرفية، حيث حددت فيها أهم الإجراءات المتبعة للتحكم والإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية للصيرفة الإلكترونية وضبطها بفاعلية وتصلح هذه المبادئ لكل المصارف والسلطات الإشرافية [3]

ونظرا لاعتماد الصيرفة الإلكترونية على شبكة الإنترنت فهناك عاملين مهمين في ضبط ومراقبة المخاطر هما:

[1]- نصر عبد الكريم، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II: دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، المؤتمر العلمي السنوي الخامس -جامعة فيلادلفيا الأردنية المنعقد في الفترة من 4-2007/07/5، ص 19

[2]- نفس المرجع السابق، ص19

[3]- نضال صاحب خزعل، أثر المخاطر التشغيلية في ضوء مبادى بازل 2، دراسة تطبيقية في بعض المصارف العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلة 7، العدد 20، الفصل الثالث،2012، ص265

4-1 -التدقيق:

يوفر التدقيق الداخلي والخارجي اداة رقابية مستقلة وذات اهمية لكشف القصور وتقليل المخاطر المصاحبة لعمليات الصيرفة الإلكترونية ويأتي دور المدقق الداخلي أو الخارجي للتأكد من مدى توفر المعايير الملائمة والسياسات والاجراءات والتزام البنك بها في تقديم الخدمات الإلكترونية، ويركز المدققون الداخليون على التدقيق المالي والمخاطر الادارية وتقييم نظام الرقابة وهذا من أجل تغطية شاملة لكل قضايا إدارة المخاطر البنكية[1]

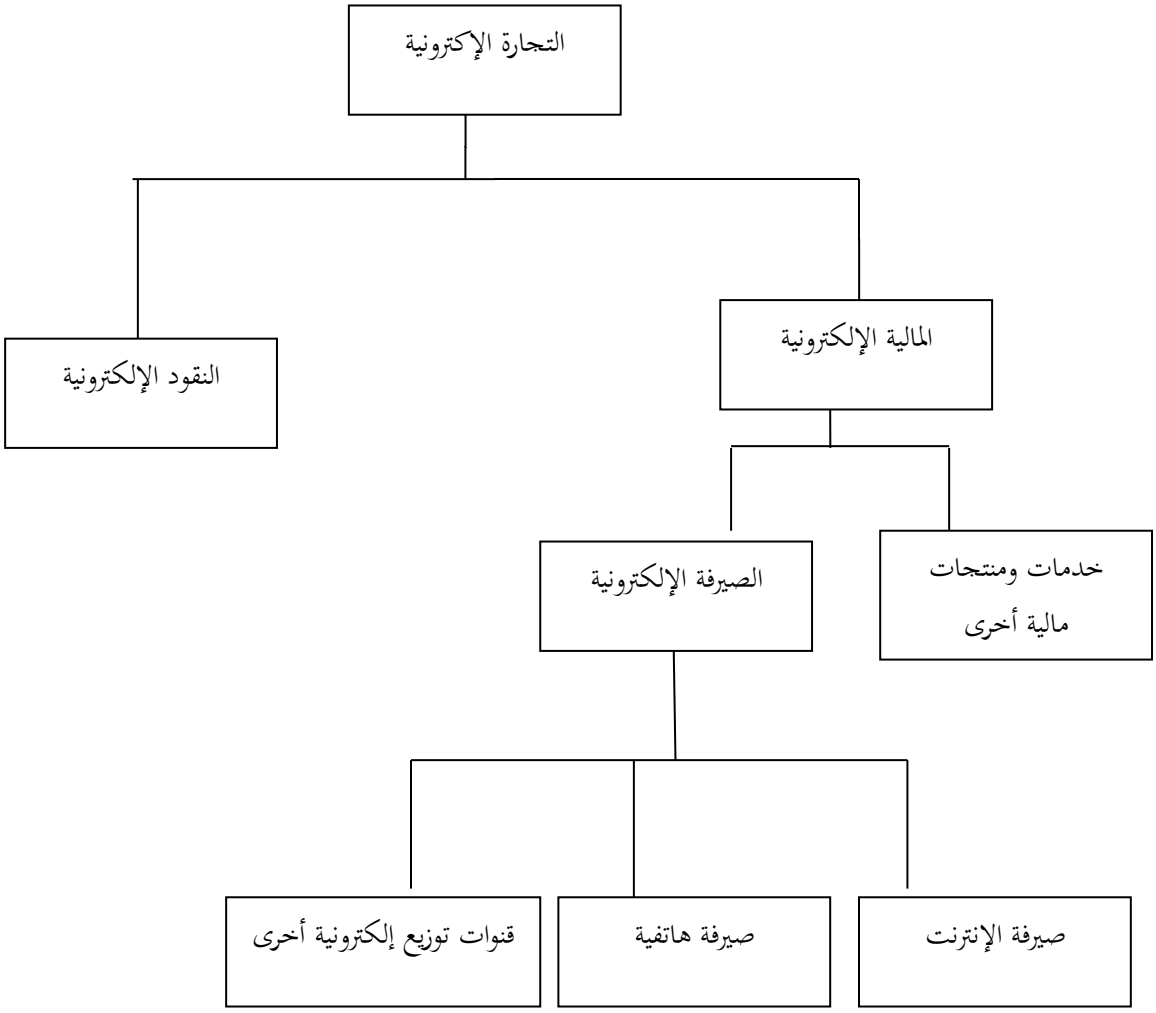
4-2-الرقابة واختبار النظام:

يهدف هذا النظام إلى متابعة العمليات من أجل المساعدة على اكتشاف الانشطة غير العادية وتجنب المشاكل الرئيسية للنظام، الاختراقات، ويركز اختبار النظام على تعريف وعزل كل المحاولات التي تهدف إلى الدخول للنظام البنكي بشكل غير قانوني أو اعتيادي، كما تتم المراقبة عن طريق الرصد باستخدام برمجيات وآليات تدقيق لكل الأنشط التي تتم في المصرف، والتأكد من العمليات غير العادية من أجل اصدار الاحكام حول فعالية السياسات الأمنية في البنك.

فالتجارة الإلكترونية تتمثل في القيام بالأعمال التجارية عبر الشبكة اما النقود الإلكترونية فتمثل في القيمة المخزنة أو البطاقات مسبقة الدفع بينما تتمثل المالية الإلكترونية في توفير الخدمات المالية عبر الوسائط الإلكترونية أو القنوات الإلكترونية وتنقسم إلى الصيرفة الإلكترونية حيث توفر الخدمات والمنتوجات البنكية عبر وسائط التوزيع الإلكترونية ،اما الخدمات الاخرى عبارة عن منتوجات الكترونية توفرها مؤسسات على الخط مثل مؤسسات منتوجات الكترونية، بيع وشراء الاوراق المالية عبر الإنترنت والسمسرة، و هذا ما يوضحه الشكل الموالي:

[1] - Jayaram Kondabagil, Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices, Wiley Finance, Singapore, 2007, p 53

شكل رقم: 10 تصنيف المعاملات المالية والتجارة الالكترونية



المصدر: Saleh. M. Nsouli and Andrea Schechter, Challenges of E-banking revolution. Finance and Development. September.2002. p 49

4-3-دور السلطة الإشرافية في الحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

إن بمجرد ممارسة المصرف لعمليات الصيرفة الإلكترونية لا يصبح نطاق العمليات مقتصر على الحدود الجغرافية للدولة بل تتعداها للنطاق الدولي، مما يزيد أعباء جديدة على السلطات الإشرافية لأنه يصبح من الصعب تطبيق مبدأ الرقابة اللصيقة على العمليات، الأمر الذي يشكل عائق وتحدي كبير للسلطات على جميع الأصعدة.

ولمواجهة هذه الصعوبات لابد على السلطات النقدية مواكبة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الإلكترونية من خلال وضع ترتيبات وتدابير من شأنها التقليل من المخاطر. وهذا الوضع يملي على البنوك والسلطات الإشرافية مجموعة من الأعباء التي تتطلب توفر مجموعة من المبادئ والمرتكزات أهمها:[1]

– السهر على وجود كفاءات بشرية ذات خبرة وإلمام معرفي بالمخاطر والتحديات التي تظهر مع اعتماد العمليات المصرفية الإلكترونية.

– رفع الوعي المصرفي لدى المتعاملين لمخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتطلبات اللازمة للحد منها.

– توفر آليات وأنظمة لدى السلطات الإشرافية قادرة على مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

–الاسترشاد ببعض المعايير الصادرة عن بعض الهيئات المختصة كأدوات وأسس لتسيير المخاطر المصرفية كمعايير لجنة بازل

– التأكد من صحة الممارسات التي تعتمد عليها البنوك في تعاملاتها المصرفية الإلكترونية.

ولا تتوقف مسؤولية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على السلطات الإشرافية فقط بل هناك مبادئ متعلقة بمسؤولية الإدارة العليا للمؤسسات المصرفية فهذه الأخيرة لابد أن تراعي مجموعة من المبادئ أهمها[2]:

– اتباع سياسة مراقبة فعالة للمخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية.

– مراجعة دورية دقيقة لعمليات التحكم والمراقبة الأمنية للأعمال المصرفية الإلكترونية.

– وضع خطة شاملة ومستمرة في إدارة ومراقبة المصرف من المتعاملين الخارجين والداعمين للعمل المصرفي الإلكتروني.

[1]– مصطفى ابراهيم عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص 20

[2]– يدو محمد، قاشي خالد، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، المؤتمر الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011، ص15

فعلى البنوك المركزية والسلطات الإشرافية أن تولي اهتماما كبيرا على الأقل في ثلاث نقاط أساسية لأي تطور محتمل لاستعمال النقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية فيما يخص تأثيرها على أدوات السياسة النقدية وانظمة الدفع والتي نذكرها في الآتي :[1]

●على كل حال، فالبنوك المركزية والسلطة الإشرافية عليها أن تحرص على ألا يكون لإدخال وسائل الدفع الحديثة أي أثر سلبي على ثقة الجمهور في نظام ووسائل الدفع التقليدية.

●بالإضافة إلى ذلك في جانب أداة الرقابة على حجم الكتلة النقدية، فهذه الظاهرة يمكن أن يكون تأثيرها سلبي على الأقل على المدى البعيد فيما يخص الأدوات النقدية الحالية والسياسة النقدية وتوفر الإحصائيات الضرورية لبدء تنفيذها.

●وأخيرا، لأن النقود الإلكترونية مستعملة للدفعات صغيرة الحجم وأدوات الدفع الإلكترونية الاخرى بمختلف انواعها، فهي أكثر من أي أداة دفع كتابية أخرى تميل إلى الحلول محل الأوراق النقدية والمعدنية في الاقتصاد مع إحداث نتائج على الأعمال والمداخيل الخاصة بالبنك المركزي .

ولمواجهة تحديات النقود الإلكترونية التي قد تنجر عنها وتؤثر على أداء البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية، فإن البنك المركزي الأوربي اقترح نظام واسع يضم النقاط التالية:[2]

●مصدرو النقود الإلكترونية يجب أن يكونوا خاضعين لرقابة متبصرة؛

●يجب أن تملك أشكال النقود الإلكترونية تركيبات قانونية صلبة وواضحة؛

●يجب أن تعرض أشكال النقود الإلكترونية على البنك المركزي بما يتطلب من معلومات التي تحقق أهداف السياسة النقدية؛

●يجب على مصدري النقود الإلكترونية أن يقبلوا بتحويلها إلى عملة ورقية ومعدنية عند قيمة التكافؤ؛

●إمكانية فرض البنك المركزي لمبلغ احتياطي على كل مصدري النقود الإلكترونية .

[1] - Banque centrale des états de l'Afrique de L'ouest Monnaie électronique et banques centrales, 1999 p3.
[2] - Reynolds Griffith, Stiphen.F, Electronic money and monetary Policy, South western Economics Proceedings, Austin State university, 2004, P53 < www.ser.tcu.edu/2004-Pro/47-56%202004-Pro.pdf>,

بطبيعة الحال هذه عبارة عن مواقف للبنك المركزي الأوربي تجاه التحديات التي يواجهها نتيجة انتشار النقود الإلكترونية، وهي تبقى خارجة عن نطاق المواقف القانونية المتعلقة بإجراءات الإصدار التي تخص المصدرين والحاملين والمخاطر التي قد تحدث نتيجة وجود بعض الفراغات التشريعية المتعلقة بالضوابط القانونية لإصدار النقود الإلكترونية.

خلاصة الفصل الثاني:

يتطرق هذا الفصل إلى توضيح أهم متطلبات عمل النظام المصرفي في إطار المعاملات بوسائل الدفع الإلكتروني وأساسها الصيرفة الإلكترونية والتي يتم من خلالها تقديم البنك لخدمات بنكية تعتمد على الإنترنت خاصة وأنه أصبحت ذات أهمية بالغة بالنسبة للبنوك أو الزبائن.

ومن أجل ذلك لابد على الجهاز المصرفي توفير مجموعة من المتطلبات الضرورية خاصة فيما يتعلق بالبنى التحتية المعتمدة على تكنولوجيا الإعلام والإتصال والتحكم البشري في هذه التقنية، إضافة إلى تطوير المصرف لأجهزته لمواكبة المتغيرات التقنية والإستراتجيات الفنية في المجال البنكي؛ وهذا ما يستوجبه استمرارية تقييم الآداء لتفادي الوقوع في الأخطاء المعيقة لعمل أدوات الصيرفة الإلكترونية التي يستوجبه توفر تقديم الخدمة في الوقت والمكان المناسبين وعدم تنصل أطراف التعامل والمحافظة على خصوصية العميل.

ومن أجل تطوير العمل المصرفي الإلكتروني لابد من إيجاد آلية للتحول لتبني استخدام أدوات الدفع والصيرفة الإلكترونية وهذه الآليات التي توصلت إليها الأبحاث تتمثل في تظافر الجهود على مستوى الدولة من خلال وضع استراتيجية لدعم تطوير الصيرفة الإلكترونية، وكذلك على مستوى المصرف من خلال تطوير التكنولوجيا المستخدمة في الأعمال المصرفية، أما على مستوى الزبائن فلابد من تبنيهم للتعاملات الإلكترونية وتوعيتهم بأهميتها في المجال المالي وزيادة ثقتهم بهذه الخدمات المقدمة من قبل البنوك. فكل هذا الدعم على المستويات الثلاث يمكن أن يوفر عوامل النجاح لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك، وهذا ما يحقق العديد من المزايا التي تتصف بها الصيرفة الإلكترونية ويساهم في التخفيض من المخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني بكل أنواعه كالمخاطر التشغيلية، الإشرافية ومخاطر السمعة وإدارتها بالشكل الفعال من قبل المصرف والجهات الإشرافية والسلطات الرقابية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية على حالة الجهاز المصرفي الجزائري

المبحث الأول: الجهاز المصرفي في الجزائر والتحول نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

1- تطور الجهاز المصرفي في الجزائر

2- الإصلاحات المصرفية في الجزائر

3- التحول نحو استخدام أدوات الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري

المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية لعينة البحث

1- مجتمع وعينة الدراسة والتحليل الإحصائي

2- أداة الدراسة

3- صدق أداة القياس

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1-التحليل الإحصائي لعينة الدراسة

2-ثبات أداة القياس

3-عرض نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

4-قياس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة

5-نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية على حالة الجهاز المصرفي الجزائري

تمهيد

لم تعد بيئة الأعمال المصرفية في الجزائر في منئ عن التطورات التكنولوجية و الخدمات المصرفية الحديثة، فباشرت السلطات النقدية مجموعة من الإصلاحات على المستوبات التقنية و التشريعية لمواكبة التطورات الحديثة وزيادة قدرات البنوك في منافسة المؤسسات المصرفية و المالية التي تقدم خدمات إلكترونية سواء في الجزائر أو في الدول الأخرى، على اعتبار أن الصيرفة الإلكترونية لا تعرف حدود معينة، وهذا ما يمكن التطرق اليه في الفصل التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية التي تم اجراءها على مستوى المؤسسات البنكية العمومية حول مدئ فعالية أدوات الدفع الإلكترونية في رفع كفائتها و زيادة أدائها و فعاليتها في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة.

المبحث الأول: الجهاز المصرفي في الجزائر والتحول نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

مر الجهاز المصرفي الجزائري بالعديد من المراحل منذ نشأته تحت الاستعمار الفرنسي وبعد مرحلة استقلال الجزائر، وتخلل هذه الفترات مجموعة من الاصلاحات البنكية لمواكبة وعصرنة القطاع بما يتلاءم مع التطورات الحاصلة في الاقتصاد العالمي لرفع كفاءته وأدائه، وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى مجموع الاصلاحات البنكية التي مر بها الجهاز المصرفي الجزائري؛ ثم تناول دراسة ميدانية على مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية من خلال استبيان موجه لموظفيها في الجزائر العاصمة وعلى مستوى إداراتها المركزية.

1-تطور الجهاز المصرفي في الجزائر:

لقد ورثت الجزائر غداة الاستقلال مجموعة من البنوك تابعة لسلطة الاحتلال الفرنسي لا تمتلك سياسة نقدية خاصة بالدولة حديثة النشأة، مما أدى بالحكومة الجزائرية إلى إنشاء نظام مصرفي عن طريق إنشاء بنوك جزائرية وتأميم البنوك الفرنسية، وقامت بجملة من الإصلاحات للنظام المصرفي وفق

التطورات الاقتصادية منذ الاستقلال إلى يومنا هذا مرت بمراحل لتتمكن من مسايرة متطلبات التنمية الاقتصادية والتطورات في المجال المصرفي.

1-1 مرحلة إنشاء الجهاز المصرفي الجزائري:

وهي المرحلة الأولى التي أعقبت الاستقلال مباشرة حيث تم الفصل بين المؤسسات المالية والبنكية الفرنسية والجزائرية، وعلى أثرها تم إنشاء الخزينة الجزائرية في أوت 1962 التي أوكلت لها مهمة منح قروض استثمارية للقطاع الاقتصادي والقطاع الفلاحي[1].وامتدت هذه المرحلة منذ الاستقلال إلى نهاية الستينات، وخلالها تم تأميم البنوك الفرنسية العاملة في الجزائر، كما تم إنشاء البنك المركزي الجزائري في 13 ديسمبر 1962 [2] الذي أوكلت له مهمة إصدار العملة الوطنية وتمويل الخزينة العمومية طبقا للقانون رقم 64-111 الصادر بتاريخ 10 أبريل 1964[3]. كما أسندت له مهمة مراقبة وتداول الكلتة النقدية ومراقبة السياسة الإقراضية وإعادة الخصم وتسيير الاحتياطي من العملة الصعبة.

وخلال هذه الفترة تعزز الجهاز المصرفي في الجزائر ببنوك تجارية وصناديق ادخارية أهمها:

*** الصندوق الجزائري للتنمية CAD:**

تم إنشاء هذا الصندوق بتاريخ 07 ماي 1963 ومنحت له صلاحيات واسعة بهدف تجميع المدخرات المالية طويلة ومتوسطة الأجل، كما كلف بتمويل الاستثمارات الإنتاجية التي تهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، وتم تحويل تسميته إلى البنك الجزائري للتنمية BAD بعد الإصلاحات المالية لسنة 1971. [4]

[1] - A.Saker, le circuit de trésor, analyse industrielle et évolution, monnaie , crédit , et financement en Algerie, (62-87) , CREAD1987, page 87

[2]- القانون رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر سنة 1962 المتضمن انشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الاساسي.

[3]- القانون رقم 64-111 المؤرخ في 10 ابريل سنة 1964 المتضمن انشاء الوحدة النقدية الوطنية.

[4]- بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سكيكدة – الجزائر، 2009/2008، ص 08

*** الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:**

تم إنشاؤه بتاريخ 10 أوت1964 بهدف تعبئة المدخرات العائلية وتمويل المشاريع السكنية، وقد قام هذا الصندوق بتشجيع الادخار العائلي عن طريق إنشاء فروع له في العديد من المناطق و الولايات، وبعد ذلك تم تحويله إلى بنك[1].

*** البنك الوطني الجزائري BNA:**

تم إنشاء هذا البنك بموجب مرسوم رقم 66-178 الصادر بتاريخ 13 جوان 1966.[2] ويهدف تأسيس البنك الوطني الجزائري إلى تحقيق استقلالية الدولة الجزائرية من الناحية المالية والسياسية والاقتصادية عن المستعمر، ورفع هيمنة البنوك التي كانت عاملة قبل نشأة النظام المصرفي الجزائري والتابعة للمستعمر الفرنسي والتي تم تأميمها لاحقا. ومن أهم الوظائف التي أوكلت له[3].

- تنفيذ مخطط الدولة بخصوص الائتمان المصرفي قصير ومتوسط الأجل.
- منح الائتمان الزراعي.
- خصم الأوراق التجارية في مجال البناء والسكن.
- منح القروض للمؤسسات العمومية والخاصة في القطاع الصناعي.

القرض الشعبي الجزائري CPA:

تم إنشاء هذا البنك طبقا للأمر رقم 66-336 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966، أما قانونه الأساسي تم إصداره طبقا للأمر رقم 67-784 المؤرخ في 11 ماي 1967، وقد حل محل مجموعة من البنوك التي كانت تعمل في العهد الاستعماري وتم تأميمها لاحقا، وأوكلت له مجموعة من الوظائف لتسيير البنوك التي كانت تعمل قبل إنشائه وتقديم القروض للقطاعات الصناعية والقطاعات السياحية.

[1]- القانون رقم 227-64 المؤرخ في 10 أوت 1964 المتضمن انشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وقانونه الاساسي.

[2]- الامر 66 -176 المؤرخ في 29 صفر 1386 الموافق ل 13 جوان 1966 المتضمن احداث وانشاء البنك الوطني الجزائري وتحديد قانونه الاساسي.

[3]- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2000، ص 59

– القيام بعمليات الوساطة المالية للمؤسسات والإدارات الحكومية كإصدار السندات وكذا تقديم القروض لها

– تقديم القروض الاستهلاكية.

البنك الخارجي الجزائري:

تم تأسيس هذا البنك بموجب الأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967[1] بهدف إتمام إجراءات تأميم البنوك الفرنسية العاملة في الجزائر.

وأوكلت لبنك الجزائر الخارجي مجموعة من الوظائف أهمها:

– تسوية عمليات التجارة الخارجية، وهي أهم وظيفة يقوم بها هذا البنك.

– منح القروض قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل للقطاع العام والخاص.

– إضافة إلى المهام العادية للبنك فتح الحسابات الادخارية وتقديم الخدمات المصرفية الأخرى.

2-الإصلاحات المصرفية في الجزائر:

لقد أثرت طبيعة النظام الاقتصادي الذي اتبعته الجزائر والمتمثل في نظام مبني على التخطيط والتسيير الاشتراكي على عمل الجهاز المصرفي خاصة فيما يتعلق بدور النظام المصرفي ومهامه، وقد باشرت الدولة بداية 1971 مجموعة من الإصلاحات التي جاءت لتنظيم عمل البنوك ومنح صلاحيات أكبر للبنك المركزي التي على أثرها نشأت مجموعة من البنوك الأخرى المتخصصة كبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية.

غير أن هذه الإصلاحات لم تحسن من كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي، وهذا لغياب قانون بنكي يوضح بدقة مهام البنك المركزي والبنوك التجارية والخزينة العمومية، وبقي النظام البنكي في الجزائر على حاله إلى غاية الإصلاحات البنكية سنة 1986.وهي من أهم الإصلاحات التي عرفها الجهاز المصرفي

[1]– الامر 67-204 المؤرخ في 8 رجب 1387 الموافق ل 01 اكتوبر 1967 المتعلق بالقانون الاساسي لبنك الجزائري الخارجي.

منذ نشأته والذي أسس قواعد التحول من النظام التسيير الاشتراكي إلى اقتصاد السوق. وتمت الإصلاحات على مرحلتين:

2-1-قانون نظام البنوك والقرض لسنة 1986:

إن الفترة التي مر بها النظام المصرفي في الجزائر منذ الاستقلال وطبيعة النظام الاقتصادي الذي اتبعته الجزائر خلال التسعينات أثر وبشكل كبير على أداء البنوك رغم وجود بعض القوانين التي اعتمدت من أجل إعادة هيكلة وتنظيم عمل البنوك، إلا أن النظام المصرفي بقي يعاني من بعض المشاكل أهمها[1]

- عدم توافق بين القطاع البنكي والمحيط الاقتصادي والاجتماعي.
- صعوبات متعلقة بالجوانب التجارية وتغطية الحقوق.
- العودة إلى الاعتماد على الخزينة العمومية في تمويل المشاريع الاستثمارية، مما أدى تدخل في صلاحيات البنوك.

وقد أدت كل هذه المعيقات والأزمة الاقتصادية العالمية إلى ضرورة الإصلاح المصرفي سنة 1986 لتدارك الوضع وإعطاء نفس جديد للنظام البنكي، وإعادة هيكلته للتوجه نحو اقتصاد السوق. وتم اعتماد هذه الإصلاحات بموجب القانون 86-12 الصادر بتاريخ 19 أوت 1986، والذي يتعلق بنظام البنوك والقرض، [2] وهو من أهم الإصلاحات في النظام المصرفي والتي كانت تهدف إلى التحول نحو اقتصاد السوق حيث جاء ليحدث إصلاحات جذرية في المنظومة المصرفية، فحدد مهام ودور البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، كما وضح علاقته بالبنوك التجارية والخزينة العمومية كما وضح القانون دور الوساطة المالية التي تقوم بها المصارف ومنح الاستقلالية للبنوك التجارية في منح القروض.

وقسمت هذه الإصلاحات التي جاء بها قانون البنوك وقرض المؤسسات المالي إلى بنك مركزي وبنوك تجارية متخصصة، حيث صنفها حسب طبيعة نشاطها وتتمتع بالشخصية المعنوية وتقوم

[1]- بعلي حسني مبارك، امكانية رفع كفاءة الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغييرات الاقتصادية المعاصرة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة – الجزائر، 2002، ص 66

[2]-الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط04، 2005، ص 194

بالعمليات المصرفية على سبيل الإحتراف[1] بمعنى أن القانون جاء ليطور قواعد العمل المصرفية وتنويع الخدمات المصرفية وفق مقتضيات اقتصاد السوق التي تعتمد على مقاييس الربحية والأمان ودراسة الخطر البنكي.

ويمكن تلخيص أهم المبادئ والقواعد التي جاء بها قانون الإصلاحات البنكية لسنة 1986 فيما يلي:[2]

– تم تقليص دور الخزينة العمومية في عمليات تمويل الاستثمار وإعطاء الجهاز المصرفي دور توفير موارد تمويل التنمية الاقتصادية.

– استرجاع البنك المركزي لأهم وظائفه التقليدية ليلعب دوره في إدارة السياسة النقدية.

– استرجاع البنوك التجارية لدورها الأساسي في تعبئة المدخرات ومنح وخلق الائتمان كما استرجعت دورها في متابعة القروض واسترجاعها والحد من مخاطرها.

– تم إنشاء هيئات رقابة على النظام المصرفي.

تبين أن الإصلاحات التي جاء بها قانون البنوك والقرض لم ترتقي إلى تحقيق أهداف التوجه الاقتصادي الجديد للجزائر، مما أدى إلى صدور قانون استقلالية المؤسسات يعدل ويتمم القانون السابق بتاريخ 12 جانفي .1988

2-2-الإصلاحات المالية لسنة 1988:

تم اعتماد إصلاحات جديدة للجهاز المصرفي والمؤسسات العمومية بتاريخ 12 جانفي 1988 تحت رقم 86-06 ليتمم ويعدل قانون البنوك والقرض، وإعطاء فعالية أكثر للجهاز المصرفي، فمن أهم النقاط التي جاء بها:

[1]– محفوظ لشعب، الوجيز في القانون المصرفي الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 38

[2]– بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 183-184

– ملاءمة قانون الإصلاحات لسنة 1986 مع الإصلاحات الموجهة لاستقلالية المؤسسات رقم 88-06.

– خضوع المؤسسات البنكية ومؤسسات القرض إلى القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الجديد [1]

– تعزيز دور البنك المركزي في إدارة أدوات السياسة النقدية من حيث تحديد قيم إعادة الخصم.

– يمكن للمؤسسات غير المصرفية أن تساهم في شكل أسهم أو سندات أو في عمليات رأس المال داخل أو خارج الوطن.

– يمكن لمؤسسات القرض أن تلجأ للجمهور لطلب قروض على المدى الطويل، ويمكنها أن تلجأ لطلب ديون خارجية[2]. ورغم الإصلاحات التي تتم على الجهاز البنكي إلا أنه لم يرتقي إلى دوره الفعال في الاقتصاد، وهذا بسبب بعض العوائق القانونية التي لم تمكنها بالقيام بدورها في عمليات الوساطة، فأصبحت التسهيلات الائتمانية تمنح بقرارات إدارية مما زاد في أعباء القروض ولجوء البنوك إلى طلب تسهيلات بنكية من البنك المركزي لمواجهة الوضعية المالية لها[3].

2-3-الإصلاحات المصرفية لسنة 1990 وقانون النقد والقرض:

جاء قانون النقد والقرض رقم 90-10 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 لإصلاح الخلل الذي لا يزال في الجهاز المصرفي، وفي إطار التوجه نحو التحرير الاقتصادي والمصرفي كما أن ظهور الخدمات الحديثة كان دافعا لإصلاحات النظام المصرفي التي حدثت في سنة 1990.

ويعتبر قانون النقد والقرض من أهم الإصلاحات المصرفية التي باشرتها الجزائر في إطار التوجه نحو اقتصاد السوق والتحرير الاقتصادي والمصرفي حيث أعادت تعريف هيكل النظام المصرفي بشكل كلي، وجعل القانون البنكي في الجزائر يتماشى مع التشريعات المصرفية في مختلف بلدان العالم خاصة

[1] - Benhalima Ammour, Le système bancaire algérien: texte et réalité, Editions Dahlab, Alger. 1997, p 69-70

[2]- بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات، جامعة الشلف . الجزائر، يومي 14و15 ديسمبر 2004، ص 495

[3] -BADR-info, N° 01, Janvier 2002 p 23-24

المتطورة منها[1]، ولهذا يعتبر قانون 90-10 تحول مهم في مجال تطور الجهاز المصرفي والمالي في الجزائر، حيث تم إدخال عدة إجراءات جديدة في تنظيم الجهاز وعمله وجاء بعدة تدابير أهمها:[2]

- منح استقلالية للبنك المركزي واعتباره سلطة نقدية تتولى إدارة وتوجيه السياسة النقدية.

- إعادة تنظيم البنك المركزي والذي أصبح يعرف فيما بعد ببنك الجزائر من خلال خلق هيئات جديدة تتولى تسيير ومراقبة البنك.

- تعديل دور ومهام البنوك التجارية لزيادة فعاليتها وقيامها بالوساطة المالية.

- إلغاء تخصص أنشطة البنوك التجارية وتشجيعها على تقديم منتجات وخدمات جديدة.

- فتح السوق المصرفية أمام البنوك الأجنبية والخاصة لتمويل وتنمية الاقتصاد.

وقد تلت إصدار قانون 90-10 مجموعة من الإجراءات التي من شأنها تحسين أداء عمل المصارف، كما حدثت بعض التعديلات، ومن أهمها الأمر 01-01 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 90-10 الصادر بتاريخ 27 فيفري 2001 بهدف تفادي النقائص التي ظهرت على قانون النقد والقرض كزيادة المخاطر البنكية، كما تم إنشاء بعض المؤسسات التي لها علاقة بعمل المصارف كشركة SATIM[3].

2-4-إصلاحات الجهاز المصرفي بموجب قانون 2003:

على الرغم من التعديلات التي وقعت على قانون 90-10 إلا أنها لم تؤتي بنتيجة، وبقي الجهاز المصرفي يعاني من ضعف في الأداء خاصة بعد فضائح بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري، فكان الأمر 03-11 الصادر بتاريخ 26 أوت 2003 [4] بمثابة قانون للإصلاحات البنكية والذي تم بموجبه

[1]- مصطفى عبد اللطيف، دور البنوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي -حالة الجزائر، مجلة الباحث، عدد 4 (2006)، جامعة ورقلة الجزائر، ص 75

[2]- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 29

[3] -SATIM: Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

[4]- الأمر 11/03 الصادر في26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض

إلغاء قانون 90-10 . ويهدف إلى إعادة هيكلة الجهاز المصرفي وخاصة بنك الجزائر، حيث تم في هذا القانون الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض، كما أنه أعاد تشكيل الهيكل التنظيمي للهيئات المكونة لبنك الجزائر، فقد تم توضيح مهام هذه الهيئات ومن أهم ما جاء في هذا القانون[1]

- الفصل بين مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض
- توضيح صلاحيات مجلس النقد والقرض
- وضع هيئة رقابة لمتابعة أنشطة البنك
- يهدف القانون إلى خلق تشاور بين بنك الجزائر والحكومة في المجالات المالية من خلال إنشاء لجان مشتركة.
- يهدف إلى حماية البنوك والادخار العمومي من خلال شروط اعتماد البنوك وصياغة قوانين من شأنها تنظيم النشاطات المصرفية.
- تعزيز وتوضيح شروط تسيير مركزية المخاطر مثل تحديد الحد الأدنى لرأس المال، تكوين الاحتياطي الإجباري وقد تم إصدار العديد من القوانين في هذا الشأن.

على الرغم من الإصلاحات التي باشرتها الجزائر في الجهاز المصرفي، إلا أنها لم تتطرق بشكل جلي وواضح إلى استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية،

وأما التحديات التي تواجه العمل المصرفي في الجزائر المفروضة من قبل البنوك الأجنبية، ومن أجل مواكبة التطورات والمستجدات التي تشهدها الخدمات المصرفية، لابد أن يقوم الجهاز المصرفي بتحديث خدماته في ظل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والوصول إلى تقدم خدمات إلكترونية، وهذا ما يتطلب تأهيل للجهاز المصرفي لرفع كفاءته والتحول نحو استخدام أدوات الدفع الإلكترونية.

[1]- بورمة هشام، مرجع سبق ذكره، ص 48-49

3-التحول نحو استخدام أدوات الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري:

لا يتطلب إصلاح الجهاز المصرفي في الجزائر إصدار قوانين وإنما يتطلب وجود إرادة قوية لدى كل من الإدارة العليا للمصارف والدولة تتجه إلى إدخال المعاملات المصرفية الإلكترونية وتطوير التقنيات التكنولوجية المصرفية، خاصة في ظل وجود هوة كبيرة بين المصارف العمومية الجزائرية محل الدراسة والمصارف في الدول المتطورة في مجال تقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت.

ومن أجل بقاء البنوك الجزائرية في ظل المنافسة بين البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر عليها أن تستفيد من التطورات التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لزيادة كفاءتها وفعالية أعمالها المصرفية.

وما يلاحظ من خلال الدراسة الميدانية التي تم القيام بها على مستوى المصارف العمومية الجزائرية أن هناك توجه لاستخدام أدوات الدفع الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالمؤسسات أو الآليات التي يمكن من خلالها تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية حيث تم إنشاء شركة SATIM، تم استحداث نظام الدفع في الوقت الحقيقي RTGS والموزعات الآلية، وبطاقة السحب وغيرها من آليات وأدوات الدفع الإلكترونية.

3-1-إنشاء شركة SATIM:

تم إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM سنة 1995 بمبادرة مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية تتكون من ثمانية بنوك؛ وتتمثل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، وبالاشتراك مع كل من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية CNMA، وبنك البركة.

وتمثل المتعامل بالنقدية الإلكترونية بين البنوك في الجزائر باستخدام البطاقات المحلية والبطاقات الدولية في المستقبل القريب، وتهدف إلى تحقيق[1]:

[1] - http://www.satim-dz.com/fr/qui-sommes-nous 23/03/2014

– تحديث الأدوات والتقنية المصرفية الحديثة.

– تطوير إدارة النقد بين البنوك.

– تطوير وعصرنة وسائل الدفع الإلكترونية.

– المساهمة في وضع قواعد الأعمال بين بنكية وتسيير النقد الإلكترونيين.

– تسريع عمليات التألية بين البنوك.

وتقوم شركة ساتيم SATIM بمجموعة من الأنشطة [1]

– المساهمة في إنجاز الموزعات الآلية في البنوك

– صناعة البطاقات البنكية (سحب وبطاقة دفع) حسب المعايير المتعارف عليها دوليا.

– منح الرمز السري لحامل البطاقة.

– الربط بين الموزعات الآلية للنقود وشركة ساتيم SATIM للسماح بالقيام بعملية سحب النقود من أي موزع.

– وصل البنوك فيما بينها عن طريق المقاصة الآلية.

وقد قامت شركة ساتيم SATIM منذ إنشاءها بعدة مشاريع أولها إنشاء البطاقة بين البنكية CIB التي تستخدم في الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAP الموزعة على البنوك التجارية للمساهمة في الشركة، كما أنشئت شبكة نقدية بين البنوك (RMI) سنة 1996 وتهدف من ذلك إلى تحقيق هدفين[2]

– توحيد المعايير والتنظيمات المتعلقة بتسيير البطاقة البنكية.

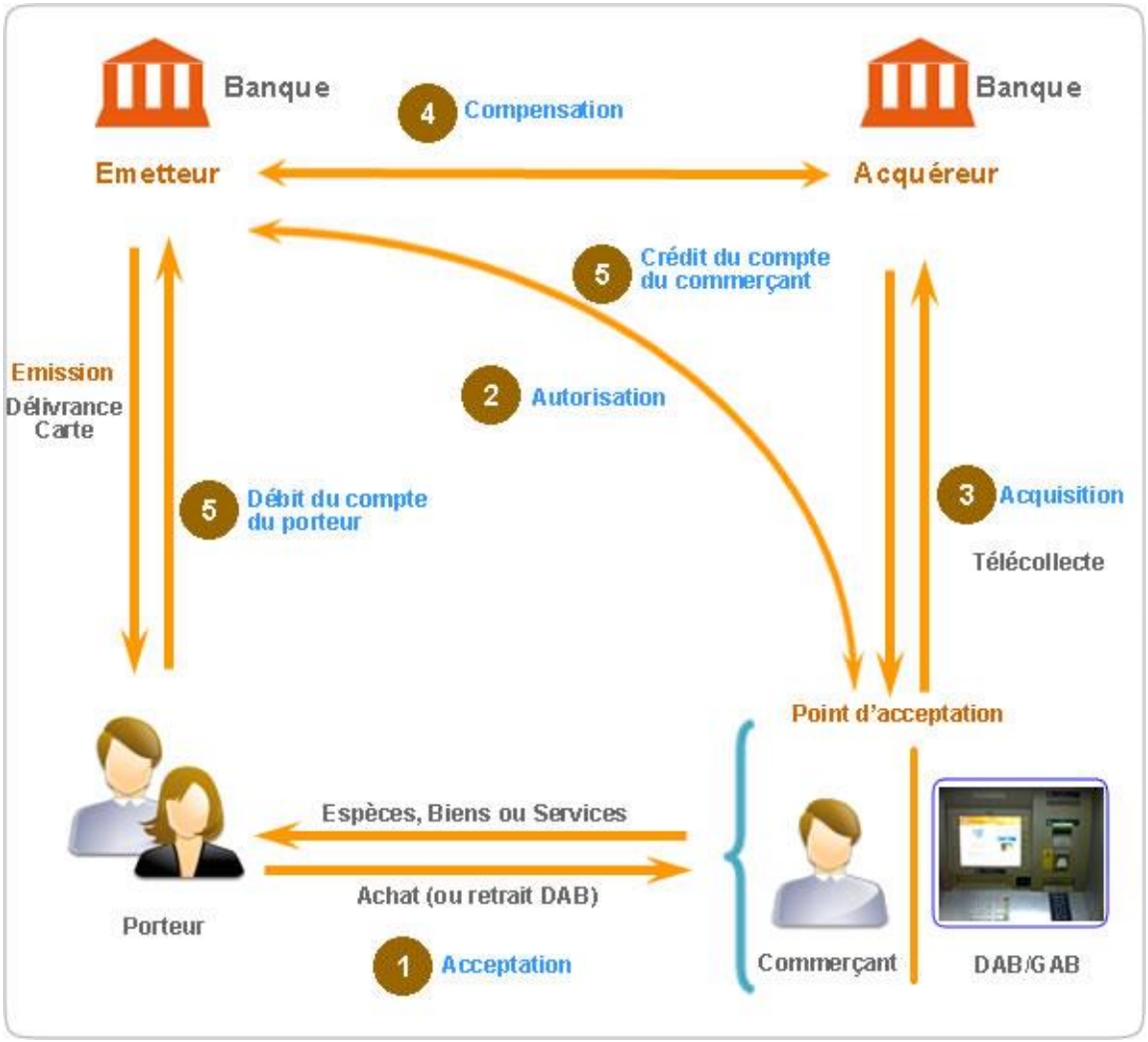
– تطوير عمل النظام البنكي المشترك للنقود الإلكترونية، وتسهر شركة ساتيم SATIM على أمن العمليات التي تتم عبر الشبكة، وهذا لتفادي أية خروقات أو استخدام بطاقات مغشوشة حيث يتطلب

[1]–عامر بشير، تحديث البنوك التجارية – حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب–البليدة، 2004، ص 175

[2]– محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر،2006، ص 149

الانضمام إلى الشبكة بعض الشروط المفروضة على البنوك ومن أجل حماية المتعاملين تمر عمليات السحب والمقاصة وفق مخطط أمن موضح في الشكل التالي:

شكل رقم: 11 مخطط تسوية المعاملات في شركة ساتيم



المصدر: http://www.satim-dz.com/fr/circuit-de-la-transaction

وتتم عملية السحب وفق المراحل التالية:

1) يتم إدخال البطاقة في النهاية الطرفية، أو الموزع الآلي من طرف الزبون

2) يتم طلب الإذن من المصدر، ليتم منح الإذن له.

3) يتم جمع العمليات من طرف المالك.

4) تتم إحضار العمليات لغرفة المقاصة.

5) تتم تخفيض القيمة من حامل البطاقة ودفعها في حساب البنك التاجر القابل للمعاملة.

3-2-إنشاء نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

تم إنشاء نظام التسوية الإجمالية الفورية من قبل بنك الجزائر بتاريخ شهر ماي 2006 بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي بهدف تحديث النظام البنكي الجزائري[1]، فحسب المشرع الجزائري فهو عبارة عن نظام مركزي إلكتروني تتم فيه تسوية المبالغ الإجمالية في أوقات حقيقية ويتم فيه تسوية المبالغ المالية في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك إضافة إلى ذلك فالمشرع الجزائري عرف نظام RTGS على أساس أنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور وبدون تأجيل وعلى أساس إجمالي ويتم مراقبته من طرف بنك الجزائر[2]. ويهدف نظام التسوية الإجمالية الفورية إلى تحقيق ما يلي[3]:

- تكييف البنوك الجزائرية مع المعايير المصرفية في العالم،
- تخفيض توقت التسوية للمبالغ من النقود الكتابية،
- تخفيض تكاليف معاملات التسوية الفورية،
- زيادة العلاقة بين المصارف الأجنبية،
- تلبية مختلف حاجيات المستعملين لأنظمة الدفع،
- التخفيض والحد من مخاطر التسوية،
- تأمين سرعة وأمان المبادلات طبقا للمعايير الدولية،
- تشجيع تطوير المصارف الأجنبية،

[1] - Hadj arab abdlhamid, Projet système de payement, RTGS, média bank n°67 Août, sep 2003 , p12

[2] - الجريدة الرسمية، العدد 26، بتاريخ 23 أفريل 2006.

[3] - Bank of Algeria, Annual repot 2006, p 129-130. www.bank-of-algeria.dz. 22/02/2014

– تمكين بنك الجزائر من الرقابة على التحويلات والمعاملات.

ويتميز نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي RTGS بالخصائص التالية:[1]

- عدم إمكانية إجراء المقاصة بين العمليات البنكية المنجزة،
- تتم عملية تسوية أوامر الدفع في الوقت الحقيقي وباستمرار بقيمها الإجمالية خلال يوم التبادل،
- تسوية العمليات من خلال جعل الحساب المقتطع منه مدين والآخر دائن عند كفاية الرصيد،
- يتم تخصيص حساب لكل متعامل في النظام،
- تتم التسوية الآلية إذا كانت الأرصدة كافية.

كما يعتمد النظام المصرفي في العديد من البلدان على نظام RTGS في تسوية أوامر الدفع الفردي وأنظمة التسوية بالمبالغ الصافية في غرف المقاصة كما يعتمد النظام المصرفي على نظام RTGS لتسهيل إدارة التسوية النقدية حيث يتم على نظام SWIFT العالمي الأكثر أمنا للتحويلات بين البنوك ويلعب هذا النظام دور فعال في القطاع المصرفي الجزائري حيث تتم تسوية مبالغ مالية ضخمة في اليوم وخلال الوقت الحقيقي.

3-3-إنشاء نظام المقاصة الإلكترونية:

في إطار توجه النظام المصرفي الجزائري نحو تطبيق التعاملات النقدية الإلكترونية تم إنشاء نظام المقاصة الإلكترونية، الذي يقوم بتسوية المعاملات الصغيرة والتي لا يقوم بها نظام RTGS. حيث شرع في العمل بهذا النظام سنة 2006، وهذا طبقا للقانون الذي يحدد آلية العمل بنظام مقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الصادر بالجريدة الرسمية رقم 26 بتاريخ 23 أفريل 2006،

[1]– العاني ايمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 232

ويعرف القانون الجزائري نظام الجزائر للمقاصة المسافية بين البنوك أتكي (ATCI) على أنه نظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية والسندات والتحويلات والاقتطاعات الإلكترونية والسحب والدفع بالبطاقة المصرفية[1] فالعمليات التي تتم عبر المقاصة الإلكترونية التي يقوم البنك المركزي بمراقبتها تخص التعاملات والتحويلات التي تقل عن 1 مليون دينار، ويفوض بنك الجزائر مهمة إدارتها لمركز المقاصة المسبق التابع لبنك الجزائر، كما يقوم هذا النظام بتسوية السحوبات والأوراق التجارية، العمليات التي تتم بالبطاقة الإلكترونية، حيث قام بنك الجزائر بوضع الأدوات التكنولوجية والبشرية للبدء في تطبيق المقاصة الإلكترونية بين البنوك ووفق تعليمات يصدرها بنك الجزائر.

ويعمل كل من نظام RTGS ونظام ATCI في اتصال مباشر بينها ليتم تسوية الدفعات والتحويلات الخاصة بالمشتركين، وفقا للقانون فإن المشتركين في نظام المقاصة الإلكترونية يؤسسون صندوق مشترك لتغطية المخاطر ويتميز هذا النظام بالخصائص التالية:[2]

-نظام للإعلام الآلي مركب بفروع بنك الجزائر،

-محمي ومؤمن ذاتيا عن طريق تحديد المبالغ المرخص بها للأرصدة المدينة التي يراقبها باستمرار وإرسال الإنذار للنظام والمشتركين في حالة وصول الرصيد إلى الحد الأدنى،

-النظام مؤمن ضد المخاطر المعلوماتية ومجهز للنجدة عن بعد ضد الحرارة والبرودة،

-النظام مؤمن ضد مخاطر الاحتيال أثناء المعاملات التي يتم إجراءها وفق بروتكول مؤمن.

[1]- الجريدة الرسمية، العدد 26، بتاريخ 23 أفريل 2006، ص 24

[2]- يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية -دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب-البليدة، 2007، ص 110

المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية لعينة البحث

تم إنجاز هذه الدراسة من خلال المنهجية الملائمة لإعداد هذا النوع من الدراسات بحيث تجمع المنهجية بين عنصرين متكاملين، الأول إجراء مراجعة شاملة للدراسات السابقة المتعلقة بتطور استخدام وسائل الدفع الالكترونية، والجزء الثاني متعلق بمتطلبات التحول نحو استخدام الصيرفة الالكترونية، واسقاط ذلك على الجهاز المصرفي من أجل معرفة قدرة الجهاز المصرفي الجزائري على تبني الخدمات المصرفية الالكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية بهدف زيادة فعاليتها وكفائتها.

1- مجتمع وعينة الدراسة والتحليل الإحصائي

تتكون عينة الدراسة الميدانية من موظفي البنوك العمومية الجزائرية العاملة بالجزائر العاصمة والبالغ عددهم 80 موظف ،حيث تم توزيع الاستبيان على 16 موظف من كل بنك. وتم استرداد ما مجموعه 61 استمارة وقد تم اختيار الجزائر العاصمة، نظرا لكثافة السكان وطبيعة الخدمات المقدمة وحجمها وتوفر المحلات الكبرى وشبكة الاتصال، كما تم اختيار البنوك العمومية بسبب انتشارها عبر الوطن ولدراسة الاصلاحات البنكية التي باشرتها الدولة في السنوات الأخيرة ومدى تأثيرها على جاهزية البنوك في الجزائر لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية.

2- أداة الدراسة:

لقد تم تصميم استبيان لدراسة الفرضيات الموضوعة في البحث حيث تتضمن مجموعة من الأسئلة العامة المتعلقة بخصائص العينة من الناحية الديمغرافية كالجنس والسن ومن الناحية الوظيفية كالخبرة المهنية ونوع الوظيفة المشغولة بالبنك.

أما الجزء الثاني من استمارة الأسئلة فقد تم تقسيمها إلى مجموعة من الفقرات لقياس تأثير المعاملات بوسائل الدفع الإلكترونية على فعالية وأداء الجهاز المصرفي الجزائري.

وقد تم تقسيم الاستمارة وفق الجدول التالي:

حيث تمثل الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات المستقلة من السؤال 01 إلى السؤال 37 أما أسئلة المتغير التابع فهي من السؤال 38 الى السؤال 61.

جدول رقم 02 توزيع اسئلة الاستبيان وفق المتغيرات المستقلة والتابعة

الرقم	فقرات المتغيرات المستقلة	الأسئلة
01	استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية	من 01 إلى 06
02	مدى وعي موظفي البنوك لأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي	من 07 إلى 16
03	المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك	من 17 إلى 27
04	أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية	من 28 إلى 33
05	عوامـــل نجاح المعاملات الإلكترونية	من 34 إلى 37
	فقرات المتغير التابع	
01	إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية	من 38 إلى 51
02	مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكترونية	من 52 إلى 61

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على الاستبيان

وخلال تصميم الاستمارة تم الاعتماد على سلم ليكرت ذو خمسة درجات لقياس الاتجاهات العلمية في البحث، وهذا لاختصارها الوقت والجهد ولأن مقياس ليكرت يتميز بالسهولة في التصميم والتطبيق والتصحيح وارتفاع درجة ثباته وصدقه، وقد أعطيت أوزان ترجيحية لكل إجابة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 03 درجات سلم ليكرت لآراء عينة الدراسة

الوزن	درجة الموافقة
01	غير موافق بشدة
02	غير موافق
03	محايد
04	موافق
05	موافق بشدة

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على الاستبيان

حيث كل وزن يعبر عن الأهمية النسبية لكل إجابة ويبلغ مجموع درجات سلم ليكرت من 01 إلى 05 قيمة 15 وبمتوسط حسابي يساوي 3

وتمثل هذه الأرقام مساحة من المقياس كنسبة مئوية، فهي للرقم 1 تكون 1- أقل من 20% وللرقم 2 تكون 20- أقل من 40% وللرقم3 هي 40- أقل من 60% وللرقم 4 هي 60- أقل من 80 % وللرقم 5 هي 80- 100% (أو بالعكس) ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة.

3-صدق وثبات أداة القياس:

من أجل التأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس والذي يعني إلى أي درجة يبدو المقياس ظاهرياً يقيس ما صمم من أجله، حيث تم عرض الاستمارة في شكلها الأولي قبل التوزيع على مجموعة من المحكمين في الجامعات الجزائرية والجامعات الأردنية والمختصين في المجال المصرفي بهدف إبداء رأيهم في تناسق أسئلة الاستبيان ومدى ملاءمته لمتغيرات الدراسة وأهدافها، كما تم عرض الاستمارة على مجموعة من المختصين في البنوك لإبداء آراءهم حول طبيعة الأسئلة ووضوحها.

وبناء على الملاحظات التي تم اقتراحها تم حذف بعض الأسئلة وتصحيح اتجاهات البعض الآخر، إلى أن وصلت الصياغة النهائية لجميع الأسئلة على الوضع الحالي الموضح في الملحق.

أما بخصوص ثبات أداة القياس والذي يقصد به أن تكون كل فقرة من الإستبانة متسقة مع المجال الذي تنتمي إليه، فيتم حساب معاملات الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات في الإستبانة عن طريق إستخدام معامل ألفا كرونباخ لذلك فقد تم الاعتماد على معامل الثبات الداخلي وفقا لمقياس ألفا كرونباخ وسيتم الإشارة إلى ذلك لاحقا.

الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات:

من أجل تحليل الاستبيان تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي statistical Package for Social Sciences (SPSS) بهدف الوصول إلى:

-نتائج إحصائية تستعمل في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة وإثبات أو نفي فرضيات الدراسة لذلك تم الاعتماد على المقاييس التالية:

-مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت من خلال حساب الوسط الحسابي لأسئلة ومتغيرات الدراسة، والإنحراف المعياري SD لقياس الانحرافات عن الإجابات لعينة الدراسة والنسب المئوية لبعض مفردات الدراسة،

-استخدام الأساليب الإحصائية لدراسة الفرضيات حيث تعتمد على قياس ثبات أداة القياس وفق معيار ألفا كرونباخ واستخدام اختبار (ت) للتعرف على مستوى الدلالة الإحصائية،

-تحليل الانحدار البسيط من أجل اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والتأكد من معنوية العلاقة ضمن مستوى معنوية 5٪،

-تحليل الانحدار المتعدد من أجل دراسة العلاقة بين المتغير التابع وتأثره بالمتغييرات المستقلة والتأكد من معنوية العلاقة بين المتغييرات عند مستوى معنوية 5 بالمئة،

-تحليل التباين من أجل معرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع و كذا مقارنة و تحليل مصادر الاختلاف بين متوسطات كل المتغيرات الوصفية في الدراسة، لكنه لايهتم بتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة و التابعة. وسيتم بتحليل التباين الأحادي كذلك حيث يتم اعتبار المتغير التابع متغير كمي ، أما المتغير المستقل فهو متغير وصفي.

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي وإختبار الفرضيات:

من أجل التوصل إلى نتائج عملية موثوق بها تم الاعتماد على التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية حول المعاملات النقدية الإلكترونية والجهاز المصرفي في الجزائر، ففي البداية تم دراسة العينة الإحصائية إعتمادا على الإحصاء الوصفي ثم اختبار الفرضيات.

1-التحليل الإحصائي لعينة الدراسة:

سيتم وصف عينة الدراسة من الناحية الديمغرافية من حيث توزيعها حسب الجنس والعمر والخصائص الوصفية من حيث المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

الجدول رقم 04: التوزيع الاحصائي لعينة الدراسة حسب الجنس

		تكرار	نسبة	تراكم النسب
Valid	ذكر	41	67,2	67,2
	انثى	20	32,8	100,0
	Total	61	100,0	

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم 04 أن نسبة المستجوبين من موظفي البنوك من الذكور بلغ 67.2 ٪ أما نسبة الموظفات فقد بلغت 32.8 ٪ وهو ما يعد مؤشر إيجابي على نوعية التوظيف، أما التوزيع العمري لفئات الموظفين، فما نسبة 72.4 ٪ من الشباب البقية فتتراوح أعمارهم بين 40 سنة و50 بنسبة 16.4 ٪ ونسبة 8.2 ٪ لأكثر من 50 سنة .فهذا المؤشر العمري يمكن أن يساعد البنوك على استخدام التكنولوجيات الحديثة وإمكانية اكتساب الموظفين الخبرة اللازمة لاستخدام أدوات الدفع الإلكترونية، وجاهزيتها لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي.

الجدول رقم 05: التوزيع الإحصائي لعينة الدراسة حسب العمر

		تكرار	نسبة	تراكم النسب
Valid	20-30	14	23,0	23,0
	31-40	32	52,5	75,4
	41-50	10	16,4	91,8
	>50	5	8,2	100,0
	Total	61	100,0	

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

أما الجدول رقم 05 فيوضح التوزيع الإحصائي لعينة الدراسة حسب العمر، حيث نجد أن أعلى نسبة كانت بين العمر 31 و40 سنة وهي من الشباب حيث بلغت 32 بالمئة أما أقل نسبة فكانت للذين أعمارهم كانت أكثر من 50 سنة ويمكن أن يساهم هذا التحليل في معرفة الخبرة المهنة كما يساعد أيضا على سهولة فهم الموظفين للتكنولوجيا الحديثة وسرعة تبنيهم للعمل المصرفي الإلكتروني وقدرتهم على جلب العملاء و اقناعهم بأهمية العمل المصرفي الإلكتروني.

الجدول رقم 06: التوزيع الإحصائي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

		التكرار	النسب	تراكم النسب
Valid	ثانوي	7	11,5	11,5
	ليسانس	35	57,4	68,9
	ماجستير	10	16,4	85,2
	تقني	4	6,6	91,8
	مهندس	5	8,2	100,0
	Total	61	100,0	

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم 06 التوزيع الإحصائي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، فما نسبة 11.5 ٪ من المستجيبين لهم مستوى ثانوي بينما النسبة الكبرى والمقدرة ب 57.4 ٪ يتمتعون بمستوى تعليمي ليسانس أما نسبة حاملي الدراسات العليا فيقدر ب 16.4 ٪ ونسبة المهندسين فيقدر ب 8.2 ٪ أي نسبة حاملي الشهادات الجامعية 82 ٪من الموظفين أما البقية فهم حاصلي على شهادة تقني، ويساهم المستوى التعليمي في زيادة قدرة البنوك على استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال الصيرفة ومواجهة المخاطر التي تنجم عن العمل المصرفي الإلكتروني ووسائل الدفع الالكترونية.

الجدول رقم 07: التوزيع الإحصائي لعينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

		التكرار	النسب	تراكم النسب
Valid	1-5	23	37,7	37,7
	6-10	14	23,0	60,7
	11-15	11	18,0	78,7
	>15	13	21,3	100,0
	Total	61	100,0	

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

كما يبين الجدول رقم 07 التوزيع الإحصائي للعينة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في مجال العمل المصرفي إذ تقدر نسبة 37.7 ٪ من العاملين الذين لديهم خبرة بين سنة و5 سنوات، أما عدد سنوات الخبرة المهنية لبقية الموظفين فهي متقاربة حيث تم تسجيل نسبة 23 ٪ من الذين يمتلكون خبرة بين 6 و10 سنوات، و18 ٪ من الذين لديهم خبرة بين 11 و 15 سنة أما البقية والمقدرة ب 21.3 ٪ فلديهم أكثر من 15 سنة، ويساعد هذا التوزيع في الخبرات المهنية في قياس تأثير هذه الأخيرة على جاهزية البنوك للتعامل بأدوات الدفع الإلكترونية وهو ما سيتم الإجابة عنه في اختبار الفرضيات المدروسة.

- تحليل أسئلة العينة حول الخدمات المصرفية المتوفرة في البنك:

فيلاحظ أن البنوك التي تمت الدراسة عليها تقدم خدمات الصراف الآلي، غير أنها لا تقدم خدمة البنك الفوري online banking والبنك الخلوي mobile banking كما تقدم خدمة بطاقات الدفع لزبائنها إضافة إلى الاطلاع عن الحسابات عن طريق أجهزة الصراف الآلي وطلبات أرصدة الحسابات غير أنها لا تقدم خدمة التحويل بين الحسابات عن طريق الشبكة ، أو شراء أو بيع الأوراق المالية عبر

الإنترنت، إضافة إلى عدم وجود خدمات مالية كدفع فواتير الهاتف أو الغاز، وهذا ما يبينه تحليل المعلومات حول طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الإستمارة.

2-ثبات أداة القياس:

جدول رقم 08 : ثبات اداة القياس Reliability Statistics	
N عدد الأفراد	ألفا كورنباخ
61	,786

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

بخصوص ثبات أداة القياس كما تم الإشارة إلى ذلك سابقا فقد تم إيجاد معامل الثبات الكلي للعينة لاستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث يبين الجدول رقم 08 أن قيمة ألفا لجميع الأسئلة تقدر ب 78.6 ٪، بلغت ألفا كرونباخ للمتغيرات المستقلة كما يلي حيث كان متغير استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية 759. أما متغير مدى وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي فكان 637, أما متغير المعوقات و العراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك فكانت قيمة الفا 865, بينما بلغ مستوى الأداء للمتغير أسباب اعتماد البنك لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية 908, و بلغت المعامل لمتغير عوامـــل النجاح 933, أما متغير مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية فقد بلغ المعدل 911, بينما متغير مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكترونية فقد كان المعامل 945, أما مستوى الثبات لكافة المتغيرات فقد كانت 786, و هذا ما يدل أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات و هي جميعها أعلى من المعدل المطلوب و البالغ 0.60 و هو يدل أنه في حالة إعادة الاستبيان في نفس الظروف يمكن أن نتحصل على نتائج متقاربة و ان هناك اتساق داخلي بين المتغيرات.

3-**عرض نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:** سيتم التطرق في هذه النقطة إلى النتائج المتوصل إليها من تحليل متغيرات فرضيات الدراسة عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد من الأبعاد محل الدراسة تم ترتيبها حسب قيمة المتوسط الحسابي،

جدول رقم 09 المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لمتغير استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية

الإحصاء الوصفي **Statistiques descriptives**					
	N	Intervalle	Moyenne		Ecart type
	Statistique	Statistique	Statistique	Erreur std	Statistique
يعتمد البنك بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية والإعلام الآلي في تقديم الخدمات	61	2	4.52	.095	.744
لدى إدارة البنك قناعة كافية بمدى أهمية ادخال تكنولوجيا الاعلام الالي في تقديم الخدمات المصرفية	61	2	4.69	.072	.564
لدى موظفي البنك دراية كافية باستخدام التكنولوجيا	61	3	4.39	.131	1.021

استخدام التكنولوجيا يساهم في تسهيل الأعمال المصرفية التقليدية	61	2	4.77	.064	.496
استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي يساهم في تخفيض التكاليف وتحقيق نجاح أفضل	61	1	4.82	.050	.388
ضمان نجاح البنك مرتبط بمدى مواكبة التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي	61	1	4.84	.048	.373
استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية	61	1.17	4.6721	.05509	.43030
N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

حيث يبين الجدول رقم 09 أن أعلى متوسط حسابي للمتغير استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية يوجد في العبارة " ضمان نجاح البنك مرتبط بمدى مواكبة التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي"، حيث بلغ 4.82 بإنحراف معياري قدره 0.373 مما يدل على أن موظفي البنوك

على دراية كافية بأهمية استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في مجال الأعمال المصرفية، كما أن أقل متوسط حسابي في عبارات هذا المتغير في عبارة " لدى موظفي البنك دراية كافية في استخدام التكنولوجيا" ويعود ذلك إلى عدة عوامل منها المستوى التعليمي والخبرة المهنية إضافة إلى استراتيجية البنك في تطوير مهارات الموظفين من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة وبلغ المتوسط الحسابي للمتغير أو إجمالي العبارات بلغت قيمة 4.762 بإنحراف معياري 0.430 وهي مقبولة إلى حد كبير، مما يدل على التوجهات الحديثة لإدارة البنوك في استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي، مما يساهم في تطوير مهارات الموظفين وهو ما يساعد على تطوير العمل المصرفي الإلكتروني.

جدول رقم 10 المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لمتغير وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي

الإحصاء الوصفي **Statistiques descriptives**				
انحراف معياري	متوسط		مجال	N	
احصائي	خطأ معياري	احصائي	احصائي	احصائي	
.180	.023	4.97	1	61	استعمال أدوات الدفع الإلكترونية سوف يزيد من سرعة العمليات البنكية
.321	.041	4.89	1	61	أدوات الدفع الإلكترونية سوف تزيد من قدرة البنك على توسعة قاعدة زبائنه

ادوات الدفع الإلكترونية تقلل من الإجراءات التقليدية المقدمة لعملاء البنك	61	1	4.92	.035	.277
ادوات الدفع الإلكترونية سوف يحقق فوائد_ أرباح _أحسن للبنك ورفع ربحيته	61	1	4.95	.028	.218
ادخال وسائل الدفع الإلكترونية توطد العلاقة مع عملاء البنك واكتساب ولائهم	61	1	4.87	.044	.340
المعاملات النقدية الإلكترونية سوف تمكن البنك من المحافظة على الأموال المودعة لديه وزيادة حجم الودائع	61	1	4.89	.041	.321
يساعد البنك على تسهيل المعاملات مع البنوك الاخرى	61	1	4.89	.041	.321
يسهل من رقابة البنك المركزي على عمليات البنك التجاري	61	2	4.90	.056	.436

يسهل من تمكين الزبائن على استعمال الخدمات الذاتية	61	1	4.97	.023	.180
ادخال وسائل الدفع الإلكترونية يساهم في تسويق خدماته	61	2	4.95	.036	.284
مدى وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي	61	.60	4.9262	.01763	.13772
N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الاحصائي SPSS

ويبين الجدول رقم 10 النتائج المتعلقة بمتغير «مدى وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي" إذ تم تسجيل أعلى متوسط حسابي في عبارة "استعمال أدوات الدفع الإلكترونية سوف يزيد من سرعة العمليات البنكية" وعبارة" يسهل من تمكين الزبائن على استخدام الخدمات الذاتية" بقيمة 4.97 وبإنحراف معياري قدره 0.18 وهو ما يدل على وعي المستجوبين بأهمية إدخال التعاملات الإلكترونية في الأعمال المصرفية، أما قيمة أصغر متوسط حسابي فيوجد في عبارة " يسهل من رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية ب 4.9 وانحراف معياري 0.436 ، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي 4.926 وهو مقبول إلى حد بعيد، مما يدل على أن أغلب الموظفين لديهم الدراية الكافية بالأهمية التي تلعبها المعاملات النقدية الإلكترونية في زيادة كفاءة العمل المصرفي وعند التحليل الإحصائي لإجابات الموظفين حول عبارات هذا المتغير يمكن أن نستنتج أن التعاملات بوسائل الدفع الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية لها أهمية بالغة في تحسين وجودة الخدمة وتطويرها بالإضافة

إلى زيادة قدرة البنك في توسيع قاعدة عملاءه وزيادة سرعة تقديم الخدمة والتخفيض من الاجراءات التقليدية إضافة إلى زيادة أرباح البنك عن طريق تخفيض تكاليف الخدمة وزيادة حجمها، كما تساهم في المحافظة على حجم الودائع وأموال المودعين لدى البنوك، هذا وتساهم التعاملات الإلكترونية في زيادة رقابة البنك المركزي على أعمال المصارف لكن ليس بالقدر الكافي كما هو الحال في الأعمال التقليدية.

الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك

الإحصاء الوصفي Statistiques descriptives					
انحراف معياري	متوسط		مجال	N	
احصائي	خطأ معياري	احصائي	احصائي	احصائي	
.848	.109	4.46	3	61	عدم قدرة أغلب الزبائن على استخدام التقنيات البنكية الحديثة
.563	.072	4.82	2	61	ضعف وسائل الاتصال مثل الانترنت
.656	.084	4.74	2	61	عدم وجود ربط كافي بين البنوك بشبكة بين بنكية قادرة على تقديم خدمات بنكية إلكترونية
1.310	.168	4.13	3	61	عدم اقتناع البنك بجدوى تقديم الخدمات الإلكترونية

عدم قدرة البنك على مواكبة التطورات على مستوى الخدمات المصرفية العالمية	61	3	4.18	.164	1.285
عدم وجود قسم بالبنك يدير ويطور الخدمات المصرفية الإلكترونية	61	3	4.39	.147	1.144
عدم قدرة البنك على تحمل تكاليف الربط بوسائل الدفع الإلكترونية	61	3	4.46	.149	1.163
ثقافة الزبائن من أهم الأسباب التي تقف عائق أمام تبني البنوك لوسائل الدفع الإلكترونية	61	3	3.92	.113	.881
عدم الثقة بالشبكة المعلوماتية يؤدي إلى تخوف البنك من ادخال وسائل الدفع الإلكترونية	61	3	3.54	.141	1.104
تكاليف معدات وأدوات استعمال وسائل الدفع المرفقة تعد عائق	61	3	3.66	.146	1.138

القوانين والتشريعات التي تحكم العمل المصرفي وما فيها من ثغرات تساهم بشكل سلبي في استخدام البنك لوسائل الدفع	61	3	3.52	.158	1.233
المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك	61	2.55	4.1654	.08833	.68985
N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

ويمثل هذا الجدول النتائج المتعلقة بمتغير " المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك". حيث تبين الدراسة أن أعلى متوسط حسابي لعبارات وأسئلة المتغير يوجد في السؤال الذي يتعلق بضعف وسائل الاتصال كالأنترنت بقيمة 4.82 وبإنحراف معياري قدره 0.072 ، كما تبين الدراسة أن المتوسط الحسابي العام للمتغير ككل يقدر ب 4.1654 وبإنحراف معياري 0.68985 ، أما أصغر متوسط حسابي لأسئلة المتغير فيوجد في عبارة "القوانين والتشريعات التي تحكم العمل المصرفي وما فيها من تغيرات تساهم بشكل سلبي في استخدام البنك لوسائل الدفع الإلكترونية بقيمة 3.52 وانحراف معياري 1.233 ، مما يبين أن إجابات عينة الدراسة متقاربة نوعا ما، خاصة أن الانحراف المعياري للأسئلة صغير وهو يؤكد أن هناك اتفاق بين موظفي البنوك محل الدراسة حول الصعوبات والمعوقات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني، والتي يمكن الاعتماد على آراء الموظفين في إيجاد الحلول التي قد تخفض من تلك المعوقات. وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في البنوك الجزائرية تعود بالأساس إلى عوامل مرتبطة بالجوانب التقنية كالإنترنت والبنى التحتية، ضعف

الربط بين البنوك والقوانين والتشريعات التي تحدد آليات العمل المصرفي بوسائل الدفع الإلكتروني وحقوق والتزامات كل أطراف التعامل إضافة إلى عوامل متعلقة بالبنوك ومسيريها وخاصة عدم وجود أقسام مختصة في الصيرفة الإلكترونية وارتفاع تكاليف استخدام الوسائط التكنولوجيا، كما أن عدم اقتناع مسيري البنوك بجدوى المعاملات الإلكترونية في ظل الظروف الحالية يعد من المعوقات الأساسية، أما العوامل الأخرى وهي متعلقة بالزبائن، إذ أن الدراسة تبين ان أغلب الزبائن غير قادرين على استخدام التقنيات الحديثة، أو أنه ليست لديهم الثقة الكافية في شبكة المعلومات وبالخصوص في الجوانب المالية وما ينجر عنه من مخاطر كما أن ثقافة الزبائن تزيد من صعوبة اعتماد الدفع الإلكتروني في تسوية المعاملات البنكية .

إلا أنه على الرغم من تلك الصعوبات التي تواجه البنك في تقديم الخدمات الالكترونية. لابد على البنك أن يبين ولو بشكل بسيط جزء من الخدمات الإلكترونية ثم توسيعها لبقية المعاملات المالية الاخرى وهذا ما ستجيب عنه أسئلة المتغير اللاحق.

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لمتغير أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية

الإحصاء الوصفي **Statistiques descriptives**					
انحراف معياري	متوسط		مجال	N	
احصائي	خطأ معياري	احصائي	احصائي	احصائي	

أن سبب لجوء البنك لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية هي البيئة التنافسية التي يعمل فيها البنك والمحافظة على بقائها في السوق	61	2	4.43	.100	.784
الهدف من إدخال وسائل الدفع الإلكترونية هو التقليل من استعمال الأوراق النقدية العادية	61	2	4.49	.095	.744
يهدف البنك إلى المحافظة على قاعدته من العملاء الحاليين وزيادة التوسع الجغرافي	61	2	4.49	.095	.744
يعود استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بالأساس الى انخفاض التكاليف المتعلقة بها	61	3	4.08	.139	1.085
يهدف البنك إلى زيادة العملاء وزيادة ثقتهم بالخدمات المقدمة	61	2	4.52	.095	.744

وجود الأنظمة الإلكترونية المحددة للمعاملات النقدية الإلكترونية	61	2	4.51	.089	.698
أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية	61	2.00	4.4208	.0854 1	.66709
N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الاحصائي SPSS

الجدول رقم 12: يبين النتائج الإحصائية الوصفية لأسئلة المتغير" أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية" ،أن المتوسط الحسابي للأسئلة يتراوح بين 4.08 إلى 4.52 بإنحراف معياري، حيث بلغ أكبر متوسط في عبارة السؤال "يهدف البنك إلى زيادة العملاء وزيادة ثقتهم بالخدمات المقدمة" بإنحراف معياري 0.744 أما المتوسط الأصغر ففي عبارة السؤال يعود استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى انخفاض التكاليف المتعلقة بها " بإنحراف معياري 1.085 أما المتوسط العام فقد بلغ 4.4208 وبإنحراف معياري 0.66709 وهو مقبول عموما لأنه أكبر من المستوى المتوسط وأصغر الانحراف المعياري يدل على توافق أراء المستجوبين من موظفي البنوك حول أهداف تبني البنك لاعتماد خدمات مصرفية إلكترونية. وعلى العموم فالمتوسطات الحسابية أكبر من المستوى المطلوب وهي تميل كلها إلى الموافقة الإيجابية وعلى هذا الأساس يمكن القول أن توجه البنوك الجزائر إلى تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية على الرغم من الصعوبات التي تواجه بيئة العمل يعود بالأساس إلى زيادة المنافسة من قبل البنوك الأجنبية العاملة، ومحاولة من البنوك إلى المحافظة على قاعدة عملاءه، وتخفيض تكاليف الخدمات التقليدية ونزع الشك لدى الزبائن والخوف من ولوج عالم الخدمات الإلكترونية، كما أن التعامل

بالوسائل الإلكترونية سوف يخفض من حجم النقود المتداولة في السوق، فكل هذه الأسباب توافق مع ما توصل إليه في الجانب النظري من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية على الجهاز المصرفي.

جدول رقم 13: المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لمتغير عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية

الإحصاء الوصفي Statistiques descriptives					
انحراف معياري	متوسط		مجال	N	
احصائي	خطأ معياري	احصائي	احصائي	احصائي	
.549	.070	4.64	2	61	زيادة مستويات الأمان عبر شبكة الانترنت يساهم في نجاح استعمال وسائل الدفع الإلكترونية
.640	.082	4.61	2	61	سمعة البنك وحد ثقة الزبائن بالخدمات المقدمة من قبله تزيد من نجاح البنك في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وجلب العملاء للتعامل بها

هل المستوى الثقافي للزبائن يساهم في نجاح المعاملات النقدية الإلكترونية المقدمة من البنك	61	2	4.61	.082	.640
هل توفر البيئة القانونية والتشريعية الملائمة تساعد على تطوير ونجاح أدوات الدفع الإلكترونية	61	2	4.66	.070	.544
عوامـــــل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية	61	2.00	4.6270	.06955	.54318
N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يقيس هذا الجدول المتوسطات الحسابية للمتغير "عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية" حيث بلغ المتوسط العام 4.627 بإنحراف معياري 0.54318 وهو مستوى جيد حسب سلم ليكرت، إذ تتراوح متوسطات أسئلة المتغير بين 4.61 في العبارة "سمعة البنك وحد ثقة الزبائن بالخدمات المقدمة من قبله تزيد من نجاح البنك في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وجلب العملاء للتعامل لها"، وبإنحراف معياري 0.64 وأصغر متوسط حسابي 4.61 في العبارة "هل المستوى الثقافي للزبائن يساهم في نجاح المعاملات النقدية الإلكترونية المقدمة للبنك" وقيمة الانحراف المعياري 0.64 ، ويتبين من إجابات عينة الدراسة أن أراء المستجوبين حول عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف الجزائرية تتوقف على مستويات الأمان التي يوفرها البنك مقدم الخدمة، كما أن سمعة البنك لها دور في كسب ثقة الزبائن في

التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية، إضافة إلى عوامل أخرى متعلقة بالزبائن أنفسهم ويتمثل في المستوى الثقافي، أما العوامل الخارجية التي تساهم في نجاح المعاملات الإلكترونية يتوقف على البيئة القانونية والتشريعية التي يعمل في اطارها البنك، إذ تساهم في توضيح كل الالتزامات التي يجب أن يوفرها البنك للمتعاملين وحقوقهم و واجباتهم من أجل تجنب مشاكل تنجم عن سوء استخدام وسائل الدفع الالكترونية، خاصة في ظل عالمية هذه الأدوات و تعديها لحدود الدولة الواحدة، مما يساعد في تطوير العمل المصرفي الإلكتروني.

الجدول رقم 14: المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لمتغير إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكتروني

الإحصاء الوصفي Statistiques descriptives					
انحراف معياري	متوسط		مجال	N	
احصائي	خطأ معياري	احصائي	احصائي	احصائي	
.825	.106	4.05	3	61	تتوفر لدى البنك قسم أو كفاءات تقنية تختص بإدارة وتقدير مخاطر التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية
.865	.111	4.05	3	61	تقوم إدارة البنك بتقدير المخاطر المستقبلية للخدمات الإلكترونية المقمة للزبائن

يقدر البنك المخاطر ذات الصيغة الاستراتيجية _ على المدى البعيد	61	3	4.05	.111	.865
يتم تقدير مخاطر الأمان بشكل جيد	61	3	3.90	.109	.851
تقدير مخاطر السمعة بشكل جيد	61	3	3.82	.125	.975
يتم تقدير المخاطر التشريعية والقانونية من ناحية استعمال وسائل الدفع الإلكترونية	61	3	3.84	.122	.952
هناك القدر الكافي من الأجهزة والبرمجيات اللازمة لمواجهة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية	61	3	3.11	.142	1.112
يتوفر البنك على قاعدة بيانات تستعمل في حالة التعرض للمخاطر	61	3	3.25	.140	1.090
هناك تطوير مستمر للبنى التحتية والأجهزة لدى البنك من أجل مواجهة المخاطر المحتملة وإدارتها	61	4	3.21	.132	1.035

هناك رقابة دورية ومستمرة على العمليات التي تتم عبر شبكة الأنترنيت	61	4	3.62	.135	1.051
هناك طرق وأدوات يستعملها البنك من أجل توجيه زبائنه لأدراك أهم مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية	61	4	3.23	.143	1.116
هناك برامج تدريبية يقدمها البنك لزبائنه لمواجهة مخاطر التعامل بشكل آمن عبر الشبكة	61	4	3.15	.173	1.352
التشريعات البنكية كافية لحماية البنك والزبائن في حالة التعرض لمخاطر الدفع الإلكترونية	61	4	3.23	.171	1.334
الأجهزة والبرمجيات المستعملة كافية لتأمين العمليات البنكية من مخاطر القرصنة والاختراق	61	4	3.13	.166	1.297
إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية	61	2.79	3.5457	.09291	.72563

N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يقيس هذا الجدول المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للمتغير " مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية". إذ يتراوح المتوسط الحسابي بين 3.11 في العبارة "هناك القدر الكافي من الأجهزة والبرمجيات اللازمة لمواجهة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية" بإنحراف معياري 1.112 وأعلى متوسط حسابي 4.05 في العبارة "تتوفر لدى البنك قسم أو كفاءات تقنية تختص بإدارة وتقدير مخاطر التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية بإنحراف معياري أصغر قدره 0.825 ، أما المتوسط العامل لأسئلة المتغير بلغ 3.5457 بإنحراف معياري 0.7256 وهو على العموم مقبول وأكبر بقليل من المتوسط المعياري، وتبين الدراسة أن أراء عينة الدراسة حول إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية في المصارف الجزائرية مقبولة على العموم، حيث يوجد هناك توجه لدى المصارف في توفير الكفاءات والآليات والأدوات التي من شأنها تقدير المخاطر وإدارتها بشكل فعال، كما تعتمد المصارف على تقدير المخاطر ذات الطبيعة التشغيلية والاستراتيجية من أجل التحكم فيها وتقليلها في المستقبل .

أما بقية أنواع المخاطر الأخرى والمتمثلة في مخاطر الأمان، السمعة، والمخاطر القانونية والتشريعية فيرى المستجوبين أن البنوك الجزائرية تقوم بتقدير جيد لكل هذه الأنواع من المخاطر وإدارتها إذ يتطلب تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها للعملاء بتقدير حجم المخاطر المرافقة لها، باستخدام الأجهزة والبرمجيات الكافية لمواجهة المخاطر المحتملة عن طريق تطوير البنى التحتية وتوفير قاعدة بيانات تستخدم حالة التعرض لنوع من أنواع المخاطر.

كما يرى أفراد العينة أن الرقابة المستمرة والدورية على العمليات الإلكترونية التي تتم عبر الشبكة متوفرة بشكل مقبول لدى البنوك وتساهم في إدارة المخاطر، مما يعني أن هناك توجه لدى المصارف في تطوير الخدمات الإلكترونية، ويلعب البنك دورا هاما في توعية زبائنه في إدراك أهم المخاطر من خلال

البرامج التدريبية المقدمة لهم؛ حيث توجد توجهات إيجابية لدى إدارات البنوك في تطوير التعاملات الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأدوات المستخدمة في إدارة المخاطر أو طرق إداراتها ،إلا أن ذلك لا يرقى إلى المستوى المطلوب، فلا بد من وضع آليات تمكن البنوك من التحكم وتقدير المخاطر والعمل في بيئة تشريعية تساهم في حماية الزبائن من عمليات القرصنة والاختراق عن طريق وضع أجهزة وبرمجيات قادرة على تأمين المعاملات الإلكترونية في المصارف الجزائرية.

الجدول رقم 15: المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري لمتغير مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكترونية.

الإحصاء الوصفي Statistiques descriptives					
انحراف معياري	متوسط		مجال	N	
إحصائي	خطأ معياري	إحصائي	إحصائي	إحصائي	
.471	.060	4.75	2	61	تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سيضيف خدمات نوعية ذات كفاءة عالية للبنك
.718	.092	4.87	4	61	هناك علاقة إيجابية بين تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ونجاح البنك مستقبلا

تنويع وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سيحقق نجاحات أكبر للبنك	61	1	4.82	.050	.388
مستقبل البنوك الجزائرية في ظل المنافسة متوقف على مدى قدرتها في التحكم في وسائل الدفع الإلكترونية	61	1	4.82	.050	.388
المعاملات النقدية الإلكترونية المقدمة من البنك سيطور عمل المؤسسات الأخرى	61	2	4.80	.056	.440
تطور المعاملات البنكية الإلكترونية سيعطي فرصة لتطوير العمل المصرفي في الجزائر	61	1	4.82	.050	.388

المعاملات المصرفية الإلكترونية ستزيد من فعالية الخدمات المقدمة للزبائن من ناحية الوقت والتكلفة	61	1	4.82	.050	.388
استخدام وسائل الدفع الإلكترونية سوف يحقق العديد من الفوائد للبنك والمتعاملين في محلات الخدمات البنكية والمالية الاخرى	61	2	4.79	.058	.451
سيلعب البنك المركزي دورا هاما في توجيه المعاملات النقدية الإلكترونية لدى المصارف التجارية	61	2	4.79	.058	.451
سيكون للبنك المركزي دور مؤثر على أدوات السياسة النقدية في حالة التوسع في استعمال أدوات الدفع الإلكترونية	61	2	4.79	.058	.451

مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكتروني	61	1.20	4.8066	.04852	.37898
N valide (listwise)	61				

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يمثل هذا الجدول تحليل لأسئلة المتغير "مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكتروني" ويتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع الأسئلة لهذه الفقرة تراوحت بين (4.75 و 4.87) والمتوسط العام بلغ 4.806 وهي جميعها أكبر من المتوسط المعياري؛ وهذا يدل على أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية، كما أن الانحرافات المعيارية تراوحت بين 0.38 و 0.71 وهي صغيرة مما يدل على تقارب إجابات العينة حول أسئلة المتغير ويبلغ أعلى متوسط حسابي 4.87 في السؤال" هناك علاقة إيجابية بين تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ونجاح البنك مستقبلا" فمن خلال تحليل عبارة المتغير باستخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية يتبين أن المصارف الجزائرية بدأت تتوجه نحو إدخال المعاملات الإلكترونية في التعاملات من خلال تطوير بناها التحتية ،خاصة في ظل النجاحات التي يحققها تنويع وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة قدرتها التنافسية مما يساهم في زيادة فعالية الجهاز المصرفي الجزائري في تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن من ناحية الوقت أو التكلفة. كما يرى المستجوبين أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات البنكية في الجزائر سيساهم في تحقيق العديد من الفوائد للبنك والمتعاملين، إضافة إلى ذلك فالصيرفة الإلكترونية ستسمح للبنك المركزي من توجيه المعاملات البنكية للمصارف وسيتمكن من التأثير في أدوات السياسة النقدية باستخدام الرقابة الدائمة على حالات التوسع في استخدام النقود الإلكترونية وغيرها من المعاملات الإلكترونية.

4- قياس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة:

-حساب الارتباط الثنائي بين متغيرات الدراسة: CORRELATION

لدراسة قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة يتم استخراج مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول التالي رقم 16 وتشير النتائج المتحصل عليها في دراسة النموذج أن معاملات بيرسون التي تحدد طبيعة العلاقة بين متغيرين لم تتعدى 70٪ مما يدل على سلامة العلاقة وعدم وجود تداخل بين متغيرات الدراسة، حيث سجل أعلى ارتباط 0.467 بين متغير "استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي في العمل المصرفي" ومتغير "إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكتروني" وهي قيمة معبرة معنويا إذ بلغت مستوى الدلالة 0.000 أما أصغر معامل ارتباط فيوجد بين متغيري " إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية"وأسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية" بقيمة 0.03 وبمستوى معنوية 0.979 .

ويساعد دراسة الارتباط الثنائي بين المتغيرات على تحديد قوة العلاقة أو ضعفها دون ذكر السببية كما يساعد أيضا على تحديد إمكانية إجراء الاختبارات والتحليلات الإحصائية المناسبة ، إضافة على المقارنة بين متوسطات مجموعة المتغيرات المستقلة و التابعة على حد سواء.

جدول رقم 16: الارتباط الثنائي Correlations

		مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكترونية	إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية	عوامـــل النجاح	أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية	المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك	مدي وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي	استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية	
استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية	Pearson Correlation	-,128	-,467**	,160	,019	,349**	,143	1	استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية
	Sig. (2-tailed)	,326	,000	,217	,883	,006	,272		

	N	61	61	61	61	61	61	61
مدي وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي	Pearson Correlation	,143	1	,013	,262*	-,001	,007	,041
	Sig. (2-tailed)	,272		,923	,041	,996	,958	,752
	N	61	61	61	61	61	61	61
المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك	Pearson Correlation	,349**	,013	1	-,248	,241	-,214	,167
	Sig. (2-tailed)	,006	,923		,054	,061	,097	,199
	N	61	61	61	61	61	61	61
أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية	Pearson Correlation	,019	,262*	-,248	1	-,114	-,003	-,101

	Sig. (2-tailed)	,883	,041	,054		,383	,979	,438
	N	61	61	61	61	61	61	61
عوامـــل النجاح	Pearson Correlation	,160	-,001	,241	-,114	1	,132	,314*
	Sig. (2-tailed)	,217	,996	,061	,383		,310	,014
	N	61	61	61	61	61	61	61
إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية	Pearson Correlation	-,467**	,007	-,214	-,003	,132	1	-,021
	Sig. (2-tailed)	,000	,958	,097	,979	,310		,872
	N	61	61	61	61	61	61	61
مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع	Pearson Correlation	-,128	,041	,167	-,101	,314*	-,021	1

الإلكترونية	Sig. (2-tailed)	,326	,752	,199	,438	,014	,872	
	N	61	61	61	61	61	61	61
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

5-نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: يوجد توجه لدى البنوك الجزائرية للتعامل بأدوات الدفع الإلكترونية

H0: لا يوجد توجه لدى البنوك الجزائرية للتعامل بأدوات الدفع الإلكترونية.

جدول رقم 17: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

One-Sample Statistics

	N	المتوسط	انحراف معياري	متوسط الخطأ المعياري
التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية	61	4,5445	,26736	,03423

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية	45,119	60	,000	1,54453	1,4761	1,6130

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يقوم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى على أساس مقارنة الوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول توجهات البنوك الجزائرية نحو تطبيق المعاملات المصرفية الإلكترونية مع الوسط الحسابي المعياري والمقدر بـ (3) ويستخدم في ذلك اختبارات للعينة الأحادية one simple T test حيث تبين المخرجات للبرنامج الإحصائي أن المتوسط الحسابي للإجابات المكونة لأسئلة المتغير قد بلغ 4.5445 وبإنحراف معياري 0.03423 وقيمة T المحسوبة بلغت 45.119 وهي أكبر من T الجدولية المقدرة 2.0003 عند درجة حرية 60 ، كما بلغ مستوى المعنوية 0.000 وهو أقل من 5٪ وهو ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود توجه لدى البنوك الجزائرية لتطبيق التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية، وهو ما يتفق مع واقع العمل المصرفي في الجزائر في ظل الإصلاحات التي باشرتها الحكومة من أجل مواكبة التطورات في المجال المصرفي بهدف زيادة قدرة البنوك الجزائرية على منافسة البنوك الأجنبية المعتمدة التي تتعامل بالبطاقات الإلكترونية كبنك الخليج الجزائري AGB و BNP .....

إضافة إلى المزايا التي تقدمها المعاملات المصرفية الإلكترونية للبنوك من جهة والمتعاملين من المؤسسات والزبائن من جهة أخرى، تجعل المصارف في الجزائر تتبنى استخدامها ضمن ما تقدمه من خدمات مصرفية تقليدية. إذ بدأت البنوك في الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام الآلي في تقديم مجمل الخدمات. وما زاد من نجاح إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل البنكي هو الاهتمام الكبير الذي حظيت به من قبل الإدارة العليا، على مستوى البنوك التجارية أو البنك المركزي و كذا توجهات السلطات نحو الإصلاحات المصرفية، إضافة إلى قناعتها بجدوى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية، وكذا وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية من حيث زيادة سرعة الخدمات وزيادة قدرة توسع البنك في كسب ولاء العملاء وزيادة أرباحه، كما أن هناك توجه لدى البنوك من خلال محاولة التغلب على العراقيل والمعوقات التي تواجه استخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية من خلال تطوير البنى التحتية للبنوك والربط بينها عن طريق شبكة الإنترنت وإنشاء أقسام تختص بإدارة العمليات المصرفية الإلكترونية واعتماد المقاصة الإلكترونية .

5-2 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي في الجزائر.

جدول رقم 18: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

النموذج	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,198[a]	,039	,023	,44349

a. Predictors : (Constant),التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية

تحليل التباين **ANOVA[b]**

Model النموذج		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,473	1	,473	2,407	,126[a]
	Residual	11,604	59	,197		
	Total	12,078	60			

a. Predictors : (Constant), التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية

b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المعاملات[a] Coefficients						
Model النموذج		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,581	,975		5,725	,000
	التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية	−,332	,214	−,198	−1,551	,126
a. Dependent Variable: أداء و فعالية الجهاز المصرفي						

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

لإختبار هذه الفرضية التي تدرس العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل نستخدم الانحدار البسيط باعتبار تطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية متغير مستقل وكفاءة وأداء الجهاز المصرفي متغير تابع إذ تبين الجداول المستخرجة من البرنامج الإحصائي أن قيمة معامل الارتباط الثنائي ANOVA بلغ 0.198 ، كما بلغ معامل التحديد 0.039 أي أن 15.8 من التغير في كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي يعود إلى تطبيق البنوك للتعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية، وبما أن مستوى المعنوية بلغ 0.126 وهو أكبر من 0.05 فإنه يتم رفض الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي، ويعود السبب في ذلك حسب التحليل إلى عدم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المصارف الجزائرية بشكل كبير يسمح لها باكتشاف التأثير الذي تحدثها أدوات الدفع الحديثة على كفاءة الجهاز المصرفي، أما جدول المعاملات coefficients يوضح معاملات الانحدار الخطي بين المتغير التابع والمتغير المستقل و التي من خلالها يمكن صياغة العلاقة الرياضة بين المتغير المستقل و المتغير التابع بالشكل التالي:

أداء و فعالية الجهاز المصرفي= 5.581 −0.332 التعامل بأدوات الدفع الالكتروني.

5-2-1 إختبار العلاقة بين متغييرات النموذج

يتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بهدف دراسة العلاقة بين المتغييرات المستقلة والمتمثلة في استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية، مدى وعي موظفي البنوك لأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي، المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك، أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية، عوامـــل نجاح المعاملات الإلكترونية مع المتغير التابع المتمثل في أداء وكفاءة الجهاز المصرفي. من أجل تحديد أهم المتغييرات المستقلة – بفرض عدم و جود علاقة بين المتغييرات المستقلة– التي تؤثر في المتغير التابع

- **نتائج إختبار الانحدار المتعدد**

جدول رقم 19: الخصائص الإحصائية للمتغييرات المستقلة و التابعة Statistiques descriptives

عدد أفراد العينة	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	
61	.38293	4.2439	الكفاءة والفعالية في البنوك
61	.43030	4.6721	استخدام التكنولوجيا
61	.13772	4.9262	أهمية المعاملات الاكترونية
61	.55730	4.2772	المعوقات والعراقيل
61	.667	4.42	أسباب اعتماد البنك
61	.52156	4.6352	عوامـــل النجاح

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم 19 الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لكل متغير من متغيرات الدراسة المستقلة والتابع بالإضافة إلى عدد أفراد العينة والمشاهدات، ويلاحظ أن الوسط الحسابي لمفردات العينة بلغ بين

4.2439 كقيمة دنيا و4.9262 كقيمة قصوى وهي أكبر من المتوسط المعياري لسلم ليكرت وهي مقبولة، أما الإنحرافات المعيارية فهي محصورة بين 0.13772 و0.5573 مما يدل على تناسق في إجابات عينة الدراسة لأن تشتتها حول القيمة المتوسطة ضعيف.

جدول رقم 20: الارتباطات الإحصائية للمتغييرات المستقلة والتابعة

		الكفاءة والفعالية في البنوك	استخدام التكنولوجيا	أهمية المعاملات الالكترونية	المعوقات والعراقيل	أسباب اعتماد البنك	عوامـــل النجاح
Corrélation de Pearson	الأداء و الفعالية في البنوك	1.000	-.296	-.084	.074	-.117	.378
	استخدام التكنولوجيا	-.296	1.000	.143	.302	.019	.179
	أهمية المعاملات الإلكترونية	-.084	.143	1.000	.010	.262	.008
	المعوقات و العراقيل	.074	.302	.010	1.000	-.262	.325
	أسباب اعتماد البنك	-.117	.019	.262	-.262	1.000	-.112
	عوامـــل النجاح	.378	.179	.008	.325	-.112	1.000
Sig. (unilatérale)	الأداء والفعالية في البنوك	.	.010	.260	.286	.185	.001

	استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال	.010	.	.136	.009	.441	.083
	أهمية المعاملات الإلكترونية	.260	.136	.	.469	.021	.476
	المعوقات و العراقيل	.286	.09	.469	.	.021	.05
	أسباب اعتماد البنك	.185	.441	.21	.21	.	.194
	عوامـــل النجاح	.01	.083	.476	.05	.194	.
N	الكفاءة و الفعالية في البنوك	61	61	61	61	61	61
	استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال	61	61	61	61	61	61

	أهمية المعاملات الإلكترونية	61	61	61	61	61	61
	المعوقات و العراقيل	61	61	61	61	61	61
	أسباب اعتماد البنك	61	61	61	61	61	61
	عوامـــل النجاح	61	61	61	61	61	61

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الجدول أعلاه مصفوفة الارتباطات المستخرجة من تحليل الانحدار المتعدد، أي مصفوفة معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة والتابعة الداخلة في تكوين الانحدار المتعدد حيث يلاحظ أن أعلى قيمة للارتباط بين المتغير التابع وأداء وكفاءة البنوك الجزائرية والمتغير المستقل وعوامل النجاح، إذ بلغت 0.378 وهي مقبولة على العموم، وهذا لأن مستوى الدلالة بلغ 0.001 وهو أقل من 5 % كما أن العلاقة بين المتغير التابع الأداء والكفاءة في البنوك والمتغير المستقل استخدام التكنولوجيا تبلغ 0.296، وبمستوى دلالة 0.10، أما بقية العلاقات بين بقية المتغيرات فهي على العموم ليست بالقوية التي يمكن أن تساعد في دقة التنبؤ بتأثيرها على المتغير التابع. وما يلاحظ في هذا الجدول أن العلاقة بين كل المتغيرات المستقلة ضعيفة، وهو يناسب الإفتراض الذي يقوم عليه الانحدار المتعدد بعدم وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة.

جدول رقم 21: ملخص النموذج للإنحدار المتعدد بين المتغييرات المستقلة و التابعة Récapitulatif des modèles[b]

النموذج					Changement dans les statistiques				
	R	R-deux	R-deux ajusté	تقدير الخطأ المعياري	تغير R- deux	تغير F	درجة الحرية df1	درجة الحرية df2	Sig. Variation de F
Dimension 01	.533[a]	.284	.219	.33836	.284	4.369	5	55	.002

a . Valeurs prédites : (constantes), العراقيل و المعوقات ,أسباب البنك اعتماد ,استخدام التكنولوجيا ,أهمية المعاملات الإلكترونية ,عوامـــل النجاح

b . Variable dépendante : الكفاءة والفعالية في البنوك

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

جدول رقم 22: تحليل الإنحدار المتعدد بين المتغييرات المستقلة و التابعة ANOVA[b]

Modèle	Somme des carrés	درجة الحرية	Moyenne des carrés	F	Sig.
Régression	2.501	5	.500	4.369	.002[a]
Résidu	6.297	55	.114		
Total	8.798	60			

a. Valeurs prédites : (constantes), عوامـــل النجاح ,اهمية المعاملات الإكترونية , استخدام التكنولوجيا ,أسباب اعتماد البنك ,المعوقات و العراقيل

b. Variable dépendante : الكفاءة و الفعالية في البنوك

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الجدول أعلاه قيمة علاقة الارتباط الخطي(R) بين المتغير التابع من جهة والمتغيرات المستقلة من جهة أخرى، وهي تسمى الارتباط المتعدد، وقد بلغت 0.533 وهي قوية مما يؤدي إلى استخراج معادلة تنبؤ جيدة، أما قيمة مربع معامل الارتباط (R-Deux) فهي 0.284 % مما يدل أن المتغيرات المستقلة يمكنها تفسير ما قيمة 28.4 من تباين المتغير التابع وتعتبر العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع مقبولة لأن مستوى المعنوية يقدر بـ 0.02 وهي أقل من مستوى الدلالة 5 % ، وهذا ما يبينه الجدول رقم 28 المتعلق بتحليل قبول نموذج الإنحدار من الناحية الإحصائية حيث يتضح أن النموذج دال احصائيا لأن مستوى الدلالة يقدر بـ 0.02 وقيمة ف F المحسوبة تقدر 4.369 وهي أكبر من F الجدولية التي تقدر بـ 2.3683.

وبناء على الجدول رقم 23 الذي يحتوي على أهم نتائج الانحدار المتعدد المتعلقة بالمعاملات المكونة لمعادلة الإنحدار أو ما يعرف بمعادلة التنبؤ والتي يمكن صياغتها وفق المعادلة الرياضية التالية:

$$Y= B+B_1X_1 +B_2X_2 +B_3X_3+B_4X_4+B_5X_5$$

أي بالإسقاط على المتغيرات المستقلة والتابعة يمكن كتابة معادلة الإنحدار المتعدد.

أداء وكفاءة البنوك = 4.661−0.338 استخدام التكنولوجيا − 0.059 أهمية المعاملات + 0.26 المعوقات والعراقيل − 0.27 أسباب اعتماد البنك + 0.315 عوامل النجاح

ويمكن تفسير هذه المعادلة كما يلي:

- أنه كلما نقص استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي فإن كفاءة وفعالية وأداء البنوك تتأثر
- كلما نقص وعي الموظفين بأهمية المعاملات الإلكترونية يؤثر ذلك بالسلب على كفاءة وأداء البنوك.
- أما عوامل النجاح فكلما زاد توفر عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية كلما زادت كفاءة وأداء عمل البنوك في ظل وسائل الدفع الإلكتروني.

وعلى العموم فالنموذج يعتبر مقبولا لأن قيم مستوى المعنوية لكل المتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة أقل من 5%.

جدول رقم 23: ملخص المعاملات للإنحدار المتعدد Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4.661	1.628		2.864	.006
	استخدام التكنولوجيا	−.338	.108	−.380	−3.118	.003

	أهمية المعاملات الالكترونية	-.059	.332	-.021	-.177	.049
	المعوقات و العراقيل	.026	.089	.037	.287	.045
	أسباب اعتماد البنك	-.027	.071	-.046	-.375	.009
	عوامـــل النجاح	.315	.089	.429	3.539	.001

a. : Variable dépendante الكفاءة و الفعالية في البنوك0.05

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

جدول رقم 24: القيم المتبقية الإحصائية للإنحدار المتعدد Statistiques des résidus[a]

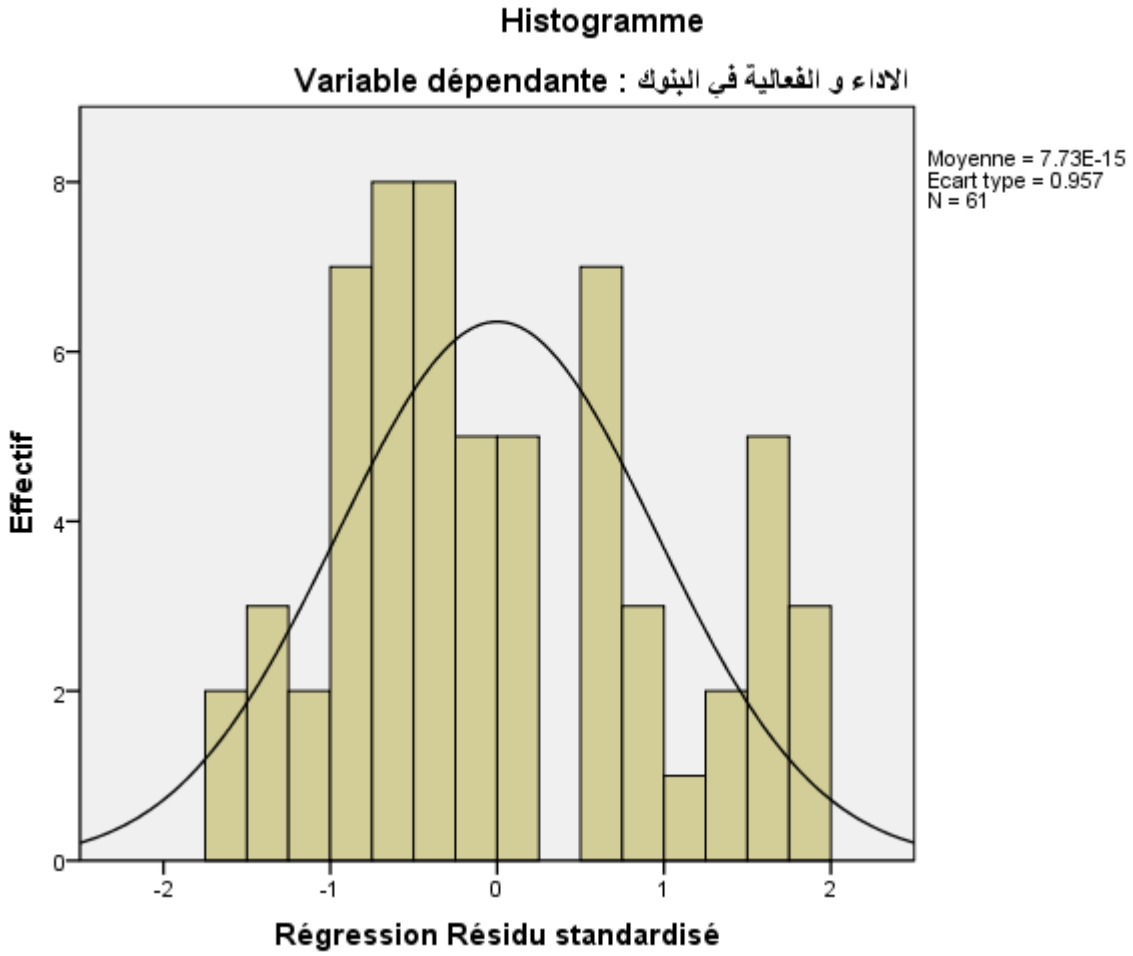
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	3.6071	4.6452	4.2439	.20417	61
Résidu	-.56420	.60746	.00000	.32396	61
Erreur Prévision	-3.119	1.966	.000	1.000	61
Erreur Résidu	-1.667	1.795	.000	.957	61

a. Variable dépendante :a الكفاءة والأداء في البنوك

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

أما الجدول رقم 24 للقيم المتبقية الإحصائية للإنحدار المتعدد أعلاه فيوضح القيم المتنبأ بها للنموذج الإحصائي وأخطاء التنبؤ، وتظهر القيمة الدنيا المتنبأ بها والمقدرة ب 3.6071 والقيمة القصوى تقدر ب 4.6452 إضافة إلى المتوسط الحسابي للقيم المتنبأ بها والمقدر ب 4.2439 وأخطاء التنبؤ بقيمة 3.119- أما الإنحراف المعياري للقيم المتنبأ بها فقد بلغ 20417. في حين الإنحراف المعياري لأخطاء التنبأ فقدر بـ 1.000.

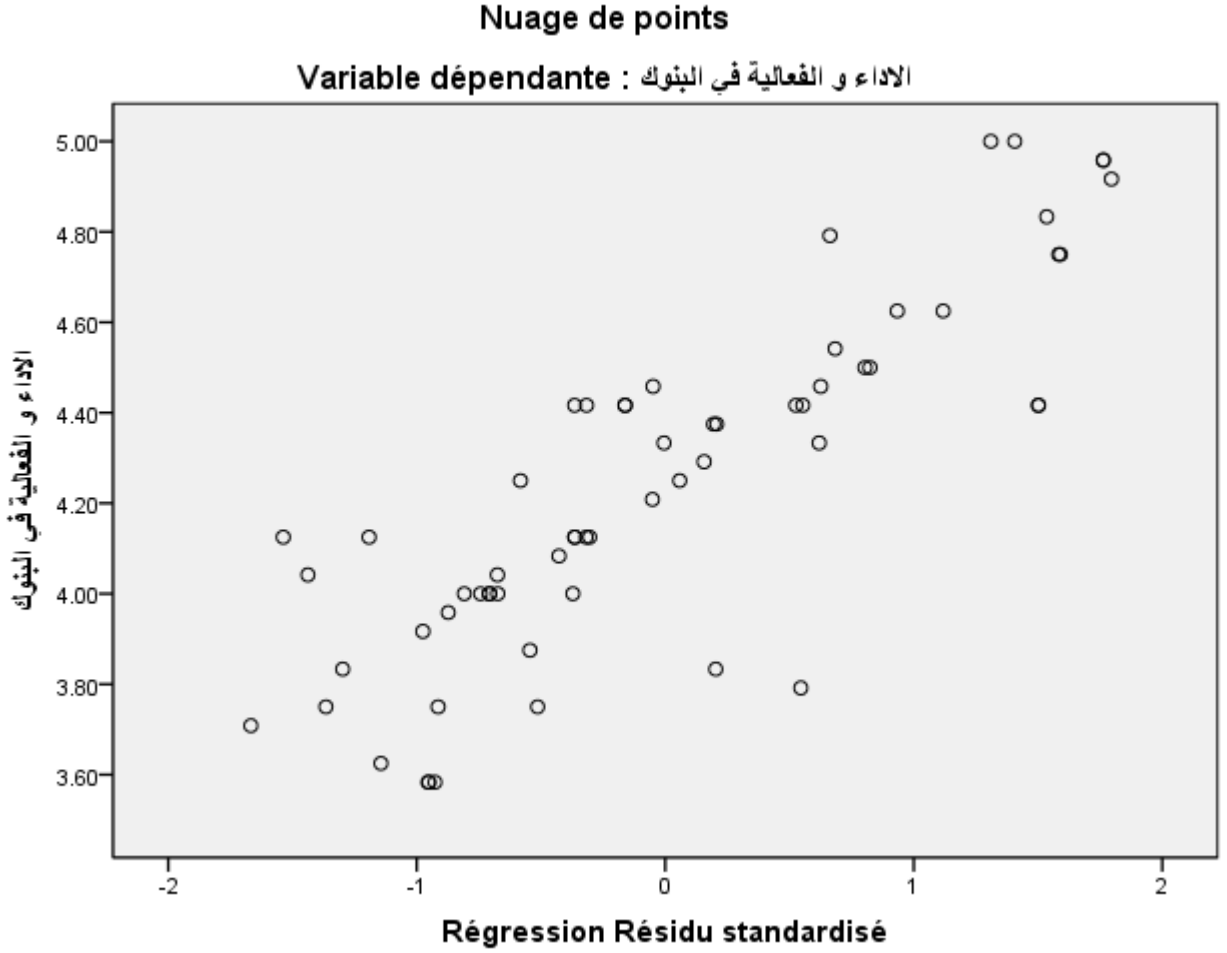
شكل رقم 12: التمثيل البياني للإنحدار المتعدد بين المتغييرات المستقلة و التابعة



المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الشكل رقم 12 طبيعة توزيع قيم المتغير التابع أداء وكفاءة الجهاز المصرفي في ظل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية حيث يلاحظ أن المنحنى قريب من التوزيع الطبيعي، كما أن العديد الأعمدة البيانية تقع تحت المنحنى البياني و هو ما يثبت فرضية العلاقة بين المنتعيرات بكونها تتبع التوزيع الطبيعي و علاقة خطية.

شكل رقم 13: تثميل نقاط الانتشار



المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

ما يلاحظ من خلال شكل رقم 13 تثميل نقاط الانتشار أن توزيع البيانات اتخذ شكل منظم وهذا ما يبين العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة للدراسة والمتغير التابع، فانتشار الخطأ العشوائي مع المتغير

التابع يمثل العلاقة بين القيم المعيارية المتنبأ بها للانحدار المتعدد وبين البواقي المعيارية للانحدار. فعدم وجود نمط محدد للنقاط في الشكل يدل على وجود العلاقة الخطية بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

5-2-2-اختبار الفرضية الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة المعاملات الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة المعاملات الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

جدول رقم 25: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

Model النموذج	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,156[a]	,024	,008	,44691

a. Predictors : (Constant), طبيعة الخدمات البنكية الإلكترونية

تحليل التباين **ANOVA[b]**

Model النموذج		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	,294	1	,294	1,471	,230[a]
	Residual	11,784	59	,200		
	Total	12,078	60			

a. Predictors : (Constant), طبيعة الخدمات البنكية الالكترونية

b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المعاملات Coefficients[a]						
Model النموذج		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,229	3,168		,072	,943
	الخدمة المصرفية الإلكترونية	2,539	2,093	,156	1,213	,230
a. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي						

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

نتستعمل الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير طبيعة ونوع الخدمة المصرفية الإلكترونية على أداء وفعالية عمل الجهاز المصرفي في الجزائر، وتبين النتائج المستخرجة أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين بلغ 15.6٪ كما بلغ معامل التحديد RSquare 0.024 في حين بلغت مستوى المعنوية 0.230 وهي أكبر من 5٪ وبالتالي يؤدي إلى قبول الفرضية H0 القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة المعاملات الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي، وهذا بسبب عدم التطبيق الفعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية، لذلك يكون تأثير الخدمات الإلكترونية في عمل المصارف ضعيف وهو ما يثبته معامل التحديد، فأغلب البنوك التي تم دراستها لم ترقى فيها الخدمات

الإلكترونية إلى مستوى عالي يمكنها التأثير في كفاءته، غير أن هناك توجه لدى البنوك في تطبيق هذه الخدمات من حيث إدخال التكنولوجيات الحديثة في المعاملات.

ويمكن من خلال جدول المعاملات صياغة العلاقة الرياضية المستخرجة من الانحدار البسيط التي تربط بين طبيعة الخدمات المصرفية وكفاءة وأداء الجهاز المصرفي وهي كالتالي:

كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي = 0.229 + 2.539 طبيعة الخدمات الإلكترونية + ع الخطأ المعياري).

5-2-3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية:

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

جدول رقم 26: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

النموذج Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,485[a]	,235	,223	,39560

a. Predictors : (Constant), استخدام التكنولوجيا و الإعلام الآلي في الأعمال المصرفية

تحليل التباين **ANOVA**[b]

Model النموذج		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,844	1	2,844	18,172	,000[a]
	Residual	9,234	59	,157		
	Total	12,078	60			

a. Predictors : (Constant), استخدام التكنولوجيا و الإعلام الآلي في الأعمال المصرفية

b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المعاملات Coefficients[a]

Model النموذج		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,435	,557		11,556	,000
	التكنولوجيا	−,506	,119	−,485	−4,263	,000

a. Dependent Variable : اداء و فعالية الجهاز المصرفي

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

من خلال تحليل الانحدار البسيط الذي يربط العلاقة بين المتغير الفرعي المستقل" استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية والمتغير التابع كفاءة وفعالية عمل الجهاز المصرفي نلاحظ أن معامل الارتباط الثنائي بلغ 48.5٪ معامل التحديد بلغ 23.5٪ مما يعني علاقة قوية بين

المتغيرين وأن ما نسبته 23.5٪ من المتغير في كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي يعود إلى إدخال التكنولوجيات الحديثة والإعلام الآلي في المعاملات المصرفية، كما أن قيمة مستوى المعنوية في تحليل التباين الثنائي ANOVA هي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 5٪ مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وهو ما يؤكده الواقع حيث أصبحت البنوك في الجزائرتعتمدعلى التكنولوجيا الحديثة في العديد من المعاملات، لكنها لا ترتقي إلى المستوى المطلوب . وأصبحت البنوك العاملة في الجزائر تولي اهتماما كبيرا بالبنى التحتية التكنولوجية بهدف تحسين وتطوير عملياتها وأنظمتها؛ إضافة إلى قابلية أعمالها للربط مع الفروع الأخرى والبنوك العاملة، كما تعتمد البنوك الجزائرية على التكنولوجيا الحديثة في مراقبة العمليات التي تتم في مختلف الفروع بشكل مركزي وتساهم التكنولوجيات الحديثة في إدخال وسائل دفع إلكترونية سواء تعلق الأمر بالبطاقات الائتمانية أو الصيرفة الإلكترونية أو عمليات المقاصة الإلكترونية أو أنظمة الدفع بالمبالغ الكبيرة أو نظم تسوية المدفوعات الذي يساهم بشكل كبير في تخفيض المخاطر الائتمانية ومخاطر النظامية.

5-2-4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التابعة للرئيسية الثانية:

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي.

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي.

جدول رقم 27: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

النموذج Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,021[a]	,000	-,016	,45234

a. Predictors : (Constant), مدي وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي

تحليل التباين **ANOVA[b]**

Model النموذج		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,005	1	,005	,026	,872[a]
	Residual	12,072	59	,205		
	Total	12,078	60			

a. Predictors : (Constant), مدي وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي

b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المعاملات Coefficients[a]

Model النموذج	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	ت T	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,733	2,090		1,787	,079
	أهمية المعاملات الإلكترونية	,069	,424	,021	,162	,872

a. Dependent Variable: أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي لتحليل الانحدار البسيط بين متغير الدراسة المستقل الذي يمثل وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي والمتغير التابع الذي يمثل كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي، تبين أن معامل الارتباط 0.37 وأن معامل التحديد يقدر 13.69٪ ويعد معامل الارتباط مقبولا نسبيا، كما بلغ مستوى المعنوية 0.042 وهو أقل من 5٪ وبالتالي يؤدي إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لوعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الإلكترونية في العمل المصرفي على أداء وفعالية الجهاز المصرفي، ويمكن إثبات ذلك من خلال قيمة المتوسطات الحسابية ومن خلال قيمة F الجدولية التي تبلغ قيمتها 2.79107 و F المحسوبة التي بلغت 2.856 وهذه الأخيرة أكبر من F الجدولية وبالتالي رفض الفرضية العدمية، ويعد وعي موظفي البنك بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية عامل مهم في نجاح التعاملات الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية ويساهم في قدرة البنك عل تبني استخدام مختلف أدوات الدفع الإلكترونية.

5-2-5 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التابعة للرئيسية الثانية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعرفة معوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعرفة معوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

جدول رقم 28: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

النموذج Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,144[a]	,021	,004	,44775

a. Predictors : (Constant) المعوقات و العراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك

تحليل التباين **ANOVA[b]**

النموذج Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,249	1	,249	1,243	,269[a]
	Residual	11,828	59	,200		
	Total	12,078	60			

a. Predictors : (Constant), المعوقات و العراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك

b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المعاملات Coefficients[a]

النموذج Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,460	,354		12,610	,000
	معوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية	−,093	,084	−,144	−1,115	,269
a. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي						

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

تستخدم في اختبار هذه الفرضية الانحدار البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل "معوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية والمتغير التابع " كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي" حيث يبين الجدول رقم(28) أن قيمة معامل الارتباط الثنائي بلغت 24.4 ومعامل التحديد 5.9٪ وتعتبر نتيجة الارتباط ضعيفة، بينما يشير معامل التحديد ما نسبته 5.9٪ من تباين المتغير التابع، أما مستوى المعنوية فيقدر بـ 0.026 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 5٪ مما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرين ويؤدي إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية وتأثيرها على كفاءة و أداء عمل الجهاز المصرفي.

ويعود سبب المعوقات والعراقيل التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني المؤثرة على أداء البنوك في الجزائر إما إلى الزبائن أو البنوك والبنى التحتية أو إلى القوانين والتشريعات التي تنظم الأعمال الإلكترونية تضعف خبرة الزبائن في استخدام وسائل الدفع الحديثة يعد عائقا أمام البنوك لتبني الخدمات الإلكترونية، كما أن ضعف الربط بشبكة الأنترنيت والبنى التحتية للبنوك وارتفاع تكاليفها وعدم اكتمال التشريعات والقوانين التي تساهم في تطوير الخدمات الإلكترونية يؤثر على كفاءة الجهاز المصرفي وتبنيه للمعاملات الإلكترونية. إلا أن ذلك لا يمنع المصارف في الجزائر من تطوير هذه الخدمات الإلكترونية وبدء العمل بها رغم العراقيل التي تواجهها وهو ما أثبتته صحة الفرضية المدروسة.

ومن خلال جداول النتائج يمكن استخدام العلاقة الرياضية التي تربط بين المتغيرين كما يلي:

كفاءة وآداء عمل الجهاز المصرفي= 4.460+0.093 العراقيل ومعوقات العمل بأدوات الدفع الإلكترونية.

5-2-6 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة التابعة للرئيسة الثانية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية على أداء وفعالية الجهاز المصرفي.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية على أداء وفعالية الجهاز المصرفي.

جدول رقم 29: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

النموذج Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,235[a]	,055	,039	,43975

a. Predictors : (Constant), عوامـــل نجاح وسائل الدفع الالكترونية

تحليل التباين **ANOVA[b]**

النموذج Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,668	1	,668	3,455	,068[a]

	Residual	11,410	59	,193		
	Total	12,078	60			
a. Predictors : (Constant), عوامـــل النجاح وسائل الدفع الالكترونية						
b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي						

المعاملات Coefficients[a]

النموذج **Model**		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,172	,487		6,515	,000
	عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية	,194	,105	,235	1,859	,068
a. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي						

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

يبين الجدول رقم (29) تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل وعوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية والمتغير التابع " أداء وفعالية عمل الجهاز المصرفي" أن معامل الارتباط بلغ 0.547 وهي علاقة قوية، بينما بلغ معامل التحديد الذي يبين نسبة تباين المتغير التابع 29.9٪ وهذا ما يدل على أن

تطبيق البنوك الجزائرية لهذه العوامل مثل الرفع من مستويات الأمن للتعاملات النقدية الإلكترونية، الرفع من خبرة الزبائن وثقافتهم حول التعاملات الإلكترونية عن طريق المطويات وتوفير المعلومات الضرورية وكذا توفر القوانين والتشريعات يساهم في رفع كفاءة وأداء الجهاز المصرفي لتطبيق وتبني الخدمات الإلكترونية في معاملاته، في حين بلغ مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من المستوى المعتمد 5٪ وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عوامل نجاح أدوات الدفع الإلكترونية على أداء وفعالية الجهاز المصرفي، وعليه يمكن صياغة العلاقة التي تربط بين المتغيرين وفق المعادلة التالية: أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي = 2.535+0.381 عوامل النجاح

5-2-7 اختبار الفرضية الفرعية السادسة التابعة للرئيسية الثانية:

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأسباب اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأسباب اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

جدول رقم 30: نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة التابعة للفرضية الرئيسية الثانية

ملخص النموذج **Model Summary**

النموذج Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,039[a]	,002	-,015	,45210

a. Predictors : (Constant), أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية

تحليل التباين **ANOVA[b]**

Model النموذج		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,018	1	,018	,089	,766[a]
	Residual	12,059	59	,204		
	Total	12,078	60			

a. Predictors : (Constant), أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية

b. Dependent Variable : أداء و فعالية الجهاز المصرفي

Coefficients[a] المعاملات

Model النموذج		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,187	,391		10,705	,000
	أسباب اعتماد الخدمات الإلكترونية	−,026	,087	−,039	−,299	,766

a. Dependent Variable: أداء و فعالية الجهاز المصرفي

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

من خلال تحليل مخرجات البرنامج الإحصائي حول الانحدار البسيط الذي يقدر الصورة الرياضية للعلاقة بين المتغير المستقل" أسباب اعتماد الخدمات الإلكترونية" والمتغير التابع "أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي" نجد أن معامل الارتباط الثنائي يقدر 0.39 وهي علاقة متوسطة، فيما بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوبة 0.046 وهي أقل من 5٪ المعتمدة وبالتالي يؤدي إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسباب اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية والمتغير التابع أداء وفعالية الجهاز المصرفي في الجزائر ويمكن صياغة العلاقة الرياضية للانحدار الخطي كما يلي:

أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي = 4.187+0.26 أسباب اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية.

$$y=4.187+0.26X$$

حيث y= المتغير التابع

X=المتغير المستقل

ومن خلال تحليل الاستبيان ونتائج اختبار الفرضية يتبين أن تقديم البنك للخدمات الإلكترونية الحديثة يزيد من كفاءة البنك خاصة فيما يتعلق بتقليل حجم الكتلة النقدية المتداولة ويحفظ التكاليف التي يتحملها البنك في العمليات التقليدية، كما يساهم اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية من زيادة ثقة وولاء العملاء مما يساهم في زيادة قاعدة العملاء وهو يرفع في تنافسية البنك وتقديمه لخدمات ذات جودة عالية.

6-اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير العمر.

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير العمر.

جدول رقم 31: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

تحليل التباين **ANOVA**					
أداء وفعالية الجهاز المصرفي					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,937	3	,979	6,106	,001
Within Groups	9,140	57	,160		
Total	12,078	60			

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

لاختبار هذه الفرضية التي تدرس العلاقة بين المتغير التابع كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي وعلاقته بمتغير العمر تستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي one way ANOVA .

وتشير المخرجات من البرنامج الإحصائي لإجابات عينة الدراسة حسب الفئات العمرية أن قيمة F المحسوبة بلغت 6.106 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأن قيمة مستوى المعنوية sig=0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد والتي ترفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير العمر تؤثر على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي.

7- اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وأداء الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وأداء الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم 32: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

تحليل التباين **ANOVA**

أداء وفعالية الجهاز المصرفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,162	4	1,041	7,362	,000
Within Groups	7,915	56	,141		
Total	12,078	60			

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الإحصائي SPSS

لاختبار هذه الفرضية تستخدم تحليل التباين الأحادي من أجل دراسة العلاقة بين المتغير التابع أداء وكفاءة الجهاز المصرفي وتأثير المؤهل العلمي عليه، حيث تشير مخرجات البرنامج الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (32) لإجابات عينة الدراسة لكل فئة من فئات المستجوبين حول عبارات الاستبيان أن قيم مستوى المعنوية بلغت 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 5٪ كما أن قيمة F المحسوبة 7.362 وهي أكبر من F الجدولية وهو ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير كفاءة وأداء الجهاز

المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، ويعد هذا الأخير ضروري في تبني المصارف في الجزائر للتعاملات الإلكترونية، فالكفاءات البشرية من العوامل المساعدة على نجاح تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، فوجود موظفين مؤهلين علميا ومختصين في المجال المصرفي وتكنولوجيا الإعلام يساهم في نجاح تطبيقات المعاملات الإلكترونية، مما يرفع في كفاءة المصارف في تقديم خدمات إلكترونية، وقادرة على منافسة البنوك الأخرى العاملة في القطاع، إضافة إلى ذلك فالمؤهل العلمي للموظفين يجعل البنوك قادرة على تطوير موظفيها ومواردها البشرية بشكل يناسب العمل المصرفي الإلكتروني، فكفاءة العنصر البشري مهم وحيوي لتطوير منتجات الصيرفة والمعاملات البنكية الإلكترونية وتكييفهم مع الأفكار الإبداعية في المجال المصرفي.

8- اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة:

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير أداء وكفاءة الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير الخبرة المهنية.

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير أداء وكفاءة الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية تعود إلى متغير الخبرة المهنية.

جدول رقم 33: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

تحليل التباين **ANOVA**

أداء وفعالية الجهاز المصرفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,395	3	,798	4,701	,005
Within Groups	9,682	57	,170		

Total	12,078	60			

المرجع: من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات النظام الاحصائي SPSS

نستخدم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، حيث تدرس العلاقة بين المتغير التابع أداء وكفاءة الجهاز المصرفي باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتأثير المتغير المستقل المتمثل في الخبرة المهنية، وتبين مخرجات البرنامج الإحصائي في الجدول رقم (33) لإجابات عينة الدراسة لكل فئة من فئات عينة الدراسة أن مستوى المعنوية المحسوبة بلغ 0.005 وهو أقل من مستوى الدلالة 5٪ = ألفا، كما أن قيمة F المحسوبة تقدر بـ 4.701 وهي أكبر من F الجدولية مما يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لخبرة الموظفين لدى البنوك في إدراكهم لأهمية وسائل الدفع الإلكترونية على أداء وكفاءة عمل الجهاز المصرفي، ومن خلال جدول تحليل التباين الأحادي الذي أثبت صحة الفرضية البديلة يمكن استنتاج أن الخبرة المهنية مهمة في تطبيق البنوك للتكنولوجيات الحديثة في العمل المصرفي وقدرته على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة، كما أن الخبرة المهنية التي يتمتع بها الموظفين تساهم في نجاح البنك في تبني المعاملات البنكية الإلكترونية؛ وتعد أيضا الخبرة المهنية للموظفين عامل مهم يستطيع من خلالها البنك من السيطرة على المخاطر التي تنجم عن المعاملات الإلكترونية.

خلاصة الفصل الثالث

لقد عملت السلطات الجزائرية منذ الإستقلال على وضع جهاز مصرفي يتماشى ومتطلباتها وتوجهاتها الإقتصادية كدولة حديثة النشأة، وهذا ما جعل الجهاز المصرفي يمر بعدة مراحل إلى أن وصل إلى ما هو عليه الآن. فقد مر الجهاز المصرفي في الجزائر بعدة إصلاحات من خلال اصدار القوانين المنظمة لعمل البنوك خاصة اصلاحات سنة 1986 وقانون النقد والقرض 10/90 والقانون 03-11 هذا

من الناحية التنظيمية والنقدية، أما من حيث نوعية الخدمة وتطويرها و طرق تقديمها للزبون، فقد عرف الجهاز المصرفي الجزائري توجه نحو تطوير الأعمال المصرفية إلا أنها لم ترتقي إلى المستوى الذي وصلت إليه الخدمات البنكية المقدمة في الدول المتطورة بل وحتى العديد من الدول العربية، حيث عرفت الجزائر تحولات نحو استخدام أدوات الدفع الإلكترونية، وأولها كان بانشاء شركة ساتيم SATIM سنة 1995 والتي أوكلت لها تنظيم عمل البطاقات البنكية، إضافة إلى اعتماد نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصة البنكية، ومن خلال الدراسة الإحصائية التي تم القيام بها تبين أن هناك توجهات لدى المصارف الجزائرية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية من خلال تبني استخدام المتطلبات اللازمة لعمل مثل هذه الأدوات النقدية الحديثة وأساسها استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي في المصارف حيث تبين أن أغلب المصارف المدروسة بدأت في الإعتماد وبشكل متزايد على التكنولوجيا الحديثة. ومن خلال الاستبيان الموجه لموظفي البنوك العمومية في الجزائر. يرى أغلب المستجوبين أنه بدأ الإعتماد على تكنولوجيا الإعلام الآلي في تقديم الخدمات المصرفية، ويعود ذلك بشكل كبير إلى بداية تبني المصارف لهذا التوجه وزيادة وعي الموظفين بأهمية المعاملات الإلكترونية على أداء البنوك، غير أنه هناك العديد من العراقيل التي تواجه تطوير استخدام أدوات الدفع الإلكترونية بشكل يساهم في زيادة فعالية أداء البنوك في الجزائر، وهذا بسبب عوامل تعود إلى قلة انتشار البنى التحتية كالإنترنت وقلة وعي الزبائن بأهمية هذه الأدوات.

وتوصلت الدراسة الميدانية إلى أن هناك العديد من العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكترونية خاصة إذا اعتمدت عليه المصارف في الجزائر ومنها توفير البيئة القانونية، والرفع من مستويات الأمان للحد من مخاطر أدوات الدفع الإلكترونية والرفع من وعي الزبائن بضرورة الإعتماد على مثل هذه الخدمات المصرفية الحديثة.

فكل هذه العوامل تساعد على الرفع من كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي حسب ما يراه موظفي البنوك العمومية في الجزائر من حيث قدرتها على إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية التي صنفتها لجنة بازل وقدرة السلطات الإشرافية ممثلة في البنك المركزي والسلطات النقدية على الرقابة في استخدام أدوات الدفع الإلكترونية وإدارة السياسة النقدية في ظل التعاملات النقدية الإلكترونية.

الخاتمة:

لقد ساهم كل من التقدم التكنولوجي ووسائل الإعلام والإتصال في الأعمال المصرفية إلى تغيير طبيعة المعاملات النقدية والمالية والمصرفية وحتى التجارية، فتحولت المصارف من العمل التقليدي المعتمد على الوثائق الورقية والمستندات إلى الأعمال الإلكترونية المعتمد على الإنترنت وتكنولوجيا الإعلام الآلي والإتصالات اللاسلكية. وانتقلت المعاملات النقدية من الإعتماد إلى النقود المعدنية والورقية والمصرفية إلى النقود الإلكترونية والبطاقات المصرفية والصراف الآلي..... وهذا ما غير بشكل جذري في نمط العمل المصرفي على النحو الذي أصبح يهدد مستقبل المعاملات المصرفية التقليدية، كما ساهم التقدم التكنولوجي في تطوير أعمال التجارة الإلكترونية عبر دول العالم وزاد من حجم المبادلات. غير أن غالبية المصارف في الدول العربية وبالخصوص الجزائرية منها، لا تزال تعمل بالشكل التقليدي في العديد من معاملاتها.

فالمعاملات المصرفية الإلكترونية لا تزال في مراحلها الأولية، ولم ترتقي إلى المستوى الذي تتمكن به من منافسة البنوك في الدول المتطورة، وتلبية رغبات وحاجيات زبائنها وتقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية، من حيث الاعتمادية ومن حيث ثبات الأداء وإنجاز الخدمة، سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة من حيث امتلاك المهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة، سهولة الحصول على الخدمة، سهولة الإتصال وعنصر الأمان.

لقد مر الجهاز المصرفي الجزائري بالعديد من الإصلاحات منذ الاستقلال بهدف بناء نظام بنكي وتمويلي. يحقق متطلبات التنمية ويتلاءم مع التطورات التكنولوجية في المجال المصرفي. فكل الإصلاحات كانت لها أهدافها الخاصة، فكانت إصلاحات 1986 لإعطاء البنك المركزي أكثر استقلالية بينما كانت اصلاحات كل من قانوني النقد والقرض لسنة 1990 و2003 بهدف إعطاء ديناميكية جديدة للجهاز المصرفي وعصرنته بما يتوافق مع متطلبات الانفتاح على اقتصاد السوق والتحرير المالي.

غير أن تلك الإصلاحات وخاصة الأخيرة منها لم ترتقي إلى تحقيق قفزة نوعية في تطوير عمل الجهاز المصرفي الجزائري، وتمكينه من دخول عالم المعاملات النقدية الإلكترونية ومنافسة البنوك في الدول الأخرى وتحقيق رغبات وحاجيات الزبائن، حيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية وأدوات الدفع النقدية الإلكترونية السمات التي تميز أغلب البنوك في العالم في ظل التطورات التكنولوجية وانتشار الإنترنت، الهاتف النقال، واستخدام هذه التقنيات في مجال الأعمال المصرفية، إضافة إلى حاجة التجارة الإلكترونية لوسائل دفع تواكب التطورات التي وصلت إليها.

لقد ظلت المعاملات المصرفية في الجزائر مقتصرة على أدوات الدفع التقليدية مثل النقود المعدنية، والورقية والشيكات وغيرها، وفي السنوات الأخيرة من القرن الماضي عرف الجهاز المصرفي بداية التعامل بأدوات الدفع الحديثة كبطاقات الدفع والمقاصة الإلكترونية بين البنوك وبداية انتشار أجهزة الصراف الآلي، خاصة بعد إنشاء شركة ساتيم. إلا أن هذا التطور في مجال المعاملات الإلكترونية لم يكن يرتقي إلى المستوى المطلوب. في حين أن البنوك في البلدان المتطورة استفادت من تكنولوجيا العمل المصرفي وأصبح حجم المعاملات الإلكترونية يتعدى أحيانا حجم التداول النقدي بالوسائل التقليدية، ولم تقتصر تعاملاتها على بطاقات الدفع، حيث استفادت من التكنولوجيا الحديثة وعرفت تطورها في وسائل الدفع كالنقود الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، إضافة إلى تنويع قنوات التعامل في الصيرفة الإلكترونية كالصيرفة عبر الخط، الصيرفة الهاتفية والصرافات الآلية و النهايات البيع الطرفية.....لكن كل هذه القنوات الإلكترونية لم تتمكن البنوك الجزائرية من تقديمها بشكل كاف يجعلها قادرة على توفير الخدمة الإلكترونية بكفاءة و فعالية ، غير أنه هناك بداية انطلاق بعض البنوك في تقديم خدمات إلكترونية ترتقي إلى تلبية بعض حاجيات الزبائن.

ولمواكبة التطورات في مجال الخدمات المصرفية على المستوى الدولي واستجابة لمتطلبات المؤسسات المالية الدولية التي وضعت مجموعة من المعايير والقواعد في العمل المصرفي ممثلة في لجنة

بازل، والتي أصبحت تشكل ضغط على الجهاز المصرفي الجزائري للإسراع في الإصلاحات النقدية والمالية. فعمدت الحكومة الجزائرية والسلطات النقدية إلى مجموعة من الاصلاحات المالية والنقدية والتشريعية لمواكبة التطور في المجال البنكي وخاصة ما يتعلق بالمعاملات النقدية الالكترونية.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي تمت على مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية المتمثلة في بنك الجزائر الخارجي (BEA)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL)، القرض الشعبي الجزائري (CPA) حول موضوع تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي الجزائري عن طريق المعاملات النقدية الإلكترونية. تم رصد مجموعة من النتائج الأساسية نوجز أهمها فيما يلي:

– الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الجزائرية لا تزال بطيئة وغير متنوعة ولم ترتقي إلى المستوى الذي وصلت إليه في البلدان العربية، رغم مجهودات الإصلاح المالي والبنكي الذي باشرته الجزائر منذ التسعينات، غير أن هناك بوادر لتحديث الخدمات الإلكترونية على مستوى البنوك عند إنشاء حساب مصرفي يتم تزويد صاحبه ببطاقة سحب أو بطاقة بنكية، إضافة إلى إنشاء شبكة مقاصة بين البنوك، وإدخال الإعلام الآلي في تقديم الخدمات وإنشاء صفحات خاصة بالبنوك على شبكة الإنترنت والتي يتمكن من خلالها الزبون الاطلاع على الخدمات المقدمة عبر البنك وأسعارها وطلب الشيكات.

– استفاد الجهاز المصرفي الجزائري من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ولو بشكل نسبي خاصة وأن إدارة المصارف أصبحت لها قناعة كافية بأهمية التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية وتخفيض التكاليف المرتبطة بها، فغالبية البنوك بدأت في تعميم استعمال التكنولوجيا في تقديم خدمات مصرفية.

– هناك وعي لدى موظفي البنوك بأهمية إدخال المعاملات المصرفية الإلكترونية، وما لها من تأثير على أداء وفعالية الجهاز المصرفي وفي تحسين جودة الخدمة المقدمة، ويعود ذلك إلى الاهتمام

الذي أولته البنوك بالعنصر البشري من خلال وضع برامج تدريبية للموظفين وتأهيلهم لكسب الخبرة اللازمة للتعامل بأدوات الدفع الإلكترونية والتعامل مع التكنولوجيا المصرفية الحديثة.

– رغم الإصلاحات المصرفية التي عرفها الجهاز المصرفي إلا أن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يزال في مراحله الأولية، ولم تؤثر تلك الإصلاحات على تنويع وتحديث وسائل الدفع وهو ما يؤثر على فعالية وأداء الجهاز المصرفي الجزائري ويعود ذلك إلى مجموعة من العراقيل منها ما يرتبط بثقافة الزبائن، وأخرى متعلقة بتطور البنية التحتية للمصارف وتطور شبكة الاتصال والإنترنت، إضافة إلى التكاليف المرتبطة باستخدام وسائل الدفع وضعف القوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

– هناك العديد من العوامل المساعدة في تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في المصارف الجزائرية ومنها زيادة المنافسة ورغبة البنوك في زيادة قاعدة عملاءها والمزايا التي تحققها استخدام أدوات الدفع الإلكترونية، كما أن تطوير الجهاز المصرفي والانتقال من الاعتماد على الخدمات التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية يساهم في رفع أداء و كفاءة الجهاز المصرفي والمساهمة في تحقيق تطوير اقتصاد الدولة ككل.

– تسعى المصارف الجزائرية والسلطات الإشرافية إلى إصلاح أنظمتها الداخلية ولمواجهة المخاطر التي تنجر عن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وإدارتها بشكل يتلاءم مع المعايير الدولية، حيث تقوم بتدريب الكوادر البشرية، واستخدام البرمجيات المتطورة وتطوير بناه التحتية، إلا أن تلك الإصلاحات لا زالت ترتكز بنسبة كبيرة على العمل المصرفي التقليدي نظرا لعدم تنوع استخدام أدوات الدفع الإلكترونية.

– هناك توجه لدى السلطات الإشرافية في الجزائر لتأهيل وتفعيل عمل الجهاز المصرفي عن طريق استخدام أدوات الدفع الإلكترونية، إذ تم إنشاء مجموعة من المؤسسات والهيئات التي تهدف إلى

تطوير المعاملات الإلكترونية ومنها شبكة المقاصة البنكية، نظام التسوية الفورية RTGS، والتعليمات المنظمة لعمل أدوات الدفع الحديثة.

الإجابة عن الفرضيات

- إن ما توصلت إليه الدراسة من خلال الاستبيان والتحليل الإحصائي تثبت صحة الفرضية الأولى التي تتعلق بوجود توجه لدى المصارف الجزائرية في إدخال التعاملات الإلكترونية، فأغلب البنوك العمومية العاملة بدأت في إصدار البطاقات البنكية؛ والتي تعتبر خطوة أولى في المعاملات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى انضمامها إلى المقاصة البنكية وتوفرها على مواقع إلكترونية وتخصيص أقسام تهتم بالخدمات الإلكترونية الحديثة.
- إن التحليل الإحصائي لعينة الدراسة يبين صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تدرس أثر تطبيق التعاملات بأدوات الدفع الإلكترونية على كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي، فحسب آراء عينة الدراسة فإن استخدام وتطبيق المعاملات المصرفية الإلكترونية سيزيد من كفاءة وفعالية المصارف في تحسين أداءها ونوعية الخدمة المقدمة للزبائن. إضافة إلى قدرتها في رفع تنافسيتها للبنوك الأجنبية العاملة في الجزائر أو حتى البنوك في الدول الأخرى، لأن مجال الصيرفة الإلكترونية لم يعد يقتصر على حدود الدولة، بل أصبح المجال الجغرافي لا يعتد به عليه في المعاملات المصرفية الإلكترونية.
- إن طبيعة الخدمة الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك في الجزائر لا يؤثر في كفاءة وأداء الجهاز المصرفي، هذا كون البنوك الجزائرية لم تعتمد بشكل كبير على أدوات إلكترونية مقدمة بكفاءة وجودة عالية؛ لأن واقع العمل أثبت أن ربحية البنك وعدد زبائنه وولائهم لهم يزيد كلما تنوعت طبيعة الخدمات الإلكترونية المقدمة وهو ما يتنافى مع ما توصلت إليه الدراسة. حيث تم إثبات الفرضية العدمية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية الأولى.

- إن استخدام التكنولوجيا الحديثة سيؤثر بشكل كبير على أدوات وفعالية الجهاز المصرفي في الجزائر، خاصة فيما يتعلق بسرعة العمليات البنكية، والمساهمة في إيصال الخدمات البنكية إلى أكبر عدد من الزبائن بأقل تكلفة، وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر لإدخال التكنولوجيا على كفاءة وفعالية وأداء الجهاز المصرفي.
- ما يلاحظ من خلال الدراسة أن هناك اهتمام من قبل البنوك لتبني استخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية، وهذا ما ظهر في وجود وعي لدى موظفي هذه البنوك بأهميتها في رفع كفاءة المعاملات الإلكترونية في البنوك، وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بوجود وعي لدى موظفي البنوك الجزائرية بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- إن نتائج الدراسة أثبتت وجود عدة عراقيل ومعوقات تؤثر على استخدام وتبني البنوك التجارية في الجزائر للعمل المصرفي الإلكتروني وأدواته، والتي ترجع إلى أحد أطراف التعامل من زبائن أو بنى تحتية للبنوك أو قصور في القوانين المنظمة للعمل المصرفي الإلكتروني وهو ما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأن معوقات وعراقيل العمل بأدوات الدفع الإلكترونية تؤثر على أداء وفعالية المصرف.
- إن توافر عوامل النجاح في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يساعد البنوك في رفع كفاءتها وأداءها، ومن بين هذه العوامل نجد مستويات الأمان وثقافة الزبائن إضافة إلى وجود قوانين منظمة تحدد حقوق الأطراف وواجباتهم وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الخامسة القائلة بوجود علاقة احصائية إيجابية بين توفر عوامل النجاح وأداء وفعالية الجهاز المصرفي.
- لقد لجأت البنوك الجزائرية إلى اعتماد أدوات الدفع الإلكترونية نظرا للمزايا التي تقدمها هذه الخدمات مثل تخفيض التكاليف، والتقليل من حجم التداول من الكتلة النقدية إضافة إلى رفع قدراتها التنافسية وهذا ما يساهم في زيادة كفاءة وأداء عمل الجهاز المصرفي، وبالتالي يؤدي إلى قبول

الفرضية الفرعية السادسة القائلة بوجود علاقة إحصائية لأسباب اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء وفعالية الجهاز المصرفي.

- إن عوامل العمر والمؤهل العلمي والخبرة المهنية لها أثر على نجاح البنك في رفع قدرته على استخدام وتبني وسائل الدفع الإلكترونية، فمن خلال الدراسة تبين أن مؤهل العمر يؤثر في إدراك العاملين لأهمية تطوير كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية، وهو ما توصلت إليه النتائج من خلال الاستبيان الموزع على العاملين بالبنوك من مختلف الأعمار، وهو ما أثبتته الفرضية الرئيسية الثالثة.
- كما أن المؤهل العلمي للعاملين في البنوك له أثر على قدرة البنوك في تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في ظل وجود كفاءات لها مؤهلات علمية كبيرة تساهم في البحث والتطور مما يزيد ويسهل على البنك في تطوير قدراته على مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وتقديم خدمات إلكترونية لزبائنه لتحقيق رضاهم كما تساهم الكفاءات البشرية المؤهلة في رفع تنافسية الجهاز المصرفي، وهذا ما أثبتته الفرضية الرئيسية الرابعة.
- إن الخبرة المهنية للكفاءات البشرية للبنوك تعتبر عامل مهم ومساعد على زيادة كفاءة و أداء الجهاز المصرفي، حيث بينت الدراسة أن غالبية موظفي البنوك المدروسة تفوق خبرتهم ست سنوات، وهذا ما يؤهلهم لعب دور مهم في تطوير عمل أدوات الدفع الإلكتروني وتقديم خدمات مصرفية ترتقي بالبنوك العمومية العاملة في الجزائر مصاف البنوك في الدول الأخرى؛ وهذا ما أثبتته الفرضية الرئيسية الخامسة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين بالبنوك لأهمية تطوير أداء وكفاءة الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكتروني تعزي إلى خبرة الموظفين.

التوصيات والاقتراحات:

إن الدراسة الميدانية التي تم القيام بها على مستوى المصارف الجزائرية بينت العديد من النقائص التي تحول دون زيادة فعالية الجهاز المصرفي باستخدام أدوات الدفع الإلكترونية، حيث تم قبول بعض فرضيات الدراسة ورفض الآخر، بسبب مجموعة من المعوقات التي تقف أمام البنوك الجزائرية للتحول بشكل جيد للمعاملات المصرفية الإلكترونية وتحسين آداها.

ومن أجل ذلك سوف نقترح مجموعة من التوصيات والاقتراحات نوجزها في الآتي:

– على البنوك الجزائرية تطوير وتعميم استخدام تكنولوجيا العمل المصرفي، وتوفير البنى التحتية اللازمة لفعالية استخدام أدوات الدفع الإلكتروني.

– التركيز على العوامل الديمغرافية للموظفين كالمستوى التعليمي والخبرة المهنية لما لها من تأثير على تبني المصارف للخدمات المصرفية الإلكترونية، ومدى مساهمتها في نجاح المصرف في تقديم الخدمة.

– وضع برامج تدريبية للموظفين حول كيفية استخدام وتقديم وسائل الدفع الإلكتروني ولتسهيل التعامل مع مخاطر أدوات الدفع والصيرفة الإلكترونية.

– تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية كالصراف الآلي والبطاقات الإئتمانية، وبطاقات الدفع والشيكات الإلكترونية وقنوات الصيرفة الإلكترونية للاستفادة من المزايا التي تحققها وللتحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل يسمح لها بمنافسة البنوك العاملة في الدول المتطورة والحفاظ على حصتها السوقية.

– وضع استراتيجية عمل للتعامل مع المخاطر المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني وإدارتها والإفصاح عنها بشكل يضمن فعالية نظام إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفق متطلبات لجنة بازل.

– تخصيص قسم في المصرف للمعاملات النقدية الإلكترونية.

– ضرورة تفعيل الجوانب التسويقية لزيادة ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

– قيام السلطات الإشرافية وعلى رأسها البنك المركزي بوضع تشريعات مناسبة لتنظيم استخدام أدوات الدفع الإلكترونية.

– ضرورة قيام البنك المركزي بالرقابة على مقدمي الخدمات البنكية الإلكترونية ومدى التزامهم بالتشريعات والقوانين المنظمة للعمل المصرفي الإلكتروني، وللحفاظ على أموال العملاء.

– تشجيع البنك المركزي للبنوك التجارية للتحول نحو استخدام أدوات وقنوات الصيرفة الإلكترونية.

– تطوير الأبحاث في مجال استخدام الصيرفة والخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر المصارف والزبائن.

إن مجال الأبحاث في مجال الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر لا يزال في مراحله الأولية؛ وهو ما يفتح المجال للدراسات الأكاديمية في المستقبل من قبل الباحثين. فيمكن التوصل إلى نتائج علمية يمكن الإعتماد عليها في تطوير الجهاز المصرفي لإستخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي بما يمكنه من تطوير جودة خدماته المصرفية الإلكترونية ورفع كفاءتها، لمنافسة البنوك العالمية وتطوير أعمال التجارة الإلكترونية في الجزائر.

مراجع عربية

الكتب

1-أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، ط 1، مؤسسة زهران للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 1993.

2-أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس، لبنان، 2006.

3-بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.

4-جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقـافة، عمان، 2009.

5-جورش ابو جريش، خشان رشوان، المدخل الى مصارف الإنترنت، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2004.

6-حداد أكرم، مشهور دهلول، النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري، ط2 دار وائل، عمان، 2008.

7-حسين بن هاني.اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

8-خيري مصطفى كتانه، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2009.

9-رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999.

10-زهير بشنق، العمليات المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت،2000.

11-شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2000.

12-صبحي تادرس قريصة، النقود و البنوك، دار النهضة العربية، بيروت، 1984.

13-ضياء مجيد، اقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2002.

14-طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، المفاهيم، التجارب، التحديات. الأبعاد التكنولوجية المالية والتسويقية والقانونية. الدار الجامعية، القاهرة (عين شمس)، 2003/2002.

15- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط04، 2005.

16- عبد الرحمن يسري احمد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

17- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، ط1 دار الجامعية، الإسكندرية 2001.

18- عزيز العكيلي، الأوراق التجارية وعمليات البنوك، ط1، الدار العلمية الدولية، عمان، 2000.

19-عقيل جاسم عبد الله، النقود و المصارف، دار مجدلاوي، عمان، 2001.

20- عقيل حاتم عبد الله، النقود والبنوك منهج نقدي ومصرفي، مكتبة الحامد، عمان، 1998.

21- علي البارودي، محمد السيد الفقي، القانون التجاري، دار المطبوعة الجامعية، الإسكندرية، 1999.

22- علي البارودي، محمد فريد العريني، القانون التجاري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000.

23- القاصي فداء أحمدعي المحمود، النظام والقانوني لبطاقة الائتمان، دار الثقافة، عمان، 1995

24- محفوظ لعشب، الوجيز في القانون المصرفي الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.

25- محمد إبراهيم الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة 2003.

26- محمد احمد الرزاز، محاضرات في النقود والبنوك، دار الحامد، الأردن، 1983.

27- محمد السعيد السمهوري، اقتصاديات النقود والبنوك، الشروق، عمان، 2012

28- محمد خليل برعي، النقود والبنوك، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1985.

29- محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، إتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997.

30- محمد نضال الشعار، اسس العمل المصرفي، دار الجندي للطباعة والنشر، دمشق، 2005.

31- محمود سحنون، دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبعة جامعة منتوري، قسنطينة، 2004/2003

32-محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.

33-محمود يونس، عبد النعيم مبارك، كمال أمين الوصال نقود وبنوك وأسواق مالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

34-مروان عطون، أزمات الذهب في العلاقات النقدية الدولية، دار الهدى، عين مليلة، 1992.

35- منير إسماعيل أبو شاور، أمجد عبد المهدي مساعدة، النقود والبنوك، ط1، مكتبة المجمع العربي للنشر، عمان ،2011،

36-منير محمد الجهيني، ممدوح مجمد الجهيني، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.

37- نادر ألفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الإنترنت، الدار العربية للعلوم، مكتبة الرائد العلمية، بيروت، 2000.

38- نادر شعبان، ابراهيم السواح، النقود البلاستيكية وآثار المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006.

39- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد الات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، التوزيع، 2008، ص70.

40- وجدي محمود حسين، اقتصاديات النقود والبنوك ومداخل النظم المصرفية، كلية التجارة جامعة المنصورة، 2002.

41-وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، عمان الاردن، 2012.

المقالات

1-أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، عدد 11، الجزائر، ماي 2007

2-جوزيف طربية، الصيرفة الإلكترونية، تطبيق التكنولوجيا للنجاح للاقتصاد الجديد، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 244، المجلد 21، بيروت 2001.

3-حسين الخولي، ادارة المخاطر من منظور تأميني/ مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 6 العدد 4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، ديسمبر 1998.

4-زينب إبراهيم، مجلة الأهرام الاقتصادي، العدد 1777، بتاريخ 01/27/ 2003

5-صباح مجيد النجار حسين، لازم مزبان الزيدي، تكييف البيئة المصرفية العراقية وآلية التحول نحو الصيرفة الالكترونية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 2 الاصدار 5، جامعة بغداد، 2007 الصفحات: 40-18.

6-عدنان الهندي، علينا تحويل تحديات العولة الى فرص للنمو، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 21، المجلد 18، بيروت، 2000.

7-غسان فاروق الغندور، طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الاطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد. (28) العدد الأول -جامعة دمشق، 2012

8-فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، الصيرفة الإلكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 24، الجامعة المستنصرية، العراق، 2005.

9-فؤاد شاكر، الاعمال المصرفية الإلكترونية والإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003.

10-كارلوس قولد فيفر، بنوك الإنترنت، مؤتمر معهد الدراسات المصرفية، الصيرفة الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، عمان ، ص (13-16)، 2005.

11-كاظم محمد، تكنولوجيا المصارف، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الاول، بغداد، 2000.

12-مجلة اتحاد البنوك العربية، التجارة الإلكترونية والخدمات البنكية والمالية عبر الإنترنت، العدد(222) -المجلد (19) لبنان 2000.

13-مجلة الدراسات المالية والمصرفية، التسويق المصرفي، توافق الاتجاهات يبشر بتغييرات حيوية في الافق المصرفي، العدد 3، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية الاردن، 1996.

14-مجلة الدراسات المالية والمصرفية، من الذي سيحرس بوابة صناعة الخدمات المصرفية، العدد 2، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية الاردن، 1995

15-محمد تركي عبد العباس، دور الإنترنت في تدعيم الصيرفة الإلكترونية مدخل تحليلي لاستخدام الإنترنت في الخدمة المالية، والادارية، جامعة الكوفة، المجلد 2 الاصدار 14، سنة 2009.

16-محمود سحنون النقود الإلكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية مجلة اليرموك، العدد 85، الاردن، أيلول 2004.

17-مصطفى ابراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة المصرفي، العدد 32 يونيو 2004.

18-معمر عقيل عبيد، نظم الدفع الإلكترونية (المفهوم، المزايا، والعيوب) وامكانية الاستفادة منها في ادارة الاعمال المصرفية مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية جامعة واسط، السنة 2009 :المجلد : 1الاصدار 1 :الصفحات 153-132 :

19-نصر حمود مزيان فهد، إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الاقتصاد والإدارة، 5 رقم 4 السنة 2011.

20-نضال صاحب خزعل، أثر المخاطر التشغيلية في ضوء مبادى بازل 2، دراسة تطبيقية في بعض المصارف العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلة 7، العدد 20، الفصل الثالث،2012، ص265

21-نواف عبد الله باتوبارة، أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية المجلد 6 العدد 4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، ديسمبر 1998.

الرسائل و المذكرات

1-أحمد بلقاسم مختار التواتي، معيقات تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية الاردن، 2010.

2-اناس فخري محمد ابو عكر، أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك الاردن، 2004

3-إياد واصف هلال عميش، البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك, 2006

4-بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعـة الجزائـر، 2005-2006

5-رشا عصام المجالي، أثر تطور أنظمة الدفع بواسطة البطاقات على تعثر حاملي البطاقات الائتمانية -دراسة عملية في أسباب تعثر حملة بطاقات فيزا الائتمانية في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الاردن، 2009

6-حميزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر أساسي لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002.

7-ساهر محمد عدوس العوامل المؤثرة في تقبل العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية (من وجهة نظر العملاء). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الاردن 2010

8-سعاد محمود إسماعيل الحاج، أثر المخاطر التشغيلية على الصيرفة الإلكترونية -دراسة ميدانية على المصارف التجارية الإلكترونية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الاردن، 2010

9-طالب أحمد العلي، الأعمال المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصناعي-العقاري)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلب -سوريا" 2007

10-عامر بشير، تحديث البنوك التجارية - حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب-البليدة، 2004.

11-عبد الفتاح العبد اللات، معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية-دراسة حالة على البنوك الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الاردن، 2006

12-عبد الكريم فوزي القدوس، إثر قانون المعاملات الالكترونية الاردني على عمليات البنوك، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن 2005.

13-علي عبد الله عبد الجليل علوان، العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الاردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية، تكنولوجيا الصراف الآلي، رسالة ماجيستير غير منشورة، الجامعة الاردنية،2007.

14-محرز نورالدين، تأثير النقود الإلكترونية على إدارة البنك المركزي لأدوات السياسة النقدية مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة جيجل-الجزائر، 2007/2006

15-محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر،2006.

16-محي الدين حمزة، الاعمال المصرفية الإلكترونية-دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصناعي والعقاري)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2007.

17-نسرين رابح زروقي، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تنمية التجارة الإلكترونية رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة حلب، سوريا، 2011

18-نور الدين جليد، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية حالـة الجزائـر: 2005-2010، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة دالي ابراهيم -الجزائر، 2010/2009.

19-يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية - دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب-البليدة، 2007.

المؤتمرات

1-أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002.

2-بلال عبد المطلب بدوي، البنوك الإلكترونية، ماهيتها، معاملاتها والمشاكل التي تثيرها مؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون مجلة دبي، المجلد الخامس ،10-12ماي 2003.

3-بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات، جامعة الشلف . الجزائر، يومي 14و15 ديسمبر 2004.

4-توفيق شنبور، بطاقات الدفع الإلكترونية: بطاقات الوفاء-النقود الاليكترونية: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002.

5-حسين شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية Banking-E: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج2، الجديد في التمويل المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002.

6-رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات 14و 15 ديسمبر 2004، بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-الجزائر.

7-شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية -رؤية مستقبلية -، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة. دبي. 10 -12 ماي 2003.

8-عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002.

9-محمود احمد ابراهيم الشرقاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية *الشريعة والقانون*. -. جامعة الامارات العربية المتحدة. دبي. 10 -12 ماي 2003.

10-محمود سحنون، النظام المصرفي والبطاقات البلاستيكية، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن في 22-2002/12/24.

11-محمود سعدو الجرف، أثر استخدام النقود الإلكترونية على طلب السلع والخدمات، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، غرفة تجارة، دبي ماي 2003.

12-موسى خليل متري، القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق

بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002.

13-نصر عبد الكريم، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II: دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، المؤتمر العلمي السنوي الخامس -جامعة فيلادلفيا الأردنية المنعقد في الفترة من 4-2007/07/5.

14-نور الدين جليد، بركات أمينة، بطاقات الائتمان وإدارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الإلكترونية، عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية -المركز الجامعي خميس مليانة - الجزائر يومي:26-27 أفريل 2011.

15-هناء الخفاجي، الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية) بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الثالث لقسم الدراسات الاقتصادية بعنوان :الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، بيت الحكمة، بغداد، 2002.

16-يدو محمد، خالد قاشي، *استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة* الإلكترونية، ملتقى دولي: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي:26-27 أفريل 2011.

17-يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية - واقع وتحديات جامعة الشلف-الجزائر 14و15 ديسمبر 2004.

القوانين

1-الأمر رقم 67-784 الصادر في 11 ماي -1967 المتعلق بتأسيس *القرض الشعبي الجزائري*

2-القانون رقم 227-64 المؤرخ في 10 أوت 1964 المتضمن انشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وقانونه الاساسي

3-القانون رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر سنة 1962 المتضمن انشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الاساسي.

4-القانون رقم 64-111 المؤرخ في 10 ابريل سنة 1964 المتضمن انشاء الوحدة النقدية الوطنية،

References

Books

1.Anthony, Saundres and Marcia Cornett, Financial Institutions Management, MC Graw-Hill Inc, 5th Edition, 2006.

2.Benhalima Ammour, Le système bancaire algérien: texte et réalité, Editions Dahlab, alger. 1997

3.Bonneau Thierry ; Droit bancaire ; Ed Montchrestien ; Paris ; 1994.

4.Catherine d'Hoir-Lauprêtre, Droit du crédit, Ed Ellipses ; Lyon, 1999.

5.Claude Dragon et al, GM Consultants, Préface de Pierre Simon, LES MOYENS DE PAYEMENT des espèces à la monnaie électronique, BANQUE Editeur, Paris ,1997

6.D.G. Hanson , Service banking : the arrival of the all-purpose bank, 3rd , Chartered Institute of Bankers, London, 1987

7.Didier Martres et Guy Sabatier, Que sais –je la monnaie électronique, Presse Universitaire de France, Paris, 1987

8.Fang He, decision factors for the adoption of e-finance and other e-commerce activities, Doctorat Desertation, Southern Illinois University Carbondale, USA, 2009

9.Guy Sabatier, Le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie virtuel, Presse Universitaire de France, Paris, 1997.

10.Ingrid Stromme, Electronic cash, busa, pacific Lutheran university, 2001

11.Mostafa Hashem Shérif, Ahmed Serhrouchni, La monnaie électronique, systèmes de paiement sécurise, Editions Eyrolles, paris, 2000.

12.Marcel Aucoin, VERS L'ARGENT ELECTRONIQUE (Banque d'hier, d'aujourd'hui et demain, Préface de Jacques de LA ROSIERE, SEFI, Québec 1996.

13.Peter Rose , Sylvia Hudgins, Bank Management & Financial Services, McGraw-Hill Irwin, New York, 2012.

Articles

1.A.Saker, le circuit de trésor, analyse industrielle et évolution, monnaie, crédit, et financement en Algerie, (62-87), CREAD 1987.

2.Anguelov Christoslav E; Hilgert, Marianne A; Hogarth, Jeanne M, U.S. Consumers and Electronic Banking, 1995-2003, Federal Reserve Bulletin; Winter 2004.

3.BADR-info, N° 01, Janvier 2002

4.Basel Committee on Banking Supervision, Risk Management Principles for Electronic Banking, July 2003

5.Basle Committee on Banking Supervision, RISK MANAGEMENT FOR ELECTRONIC BANKING AND ELECTRONIC MONEY ACTIVITIES, Basle March 1998.

6.BIS. Survey of developments in electronic money and internet and mobile payments. Committee on Payment and Settlement Systems (CPSS). Basle: Bank for International Settlements. (2004).

7.Boumediene Ramdani, Peter Kawalek , SME adoption of enterprise systems in the northwest of England: an environmental, technological, and organizational Perspective, Organizational Dynamics of Technology-Based Innovation: Diversifying the Research Agenda IFIP International Federation for Information Processing Volume 235, 2007, pp 409-429 .

8.Charles V. Trappey, Amy J.C. Trappey, (2001) "Electronic commerce in Greater China", Industrial Management & Data Systems, Vol. 101 Iss: 5, pp.201 – 210

9.Dennis Abrazhevich, Classification and Characteristics of Electronic Payment Systems, IPO, Center for User-System Interaction, Technical University of Eindhoven, Netherlands.

10.Dimitri Sokolov, E-Banking: Risk Management Practices of the Estonian Banks. Working Papers in Economics. School of Economics and Business

Administration, Tallinn University of Technology, 2007, Vol. 22 Issue 2, pages 155-158,

11.Efendioglu, A.M. and V. F.Yip, Chinese culture and ecommerce: an exploratory study. Interacting with Computers, Interacting with Computers, Volume 16, Issue 1, February 2004, Pages 45-62.

12.Giannakoudi, S. Internet banking: the digital voyage of banking and money in cyberspace. Information and Communications Technology Law, 8(3), 205-243. (1999).

13.Graham A.N. Wright and Manoj K. Sharma, Electronic Banking: The Next Revolution in Financial Access? , CAB CALLING January-March, 2007, India.

14.Gunajit, S. and K.S. Pranav,. Internet banking: Risk analysis and applicability of biometric technology for authentication. Int. J. Pure Appl. Sci. Technol., 1(2): 2010

15.Hadj arab abdlhamid, Projet système de payement, RTGS, média bank n°67 Août, sep 2003

16.Hezlin Harris , Balachander Krishnan Guru, Mohan V. Avvari, Evidence of Firms' Perceptions Toward Electronic Payment Systems (EPS) in Malaysia, International Journal of Business and Information, Volume 6, Number 2, December 2011

17.Hugger, Ada Scupola, The Adoption of Internet Commerce by SMEs in the South of Italy: An Environmental, Technological and Organizational Perspective. Journal of Global Information Technology Management, Vol. 6, No.1, pp. 51-71.

18.Jayaram Kondabagil, Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices, Wiley Finance, Singapore, 2007.

19.Jean Michel Rodefroy et Philippe Moutot, Monnaie électronique, en jeux prudentiels et impact sur la politique monétaire, Revue d'Economie Financière N°= 53, 3. 1999

20.Joel Kurtzman, The Death of Money , Harvard Business Review, USA, 1993

21.Josiah Aduda, Nancy Kingoo, The Relationship between Electronic Banking and Financial Performance among Commercial Banks in Kenya, Journal of Finance and Investment Analysis, vol.1, no.3, 2012, 99-118.

22.Kevin Zhu, Kenneth L. Kraemer And Sean Xu, Electronic Business Adoption by European Firms: A Cross-country Assessment of the Facilitators and Inhibitors , European Journal of Information Systems - Managing e-business transformation , Volume 12 Issue 4, December 2003 , Pages 251 – 268.

23.Kuan, K.K.Y. and P.Y.K. Chau, A Perception-based model for EDI adoption in small business using a Technology-Organisation-Environment Framework.Information and Management, Information & Management, Volume 38, Issue 8, October 2001, Pages 507-521.

24.Mahdi Salehi , E-Banking in Emerging Economy: Empirical Evidence of Iran, International Journal of Economics and Finance , Vol. 2, No. 1 , February 2010 .

25.Maria E. de Boyrie, Darlene Nelson, and James A. Nelson, The Future of Electronic Money, World Academy of Science, Engineering and Technology, 3, 2007.

26.Melanie Minos, Electronic Banking, Canadian bankers association, May 2004.

27.Nicolas.A Cuche, La Monnaie électronique réalité et fiction, la vie économique revue de politique économique, 4-2001.

28.Olufolabi Osunmuyiwa, Online Banking and the Risks Involved, Research Journal of Information Technology 5(2): 50-54, 2013

29.Paul Van Den Bergh, Masao Okawa, Monnaie électronique : implications pour les autorités, Revus de Banque, n° 589, février 1998.

30.Rifat O. Shannak, key issues in e-banking strengths and weaknesses: the case of two Jordanian banks, European Scientific Journal March 2013 edition vol.9, No.7.

31.Romon Marimon, Juan Pablo, Pedro Teles, Electronic Money: Sustaining Low Inflation? European University Institute, Italy, March 1998

32.Sahut, Jean-Michel. "The Acceptance and Diffusion of E-Wallets." Journal of Human and Social Sciences 4.3 (2009): 225-229

33. Saleh. M. Nsouli and Andrea Schechter, Challenges of E-banking revolution, Finance and Development, September,2002.

34.Sanjiv Singnal, Internet banking the second wave, MCGraw Hill, inc 2003.

35.Schilling Tim Electronic Money, Federal Reserve Bank of Chicago, 1990.

36.Schneider, Ivan, Is the time running out for internet only banks, bank system and technology , 2001 .

37.Sofia Giannakoudi , Internet banking: The digital voyage of banking and money in cyberspace, Information & Communications Technology Law, Volume 8, Issue 3, 1999, pp205-243.

38.Stockdale, R. and C. Standing, A classification model to support SME e-Commerce adoption initiatives. Journal of Small Business and Enterprise Development, 2006. 13(3): p. 381-394.

39.Supriya Singh, Electronic money: understanding its use to increase the efectiveness of policy, Jornal of Telecommunications Policy 23 (1999) 753-773.

40.Tammy Parker وMichael Parker, Electronic Banking in Finland and the Effect on Money Velocity, Journal of Money, Investment and Banking, Issue 4, 2008

41.Titrade Cristina, Ciolacu Beatrice, Pavel Florentina e-banking – impact, risks, security, source Annals of the University of Oradea, Economic Science Series;2008, Vol. 17 Issue 4, p1537-1542

Thesis

1.Hong, Ki Young, Why are electronic payments preferred? Evidence from international data University of Missouri-Columbia, Doctoral Dissertation, United States, 2002

2.Jeanette Taft, AN EXAMINATION OF THE ANTECEDENTS OF ELECTRONIC BANKING TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND USE , Doctorate Dissertations, Touro University International, United States, 2008.

3.Jennifer Isern, a cross-country analysis of the effects of e-banking and financial infrastructure on financial sector competition:a schumpeterian shift? , a doctorat dissertation, Nova Southeastern University, USA, 2008.

4.Jennifer Isern, A CROSS-COUNTRY ANALYSIS OF THE EFFECTS OF E-BANKING AND FINANCIAL INFRASTRUCTURE ON FINANCIAL SECTOR COMPETITION: A SCHUMPETERIAN SHIFT? Doctorate dissertation, Nova Southeastern University, United States, 2008

5.Mok, Michelle Anne, From bricks and mortar to bricks and clicks: The transformation of a bank branch network within the Greater Toronto Area (Ontario), Master of Arts (MA) Dissertation, Wilfrid Laurier University, Canada, 2002.

6.Moutaz Abou-Robieh, A STUDY OF E-BANKING SECURITY PERCEPTIONS AND CUSTOMER SATISFACTION ISSUES, Doctorate Dissertation, Faculty of Argosy University/Sarasota, 2005.

7.Nor, Khalil Md, An empirical study of Internet banking acceptance in Malaysia: An extended decomposed theory of planned behaiviour, Doctorate Dissertations, Southern Illinois University, United States 2005.

8.Ravi Kumar Mandadi, Comparison of Current On-line Payment Technologies, Master thesis, Linköping University, 2006.

9.Saleh, Zakaria I, An examination of the Internet security and its impact on trust and adoption of online banking, Doctoral Dissertation , Capella University, United States, 2003.

10.Sharma Pranav, An evaluation of e-payment systems and their application in mobile commerce, Doctorate Dissertations , University of Ottawa, United States, 2004

11.Weinian Liao, evolution of the payments system and the long-term demand for money in canada, Doctorate Thesis, McGill University, Montreal, Canada, 2005.

Conferences

1.Ian Harper, Ric Simes and Craig Malam, The Development of Electronic Payments Systems, Paper for the International Telecommunications Society Conference - August 2005.

2.Sherah Kurnia, Fei Peng, Yi Ruo Liu, Understanding the Adoption of Electronic Banking in China, Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences – 2010

3.Tijana Radojevic, Dalibor Radovanovic, MANAGING RISKS OF ELECTRONIC BANKING, INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE, 20 – 19 November 2010, GABROVO, Serbia.

Internet

1.Charity-Commission (2003), Guidelines On Electronic Banking, available at: http/www.charity-commission.gov.uk.

2.http://www.swift.com/about_swift/company_information/company_information

3.http://www.satim-dz.com/fr/circuit-de-la-transaction

4.Saad mohamed cherif the e-cheque system, available at http://www.ece.uvic.ca/~shsaad/seng426 /resources/ downloads/ The%20e-Cheque%20System%20Specification.pdf.

5.Sergeant, C. 2000. E-Banking: Risks and Responses. Financial Services Authority. 2000. Available at: http://www.esis.ee/Q5/EEwwwQ5_inEST.html.

6.Warren Coats, Electronic Money: Developments and Issues, From the SelectedWorks of Warren Coats. June 1997, available at http://works.bepress.com/ warren_coats/11.

7.Written by Research Staff, E-Wallet Systems: Challenges and Opportunities for the Global Marketplace, Sentient Technologies, LLC, Overland Park, Kansas Scott Tucker Founder &CEO. available at: http://sentienttechnologies.com/wp-content/ uploads /2014/01/ ST_EWalletSystems-1.pdf.

8.CIM Banque Online, Home Banking(E-Banking), available at www.CIMBanque/FR/ Homebanking.aspx

9.OECD (2006), "Online Payment Systems for E-commerce", OECD Digital Economy Papers, No. 117, OECD Publishing. Available at http://dx.doi.org/10.1787/ 231454241135.

10.Ogarawa Ahmad Bello,The Impact of E-banking on Customer Satisfaction in Nigeria, MPRA Paper No. 23200, p2 , available at http://mpra.ub.uni-muenchen.de/23200/

11.Bank for International Settlement (BIS), "The New Basel Capital Accord", Basel. Switzerland: BIS, January 2001, Available at: http://www.bis.org/pub1/bcbsca.htm.

12.Bank for International Settlements, SECURITY OF ELECTRONIC MONEY, Report by the Committee on Payment and Settlement Systems and the Group of Computer Experts of the central banks of the Group of Ten countries, Basle, August 1996 available at : http://www.bis.org/publ/cpss18.htm

13.Department of employee trust funds wisconsin retirement system, automated clearing house (ACH) direct deposit authorization, madison, available at < etf.wi.gov/employers/wrschap8 >.

14.Sholom Rosen ; The Future of Money in the Information Age: Creating an Electronic Monetary System p01. Available at, http://www.cato.org/pubs/books/money/money17.html.

15.http://www.cbk.com/ar/retail-banking/index.cfm?i=406, /22/02/2012

16.www.corporatevisa.com 21/10/2012.

17.Comptroller's Handbook , Growth in Internet Banking , October 1999. available at : http://www.alexa.com/siteinfo/www.occ.gov/static/news-issuances/news-releases/1999/nr-occ-1999-94-internet-banking.pdf

الطالب: محرز نورالدين

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

طالب دكتوراه تخصص اقتصاد بنكي.

السيد المحترم / السيدة المحترمة.

تحية التقدير والاحترام وبعد....

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم قدرة البنوك الجزائرية على استعمال وسائل الدفع الالكترونية ومساهمة هذه الأخيرة في زيادة فعالية الجهاز المصرفي وهي من متطلبات الدراسة التطبيقية لنيل شهادة الدكتوراه في الاقتصاد البنكي بجامعة أم البواقي تحت عنوان: تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالمعاملات النقدية الإلكترونية- حالة الجهاز المصرفي الجزائري

لذا نرجو من سيادتكم الموقرة التكرم علينا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان، ونظرا لأهمية إجاباتكم الدقيقة من أثر على نتائج البحث العلمي ومصداقية الدراسة ونجاحها.

ونرجو منكم وضع علامة (×) واحدة في الخانة المناسبة لكل عبارة؛ حيث تم وضع مجموعة من الدرجات لكل سؤال ابتداء من الدرجة الخامسة وهي الأكثر موافقة إلى الدرجة الأولى وهي الأقل موافقة على الإجابة حسب ما ترونه مناسبا

شاكرين حسن تعاونك ومقدرين لدعمكم للبحث العلمي ونحيط سيادتكم المحترمة علما بأنه سوف تبقى إجاباتكم في سرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط

مع أسمى عبارات التقدير والاحترام

الدكتور المشرف	**الطالب الباحث**
محمود سحنون	محرز نورالدين

ولمزيد من المعلومات أو الاستفسار يرجى الاتصال بالطالب الباحث

E-mail : noureddine.mehrez@univ-soukahras.dz

القسم الأول

أ-معلومات شخصية

يرجى منكم أن تتفضلوا بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

1-الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

2-العمر ☐ من 20 إلى 30 سنة

☐ من سنة 31 إلى 40 سنة

☐ من 41 سنة إلى 50 سنة

☐ أكبر من 50 سنة

3- المؤهل العلمي: ☐ مستوى ثانوي ☐ تقني سامي

☐ ليسانس ☐ مهندس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4-الخبرة المهنية: ☐ من 1 سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 سنة إلى 10 سنوات

☐ من 11 سنة إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

ب-معلومات عن البنك:

- تاريخ التأسيس .....
- عدد الفروع عبر الوطن.....
- طبيعة البنك (تجاري عقاري فلاحي شامل)

ج – الخدمات المصرفية الالكترونية المتوفرة في البنك:

- الصراف الآلي ATM ☐
- البنك الفوري Bank Online ☐
- البنك الخلويPhone banking ☐
- البطاقات الائتمانية Credit Cards ☐
- بطاقات الدفع Payment Cards ☐

د – الخدمات البنكية الأخرى المقدمة عبر شبكة الانترنت:

- فتح الحسابات ☐
- التحويل بين الحسابات ☐
- طلب تسهيلات ائتمانية ☐
- طلب دفتر الشيكات ☐
- طلب أرصدة الحسابات ☐
- تسديد الكفالات والاعتمادات المستندية ☐
- شراء وبيع الأسهم والسندات من السوق المالي ☐
- دفع الفواتير (كهرباء غاز ....) ☐

القسم الثاني

	استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي في الأعمال المصرفية	بدرجة كبيرة جدا (5)	بدرجة كبيرة (4)	بدرجة متوسطة (3)	بدرجة قليلة (2)	بدرجة قليلة جدا (1)
1	يعتمد البنك بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية والإعلام الآلي في تقديم الخدمات					
2	لدى إدارة البنك قناعة كافية بمدى أهمية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي في تقديم الخدمات المصرفية					
3	لدى موظفي البنك دراية كافية باستخدام التكنولوجيا					
4	استخدام التكنولوجيا يساهم في تسهيل الأعمال المصرفية التقليدية					
5	استخدام التكنولوجيا والإعلام الآلي يساهم في تخفيض التكاليف وتحقيق نجاح أفضل					
6	ضمان نجاح البنك مرتبط بمدى مواكبته للتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي					
	مدي وعي موظفي البنوك بأهمية المعاملات الالكترونية في العمل المصرفي	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7	استعمال أدوات الدفع الإلكترونية سوف يزيد من سرعة العمليات البنكية					
8	أدوات الدفع الإلكتروني سوف يزيد من قدرة البنك على توسعه قاعدة زبائنه					
9	أدوات الدفع الإلكتروني تقلل من الإجراءات التقليدية المقدمة لعملاء البنك					
10	أدوات الدفع الإلكتروني سوف يحقق فوائد –أرباح –أحسن للبنك ورفع في كفاءته					
11	إدخال وسائل الدفع الإلكتروني توطد العلاقة مع عملاء البنك واكتساب ولائهم					
12	المعاملات النقدية الإلكترونية سوف تمكن البنك من المحافظة على الأموال المودعة لديه وزيادة حجم الودائع.					

13	يساعد البنك على تسهيل المعاملات مع البنوك الأخرى.					
14	يسهل من رقابة البنك المركزي على عمليات البنك التجاري.					
15	يسهل من تمكين الزبائن على استعمال الخدمات الذاتية					
16	إدخال وسائل الدفع الإلكترونية يساهم في تسويق خدماته					
	المعوقات والعراقيل التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17	عدم قدرة أغلب الزبائن على استخدام التقنيات البنكية الحديثة					
18	ضعف وسائل الاتصال مثل الانترنت.					
19	عدم وجود ربط كافي بين البنوك بشبكة بين بنكية قادرة على تقديم خدمات بنكية إلكترونية					
20	عدم اقتناع البنك بجدوى تقديم الخدمات الإلكترونية					
21	عدم قدرة البنك على مواكبة التطورات على مستوى الخدمات المصرفية العالمية					
22	عدم وجود قسم بالبنك يدير ويطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
23	عدم قدرة البنك تحمل تكاليف الربط بوسائل الدفع الإلكترونية					
24	ثقافة الزبائن من أهم الأسباب التي تقف عائق أمام تبني البنوك لوسائل الدفع الإلكتروني					
25	عدم الثقة بشبكة المعلوماتية يؤدي إلى تخوف البنك من إدخال وسائل الدفع الإلكتروني					
26	تكاليف معدات وأدوات استعمال وسائل الدفع المرفقة تعد عائق					
27	القوانين والتشريعات التي تحكم العمل المصرفي وما فيها من ثغرات تساهم بشكل سلبي في استخدام البنك لوسائل الدفع					
	أسباب اعتماد البنك تقديم الخدمات الإلكترونية	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

28	إن سبب لجوء البنك لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية هي البيئة التنافسية التي يعمل فيها البنك والمحافظة على بقاءها في السوق.					
29	الهدف من إدخال وسائل الدفع الإلكترونية هو التقليل من استعمال الأوراق النقدية العادية.					
30	يهدف البنك إلى المحافظة على قاعدته من العملاء الحاليين وزيادة التوسع الجغرافي.					
31	يعود استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بالأساس إلى انخفاض التكاليف المتعلقة بها.					
32	يهدف البنك إلى زيادة العملاء وزيادة ثقتهم بالخدمات المقدمة					
33	وجود الأنظمة الإلكترونية المحددة للمعاملات النقدية الإلكترونية					
	عوامـــل النجاح	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34	زيادة مستويات الأمان عبر شبكة الانترنت يساهم في نجاح استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.					
35	سمعة البنك وحد ثقة الزبائن بالخدمات المقدمة من قبله تزيد من نجاح البنك في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وجلب العملاء للتعامل بها					
36	هل المستوى الثقافي للزبائن يساهم في نجاح المعاملات النقدية الإلكترونية المقدمة من البنك					
37	هل توفر البيئة القانونية والتشريعية الملائمة تساعد على تطوير ونجاح أدوات الدفع الإلكتروني					
	إدارة مخاطر أدوات الدفع الإلكتروني	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
38	تتوفر لدى البنك قسم أو كفاءات تقنية تختص بإدارة وتقدير مخاطر التعامل بأدوات الدفع الإلكترونية					
39	يقوم إدارة البنك بتقدير مخاطر المستقبلية الخدمات الإلكترونية المقدمة للزبائن					

40	يقدر البنك المخاطر ذات الصيغة الاستراتيجية *على المدى البعيد*					
41	يتم تقدير مخاطر الأمان بشكل جيد					
42	يتم تقدير مخاطر السمعة بشكل جيد					
43	يتم تقدير المخاطر التشريعية والقانونية من ناحية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني					
44	هناك القدر الكافي من الأجهزة والبرمجيات اللازمة لمواجهة مخاطر أدوات الدفع الإلكتروني					
45	يتوفر البنك على قاعدة بيانات تستعمل في حالة التعرض للمخاطر					
46	هناك تطوير مستمر للبنى التحتية والأجهزة لدى البنك من أجل مواجهة المخاطر المحتملة وإدارتها.					
47	هناك رقابة دورية ومستمرة على العمليات التي تتم عبر شبكة الانترنيت					
48	هناك طرق وأدوات يستعملها البنك من اجل توجيه زبائنه لإدراك أهم مخاطر أدوات الدفع الإلكتروني					
49	هناك برامج تدريبية يقدمها البنك لزبائنه لمواجهة المخاطر والتعامل بشكل آمن عبر الشبكة					
50	التشريعات البنكية كافية لحماية البنك والزبائن في حالة التعرض للمخاطر الدفع الإلكتروني					
51	الأجهزة والبرمجيات المستعملة كافية لتأمين العمليات البنكية من مخاطر القرصنة والاختراق					
	مستقبل العمل البنكي في ظل أدوات الدفع الإلكتروني	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
52	تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سيضيف خدمات نوعية ذات كفاءة عالية للبنك					

53	هناك علاقة إيجابية بين تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ونجاح البنك مستقبلا					
54	تنويع وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سيحقق نجاحات أكبر للبنك					
55	مستقبل البنوك الجزائرية في ظل المنافسة متوقف على مدى قدرتها في التحكم في وسائل الدفع الإلكتروني					
56	المعاملات النقدية الإلكترونية المقدمة من البنك سيطور عمل المؤسسات الأخرى					
57	تطور المعاملات البنكية الإلكترونية سيعطى فرصة لتطوير الإلكتروني في الجزائر					
58	المعاملات المصرفية الإلكترونية ستزيد من فعالية الخدمات المقدمة للزبائن من ناحية الوقت والتكلفة					
59	استخدام وسائل الدفع الإلكترونية سوف يحقق العديد من الفوائد للبنك والمتعاملين في محلات الخدمات البنكية والمالية الأخرى					
60	سيلعب البنك المركزي دور هام في توجيه المعاملات النقدية الإلكترونية لدى المصارف التجارية					
61	سيكون للبنك المركزي دور مؤثر على إدارة أدوات السياسة النقدية في حالة التوسع في استعمال أدوات الدفع الإلكتروني.					

أهم البطاقات البنكية التي يقدمها بنك الجزائر الخارجي

بطاقات بين بنكية

بطاقات Amex

وهي بطاقات مخصصة للمعاملات الدولية بشكل أمن

بطاقات المحروقات و تم إصدارها بالتعاون مع مؤسسة نفطال و بنك الجزائر الخارجي بتسهيل معملات أصحاب السيارات لتعبئة البنزين و الديزل من محطات نفطال؛ و تجود عدة أنواع منها و التي هي مبينة في التالي:

BEA-NAFTAL <Carte Carburant>

- Effectuez vos paiements dans les stations services Naftal
- Nous vous offrons la garantie d'une sécurité extrême (carte à puce)
- Traçabilité de vos opérations

LA CARTE GOLD

Il s'agit d'une carte de Crédit ouverte (plafond mensuel) délivréé à une categorie de clientèle.

LA CARTE SILVER

Il s'agit d'une Carte de Crédit avec un plafond d'achat périodique

LA CARTE PREPAYEE

Il s'agit d'une carte de paiement, elle est recharger au niveau des agences B.E.A ou des Districts NAFTAL

أهم البطاقات البنكية التي يقدمها بنك BDL

Carte VISA BDL

La carte BDL-VISA, est un moyen de retrait et de paiement électronique, permettant d'effectuer des transactions en devises sur des Distributeurs Automatiques de Billets et Terminaux de Paiement Electronique (DAB et TPE) ainsi qu'Internet dans tous les pays du monde.

Elle est délivrée à tout client intéressé, domicilié ou non à la BDL et disposant de devises.

Les types de cartes

On distingue deux types de cartes VISA à la BDL :
- La carte Visa - BDL Prépayée.
- La carte Visa - BDL Gold.

La carte Visa International BDL "Prépayée"

Cette carte est délivrée à tout client disposant ou non de comptes en devises et en dinars auprès des guichets de la BDL. Elle est alimentée soit d'un compte en devises ou d'un versement espèce en devises effectué à la caisse de l'agence le jour de la demande de l'intéressé.

La carte prépayée fonctionne sur la base des chargements effectués par le porteur.
Le montant à charger par client et par carte est limité à 1000 EURO par mois.
Le plafond des transactions ne doit en aucun cas dépasser 500 EURO par semaine.
La carte prépayée permet à son détenteur d'effectuer, 24 heures sur 24 et 7jours sur7, des opérations de retrait et de paiement sur des Distributeurs de Billets (DAB) et des Terminaux de Paiement Electronique (TPE) sur l'ensemble du réseau Visa International.

La carte Visa prépayée BDL est également utilisée sur le réseau Internet.

La carte Visa International BDL Gold

La carte Gold Visa International est délivrée à tout client détenteur d'un compte en devises et en dinars ouverts sur les livres de la BDL.

Elle fonctionne sur la base de la disponibilité en compte du client.
Un déposit de 5000 EURO est constitué par carte, pour garantir le règlement des transactions effectuées par le client sur son compte en devises.
La gestion de ce déposit (dépôt et restitution) relève de la responsabilité personnelle et exclusive du Directeur d'agence.

Le plafond des transactions ne doit en aucun cas dépasser 1000 EURO par semaine.

La carte Visa Gold BDL est également utilisée sur le réseau Internet.

Particularités des cartes

La carte Visa internationale BDL Prépayée.

- La carte a une validité de deux (02) ans.
- Les montants des transactions sont imputés en EURO sur le ‘’compte bloqué EURO correspondant au solde disponib le de la carte.
- Les montants des frais sont imputés en dinars sur le solde du ‘’ compte bloqué dinar.
- La carte est accompagnée d’une assurance vie gratuite pour le client.
- La carte est alimentée et renouvelée à la demande du client.

La carte Visa BDL Gold

- Le client doit avoir un compte en devises et un compte en dinars .
- La carte a une validité de deux (02) ans.
- Les montants des transactions sont imputés sur le compte en devises du client.
- Les montants des frais sont imputés sur le compte en dinars du client.
- La carte est accompagnée d’une assurance vie et voyage gratuite pour le client.
- Le renouvellement de la carte est automatique à chaque expiration de la validité.

Important : Les prix de vente de la carte ainsi que les différentes commissions seront fixés dans la tarification des opérations VISA et intégrés dans les conditions de banque.

Demande de carte en agence:

A. Les bénéficiaires de cartes VISA International :
Tous les clients de la BDL détenant un compte de chèque en dinars ou en devises et remplissant les conditions, citées ci-après, peuvent prétendre à l’achat de cartes VISA BDL Gold ou prépayée :
· Avoir la capacité juridique.
· Etre titulaire d’un compte sans incident de fonctionnement : interdiction de chéquier, saisie-arrêt.
· Ne pas être titulaire d’un compte suivi par le recouvrement.
· Ne pas avoir d’incident de paiement non régularisé sur le compte.

Les clients non domiciliés à la BDL peuvent obtenir une carte Visa Electron Prépayée, sans avoir nécessairement un compte en devises mais doivent, cependant, justifier de leur identité dans les mêmes conditions que l’ouverture de compte à la BDL. Dés lors qu’il peut ouvrir droit à des transferts en Devises.

1. Carte Prépayée :

Les clients, non domiciliés au niveau de l’agence, doivent, à la signature de la demande de carte, verser :
· en devise, le montant correspondant à la charge de la carte.
· en dinar, le montant représentant les frais de personnalisation de la carte.
· en dinars, le montant forfaitaire des commissions sur transactions (conformément aux conditions de banque).

2. Carte Gold :

Les clients souhaitant acheter les cartes Gold, doivent, à la signature de la demande de la carte, constituer :
· une provision en dinars à hauteur de 50% du prix de la carte. Cette provision sera complétée à la délivrance de la carte.
· Un déposit en devise, durant la période de validation de la carte, qui ne sera utilisé qu'en cas d'absence de provision (impayés). Le solde du déposit sera restitué au client à l'expiration de la carte. En cas de renouvellement, la même démarche est adoptée.

Les plafonds hebdomadaires et les montants des déposits de la carte Visa BDL.

Type de carte VISA	Palier	Deposit	Plafond hebdomadaire
Carte Visa Prépayée	/	200 €	500 €
Carte Visa Gold	Palier N°1	1 100 €	1 000 €
	Palier N°2	2 150 €	2 000 €
	Palier N°3	3 200 €	3 000 €
	Palier N°4	4 200 €	4 000 €
	Palier N°5	5 300 €	5 000 €

Assurance de la carte Visa Internationale

En partenariat avec la Société Algérienne des Assurances « SAA », la BDL offre une assurance aux porteurs des cartes Internationales Visa Gold et Prépayée.

Les risques couverts par l'assurance S.A.A :

Carte prépayée VISA : Capital décès à verser aux ayant droits : 500.000 DA
Carte Gold VISA :
- Accidents corporels (Assistance médicale à l'étranger & soins d'urgence)
- Rapatriement du corps en cas de décès.
- Capital décès à verser aux ayants droit : 1.000.000 DA.

Consulter la liste des agences retenues pour le lancement de la carte VISA

أهم البطاقات البنكية التي يقدمها بنك BADR

بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

Carte de retrait, carte de paiement, carte TAWFIR, Terminaux de paiement électronique (TPE), retrouvez toute notre gamme de produits mise à votre disposition. Vous pouvez les demander auprès de votre agence.

Carte CIB Classique

La carte CIB est une carte nationale de retrait et de paiement valable uniquement en Algérie.
Elle permet à son titulaire (Porteur) d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques G.A.B.

Pour que votre argent soit à portée de main
Demandez votre carte bancaire CIB (Classique / Gold).

Avantages:
Sécurité et Confidentialité … Grâce à votre code secret personnel.

Pratique:
Vous pouvez EFFECTUER DES RETRAITS 7j/7 et 24h/24, y compris pendant les jours fériés sur tous les Guichets Automatiques de Billets (GAB) sur le réseau monétique interbancaire.

Vous pouvez également CONSULTER VOTRE SOLDE et COMMANDER VOTRE CHEQUIER sur les GAB de la BADR.

Facile à utiliser:
Un simple code vous permet de retirer votre argent.

Gain de temps:
N’attendez plus au guichet pour retirer votre argent.

Paiement :

Avec la carte CIB, vous pouvez également effectuer vos paiements et régler vos achats auprès de magasins dotés de Terminaux de Paiement Électroniques (TPE) du réseau et portant sur leur devanture la mention.

Validité de la carte:

2 ans à compter de la date de création de la carte. Et renouvelable automatiquement, sauf en cas d’annulation par vos soins ou par votre banque.

Pour plus d’informations,

Nos chargés de clientèle et experts clients sont à votre entière disposition.

Carte BADR TAWFIR

Carte de retrait, carte de paiement, carte TAWFIR, Terminaux de paiement électronique (TPE), retrouvez toute notre gamme de produits mise à votre disposition. Vous pouvez les demander auprès de votre agence."

La carte BADR TAWFIR est une carte nationale de retrait et de virement adossée au compte LEB valable uniquement en Algérie. Elle permet à son titulaire (Porteur) d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques G.A.B. du réseau monétique interbancaire. Elle permet également d'effectuer des virements auprès des GAB de la BADR.

Facile, pratique et utile, elle vous permet, sans passer par les guichets, d'effectuer des :

* Retraits sur les GAB du réseau monétique BADR et interbancaire.
* Virements de votre compte chèque vers votre compte épargne sur les GAB BADR.
* Sécurité et confidentialité de vos transactions garanties, grâce au code secret d'utilisation du GAB.
* Disponibilité permanente de vos avoirs, même les week-ends et jours fériés(jusqu'à 50 000,00 DA, tous les 3 jours).
* Alimentation de votre compte épargne facilement à partir de votre compte chèque

Validité de la carte : 2 ans

Carte TAWFIR BADR…

… parce que votre temps est précieux

Carte CBR

La carte C.B.R est une carte nationale de retrait valable uniquement en Algérie.
Elle permet à son titulaire (Porteur) d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques G.A.B.

Pour que votre argent soit à portée de main, demandez votre carte bancaire CBR.

Avantages:
Sécurité et Confidentialité … Grâce à votre code secret personnel.

Pratique:

Vous pouvez EFFECTUER DES RETRAITS 7j/7 et 24h/24, y compris pendant les jours fériés sur tous les Guichets Automatiques de Billets (GAB) sur le réseau monétique interbancaire.

Vous pouvez également CONSULTER VOTRE SOLDE et COMMANDER VOTRE CHEQUIER sur les GAB de la BADR.

Facile à utiliser:
Un simple code vous permet de retirer votre argent.

Gain de temps:
N'attendez plus au guichet pour retirer votre argent.

Validité de la carte:

2 ans à compter de la date de création de la carte. Et renouvelable automatiquement, sauf en cas d'annulation par vos soins ou par votre banque.

Carte CIB Gold

Carte de retrait, carte de paiement, carte TAWFIR, Terminaux de paiement électronique (TPE), retrouvez toute notre gamme de produits mise à votre disposition. Vous pouvez les demander auprès de votre agence.”

La carte Gold est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés. Outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus importants.