



جامعة التعليم العالي والبحث العلم  
جامعة محمد الصديق بن يحي  
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الت  
قسم علوم اقتصادية



الصيرفة الالكترونية ودورها في تفعيل أداء البنوك  
في الجزائر  
دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة - جيجل (043)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: "اقتصاد نقدي وبنكي"

إشراف

إعداد الطلبة:  
الأستاذ(ة):

- فاطمة

✓ عبد الغني مسعدي  
بوسالم  
✓ إسلام رجيمي

لجنة المناقشة:

فاطمة بوسالم

الأستاذ(ة):

مشرفا

رئيسا

نجيب قماش

الأستاذ(ة):

مناقشا

نجاه معيزي

الأستاذ(ة):

السنة الجامعية: 2017 -

### المخلص:

تهدف الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، كما تهدف إلى معرفة مدى تأثير هذه الخدمات على أداء البنوك التجارية الجزائرية، وقد تم اختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة لدراسة لفترة 2008-2013 مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، إذ تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي، منها تحليل الانحدار البسيط، كما تم استخدام برنامج (EXEL) وبرنامج (EVIEW8). وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

### Summary:

The study aims to try to stand on the case of electronic banking services in the Algerian banking system, also aims to determine the impact of these services on the Algeria as a sample for the study of the period 2008- 2013, using the descriptive approach side the theoretical analysis tools including simple regression analysis was also used program (excel) and program (eviews8).

The study concluded that there is an inverse relationship between the electronic banking services and return on equity.

# الفهرس

الصفحة	المحتوى
/	شكر وتقدير
/	الإهداء
/	الملخص
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
/	فهرس الملاحق
أ - هـ	مقدمة
64-6	الفصل الأول: مدخل إلى الصيرفة الالكترونية
08	تمهيد
09	المبحث الأول: أساسيات عن الصيرفة الالكترونية
09	المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الالكترونية
16	المطلب الثاني: أشكال الصيرفة الالكترونية
31	المطلب الثالث: معوقات التوسع في الصيرفة الالكترونية
40	المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية في الجزائر
40	المطلب الأول: البنية التحتية للصيرفة الالكترونية في الجزائر
45	المطلب الثاني: الدفع الالكتروني في الجزائر
51	المطلب الثالث: دوافع اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر
54	المبحث الثالث: عصرنة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر
54	المطلب الأول: نظام التسوية الفورية في الجزائر ARTS
58	المطلب الثاني: نظام المقاصة الالكترونية بين البنوك في الجزائر ATCI
61	المطلب الثالث: الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية AEBS
64	خلاصة
94-65	الفصل الثاني: تقييم أداء البنوك
66	تمهيد
67	المبحث الأول: أساسيات حول تقييم أداء البنوك
67	المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء البنوك وعناصره
69	المطلب الثاني: مؤشرات تقييم أداء البنوك
72	المطلب الثالث: أهداف تقييم أداء البنوك
74	المبحث الثاني: عملية تقييم أداء البنوك
74	المطلب الأول: القواعد الأساسية لعملية تقييم أداء البنوك
75	المطلب الثاني: مراحل عملية تقييم أداء البنوك
76	المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه عملية تقييم أداء البنوك
78	المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء في البنوك
78	المطلب الأول: نموذج بطاقة الأداء المتوازن
85	المطلب الثاني: نموذج العائد على حقوق الملكية
91	المطلب الثالث: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة
94	خلاصة
134-95	الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري -وكالة جيجل 043- حول تطبيق الصيرفة الالكترونية
96	تمهيد

## فهرس المحتويات

97	المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري -وكالة جيجل 043-
97	المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري BEA
98	المطلب الثاني: وظائف البنك الخارجي الجزائري BEA
99	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة جيجل -043-
104	المبحث الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على الأداء في البنك الخارجي الجزائري -وكالة جيجل 043-
104	المطلب الأول: أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في البنك الخارجي الجزائري -وكالة جيجل 043-
109	المطلب الثاني: استعمال البطاقة المغناطيسية في -وكالة جيجل 043-
114	المطلب الثالث: اثر استخدام الصيرفة الالكترونية على أداء البنك الخارجي الجزائري -وكالة جيجل 043-
126	المبحث الثالث: المشاكل التي تواجه الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية وسبل تطويرها.
126	المطلب الأول: المشاكل التي تواجه الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية
127	المطلب الثاني: سبل تطوير الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية
134	خلاصة
136	خاتمة

# قائمة الجداول والأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
41	ترتيب الدول حسب مستعملي الانترنت ونسبتهم مقارنة بعدد السكان	01
50	عدد الموزعات الآلية للنقود في نهاية سنة 2005	02
89	مؤشرات قياس العائد في البنوك التجارية	03
91	مؤشرات قياس المخاطر في البنوك التجارية	04
115	تطور عدد البطاقات البنكية والشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية	05
117	مؤشرات الربحية، العائد على الأصول والعائد على الحقوق الملكية	06
118	علاقة البطاقات البنكية بالعائد على حقوق الملكية	07
118	علاقة الشيكات الإلكترونية للعائد على حقوق الملكية	08
119	علاقة التحويلات المالية الإلكترونية بالعائد على حقوق الملكية	09

الصفحة	العنوان	الرقم
24	واجه البطاقة الإلكترونية	01
2	ظهر البطاقة الإلكترونية	02
82	نموذج لبطاقة الأداء المتوازن	03
84	العلاقة السببية بين محاور بطاقة الأداء المتوازن	04
86	نموذج العائد على حقوق الملكية	05
103	الهيكل التنظيمي لوكالة جيجل	06
121	تمثيل نتيجة اختبار لمناطق القبول والرفض	07



## قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
01	استمارة طلب البطاقة من طرف العميل
02	أمر بالتحويل مقدم من طرف الوكالة
03	الشيك الرقمي المرسل من قبل الوكالة الى المقاصة
04	شاشة الموزع الالي الأولى
05	شاشة الموزع الالي الثانية
06	شاشة الموزع الالي الثالثة
07	شاشة الموزع الالي الرابعة
08	شاشة الموزع الالي الخامسة
09	شاشة الموزع الالي الخاصة بالتشكرات
10	ميزانية البنك سنة 2008
11	جدول حسابات النتائج لسنة 2008
12	ميزانية البنك سنة 2009
13	جدول حسابات النتائج لسنة 2009
14	جانب الأصول لسنتي 2010 و 2011
15	جانب الخصوم لسنتي 2010 و 2011
16	جدول حسابات النتائج لسنة 2010
17	جدول حسابات النتائج لسنة 2011
18	ميزانية البنك لسنتي 2012 و 2013
19	جدول حسابات النتائج لسنتي 2012 و 2013
20	الجدول الاحصائي DW

# مقدمة

تعتبر الخدمات المصرفية، من أهم الأنشطة الاقتصادية، إذ أن درجة ارتفاع الطلب عليها تدل على درجة التقدم للبلد، أما عرضها فهو يحقق رفاهية المجتمع. والعالم اليوم يعيش في عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة نتيجة لما يشهده من نمو متزايد للتكنولوجيا في شتى المجالات، فقد شهدت منشآت الأعمال بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة تحديات كبيرة في الآونة الأخيرة، ومن المعتقد أن النمو في الدولة وبقاء القطاع المصرفي في ميدان الأعمال يتوقفان إلى حد كبير على قدرته على مواجهة تحديات العصر، لذلك أصبح هذا القطاع بالترفع عن الأعمال الروتينية والاهتمام بالاستراتيجيات والسياسات التي تساعد على استمراره وتقدمه. لذلك اهتم العديد من الباحثين بدراسة الجوانب المختلفة للخدمات المصرفية من حيث مفهومها، محدداتها، أبعادها وطرق قياسها.

لقد عملت البنوك في إطار سياسة تقريب الخدمة من العميل على إدخال قنوات الاتصال المختلفة في تقديم خدماتها، وكذا التقنيات الالكترونية الحديثة أو ما يسمى بالصيرفة الالكترونية، وهذا للتأقلم مع الاقتصاد الرقمي الذي يعمل في بيئة الكترونية، لدى أصبح لزاما على هذه البنوك أن تسير جنبا إلى جنب مع التقدم والتسارع التكنولوجي من أجل تطوير أدائها وأعمالها والمحافظة على قدرتها في الأسواق.

إن الصيرفة الالكترونية في شكلها الوطني أو الدولي أصبحت ذو مكانة معتبرة من خلال انتشار الانترنت، والتحول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد غير ملموس (عصري). ونظرا لذلك تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية، وهذا في ظل تعدد المصارف وبروز المنافسة الشديدة بينها مما يستلزم تقييم وتحسين أداء المصرف للتعرف على نقاط الضعف والقصور ومحاولة معالجتها، فضلا عن التعرف على نقاط القوة ومحاولة تعزيزها وزيادتها لكي يضمن المصرف الاستمرار بنشاطه وتحقيق أعلى العوائد في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف.

### إشكالية الدراسة:

وهذا ما يقودنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

**إلى أي مدى يمكن للصيرفة الالكترونية أن تساهم في تفعيل أداء البنوك في الجزائر؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية ينبغي الإجابة عنها وهي:

- ✓ ماهو واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر؟
- ✓ مالمقصود بتقييم أداء البنوك؟
- ✓ كيف يتم تحسين الأداء باستخدام الصيرفة الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري؟

### فرضيات الدراسة:

- ✓ محاولة الدولة الجزائرية تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية، من خلال بذل جهود في هذا المجال وخلق المناخ الملائم لذلك.

- ✓ يعتبر تقييم أداء البنوك عملية ضرورية وملحة لما يشهده القطاع المصرفي من تطورات في تكنولوجيا الاتصال والعولمة، والتي كان لها أثر كبير على أداء وكفاءة البنوك، ومدى تأهيل هذه الأخيرة للمنافسة الإقليمية والدولية، باستخدام المعايير والمؤشرات المناسبة لذلك.
- ✓ البطاقة البنكية من أهم وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في البنك الخارجي الجزائري والتي يعتمد عليها تقييم أدائه وذلك لما تبينه المؤشرات والإحصائيات الخاصة بما يتم القيام به على مستواه في هذا المجال، ويعتبر البنك الخارجي الجزائري مرجعا لباقي البنوك في الجزائر العازمة على تطبيق الصيرفة الالكترونية.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنه يمكن أن يكون مرجعا لدراسات متشابهة في المجال، كما أن للدراسة أهمية علمية تكمن في مساعدة متخذي القرار بالمصارف من معرفة ماتتميز به الصيرفة الالكترونية من مزايا في تسهيل عملية تقييم الأداء في البنوك وبالتالي العمل على تحسين الأداء والارتقاء بالمصارف الجزائرية بوضع الخطط اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة.

وبالتالي هذا البحث سيكون بمثابة عرض لما تقدمه الجزائر من خدمات في هذا المجال مقارنة بما هو موجود في العالم، وكذا بعض المؤشرات عن الجهود المبذولة من قبل أحد البنوك العمومية ألا وهو البنك الخارجي الجزائري في مجال الصيرفة الالكترونية.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ✓ التعرف على أشكال الصيرفة الالكترونية وعلى مزاياها وعيوبها.
- ✓ التعرف على أحدث أنظمة الدفع المعمول بها في الجزائر.
- ✓ التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر وخاصة في البنك الخارجي الجزائري وأهم الصعوبات التي تواجهها.
- ✓ اقتراح الإجراءات التي يمكن القيام بها لتوسيع استخدام الخدمات الالكترونية في الجزائر.
- ✓ التعرف على مؤشرات تقييم الأداء في المصارف ومدى ملائمتها في ظل تبني الصيرفة الالكترونية.
- ✓ محاولة الاطلاع على كيفية توظيف المعلومات الواردة في القوائم المالية في تقييم أداء البنوك.

### دوافع اختيار موضوع الدراسة:

يرجع اختيار موضوع الدراسة إلى عدة أسباب منها:

- ✓ محاولة إعطاء التفاتة للدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك.
- ✓ قابلية موضوع البحث للدراسة باعتباره موضوع الساعة.

وكذا ميول الباحثين الذاتية في دراسة المواضيع التي أنجبتها التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

### منهجية الدراسة:

للإجابة عن إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات، تمت دراسة هذا الموضوع بالاعتماد على:

المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، حيث يظهر هذا المنهج عند دراسة المعلومات والمفاهيم النظرية المتعلقة بالصيرفة الالكترونية وتقييم أداء المصارف، وعند تقييم وضع ومكانة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

وكذا أسلوب دراسة حالة حيث تم استخدام هذا الأسلوب عند التطرق إلى دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، لإسقاط ماتناولناه في الجانب النظري على الجانب التطبيقي وذلك عن طريق اللجوء إلى بعض الأدوات منها: المقابلة الميدانية، والملاحظة العينية.

### صعوبات الدراسة:

أثناء القيام بهذه الدراسة واجهتنا بعض المشاكل أهمها:

- ✓ صعوبة الحصول على المعطيات الخاصة بالإحصائيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية، وكذا تقييم الأداء في الجزائر، وهذا سواء فيما يخص الإصدار أو حجم التعاملات وقيمها، بحكم السرية والضغوط التي تواجههم في العمل.
- ✓ عدم توفر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع في المكتبات الجامعية إضافة إلى غيرها من المراجع كالكتب والدوريات المتخصصة في هذا المجال.

### هيكل الدراسة:

في ضوء إشكالية الدراسة وفرضياتها، قسم مخطط الدراسة إلى جانبين، إحداهما نظري وسيكون بفصلين، والآخر تطبيقي في شكل فصل واحد وفيما يلي عرض موجز لمضمون الدراسة حيث بدأت بمقدمة طرحت من خلالها إشكالية الدراسة وانتهت بخاتمة قدمت من خلالها النتائج المتوصل إليها إضافة إلى:

**الفصل الأول:** جاء تحت عنوان "مدخل إلى الصيرفة الالكترونية في الجزائر" وتضمن ثلاث مباحث. استعرض في المبحث الأول مفاهيم أساسية في الصيرفة الالكترونية من حيث المفهوم، أشكال الصيرفة الالكترونية، معوقات الصيرفة الالكترونية، أما المبحث الثاني خصص لدراسة الصيرفة الالكترونية في الجزائر، من خلال معرفة البنية التحتية لتكنولوجيا العلام والاتصال، والدفع الالكتروني في الجزائر، أما فيما يخص المبحث الثالث والأخير خصص لمعرفة أهم أنظمة الدفع الالكترونية المستعملة في الجزائر.

**الفصل الثاني:** جاء تحت عنوان "تقييم أداء البنوك" تضمن هو الآخر ثلاث مباحث، الأول بعنوان أساسيات حول تقييم أداء البنوك والذي يتضمن كل من مفهوم تقييم الأداء وعناصره وأهدافه، والمبحث الثاني يتمحور حول عملية تقييم أداء البنوك متضمنا القواعد الأساسية لعملية تقييم أداء البنوك، مراحل عملية تقييم أداء البنوك، والصعوبات والأخطاء التي تواجه عملية تقييم أداء البنوك، وتم تخصيص المبحث الثالث والأخير لمعرفة بعض نماذج تقييم أداء البنوك.

**الفصل الثالث:** تضمن دراسة حالة إحدى المصارف العمومية الذي كان من الأوائل في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الوطن، وعليه يتم محاولة تشخيص هذا الجانب والخدمات المصرفية التي

يقدمها ودورها في تحسين أدائه، اعتمادا على قنوات التوزيع الالكترونية، كما أن المساهمة في هذه الدراسة ستكون من خلال إعطاء بعض السبل التي تدفع بالصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية إلى التوسع والانتشار بسرعة أكبر.

# الفصل الأول: مدخل الى الصيرفة الالكترونية

## تمهيد

المبحث الأول: أساسيات عن الصيرفة الالكترونية

المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: عصرنة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها حساسية وتأثرا بثورة الاتصالات والمعلومات، والتي أسهمت في تقدمه وازدهاره، خاصة في العقود الأخيرة حيث استعملت الشبكات واتصلت الحواسيب مع بعضها البعض، استعملت لتنمية المصارف بتطبيقها لنظم تقنية عالية من شأنها تبادل البيانات وصولا إلى العمل المصرفي القائم على الركائز الإلكترونية المتطورة، ومنه فالمصارف الإلكترونية تسعى دائما لتقديم خدمات متطورة ومتنوعة وذلك باستخدام وسائل الكترونية تتماشى مع هذه التغيرات للوصول إلى تحقيق كل ما تسعى إليه الصيرفة الإلكترونية.

وفي ضوء التغيرات المستجدة ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية جديدة تعتمد على شبكة من الاتصالات، وأن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير الخدمات المصرفية من أجل مواكبة وعصرنة الصيرفة الإلكترونية، ولهذا لم تقف الجزائر مكتوفة الأيدي حيث قام بنك الجزائر بالتعاون مع المؤسسات المكونة للجهاز البنكي الجزائري وكذا وزارة المالية، لتطوير وعصرنة نظام الدفع وتحديث البنية التحتية المصرفية لها.



## المبحث الأول: أساسيات عن الصيرفة الإلكترونية

تعد الصيرفة الإلكترونية من أرقى ما توصل إليه الفكر المصرفي الحديث خاصة بعد التمازج بين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، مما وسع وعمق من تحرير هذا النشاط وتوسيع نطاقه وتعظيم أرباحه، إلا أنه لا يخلو من مخاطر معينة، لذلك تسعى الدول للحد منها باستخدام هذه التقنية الجديدة لعصرنة نشاطها المصرفي.

### المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

إن التوسع الهائل في ميدان التكنولوجيا المصرفية، نتج عنه توسع مظاهر انتشار المصارف الإلكترونية التي تعتبر حديثة مقارنة بالمصارف التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة.

#### ❖ أولاً: نشأة الصيرفة الإلكترونية

البطاقة البنكية هي العنصر الأساسي أو الركيزة الأساسية للصيرفة الإلكترونية، حيث أن البطاقة الأولى (البطاقة المعدنية) ظهرت سنة 1914، في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل wesetern union للتمييز بين أهم زبائنها في تعاملاتها، بعد ذلك قامت المحلات الكبرى والمؤسسات البترولية بإصدار بطاقات خاصة بها، تستعمل حصراً داخل شبكتها الداخلية، وفي عام 1917م قام العملاق الأمريكي للتوزيع sears et roebek باستعمال نموذج موحد للبطاقات الخاصة بسبب المعلومات الخاصة لزبائنه المستفيدين من قروض، وتبعته بعد ذلك الشركة البترولية mobil oil سنة 1924.<sup>(1)</sup>

وبعد الحرب العالمية الثانية ظهرت أولى محاكات إصدار تجمعات بنكية لوسائل دفع جديدة، من خلال وصولات شراء ورقية تستعمل عوض السيولة داخل شبكات محلات متعاقد معها.

أما سنة 1951 أصدر بنك فرانكلين franklin bank في نيويورك أول بطاقة قرض، وفي سنة 1966 قامت التجمعات البنكية بالاندماج داخل تجمع موحد سمي Interbank (ICA) Association، والتي أصبحت فيما بعد في نهاية السبعينات تدعى Mastercard، بعد بداية موفقة لتداخل

<sup>(1)</sup> محمد تيطار منصف: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، جوان 2002، ص ص 6-7.

هذه البطاقة في الولايات المتحدة الأمريكية، المكسيك، اليابان وأوروبا بالاتحاد مع شبكة Enrocard في سنة 1968.(1)

وتزامن مع ذلك في نفس الفترة أي سنة 1950 أولى البطاقات القرضية أو الائتمانية، بمبادرة من أحد المحامين النيويوركيين الذي يدعى Mc Namara، وبسبب نفاذ النقود منه في إحدى العزائم في مطعم وجد نفسه محرجا عند التسديد، مما أدى به إلى تأسيس رفقة زميله Ralph S chneider شبكة فنادق ومطاعم في نيويورك والتي تقبل التسديد البعدي للفواتير الخاصة بالإقامة أو الإطعام للأفراد المنخرطين في هذه الشبكة والتي أصدرت بطاقات باسم المؤسس وهي ما يعرف بـ International Diner's Club وبعد ذلك تم توسعة فروعه إلى باقي أنحاء العالم(2).

ومع بداية سنة 1958 قام ورثة Welle Fargo Company (مؤسسة النقل التي أسست American Express) بإصدار بطاقة American Express في كاليفورنيا، والتي تمنح لزيائنها المساعدة والخدمات من خلال وكالاتها الدولية الموزعة في أنحاء العالم وذلك في مجال تخصصها (النقل).

وقد أصدر بنك أمريكا كاليفورنيا 1968 برنامج Americard Bank الذي يرفق كل بطاقة بنكية بقرض، وبعد ذلك اندمجت معها العديد من البنوك المتوطنة في الولايات الأخرى لتصبح تسميتها I.BANK (International Bank cardcompany)، وفي 1970 تم توسعة هذا البرنامج بعد نجاحه من خلال تأسيس visa International، كما تم إصدار البطاقة الزرقاء carte bleue من قبل ستة بنوك فرنسية.

في نهاية السبعينات، وبفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية ( magné tiques pistes) في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحتوي ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

ومنذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا (France Telecom) في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire)، وفي بداية التسعينات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية بهوية صاحبها، وهو ما يعد دعم كبير لسلامة العمليات التي تجري بها.

(1) محمد زهير الأمير العزاوي: مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية، جامعة العراق، 2012، ص 57.

(2) المرجع نفسه، ص 58.

إن الانفجار الذي حدث في التسعينات، بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة منها ثورة الانترنت، أدى إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة، فلقد ظهر في منتصف التسعينات أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية، ليتلاحق برون مصارف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، في مناطق أخرى من العالم<sup>(1)</sup>.

هذه أهم المراحل والمؤسسات الرائدة في مجال الصيرفة الإلكترونية، والتي تمثل وظيفة أصبحت اليوم صناعة حقيقية.

### ❖ ثانيا: تعريف الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة تعاريف للصيرفة الإلكترونية وذلك وفقا للمهمة التي تتم من أجلها منها:

1- "هي إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان"<sup>(2)</sup>.

2- وتعرف على أنها: "تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الانترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسوب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد خلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف"<sup>(3)</sup>.

3- ويعرفها البنك المركزي الأوروبي: "احتياطي القدرة الشرائية مسجلة على حامل تقني يستعمل لغرض وظيفة دفع وتسديد مقابل السلع دون الحاجة للاستخدام المباشر للحاسب البنكي في العملية، لكن تستخدم كوسيلة بديلة ومساعدة لحاملها"<sup>(4)</sup>.

(1) محمد تيطار منصف: مرجع سبق ذكره، ص 10.

(2) وسيم محمد الحداد وآخرون: الخدمات المصرفية الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص 55.

(3) مصطفى كمال السيد طایل: الصناعة المصرفية في ظل العولمة، اتحاد المصارف العربية، مصر، 2009، ص 66.

(4) عبد الكريم قندوز ويومدين نورين: مداخلة بعنوان الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، يومي 04-05-ديسمبر 2007، ص 04.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالحساب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو التعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه، وهو ما ينبغي تجاوز بعد الزمان والمكان.

### ❖ ثالثا: أهمية الصيرفة الإلكترونية

تحقق الصيرفة الإلكترونية أهمية كبيرة لزبائن المصرف وللمصرف في حد ذاته ونذكر منها:

#### 1- من وجهة نظر الزبائن: (أهمية الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للزبائن)

- ✓ سهولة ومرونة تحصل الزبون على الخدمة المصرفية؛
- ✓ إمكانية الحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت وبسرعة عالية بفضل التكنولوجيا المتطورة التي تستخدمها المصارف الإلكترونية، وفي أي مكان يتم فيه قبول هذا النوع من الصيرفة؛
- ✓ إمكانية حصول الزبون على الخدمة المصرفية بتكلفة منخفضة؛
- ✓ الأمان في التعامل بهذا النوع وهذا راجع لارتباط البطاقات برمز سري خاص بها، إذ لا يمكن إجراء أي عملية دونه؛
- ✓ الفاعلية في التعامل بهذا النوع من الصيرفة، كونها تحد من مخاطر السرقة، الضياع، أو التزوير التي غالبا ما تحدث ولا يتم كشفها بسرعة عند التعامل بالنقود؛
- ✓ إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الانترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات حول البطاقة دون التنقل إلى موقع العملية؛
- ✓ تفادي مخاطر التعامل بالنقود (خطر إبقاء السيولة في الصندوق، خطر التزوير، خطر نقلها... إلخ)<sup>(1)</sup>؛
- ✓ تفادي التنقل نهاية كل مرة (في بعض الأحيان كل يوم) إلى البنك لإيداع الحصيد اليومية بالنسبة للتاجر وما يرافق ذلك من ضياع الوقت على مستوى الشبايك والانتظار.

(1) وسيم محمد الحداد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 64.

2- بالنسبة للبنك مصدر البطاقة:

إن الصيرفة الإلكترونية تحقق عدة مزايا من وجهة نظر المصرف ومن أهمها:

- ✓ انتقاء الحاجة إلى استخدام الوثائق الورقية، إذ أن جميع الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام الورق، وبالتالي تخفيض تكاليف البنك؛
- ✓ سرعة الاستجابة لتغيير القوانين حيث تتيح الصيرفة الإلكترونية للمصرف ميزة مهمة وهي سرعة الاستجابة للتغيرات التي قد تحدث في القوانين والقواعد الحاكمة للعمل المصرفي والتي تصدر عن الجهات المتخصصة مثل: البنك المركزي، إذ يستطيع المصرف الذي يطبق الصيرفة الإلكترونية أن يستجيب بسرعة للتغيرات التي تحصل في أسعار الفائدة وبنسبة الاحتياطي القانوني على الودائع؛
- ✓ فسح المجال للمصارف الصغيرة لتوسيع نشاطها فالتطور الحاصل في شبكة الاتصال المختلفة كشبكة الانترنت وشبكات الهاتف المحمول يتيح للمصارف الصغيرة إمكانية توسيع نشاطها دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة؛
- ✓ القدرة على إدارة العمليات المصرفية عن بعد إذ يستطيع المصرف الذي يطبق الصيرفة الإلكترونية أن يقوم بممارسة عمله من أي مكان في العالم، ويختار موقعا مناسباً لإدارة العمليات المصرفية الإلكترونية ويراعي المصرف عند اختيار الموقع مدى ملائمة القوانين والتشريعات ومدى الاستقرار الاقتصادي والأمني والسياسي؛
- ✓ التقليل من تكاليف نقل النقود، عدها وتداولها إذ تعتبر عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها؛
- ✓ إمكانية الخطأ تكون ضئيلة؛
- ✓ إمكانية تتبع كل العمليات التي تتم، حيث يمكن للبنك معرفة الأطراف المتعاملة في أي مكان وزمان وقيمة المعاملة... إلخ<sup>(1)</sup>؛
- ✓ زيادة مداخلكم البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات وكذا التعامل بها.

(1) المرجع السابق، ص 66.

❖ رابعا: خصائص الصيرفة الإلكترونية

إن الصيرفة الإلكترونية والتكنولوجيا المرافقة لهذه الوظيفة والمنظمة لها أصبحت اليوم واسعة الانتشار في الحياة اليومية للأفراد، وهذا بفضل مجموعة من الخصائص نذكر منها:(1)

✓ تعتبر الصيرفة الإلكترونية آلية يتم التعامل فيها بصفة أوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا؛

✓ إنها خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛

✓ تعتبر خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية؛

✓ سحب وإيداع الأموال في أي وقت حتى وإن كان البنك خارج أوقات العمل الرسمية؛

✓ التعامل المشفر مع بيانات العميل مما يضمن السرية؛

✓ تمكن العملاء والمنتفعين من التسويق والتعرف على الخدمات الإلكترونية المتنوعة واختيار انسبها في أقل وقت ممكن؛

✓ إنها خدمات تقوم على التعاقد دون مستندات ورقية، وهذا ما يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات، ويمكن للبنك الذي يرغب بممارسة الصيرفة الإلكترونية أن يحصل على ترخيص من السلطات المتخصصة ويمنح الترخيص بعد التأكد من عدة أمور أهمها:(2)

✓ السياسة العامة في تأدية الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية؛

✓ الخيارات التقنية والسياسة الرقابية؛

✓ الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات.

(1) أحسن شحادة حسين: الصيرفة الإلكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية في جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2008، ص 193.

(2) الطيب مطايح وعبد القادر مطاي: مداخلة بعنوان متطلبات الصيرفة الإلكترونية في ظل الرهانات المستقبلية، المحور الرابع، جامعة حسبية بن بوعلی - الشلف، الجزائر، يومي 04-05-2007 ديسمبر، ص ص 4-5.

❖ خامسا: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها: (1)

- ✓ ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وتطور المعلومات؛
- ✓ التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت، والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة ميزتها عن التجارة التقليدية التي اعتادت المؤسسات المالية التعامل في ظلها جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة حتمية؛
- ✓ وجود منافسة شديدة بين البنوك ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاد دولية في ظل تحرير التجارة العالمية؛
- ✓ دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال المصرفية، وأهم الأمثلة عن ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمات لعملائها في صورة كوبون عند التسويق فيها، وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك؛
- ✓ تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل: شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبحت العديد من هذه المؤسسات تقوم بمجموعة من الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك؛
- ✓ الكثير من العملاء أصبحوا يطالبون بخدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.

(1) مفتاح صالح ومعارفي فريدة: مداخلة بعنوان البنوك الإلكترونية، المؤتمر العالمي الخامس، جامعة فيلاديلفيا، امريكا، دس، ص ص

## المطلب الثاني: أشكال الصيرفة الإلكترونية

### ❖ أولاً: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية

من أهم قنوات التوزيع وأداء الخدمات المصرفية الإلكترونية ما يلي:

#### 1-جهاز الصراف الآلي:

هو عبارة عن تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدران أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسوب المصرف باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة مثل السحب النقدي والإيداع والاستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات دون التنقل إلى الفرع.<sup>(1)</sup>

وتتكون ماكينة الصراف الآلي من جهازي إدخال، الأول هو "قارئ البطاقات ويلتقط معلومات لتمرير عملية السحب إلى البنك الذي يتعامل معه حامل البطاقة"، أما الجهاز الثاني هو "لوحة المفاتيح التي يستخدمها حامل البطاقة إخبار البنك بنوع العملية التي يريد إجراؤها (سحب، إيداع أو إطلاع على الرصيد) وتحديد المبلغ". كما يجب إدخال رقم الهوية الشخصي للتحقق من هوية حامل البطاقة، وهذا تطبيقاً للقوانين البنكية التي توجب تشفير هذا الرقم لدى إرساله عبر ماكينة الصراف الآلي إلى البنك وذلك لتكوين علاقة قوية بين العميل والبنك.

كما ظهرت خدمة الرد الآلي أو التلقائي على مكالمات العملاء لتقديم خدمات مختلفة ومن التطورات الحديثة التي تقدمها مراكز الهاتف المصرفي هي إمكانية الرد على رسالة البريد الإلكتروني الذي أصبح أداة فعالة بين البنك والعميل.

وإلى جانب جهازي الإدخال توجد أربعة أجهزة إخراج: سماعة، شاشة عرض، طابعة اتصالات وآلة توزيع النقد على مكون اسمه "العين الإلكترونية"، ووظيفتها باختصار حساب كل فاتورة تخرج من الصراف الآلي.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> ناظم محمد نوري أشمري وعبد الفتاح العيد اللات: الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص ص 25-26.

<sup>(2)</sup> باسم أحمد المبيضين: التجارة الإلكترونية، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 149.



وللصراف الآلي ثلاثة أنواع وهي:(1)

**1-1- آلات الصرف بعيدة المدى:** محطات إلكترونية متواجدة في أماكن بعيدة جغرافيا عن المصرف بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي، نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين والمحتملين بها، الهدف الرئيسي وراء استخدام هذا النوع من الآلات هو تحقيق درجة أكبر من الملاءة المكانية، ومن الأمثلة عن تلك الأماكن، النوادي الرياضية والمطارات.

**1-2- آلات الصرف الداخلية:** تتواجد داخل هياكل المصرف والغرض منها هو تخفيض الضغط الناتج عن صفوف الانتظار، يعني ذلك أن هذه النوعية من الآلات توفر الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة للعميل.

**1-3- آلات الصرف خارج المبنى:** هي محطات الكترونية متواجدة حول المبنى الخارجي للمصرف بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.

**2- خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف:** هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، باستخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده، وكذلك للخصم منه تنفيذًا لكل من الخدمات المصرفية المطلوبة.(2)

ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الهاتف المحمول البنكي، التحويل من حساب المتعامل مع البنك لسداد بعض التزاماته مثل خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات، التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها، وبالرغم من حداثة هذه التطورات شعور العميل بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه، وقد ساعد ذلك على علاقة قوية بين العميل والبنك، كما ظهرت خدمة الرد الآلي أو التلقائي على مكالمات العملاء لتقديم خدمات مختلفة، ومن التطورات الحديثة التي تقدمها مراكز الهاتف المصرفي إمكانية الرد على رسائل البريد الإلكتروني الذي أصبح أداة فعالة بين البنك والعميل(3).

(1) محمد عبد الخالق: الإدارة المالية والمصرفية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 102.

(2) كمال مولوج ومحمد طلحة: مداخلة بعنوان الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، أيام 26/27/28 أبريل 2011، ص 4.

(3) باسم أحمد المبييضين: مرجع سبق ذكره، ص: 17.

### 3- الصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت:

ويعرف العمل المصرفي عبر الانترنت بأنه "العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والعميل وبمساعدة نظم أخرى يصبح عميل البنك قادرا من الاستفادة والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، دون الحاجة للاتصال المباشر بمقر البنك".

ويتم التعامل مع خدمات الصيرفة على الانترنت من خلال آلية تتضمن العديد من الخطوات المتتالية وهي: (1)

- ✓ قيام العميل بزيارة موقع المصرف على شبكة الانترنت عن طريق إدخال عنوان المصرف؛
- ✓ إجابة العميل على مجموعة من التساؤلات المعروضة من أجل التحقق من هويته ويتم في هذه الخطوة إدخال رقم التعامل الشخصي؛
- ✓ للتعامل مع خدمة الاستعلام عن الحسابات يقوم العميل بانتقاء الاختيار المسمى الحساب.؛
- ✓ للحصول على خدمة التحويل، يقوم العميل باختيار التحويل النقدي؛
- ✓ للحصول على خدمة المبالغ المسددة، يقوم العميل باختيار تاريخ السداد.

### 4- الصيرفة المنزلية:

وهو ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل، العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحساب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر أو رقم سري أو كليهما إتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل (2).

تمكن هذه القناة المستهلك من التحكم الأحسن في جدول توقيته وذلك من خلال تحريره من ضغوط الوقت والمسافة، فعن طريق الاتصال عن بعد بين الحاسوب الإلكتروني الرئيسي الموجود بمبنى البنك من ناحية وبين الحاسوب الإلكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، يستطيع المستهلك

(1) تاظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح العيد اللات: مرجع سبق ذكره، ص 26.

(2) سوالمي فهيمة: النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل جامعة بسكرة، الجزائر، 2008، ص 93.

الحصول على بعض الخدمات المصرفية كالأستفسار عن الأرصدة، وطلب كشوف الحسابات وبعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين حسابات العميل أو إلى حساب عميل آخر... إلخ<sup>(1)</sup>.

#### 5- نقاط البيع الإلكترونية:

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقات داخل الآلات المتصلة إلكترونياً بحساب المصرف، وتقدم أنواعاً متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل: ضمان الشيكات والدفع والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام الجهاز الموجود لدى التاجر<sup>(2)</sup>.

#### ❖ ثانياً: البنوك الإلكترونية

تعد معاملات البنوك الإلكترونية من الدراسات في الاقتصاد الرقمي وسنقوم من خلال هذا العنوان إعطاء فكرة عن هذه البنوك، وذلك من خلال التطرق إلى تعريفها، أنماطها والخدمات التي تقدمها ومتطلباتها.

#### 1- تعريف البنوك الإلكترونية:

من خلال الإطلاع على بعض الأدبيات يتضح أن هناك عدد من المفاهيم والمصطلحات التي تطلق على مفهوم البنوك التي تدار بشبكة الانترنت فنجد مرة مصطلح البنوك الإلكترونية ( Electronic Banking) أو بنوك الانترنت (Internet Banking) وهو مصطلح متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مصطلح التسعينات ومفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic) أو البنك المنزلي (home Banking) أو البنك على الخط (online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Sell- Senrice Banking)، كلها مصطلحات تطلق على المصارف الإلكترونية<sup>(3)</sup>.

وهناك عدة تعاريف للبنوك الإلكترونية من بينها ما يلي:

<sup>(1)</sup> طلحة محمد: الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس المدينة، الجزائر، 2009، ص 11.

<sup>(2)</sup> وسيم محمد الحداد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 64.

<sup>(3)</sup> محمد عبد الحسين الطائي: التجارة الإلكترونية (المستقبل الواعد للأجيال القادمة)، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص 235.

**1-1- البنك الإلكتروني:** هو العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والعميل وبمساعدة نظم أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام كمبيوتر شخصي موجود لديه<sup>(1)</sup>.

**1-2- البنوك التي تعمل بالكامل من خلال الانترنت،** حيث تتم المعاملات والعلاقات فيها من خلال الوسائل الإلكترونية وليس اللقاء المباشر وتعرف هذه البنوك باسم البنوك الافتراضية<sup>(2)</sup>.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن البنوك الإلكترونية ماهي إلا وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم ولجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة للتنقل إلى البنك.

## 2- أنماط البنوك الإلكترونية:

ليس لكل بنك له موقع على شبكة الانترنت يعني بنكا إلكترونيا، إذ يجب أن يقوم هذا المصرف بعمليات مصرفية عبر الوسائل الإلكترونية ووفقا لبعض الدراسات العالمية هناك صور أساسية للبنوك على الانترنت تتمثل في:

**1-2- الموقع المعلوماتي:** وهو الموقع الذي يقدم معلومات تحصيلية حول عروضه وبرامجه وخدماته ومنتجاته المصرفية، وقد أنشأت أغلبية المصارف هذا النوع من المواقع بهدف التعريف والدعاية والتسويق<sup>(3)</sup>.

**2-2- الموقع الاتصالي:** وهي مواقع البنوك التي تقوم بنشر المعلومات من الخدمات والمنتجات المختلفة والتي تقدمها البنوك إلى عملائها بشكل خاص وكافة الجمهور بشكل عام إضافة إلى إمكانية تلقي استفسارات العملاء والرد عليها من خلال البريد الإلكتروني.

**2-3- الموقع التبادلي:** من خلال المواقع الإلكترونية يمكن إجراء المعاملات بشكل كامل حيث تسمح للعملاء باستخدام حساباتهم بغرض التحويل المالي، وسداد الفواتير المختلفة، والاشتراك في مختلف منتجات البنك الأخرى والتعامل في شراء وبيع الأوراق المالية وغيرها، حيث يقدم هذا المستوى من الخدمات البنكية في المقام الأول من خلال الانترنت أو غيرها من قنوات التوزيع الإلكترونية، حيث يطلق عليها البنوك

<sup>(1)</sup> باسم أحمد المبيطين: مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>(2)</sup> محمد عبد الحسين الطائي: مرجع سبق ذكره، ص 237.

<sup>(3)</sup> تادر عبد العزيز شافي: المصاريف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2008، ص 65.

الإلكترونية أو بنوك الانترنت، والتي من المحتمل بأن لا يكون لها أي تواجد (فعلي) في الدولة على الرغم من تقديمها لمختلف الخدمات البنكية<sup>(1)</sup>.

**3- الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية:** تتعدد الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية ومنها<sup>(2)</sup>:

- ✓ الاستفسار عن أرصدة حسابات الودائع والقروض؛
- ✓ تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة؛
- ✓ طلب الاشتراك في خدمة البنك الناطق وبنك المنزل؛
- ✓ تغيير الرقم السري؛
- ✓ الاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملاء والفوائد ومعداتها؛
- ✓ طرق لدفع الفواتير إلكترونياً.

**4- مزايا البنوك الإلكترونية:**

تتفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية لتلبية احتياجات العميل المصرفي، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيرها من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية<sup>(3)</sup>:

**4-1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين:** يساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بزمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

**4-2- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:** البنوك الإلكترونية مثلها مثل البنوك التقليدية يمكنها تقديم كافة العمليات المصرفية التقليدية المعروفة، ولهذا فإن البنوك الإلكترونية تقدم خدمات مصرفية سريعة الأداء وهي ما لا تستطيع البنوك التقليدية القديمة تقديمها.

(1) طارق محمد خليل الاعرج: العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الدكتوراه في إدارة المصارف، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2013، ص 20.

(2) سوالمي فهيمة: مرجع سبق ذكره، ص 101.

(3) محمد عبد حسين الطائي: مرجع سبق ذكره، ص 230.

**4-3- خفض تكاليف التشغيل:** تعتبر مصاريف التشغيل تقريبا معدومة نهائيا في حالة البنوك الالكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية العادية، نظرا لعدم احتياجها إلى عمالة كبيرة وتكاليف الصيانة وما إلى ذلك.

**4-4- زيادة كفاءة أداء البنوك الالكترونية:** طبيعة عمل البنوك الالكترونية توفر لها السرعة في إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، فدخل العميل لموقع البنك الإلكتروني أسهل بكثير من انتقال العميل جريا إلى موقع البنك وطلب مقابلة أحد الموظفين الذين غالبا ما يكونون مشغولين، بينما الحال مختلف بالنسبة للبنوك الالكترونية التي تسهل على العميل الدخول إلى الموقع الخاص بها على شبكة الانترنت والمرور إلى الجزء الذي يريد ومن ثم يبدأ في طلب ما يريد من الإجراءات التي سرعان ما تتم.

**4-5- تحقيق الميزة التنافسية:** توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت فرصة امتلاك ميزة تنافسية تفرز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، فضلا عن استخدام الانترنت بينهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية، كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، وفقا لذلك سيقوم المتعاملون بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب المتعاملين.

**4-6- زيادة رضى العملاء:** تحقق سرعة عمليات التحويل الالكترونية وانخفاض كلفتها رضا العملاء.

**4-7- تيسير العمل:** ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير العمل ورفع الفاعلية.

**4-8- تقليل الأعمال الورقية:** تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

#### ❖ ثالثا: وسائل الدفع الالكترونية

في ظل تنامي التجارة الالكترونية وتزايد النشاطات الاقتصادية الرقمية أصبحت الوسائل التقليدية غير قادرة على مسايرة التطور الحاصل في هذا النوع من الاقتصاد، ولهذا صار إلزاما على المعنيين إيجاد بدائل للدفع التقليدي، ومنه ظهرت وسائل دفع جديدة للتعامل مع شبكة الانترنت.

**1- البطاقة البنكية:** تعد البطاقة البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود، وتعرف أيضا باسم البطاقات البلاستيكية، حيث ظهرت البطاقات البنكية (البلاستيكية) في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي عام 1914م<sup>(1)</sup>.

**1-1- تعريف البطاقات البنكية:** وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية، كالبطاقة الشخصية أو البطاقة الإيمتيازية، يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، وهي بطاقات مستطيلة الشكل، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها، وبشكل بارز رقمها، اسم حاملها وتاريخ نهاية صلاحيتها، كما تمكن حاملها من الحصول على النقود عن طريق الصراف الآلي، وتمكنه كذلك من شراء معظم احتياجاته أو أداء ما يريد من خدمات، وذلك دون أن يكون معه مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض للسرقة أو الضياع<sup>(2)</sup>.

### 1-2- مواصفات البطاقة البنكية:

لقد تم وضع مواصفات معتمدة دوليا للبطاقات البنكية، تتمثل في كونها بطاقات بلاستيكية مستطيلة الشكل، ذات مقاييس محددة وفقا للمعايير ISO 7810، وهي بطول يقدر 85.6ملم، وعرض 53.98ملم وسمكها 0.76ملم تحتوي هذه البطاقة على شريط مغناطيسي يستعمل في عمليات السحب من الموزع الآلي للأوراق النقدية "DAB"، وكذا رقاقة إلكترونية تستخدم في عمليات الدفع على مستوى نهاية الدفع الإلكتروني "TPE" عند التاجر. كما أنها تحتوي على المعلومات التالية<sup>(3)</sup>:

✓ رمز تعريف للمصدر وكذا الشبكة؛

✓ إثبات هوية صاحبها (الاسم، اللقب، ...إلخ)؛

✓ رقم البطاقة وتاريخ نهاية صلاحيتها؛

✓ عنوان البنك المصدر للبطاقة.

يمكن توضيح هذه المواصفات للبطاقة البنكية في الأشكال التالية:

<sup>(1)</sup> أحمد محمد غنيم: التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 242.

<sup>(2)</sup> أحمد محمد غنيم: المرجع السابق، ص 243.

<sup>(3)</sup> محمد عبد الحسين الطائي: مرجع سبق ذكره، ص 187.

وجه البطاقة:

الشكل رقم (01): وجه البطاقة الإلكترونية.

رمز وهوية مصدر البطاقة	الرمز البنكي
الرقابة الإلكترونية	
رقم البطاقة (16 رقم)	
اسم ولقب صاحب البطاقة	تاريخ نهاية الصلاحية

ظهر البطاقة:

الشكل رقم (02): ظهر البطاقة الإلكترونية.

الشريط المغناطيسي
خانة الامضاء
عنوان البنك

المصدر: إعداد الطلبة اعتمادا على بطاقة مقدمة من طرف البنك الخارجي وكالة جيجل 043.



### 1-3-1- أنواع البطاقات البنكية:

ويمكن تقسيم هذه البطاقات إلى ثلاث أنواع ونوجزها فيما يلي:

**1-3-1-1- بطاقات الدفع:** وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل السحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة، وتتميز هذه البطاقة بأنها توفر الجهد والوقت للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها<sup>(1)</sup>.

**1-3-1-2- بطاقات الائتمان:** هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء مستلزماته، وهي أكثر الأنواع انتشارا، حيث يزداد استخدامها بمعدل مرتفع نسبيا يصل إلى 7.8% في بعض دول العالم مثل: الولايات المتحدة الأمريكية ويلاحظ البعض أن الغالبية العظمى من المشتريات عبر الانترنت لا تزال تتم بواسطة بطاقة الائتمان، وهذا يعني أن الانتشار واسع النطاق لهذه النوعية من البطاقات يعود في جانب مهم إلى التزايد في شراء السلع والخدمات عن طريق الانترنت<sup>(2)</sup>.

**1-3-1-3- بطاقة الدفع الشهري:** تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمان في أن السداد يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب.

تقدر هذه البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها<sup>(3)</sup>:

- ✓ فيزا كارد Visa Internationals: تعد أكبر شركة في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدرت بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية؛
- ✓ ماستر كارد MastarCards Internationales: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار؛

<sup>(1)</sup> محمد عبد الخالق: مرجع سبق ذكره، ص 115.

<sup>(2)</sup> محمد عبد حسين الطائي: مرجع سبق ذكره، ص 190

<sup>(3)</sup> حسن شحادة حسين: مرجع سبق ذكره، ص 195.

✓ أميركان إكسبراس Américan express: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات انتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

\* إكسبراس الخضراء: تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية؛

\* إكسبراس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية؛

\* إكسبراس الالماسية: تصدر لحاملها بعد التأكيد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حسابا لديها.

✓ ديتير كلوب Diter Club: من مؤسسات البطاقة الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل:

\* بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء؛

\* بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال؛

\* بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل: شركات الطيران.

#### 1-4-4 أطراف التعامل بالبطاقة البنكية:

تتمثل أطراف التعامل بالبطاقات البنكية في:<sup>(1)</sup>

**1-4-1- المركز العالمي للبطاقات:** كمؤسسة عامة تتولى إنشاء البطاقات ورعايتها والموافقة على عضوية البنك في جميع أنحاء العالم للمشاركة في إصدارها وتسوية المستحقات المالية بينهم، والقيام بدور الحكم لحل نزاع ينشأ بين المتعاملين بالبطاقة.

**1-4-2- مصدر البطاقات:** وهي البنوك المنتشرة في جميع أنحاء العالم، حيث تتعاقد مع المركز العالمي للبطاقة للاشتراك في عضوية إصدارها، ثم الاتفاق مع التجار العالميين أو المحليين لقبول البيع بموجبها والتوزيع للبطاقة لدى الأفراد للحصول على مستحقات التجار على حملة البطاقة الصادرة منهم.

**1-4-3- التاجر:** وهو مصطلح يطلق على الشركات والمؤسسات التي يتم اتفاق المصدر معها على قبول البيع لحامل البطاقة ثم رجوع المصدر بالثمن على مستحقاتها.

<sup>(1)</sup>كمال مولوج وحمد طلحة: مرجع سبق ذكره، ص 30

**1-4-4- حملة البطاقات:** وهم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم بالحصول على البطاقة لاستخدامها في الحصول على السلع والخدمات من التجار، بمجرد تقديم البطاقة أو للسحب النقدي من آلات أو البنوك وفروعها المشتركة في عضوية البطاقة، ثم دفع المستحقات للبنك المصدر حسب نوع البطاقة.

ومن الناحية التعاقدية يمكن النظر إلى المركز العالمي للبطاقة والمصدر المحلي لطرف واحد، لأن التزاماتهم اتجاه الطرفين الآخرين واحدة. وبالتالي من الناحية التعاقدية يوجد ثلاث أطراف وهم:

✓ التاجر؛

✓ مصدر البطاقة؛

✓ حامل البطاقة.

## 2- النقود الإلكترونية:

إن تطور النقود لم يقف عند حد النقود الورقية، النقود الكتابية والنقود البلاستيكية، بل تطور ليظهر في نوع جديد يعتبر بمثابة حتمية للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات وتطور الصناعة المصرفية وظهور التجارة الإلكترونية في حياة الاقتصادية أطلق عليه الاقتصاديون مسمى النقود الإلكترونية، وعليه من خلال هذا العنصر سنتطرق إلى مدلول هذا النوع من النقود وخصائصه.

### 2-1- تعريف النقود الإلكترونية:

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت "النقود الإلكترونية" أو "النقود الرقمية" والتي هي: «عبارة عن مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي المكافئ الإلكترونية للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها»<sup>(1)</sup>.

كما يعرفها بنك التسويقات الدولية عام 1996 على أنها "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك"<sup>(2)</sup>.

يمكن استنتاج مما سبق أن النقود الإلكترونية هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن، حيث يمكن للعميل استخدامها في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.

<sup>(1)</sup> إبراهيم بختي: التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د س، ص

## 2-2- خصائص النقود الإلكترونية:

من خلال النظرة أو الالتفاتة السريعة لتحديد مفهوم النقود الإلكترونية، نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميزها بما يلي:<sup>(1)</sup>

- ✓ النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة الكترونياً: النقود الإلكترونية عبارة عن بيانات مستقرة يتم وضعها على وسائل الكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛
- ✓ النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما لمصدر هذه النقود، مثلاً فالنقود الإلكترونية وسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقتضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري؛
- ✓ النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضاً بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشترطها الشخص بواسطة هذه النقود، فهي ليست متماثلة ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية؛
- ✓ وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية: على الرغم مما تقدمه التكنولوجيا البشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشاكل كثيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة.

## 3- الشيكات الإلكترونية:

يعتبر الشيك من وسائل الدفع الأكثر قبولا وانتشارا بعد النقود الورقية والمعدنية على الإطلاق، يمكن المستفيدين منه من سحب ما يقابله من سيوله نقدية لدى البنك المصدر له، ولمواجهة متطلبات الصيرفة الإلكترونية والاستفادة من امتيازات الشيك تم تطوير ما يعرف بالشيك الإلكتروني:

## 3-1- تعريف الشيك الإلكتروني:

يعرف على أنه: "رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامل الشيك وقد يكون بائعا أو لأي مستفيد آخر يعمل عبر الانترنت ويحتفظ بحساب مصرفي ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته

(1) نادر عبد العزيز شافي: مرجع سبق ذكره، ص 67.

الالكترونيا إلى حامله، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه"<sup>(1)</sup>.

كما يمكن تعريفه بأنه: "عبارة عن وثيقة الكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك اسم الدافع، ورقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد Payee، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الالكتروني للدفع والتظهير الالكتروني للشيك"<sup>(2)</sup>.

### 3-2- مزايا الشيك الالكتروني: للشيكات الالكترونية مزايا عديدة منها:<sup>(3)</sup>

- ✓ يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية 50% من رسوم التشغيل مما يساهم بتخفيض النفقات التي يتحملها حامل الشيك؛
- ✓ تتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية؛
- ✓ إن التعامل بالشيك الالكتروني يقضي على بعض المشاكل التي كانت تواجه الشيكات العادية كالضياع والتأخير.

4- البطاقات الذكية: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أعلن عن بناء نظام متكامل للنقل العام قائم على البطاقات الذكية، والتي تتيح للمتقلين من ركوب معظم وسائل النقل المتاحة، وذلك بمجرد تمرير البطاقة في مجرى خاص في جهاز قارئ البطاقات الذكية المتواجدة في مختلف وسائل النقل والمحطات المختلفة.

### 4-1- تعريف البطاقات الذكية:

تعرف البطاقات الذكية على أنها: "بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهها، يجب أن تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتيادية العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل: السجل الصحي، النقل والمواصلات. ولعمليات التعريف بالهوية وعمليات البيع وغيرها..."<sup>(4)</sup>، حيث يمكن لصاحب البطاقة الذكية أن يحملها لأي مكان، تمنح هذه البطاقة

(1) أحمد محمد غنيم: مرجع سبق ذكره، ص 247.

(2) نفس المرجع، نفس الصفحة.

(3) باسم أحمد المبيضين: مرجع سبق ذكره، ص 140.

(4) وسيم محمد الحداد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 180.

الفرص لصاحبها لطب خدمات متعددة، كما تعتبر واحدة من المفاتيح التي تساعد على زيادة وانتشار استخدام الهاتف المحمول في عمليات التجارة.

وبفضل المعالجات الموجودة في البطاقات الذكية تستطيع أن تتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع وعندما يقوم صاحب البطاقة بمنح بطاقته إلى البائع، فإن المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الإلكتروني للبائع يتأكد من وجود البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزن في معالج البطاقة، ويتم تكوين هذا التوقيع الرقمي من خلال برنامج يسمى بالخوارزمية وهي عبارة عن برنامج معالج يتم تخزينه في البطاقة ويؤكد لمسجل النقد الإلكتروني بأن البطاقة الذكية أصلية ولم يتم العبث بها أو تحويلها<sup>(1)</sup>.

ويشبه البعض هذه البطاقات بالكمبيوتر المتنقل لكونها تتضمن على سجل بالبيانات والمعلومات المختلفة مثل: الأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي تقوم بها وكذلك المعلومات مثل: الاسم، العنوان، اسم مصدر البطاقة، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف، وتاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية وكذا الرقم السري... إلخ.

كما تمتاز هذه البطاقة بعدة عناصر للحماية ضد عمليات التزوير أو التزيف أو سوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها، ومن أهم عناصر الحماية صورة العميل الفوتوغرافية، الرقم السري، عدم القدرة على فتح الغطاء الخارجي لها.

#### 4-2- مزايا البطاقات الذكية: تحقق هذه البطاقات عدة فوائد لما تتسم به من خصائص:<sup>(2)</sup>

- ✓ فهي توفر اليسر والسهولة في التعامل؛
- ✓ تقلل فرص التحايل والتلاعب من خلال تضمن البطاقة بيانات أكثر وأدق تحديدا للعميل؛
- ✓ هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم وبطاقات الصراف الآلي، وكذلك البطاقات العادية مدفوعة القيمة مقدما؛
- ✓ تتسم بسهولة الحصول عليها، وذلك من خلال منافذ الصراف الإلكتروني، ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي.

بالإضافة إلى:

(1) المرجع السابق، ص 181.

(2) باسم أحمد المبيضين: مرجع سبق ذكره، ص 135.

- ✓ تيسير التعاملات بين الناس في أنحاء العالم كله؛
- ✓ تسمح بإرسال النقود الإلكترونية واستلامها عبر الإنترنت؛
- ✓ تسمح باستعمال النقود الإلكترونية.

### المطلب الثالث: معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية

هناك جملة من العوائق التي تعرقل نجاح الصيرفة الإلكترونية والتي تؤدي إلى انعدام الثقة في الوسائل الحديثة، فرغم النجاح والمزايا التي حققتها هذه الوسائل إلا أن هناك عوائق جعلت من هذا النجاح ناقصا نتيجة مجموعة من المخاطر التي تواجه هذا النوع من الصيرفة والتي أدت بدورها إلى ظهور نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية والإعلام الآلي، وسنتطرق في هذا المطلب إلى مجموع المخاطر التي تتطوي تحت العمل بالصيرفة الإلكترونية والجرائم الناتجة عنها كذلك.

#### ❖ أولا: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

ينطوي العمل المصرفي عبر الإنترنت على مخاطر إضافية مصاحبة لهذا العمل، تتطلب معرفة مسبقة ووعيا كافيا بها، يساعد البنك على مراقبتها والحيطة منها، وتختلف درجة التعرض لهذه مخاطر طبقا لمستوى الخدمة المقدمة، وسنوجز هذه المخاطر فيما يلي:

**1- المخاطر التشغيلية:** وهي المخاطر التي تنتج من احتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

حيث تنشأ مخاطر التشغيل عن التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:<sup>(2)</sup>

**1-1- عدم التأمين الكافي للنظم:** تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق نظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توفير إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

<sup>(1)</sup> تاظم محمد النوري الشمري وعبد الفتاح العيد اللات: مرجع سبق ذكره، ص 34.

<sup>(2)</sup> مصطفى صالح ومعارفي فريدة: مرجع سبق ذكره، ص 23.

**1-2- عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة:** وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم بشأن البنية الأساسية اللازمة.

**1-3- إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية لعناصر إجرائية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

**1-4- احتمال تسرب المعلومات الخاصة بعملاء المصرف:** وحتى الاستلام على ودائعهم عن طريق ما يسمى بالقرصنة الرقمية.

**2- المخاطر القانونية:** تكون هناك مخاطر قانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات النافذة والأعراف المصرفية والتجارية أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة ونظرا لحدثة عمل الصيرفة الإلكترونية، ما زالت حقوق والتزامات الأطراف غير أكيدة في بعض الحالات كما يكون هناك خطر ناتج عن عدم قانونية إنفاق تم الكترونيا<sup>(1)</sup>.

وتتعلق هذه المخاطر غالبا بالتوقيع الإلكتروني أو عدم صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ والقانون الواجب التطبيق، أو نتيجة عدم التسديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توفر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

**3- مخاطر السمعة:** إن مخاطر السمعة تتعلق بالتطورات غير المواتية التي يمكن أن تعترض تقديم المصرف لخدماته ومنتجاته من خلال قنوات الصيرفة الإلكترونية، من هنا أهمية امتلاك المصرف لشبكة موثوق بها لدعم أنشطته في حقل الصيرفة الإلكترونية.

ويمكن أن تتعرض سمعة المصرف لأضرار فادحة في حالة عدم توفر الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات

<sup>(1)</sup> وسيم محمد الحداد وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ص 200 201.



عاملته ومن أجل حماية المصرف يتعين عليه تطوير ومتابعة معايير الأداء بالنسبة إلى عمليات الصيرفة الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

**4- مخاطر تكنولوجية:** وهي ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة، خاصة فيما يتعلق بضعف إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأنسب للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح<sup>(2)</sup>.

**5- مخاطر فجائية:** تؤدي مثل هذه المخاطر إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو الأسواق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم سواء تعلق الأمر بالدفع أو السداد قد يؤدي إلى إضعاف قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم بتنفيذ التزاماتهم في موعدها، مما يؤدي إلى توتر العلاقات واختلال الاستقرار المالي في السوق.

#### ❖ ثانيا: الجرائم الإلكترونية

إن التقدم العلمي والتكنولوجي أظهر للعالم نوع جديد من الجرائم التي تقع على حقوق الغير والمجتمع ولم تكن معروفة سابقا، وهي الجرائم الإلكترونية.

#### 1- تعريف الجرائم الإلكترونية:

تعتبر الجرائم الإلكترونية (جرائم الانترنت) النوع الشائع الآن من الجرائم، إذ أنها تتمتع بالكثير من المميزات للمجرمين تدفعهم إلى ارتكابها.

ويمكن تعريف تلك الجرائم بأنها: "الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بها"<sup>(3)</sup>.

وتعرف أيضا بأنها: "ذلك النوع من الجرائم التي تتطلب إلماما خاصا بتقنيات الحاسب المالي ونظم المعلومات لارتكابها أو التحقيق فيها ومقاضاة فاعليها".

<sup>(1)</sup> طلحة محمد: مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>(2)</sup> محمد عبد حسين الطائي: مرجع سبق ذكره، ص 136.

<sup>(3)</sup> ناظم محمد النوري الشمري وعبد الفتاح العيد اللات: مرجع سبق ذكره، ص 42.

من خلال هذين التعريفين نستنتج أن الجريمة الإلكترونية هي الجريمة التي تتم من خلال شبكة الانترنت، حيث أن هذا النوع من الجريمة يصعب كشفه والقبض على فاعله بسبب طبيعة الوسائل الحديثة التي تبعد عن مكان الحادث مئات وآلاف المسافات.

## 2- أنواع الجرائم الإلكترونية:

تتعدد الجرائم الإلكترونية بسبب اختلاف الوسيلة أو الغاية أو السبب الذي يؤدي إلى ارتكاب هذه الجرائم ومن أهمها مايلي:<sup>(1)</sup>

**2-1- جرائم الاحتيال بالوسائل الإلكترونية:** وهو كل تصرف احتيالي يهدف من خلال أحد المحرمين إلى تحقيق مكاسب مالية عبر الوسائل الإلكترونية، لسحب الأموال من حساب أحد الأشخاص لدى القيام بتسديد الفواتير على حساب شخص آخر وغيرها.

**2-2- انتحال شخصية الفرد:** تعتبر هذه الجريمة قيام شخص باستخدام شخصية شخص آخر للاستفادة من سمعته مثلاً أو ماله أو صلاحيته، هذا الانتحال يمكنه القيام بذلك عن طريق المعلومات التي تتعلق بتلك الشخصية كالاسم والعنوان ورقم الهوية مثلاً، والتي يحصل عليها من الانترنت ويمكن أن تؤدي هذه الجريمة إلى استنزاف رصيد الضحية في البنك أو السحب من البطاقات الائتمانية ...، وأكثر ما يقوم المجرم بتغيير العنوان البريدي للضحية إلى عنوانه كي يستقبل بنفسه الفواتير والطلبات.

**2-3- غسل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** غسل الأموال هي عملية تدوير الأموال غير المشروعة تساعد العصابات الإجرامية على إخفاء وستر وتمويه المصدر الحقيقي الغير مشروع لهذه الأموال، لذلك تعتبر عملية غسل الأموال باستخدام البطاقات البنكية نشاط إجرامي تتلاقى فيه الجهود المحتالة من خبراء المال والمصارف وخبراء التقنية، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي، ومن ثم يقوم فرع البنك الذي يسحب المبلغ من جهازه بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخضم المبلغ من رصيد الزبون الذي يكون قد تهرب من دفعه لرسوم التحليل واستطاع أن يغسل أمواله، كذلك تعتبر الانترنت من أحد طرق غسل الأموال المشبوهة خاصة أنها أسهل استخداماً وأيسر في التعامل مع البنوك، وضغطة مفتاح تفتح له آفاق الدخول في حسابات وأنشطة مالية ومصرفية من أي جهة في العالم، فيقوم المجرمون بالاعتماد على عملية التحويل الإلكتروني

<sup>(1)</sup> محمد زهير الأمير العزاوي: مرجع سبق ذكره، ص 60.

للأموال من خلال البنوك بإيداع الأموال المسروقة في حسابات متعددة بالبنوك، ثم تحول إلى عدة فروع في بلدان مختلفة.

### 3- الجرائم الإلكترونية المرتكبة باستخدام البطاقات الإلكترونية:

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الإلكترونية إلا أن هذا لا يعني أنها مثالية، حيث تعددت الجرائم التي ترتكب في حقها، ومع ازدياد استعمال البطاقات على وجه الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها وتتنوع صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير كما يلي:<sup>(1)</sup>

#### 3-1- الجرائم التي يرتكبها حامل الشرعي للبطاقة:

هذه الجرائم قد تنطوي على الاستخدام التعسفي للبطاقة، وقد تكون في صورة استخدام غير مشروعة لها، ويمكن ذكر معظم الجرائم في مايلي:

✓ تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي: تقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل بالبطاقة بالسحب من الآلة للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به؛

✓ إساءة استعمال بطاقات الوفاء: قد يقوم العميل بشراء سلع وخدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك وإنما تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه؛

✓ استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها: لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، وبعد مرور هذه المدة لا بد على العميل أن يردها للبنك أو الجهة المصدرة لها، وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض بضرورة اعتباره جرم.

✓ استخدام البطاقة الملغاة: تحتفظ البنوك المصدرة بحقها في إلغاء البطاقة الممنوحة للعميل حاملها في أي وقت دون الرجوع إلى الحامل وذلك ضمن شروط العقد المبرمة بين البنك المصدر والعميل حامل البطاقة.

(1) مصطفى كمال السيد طابيل: مرجع سبق ذكره، ص 71.

كما يمكن للحامل أن يستعمل هذه البطاقة الملغاة في السحب من الموزعات الآلية في حين أن البنك لم يقم بإعادة برمجة ذاكرة الموزع الآلي، ومن ثم لم يقم بالاحتفاظ بالبطاقة أو حجزها في الآلة مما يساعد الحامل على الحصول على مبالغ نقدية دون وجه حق، وهذا يعد اعتداء على مال الغير لأن العميل سيوهم التاجر بملكته للبطاقة وبائتمان مالي لدى البنك مستعينا بالشهادة الصادرة من البنك والتي تقر بموجبها بائتمان للعميل؛

✓ إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك: حين يتقدم حامل البطاقة إلى التاجر أو إلى فرع البنك لضمان سحب الشيك دون أن يكون له رصيد لدى البنك مصدر البطاقة أي يرتكب جريمة النصب (الاحتيال) المجني عليه هو البنك مصدر البطاقة.

### 3-2- الجرائم التي يرتكبها الحامل الغير شرعي للبطاقة:

إن سارق البطاقة أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب النقود من الموزع الآلي، وقد يستخدمها في الحصول على السلع والخدمات من التاجر وهناك دول كفرنسا تطبق في مثل هذه الحالات عقوبة جريمة النصب.

✓ استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير: إن الاستيلاء على البطاقة ذاتها قد يكون جريمة سرقة أو النقاط أشياء مفقودة أو احتيال أو إساءة ائتمان على حسب الأحوال، فإذا استولى عليها الجاني عنوة أو خلسة أو بعد تسليم مجرد إليه العارضة (فحص البطاقة مثلا) فإن الواقعة تكون سرقة، أما إذا عثر عليها الجاني في مكان صاحبها قد فقدها فيه واستولى عليها بنية تملكها فالواقعة تكون جريمة النقاط أشياء مفقودة وإذا استولى الجاني بالحيلة والخداع بعد استخدام أحد الوسائل الاحتياطية المحددة قانونا في هذا الشأن فإن الواقع تكون جريمة احتيال ونصب.

✓ السحب ببطاقات الكترونية مزورة: قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقة ائتمان مسروقة، واستبدال بياناتها كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها الغير لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالاعتراض على السحب وطعن على توقيعه حتى لا يخصم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص، ويلاحظ أن أكثر من نصف عمليات الاحتيال فيما يخص البطاقات تقع في الولايات المتحدة الأمريكية، أما الباقي فيوجد حوالي 30% منها في أوروبا خاصة بريطانيا، أما البطاقات المفقودة أو المسروقة تمثل أكثر من نصف الخسارة المترتبة عن عمليات الاحتيال، وتزوير هذه البطاقات يمثل الخطر الأكبر الذي يهدد الصيرفة الإلكترونية.

ولما كان الاحتيال بالبطاقات بحيث لا يمكن من معرفة المستعمل لها إن كان الحامل الشرعي، أما الشخص السارق لها أو من عثر عليها فيمكن التخفيف من هذه الظاهرة باستخدام الصور.

وبهذا قام أحد البنوك الأمريكية بتنفيذ مشروع ضخم يتعلق بوضع الصور الشخصية على البطاقات في الولايات الأمريكية وصدر وفقا لهذا النظام الأكثر من مليون بطاقة تحمل صورة صاحبها وتم اختيار هذا المشروع ليتبين أنها فعالة جدا لمواجهة الاحتيال.

وقد تعددت جرائم البطاقات حتى على شبكة الانترنت، حيث أصبحت هناك عصابات دولية تنشط على هذه الشبكة بهدف تجميع أكبر عدد ممكن من أرقام البطاقات، وهو الأمر الذي جعل الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ليست في المستوى الذي كان متوقعا لها، بسبب تردد الزبائن في الكشف عن بياناتهم الشخصية واستعمال بطاقاتهم على شبكة مفتوحة، وهو الأمر الذي يستدعي تحديث قوانين عقابية تكفل حماية جزائية كاملة للبطاقات بوصفها أداة دفع.

وكشف عن آخر إحصائيات تتعلق بالبطاقات البنكية لعمليات القرصنة في جوان 2005، وذلك من طرف شركة ماستر كارد التي صرحت بتعرض أكثر من 40 مليون رقم سري للبطاقات البنكية للاختلاس منها 14 مليون بطاقة تابعة لماستر كارد و 20 مليون هي بطاقات لشركة فيزا، وعملية القرصنة استغلت ثغرة في نظام الأمان وهو مكلف بضمن الأمان للصفقات بالبطاقات البنكية.

#### 4- أدوات الحماية من الجرائم الإلكترونية:

تعتبر الحماية من الجرائم الإلكترونية الطرق والوسائل المعتمدة للتحكم في كافة أنواع مصادر المعلومات وحمايتها من السرقة والضياع والتزوير والاستخدام الغير القانوني لها، ومن أهم أدوات الحماية من الجرائم الإلكترونية ما يلي: (1)

#### 4-1- التوقيع الإلكتروني:

التوقيع الإلكتروني ليس توقيعاً باليد في صورة رقمية بل هو شهادة رقمية تصدر عن إحدى الهيئات المستقلة تميز كل مستخدم، ويمكن أن يستخدم في إرسال وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو إقرار، ويعد قانونياً في بعض الدول.

(1) محمد عبد الخالق: مرجع سبق ذكره، ص 124.

إن مشكلة الأمن والخصوصية على الانترنت تشغل الاهتمام كما تثير قلق الناس وانعدام الثقة بالشبكة واستخدامها في المعاملات التجارية، لذلك تم اللجوء إلى التوقيع الإلكتروني الرقمي لرفع مستوى الأمن والخصوصية في تعاملات الشبكة، وذلك بقدر هذه التقنية على حفظ سرية المعاملات والرسائل وعدم التعامل، وكما يمكنها أن تحدد شخصية أو هوية المرسل والمستقبل الكترونيا للتأكيد من مصداقية الشخص ما يسمح يكشف التحايل أو التلاعب.

التوقيع الإلكتروني هو "عبارة عن رموز أو أرقام أو حروف الكترونية والتي تدل على شخصية الموقع دون غيره"، وهو عبارة عن شهادة رقمية تستخدم في إرسال أي وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو قرار واللجوء إلى التوقيع الإلكتروني يرفع من مستوى الأمن والخصوصية للمتعاملين على شبكة الانترنت، حيث يضمن سرية المعلومات والرسائل والبيانات، ويستعمل كثيرا في التعاملات البنكية ومزايا هذا التوقيع هو أنه يؤدي إلى إقرار المعلومات التي يتضمنها السند وهو دليل على الحقيقة، كما يسمح التوقيع بإبرام صفقات عن بعد وتسهيل التعاملات دون ضياع الوقت في التنقل وضياع المال، وكذلك يزيد في تنمية وضمان الصيرفة الإلكترونية.

#### 4-2- التشفير الإلكتروني:

يمكن تعريف التشفير على أنه "علم يستعمل الوسائل والتقنيات لتغيير طبيعة البيانات باستعمال الرياضيات لتشفير وفك تشفير البيانات، وبالتالي يسمح بتخزين المعلومات السرية أو إرسالها على قنوات غير مؤمنة مثل: الانترنت بهدف عدم قراءتها من أي شخص آخر وعدم تغييرها للاستعمال غير المشروع بعد الاعتداء عليها.

يعتمد هذا النوع من الأمن على تشفير المعلومات البنكية عن طريق برنامج خاص يعمل على تشفير المعلومات الخاصة بإتمام عمليات الشراء، بحيث لا يمكن قراءتها في حالة اعتراضها، ومن أمثلة هذه البرامج بروتوكول الطبقات الأمنية وهو برنامج بسيط الاستعمال لا يتطلب توفير أجهزة خاصة وهو متاح لكل مستخدمي الانترنت.

عن طريق هذه التقنية يمكننا التغلب وتجاوز الكثير من المخاطر، فبواسطتها نتجنب:

✓ الاطلاع على المعلومات السرية والشخصية؛

✓ محاولة تعديل البيانات المنقولة بالشبكة؛

- ✓ إعادة توجيه البيانات إلى وجهة أخرى؛
- ✓ تغيير محتوى الرسائل المتبادلة؛
- ✓ تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.

#### 4-3- البصمة الإلكترونية:

إن بصمة الأصبع لكل شخص يمكن تمييزها بواسطة مجموعة من الخطوط والتعرجات الموجودة بباطن أصابع اليد حيث لا يتمكن أن تتشابه هذه التعرجات والخطوط بين شخصين في العالم.

إن عملية التحقق من الهوية باستخدام تقنية المسح ببصمة الأصبع يتم استخدام خوارزمية لتحويل هذه التميزات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يتم حفظها في قواعد البيانات كقالب، حيث في البداية تتم عمليات مسح إبهام المستخدمين وحفظها كقالب من الأرقام الثنائية في الحاسوب لتمثل قالب وبصمة مرور تستخدم للسماح له باستخدام النظام واحتمالية تشابه بصمة شخصين في هذه الطريقة هي واحد في المليار، والآن تتوفر أجهزة يتم تركيبها في أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية لتعمل على بصمة الإصبع وتكلفة مادية قليلة نسبياً.

تتم عملية البصمة الإلكترونية عن طريق قيام المؤسسة المختصة بأخذ بصمة الزبون بحيث يجعل لهذا الزبون ملف خاص به يحتوي على مجموعة من معلوماته الشخصية من هويته ورقم حسابه البنكي وكل هذه المعلومات تخزن بطريقة سرية وآمنة في البرامج، هذا الأخير يستعمله التاجر في عمليات القبض أو عمليات تحويل الأموال.

فبدلاً من أخذ البطاقة البنكية وتميرها على جهاز التحويل المالي الآلي، فإنه يضع إصبعه (إبهامه من اليد اليسرى) في جهاز خاص، فيقوم بتحويل المبلغ من حسابه البنكي (أي الزبون) إلى التاجر دون حمل النقود التقليدية. إلا أن هذه العملية لم تخرج من نطاق الولايات المتحدة الأمريكية رغم ذلك فإنها تعتبر تطور جديد لأنظمة الدفع الإلكتروني.

## المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

مما لا شك فيه أن النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الدفع الحديثة نتج عنه آثار كبيرة جعلت الاقتصاد العالمي يستفيد من مزايا كثيرة أهمها السرعة والفاعلية، خاصة على مستوى المصارف والتي أفرزت ما يعرف بالصيغة الإلكترونية والمتمثلة في البنوك الإلكترونية، وفي ضوء التغيرات المستجدة ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية جديدة ومواكبة التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستفادة من المزايا التي يتيحها استخدام الانترنت.

### المطلب الأول: البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

عرف قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال تأخرا كبيرا في الجزائر، مما أثر سلبا على أداء الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الجزائرية، لكن مع بداية تحرير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال يعرف تطورا ملحوظا لا سيما في مجال الهاتف النقال وشبكة الانترنت.

#### ❖ أولا: شبكة الانترنت

إن رغبة الدولة الجزائرية في التحول نحو اقتصاد المعرفة والتي تعد الصيرفة الإلكترونية جزء منه يفترض لها أن تحقق وتجسد على أرض الواقع مع نضوج وتطور الانترنت كوسيلة دفع إلكتروني يؤدي إلى تقريب المسافات وازالة الحواجز ورفع الكفاءات والسرعة في انجاز المعاملات.

ولقد زاد وعي الدولة الجزائرية بضرورة هذا التحول، حيث دخلت خدمة الانترنت سنة 1993 عن طريق مركز CERIST وهو مركز للأبحاث تابع للدولة، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998 الذي أنهى احتكار الدولة لخدمة الانترنت، ويسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمات، حيث أصبح عددهم في سنة 2000 ثمانية عشر متعاملا وفي نهاية الثلاثي الأخير من سنة 2000 منح الترخيص لعشرة متعاملين آخرين ليصبح العدد الإجمالي 28 ممون.<sup>(1)</sup>

هذا العدد مكن الجزائر من أن تحتل مرتبة معتبرة ضمن دول العالم والجدول الموالي يبين ذلك.

(1) طلحة محمد: مرجع سبق ذكره، ص 44.



الجدول رقم (01): ترتيب الدول حسب مستعملي الأنترنت ونسبتهم مقارنة بعدد السكان

الدول	عدد الممنونين
الولايات المتحدة الأمريكية	7800
كندا	760
استراليا	718
المملكة المتحدة	400
الجمهورية التشيكية	300
ألمانيا	200
جنوب افريقيا	150
ايطاليا	93
الجزائر	80
بورتوريكو	76
اليابان	73
كينيا	65
فرنسا	62
بلجيكا	61
اسبانيا	56
هولندا	52
المكسيك	51
البرازيل	50
مصر	50
تركيا	50
سويسرا	44

المصدر: عبد الغني ريوح ونور الدين غردة: تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر، 2004، ص

وعرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام الاشتراك والتعامل مع الانترنت ففي نفس السنة كانت الدولة الجزائرية مرتبطة بالانترنت عن طريق ايطاليا، تقدر سرعة الارتباط 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6 KO) وهي سرعة جد ضعيفة، وقد تم ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو، بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى RINAF وتكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا<sup>(1)</sup>.

حيث في سنة 1998 ظهرت أولى شبكات التزويد الخاصة وارتفعت أعداد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة بحلول مارس 2000 ورغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير إلا أنه في نهاية سنة 2005 بلغ عدد الأشخاص المقبلين على شبكة الانترنت أقل من مليوني مستعمل إلى الأسباب التالية:<sup>(2)</sup>

- ✓ عدم امتلاك كمبيوتر مجهز بمودم؛
- ✓ عدم امتلاك خط هاتفي؛
- ✓ ارتفاع تكلفة الاتصال الهاتفي وكلفة الاشتراك لدى أحد الموزعين؛
- ✓ المستوى الثقافي والعلمي المتواضع؛
- ✓ نقص الخدمات المقدمة عبر الانترنت وأحيانا انعدامها في مجال التبادل التجاري والصرفية الالكترونية واقتصارها على مجالات محدودة كالبحث العلمي والبريد الالكتروني والمكالمات الدولية.

وبخصوص شبكة الانترنت فائقة السرعة، فإن عدد الزبائن المشتركين في مختلف الشبكات بلغ 830000 مشترك مع نهاية شهر فيفري 2011 أي بنسبة ولوج تقدر بـ 10%.

إذ شهدت الدولة الجزائرية في الفترة الأخيرة نموا هائلا لمستخدمي الانترنت، إذ أصبحت الأسر الجزائرية تكتسب المزيد من الأجهزة وتظهر بعض الوعي الفردي والجماعي لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

<sup>(1)</sup> بختي إبراهيم: الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث في كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، العدد 01، جامعة ورقلة، الجزائر، 2002، ص 31.

<sup>(2)</sup> المرجع نفسه، ص 32.

1-البنوك الجزائرية أمام شبكة الانترنت: هناك العديد من البنوك الجزائرية بما فيها بنك الجزائر، لها مواقع على شبكة الانترنت ومن هذه البنوك ما يلي:(1)

1-1- بالنسبة لبنك الجزائر: فموقعه على شبكة الانترنت هو [www.of.algeria.dz](http://www.of.algeria.dz) ، تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، وإذا ما تم مقارنته بمواقع البنوك المركزية لبعض الدول المتقدمة نجد أن خدماته ما زالت محدودة.

1-2- بالنسبة للمصارف التجارية: فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها ومعظمها يعرف انقطاعات متتالية، إلا أنه يجب أن ندرك أن هناك مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد (الزبائن المشتركين في النظام) وبعض العمليات الأخرى، ومن أمثلة مواقع تلك البنوك:

✓ البنك الخارجي الجزائري وموقعه: [www.bea.dz](http://www.bea.dz)؛

✓ بنك التنمية المحلية وموقعه: [www.bdl.dz](http://www.bdl.dz)؛

✓ الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط وموقعه: [www.cnep.banque.dz](http://www.cnep.banque.dz)؛

✓ بنك الفلاحة والتنمية الريفية موقعه: [www.badr.bank.net](http://www.badr.bank.net)؛

✓ البنك الوطني الجزائري وموقعه: [www.bna.com.dz](http://www.bna.com.dz)؛

✓ سوسيتي جنرال -الجزائر - موقعه [www.sganet.sgalgeria.com.dz](http://www.sganet.sgalgeria.com.dz).

إن الدراسات التحليلية لهذه المواقع تشير في أكثر من موقع إلى أن أغلب مواقع هذه البنوك معلوماتية فقط تقدم معلومات عن خدماتها وأنشطتها وفروعها...إلخ.

#### ❖ ثانيا: تطور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

لقد شهدت سوق الاتصالات في الجزائر على امتداد السنوات وهو عمر انفتاح السوق على الاستثمارات الخاصة تطورا ملحوظا، سواء في حجم الاستثمارات أو التوظيف لكن هذه الجهود تبقى بعيدة عن الطاقة الاستيعابية الحقيقية للسوق الجزائرية التي ما تزال قائمة للتوسع في هذا المجال.

بعد صدور قانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الداعي إلى إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات الذي جاء لإنهاء وضعية الاحتكار التي كانت قائمة في قطاع البريد والمواصلات وفتح سوقيهما من أجل استقطاب الاستثمار، كما فصل بين مجالي نشاط القطاع، أي البريد من جهة والمواصلات السلكية

(1) طارق محمد الخليل الأعرج: مرجع سبق ذكره، ص 32.

واللاسلكية من جهة أخرى، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلط ضبط البريد والمواصلات" والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حاكما بين الجهات المختلفة<sup>(1)</sup>.

رغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الانترنت مازال ضعيف مقارنة بدول الجوار. وبهذا شرعت إدارة البريد والمواصلات بعد المرسوم التنفيذي رقم 89-257 المؤرخ في 25 أوت 2001 بالتعاون مع الموزع الأوتوماتيكي "Lucent Techlogies" في إقامة شبكة لتقديم خدمات الانترنت كموزع للمؤسسات والأفراد بحيث تستهدف شبكتها كل ولايات الوطن.

وتهيمن على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول حيث حصلت شركة "أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة تشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "جيزي" قبل أن تطلق اتصالات الجزائر شركتها "موبيليس" وأخيرا الشركة الوطنية الكويتية كمشغل ثابت من خلال شركة "نجمة" ونجحت هذه الشركات في فترة قصيرة في الوصول بعدد مشتركى الهاتف المحمول إلى 2 مليون مشترك<sup>(2)</sup>.

كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما مما أثر سلبا على انتشار خدمة الانترنت حيث ارتفعت هذه الأسعار بنسبة 20% سنة 2003 وبعدها 100% في سنة 2004، ناهيك عن بطئ الشبكة الواضح الذي يعاني منه أغلب المستخدمين في الجزائر وهو الأمر الذي دعا "الجمعية الجزائرية لممولي الدخول إلى شبكة الانترنت" لتتديد بما أسمته "احتكار خدمات الانترنت على يد شركة اتصالات الجزائر التي تبقى مسطرة وحدها وتقدم أسعار مرتفعة في ظل غياب أي شركات منافسة لها<sup>(3)</sup>.

أما فيما يخص استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية، فإن المصارف الجزائرية لا تستعمل الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت أو المحمول رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائري في السنوات القليلة الماضية، وعلى المصارف الاستفادة من عدد مشتركى خدمة الهاتف النقال والاستفادة منها في تقديم خدمات الصيرفية المحمولة.

(1) سوالي فهمية، مرجع سبق ذكره، ص 107.

(2) المرجع نفسه، ص 109.

(3) أحمد محمد غنيم: مرجع سبق ذكره، ص 205.

## المطلب الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر

لقد أبدت الكثير من المصارف الجزائرية قدر كبير من الاهتمام بالأعمال الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة وسعت إلى تطوير نظامها المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد من خلال إنشاء شركة SATIM وإصدار البطاقات البنكية ونشر الموزعات الآلية للنقد.

### ❖ أولاً: إنشاء شركة الصفقات المشتركة والنقدية (SATIM)

في سنة 1995 حاولت الجزائر إيجاد الوسائل التي من شأنها عصرنة البنوك الوطنية وتجسيد مفهوم الصيرفة الإلكترونية، فكانت البداية بإنشاء شركة الصفقات البنكية المشتركة والنقدية، أو مؤسسة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، تتكفل بتطوير وسائل الدفع بوضع نظام دفع الكتروني في متناول البنوك والمؤسسات المالية وبريد الجزائر كما تقوم بوضع وصيانة الموزعات والشبائيك الآلية للنقد<sup>(1)</sup>.

1- تعريف شركة (SATIM): هي شركة مساهمة تابعة لثمانية بنوك جزائرية: ( BDL , CNEP, EL ) BARAKA , CPA, BADR, BEA)، ويبلغ رأسمالها 26 مليون دينار جزائري وتعتبر اليوم متعامل نو شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات وتحديثها وكذا الصفقات الإلكترونية بين البنوك<sup>(2)</sup>.

### 2- مهام شركة (SATIM): لشركة SATIM مجموعة من المهام نذكر فيما يلي<sup>(3)</sup>:

- ✓ تحديث التقنيات المصرفية بإدماج الموزعات الآلية للنقد في المصارف التي تشرف عليها؛
- ✓ تطوير تسيير النقد ما بين المصارف، وذلك بموازرة المصارف إبان وضع وتطوير موارد النقد الآلي ومرافقتها؛
- ✓ عصرنة وسائل الدفع؛
- ✓ ترقية المعالجة بين المصارف؛
- ✓ التكفل بالهياكل القاعدية والنواحي التقنية وإجراءات التسيير مع تحديد تعريف موارد النقل الآلي؛

<sup>(1)</sup> آيت زيان كمال وآيت زين حورية: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة -الجزائر، متوفر على الموقع:

[www.iefpeti.com/arab](http://www.iefpeti.com/arab), le 12/04/2018 (12 :30 h).

<sup>(2)</sup> المرجع نفسه: (13 :00 h) le 12/04/2018 .

<sup>(3)</sup> سوم إبراهيم: تحديد والتسويق المصرفي في الجزائر وفق المعايير الدولية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2009، ص 188.

✓ تشحين الشيكات وبطاقة السحب والدفع النقدي، صناعة البطاقات المصرفية (دفع وسحب) حسب المقاييس الدولية.

### 3- الشبكة النقدية البيبنكية (RMI):

في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف، وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي.

كما تعمل SATIM على ضمان حسن السير لعملية السحب، وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين والمؤسسات المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات الموزعة وكشف كل التلاعبات<sup>(1)</sup>.

عملت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM في سنة 2009 بفرض نظام الدفع الإلكتروني عبر الانترنت في الجزائر، إذ يتطلب إجرائها على وجود ما يلي: <sup>(2)</sup>

**3-1- موقع تجاري:** عبارة عن كتالوج إلكتروني على الخط، تظهر فيه مجموعة السلع والخدمات المعروضة للبيع وكذا أسعارها وفي بعض الأحيان تضع (المنتجات الموجودة في المخزن وعدد الأيام قبل التسليم).

هذه المواقع تضمن للزبون سلة افتراضية كما تسمح له بتسجيل مشترياته، وكذا بتعديل الكميات من المواد المختارة، يرتبط الموقع بمحطة دفع افتراضية Terminal Virtuel.

**3-2- نظام الدفع aures عبر الانترنت:** لتسوية معاملات الدفع عن طريق البطاقة البنكية CIB الكل أمان من قبل شركة SATIM. رغم التطورات الملحوظة في الجانب التقني للخدمات المصرفية الإلكترونية إلى أن هذه الأخيرة ما زالت بعيدة عن الاستخدامات الواقعية والتجارية السائدة في الجزائر والسبب غير واضح.

(1) المرجع السابق: ص 200.

(2) طارق محمد الخليل الأعرج: مرجع سبق ذكره، ص 37.

### 3-3- دور الشبكة النقدية البنكية RMI: يمكن تلخيص شبكة النقد الآلي البنكية في النقاط التالية:

- ✓ تأمين الوظيفة البنكية لكل التعاملات الخاصة بعمليات السحب أو الدفع التي تتم على شبكة النقد الآلي البنكية لكل حاملي البطاقة البنكية للبنوك المنخرطة في هذه الشبكة؛
- ✓ اندماج الموزعات الآلية للأوراق النقدية الخاصة بالبنوك المشاركة في الشبكة النقدية البنكية داخل نفس الشبكة، بحيث يمكن لحاملي البطاقات البنكية للبنوك الأخرى القيام بعمليات سحب الأوراق النقدية من خلالها؛
- ✓ تسيير طلبات التراخيص بالحسب من الموزعات الآلية DBA؛
- ✓ ضمان تسيير ودراسة العمليات التي تتم على مستوى الموزعات الآلية DAB أو النهايات الإلكترونية TPE لصالح البنوك، وبالتالي تسهيل العمليات على البنوك؛
- ✓ تحضير وتحويل المعطيات المالية الموجهة إلى عمليات المقاصة الإلكترونية ما بين البنوك والخاصة بالتعاملات بالنقد الآلي.

#### 4- مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك:

إن شركة SATIM تشرف على مركز المعالجة النقدية بين المصارف وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي لمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتتظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة يبين المركز وجميع المصارف المشاركة ونسجل العمليات لدى جميع المصارف، ويتم إجراء عملية السحب بأسلوب نصف مباشر بين المصارف والشركة، وهذا ما يخلق نوعا من المخاطر إضافة إلى إحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيف لأسباب عديدة منها كثرة الأعباء والأخطاء، والميول للحرية والإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس، إضافة إلى التوزيع الجيد للموزعات الآلية، ورغم هذا تبقى النقود العادية الأكثر استعمالا في المعاملات بين الجزائريين لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى، وبدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري ما زال متأخرا كثيرا في هذا الميدان<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> آيت زيان كمال وآيت زين حورية: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة - الجزائر، متوفر على الموقع:

[www.iefpeti.com/arab](http://www.iefpeti.com/arab), le 15/04/2018 (12 :30 h)

❖ ثانيا: البطاقات البنكية في الجزائر

الجزائر وعلى غرار دول العالم قد بدأت باستعمال البطاقات البنكية كأداة جديدة لتداول النقود عبر الصرافات الآلية المنتشرة عبر كامل أنحاء الوطن، على مستوى مختلف المؤسسات البنكية والمراكز البريدية.

1- ظهور وتطور استعمال البطاقة البنكية في الجزائر:

إصدار البطاقات البنكية ليست ظاهرة جديدة في الجزائر، فمند 1989 قامت بعض البنوك بمحاولات فردية لإصدار بطاقات خاصة بها ولكن هذه التجربة الأولى كانت محدودة جدا ولا تخص إلا شريحة قليلة جدا من المستهلكين، والتجربة الثانية جاءت من بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي قام بإصدار بطاقة سحب خاصة به سنة 1994، وكان للبنك موزعين آليين للأوراق النقدية، وفي سنة 1996 قام بإصدار بطاقة الدفع المسماة ZIP ZAP كانت في السابق تمنح لكبار الزبائن فقط.

وخلال شهر فيفري 2008 سعت الشركة الجزائرية SATIM على توزيع حوالي 175 ألف بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك، تسمح هذه البطاقة لكل زبون لديه الحساب في أي بنك أو بنك البريد للقيام بعمليات السحب طوال أيام لأسبوع وبنظام 24 /24 ساعة على مستوى كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية، وكذا تسديد المشتريات والخدمات على مستوى أجهزة الدفع الإلكترونية الموجودة بمختلف المتاجر والصيدليات ومحطات البنزين، إضافة إلى تسديد فواتير الهاتف وغيرها... إلخ<sup>(1)</sup>.

لقد تمكنت البطاقات البنكية المشتركة من احتلال مكانة مميزة ضمن وسائل الدفع الحديثة في الجزائر بحيث شهد عدد البطاقات البنكية نموا متسارعا خلال فترة ثلاث سنوات، وسجل معدل مرتفع قدره 343.73% منتقلا بذلك من 128356 بطاقة سنة 2007 إلى 569568 سنة 2009<sup>(2)</sup>.

2- مراحل تطور بطاقة الدفع بالجزائر:

عرفت بطاقات الدفع في الجزائر تطورا ملحوظا، خاصة بعد استخدامات المقاصة الإلكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية والبريدية في الجزائر، وقد عرفت هذه العملية مراحل<sup>(3)</sup>:

1- في عام 1998 كانت بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك؛

<sup>(1)</sup>سوم إبراهيم: مرجع سبق ذكره، ص 90.

<sup>(2)</sup>المرجع نفسه، ص 91.

<sup>(3)</sup>العاني إيمان: مرجع سبق ذكره، ص 174.



2- في سنة 2002 تم الانطلاق الرسمي لمشروع Le system de paiement interbancaire حيث أعطي دور الإشراف والقيادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين (SATIM) التي تجمع مختلف ممثلي البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي؛

3- في 2004 تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة للمواصفات EMV؛

4- في 2005 تم إنشاء جمعية (Comite monétique interbancaire) ؛

5- في 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النفاص والاحتياط لها؛

6- في 2007 تم تعميم بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB) عبر التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك؛

7- في 2008-2009 أكد وزير المالية أنه تم تعميم ماكينات الصراف عبر كبريات التجار في الجزائر والمناطق الأهلية بالسكان، وكذلك استخدام بطاقات الدفع لدى المواطنين.

#### ❖ ثالثا: الموزعات الآلية للنقود

بدأ إدخال آلات السحب الآلي للنقود بالجزائر سنة 1997، حيث وضعت شركة SATIM في سنة

1998، 40 موزعا أوتوماتيكي تم توزيعه على ثلاث هيئات مالية وهي: (1)

✓ 10 جهاز DAB لوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ؛

✓ 10 جهاز DAB لوكالات البنك الخارجي الجزائري BEA ؛

✓ 20 جهاز DAB لوكالات مركز الصكوك البريدية CCP .

ليصل عدد الأجهزة في سنة 2002 إلى 250 جهاز موزعة على كبريات المدن الجزائرية، ويعتبر هذا العدد ضعيفا، إذ اقتصرنا على المقارنة بتونس 500 جهاز ومن جهة أخرى يبقى إقبال الزبائن على السحب الفوري باستخدام هذه الأجهزة ضعيفا (2).

إذ بلغ عدد الموزعات الآلية للنقود عبر كامل التراب الوطني في سنة 2005، موزعة كما يلي:

(1) محمد تطار منصف: مرجع سبق ذكره، ص 24.

(2) المرجع نفسه، ص 25.

الجدول رقم (02): عدد الموزعات الآلية للنقود في نهاية سنة 2005.

عدد الموزعات في طور الإنجاز	عدد الموزعات الآلية	المؤسسات
100	26	CPA
-	40	BEA
100	50	BNA
60	60	BADR
100	31	CNEP
30	16	BDL
300	112	PTT
10	06	Social Général
-	02	El baraka
-	03	Rayan banque
-	01	Housing banque
-	03	Bnp paribas
700	350	المجموع

المصدر: محلوس زكية: أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تجارة دولية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2009، ص 82.

في نهاية سنة 2010 بلغت عدد الأجهزة المركبة أكثر من 1300 جهاز و3000 جهاز شبك دفع إلكتروني TPE لدى جميع البنوك بما فيها بريد الجزائر تشتغل طوال أيام الأسبوع بمعدل 20 ألف عملية في اليوم منهم أكثر من 800 تاجر باتصال بالشبكة، أما فيما يخص كفاءة أداء هذه الأجهزة في تمكين حاملي البطاقات من السحب في أي وقت وتجنب الانتظار أمام الشبائيك، لكن معظم هذه الأجهزة لا تشتغل كما ينبغي ولا تؤدي دورها بكفاءة<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> عبد الكريم قندوز ويومدين نورين: مرجع سبق ذكره، ص 30.

❖ رابعا: الباقات البنكية الدولية

إن إسهام البطاقات الإلكترونية في الصيرفة الإلكترونية لا جدال فيه، إلا أن البطاقات البنكية المتوفرة حاليا في الجزائر غير قابلة للتعامل على المستوى الدولي، فقد حاولت بعض البنوك الجزائرية إطفاء طابع دولي على بطاقتها البنكية، وقامت بإصدار هذه الأخيرة بترخيص من الشبكات العالمية وvisa وmastercard.

وإن مجرد حمل البطاقات لشعار هذه الهيئات الدولية يمكن المستهلك الجزائري من التسوق عبر الانترنت بكل حرية وتسديد قيمة مشترياته لأي مكان في العالم؛ ومن بين هذه البنوك التي شرعت في تقديم البطاقات المقبولة على المستوى الدولي: القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائر.

ويعتبر القرض الشعبي الجزائري أول من أصدر بطاقة فيزا في الجزائر، وقام بوضع موزعات آلية للنقود ونهائيات للدفع الإلكتروني في المطارات والفنادق تقبل هذه البطاقات الدولية، وتمكن هذه البطاقات السواح من سحب المبالغ المالية بالعملة الوطنية بمجرد وصولهم إلى الجزائر، وتمكنهم كذلك من سداد مشترياتهم على مستوى نهائيات الدفع والتي قدرت سنة 2005 ب 182 وارتفع العدد حوالي 287 جهاز سنة 2009. (1)

المطلب الثالث: دوافع اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

ان تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي الى حدوث العديد من التغييرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة.

❖ أولا: تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري

تؤثر الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري في مايلي(2):

1- تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: تساهم الصيرفة الإلكترونية والخدمة المصرفية عن بعد، بالنسبة للمؤسسة عندما يرافق ذلك ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمؤسسة وادخال تغييرات

(1)سوالمي فهيمة: مرجع سبق ذكره، ص 126.

(2) عبد الكريم قندوز وبومدين نورين: مرجع سبق ذكره، ص 36.

تنظيمية وإدارية مرافقة، فهي تزيد في تحسين أداء الإدارة واقتصاد الوقت والتكلفة، ويمكنها من بناء استراتيجيات جديدة وهياكل وأعمال جديدة.

2- **المساهمة في محاربة الاقتصاد الموازي:** ان اعتماد الصيرفة الإلكترونية وإقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي الى دائرة السوق المصرفية وبالتالي تساهم الصيرفة الإلكترونية في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي والسوق الموازية بالأخص، طبعاً في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك، وارساء ثقافة مالية ومصرفية للمجتمع الذي يجب أن تقوم به المصارف وكل المؤسسات التي يهتما الامر.

3- **بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر:** تعتبر الصيرفة الإلكترونية من الهياكل الأساسية لبناء الاقتصاد الرقمي، الذي لابد من العمل على تجسيدها في الجزائر حتى يساهم في إدخال الاقتصاد الرقمي ويساهم في تقليص حجم الفجوة الرقمية في الجزائر.

4- **إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر:** إن أساس ظهور وتطوير الصيرفة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار وسائل الدفع الإلكترونية وفعالية الصيرفة الإلكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية، وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

5- **إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر:** لقد أصبحت فكرة انشاء الحكومة الإلكترونية أمر لابد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها الصيرفة الإلكترونية.

#### ❖ ثانياً: تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، فهي تمنح امتيازات يمكن حصرها فيما يلي<sup>(1)</sup> :

1- الجزائر بمساحتها الكبيرة تجعل المصارف لا تستطيع فتح فروع عن كل منطقة وبالتالي يساهم اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري الى اختصار المساحات وتقليل تكلفة انشاء الفروع الجديدة.

(1) المرجع السابق، ص 38.

- 2- يؤدي قيام المصارف الجزائرية بتسوية أنشطتها وخدماتها المصرفية الإلكترونية، إلى تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها ويوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصارف في المناطق البعيدة خاصة أن الجزائر بلد كبير المساحة، مثلا: إنشاء موقع للمصرف عبر شبكة الانترنت لا يقارن بإنشاء فروع لمصرف بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة حيث من خلال المصرف الإلكتروني يتم تسويق مختلف خدماتها المصرفية فضلا عن إجراء التعاملات البيئية والتبادل الإلكتروني للوثائق في مدة وجيزة.
- 3- يلزم دخول المصارف العالمية شبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة ضرورة دخول المصارف الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة تحديات السوق المصرفية وبالتالي دخول السوق المصرفية الجزائرية في المنافسة الداخلية والخارجية، ويجب في هذه الحالة أن تكيف المنظمة المصرفية الجزائرية خدماتها المصرفية وفق ما يجري حاليا في الأسواق المصرفية العالمية.
- 4- يشكل استعمال شبكة الانترنت في المصارف الجزائرية نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج خدماتها والاعلام، ونشر تطورات المؤشرات المالية بوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
- 5- تساهم ثورة المعلومات والاتصالات في شؤون الحياة اليومية في البلدان المتقدمة حيث تقوم كل أسرة وكل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الانترنت لأغراض التسويق أو لتنفيذ بعض العمليات المصرفية ويمكن من خلال الصيرفة الإلكترونية تحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد.
- 6- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكترونية تساهم في تطوير أدائها وتوقيتها.
- 7- مواكبة المصارف الجزائرية العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي تستعد للمنافسة في بداية تطبيق الأحرف الأولى من اتفاقية الشراكة الاورو جزائرية والانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة.

## المبحث الثالث: عصرنة نظام الدفع في الجزائر

لابد من توفير بيئة مناسبة لإقامة صيرفة إلكترونية في الجزائر، وذلك من خلال تطوير وتحديث الجهاز المصرفي الجزائري كإقامة أنظمة دفع متطورة وادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والمصرفي ويتطلب ذلك عصرنة كل من أنظمة الدفع والسحب الائتمان والخدمات،....الخ.

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أنظمة الدفع التي جاءت بها المنظومة المصرفية الجزائرية كما يلي:

### المطلب الأول: نظام التسوية الفورية الإجمالية (ARTS)

بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور، من أجل تحديث وعصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، لاسيما من حيث أنظمة الدفع هذا النظام هو نظام التسوية الإجمالية الفورية.

#### ❖ أولا: تعريف وخصائص نظام التسوية الفورية الإجمالية (ARTS)

إن مشروع (ARTS) يدخل ضمن برنامج واسع للإصلاحات الخاصة بأجهزة الدفع والتسويات بالجزائر هذه الإرادة في تحديث النظام القائم ترسخت لضعف هذا النظام والمحيط الذي يتم فيه المدفوعات بالجزائر وكذا الرغبة في الوصول إلى المستوى الدولي.

#### 1- تعريف نظام التسوية الفورية الإجمالية (ARTS)

يعرف نظام التسوية الفورية الإجمالية للمبالغ المالية المرتفعة والدفع المستعجل في المادة 2 من القانون رقم 04-05، الذي أنشأه بنك الجزائر والمسمى نظام ARTS نسبة إلى الأحرف الأولى بتسمية (Algeria Settlement Realtime) بأنه " نظام للتسوية ما بين البنوك لأوامر الدفع المتعلقة بتحويل مبالغ ما بين الحسابات، أو سحب مبالغ مرتفعة أو القيام بعمليات الدفع المستعجلة للمشاركين به "(1).

كما يعرف أيضا على أنه " نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام"(2).

(1) العاني إيمان: البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 231.

(2) المرجع نفسه، ص 132.

حيث يقصد بالتسوية الإجمالية (règlement brut): أنها كل عملية يجرى تنفيذها في بنك الجزائر يكون على أساس إجمالي بعد التأكد من كفاية الرصيد. أما التسوية الفورية (temps real): يدل على استمرارية العمليات دون انقطاع ودون أن يكون هناك تأجيل لها، كما أن إتمام عملية التسوية في الوقت ذاته<sup>(1)</sup>.

**2- خصائص نظام التسوية الفورية الإجمالية (ARTS):** يتميز نظام التسوية الفورية الإجمالية بالخصائص التالية:<sup>(2)</sup>

**2-1 التسوية الفورية الإجمالية لأوامر الدفع:** نقصد بكون التسوية إجمالية وفورية، أن تعليمات الدفع أي أوامر التحويل المرسله إلى بنك الجزائر، يتم تسويتها دون إجراء مقاصة لكل عملية، فالتسوية إجمالية، بل ويتم فوراً بمجرد وصول تعليمات الدفع دون انتظار، حيث تتم الإضافة إلى حساب البنك الدائن في نفس اللحظة التي تتم فيها الخصم من حساب البنك المدين بشرط وجود أرصدة تكفي لتغطية العمليات لحساب البنك المعني بالدفع والمفتوح لدى بنك الجزائر.

**2-2 التسوية نهائية وغير قابلة للرجوع فيها:** يمكن اعتبار عملية الدفع غير قابلة للرجوع فيها في حال إسقاط حق المسحوب عليه في الرجوع فيها بحيث تصبح نهائية، وفي ظل نظام التسوية الإجمالية الفورية فإن أوامر الدفع التي يرسلها المشاركون غير قابلة للرجوع فيها، أي لا يمكن إلغاؤها، كما أن التسوية فيها نهائية ولا يمكن استرداد الأموال المحولة، ولو كان الأمر بالدفع خاطئاً إلا من خلال إصدار أمر بالدفع جديد لإعادة الأموال من طرف المستفيد من هذه الأخيرة.

تمثل نهائية المدفوعات خلال اليوم، الميزة الكبرى التي يوفرها نظام التسوية الإجمالية الفورية للمتعاملين به حيث سيتمكنون من معرفة مراكزهم المالية لحظة بلحظة عن طريق إمكانية الاطلاع على حساباتهم لحظة بلحظة.

#### ❖ ثانياً: أهداف نظام التسوية الفورية الإجمالية (ARTS)

يهدف إقامة نظام التسوية الفورية الإجمالية في الجزائر إلى تحقيق مايلي:<sup>(3)</sup>

✓ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛

<sup>(1)</sup> مفتاح صالح ومعارفي فريدة مرجع سبق ذكره، ص 34.

<sup>(2)</sup> العاني إيمان مرجع سبق ذكره، ص 233.

<sup>(3)</sup> طلحة محمد: مرجع سبق ذكره، ص 29.

- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛
- ✓ تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- ✓ تخفيف التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- ✓ تقوية العلاقات بين المصارف؛
- ✓ تشجيع إقامة المصارف الأجنبية؛

إن إمكانية إنجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه، هي التزام السلطات العمومية والسلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن وخارجه، وإنشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الإنجاز وتحسيس المشاركين من المصارف ومراكز الصكوك البريدية ومؤسسات مالية، ويتطلب دعم تقني من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من المصارف المركزية الأجنبية ودعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وكفاءة لتسيير المشروع وذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع وإقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية وشركة " Satio " وإقامة شبكة اتصال بين المصارف وبنك الجزائر وإقامة شبكة اتصال مع تجار المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

#### ❖ ثالثاً: مبادئ تشغيل نظام (ARTS)

إن نظام (ARTS) الوطني يتكلف بمعالجة وتسوية تحولات الأموال بصفة فورية أي في وقت حقيقي وعمليا هو يقوم على المبادئ التالية: (1)

**1) المشاركون في نظام (ARTS) إن المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب التسوية في البنك الجزائري فيمكن أن يضم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية، مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.**

#### **2) العمليات التي يعالجها نظام (ARTS)**

يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة وذلك على النحو التالي: (2)

(1) بختي إبراهيم: المرجع السابق، ص 54.

(2) العاني إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 240.



أ- عمليات ما بين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.

ب- عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصات توجيهه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.

ج- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة: إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بها قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو لا شيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية وفي وقت لاحق.

د- حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات الفرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:

✓ الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر؛

✓ الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة؛

✓ الأولوية الثالثة: الأوامر المستعجلة.

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام (ARTS) لا يمكن إلغاؤها لاحقا بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة دائما على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو الآتي:

✓ الساعة الثامنة ونصف صباحا من خلال معالجة عمليات - بنك الجزائر - عمليات السوق النقدي  
عمليات الصرف؛

✓ التاسعة والنصف صباحا بدء المبادلات؛

✓ منتصف النهار للتسوية حصيلة المقاطعة؛

✓ الساعة الثالثة: وقت المبادلات؛

✓ من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار؛

✓ الساعة الرابعة: اختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلّة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وإفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

### المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك في الجزائر (ATCI)

عرفت عملية عصرنة نظام الدفع دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام المقاصة الإلكترونية المسمى نظام الجزائر للمقاصة المسافة مابين البنوك، دخل في الاستغلال بداية من شهر ماي 2006 ليحل محل المقاصة التقليدية أي اليدوية في ظل غرفة المقاصة.

#### ❖ أولاً: مفهوم نظام المقاصة الإلكترونية (ATCI)

عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل للنظام السابق (ARTS) أولاً وهو نظام المقاصة الإلكترونية (ATCI).

#### 1- تعريف نظام المقاصة الإلكترونية (ATCI):

عملية المقاصة الإلكترونية هي " عبارة عن تحويل الشيكات والأوراق التجارية من وسائل دفع ملموسة إلى صور إلكترونية، لذلك ولضمان عدم حدوث أي مشاكل وبعد نهاية يوم المقاصة يقوم البنك بإرسال الشيكات الخاصة بكل بنك مع الاحتفاظ بصورة لها لمواجهة أي مشكل، وبالطبع تتسلم الوكالة هي الأخرى شيكاتها المعالجة في عملية المقاصة "(1).

كما عرفها بنك الجزائر بأنها " نظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة: الصكوك والسندات والتحويلات والاقطاعات الأوتوماتيكية، السحب والدفع باستعمال البطاقة المصرفية، وهو نظام مكمل نظام التسوية الإجمالية الفورية "(2).

فالمقاصة الإلكترونية إذا هي إجراء تقاص مختلف السندات (الكمبيالة، الشيك، سند الأمر) بين البنوك بموجب صورة إلكترونية لها وبدون أن يجري تبادلها فعلياً، أي التبادل الورقي لها.

(1) نوال شيشة وفريدة رنيني: مداخلة بعنوان المقاصة الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - جامعة خميس مليانة، الجزائر، أيام 26-27 أبريل 2011، ص 13.

(2) المرجع نفسه، ص 14.

يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية على التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور حيث أن تبادل المعطيات الخاصة بالقيمة المراد تعويضها لم يعد يتم بصفة يدوية، وإنما الصكوك والكمبيالات يتم تصويرها بالسكانير وإرسالها عبر شبكة الاتصالات.

## 2- أهداف نظام المقاصة الإلكترونية (ATCI)

يهدف نظام المقاصة الإلكترونية في عمل المنظومة المصرفية إلى مايلي:<sup>(1)</sup>

- ✓ تقليص آجال المعالجة، القيام بقبول أو رفض العملية في أجل أقصاه خمسة أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى يومين؛
- ✓ تأمين أنظمة الدفع العام؛
- ✓ إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة للبنوك؛
- ✓ التسيير المحاسبي اليومي يعد نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛
- ✓ كما نلاحظ أن الهدف العام للسلطات الجزائرية من إتباع وتطبيق المقاصة الإلكترونية في المعاملات البنكية هو النهوض بالقطاع المصرفي وتطوير القطاع المالي والمبادلات بين البنوك وذلك لتحفيز الزبائن على قصد هذه الأخيرة.

### ❖ ثانيا: استخدامات نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر

لإنجاح المقاصة الإلكترونية لا بد من وجود بنى تحتية وهيئات إدارية وتنظيمية تسهر على نجاح هذا النظام منها:<sup>(2)</sup>

- 1- **هيئات هذا النظام في الجزائر:** نذكر منها هيئة متابعة أو لجنة قيادة يرأسها نائب محافظ البنك المركزي وتمثل فيها البنوك إدارات سامية، وتتكفل بتنفيذ المشروع وفقا للتوجهات الاستراتيجية وتشرف على الهياكل العملية، بحيث تتكون هذه الأخيرة من:
  - ✓ **لجنة التفكير:** مكلفة بإعداد الدفاتر الشروط ودراسة الإصلاحات القانونية وتحديد الخصائص الوظيفية؛
  - ✓ **لجنة الفرز:** التي تعني بدراسة العروض واختيار ممون البرامج والعتاد؛

<sup>(1)</sup>العاني إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 243.

<sup>(2)</sup> نوال شبيشة وفريدة رنيني: مرجع سبق ذكره، ص 20.

✓ لجنة التنظيم: التي أوكلت لها مهمة تحديد الإجراءات التنظيمية وتحديد النظام الداخلي لمركز المقاصة الآلية (CCE)؛

✓ لجنة الاختيار والاستقبال: وتهتم باختيار البرامج والتطبيقات وكذا التحقق من تطابق الأجهزة يضمن نظام المقاصة عن بعد ما بين البنوك من مايلي:

\* الأخطار المالية الجديدة التي تفرضها على الخصوص طبيعة التبادل الذي يتم في الوقت الحقيقي ويقدم خدمة متواصلة؛

\* الأخطار المعلوماتية المرتبطة لاحتمالات القرصنة المعلوماتية.

❖ ثالثا: مزايا وعيوب المقاصة الإلكترونية (ATCI)

1- مزايا المقاصة الإلكترونية (ATCI):

تحقق المقاصة الإلكترونية مزايا متعددة بالنسبة للبنوك وللمستفيد من الشيكات والاقتصاد الوطني على حد سواء وهي وسيلة فعالة لتدارك التأخر الملحوظ في تحصيل الشيكات بين البنوك أو بين فروع البنك الواحد.

1-1 - بالنسبة للبنوك: تسمح المقاصة الإلكترونية بـ (1)

- ✓ تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة والمعادة أكثر من مرة وفقدان الشيكات أثناء نقلها؛
- ✓ إدارة أفضل للأموال؛
- ✓ تسهيل أعمال البنوك؛
- ✓ تخفيف الأعباء على كامل البنك المركزي والبنوك؛
- ✓ الحد من الاستغلال السيئ للشيكات؛
- ✓ تعزيز وزيادة الثقة في التعامل بالشيكات؛
- ✓ توفير إحصائيات دقيقة عن عدد الشيكات الصادرة والواردة والمعادة ومبالغها؛
- ✓ توفير أرشيف وطني لصور الشيكات ومعلوماتها.

1-2 - بالنسبة للمستفيد من الشيكات: (2)

- ✓ يصبح الشيك أداة دفع فورية؛
- ✓ تحصيل قيمة الشيكات خلال فترة وجيزة.

(1) سوم إبراهيم: المرجع السابق، ص 192.

(2) العاني إيمان: مرجع سبق ذكره، ص 245.

### 1-3- بالنسبة لبنك الجزائر والاقتصاد الوطني<sup>(1)</sup>

- ✓ زيادة سرعة إنجاز متطلبات العمل؛
- ✓ تحسين مستوى أداة حسابات البنوك؛
- ✓ توحيد وتبسيط الإجراءات المصرفية المتعلقة بالشيكات؛
- ✓ يعمل هذا النظام وفقا لمبدأ المقاطعة المتعددة الأطراف ولا يقبل إلا التحويلات التي تقل عن مليون دينار جزائري.

### 2- عيوب المقاصة الإلكترونية (ATCI):

رغم المزايا التي يحققها نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر مازال يعاني من مشاكل أهمها:<sup>(2)</sup>

- ✓ عدم التحكم في هذه العملية لحد الآن؛
- ✓ عدم تفعيل دور الشركة الضامنة للمخاطر لضمان النزاعات؛
- ✓ وجود مشاكل تقنية حيث لاحظنا أنه غير فعال في كل وقت؛
- ✓ دور الوكالات منحصرة في تلقي المعلومات وتبقى عاجزة في حالة حدوث خلل مركزي؛
- ✓ عدم وجود بنك معلومات بأتم معنى الكلمة تلجأ إليه البنوك في حالة بحثها عن المعلومات؛
- ✓ نظام المقاصة الحالي فيه عدة نقائص تحتاج إلى دراسة ومراجعة دقيقة؛
- ✓ الانقطاعات المستمرة في الشبكة ما بين البنوك وحدث خلل في هذا النظام ينتج عنه تحويل مالي عشوائي في الأرصدة وهذا ما يؤثر سلبا على نجاح هذه العملية؛
- ✓ المقاصة الإلكترونية تقتصر عمليتها بنسبة كبيرة على الشيكات فقط ولا تشمل الكمبيالة والسند لأمر والتحويلات المالية الأخرى.

### المطلب الثالث: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS)

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية وفي إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية.

<sup>(1)</sup>المرجع السابق، نفس الصفحة.

<sup>(2)</sup>نوال شيشة وفريدة زيني: مرجع سبق ذكره، ص 30.

❖ أولاً: التعريف " بالجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" (AEBS)

نتجت هذه الشركة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية "DIAGRAMEDI" الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي SOFTANGIN و MAGACTULTIMEDIA ومركز البحث العلمي والتقني cerist لتتأسس شركة مختلطة سميت "الجزائرية لخدمة الصيرفة الإلكترونية" تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها ( مؤسسات الكبرى، مؤسسات شركات تجار، مهنيين، خواص...) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات حيث أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004، في البداية ركزت على عمليات تطوير وتدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

❖ ثانياً: خدمات " الجزائرية لخدمة الصيرفة الإلكترونية" (AEBS)

إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقديم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (des progiciels) وذلك من خلال:<sup>(2)</sup>

✓ اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة؛

✓ تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.

الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي وهي:

✓ صنف خاص بالبنك.

✓ صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعددة الواجهات والأقسام DIAGRAME -FILES

وتضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي ووظيفي يعرفه القطاع وتقديم خدماتها يكون بصفة

مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي:

1- التحليل الأولي: تقوم بعمليات التدقيق الحاجات والموجودات ودراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول

تتناسب مع المؤسسة ومع المحيط.

2- التركيب: ويتمثل في تقديم الخدمة والإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة.

(1) بختي إبراهيم: مرجع سبق ذكره، ص 46.

(2) نوال شيشة وفريدة زيني: مرجع سبق ذكره، ص 46.

3- المتابعة المستمرة: وتكون بتقديم خدمات الصيانة، التكوين، المساعدة عن بعض لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات.

❖ ثالثا: أهداف " الجزائرية لخدمات المصرفية الإلكترونية " (AEBS)

تهدف أساسا إلى: (1)

- 1- الاقتراح على الزبائن (بنوك، مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- 2- تكييف الخدمات وفق حاجة كل زبون ووفق رغبته.
- 3- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.
- 4- لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الانترنت وذلك من خلال إمضاء عقود، نذكر منها:

- ✓ عقد مع القرض الشعبي الجزائري: في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات Diagrame EDI ؛
- ✓ عقد مع البنك بي أن بي باري باس الجزائر (BNPPARIBAS): في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات DiagrameE- banking ومعظم الخدمات المقدمة عبر الانترنت (من طرف المصارف الجزائرية) عبارة عن خدمات بسيطة وتحتاج إلى التتويج، وشركة AEBS تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير لهذه الخدمات لكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية لأجل تحقيق منافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

(1) العاني إيمان: مرجع سبق ذكره، ص 200.

## خلاصة الفصل

تناولنا من خلال هذا الفصل أهم الجوانب النظرية للصيرفة الإلكترونية، حيث تطرقنا لماهية الصيرفة الإلكترونية وأهم الوسائل التي تقدم بها خدمات الصيرفة الإلكترونية والجرائم الناجمة عنها، مع ذكر بعض أساليب الحماية منها، وخصصنا بالذكر بعض نظم الدفع الإلكتروني في الجزائر، بعدما تطرقنا في المبحث الثاني إلى البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر والدفع الإلكتروني فيها.



# الفصل الثاني: تقييم أداء البنوك

تمهيد

الفصل الثاني: تقييم أداء البنوك

المبحث الأول: أساسيات حول تقييم أداء  
البنوك

المبحث الثاني: عملية تقييم أداء البنوك

المبحث الثالث: نماذج تقييم أداء البنوك

خلاصة الفصل

### تمهيد:

يحتل موضوع تقييم الأداء أهمية كبرى للمؤسسات خاصة في الفترة الحالية نظرا لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة وافلاسا لعدد من المؤسسات الكبرى، ويهدف تقييم الأداء في البنوك إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها، ويختلف تقييم الأداء من بنك لآخر وهذا حسب الغرض من التقييم ونوعية المستفيدين منه، حيث يركز المودعون على السيولة والمساهم ونعلى الربحية وهذا ما يجعل موضوع تقييم الأداء يزداد أهمية يوما بعد يوم، ومن خلال هذا الموضوع سوف يتما لتطرق إلى تقييم الأداء وأهداف هو كذا بعض النماذج التي يمكن قياسا لأداء من خلالها.

### المبحث الأول: أساسيات حول تقييم أداء البنوك

من خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى تعريف كل من الأداء المالي وأهم المؤشرات التي يرتكز عليها بالإضافة إلى إعطاء مفهوم لتقييم الأداء والأهداف التي تصبو إليها عملية التقييم.

### المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء البنوك وعناصره

قبل التطرق إلى تعريف تقييم الأداء وأهم عناصره نرى من الضروري أولاً تحديد مفهوم الأداء.

#### ❖ أولاً: مفهوم الأداء:

✓ يعرف الأداء على أنه: "مركز ذو مسؤولية يتمثل في الفعالية والإنتاجية التي يبلغها هذا المركز الأهداف التي قبلها، فالفعالية تحدد المستوى المطلوب لتحقيق الأهداف، أما الإنتاجية تقارن النتائج المتحصل عليها بالوسائل المستخدمة في ذلك" (1).

هذا التعريف يبين أن الأداء يتمثل في عنصرين هما الفعالية والإنتاجية، العنصر الأول معناه درجة بلوغ الهدف أي هناك مقارنة بين الأهداف المراد بلوغها والأهداف المنجزة، أما العنصر الثاني فيتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة فعلا والوسائل المستخدمة لبلوغها، ومن هنا يلاحظ أن التعريف الذي أعطي للإنتاجية هو تعريف كفاءة، حيث يرى بعض الباحثين أن الإنتاجية هي عبارة عن معيار ومؤشرات يمكن من خلاله قياس أداء الوظيفة الإنتاجية، أي يتعلق بعنصر وحيد من عناصر الإنتاج وهو العمل، إذا فالإنتاجية ليست العلاقة بين النتائج والموارد المستخدمة في تحقيقها.

✓ كما يعرف كذلك على أنه: "مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها" (2).

هذا التعريف يحاول الربط بين الأهداف والموارد المستخدمة في تحقيقها.

(1) تالي رزيفة: تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي أكلي منحد أولحاج البويرة، الجزائر، 2012/2011، ص 08.

(2) نذير بوسهوية وعلي مكيد: دور إدارة المعرفة في تعزيز أداء المؤسسة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد السابع، المجلد الأول، 2014، ص 157.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

ومن خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل: الأداء يتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة، باستغلالها لمواردها المتاحة استغلال أمثل.

### ❖ ثانيا: مفهوم تقييم الأداء:

✓ يعرف تقييم الأداء على أنه إحدى الحلقات المهمة في العملية الإدارية الشاملة، تعتمد على استخدام مجموعة من المؤشرات والمقاييس لفحص مدى تحقيق الوحدة الاقتصادية لأهدافها الموضوعية، وتحديد الانحرافات الايجابية والسلبية، ومعرفة أسبابها واقتراح المعالجة المناسبة لها<sup>(1)</sup>؛

✓ كما يعرف أيضا على أنه: "هو عملية تحديد درجة انطباق عدد من المعايير الأدائية والإدارية على شخص أو مجموعة، من خلال نظام علمي ممنهج يشمل وضع أسس وقواعد خاصة تراعي مختلف التخصصات والخبرات وطبيعة العمل، وحوصلة هذه العملية تكون الإطار الاستراتيجي العام للمنظمة والأهداف طويلة المدى، التي تعكس التوجه المستقبلي للمؤسسة"؛

✓ كما يعرف كذلك بأنه: "مجموعة من الإجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط مع أهدافه المخطط لها بهدف تبيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من أن الأداء قد تم بدرجة عالية من الكفاءة"<sup>(2)</sup>.

ومن خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل: هو عملية رقابة على مراحل العمليات داخل المؤسسة والتي تبدأ من تحديد الأهداف المرجوة تحقيقها في حدود الموارد المتاحة إلى غاية الأهداف المحققة فعلا.

### ❖ ثالثا: عناصر تقييم الأداء

من أهم عناصر تقييم الأداء نجد ما يلي<sup>(3)</sup>:

1- الكفاءة: إن مفهوم الكفاءة يتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة في المؤسسات كمدخلات وبين كمية النتائج المحققة في المخرجات، باعتبار أن المؤسسة أداة تحويل المدخلات إلى مخرجات.

(1) سحر طلال إبراهيم: تقويم بطاقة أداء الوحدات الاقتصادية بالاستعمال بطاقة الأداء المتوازن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، العدد 35، 2013، ص 348.

(2) عبادي محمد وسليم حمود: استخدام المؤشرات الدولية لقياس الأداء والفعالية للبنوك التجارية الجزائرية، الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، يوم 10-11 نوفمبر 2009، ص 04.

(3) سحر طلال إبراهيم: مرجع سبق ذكره، ص 394.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

هنا نرى أن الكفاءة هي الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى.

2- الفعالية: تتمثل في السبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية استخداما قادرا على تحقيق الأهداف والنمو والتطور.

وتشير الفعالية هنا إلى مدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

3- الإنتاجية: وتتمثل في مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسة، واستغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج وهي تسعى للوصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدر من إنفاق للموارد.

تشير الإنتاجية إلى وجود علاقة نسبية بين مدخلات ومخرجات المؤسسة.

4- الجودة: هي قدرة المنتج على تلبية حاجات المستهلكين وبأقل تكلفة.

تشير الجودة إلى وجود علاقة بين المستهلك والمنتج.

### المطلب الثاني: مؤشرات قياس أداء البنوك

تعتبر مؤشرات الأداء المالي من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الإدارة في تحليل قوائمها المالية لمعرفة مدى سلامة مركزها المالي وربحية المؤسسة، ومن بين هذه المؤشرات نجد<sup>(1)</sup>:

1- نسبة السيولة: وتعني السيولة الموجودة بالمؤسسة والتي من خلالها تستطيع المؤسسة الوفاء بالتزاماتها في الأجل القصير، وهناك مقاييس متعددة لقياس نسبة السيولة ومن بينها نجد:

✓ نسبة التداول: وتتمثل في الموجودات المتداولة مقسومة على المطلوبات المتداولة والنسبة النمطية لها وهذه النسبة عبارة عن مقياس مبدئي لقدرة المؤسسة على مقابلة ديونها الخارجية؛

✓ نسبة السيولة السريعة: وتعد هذه النسبة أكثر دقة من نسبة التداول لقياس السيولة في المؤسسات ويتم حسابها بخصم المخزون السلعي من الموجودات المتداولة ثم قسمة الباقي على المطلوبات المتداولة.

(1) زهرة لغزيل: أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص دراسات محاسبية وجباية معقدة، جامعة قصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص 05.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

2- نسبة الرافعة المالية: وتشير هذه النسبة إلى استخدام أموال الدين من قبل المؤسسة.

3- نسبة النشاط: تقيس مدى كفاءة الإدارة في توليد المبيعات من الأصول، أي تقيس مدى الكفاءة في

إدارة الأصول، ومن بين هذه النسب نجد:

✓ معدل دوران المخزون السلعي: ويتم التوصل إليه بقسمة مخزون أول المدة + مخزون آخر المدة

على 2 والغاية من معدل دوران المخزون السلعي هي تقدير سرعة تدفق النقدية عبر خزان

المخزون السلعي أو مدى كفاءة إدارة المخزون والنسبة النمطية له 9 مرة؛

✓ معدل دوران الذمم المدينة: ويتم استخراجها بقيمة صافي المبيعات على رصيد المدينين، أما

متوسط فترة التحصيل فتحسب عن طريق قسمة عدد أيام السنة (360) على معدل دوران الذمم

المدينة والنسبة النمطية لمتوسط فترة التحصيل هي: 20 يوم؛

✓ معدل دوران رأس المال العامل: والتي تمثل العلاقة بين صافي المبيعات من جهة وصافي رأس

المال من جهة أخرى، وتعد هذه النسبة مؤشراً لقياس كفاءة الإدارة في استخدام رأس المال

العامل، وكلما ارتفعت يكون ذلك مؤشراً للكفاءة والعكس بالعكس، والنسبة النمطية لهذا المعدل

هي: 1.8 مرة؛

✓ معدل دوران مجموع الموجودات الثابتة: ويتم التوصل إليه عن طريق قسمة صافي المبيعات

على صافي الموجودات الثابتة، ويستخدم المعدل لقياس دوران الآلات والمعدات والنسبة النمطية

هي: 5 مرة؛

✓ معدل دوران الموجودات: ويتم استخراجها بقسمة صافي المبيعات السنوية على مجموع

الموجودات ويوضح هذا المعدل إنتاجية الموجودات خلال الفترة أو عدد المرات التي تتحول فيها

الموجودات إلى مبيعات والنسبة النمطية لها هي: 2 مرة.

4- نسبة الربحية: تعطي هذه النسبة مؤشرات عن مدى قدرة المؤسسة على توليد الأرباح من خلال

مبيعاتها أو استثماراتها، ومن بين نسب الربحية نجد:

✓ معدل العائد على الاستثمار: ويحتسب بقسمة صافي الربح بعد الضرائب على مجموع الموجودات

ويستفاد منها لتعظيم معدل العائد على حقوق أصحاب المؤسسة مع أخذ المخاطرة بالحسبان، والنسبة

النمطية لها هي: - 11.4%؛

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

✓ العائد على حق الملكية: ويقاس بقسمة (صافي الأرباح بعد الضريبة ناقص توزيعات الأسهم الممتازة) مقسوم على (صافي حقوق الملكية)، ويوضح هذا العائد المردود الذي يحققه المالكون قبل التوزيع مقسوم على الأرباح والنسبة النمطية لها هي: 15%؛

✓ القوة الإيرادية: وهي حاصل ضرب معدل دوران الموجودات في هامش الربح الصافي من المبيعات أو الحافة ( الهامش)، ومعرفة القوة الإيرادية للمؤسسة تشكل خطوة مهمة نحو تحليل ربحية المؤسسة وفهم العوامل التي تؤثر على الربحية، فأى تغيير يطرأ على القوة الإيرادية للمنظمة مرده إلى تغيير طراً على معدل دوران الموجودات وإما الهامش على المبيعات وإما على الاثنين معاً، أما الهامش على المبيعات يساوي الأرباح من العمليات قبل الضرائب والفوائد مقسوماً على صافي المبيعات والنسبة النمطية هي: 14.5%؛

✓ هامش الربح من المبيعات: ويحسب بقسمة صافي الدخل بعد الضرائب على المبيعات الصافية، ويعني ما تحصل عليه المنظمة من ربح للدينار الواحد من المبيعات الصافية والنسبة النمطية هي 5%.

5- نسبة التقييم: تشير إلى كيفية تقييم أسهم المؤسسة في سوق رأس المال، وطالما أن القيمة السوقية للأسهم تعكس التأثير الموحد للمخاطرة والعائد، فإن نسب التقييم تعد هي المقاييس الشاملة لأداء المنظمة منها نسب الأسعار إلى الأرباح ونسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية.

6- نسبة النمو: هي المؤشرات التي تقيس مدى نمو المنظمة في إطار نمو الاقتصاد الوطني متمثلاً بنمو الدخل القومي، أو نمو القطاع الذي تعمل فيه المؤسسات، ومن هذه المؤشرات ما يلي:

✓ نمو المبيعات: وهي نسبة مؤشر المبيعات الصافية المحققة خلال سنة مالية معينة بالقياس مع النسبة الماضية، وتقاس بقسمة المبيعات الصافية للسنة الحالية على المبيعات الصافية للسنة السابقة مضروباً في 100 مطروحاً من 100، والنسبة النمطية هي 7.2%؛

✓ نمو الدخل الصافي: ويقاس بقسمة الدخل الصافي للنسبة الحالية على الدخل الصافي للسنة السابقة مضروباً في 100 مطروحاً من 100، والنسبة النمطية هي: 10%؛

✓ القيمة المضافة: يستخدم هذا المعيار لبيان القيمة المضافة التي سوف تتولد من العملية الإنتاجية ويمكن تعريف القيمة المضافة بأنها قيمة الإنتاج الإجمالي بتكلفة عوامل الإنتاج أو بسعر السوق

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

مطروحا منه المستلزمات السالعية والخدمية، وتستخدم القيمة المضافة لتقدير مساهمة المؤسسة في الدخل القومي.

### المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء

تهدف عملية تقييم الأداء إلى تحقيق ما يلي<sup>(1)</sup>:

- ✓ تقييم مدى تحمل المسؤولين للمسؤوليات المخولة لهم؛
- ✓ تشخيص المجالات التي تكون بحاجة إلى إجراءات تصحيحية والعمل على معالجتها؛
- ✓ التأكد من أن المسؤولين يتحفظون نحو تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل؛
- ✓ التمكين من إجراء المقارنات بين أداء مختلف الأقسام داخل المؤسسة لتحديد المجالات التي يجب أن تجري فيها التحسينات؛
- ✓ ربط جميع الأجهزة الإدارية بمختلف مستوياتها بالوسائل التي تجعلها قادرة على قياس الأداء، وبالتالي اتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق علمية وموضوعية توفرها عملية تقييم الأداء؛
- ✓ إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام لتحسين مستوى أدائها؛
- ✓ التحقق من أن الإنجاز الفعلي كان وفقا للأهداف والخطط الموضوعية؛
- ✓ التأكد من أن الإنجاز الفعلي قد تم بكفاءة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد.

كما تهدف عملية تقييم الأداء كذلك إلى:

- ✓ عملية تقييم الأداء عملية هامة وضرورية من أجل معرفة مدى تحقيق المشروع الاقتصادي للخطط والأهداف؛
- ✓ الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها؛
- ✓ تسهيل تحقيق تقييم شامل للأداء على مستوى الاقتصاد الوطني وذلك بالاعتماد على نتائج التقييم الأدائي لكل مشروع ومن ثمة الوصول إلى تقييم شامل؛

(1) سحر طلال إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص - ص 34-35.



- ✓ تصحيح الموازنات التخطيطية ووضع مؤشراتنا في المعيار الصحيح بما يوازن بين الطموح والإمكانيات المتاحة، حيث تشكل نتائج تقييم الأداء قاعدة معلوماتية كبيرة في رسم السياسات والخطط العلمية البعيدة عن المزاجية والتقديرية الواقعية؛
- ✓ إبراز مدى سلامة السياسات والاستراتيجيات المتبعة خلال السنة المالية؛
- ✓ كذلك إبراز مدى قدرة البنك على استيعاب الخسائر الناتجة عن الاستثمار في الأصول.

### المبحث الثاني: عملية تقييم أداء البنوك

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة داخل المنظمة على جميع مستوياتها ابتداء من الإدارة العليا وانتهاء بالعاملين في الأقسام والوحدات، ولكي تتحقق عملية التقييم يتطلب وجود قواعد ومراحل يجب الالتزام بها من أجل تفادي مجموعة من الأخطاء التي قد تحدث أثناء أو بعد عملية التقييم.

#### المطلب الأول: القواعد الأساسية لعملية تقييم أداء البنوك

وتتمثل فيما يلي<sup>(1)</sup>:

##### ❖ أولاً: تحديد الأهداف

هي الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء لذا يجب على المؤسسة تحديد أهدافها ودراساتها قصد التعرف على مدى دقتها وواقعيتها، ولا يقتصر الأمر على الهدف العام للوحدة الاقتصادية إنما تتوسع لتشمل جميع الأهداف التفصيلية لها، والتي تصنف إلى أهداف قصيرة المدى وبعيدة المدى وأهداف رئيسية وأخرى فرعية.

##### ❖ ثانياً: وضع الخطط التفصيلية لإنجاز العمل

بعد تحديد الأهداف الواجب تحقيقها مستقبلاً، يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل لكل مجال من مجالات النشاط، بحيث تعكس السياسات الخاصة بالموارد اللازمة وكيفية الحصول عليها من ناحية، ومن ناحية أخرى يتم تحديد الكيفية التي تستخدم تلك الموارد بشكل يحقق أقصى العوائد ممكنة.

##### ❖ ثالثاً: تحديد مراكز المسؤولية

حيث يتم وضع لكل قسم من أقسام البنك مسؤول خاص من أجل الرقابة والإشراف في عملية تقييم الأداء هنا تتطلب إيضاح اختصاصات كل من مركز مسؤولية، وكذلك تبيان العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض، ومدى تأثير نشاط كل مركز على أنشطة المراكز الأخرى، كما يسهل ركن تحديد مراكز المسؤولية في عملية الكشف عن الانحرافات وتفسيرها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز المسؤولة عنها.

(1) عمر تيمجيدين: دور إستراتيجية التوزيع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2012، ص- ص 62-63.

### ❖ رابعا: تحديد معايير ومؤشرات واضحة للأداء

وتتمثل في تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية بأكملها أو على مستوى مراكز المسؤولية فيها، وهي أكثر صعوبة في الوقت نفسه وهذا فيظل وجود عدة معايير تؤخذ بعين الاعتبار عند المفاضلة بينها، مثل وجوب تحديد ماهية المعايير المختارة، كذل كاختيار المعايير المناسبة لدراسة مستوى الأداء، كما تختلف هذه المعايير من وحدة لأخرى وهذا حسب طبيعة نشاط كل وحدة.

### المطلب الثاني: مراحل عملية تقييم أداء البنوك

تتمثل مراحل عملية تقييم الأداء فيما يلي:

#### ❖ أولا: جمع المعلومات الضرورية

تعتبر المعلومات شيء ضروري وموردا أساسيا في عملية التقييم حيث لا يمكن اتخاذ القرار دون توفر المعلومات الكافية وبالجودة العالية وفي الوقت المناسب، ويمكن الحصول على المعلومات من ثلاث مصادر وهي<sup>(1)</sup>:

**1- الملاحظة الشخصية:** تتمثل في نزول الملاحظين إلى ميدان العمل والملاحظة شخصيا ما يجري فيه حيث يشعر هنا المسؤولون بالرضا على قيامهم بالملاحظة، فهذه الطريقة تعتبر من أقدم الوسائل للحصول على المعلومة، مع كل هذا توجد فيها عدة عيوب كعدم قدرتها على تقديم معلومات كمية ودقيقة فضلا عن الوقت الكثير الذي تحتاجه الطريقة.

**2- التقارير الشفوية:** تتمثل في سلسلة المحادثات واللقاءات التي تكون بين الرئيس ومروؤوسيه، حيث يتم من خلالها التعرف على أهم الانجازات والمشاكل التي تعترض مختلف الأعمال، وعموما هذا المصدر من المعلومات أحسن من الملاحظة الشخصية من حيث كم المعلومات وصحتها.

**3- التقارير الكتابية:** تقدم التقارير الكتابية معلومات ومعطيات كاملة في شكل إحصاءات مفصلة، ولها عدة أنواع فبعضها وصفية والبعض الآخر إحصائية، ومن مصادر المعلومات الكتابية نجد: الميزانية جدول حسابات النتائج...إلخ.

(1) عادل عشي: الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001-2002، ص 17.

### ❖ ثانيا: قياس الأداء الفعلي

هي المرحلة الثانية من عملية التقييم، حيث تمكن هذه المرحلة المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها وذلك من خلال اختيارها مجموعة مؤشرات ومعايير وعليه فإن قياس الأداء يهدف إلى التشخيص ويمكن أن يتبنى من خلاله الانحرافات إن وجدت<sup>(1)</sup>.

### ❖ ثالثا: اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم

في كون نشاط الوحدة المنفذ كان ضمن الأهداف المخططة، وإن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصرت جميعها، وأن أسبابها قد حددت، والحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت والخطط قد وضعت للسير بنشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل<sup>(2)</sup>.

### ❖ رابعا: تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات

والتي حدثت في الخطة الإنتاجية وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة.

### المطلب الثالث: الصعوبات أو الأخطاء التي تواجه عملية تقييم أداء البنوك.

إن طبيعة تقييم الأداء تتضمن الحكم على شخص من قبل شخص آخر، وأي خطأ متضمن في هذا الحكم قد يجعل تقييم الأداء غير موضوعي وغالبا ما تكون هذه الأخطاء نابعة إما من المقوم للأداء أو نظام التقييم في حد ذاته، والتي تؤثر على نجاح عملية التقييم.

<sup>(1)</sup> إدريس ثابت عبد الرحمان والمرسي جمال الدين محمد، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 487.

<sup>(2)</sup> نفس المرجع، ص 489.

### ❖ أولاً: الأخطاء المتعلقة بالمقوم (القائم بالتقييم)

ومن بين هذه الأخطاء نجد<sup>(1)</sup>:

- 1- الانطباع الشخصي: والذي يتمثل في حكم المقوم على الفرد العامل بحكم مسبق قبل إجراء عملية التقييم سواء بالسلب أو الإيجاب.
- 2- شخصية القائم بتقييم الأداء: إما أن يكون متساهلاً أو متشدداً أثناء عملية التقييم وهذا يؤثر على عملية التقييم.
- 3- التحيز الشخصي: والذي يتمثل في ميل المقوم إلى بعض العمال لأسباب تكون خارجة عن عمله سواء كانت هناك علاقة شخصية أو اجتماعية بين العامل والقائم بالتقييم ومن بين هذه العلاقات نجد مثلاً: الزمالة والصدقة والعلاقات العائلية...إلخ.
- 4- إعطاء المقوم تقديرات عالية لسلوك وأداء العامل في الفترة الأخيرة وإهماله لسلوكه وأدائه قبل كذلك.
- 5- عدم اهتمام الرؤساء بإعداد التقارير عن تقييم أداء مرؤوسيه، أي عدم القيام بوظيفة التقييم بأكمل وجه وهذا يدخل في اللامبالاة.

### ❖ ثانياً: أخطاء متعلقة بنظام التقييم

ومن بين الأخطاء المتعلقة بنظام التقييم والتي تؤثر على عملية تقييم الأداء ومنها:

- 1- عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة تساعد على مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط.
- 2- عدم كفاءة نماذج التقييم: فوجود نماذج معقدة وغامضة يؤدي إلى تهرب المقومين من إعداد عملية التقييم.
- 3- استخدام طريقة للتقييم موحدة وهذا خطأ حيث وجود طريقة موحدة لا يتناسب مع كل الوظائف والمهن داخل المؤسسة.
- 4- قلة المتابعة من طرف الجهات التي توضع نظام تقييم الأداء.

<sup>(1)</sup> عادل عشي: مرجع سبق ذكره، ص 25.

### المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي

تختلف نماذج التقييم باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، وكون هذه العملية مهمة بالنسبة للبنوك والجهات الرقابية كذلك استخدمت عدة نماذج للتقييم وفي هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى نموذجين من بين عدة نماذج وهما: نموذج بطاقة الأداء المتوازن ونموذج العائد على حقوق الملكية.

#### المطلب الأول: نموذج بطاقة الأداء المتوازن.

سنتطرق في هذا المطلب إلى مايلي:

##### ❖ أولاً: تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

في عام 1990 وضع كلا من (كابلان روبرت، وديفيد نورتن) فكرة بطاقة الأداء المتوازن، وذلك عندما قاما بدراسة أجريت على 10 شركات بغرض اكتشاف طريقة لقياس الأداء، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن المقاييس المالية للأداء وحدها غير كافية لتقييم أداء هذه الوحدات الاقتصادية، مما استوجب البحث على مقاييس غير مالية إلى جانب المقاييس المالية في عملية تقييم الأداء، فتوصلا في الأخير إلى التنسيق بين مؤشرات قياس مالية وأخرى غير مالية لها ارتباط مباشر مع استراتيجية المؤسسة بهدف بناء نظام قياس فعال (لأنه يسمح بمتابعة عمل المؤسسة بعيدا عن قياس النتائج فقط، بل يظهر العلاقة بين النتائج على المدى القصير والنتائج الاستراتيجية أي على المدى الطويل)، ونظام قياس متوازن (لأنه يوازن ما بين الأهداف القصيرة المدى والأهداف الطويلة المدى)<sup>(1)</sup>.

ويمكن تعريف بطاقة الأداء المتوازن بأنها "هي نظام إداري يهدف إلى مساعدة الشركة على ترجمة رؤيتها ورسالتها واستراتيجيتها إلى مجموعة من الأهداف، كما تعتبر أداة فعالة لمتابعة الأداء في مقابل الأهداف المنجزة، كما يساعد على تطبيق الخطط وضبط ومراقبة النمو المؤسسي بطريقة سهلة تجمع فيها كافة الأهداف والاستراتيجيات"<sup>(2)</sup>.

(1) مريم شكري محمود نديم: تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، مذكرة قدمت للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة قسم المحاسبة والتمويل، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2012-2013، ص 10.

(2) المرجع نفسه، ص 11.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

ويمكن تعريفها كذلك بأنها "هي ثاني عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقييم الأداء يهتم بترجمة استراتيجية المؤسسة إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المؤسسة"<sup>(1)</sup>.

### ❖ ثانيا: أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

وتتمثل في ما يلي<sup>(2)</sup>:

**1- البعد المالي:** تكمن أهمية هذا البعد في إمكانية التعبير من خلاله على مجموعة من القضايا الاقتصادية والأحداث والعمليات التي تقوم بها الوحدة، ويشمل هذا البعد المؤشرات المالية التي تعبر عن صافي أرباح التشغيل ومعدل العائد على رأس المال المستثمر، والنمو في المبيعات والتدفق النقدي ويمكن تفسيرها كالاتي:

✓ مقياس الربحية: وتقاس الربحية من خلال الدخل التشغيلي أو معدل العائد على الاستثمار حيث:

الدخل التشغيلي = الإيرادات التشغيلية - المصاريف التشغيلية

رأس المال المستثمر ÷ معدل العائد على الاستثمار = صافي الربح

✓ مقاييس الإنتاجية: تقبى هذه الأخيرة مدى قدرة المؤسسة على تحقيق المخرجات المستهدفة من أحد عناصر المخولات، والهدف منها تقييم كفاءة استخدام عوامل الإنتاج؛

✓ نمو المبيعات: الهدف منه هو تقييم قسم المبيعات ومدى فعالية أداءه وسلوك المبيعات خلال سنوات متعاقبة ويحسب كالاتي:

نسبة نمو المبيعات = [(مبيعات السنة الحالية - مبيعات السنة السابقة) ÷ (مبيعات السنة السابقة)] × 100

✓ التدفقات النقدية: تستخدم هذه المقاييس لتقييم أداء إدارة الشركة في تحديد مدى قدرتها على توليد

التدفقات النقدية المستقبلية وتوزيع الأرباح والوفاء بالالتزامات، وتقاس حسب المعادلة الآتية:

رصيد آخر المدة = رصيد أول المدة + المقبوضات النقدية - المدفوعات النقدية.

<sup>(1)</sup>المرجع السابق، ص 13.

<sup>(2)</sup>قناوة فتيحة: مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013-2014، ص 08.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

2- بعد العملاء: أصبح اهتمام المؤسسات في وقتنا الحاضر بالعملاء الحاليين ومحاولة جذب عملاء جدد كما أصبح الاهتمام بإرضاء العملاء والوفاء باحتياجاتهم واكتساب ثقتهم من أولويات المؤسسات وذلك من خلال تقديم منتجات الصيرفة الالكترونية، ويمكن استخدام ضمن هذا المحور المقاييس التالية:

✓ الاحتفاظ بالعملاء: يمكن من قياس مدى احتفاظ المؤسسة بعملائها من خلال نسبة نمو المبيعات لهؤلاء العملاء، وكذلك يمكن استخدام هذا المقياس من تحديد قدرة المؤسسة بالاحتفاظ بعملائها وبحسب كما يلي:

$$\text{عدد العملاء الحاليين} \div \text{عدد العملاء الجدد.}$$

✓ اكتساب العملاء: يمكن قياس ذلك من خلال عدد العملاء الجدد أو حجم المبيعات لهم، ومن المهم أيضا ربط تكاليف اكتساب العملاء الجدد من خلال الجهود التسويقية مع العائد المحقق من البيع لهؤلاء العملاء وبحسب كالاتي:

$$\text{تكلفة البحث} = \text{معدل إيرادات العميل الجديد} \div \text{مصاريف البحث عن العميل.}$$

✓ رضا العملاء: يعد رضا العملاء من المقاييس المهمة التي ترتبط بمقاييس الاحتفاظ بالعملاء واكتساب العملاء الجدد، حيث يزود هذا المقياس المؤسسة بالتغذية العكسية عن علاقة المؤسسة مع زبائنها الحاليين وتأثيرها على الربحية، ومن المقاييس المستخدمة في هذا الجانب نجد معدل المشتريات الكلي للعملاء، دراسة سلوك الشراء المتكرر للعميل؛

✓ ربحية العميل: يمكن المؤسسة من التوصل إلى ربحية كل عميل من خلال احتساب صافي العائد المتحقق وهو كالاتي:

$$\text{صافي العائد المتحقق} = \text{مبلغ البيع} - \text{الخصم الممنوح} - \text{تكلفة المنتج.}$$

3- بعد العمليات الداخلية: ويركز هذا البعد على كيفية ترجمة المؤسسة وقيامها بتحويل المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة بالنسبة للعميل ومن ثمة صياغة هيكل عملياتها التشغيلية بتحديد ما يجب أن تتميز وتتفوق فيه لكي تصبح أكثر انجحا وتطورا، ويتطلب بناء العمليات التشغيلية الداخلية بشكل سليم وفعال تحليلها إلى مجموعة من الأنشطة المكونة لها وتحديد كل منها في بناء القيمة التي يكسبها المنتج، وهذا الجانب يهتم بثلاث دورات وهي:



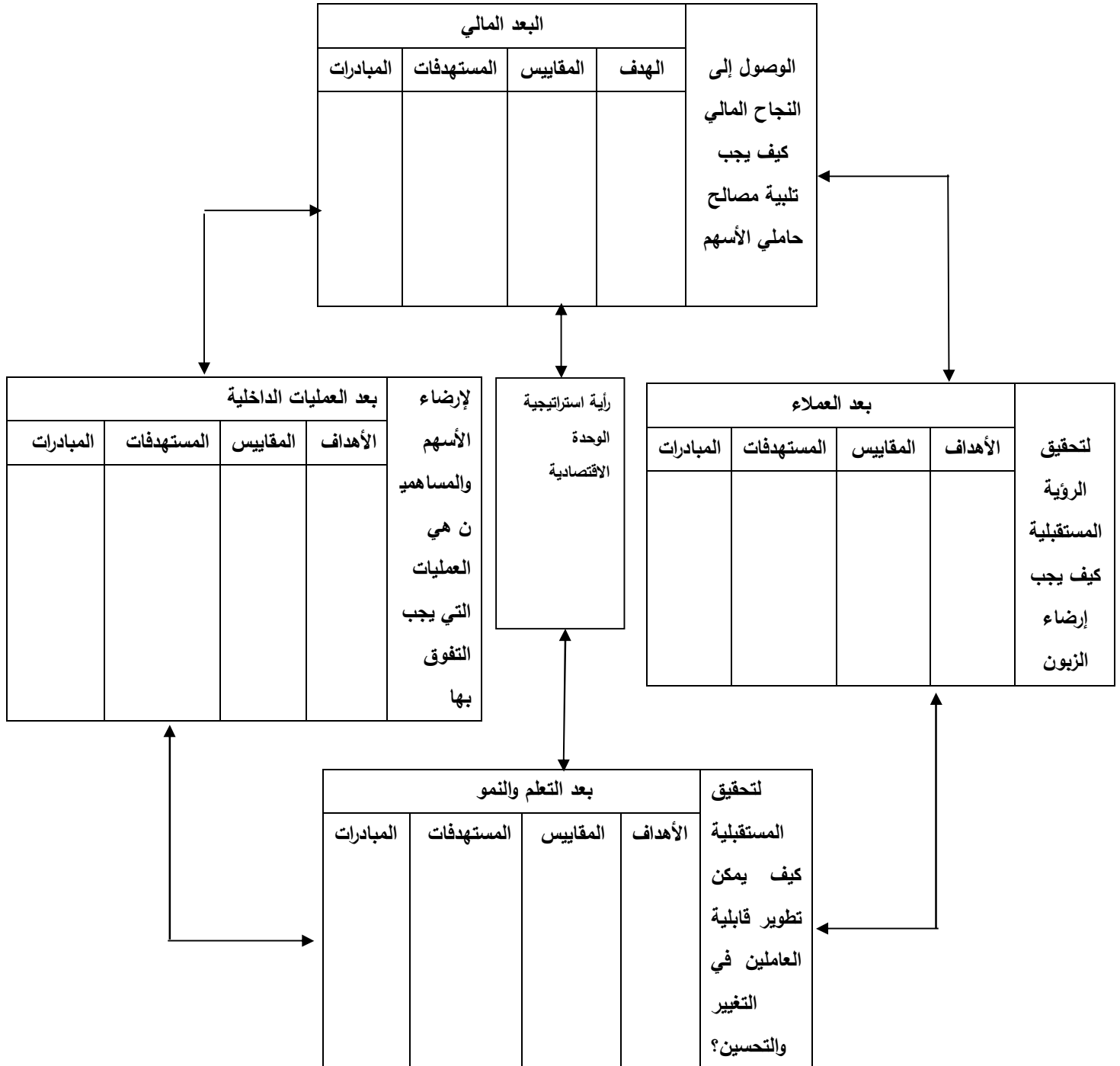
- ✓ دورة الابتكار والإبداع: ويقصد بها خلق المنتجات والخدمات والعمليات التي ستقابل احتياجات العملاء من خلال تحسين تكنولوجيا الصنع؛
- ✓ دورة التشغيل والعمليات: تتمثل في عملية الإنتاج وتوصيل المنتج والخدمات المتواجدة والمبادرات الأساسية والاستراتيجية للمؤسسات الرائدة من خلال تحسين جودة التصنيع وتقليل وقت التوصيل للعملاء؛
- ✓ دورة الخدمات ما بعد البيع: تم إدارة المبيعات في المؤسسات الرائدة بمراقبة وفهم كيف تتماشى خصائص المنتج مع احتياجات العميل.

**4- بعد التعلم والنمو:** يعتبر مجال الابتكار والتعلم أحد محددات نجاح الوحدات الاقتصادية في ظل بيئة تغلب عليها المنافسة حيث يعتمد في الأساس على قدرات ومهارات العاملين على الإبداع والتطوير والابتكار بالإضافة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية بهدف الوصول إلى ابتكارات متجددة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتقصير زمن الإنتاج، وذلك ببذل جهود إضافية في تدريب وتعليم العاملين وهذا ما يعود بالفائدة على الوحدات الاقتصادية ومن ثمة تحسين موقفها التنافسي، ومن بين المؤشرات التي تترجم منظور التعلم والنمو أهمها: مؤشر القيادة، دوران الموظفين، متوسط سنوات خدمة الموظف، كذلك يتعلق هذا البعد بالوسائل التي تستعمل لبلوغ الأهداف الاستراتيجية، ترتبط محركات هذا البعد بكل ما يتعلق بالمستخدم (إنتاجية العمل ودوران العمل، التحفيز.... إلخ)، وبالنظام المعلوماتي الذي يسهل التعلم التنظيمي كما يركز هذا البعد على نشر المعرفة داخل المؤسسة<sup>(1)</sup>.

(1) قنطرة فتحة، مرجع سبق ذكره، ص 08.

❖ ثالثاً: نموذج لبطاقة الأداء المتوازن

الشكل رقم ( 03 ): نموذج لبطاقة الأداء المتوازن.



المصدر: سحر طلال إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 375.

حيث أن (1):

- 1- الرؤية المستقبلية: تبين إلى أين تتجه المنظمة وما هي الهيئة المستقبلية التي ستكون عليها.
- 2- الاستراتيجية: تتكون من مجمل الأهداف والخطط الطويلة المدى.
- 3- الأهداف: تتمثل في النتائج المراد تحقيقها والتي تساهم في الوصول إلى رؤية المنظمة، حيث يتم توزيع وتخصيص الأهداف على الأبعاد الأربعة، حيث يجب أن تكون الأهداف واقعية وقابلة للقياس ومحددة بإطار زمني.
- 4- المؤشرات: تعكس مدى التقدم في تحقيق الهدف الاستراتيجي.
- 5- القيم المستهدفة: وهي مقدار محدد يتم القياس عليه لتحديد مقدار الانحراف عن القيم المحققة.
- 6- المبادرات الاستراتيجية: وتسجل فيها المبادرات أو الأشياء التي ستقوم بها لتحقيق الهدف مثلا: قد يكون الهدف زيادة رضا العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة، وقد تكون هناك مبادرة مثل تحسين مظهر العاملين أو تدريب العاملين على التعامل مع العملاء أو غير ذلك، لاحظ أن مؤشرات الأداء لا يشترط أن تكون كمية، بل قد تكون نوعية أو وصفية.

### ❖ رابعا: العلاقة السببية بين محاور بطاقة الأداء المتوازن

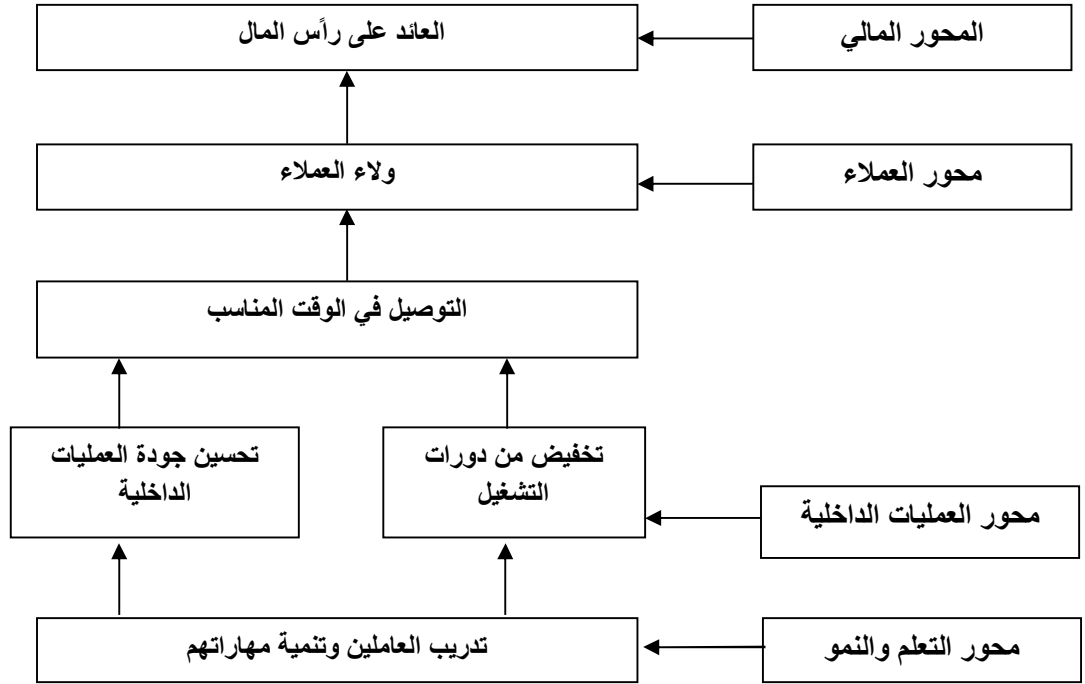
إن الأهداف الاستراتيجية تتكون من تشكيل متوازن من المقاييس المالية وغير مالية، ويتضمن هذا النموذج سلسلة من علاقات السبب والنتيجة من مقاييس ونواتج ومحركات أداء تلك النواتج، أي أن مقاييس التعلم والنمو تعد محركات لمقاييس عمليات التشغيل الداخلية، والتي تعتبر بدورها محركات لمقاييس العملاء والتي تعتبر أيضا محركات للمقاييس المالية، فعلاقة السببية تعني أن المحاور الأربعة تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض، وأن الأهداف في محور العملاء يجب أن تؤدي لتحقيق الأهداف المالية، وأن اختيار الأهداف في محور عمليات التشغيل الداخلي يتم في ضوء أهداف العملاء والأهداف المالية، كما أن اختيار أهداف محور التعلم والنمو يجب أن تؤدي إلى الأهداف في المحاور الثلاثة الأخرى، إن القياس المتوازن للأداء يقوم على مجموعة مختلطة من المقاييس والنواتج ومحركات فهو يمثل عملية متكاملة، حيث تبدأ

(1) سحر طلال إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 375.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

بوضع استراتيجية أداء لتلك النواتج وتنتهي بالنتائج المالية التي يتم التوصل إليها، وتتسم هذه العملية بالترابط والتتابع والشكل الموالي يوضح العلاقة السببية بين المحاور الأربعة<sup>(1)</sup>.

الشكل رقم (04): العلاقة السببية بين محاور بطاقة الأداء المتوازن



Source: [www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812](http://www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812), 14/04/2018, 10:55

### ❖ خامسا: فوائد بطاقة الأداء المتوازن (BSC) :

تسمح بطاقة الأداء المتوازن بتقييم أداء المؤسسة بشكل متوازن وشامل، وتعمل على تفادي أوجه القصور في أنظمة التقييم التقليدية مما جعلها تتميز عن غيرها من الأنظمة بما يلي<sup>(2)</sup>:

1- تعد نظاما للتسيير يقوم بترجمة الاستراتيجية إلى أهداف ملموسة ويوازن بين:

- ✓ المؤشرات الخارجية الخاصة بالمساهمين والعملاء والمؤشرات الداخلية الخاصة بالعمليات الأساسية الإبداع وتطوير المؤهلات؛
- ✓ مؤشرات الأداء السابق التي تسمح بمتابعة الأداء المستقبلي؛
- ✓ المؤشرات الكمية التي تعكس المؤشرات النوعية المحددة للأداء.

Source: [www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812](http://www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812), 14/04/2018, 10:55<sup>(1)</sup>

<sup>(2)</sup> نعيمة يحيوي وخديجة لدرع: بطاقة الأداء المتوازن لأداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز المنظمات والحكومات، ط 2، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص 83.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

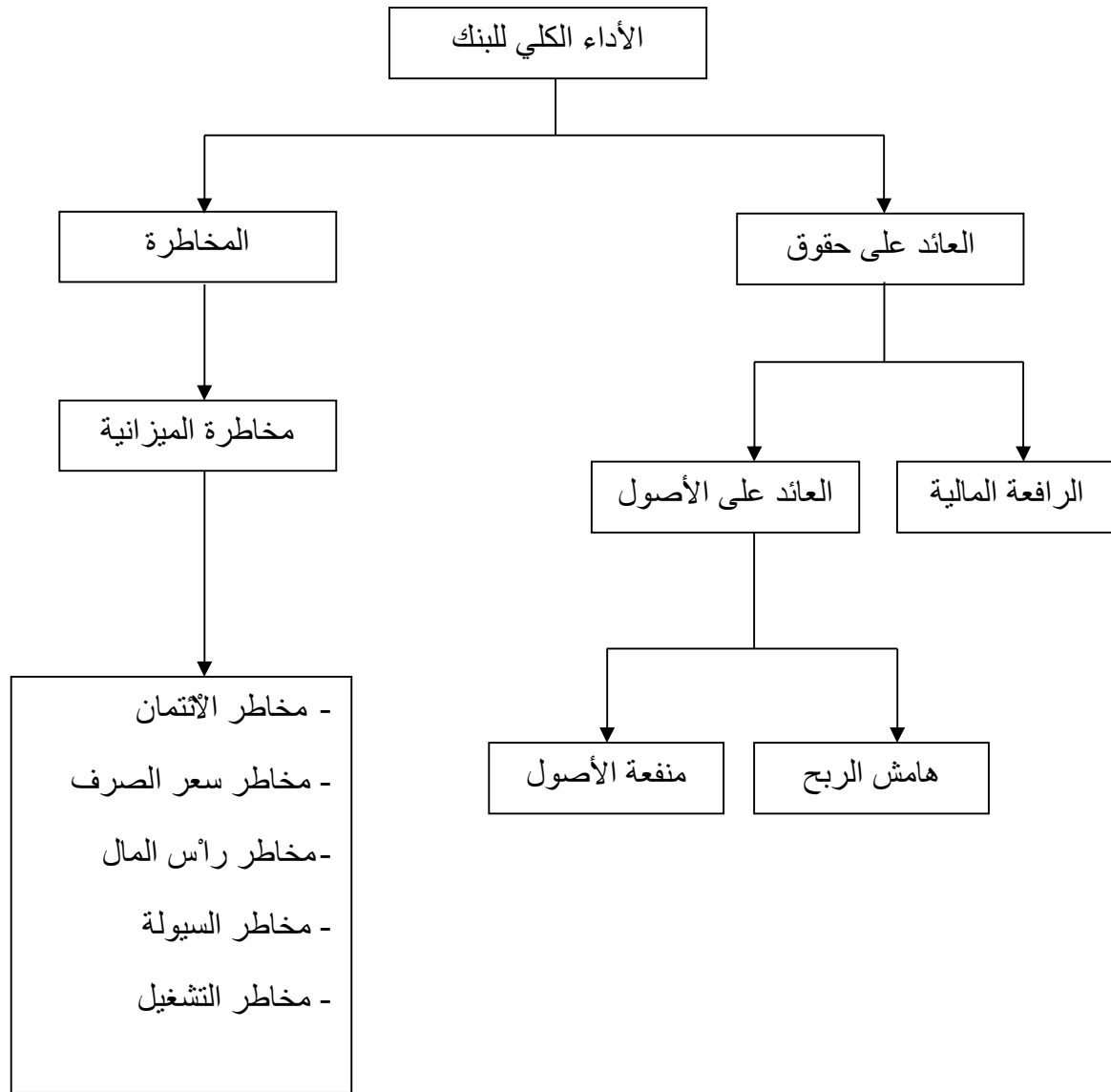
- 2- تشكل بطاقة الأداء المتوازن أداة لمراقبة التسيير الاستراتيجي.
- 3- تشجع بطاقة الأداء المتوازن على تقسيم المؤسسة إلى عمليات ومراكز، ويتناسب هذا التقسيم مع تحديد المؤشرات والمحاور الاستراتيجية التي تتضمنها.
- 4- تؤكد بطاقة الأداء المتوازن على الأهداف والمؤشرات المالية، في حين تظهر المؤشرات غير المالية كمقدمة منطقية للنتائج المالية.
- 5- تعتمد بطاقة الأداء المتوازن إلى تقديم المؤشرات الأساسية من أجل منع تشتت المسيرين، وجعلهم يركزون على المؤشرات المحددة لتنفيذ الاستراتيجية.
- 6- تساعد على تكامل البرامج المختلفة للمؤسسة مثل: الجودة، إعادة الهندسة ومبادرات خدمة العملاء لاوكذلك التركيز على التنظيم ككل.
- 7- دمج مختلف أقسام الشركة وجعلها تعمل بالتوازن لتحقيق النتائج المرجوة من خلال تحسين قدرات الشركة ككل في وقت، واحد وكذلك إزالة الحواجز بين القطاعات.

### المطلب الثاني: نموذج العائد على حقوق الملكية

لكي تتمكن البنوك التجارية من تقييم أدائها عمل دافيد كول على استنتاج نموذج العائد على حقوق الملكية سنة 1972، والذي يوضح العلاقة المتبادلة بين الربحية والمخاطرة انطلاقا من اعتماده على القوائم المالية وبالاعتماد على مؤشرات العائد والمخاطرة والشكل التالي يوضح نموذج العائد على حقوق الملكية<sup>(1)</sup>.

(1) طارق عبد العال حماد: تقييم أداء البنوك التجارية - تحليل العائد والمخاطرة -، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999، ص 79.

الشكل رقم (05): نموذج العائد على حقوق الملكية



المصدر: طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 79 .

#### أولاً: مكونات القوائم المالية

1- الميزانية: هي عبارة عن بيان يوضح المركز المالي للبنك في لحظة زمنية معينة، وما له من حقوق على الغير (جانب الأصول)، وما عليه من التزامات نحو الغير (جانب الخصوم)، وتتكون الميزانية من جانب وهما كالآتي<sup>(1)</sup>:

✓ جانب الأصول: ويتكون من خمسة مجموعات رئيسية:

<sup>(1)</sup> محمد السعيد السمهوري: اقتصاديات النقود والبنوك، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 187.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

**المجموعة الأولى:** وتشمل هذه المجموعة النقدية لدى البنك، وكذلك أصول ذات طبيعة متشابهة حيث أنها سائلة حاضرة تتمثل أساسا في النقود المحلية والعملات الأجنبية في خزائن البنك والاحتياطي النقدي بما فيه الاحتياطي القانوني بالبنك المركزي، بالإضافة إلى أرصدة الحسابات الجارية لدى البنوك المحلية وأيضا لدى البنوك والمرسلين بالخارج، بالإضافة إلى الشيكات والحوالات تحت التحصيل.

**المجموعة الثانية:** الأوراق المالية والاستثمارات المالية، حيث تشمل هذه المجموعة الأوراق المالية الحكومية فيشكل سندات قروض عامة وسندات الخزينة وصكوك صناديق الاستثمار وجميع أنواع الأسهم (محفظة الأوراق المالية).

**المجموعة الثالثة:** وتشمل جميع التسهيلات المصرفية وتتضمن الائتمان وجميع الأوراق التجارية المخصصة وكذا القروض والسلفيات التي تشمل كافة الاعتمادات الممنوحة للعملاء والبنوك المتخصصة بضمانات وكذلك الديون المشكوك في تحصيلها.

**المجموعة الرابعة:** الأصول الثابتة وتضم ممتلكات البنك وأصوله الثابتة بعد خصم الإهلاك صفر.

**المجموعة الخامسة:** الأصول الأخرى وتشمل القيود تحت التسوية والإيرادات المستحقة والمصروفات المدفوعة مقدما، ومصروفات التأسيس والتأمين والممتلكات التي تعود ملكيتها للبنك وفاء الديون هو غيرها من الحسابات المدينة التي لا تدرج في أي مجموعة من المجموعات السابقة.

✓ جانب الخصوم: ويتكون من مجموعتين:

**المجموعة الأولى:** حسابات رأس المال وتضم كل من رأس المال المساهم والاعتبارات التي تعتبر المصدر الأساسي لحماية أموال المودعين فهي بمثابة خط الدفاع الأول لامتصاص الخسائر، بالإضافة إلى المخصصات التقويمية مثل استبدال الأصول الثابتة والديون المشكوك في تحصيلها وتدني قيمة الأوراق المالية.

**المجموعة الثانية:** وتتمثل في الالتزامات والتي تتضمن الودائع بأنواعها والأرصدة الدائنة للبنوك المحلية والمرسلين، كذلك المبالغ المقترضة ومخصصات الالتزامات الخارجية (مخصص كفاءات ترك الخدمة مخصص الضرائب، التعويضات القضائية)، وخصوم أخرى.

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

2- جدول حسابات النتائج: تعكس قائمة الدخل للبنوك التجارية الطبيعة المالية لأعمال هذه البنوك فمعظم مصادر الأموال تأتي من الودائع والاقتراض، ويسدد البنك مقابل ذلك فوائد، كما يوجه البنك معظم استخدامات أمواله نحو الاقتراض والاستثمارات في الأوراق المالية، ويحصل مقابل ذلك على إيرادات الفوائد وعلى هذا فإن الفوائد المحصلة عن القروض واستثمارات الأوراق المالية هي التي تحقق أكبر قدر من العوائد كما تمثل مدفوعات الفوائد عن الودائع والاقتراض المصرفي الأساسي، وعليه فإن جدول حسابات النتائج يتكون من جانبين:

✓ جانب الإيرادات: ويتلخص فيما يلي:

- \* فوائد إيرادات الاستثمار ويقصد بها جميع الإيرادات الناتجة عن استثمارات البنك.
- \* عمولات وإيرادات أخرى وتشمل جميع الإيرادات الناتجة عن خدمة البنك وأي إيرادات أخرى استثنائية.

✓ جانب المصروفات: ويتضمن إجمالي الفوائد المدفوعة على كل الخصوم للحصول على أموال لاستثمارها، وتشمل العمولات والفوائد على الودائع لأجل، والودائع الادخارية، والالتزامات قصيرة الأجل والديون قصيرة الأجل، وكذلك المصروفات الأخرى التي تتضمن الإنفاق على المستخدمين كالأجور والمرتببات والحوافز التي تمنح للموظفين بالبنك، والإيجار والمبالغ المسددة كالتأمينات على الودائع وفي الأغلب تكون المصروفات الأخرى بخلاف الفوائد أكبر من الإيرادات الأخرى.

### ثانيا: مؤشرات العائد والمخاطرة

1- مؤشرات العائد: يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول حيث يعتبر معدل العائد على حق الملكية من أكثر المقاييس أهمية لأنه يتأثر بأداء البنك، فيما يتعلق بفئات العائد على الأصول ومؤشرات على مدى كفاءة ومقدرة البنك على تعظيم ثروة الملاك، وأهم هذه المؤشرات ما يلي<sup>(1)</sup>:

✓ العائد على حقوق الملكية: يمكن قياس نسبة العائد لكل وحدة نقدية من حقوق الملكية وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان الأمر أفضل لأن هذا يعني أن البنك يمكنه توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين؛

(1) رتيبة بركبية: تقييم أداء البنوك التقليدية والاسلامية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2013/2014، ص 25.



## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

- ✓ العائد على الأصول: يعتبر هذا المعدل مقياس جيد للربحية والكفاءة الإدارية طالما أن الهدف تعظيم صافي الثروة، ويدل هذا العائد على مدى استغلال البنك لأصوله في توليد الربح؛
- ✓ معدل هامش الربح: يقيس قدرة البنك على رقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب؛
- ✓ معدل منفعة الأصول: تتمثل منفعة الأصل في نسبة الإيراد الكلي المحقق لكل وحدة نقدية من الأصول؛
- ✓ معدل الرفع المالي: يعمل لصالح البنك حينما تكون الأرباح إيجابية، وفي نفس الوقت مقياس للمخاطر لأنه يعكس حجم الأصول التي يمكن خسارتها قبل أن يصل البنك إلى مرحلة العجز عن الوفاء بالتزاماته.

### جدول رقم (03): مؤشرات قياس العائد في البنوك التجارية.

النسب	المؤشرات
صافي الدخل ÷ الأموال الخاصة	العائد على حقوق الملكية
صافي الدخل ÷ الأصول	العائد على الأصول
إجمالي الأصول ÷ إجمالي حقوق الملكية	الرفع المالي
صافي الدخل ÷ إجمالي الإيرادات	هامش الربح
إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الأصول	منفعة الأصول

Source: [www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812](http://www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812), 14/04/2018, 17:45

2- مؤشرات المخاطرة: ترتبط مؤشرات الخطر بمؤشرات العائد، وعليه تختلف ربحية البنك التجاري باختلاف مخاطر تشكيلة استثماراته ومخاطر عملياته، ومن بين المخاطر نجد<sup>(1)</sup>:

- ✓ مخاطر السيولة: تنشأ مخاطر السيولة من عدم قدرة البنك على خفض التزاماته، أو تمويل الزيادة في الأصول، الأمر الذي قد يؤدي إلى التأثير السلبي على الربحية، وخاصة عند صعوبة تحويل

<sup>(1)</sup> عبد الغفار الحنفي وعبد السلام أبو قحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1999، ص

- أصوله إلى نقدية جاهزة بسرعة وبدون خسارة، وهنا البنك يواجه حالتين الأولى وهي حالة خطر السيولة الحالي والذي يعني أن البنك لا يستطيع مواجهة طلبات السحب المتزايدة من طرف الزبائن، أما الحالة الثانية فتسمى خطر التحويل والتي تعني انخفاض حجم موارد البنك مع ثبات استخداماته.
- ✓ مخاطر سعر الفائدة: إن مصدر الربح الأساسي بالنسبة للبنوك التجارية في الأغلب يكون هامش الفائدة، وهو عبارة عن الفرق بين الفوائد المقبوضة من القروض والتسهيلات الائتمانية المختلفة وبين الفوائد المدفوعة على الودائع وغيرها، ومن هنا فإن أي تغير في أسعار الفوائد في السوق سيؤثر على الفوائد المقبوضة والمدفوعة وهذا يؤثر في الأخير على هامش الفائدة، ومن هنا تبرز مخاطر سعر الفائدة بالنسبة للبنوك التجارية.
- ✓ مخاطر الائتمان: يعد منح الائتمان من الأنشطة الرئيسية لأغلب البنوك التجارية والتي قد يواجه بسببها البنك العديد من المخاطر مثل: مخاطر توقف العميل عن السداد ومخاطر التركيز الائتماني...، وكلها عوامل تؤدي بالبنك إلى مواجهة صعوبات مختلفة لتحصيل مستحقاتها.
- ✓ مخاطر رأس المال: وتتمثل في احتمال عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته، ويحدث هذا عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية للالتزامات البنك.
- ✓ المخاطر التشغيلية: وهي عبارة عن المخاطر الناجمة عن عدم كفاية أو انخفاض العمليات الداخلية مثلاً: (إساءة استعمال ممتلكات الدولة أو التحايل عن القانون وغيرها، قد تكون من طرف المسؤولين عن البنك أو العاملين فيه)، والتي قد تنتج كذلك عن الأنظمة (كالتزوير والسرقه والجرائم الإلكترونية) أو الحوادث الخارجية (كوارث طبيعية وغيرها).

جدول رقم (04): مؤشرات قياس المخاطر في البنوك التجارية.

النسب	المؤشرات
مخصصات خسائر القروض /إجمالي القروض	مخاطر الائتمان
الودائع الأساسية /إجمالي الأصول	مخاطر السيولة
الأصول الحساسة للفائدة /إجمالي الأصول الخصوم الحساسة للفائدة /إجمالي الأصول	مخاطر سعر الفائدة
حقوق الملكية /الأصول الخطرة إجمالي حقوق الملكية /إجمالي الأصول	مخاطر رأس المال
إجمالي المصاريف /عدد العمال	مخاطر التشغيل

المصدر: محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، مجلة الباحث، العدد الثالث، جامعة وقلّة، الجزائر، 2004، ص 92.

### المطلب الثالث: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة

يعتبر نمودجا لقيمة الاقتصادية المضافة من بينا لمؤشرات الحديثة التي تستخدم في قياس الأداء وهي شكل مطور لمفهوم الدخل المتبقي وكانت نتيجة للقصور في مؤشر الربح المتبقي، وتعتبر القيمة الاقتصادية المضافة مؤشر لقياس الأداء وطريقة للتسيير، حيث تعد وسيلة لدفع وتحفيز المدير على تقديم أداء أفضل.

أولاً: مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة تعتبر القيمة الاقتصادية المضافة من بين أهم المداخل الحديثة التي ظهرت في أوائل التسعينيات كمعيار جديد مستمد من خلق القيمة Economic Value Adde EVA والتي أثارت اهتماما لمسيرين والمختصين ولقد أعطت القيمة الاقتصادية المضافة صيغة أشمل لمفهوم خلق القيمة، كما أنها تعبر عن ربح البنك، وهناك من يرى بأنها مفهوم متطور للدخل المتبقي، وتعتمد القيمة الاقتصادية المضافة EVA على مفهوم تكلفة رأس المال.

كما تعرف القيمة الاقتصادية المضافة على أنها معيار لقياس الأداء من خلال تحديد الأساليب التي تساهم في رفع قيمة البنك أو القضاء عليها، وهي تسمح بتحديد الأرباح المتبقية بعد طرح التكاليف الرأسمالية

## الفصل الثاني: .....تقييم أداء البنوك

وتقييم تكلفة الفرصة البديلة للمساهمين، والقيمة الاقتصادية المضافة تساوي بالضبط المبالغ التي تم الحصول عليها من خلال التدفقات النقدية المخصومة أوصافي القيمة الحالية. (1)

ومن خلال مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة يتم تحديد جميع التشوهات في البيانات المحاسبية وضبط الربح للوصول إلى قيمة اقتصادية مضافة، وقد قامت شركة Stern Stewart بتحديد القيمة الاقتصادية المضافة على أنها الربح التشغيلي بعد الضرائب NOPAT مطروح منه رأس المال.

### 1 - مزايا القيمة الاقتصادية المضافة:

- ✓ لها أقوى ارتباط مع تكوين القيمة السوقية لأي مقياس من الربحية: وذلك باعتبار القيمة الاقتصادية المضافة مقياس أكثر دقة من مقياس الربحية؛
- ✓ يمكن استخدامها كأساس لجميع عمليات صنع القرارات، ووضع الاستراتيجيات المالية على أساس النتائج الدقيقة المتحصل عليها باستخدام مقياس القيمة الاقتصادية المضافة تتمكن الإدارة من اتخاذ القرارات المالية السليمة ووضع الاستراتيجيات الملائمة؛
- ✓ كونها فعالة كبرنامج للحوافز: ينتج عن استخدام القيمة الاقتصادية المضافة برامج تحفيز العاملين والتي تتميز بالعدالة والاعتماد على الإنتاجية من خلال الاستفادة من معلومات الأداء كأساس للأجور حيث يمكن للمدراء أن يحفزوا القادرين على المنافسة.

### 2 - أوجه اختلاف القيمة الاقتصادية المضافة عن مؤشرات العائد على حقوق الملكية:

تختلف القيمة الاقتصادية المضافة عن المقاييس التقليدية في أنها تبعد الاختلالات المحاسبية عند الاعتراف بالأرباح حيث تتيح المبادئ المحاسبية المتعارف عليها مجموعة من المحاسبية المقبولة لكل مشكلة محاسبية تسمح لأي إدارة بتزييف قوائمها المالية مما ينتج عنه إعادة توزيع الثروة والمخاطرة، وهكذا تحريف أداء البنك باستخدام تلك السياسات التي تؤثر على مركزه المالي، وبالتالي على النسب المستخرجة من القوائم المالية (2).

(1) مسعي سمير: تسعير القروض المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007/2008، ص 33.

(2) المرجع نفسه، ص 38.

ثانيا: معادلة القيمة الاقتصادية المضافة

من الجدير بالذكر بشكل عام التذكير بمفهوم القيمة، والتي تعطى بالعلاقة الآتية<sup>(1)</sup>:

$$\text{القيمة الاقتصادية المضافة} = \text{النتيجة الاقتصادية} - \text{تكلفة الأموال}$$

وفي حديثنا حول تكلفة الأموال، فالمقصود بها تكلفة جميع ما لدى المنشأة من موارد، أي تكلفة الأموال الخاصة وتكلفة الديون أو أموال الغير. مع الأخذ بعين الاعتبار ارتباط الديون بمعدل الاقتناء في السوق وهو سعر الفائدة، أما الأموال الخاصة فإنها تأخذ مرجعيا بمعدل التوزيعات العادية عليها والهدف النهائي من ذلك هو زيادة قيمة السهم ومن ثم قيمة إضافية للمساهمين. بمعنى آخر زيادة النتيجة الاقتصادية على التكلفة الكلية وبالتالي خلق قيمة للملاك، والقيمة الاقتصادية المضافة تمثل الفرق بين نتيجة الاستغلال وتكلفة الأموال وتعطى بالعلاقة الآتية:

$$\text{القيمة الاقتصادية المضافة} = \text{نتيجة الاستغلال الصافية بعد الضرائب} - (\text{المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال} \times \text{الأموال المستثمرة})$$

(1) عبد الغفار الحنفي وعبد السلام أبو قحف: مرجع سبق ذكره، ص 280.

### خلاصة الفصل:

إن اعتماد قياس وتقييم الأداء من قبل المنظمة يتيح لها إمكانية تحديد الأخطاء والانحرافات وكذلك تحديد أسبابها والبحث عن الطريقة أو الكيفية لمعالجتها، بالإضافة إلى رسم سياسات مناسبة لرفع وتحسين مستوى الأداء، على العكس في حالة عدم ممارسة التقييم داخل المنظمة وخاصة في ظل التطورات والظروف السائدة في اقتصاد السوق والمنافسة والتقلبات والأزمات، فتقييم الأداء بمثابة سياسة للتحوط من الوقوع في الأخطاء التي قد تؤدي إلى إفلاس المنظمات.

## الفصل الثالث:

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري -  
وكالة جيجل 043- حول تطبيق الصيرفة  
الالكترونية

تمهيد

المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري -  
وكالة جيجل 043-

المبحث الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية وتأثيرها  
على الأداء في البنك الخارجي الجزائري -وكالة  
جيجل 043-

المبحث الثالث: تحليل بيانات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في مصاعب ومتاهاات البرامج الإصلاحية المتعددة، والتي معظمها كان يعتمد على عصنة النظام واعتماد الصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص لم يبلغ ذروته القصوى، أي لابد من الاهتمام بالعمل المصرفي الإلكتروني باعتماد وسائل دفع إلكترونية حديثة تساهم في تفعيل النشاط الاقتصادي.

ومن هذا المنطلق سوف نقوم في هذا الجزء بإسقاط واقع الصيرفة الإلكترونية التي أشرنا إليها سابقاً من خلال هذه الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في البنك الخارجي الجزائري BEA -وكالة جيجل 043-، وقد جاءت هذه الدراسة في شكل أسئلة واستفسارات لمعرفة مدى تطبيقها في هذا البنك في ظل التطورات الحاصلة في هذا القطاع.



### المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل 043-

يعتبر البنك عونا ضروريا للنشاط الاقتصادي لبلد ما، وتتجسد هذه الضرورة من خلال عملية القرض التي تستجيب لها، وسنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على الوكالة رقم 043 بجيجل، حيث نتطرق فيه إلى ما يلي:

#### المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري

تأسس البنك الخارجي الجزائري بموجب المرسوم رقم 204/67 في 1 أكتوبر 1967 برأس مال قدره 20 مليون دينار على شكل مؤسسة مالية وطنية، يتمثل هدفها الرئيسي في تسهيل وتنمية العلاقات المالية والاقتصادية للجزائر مع باقي دول العالم، والتكفل بكل العمليات التي لها علاقة مع الخارج، وهو ثالث وآخر بنك خارجي يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأمين القطاع البنكي.

ولم يتحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي إلا في الفاتح من شهر جوان 1968. وقد عرف هذا البنك عدة تغييرات في هيكله وهذا على إثر هيكلية المؤسسات والتغييرات الجذرية التي أجرتها الحكومة سنة 1980، وأصبح بذلك شركة أسهم حسب نص القانون 88/01 الصادر في 17/01/1988 الخاص باستقلالية المؤسسات. وقام برفع رأس ماله إلى مليار دينار يملكها ما يعرف سابقا بصندوق المساهمة، والتي تمثل القطاعات المكونة للمحفظة التجارية للبنك، وهي قطاع المحروقات، الخدمات، البناء، الكيمياء، الصيدلة، الالكترونيات... الخ.

حدد رأس مال البنك الجزائري الخارجي بمليار دينار جزائري من طرف وزارة المالية، ويبلغ رقم أعماله مليار وست مئة مليون دينار، وبهذا فهو يحتل المرتبة الأولى في الجزائر والعاشرة في إفريقيا من حيث ترتيب البنوك التجارية.

البنك الجزائري الخارجي يتشكل من شبكة بـ 81 وكالة منتشرة في التجمعات الحضرية الكبرى والمناطق الصناعية ومراكز إنتاج البترول، وقد أعطت التوجهات الأخيرة نحو تحرير التجارة الخارجية دفعة قوية لمبادلات البنك، وحجم الموارد وكذا العروض الجديدة.

ويتضح حجم المعاملات التي يقوم بها البنك بحجم الشبكة التي يتعامل معها، والتي وصلت حوالي 2800 مراسل موزع على حوالي 80 بلد، كما يسير بنك الجزائر الخارجي 62% من التجارة الخارجية للبلد<sup>(1)</sup>.

(1) الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 96

### المطلب الثاني: وظائف البنك الخارجي الجزائري

يعتبر البنك الخارجي بنكا تجاريا وعلى هذا الأساس فهو يمارس كل المهام والوظائف المنوط ببنك تجاري، ويمكن تقسيم هذه الوظائف إلى تقليدية وأخرى حديثة:

#### 1.3. الوظائف التقليدية: وتتمثل فيما يلي:

✓ فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع على اختلاف أنواعها (تحت الطلب، ادخار لأجل، وخاصة لإشعار)؛

✓ تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة والربحية والضمان، ومن أهم أشكال التشغيل والاستثمار ما يلي:

- \* منح القروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية المدنية؛
- \* تحصيل الأوراق التجارية وخصمها والتسليف بضمانها؛
- \* التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات بيعا وشراء؛
- \* تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية ومنح القروض للموردين أو المستوردين وغيرها من التقنيات؛
- \* تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء؛
- \* التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء والشيكات السياحية والحوالات الداخلية منها والخارجية؛
- \* تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة، وصرف الشيكات المسحوبة عليها؛
- \* المساهمة في إطار أسهم وسندات شركات المساهمة؛
- \* تأجير خزائن لعملائها، والخاصة بالمجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة.

#### 2.3. الوظائف الحديثة: وتتمثل فيما يلي:

- ✓ إدارة أعمال العملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية والمالية لهم من خلال دائرة متخصصة؛
- ✓ تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري، والجدير بالذكر أن لكل بنك تجاري سقف محدد للإقراض يجب أن لا يتجاوزه؛
- ✓ المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية وهنا يتجاوز البنك التجاري الإقراض لآجال متوسطة وطويلة نسبيا؛
- ✓ تقديم خدمات مالية عالية من خلال دخول البنوك في التجارة والتمويل الدولي، فالبنك التجاري يضمن الشركات المستوردة حتى يتم الاستيراد وتسويق المنتجات، كما يمد البنك التجاري الشركات المتعددة

## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

الجنسيات بالقروض، وتقديم النصيحة والتحليل الفني للأسواق كما يقوم ببيع وشراء الأوراق المالية أو النقد الأجنبي لحساب العميل.

وهناك وظائف أخرى لا تقل أهمية عن الوظائف سابقة الذكر، من أهمها:

- ✓ وظيفة التوزيع: في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي يتم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج، أو إعادة الإنتاج المتولدة من مصادر خارجية عن المشروع نفسه عن طريق الصرف، ويتم ذلك بالطرق الائتمانية ولا توجد أي مؤسسة أخرى غير المصارف تزاوّل هذا النشاط في ظل ذلك النظام.
- ✓ وظيفة الإشراف والرقابة: تتولى المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه ومتابعة الأموال المتداولة إلى استخداماتها المناسبة.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة جيجل رقم 043 ل BEA.

لقد قمنا بالترتيب في وكالة جيجل 043 لإجراء الدراسة حول الموضوع وتمكنا من الحصول على المعلومات التالية:

#### 1-لمحة وجيزة حول وكالة جيجل 043:

تم الترتيب بوكالة جيجل المركزية وهي واحدة من بين الوكالات التابعة للبنك الجزائري الخارجي تحمل رقم 0043 وهي تابعة للمديرية الجهوية قسنطينة رقم 000616، ووكالة جيجل تعتبر من بين 12 وكالة التابعة لهذه المديرية، حيث تأسست سنة 1967 وهي ثالث وآخر بنك تجاري تم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي<sup>(1)</sup>.

تتعامل وكالة جيجل مع عدد هام من الزبائن سواء كانوا أشخاص عاديين أو تجار أو مؤسسات خاصة أو شركات تابعة للقطاع العام مثل ميناء جن جن، مصنع الشرق للأجر، الشركة الإفريقية للزجاج. تمارس الوكالة البنكية بجيجل أغلب المهام التقليدية للبنوك، كجمع الودائع الجارية، منح القرض، وتقديم الدعم المالي للمصدرين الجزائريين وتأميمهم.

وكأي بنك آخر فهي تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- ✓ تحقيق الربح؛
- ✓ تسهيل عمليات المبادلات داخليا في الوطن وخارجيا على مستوى الأسواق الدولية؛
- ✓ المساهمة في جلب العملة الصعبة عن طريق فتح حسابات بنكية بالعملة الصعبة للمهاجرين؛
- ✓ جمع أكبر قدر من المدخرات؛

<sup>(1)</sup>معلومات مقدمة من طرف مدير وكالة جيجل 043.

✓ خلق ثروة على مستوى الاقتصاد الوطني عن طريق الائتمان؛

✓ دفع عجلة التنمية عن طريق تسريع وتأمين عمليات المبادلات الخارجية.

كما تلعب دور هاماً في الحد من مشكل البطالة من خلال منح قروض للفرد البطال.

## 2- الهيكل التنظيمي لوكالة جيجل 043:

يعرف الهيكل التنظيمي للبنك على أنه البيئة التي تسمح بتحديد وظائفه وأنواع الأنظمة والمهتم الموجودة فيه، وكذا العلاقات الموجودة بين كل مصلحة وأخرى، إذ يتضمن مديرية عامة، أمانة عامة وأربعة مصالح تنقسم بدورها إلى أقسام.

**1-4- مدير الوكالة:** أعلى المستويات الإدارية مهمته اتخاذ القرارات اللازمة لتسيير الوكالة، فهو المسؤول الأول في الوكالة، حيث يعطي رأيه بالموافقة أو عدمها، ويرأس اللجنة ويمضي على القرض في الخانة الموافقة.

**2-4- نائب المدير:** يتمثل دوره في مساعدة المدير في مهامه، كما أنه ينوب عن المدير أثناء غيابه ويتخذ القرار مكانه.

**3-4- الأمانة العامة (السكرتاريا):** تعمل على تنظيم الأعمال القانونية والإدارية استلام وتسليم البريد، تلقي المكالمات والفاكسات، تنظيم المواعيد مع المدير، لكنها لا تقوم بالعمليات البنكية.

**4-4- مركز المحاسبة:** تتمثل مهامه فيما يلي:

✓ مراقبة عمليات المحاسبة وضبطها وتعتمد الوكالة المحاسبة التحليلية؛

✓ متابعة وتعديل أي خطأ يتم اكتشافه؛

✓ ضمان بالنسبة لجميع العمليات الوجود المادي للأوراق المفسرة لها.

**4-5- القسم الإداري للتعهدات:** مهمته جلب موظفي الأموال، حفظ الودائع وإعطاء القروض للزبائن ويحتوي على الأقسام التالية:

**4-5-1- القسم الإداري للتعهدات:** مهمته متابعة الالتزامات مثل الالتزامات الخاصة بالتكاليف المتعلقة بالمهمات، وتتم هذه الأخيرة بين البنك وأطراف خارجة حسب نوع النشاط الممارس.

**4-5-2- قسم الموارد:** مهمته توظيف الأموال وتقديم الخدمات مثل منح القروض.

**4-5-3- قسم المنازعات:** يعمل هذا القسم على دراسة المنازعات والاحتياجات المقدمة من طرف العملاء والفصل فيها.

## الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

4-6- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تتمثل مهمتها في جلب الزبائن واختيارهم، وتقديم المعلومات اللازمة للمتعاملين والاتصال بهم وشرحهم بكل العمليات الخاصة بحساباتهم.

4-7- مصلحة التسيير الإداري: تنظم الأقسام التالية:

4-7-1- قسم تسيير الموارد: تتلخص مهامه في توفير وسائل العمل كالآلات والأجهزة.

4-7-2- قسم الإعلام الآلي والمحاسبة: يعمل هذا القسم على إعداد الميزانية المحاسبية للوكالة والمراقبة الإدارية.

4-8- مصلحة التجارة الخارجية: تهتم هذه المصلحة ماله علاقة بالاستيراد والتصدير وتعمل على تسيير وتنفيذ العمليات الخاصة بالتعاملات الخارجية وتتفرع إلى عدة أقسام:

4-8-1- قسم التوطين: يقوم هذا القسم بجميع إجراءات التوطين الخاصة بعمليات التجارة الخارجية.

4-8-2- قسم الاعتماد المستندي: ويختص هذا القسم بفحص ومتابعة ملفات الاعتماد المستندي للمستوردين، ويعتبر هذا القسم وسيطا بين المصدر والمستورد كما يحصل على تحصيل قيمة البضاعة المصدرة من طرف الزبون.

4-8-3- قسم التسليم المستندي: ويختص هذا القسم بفتح وتسيير العمليات المملة عن طريق التحصيل المستندي.

4-8-4- قسم التحويلات بالعملة الصعبة: يهتم هذا الفرع بفتح حسابات بالعملة الصعبة وصرف المبالغ المحولة من الخارج لصالح مستفيديها بالداخل.

4-9- مصلحة الصندوق: وهي المصلحة التي بأكبر قسط من العمليات البنكية وتحتوي على قسمين:

4-9-1- الشباك الأمامية ويحتوي على:

✓ شباك الدفع: مهامه التعامل بالعملة الوطنية؛

✓ شباك الصرف اليدوي والعملة الصعبة: ويتم فيه العمليات المباشرة كالدفع أو السحب من وإلى الحسابات بالدينار.

4-9-2- الشباك الخلفي: يحتوي على:

✓ قسم المقاصة: ومهمته تنحصر في تبادل الشيكات والتحويلات مع البنوك الأخرى كل يوم وذلك من خلال عمليات المقاصة في البنك المركزي؛

✓ قسم التحويلات: يقوم بعمليات التحويل بكامل أشكالها مما في ذلك التحويل من حساب إلى حساب آخر سواء كان داخل أو خارج الوكالة؛

- ✓ قسم المحفظة: مهمته تحصيل الأوراق المالية (السفجة، الشيكات)؛
- ✓ قسم السيولة: مهمته توفير ومراقبة حسابات السيولة المالية كأن يخصص لكل نوع من الودائع حسابا خاصا بها، كما يقوم القسم بمراقبة قيمة السيولة الموجودة في الوكالة بعد تصفية الحسابات المبعوثة للبنك المركزي.



المبحث الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على الأداء في البنك الخارجي الجزائري وكالة  
جيجل 043

سنتطرق في هذا المبحث إلى كيفية استعمال البطاقة المغناطيسية على الموزع الآلي في وكالة  
جيجل 043 ومدى تأثير ذلك على أداء البنك.

المطلب الأول: أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في البنك الخارجي الجزائري -وكالة  
جيجل 043-

من خلال الدراسة التي قمنا بها لمعرفة خدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة من طرف BEA - وكالة  
جيجل 043- وجدنا أنها تعاني من تأخر ملحوظ في تقديم مثل هذه الخدمات فهي تنحصر فقط في (1):

#### 1/- الصيرفة الإلكترونية من خلال أجهزة الصراف الآلي:

تعتبر هذه الخدمة آلية من آليات إتمام العمل المصرفي، فهي تعتمد على وجود أجهزة طرحت للزبائن  
لتلبية حاجياتهم أليا دون الاتصال بالبنك مباشرة، وهناك نوعين من الأجهزة:

✓ الموزعات الآلية النقدية DAB؛

✓ الشبايبك الآلية البنكية GAB.

وبالنسبة لبنك BEA - وكالة جيجل 043- وجدنا أنها تستخدم الشبايبك الآلية البنكية GAB فقط  
والذي يسمح بعملية سحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من  
حساب إلى آخر، التعرف على الرصيد... الخ، حيث بدأ استخدامها سنة 1997، ويتم تغذيته بالنقديات  
اللازمة خاصة أيام العطل والإجازات الرسمية على أن تكون هذه النقديات جيدة ومفوّزة في أربعة طوابق بما  
يسمح بأداء الخدمة على أكمل وجه.

أما البطاقات المتعامل بها في الوكالة فهي:

✓ بطاقات دولية: وهي بطاقات ائتمانية، تستخدم في الخارج وتعرف ب: **Mastercarte**؛

✓ بطاقات محلية: وهي بطاقات غير ائتمانية، ويطلق عليها **lacarte de retre** بمعنى بطاقة السحب  
وتتمثل بطاقات السحب المستخدمة في الوكالة في:

(1) مقابلة مع نائب مدير البنك الجزائري الخارجي - وكالة جيجل 043-



## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

✓ البطاقة CIB كلاسيك: ويطلق عليها كذلك اسم البطاقات الزرقاء، وهي بطاقات دفع بين البنوك، تستطيع من خلالها إجراء عملية السحب من الموزعات الآلية النقدية والشبائيك الآلية البنكية لدى بنوك ومؤسسات مالية أخرى، وفق سقف لا يتجاوز 5000دج، مع عمولة تقدر بـ35 دج، وكذلك نستطيع استعمالها في تلخيص خدمات أو مشتريات عن طريق جهاز TPE (جهاز الدفع الإلكتروني).

✓ البطاقة CIB غولد (GOLD): ظهرت البطاقة البنكية الذهبية في 2009، وتمنح هذه البطاقات لأصحاب الدخل المرتفعة والتجار، أي أصحاب الملاة المالية، سقف السحب ما بين 60000دج -70000دج، وفق اشتراك سنوي يقدر بـ60دج

➤ شروط الحصول على البطاقة:

1- بالنسبة للحصول على البطاقة المحلية يشترط ما يلي:

✓ ملاً طلب البطاقة من طرف العميل؛

الملحق رقم (01) يمثل طلب البطاقة

✓ يجب أن يكون للعميل حساب جاري، أو حساب صكي لدى البنك؛

✓ أن يكون للعميل رصيد لا يقل عن 5000دج؛

✓ أن تكون مدة تعامله مع البنك لا تقل عن 03 أشهر.

2- أما بالنسبة للحصول على البطاقة الدولية يشترط مايلي:

✓ للحصول على البطاقة الدولية يشترط نفس الشروط المطلوبة في البطاقة المحلية إلا أن الاختلاف يكون في مبلغ الرصيد وهو 1000000 أورو.

✓ يمكن حصر أطراف التعامل بالبطاقة في:

\* المنظمة العالمية التي ترعى البطاقة (فيزا أو ماستر كارد)؛

\* البنك المصدر للبطاقة؛

\* حامل البطاقة؛

\* التاجر أو الشركة التي ترعى البطاقة؛

\* بنك التاجر (البنك الذي يتعامل معه التاجر).

✓ ويتم التعامل بين الأطراف بالخطوات التالية:

1- تبرم اتفاقية بين المنظمة التي ترعى البطاقة والبنك يخول بموجبها بإصدار البطاقات للعملاء؛

- 2- يصدر البنك بطاقة للعميل وفق حدود ائتمانية تبعاً لوضعه المالي؛
  - 3- نفترض أن هذا العميل استخدم بطاقته للشراء، أو الحصول على خدمة على أن يكون التاجر مقدم السلعة أو الخدمة متعاقد مع نفس المنظمة، فإذا حصل العميل على السلعة فإن التاجر يطلب منه البطاقة ويتأكد من مدة صلاحيتها وبياناتها، ثم يحور له إشعارات البيع ويطلب منه الإمضاء عليها ويتأكد من تطابق الإمضاءين (البطاقة والإشعارات)؛
  - 4- يقوم التاجر بإرسال شعارات البيع إلى بنكه، وبدوره يقوم البنك بتسديد قيمة الإشعارات للتاجر مخصوم منها عمولة متفق عليها بينهما؛
  - 5- يقوم بنك التاجر بإرسال جميع العمليات المالية المحتسبة للعملاء إلى المنظمة وهي بدورها ترسلها إلى البنك المصدر للبطاقة والقيام بعمليات المقاصة ليتم تحصيل مبلغ الإشعارات من البنك المصدر إلى بنك التاجر.
  - 6- يقوم بنك المصدر للبطاقة بخصم المبلغ من حساب عميله مع احتساب عمولة على المشتريات وبطبيعة الحال يكون العميل متحصل على ائتمان بسقف محدد.
- - وتسمح البطاقات البنكية بتقديم مجموعة من المميزات تتمثل في:
1. المميزات التي تقدمها البطاقات للبنك المصدر لها:
    - ✓ تعتبر البطاقات البنكية وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك؛
    - ✓ تقلل وتجنب من الصفوف الطويلة نتيجة استخدام الصراف الآلي، وبذلك تقلل الضغط على البنوك؛
    - ✓ تمثل مصدر مريح من خلال ما يحصل عليه البنك من عمولات؛
    - ✓ تزيد البطاقات البنكية من حجم العائدات قياساً إلى أعبائه.
  2. الميزة التي تقدمها البطاقات البنكية لحاملها:
    - ✓ توفير عنصر الأمان: حيث أنها تجنب العميل حمل النقود ومخاطر السرقة؛
    - ✓ المرونة: تكسب صاحبها مرونة الحصول على حاجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات في أي مكان من التراب الوطني.
    - ✓ تمثل البطاقات البنكية مظهر من مظاهر التقدم التكنولوجي، فهي تكسب حاملها مكانة مميزة في المجتمع.

3. المميزات التي تقدمها للتاجر:

- ✓ تقلل البطاقات البنكية من المخاطر: فقبولها من قبل التاجر يجنب تواجد النقود في محلاتهم مما يجنبهم قبض أموال مزورة أو مسروقة.
- ✓ زيادة المبيعات: تعمل البطاقات البنكية على زيادة المبيعات، فهي تشجع حاملها على زيادة الاستهلاك.

2/- التحويلات المالية البنكية:

تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن، مدين)، عن طريق ملئ استمارة تدعى ب: " أمر بالتحويل"، وتحتوي هذه الاستمارة مجموعة من المعلومات تخص المانح للأمر وجزء يخص المستفيد، وخانة متعلقة بالمبلغ، ولا بد أن يكون هذا الأمر صادر من صاحب الحساب في البنك إلى مدير البنك بتحويل هذا المبلغ، وبعدها يتم التحويل المالي من حساب إلى حساب ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحول 1.000.000.00 دج، وعند هذه العملية يكون هناك ثلاث نسخ (نسخة للعميل، ونسخة للوكالة، نسخة للمديرية).

الملحق رقم (02) يمثل "أمر بالتحويل" ORDE DE VIREMENT مقدمة من طرف الوكالة.

3/- المقاصة الإلكترونية:

تتمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونياً، حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصبح البنوك غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهظة، ومنه فإن آلية المقاصة الإلكترونية بإمكانها حل هذه المشاكل والاستجابة إلى متطلبات البنوك ومتطلبات الزبائن في آن واحد، فهي بطبيعة الحال نظام له علاقة بنظام الإعلام الآلي عن بعد (téléinformatique) تستخدمه البنوك فيما بينها، وتكمن خاصيته أنه يحسب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة الصافية التي تسمى "أرصدة التسديد (SOLDES REGLEME)".

حيث أن عمليات إرسال البيانات التي تقوم بها شبكة الاتصالات الجزائرية DZ-PAK بنقل المعلومات بسرعة عن طريق خط النقل X25، التي تؤمن مستوى عالٍ من الأمان لمختلف العمليات البنكية حيث تشرف على 4 ولايات: منطقة الوسط الجزائر العاصمة، منطقة الشرق قسنطينة، منطقة الغرب وهران، ومنطقة الجنوب.

## الفصل الثالث:..... دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

وعند قيامنا بالدراسة التطبيقية حول استخدام المقاصة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري **BEA** - وكالة جيجل 043- وجدنا أنها بدأت العمل بهذه التقنية في أواخر 2007، عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الأخرى وتشرف على هذه الشبكة مصلحة الصندوق، وتتطلب المقاصة الإلكترونية:

- ✓ جهاز الكمبيوتر؛
- ✓ جهاز **SCANNER** (قارئ الشيكات).

تتم عملية المقاصة بنفس الطريقة التقليدية لكن بشكل إلكتروني، حيث يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي **LE CHEAUE NUMRIQUE**، فيتم إرسال الشيكات عبر شبكة الإنترنت بعدها يتم فرز المخالصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى **DMP** المسؤولة عن توزيع الشيكات كل لبنكه وخلال زمن أقصاه 4 أيام.

**الملحق رقم (03):** الشيك الرقمي المرسل من قبل **BEA** للمقاصة.

الشيكات الإلكترونية التي لا تتجاوز قيمتها **50000** دج تصل للوكالة في شكل جدول يحوي بيانات الشيك العادي فقط أما تلك التي تتجاوز قيمتها **50000** دج فتصل للبنك رسالة إلكترونية بها المعلومات الموجودة على الشيك مدرجة في جدول مع الصورة الخاصة به.

### ➤ مثال:

كان يجب على بنك **CPA** أن يتحصل من بنك **BEA** على شيكات مبلغها: **5.000.000** دج وأن يتحصل بنك **BEA** على شيكات بمبلغ **2.000.000** دج من بنك **CPA**، ففي السابق تتم المقاصة العادية باجتماع ممثلي البنكين **DMP** ل: (**BEA**، **CPA**) في غرف المقاصة الخاصة المتواجدة على مستوى البنك المركزي الجزائري الذي يلعب دور المنظم والرقيب، ويتم تبادل الشيكات فيما بينهم، وكانت العملية تستغرق أشهراً لإتمامها، ولكن في نظام الدفع الآلي تكون العملية الإلكترونية بتبادل الشيكات ويسوي بنك **BEA** العملية بتحويل مبلغ **2.000.000** دج لبنك **CPA**، وتكون العملية الإلكترونية لفائدة بنك **CPA**.

وترسل إلى نظام تسيير الحسابات التسديد المفتوح لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنوك والمركز المسؤول في الجزائر هو مركز المقاصة المسبقة ما بين البنوك الموجودة على مستوى الجزائر العاصمة بإشراف البنك المركزي الجزائري، الذي يعتبر المتعامل التقني لنظام المقاصة الآلية الجزائري، وهو مسير عملية الدفع المرسل في هذا النظام، حيث وفرت الوقت بتخفيضه بنسبة **90%** تقريباً، حيث

## الفصل الثالث:..... دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

أصبحت تحدث خلال أيام قليلة تتراوح من 03-04 أيام بالنسبة لكل من الأمر بالتحويل والشيكات، أما بالنسبة للبطاقة البنكية فإن المقاصة الإلكترونية فيها تتم خلال مدة 24 سا.

➤ المميزات التي تقدمها المقاصة الإلكترونية:

✓ تقليص آجال المعالجة، فيتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 04 أيام على عكس السابق التي كانت تتطلب شهور لإتمامها؛

✓ إعادة الثقة للزائن في وسائل الدفع خاصة الشيكات؛

✓ مواجهة ومحاربة تبييض الأموال في الجزائر.

### المطلب الثاني: استعمال البطاقة المغناطيسية في وكالة جيجل 043

سننتظر من خلال هذا المطلب إلى خطوات طلب الزائن للبطاقة المغناطيسية وكيفية استعمالها على الموزع الآلي.

#### 1- طلب الزائن للبطاقة المغناطيسية في وكالة جيجل 043:

من خلال الدراسة التي أجريناها في البنك الخارجي الجزائري وكالة جيجل 043، حول كيفية طلب الزائن للبطاقة المغناطيسية، وعن طريق الملاحظة المباشرة لهذه العملية، وجدنا أنها تتم وفقا لما يلي:

عندما يتقدم الزائن إلى البنك بغرض فتح حساب جاري، يتوجهون إلى الفرع المسؤول عن فتح الحسابات، وبعد كل الإجراءات الخاصة بفتح الحسابات، يصبح هؤلاء الزائن بإمكانهم الحصول على بطاقة مغناطيسية، وهنا نجد أنفسنا أمام صنفين من الزائن، زائن يطلبون مباشرة الحصول على البطاقة، وآخرون لا يقومون بذلك، فيسألون من طرف البنك إن كانوا يريدون الحصول عليها أم لا، فمنهم من يرفض ذلك ومنهم من يوافق الحصول عليها.

كل زبون يريد الحصول على بطاقة مغناطيسية يقدم له عقد الاتفاقية الخاص بطلب البطاقة المغناطيسية والذي يتضمن 24 مادة (الشروط الواجب توفرها في الزبون، الشروط المتعلقة بالسحب والدفع عن طريق البطاقة...الخ) تسجل عليه المعلومات الخاصة بهذا الزبون.

يقوم كل زبون بالإمضاء الأول على العقد المقدم له، وبعدها تسجل تلك المعلومات من طرف المكلف في البنك بهذه الخدمة عن طريق برنامج ٧8، ويتم إرسالها عن طريق شبكة (réseau) إلى مديرية

## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

وسائل الدفع DMP، وهي المؤسسة المسؤولة عن إصدار هذه البطاقات، وكذلك الأرقام السرية الخاصة بكل بطاقة، وبعد إصدارها يتم نقلها إلى المديرية الجهوية لكل وكالة.

يقوم مدير الوكالة بإرسال رئيس فرع من الوكالة لإحضار هذه البطاقات وبعد مدة معينة يقوم بإعادة إرسال نفس الشخص لإحضار الأرقام السرية LES CODE لتلك البطاقات.

يقوم مدير الوكالة بتحويل البطاقات إلى رئيس الفرع المكلف بالبطاقات في الوكالة، ويحول كذلك الأرقام السرية إلى رئيس فرع آخر مكلف بهذه الأرقام، في حين رئيس الفرع المكلف بالبطاقات يقوم بخصم تسعيرة SATIM إصدار هذه البطاقات من حساب كل زبون أصدرت له هذه البطاقة المغناطيسية.

عندما يتقدم الزبائن الذين سبق لهم طلب إصدار بطاقاتهم إلى البنك لأخذها، فإنهم يوجهون من قبل البنك إلى رئيس الفرع المكلف بالبطاقات، وبعد الإمضاء الثاني على عقد الاتفاقية، يحصلون على البطاقات ثم يوجهون إلى الفرع المكلف بالأرقام السرية لأخذ الرقم السري الخاص ببطاقاتهم.

وقد أفادنا رئيس الفرع المكلف بالبطاقات المغناطيسية في البنك الخارجي الجزائري وكالة جيجل 043 بمعلومات أخرى عن هذه البطاقة فيما يخص مدة صلاحيتها، استبدالها من طرف الزبون، وكذا تجديده للرقم السري، فمدة صلاحيتها تكون سنتين، وتجديدها يكون بصفة آلية، إلا في حالة الإلغاء من طرف البنك.

يمكن للزبون استبدال البطاقة في حالة ضياعها، أو سرقتها، وذلك بعد تصريحه بضياعها لدى الشرطة يسلمه للوكالة، لتقوم بعدها بإرسال طلب إلى مديرية وسائل الدفع لإعادة إصدار البطاقة من جديد.

أما فيما يخص تجديد الرقم السري فإنه يتم تجديده عادة حسب طلب الزبون الموجه إلى الوكالة، وفق تسعيرة، بما في ذلك الاعتراضات.

كما أفادنا كذلك رئيس الفرع وبعض المسيرين من الوكالة، ببعض الإحصائيات حول عدد المستعملين للبطاقة المغناطيسية في وكالة جيجل 043، حيث يبلغ عدد المستعملين للبطاقات حاليا ما بين 1120 إلى 1130 زبون، أما الزبائن الجدد الطالبين للبطاقات فعددهم يتراوح ما بين 102 إلى 120 زبون، في حين عدد المتخليين عنها، أي الزبائن الذين طلبوا البطاقة ولم يتقدموا إلى الوكالة لسحبها يقدر بحوالي 1327 زبون.

### 2-تحليل مقومات تجربة وكالة جيجل043 في استخدام البطاقة المغناطيسية:

من خلال هذه الدراسة يتبين أن هناك زبائن يتقدمون إلى الوكالة مجددا من أجل استبدال البطاقة وهذا لا يحدث إلا في حالة ضياعها أو سرقتها أو تشوهها، فليس من المحتمل أن يقوم الزبون باستبدال البطاقة من تلقاء نفسه ويكلف نفسه عناء التصريح لدى الشرطة، بالإضافة دفع تسعيرة مقابل ذلك، ولكن ضياع بطاقته يرجع إلى ثقافة الزبون حول أهمية البطاقة ووعيه بطرق أمانها، إذ يجب عليه:

- ✓ تفادي إيصالها بكل حقل مغناطيسي (تلفاز، جهاز سكانير...الخ)؛
- ✓ عدم عرضها على الماء والحرارة المرتفعة التي قد تشوه البطاقة؛
- ✓ يجب تفادي تغليفها، التشطيب عليها أو كسرها؛
- ✓ تجنب وضعها مع أدوات معدنية حادة (مفاتيح، نقود معدنية...الخ)، وذلك لتفادي تشويه حقلها المغناطيسي.

كذلك فيما يخص الرقم السري يجب على كل زبون المحافظة والعناية التامة به من خلال:

- ✓ عدم تسجيله على البطاقة وعدم كشفه لأي شخص؛
- ✓ عند عملية السحب أو الدفع يجب التأكيد من عدم وجود أي شخص يراقب عملية إدخال الرقم السري.

أما فيما يخص عدد المستعملين للبطاقة المغناطيسية في البنك الخارجي الجزائري وكالة جيجل 043 فهو في زيادة مستمرة وهذا راجع لانتشار ثقافة استعمالها في إجراء المعاملات المصرفية، لكن وجود 1327 زبون متخلي عن البطاقة أمر لا بد من مراجعة الأسباب التي وراءه إذ يمكن القول أن ذلك راجع إلى ثقة الزبائن في تسوية العمليات بواسطة البطاقة المغناطيسية وثقافتهم حول تفضيل السيولة.

وكذلك مستوى هؤلاء الزبائن من التكنولوجيا الحديثة وعدم قدرتهم على استعمال الموزع الآلي وكذا تخوفهم من مخاطره كعدم خروج الأوراق النقدية عند عملية السحب لكن يخصم المبلغ من حساب الزبون.

### 3-طريقة استعمال البطاقة المغناطيسية على الموزع الآلي في وكالة جيجل043:

كل زبون سبق له فتح حساب جاري لدى البنك الخارجي وكالة جيجل043، وحصل على بطاقة مغناطيسية، فإنه باستطاعته استعمالها على الموزع الآلي فور حصوله عليها، لإجراء عملية السحب، أو

## الفصل الثالث:..... دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

الاطلاع على الرصيد، ومن خلال دراستنا للموزع الآلي لوكالة جيجل 043، وبشرح مفصل من قبل رئيس الفرع المكلف بالبطاقات المغناطيسية استطعنا استخلاص أهم المعلومات الموجودة عليه والتي تتمثل أساسا في:

### الملحق (04): الشاشة الأولية الظاهرة على الموزع الآلي

1- شاشة التنبيه: عندما يكون الجهاز في انتظار الاستعمال، تظهر شاشتي التنبيه بالتناوب:

- ✓ شاشة الإشهار: هذه الشاشة مزدوجة اللغة حيث تظهر باللغة العربية والفرنسية معا (مرحبا على الشبكة النقدية للبنوك، (BIENVENUE SUR LE RESEAU MONETIQUE INTERBANCAIRE)؛
- ✓ الشاشة التي تقترح إقحام بطاقتها: هذه الشاشة مزدوجة اللغة تظهر (الرجاء إدخال البطاقة، (VEUILLEZ INTRODUIRE VOTRE CARTE).

### تنبيه:

- \* إذا أدخلت البطاقة بصفة صحيحة، نمر إلى الشاشة الموالية؛
- \* إذا أدخلت البطاقة في الاتجاه غير السليم، يتعرف الموزع على الخطأ ولا يفتح قارئ البطاقة (يجب على الزبون أن يدخل البطاقة بالاتجاه المسير للسهم).

2- اختيار اللغة: هذه الشاشة مزدوجة اللغة وبالنسبة للشاشات التالية بعدها، تتم العملية فقط باللغة المنتقاة على مستوى هذه الشاشة، بالضغط على الملمس المناسب، حيث يظهر عليها (اختر لغة المحادثة: CHOISISSEZ LA LANGUE DE DIALOGUE: العربية ARABE أو الفرنسية FRANCAIS).

### الملحق (05).

3- إدخال الرمز السري: المطلوب من الزبون ضرب رمزه السري انطلاقا من الملامس الرقمية تحت تصرفه.

تنبيه: بما أن الرمز السري ذو امتداد ثابت، إدخال آخر حرف يسمح بتسلسل الشاشة الموالية، دون الضغط على ملمس التصديق.



## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

4- اختيار السحب: لإسراع وقت العملية، يمكن منح الزبون إمكانية انجاز سحب سريع لمبلغ محدد مسبقا وثابت.

### 5- اختيار المبلغ:

- ✓ في حالة السحب العادي، التطبيق يقترح على الزبون اختيار المبلغ مسبقا؛
- ✓ إذا كان المبلغ المرغوب فيه ضمن الاختيارات المقترحة، يضغط الزبون على الملمس المناسب، والا ينتقي الملمس (المبلغ الأخير) للدخول في الشاشة الموالية.

### الملحق (06).

6- اختيار مبلغ آخر: هذه الشاشة تسمح بإبراز المبلغ المختار، سيضرب انطلاقا من الملمس الرقمية ويجب أن يكون أصغر أو يساوي المبلغ الأقصى المسموح.

تنبيه: يجب على الزبون الضغط على ملمس التصديق لتأكيد المبلغ قبل المرور إلى الشاشة التالية التي تسمح بإعادة التأكيد، وتقادي أخطاء الحجز.

نشير فيما يخص الشاشة 6و5 إذا كان المبلغ المختار أكبر من الرصيد الأسبوعي، هذا الرصيد سيعرض لتذكير الزبون بالمبلغ الحاضر.

7- التأكيد: لتقادي كل أخطاء الحجز الاستعمال، ويعاد طلب المصادقة على العملية بالضغط على الملمس valid لمواصلة العملية، أو على الملمس annul لتوقيف العملية.

8- اختيار الذاكرة: المطلوب من الزبون إذا أراد الحصول على تذكرة للحفاظ على أثر العملية أن يحدد بالضغط على ملمس الاستعمال المناسب لاختياره.

### الملحق (07).

9-نهاية العملية: العملية أخذت في الحسبان، والشاشة تعرض بالتناوب المعلومات التالية:

الرجاء الانتظار، اسحب البطاقة، اسحب الأوراق النقدية.

### الملحق (08).

10- نهاية الشاشة: قبل العودة إلى شاشة التنبيه، الاستعمال سيظهر على الشاشة تشكرات للزبون على مروره.

الملحق (09): شاشة التشكرات.

### دراسة حالة

خلال تربصنا في البنك الخارجي الجزائري وكالة جيجل 043، قابلنا زبون أراد سحب مبلغ قدره 4000 دينار جزائري، من الموزع الآلي الموجود بالوكالة بواسطة بطاقته المغناطيسية، وقمنا باستخلاص الخطوات التي قام بها من أجل ذلك:

في البداية أدخل بطاقته في الموزع الآلي، واختار اللغة العربية على شاشة اختيار اللغة، ثم قام بضرب رمزه السري الخاص ببطاقته، وعند إدخاله لآخر حرف من رقمه السري، ودون الضغط على ملمس التصديق، ظهرت شاشة اختيار المبلغ، فقام بالضغط على الملامس الرقمية الموجودة على الموزع الآلي، وسجل مبلغ 4000 دينار جزائري، ثم أكد العملية باختيار التعليلة Valide، فخرج المبلغ المالي ومعه وصل يحمل بيانات عن العملية.

إن عملية السحب أو الاطلاع على الرصيد من الموزع الآلي بواسطة البطاقة المغناطيسية تكون بتسعييرة تخصم من رصيد الزبون قدرها 29 دينار جزائري، وقد تبين ذلك من خلال الوصل الذي تحصل عليه الزبون من الموزع الآلي في نهاية عملية سحبه للمبلغ المالي.

المطلب الثالث: أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على الأداء بنك BEA - وكالة جيجل 043-

### ❖ أولاً: الطريقة المتبعة في الدراسة

تلعب الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية دورا مهما في أهمية المعلومات ومصدقيتها من حيث جمعها وداستها وتحليلها مما يعطي للدراسة قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى للباحث إثبات أو نفي فرضياته وكذلك استنتاج نتائج نهاية البحث.

## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية، هذه الأخيرة تناقش أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، إذ أن مجتمع الدراسة يتمثل في البنوك الجزائرية وقد تم اختيار البنك الخارجي الجزائري- وكالة جيجل 043- كعينة منها.

هناك العديد من المتغيرات التي تؤثر على أداء البنوك كنوعية الخدمات المقدمة من طرف البنوك.

**المتغيرات المستقلة (التفسيرية):** وهي تعبر عن القيم المسببة ونخص في دراستنا الخدمات المصرفية الالكترونية، والتي اخترنا منها هي الأخرى البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، التحويلات المالية الالكترونية، وهذا لتوفر الإحصائيات الخاصة بها، وكونها الأكثر استعمالا في الوكالة.

### الجدول رقم (05): تطور عدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013
البطاقات البنكية	112666	115464	150042	165444	343638	512958
عدد الشيكات الالكترونية	604806	892908	1028874	1138014	1227264	1278570
التحويلات المالية الالكترونية	114645	1504806	439820	1539792	1815090	1296828

المصدر: إحصائيات مقدمة من طرف مديرية وكالة جيجل 043 (مقابلة شخصية).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تطور في إصدار البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية وكذلك التحويلات المالية، حيث بلغ إصدار البطاقة البنكية سنة 2013 حوالي 512958 بطاقة، وهذا بهدف التقليل من استعمال السيولة وتداولها، أما بالنسبة للشيكات الالكترونية فقد بلغت في نفس الفترة ب 127570 شيك وهذا بهدف التقليل من الأخطاء التي تحدث عن الشيكات الورقية، كما وصلت التحويلات المالية الالكترونية 1296828 تحويلا خلال سنة 2013 هذا كله للتسريع في وتيرة العمل المصرفي.

**المتغيرات التابعة (المفسرة):** وتعتبر عن القيم الناتجة وهي أداء البنك، المتمثلة في العائد على حقوق الملكية باعتبارها أحد مؤشرات الأداء.

### ❖ ثانيا: الأدوات المستخدمة في الدراسة

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم الاعتماد على جمع المعطيات الأولية من خلال المقابلة الشخصية، وكذلك من خلال القوائم المالية للبنك محل الدراسة.  
كما استخدمت في هذه الدراسة بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في:

✓ تحليل الانحدار: هو عبارة عن أسلوب إحصائي يقوم بصياغة إثر عدة ظواهر مؤثرة في ظاهرة معينة على شكل دالة رياضية.

✓ مؤشرات تقييم الأداء: تعد عملية تقييم الأداء المرحلة الأخيرة والمهمة من مراحل العملية الإدارية خلال فترة معينة وهي تعبر عن النتيجة النهائية للنشاط خلال تلك الفترة، وكون أن تقييم أداء المصارف عملية شاملة تستفيد منها إدارة المصرف وجميع جهات المراقبة، لدى تم استخدام مؤشرات الربحية.

✓ مؤشرات الربحية: وتتمثل في: مؤشر العائد على الأصول، هامش الربح، منفعة الأصول، مؤشر العائد، على حقوق الملكية، مضاعف حقوق الملكية أو الرافعة المالية.

وقد تم التطرق إلى شرح هذه المؤشرات في الفصل الثاني من الدراسة.

### ❖ ثالثا: تقديم مختصر للبرامج المستخدمة

**MICROSOFT OFFICE EXCEL**: وهو أحد البرامج المتوفرة ضمن حزمة أوفيس وهو مخصص للعمليات الحسابية وهو عبارة عن أوراق افتراضية، يمكن إضافة معادلات حسابية عليها، ومن ثم إضافة الأرقام، ويقوم البرنامج بالعمليات الحسابية بشكل آلي، كما يتم من خلاله ترجمة الأرقام والدوال الرياضية إلى أشكال بيانية.

**تقديم مختصر لبرنامج EIEWS**: وهو برنامج متقدم في التحليل القياسي وبناء وتقدير النماذج الاقتصادية، ويعتبر نسخة مطورة من البرنامج السابق (TSP)، وقد تم تصميمه للتعامل مع المشاكل الإحصائية الناتجة عن تقدير نماذج الانحدار كالارتباط الذاتي واختلاف التباين.

### ❖ رابعا: عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها

وبعد توضيح الطريقة المتبعة في الدراسة، من اختيار للعينة وتحديد للمتغيرات والأدوات وكيفية جمع المعطيات، سنقوم بتحليل للنتائج التي يتم عرضها.

## الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

### 1- تقديم نتائج الدراسة:

بعد أن تم جمع المعطيات الخاصة بالدراسة وتمت دراستها وتحليلها بالأدوات والطرق اللازمة، سيتم عرض النتائج.

حيث يتم عرض معطيات هذه الدراسة في شكل ملاحق تقدم في الأخير. (الملاحق من 10 لى 20)، تم الحصول عليها من خلال البنك الخارجي الجزائري -وكالة جيجل 043-.

1-1: ما يخص أداء البنك: تبيين الجداول التالية أهم المؤشرات التي تقيس أداء البنك من جانب الربحية.

الجدول رقم (06): مؤشرات الربحية، العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013
هامش الربح%	60.69	80.23	52.36	74.5	79.88	45
منفعة الأصول %	2	1.86	1.54	1.54	1.9	2.1
الرافعة المالية %	27	17	18	17	13	11
العائد على الأصول %	1.26	2.05	0.8	1.14	1.54	0.99
العائد على حقوق الملكية %	34.63	36.21	15.28	19.89	20.18	11.82

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات مقدمة من طرف وكالة جيجل 043-.

1-2: ما يخص تقدير النموذج:

جدول رقم (07): علاقة البطاقات البنكية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOGY				
Method: Least Squares				
Date: 07/06/2018 Time: 14:49				
Sample: 2008 2013				
Included observations: 6				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGX1	-0.128146	0.012929	-9.911472	0.0002
R-squared	0.240071	Meandependent var		-1.550722
Adjusted R-squared	0.240071	S.D. dependent var		0.443205
S.E. of regression	0.386359	Akaike info criterion		1.086913
Sumsquaredresid	0.746367	Schwarz criterion		1.052206
Log likelihood	-2.260739	Hannan-Quinn criter.		0.947979
Durbin-Watson stat	1.355651			

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على برنامج EVIEWS8

جدول رقم (08): علاقة الشيكات الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOGY				
Method: Least Squares				
Date: 07/06/2018 Time: 14:50				
Sample: 2008 2013				
Included observations: 6				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGX2	-0.112636	0.012392	-9.089413	0.0003
R-squared	0.104596	Meandependent var		-1.550722
Adjusted R-squared	0.104596	S.D. dependent var		0.443205
S.E. of regression	0.419386	Akaike info criterion		1.250963
Sumsquaredresid	0.879424	Schwarz criterion		1.216256
Log likelihood	-2.752890	Hannan-Quinn criter.		1.112029
Durbin-Watson stat	1.230876			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج EVIEWS8

جدول رقم (09): علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGX3	-0.114123	0.012559	-9.087297	0.0003
R-squared	0.104203	Meandependent var		-1.550722
Adjusted R-squared	0.104203	S.D. dependent var		0.443205
S.E. of regression	0.419478	Akaike info criterion		1.251402
Sumsquaredresid	0.879811	Schwarz criterion		1.216696
Log likelihood	-2.754207	Hannan-Quinn criter.		1.112468
Durbin-Watson stat	1.837028			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج EVIEWS8

من الجدول رقم (06) نلاحظ أن:

مؤشر العائد على حقوق الملكية

شهد هذا العائد تطورا في نسبه حيث حقق اعلي معدل له في سنة 2009 بنسبة 36.21% كما سجل في سنة 2013 اقل نسبة ب 11.82%

التفسير: ويعود هذا الارتفاع الى اعتماد البنك الخارجي الجزائري على آليات تمويل مختلفة.

مؤشر العائد على الأصول:

وهو الأخر سجل ارتفاعا، حيث كانت اعلي نسبة في 2009 ب 2.05% وأقل نسبة ب 0.8% سنة 2010.

التفسير: يعود إلى استخدام الموارد التي ترفع من صافي الدخل.

هامش الربح:

نلاحظ أن أعلى نسبة سجلها البنك كانت سنة 2009 كما كانت أقل نسبة سنة 2013.

التفسير: يعود إلى انخفاض التكاليف.

منفعة الأصول:

والتي شاهدة انخفاضاً سنة 2009 و 2010 لتعيد الارتفاع في السنتين الموالتين كما كانت معدلاتها متقاربة.  
التفسير: وهذا ما يعكس غياب سوق مالي حقيقي تتنافس فيه البنوك.

مؤشر الرفع المالي:

شهد انخفاضاً في فترة الدراسة حيث حقق أعلى نسبة له سنة 2008، في حين سجل أقل نسبة سنة 2013.  
التفسير: يعود هذا الانخفاض في مؤشر الرفع المالي إلى الانخفاض في نسبة مساهمة الأموال الخاصة في التمويل.

1-3- تقييم نتائج النموذج:

من خلال الجدول رقم (07): علاقة عدد البطاقات البنكية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية: معنوية المعالم المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prob) تساوي  $0.05 > 0.0002$

ومنه نرفض الفرض القائل  $H_0: \beta_1 = 0$  أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل  $H_1: \beta_1 \neq 0$  لا توجد علاقة طردية

أي أن  $\beta_1$  تختلف معنويًا عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل  $X_1$  والمتغير التابع  $Y$  أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية.

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير البطاقات البنكية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 24% من التغيرات الإجمالية للمتغير  $Y$  العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.



## الفصل الثالث: ..... دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

### اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج (Eviews) نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 1.35651 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل (d1- du) حيث لدينا:

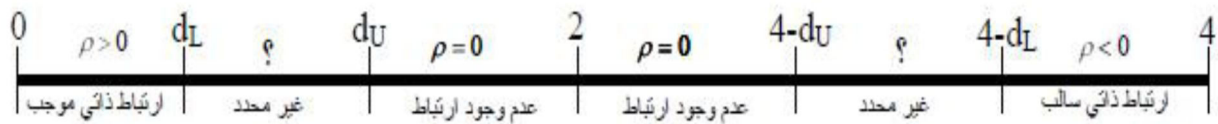
$$n \text{ ( عدد المشاهدات ) } = 06$$

$$K \text{ ( عدد المتغيرات ) } = 01$$

$$\text{ومنه } d1 = 0.610 \text{ ، } du = 1.400$$

ومن خلال المعطيات أعلاه والتي قمنا باستخراجها من النموذج الأول والذي يبين العلاقة بين البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية أي المتغير المستقل والمتغير التابع على التوالي، وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (DW) نحدد القيمة المراد البحث عنها من خلال الجدول.

الشكل رقم (07): تمثيل نتيجة اختبار لمناطق القبول والرفض (DURBIN et WATSON)



بالاعتماد على الشكل رقم (07) نلاحظ أن قيمة dw تقع ضمن المجال [ du -2 ] أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً.

وباستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتقدير النموذج الأول الذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية يكون الشكل الرياضي للمعادلة كالتالي:

$$\text{Log} (y) = \beta_1 \text{ log} (x1)$$

$$\text{LOGY} = - 0.12814511895 * \text{LOGX1}$$

## الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

بالاعتماد على الجدول رقم (08) الذي يمثل علاقة الشيكات الإلكترونية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية: معنوية المعامل المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prob) تساوي  $0.05 > 0.0003$

ومنه نرفض القول القائل  $H_0 : \beta_1 = 0$  أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل  $H_1 : \beta_1 \neq 0$  لا توجد علاقة طردية

أي أن  $\beta_1$  تختلف معنويا عن الصفر بمستوى دلالة 5 % وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل  $x_2$  والمتغير التابع  $y$  أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية.

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير الشيكات الإلكترونية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 10.45 % من التغيرات الإجمالية للمتغير  $y$  العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج Eviews، نستخرج قيمة (dw) حيث تساوي 1.2308876 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل:

$$(d1-du)d$$

حيث لدينا:  $n$  (عدد المشاهدات) = 06

$K$  (عدد المتغيرات) = 01

$$du = 1.400 ، d1=0.610$$

من خلال هذه النتائج نلاحظ أن قيمة  $dw$  تقع ضمن المجال  $[ du - 2 ]$  أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائيا.

## الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

وباستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتقدير النموذج الثاني يمثل العلاقة بين المتغيرين أي الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية يكون الشكل الرياضي للمعادلة كالتالي:

$$\text{Log}(y) = \beta_1 \log(x_2)$$

$$\text{LOGY} = -0.112635555172 * \text{LOGX2}$$

من خلال الجدول رقم (09) الذي يمثل علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية نجد:

**المعنوية الجزئية:** معنوية المعالم المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prob) تساوي  $0.05 > 0.0003$

ومنه نرفض الفرض القائل  $H_0: \beta_1 = 0$  توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل  $H_1: \beta_1 \neq 0$  لا توجد علاقة طردية

أي أن  $\beta_1$  تختلف معنويا عن الصفر بمستوى دلالة 5 % وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل  $X_3$  والمتغير التابع  $y$  أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية.

**معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "**

يعتبر متغير التحويلات المالية الالكترونية حسب النموذج المقدر ب 10.42 % والذي يفسر التغيرات الإجمالية للمتغير  $y$  العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

**اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)**

من خلال مخرجات برنامج Eviews نستخرج قيمة (dw) حيث تساوي 1.837028 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل  $d$  (d1-du).

حيث لدينا:

$$n = (\text{عدد المشاهدات}) = 06$$

K (عدد المتغيرات) = 01

ومنه  $d1=0.610$  ،  $du=1.400$

نلاحظ أن قيمة  $dw$  تقع ضمن المجال  $[ du - 2 ]$  أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً وهو من الصيغة التالية.

$$\text{Log}(y) = \beta_1 \log(x_3)$$

$$\text{LOGY} = -0.114123232795 * \text{LOGX3}$$

ومما سبق نجد أن الاختبارات السابقة للنماذج الثلاثة والمتعلقة بتحليل العلاقة بين كل من البطاقات البنكية والشيكات والتحويلات المالية الالكترونية وبين متغير الدراسة وهو العائد على حقوق الملكية، نستنتج أن النموذج الأول والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي المتغير المستقل ( $X1$ ) وهو عدد البطاقات البنكية والمتغير التابع ( $Y$ ) العائد على حقوق الملكية هو الأفضل بين النماذج الأخرى وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أقل من 5 % أي بدرجة ثقة 95 % وهذا يدل على أن النموذج صالح لتمثيل العلاقة المذكورة، وأن قيمة معامل التحديد  $R^2$  قد بلغ 24 % من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية أما النسبة المتبقية 76 % فترجع لعوامل أخرى، وهذا ما يثبت أن العلاقة عكسية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية.

أما النموذج الذي يأتي في المرتبة الثانية وهو النموذج الثاني والذي يمثل العلاقة بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أقل من 5 % أي بدرجة ثقة 95 %، إن قيمة معامل التحديد  $R^2$  قد بلغت 10,45 % من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية وهي نسبة شبه ضعيفة مقارنة بالنموذج الثاني وأما القيمة المتبقية فتقدر بنسبة 89,55 % فتعود لعوامل أخرى، ومنه يمكن القول أن العلاقة عكسية بين عدد الشيكات والعائد على حقوق الملكية.

ثم يليه النموذج الأخير والذي يوضح العلاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية حيث بلغ معامل التحديد 10,42 % وأما النسبة المتبقية 89,58 % فترجع لعوامل أخرى، أي ليس لها دلالة إحصائية أي هناك علاقة عكسية بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

الاستنتاجات

- ✓ توجد علاقة عكسية بين البطاقات البنكية والعاقد على حقوق الملكية؛
- ✓ توجد علاقة عكسية بين الشيكات الالكترونية والعاقد على حقوق الملكية؛
- ✓ توجد علاقة عكسية بين التحويلات الالكترونية والعاقد على حقوق الملكية؛
- ✓ كما نستنتج أن للخدمات المصرفية الالكترونية تأثير سلبي (عكسي) على ربحية البنك لأن المتغير التابع العائد على حقوق الملكية إجمالي والمتغيرات المفسرة جزئية لا تعبر عن التغيرات الحادثة في المتغير التابع، كما أن الخدمات المصرفية الالكترونية حديثة في الجزائر وهذا ما يؤدي لقلّة التعامل بها كذلك لقلّة معرفة استخدام هذه الخدمات سواء من طف العملاء أو الموظفين في البنوك الجزائرية.
- بالإضافة إلى أن للصيرفة الالكترونية تأثير سلبي على ربحية البنوك في الآجال القصيرة، وهذا نتيجة لاستثمار رأس المال في البنية الأساسية وكذلك تدريب الموظفين في المصارف، وسيكون إيجابيا في الآجال الطويلة.

### المبحث الثالث: مشاكل الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية وسبل تطويرها

يسعى البنك الخارجي الجزائري خاصة والجزائر عامة للحاق بالتطورات العالمية التكنولوجية وتعظيم الاستفادة من التقنيات انتشار الصيرفة الالكترونية في الجزائر تبقى منخفضة ومتواضعة وذلك لعدة مشاكل نحاول ذكرها مع إعطاء بعض السبل لتطويرها خلال هذا المبحث.

#### المطلب الأول: المشاكل التي تواجه الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

سنتطرق في هذا المطلب إلى معرفة أهم الأسباب والمشاكل التي تحد من تطبيق الصيرفة الالكترونية وتطورها في البنك الخارجي الجزائري خاصة وفي الجزائر عامة كما يلي:

#### ❖ أولا: مشاكل الصيرفة الالكترونية في الجزائر

إن الصيرفة الالكترونية في الجزائر تواجه صعوبات وعراقيل تحد من انتشارها وتوسعها:

- ✓ انعدام ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال؛
- ✓ نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا، أو بمعنى وسائل التقنيات التأمينية ضعيفة تستلزم التحكم الفعال فيها؛
- ✓ قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال مستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان؛
- ✓ هذا النظام الحديث جدا في العالم العصري يتطلب خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال، وهذا الشيء تفتقر إليه بلادنا، أو بالأحرى لا يستغل؛
- ✓ محدودية المعرفة لنشاط البنك الالكتروني؛
- ✓ عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام البنكي الالكتروني.

#### ❖ ثانيا: المشاكل التي تواجه البنك الخارجي الجزائري-وكالة جيجل 043-

خلال إجراء الدراسة الميدانية وجدنا بعض المشاكل تخص البنك الخارجي الجزائري عند قيامه بتأدية بعض خدماته المصرفية الكترونيا وهي:

- 1- المشاكل التي تواجه البنك في تطبيق وسائل الدفع الالكتروني -وكالة جيجل 043-: هي مجموعة من المشاكل والعوائق التي تلقاها البنك الخارجي الجزائري في استخدام هذه الوسائل وهي:

✓ ضعف الثقافة البنكية المتعلقة بوسائل الدفع المتاحة وخاصة المزايا التي تمنح للمتعاملين بها؛

✓ انتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو المقصود بها الجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال المعلوماتية.

### 2- المشاكل التي تواجه البنك في تقديم خدماته عبر الانترنت:

✓ بطء شبكة الانترنت؛

✓ نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام هذه التقنية؛

✓ عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين والعملاء بشكل كافي؛

✓ قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع تكلفتها.

وبجملة هذه المشاكل يبقى البنك الخارجي الجزائري والبنوك الجزائرية بعيدة عن تبني الأسلوب الجديد في النظام البنكي، بالرغم من المزايا الجمّة لها.

### المطلب الثاني: سبل تطوير الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

يتطلب مشروع الصيرفة الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري، أو في البنوك الجزائرية عامة توفر ثلاث مقومات أساسية وهي:

✓ تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد أجال مضبوطة للإنجاز؛

✓ تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة؛

✓ توفير بيئة (قانونية، سياسية، صناعية،...الخ)، ملائمة، ليست مساعدة ولكنها محفزة.

لذلك نرى أنه من الضروري أن يؤخذ هذا المشروع التجديدي الهام كمشروع وطني، تكون فيه الدولة طرفا أساسيا وحاسما، ومن أجل تبني نظام بنكي متطور في بلادنا يجب القيام بتطبيق السبل التالية:

❖ أولا: السبل التوعوية

من المتفق عليه أن التحول نحو الصيرفة الالكترونية والتعامل في عالم افتراضي خالي من الوسائل المادية ولا يعترف بالحدود الزمنية والمكانية يشكل في واقع الأمر تحديا كبيرا لعادات استهلاكية وأفكار تقليدية مستقرة منذ عقود طويلة، لذلك لا يمكن تطبيق الصيرفة الالكترونية إلا في ضوء خطة إعلامية تحسيسية علمية مدروسة بعناية، ومخصصة حسب الفئات التي تتم مخاطبتها.

## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

فالقيام بهذه الحملات التحسيسية الهادفة إلى نشر الوعي والاستعداد النفسي للصيرفة الالكترونية يعد عاملا أساسيا في تكوين رأي عام ايجابي حول هذه البنوك والمزايا الناجمة عن التعامل بها لدى جميع الفئات بكافة أعمارهم وثقافتهم سواء كانوا أفراد أو مؤسسات.

إذا فنجاح هذه السبل التوعوية في أداء الدور المخصص لها، يستدعي تركيزها على نشر الثقافة والمعرفة باستخدام الانترنت والصيرفة الالكترونية، وتحسيس الجمهور بفوائد هذه البنوك، وتكوين موارد بشرية وملاءة نظام التكوين والتعليم مع هذا النوع الحديث من المعاملات:

### 1-التثقيف التكنولوجي:

يتم نشر الثقافة الالكترونية من خلال تنظيم ملتقيات تحسيسية وندوات وأيام دراسية حول البنوك الالكترونية وأهمية توظيف الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوجه الأمثل لخدمة الاقتصاد الوطني وذلك بالتعاون مع شركات تقنية المعلومات والهيكل الوطنية والأجنبية.

ويتم الاستعانة بكافة وسائل الإعلام السمعية والمرئية والمقروءة لتوليد تيار متدفق من الفكر المدرك لأهمية الصيرفة الالكترونية، حيث يتم تقديم حصص تلفزيونية وإذاعية حول الصيرفة الالكترونية، ويتم نشر مقالات وتحليلات في الجرائد والمجلات قام بنشرها كبار الخبراء لشرح جدوى وأهمية هذه البنوك. مع عرض تجارب للدول الناجحة في هذا النوع من المعاملات وما حققته من نجاحات مبهرة.

كما يمكن الاستعانة بشبكة الانترنت لإنشاء مواقع متخصصة في التوعية والتحسيس، وإطلاق حملات التوعية عبر هذه الشبكة، يكون التعامل معها كأنها حملات إعلانية تقوم بها شركات لخدمات جديدة، بحيث تستمر هذه الحملة وتتجدد كلما استحدثت خدمة أو أضيفت قناة تعامل جديدة، ومن جهة أخرى لا بد من إنشاء مصالحي ومكاتب خاصة تتولى مهمة التخاطب مع الجمهور، وتقوم بالبريد على كل التساؤلات والاستفسارات المطروحة بشأن الصيرفة الالكترونية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

### 2-تثمين دور التعليم:

لجانبي التعليم دور جوهري باعتباره النطاق الذي تبنى فيه الطاقات البشرية التي تحتاجها صناعات اقتصاد المعرفة، فتطبيق الصيرفة الالكترونية يستدعي ضرورة إطلاق مبادرات لبناء وتنمية القدرات البشرية



## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

اللازمة للتحويل إلى هذا النمط من التعاملات، فلا بد أن تتاح لكل مواطن جزائري الفرصة لاكتساب المهارات والمعرفة اللازمة للاندماج في مجتمع المعلومات والاستفادة من تطبيقات الصيرفة الالكترونية.

وأول خطوة يجب القيام بها لنشر المعرفة هي تعزيز مبادرات محو الأمية بالإضافة إلى العنصر التالي:

### 2-1- دمج محاور الصيرفة الالكترونية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية التعليمية:

لابد من دعوة كافة المؤسسات التعليمية لتبنى آخر المستجدات في مجال التقنيات الحديثة، ومحاولة جذب الأجيال الجديدة إلى المعلوماتية من خلال تحسيس وتوعية الشباب المتمدرس في كافة المراحل بقيمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال والصيرفة الالكترونية، حيث تعدل المناهج القديمة، ويتم التوجه إلى تدريس العلوم المرتبطة بالصيرفة الالكترونية في المدارس، الثانويات والجامعات وبالأخص المعاهد ومراكز التكوين المهني كما يتم إعداد برامج تكوينية تتكيف مع تطور النظام المصرفي وتسمح ببروز كفاءات جديدة وكذا تنظيم التكفل بالتكوين البنكي على مستوى التعليم العالي وذلك بإضفاء الحيوية على مرحلة ما بعد التدرج المتخصص في البنوك وشهادات المدرسة العليا للبنوك.

### 2-2- التعليم الالكتروني:

أصبحت العملية التعليمية تعتمد بشكل أساسي على أجهزة الحواسيب الإلية وشبكة الانترنت، فحاليا هناك مدارس مفتوحة على الكمبيوتر وجامعات بلا أبواب في أماكن مختلفة من العالم بفضل شبكة الانترنت التي اقتحمت معظم المدارس والجامعات، وأصبحت وسيلة إيضاح تضمن كل احتياجات العملية التعليمية للأستاذ والطالب معا، في قاعات الدرس، وكذا وميزة هذا التعليم هو تعليم عدد كبير من الطلاب دون اعتبار للقيود الزمنية والمكانية، وتزويدهم عن طرق الشبكة بما يحتاجونه من معارف في مختلف الموارد المقتناة بفرص رفع المستوى العلمي والتأهيل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى نشر المكتبات المتعددة الوسائط في المدارس والجامعات والتي تساعد على توفير مراجع حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

### ❖ ثانيا: السبل التكنولوجية

يعتبر تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات الحكومة، حيث تم إطلاق مشاريع هامة وتسطير أهداف واعدة من أجل إنشاء مجتمع معلوماتي حقيقي، وقد خطت الجزائر خطوات معتبرة في هذا المجال

## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

وذلك بفضل الجهود المبذولة والإدارة المعلنة للمضي قدما في طريق العصرية، وهذه الإدارة مترجمة فعليا عبر عدد المشتركين في الهاتف النقال والتعميم الجاري للولوج إلى الانترنت والتحسين من نوعيته، ومن أجل هذا الغرض أطلقت السلطات العمومية مشاريع طموحة وهادفة وذات أهمية رئيسية.

من بين هذه المشاريع مشروع الجزائر الالكترونية لسنة 2013، الذي تمت برمجة عمله في ثلاثة عشر محورا رئيسيا، ومن هذه المحاور ما يتعلق بتسريع التكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الشركات حيث تسعى هذه الاستراتيجية إلى تطوير عرض الخدمات الالكترونية اتجاه الشركات وذلك بالإسراع في إقامة نظام للخدمات المصرفية الالكترونية الذي يسمح للمصارف بتوفير خدمات الكترونية للمؤسسات إضافة إلى الإمكانيات المتاحة لهذه البنوك لإجراء المعاملات الإلكترونية فيما بينها، كما تواصلت جهود الدولة ماليا ضخما قيمته 250 مليار دج لتنمية البحث العلمي والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال واستكمال المخططات السابقة وتم لهذا الغرض تخصيص 100 مليار دج لتطوير البحث العلمي و 50 مليار دج للتجهيزات الموجعة لتعليم الإعلام الآلي ضمن كامل المنظومة التربوية ومنظومة التعليم العالي والتكوين و 100 مليار دج لوضع الحكومة الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

ستساعد هذه المجهودات في زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيات البنكية الحديثة، وتطبيق البرامج العصرية، وذلك حتى يكون الجهاز المصرفي قادرا على مواكبة المنافسة الداخلية والخارجية، كما أن استخدام التكنولوجيا يزيد من سرعة التسويات وزيادة الشفافية إذ يسمح بنشر كافة المعلومات الموجودة فورا مما يزيد من ثقة المستثمرين بالبنوك.

### ❖ ثالثا: السبل التنظيمية والإدارية

هناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية لابد من توفرها في المصرف لتطبيق الصيرفة الإلكترونية

مثل:

- ✓ إعداد برامج مكثفة للتعريف بالفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتأسيس وعي اجتماعي تثقيفي في هذا المجال؛
- ✓ تغيير النمط الإداري السائد في الوكالة بما يتناسب مع التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية، وتعد الإدارة الإلكترونية هي النمط الإداري الأمثل لهذه التقنية تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها الأداة

(1) نجيب بوحاتم: دور الجهاز المصرفي الجزائري في عملية التدويل الاقتصادي والانتقال إلى اقتصاد السوق، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003، ص 180.

## الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف المنشأة ووظائف الإدارة إلكترونية وتنتمى الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص وهي:

- \* السرعة والوضوح؛
- \* التخطيط الجيد لاستخدام الإنترنت
- \* الاهتمام بالمشاكل التي تعيق استخدام الإنترنت؛
- \* على البنك استحداث الأنظمة والبرامج التي تعمل على ربط جميع أجهزة الحكومة الإلكترونية بأنظمة وبرامج البنوك كجزء أساسي من إعداد البنية التقنية الحديثة التي تدفع بالبنوك الإلكترونية نحو النجاح.

### ❖ رابعا: السبل البشرية

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في منظمات الأعمال والمصارف خصوصا، إذ بدونها لن تتمكن المصارف من تحقيق أهدافها، حتى وإن امتلكت أفضل الآلات والمعدات وتكنولوجيا الاتصال المتطورة، لذلك ينبغي على البنك الذي يرغب بتوسيع مشروع الصيرفة الإلكترونية في مصرفه الاهتمام بالموارد البشرية تطويرها وتدريبها لكي تكون قادرة على مواكبة التطور التقني الحاصل في البنك، من خلال قيام البنك ب:

- ✓ استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات؛
- ✓ إيجاد نظام مكافآت فعال للمحافظة على الموارد البشرية في البنك وتشجيع الإبداع؛
- ✓ تدريب العاملين على استخدام الحاسوب، وإدارة الشبكات وقواعد البيانات والمعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الصيرفة الإلكترونية بشكل سليم؛
- ✓ توفير الكفاءات من مبرمجي ومحلي النظم، والمتخصصين في تقنيات الاتصال وتشغيل الأجهزة وصيانتها؛
- ✓ تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا في العمل المصرفي وتعزيز تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

### ❖ خامسا: السبل الأمنية

إن التقدم التكنولوجي وانتشار وسائل الاتصال الحديثة أدى إلى بروز أشكال جديدة للإجرام، مما دفع العديد من الدول إلى النص على معاقبتها، والجزائر على غرار هذه الدول تسعى من خلال هذا المشروع إلى توفير حماية جزائية للأنظمة المعلوماتية وأساليب المعالجة الآلية للمعطيات وذلك لسد الفراغ القانوني في بعض المجالات.

ومن هذه التعديلات القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-16 المتضمن قانون العقوبات، وكذلك المادة 394 مكرر المضافة بموجب القانون رقم 06-23 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006 على معاقبة كل من يدخل أو يبقى عن طريق الغش في كل أو جزء من المنظومة للمعالجة الآلية أو يحاول ذلك<sup>(1)</sup> .

كما تضمن القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها والذي نص في مادته الأولى أن الهدف الذي وضع من أجله هو وضع قواعد خاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال<sup>(2)</sup> .

واعتمادا على ذلك يمكن استخلاص أن المشرع الجزائري قد وسع في مجال الحماية إلى أن يمس كافة الجرائم سواء الماسة بأمن الدولة أو الجرائم الالكترونية الماسة بالاقتصاد الوطني أي الخاصة بواقع البنوك والعمليات النقدية الالكترونية بين المنشآت التجارية والاقتصادية، ويظهر ذلك من خلال القواعد القانونية التي نجدها في النصوص متفرقة والتي من الممكن أن تلعب دور فعال في وضع نظام قانوني، إذ جمعت في نص قانوني موحد.

ولدعم هذه القوانين والتعديلات يجب على البنك الاستعداد الدائم لمواجهة المشاكل التي تعرقل تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية.

### ❖ سادسا: السبل التشريعية

كما نعلم أن قانون النقد والقرض من بين الإصلاحات الجديدة التي جاء بها النظام المصرفي الجزائري لمواكبة التطورات الحاصلة في المصارف، يعد قانون 90-10 الصادر في 26 أوت 2003 والمعدل بالأمر 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 هو القانون الذي يحكم الأعمال المصرفية بما فيها الالكترونية، إلى جانب التنظيمات والتعليمات الصادرة عن بنك الجزائر<sup>(3)</sup> .

إن غياب القانون الجزائري الذي ينظم المعاملات الالكترونية ويسهل استعمال الوسائل الالكترونية في إجراء المعاملات بشكل عام والمصرفية بشكل خاص، هذا يؤثر بشكل سلبي على تطوير المنظومة المصرفية

(1) المرجع السابق، ص 82.

(2) المادة 01 من القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل 05 أوت 2009، الجريدة الرسمية رقم 47 2009 المؤرخة في 25 شعبان عام 1430 الموافق ل 10 أوت 2009.

(3) حدوم ليلة: أنظمة الدفع ما بين البنوك، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق، جامعة الجزائر 2012، ص 262.

## الفصل الثالث:.....دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

عموما والبنوك على وجه الخصوص، لدى على المشرع الجزائري إعادة النظر في القوانين والتشريعات وسد الثغرات الموجودة، ووضع قوانين تتماشى مع التطورات الحاصلة عن طريق<sup>(1)</sup> :

- ✓ وضع نصوص قانونية تنظم عملية المقاصة الالكترونية المتعددة الأطراف وتعريفها على غرار نصوص القانون المدني الجزائري الخاص بالمقاصة العادية من المواد 297-303 منه؛
- ✓ لا بد من إصدار قانون للمعاملات الالكترونية، يسهل من استخدام الوسائل الالكترونية في إجراء المعاملات من خلال تحديد بعض المفاهيم الأساسية كالتوقيع الالكتروني، الرسائل الالكترونية وشروط إعطائها الحجية القانونية بحيث يتم تأثير نظام المقاصة الالكترونية والدفع المستعجل ضمن أحكامه، وذلك بعصرنة التشريعات التجارية على أساس مراعاة المستجدات في المصارف الالكترونية.
- يبدو أن العناية بهذا المشروع الهام والضخم لم تستوفي حظها بعد، بالرغم مما نسمع من تصريحات متكررة في هذا الشأن من ممثلي السلطات العمومية ومسيري المصارف.

(1) المرجع السابق، ص 164.

### خلاصة الفصل:

أهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة الاقتصاد بما يقوم به من عمليات التمويل والدعم وتنشيط وتفعيل العمليات الاقتصادية، وتسهيل عملية اندماج الاقتصاد في الاقتصاد العالمي وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها الصيرفة الإلكترونية.

فبالنسبة للبنوك الجزائرية لا يزل مفهوم الصيرفة الإلكترونية غائبا عنها وذلك لأن المنظومة المصرفية الجزائرية مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة التي جزء كبير منها يعتمد على عصرة النظام واعتماد الصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص.

فمن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى البنك الخارجي الجزائري وكالة جيجل 043- فوجدنا أنها لحد الآن لم تطبق فيه التكنولوجيات الحديثة التي عرفت بالصيرفة الإلكترونية ماعدا خدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي، المقاصة الإلكترونية وبطاقات السحب.



الخاتمة

تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية عن تلك الخدمات المصرفية التقليدية التي تقدم بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت، وتتواجد في العديد من المجالات كما أن لها أهداف وأهمية بالغة في المساهمة بكفاءة وفعالية في تسريع وتسهيل وتيرة إتمام الصفقات والمهمات الاقتصادية، واقتصاد الوقت والتكاليف، وهي وسيلة لإتاحة طلبات العملاء، وكذا دعم التجارة الالكترونية والاقتصاد الوطني.

عرفت الصيرفة الالكترونية أنواعا متعددة من وسائل الدفع الالكترونية وكان أولها البطاقات البنكية التي انتشرت بسرعة عبر كامل أنحاء العالم، وحظيت بقبول واسع نظرا لما حقته من منافع للبنوك والأفراد كما عرفت أيضا ظهور أجهزة الصراف الآلي والانترنت المصرفي الذي يعد من أهم أشكالها.

إن دخول المصارف إلى المجال الالكتروني من دون خطة متماسكة ورؤية واضحة وتقنيات حديثة مناسبة يحتوي على بعض المخاطر، ذلك لان الصيرفة الالكترونية قد تشجع على ارتكاب الجرائم المرتبطة بأداء هذه الخدمة، ولهذا فإن لوج المصارف في مجال الصيرفة الالكترونية يحتاج إلى استثمارات ضخمة على الصعيدين المعلوماتي والاتصال ويحتاج إلى تطوير وسائل الأمان والحماية وضمان سرية جميع المعلومات.

في إطار التنافس الشديد ما بين البنوك من أجل كسب ثقة الزبائن وجذب أكبر عدد ممكن منهم للدخول ضمن حلقة المعاملات البنكية، أعطت هذه الأخيرة لتسيير وسائل الدفع اهتماما خاصا بدءا من توفيرها وتبسيط إجراءات التعامل بها، وهذا من أجل الزيادة من كفاءتها وتفعيل دورها في النشاط الاقتصادي والحد من المخاطر التي تصاحب استخدامها، غير أن هذه الوسائل الالكترونية لم تكن مثالية، إذ أفرزت مشاكل من نوع آخر عرقلت مسار نجاحها الذي كان مسطر لها.

ونظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الالكترونية للاقتصاد سعت الجزائر إلى ضرورة تطوير نظامها المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد، فشرعت في السنوات الماضية إلى إصلاحات اقتصادية شملت جميع المجالات لكن لم تتجح الجزائر لحد الآن، كل إصلاحات جاءت بأفكار معظمها لم ترى النور بسبب التماطل في تطبيق القوانين واحترامها بالإضافة إلى نقص البنى التحتية التي تقوم عليها الصيرفة الالكترونية.



## الخاتمة

وقد حاولنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع الإلمام بجميع الجوانب التي أتيح لنا التطرق إليها محاولين إبراز كل ما يتعلق بها، وذلك في إطار ما توفر لدينا من إمكانيات سواء فيما يخص الجانب النظري أو الجانب التطبيقي الذي أجريناه على مستوى البنك الخارجي-وكالة جيجل 043-

وقد توصلنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى النتائج التالية:

### نتائج الدراسة:

من بين النتائج التي تم استخلاصها من الدراسة ما يلي:

- ✓ إن البنوك الالكترونية تعد وسيلة هامة لجذب العملاء والتوسع في تقديم الخدمات، كما تقوم بتتمة وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر.
- ✓ خدمة الانترنت المصرفي تقدم للعملاء إمكانية الحصول على أحدث المعلومات والبيانات حتى الدقائق الأخيرة لجميع أنواع الحسابات لدى البنك ويشمل ذلك أيضا المعاملات التي تتم من خلال جهاز الصراف الآلي.
- ✓ كما تقدم خدمة الانترنت المصرفية إمكانية قيام العملاء بتحويل أموالهم بين حساباتهم الخاصة وإلى حسابات أخرى لدى المصرف.
- ✓ ما يميز البنوك الالكترونية هي تقليل تكلفة تقديم الخدمات المصرفية وتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة وتوفير الوقت والجهد وزيادة حجم التعاملات المصرفية.
- ✓ قطعت الدول المتقدمة أشواطاً كبيرة في مجال الصيرفة الالكترونية، بينما تسعى الدول النامية مواكبتها، والجزائر تسعى جاهدة للحاق بها.
- ✓ إن أهم معوقات انتشار الصيرفة الالكترونية في الجزائر هي عدم وجود وعي وإدراك لدى الزبائن بالصيرفة الالكترونية، تخوفهم من التعاملات المصرفية عبر الانترنت بسبب القرصنة والاختراق الالكتروني.
- ✓ ضرورة توفير البنية التحتية الالكترونية اللازمة من أهم مقومات نجاح تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر.
- ✓ تساهم وسائل الدفع الالكتروني في زيادة كفاءة البنوك مما يؤدي الى زيادة المنافسة بين البنوك وبالتالي تحسين مستوى الخدمات البنكية المقدمة.

من خلال الدراسة التطبيقية للبنك الخارجي الجزائري توصلنا الى النتائج التالية:

- ✓ يقوم البنك الخارجي الجزائري بتقديم خدمات الكترونية بسيطة لعملائه مثل: خدمة الصراف الآلي كما يقوم بتقديم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت والتي تسمح خلالها بمعرفة الرصيد، وتحويل المبالغ النقدية وفتح دفاتر الشيكات.
- ✓ يعمل البنك الخارجي الجزائري فعليا ببعض الخدمات الالكترونية التي تعتبر غير كاملة مثل: البطاقات الالكترونية التي تتيح للزبون الدفع عن طريقها لمختلف المشتريات، إلا أننا نلاحظ عدم وجود محلات وتجار يطبقون هذه التقنية لعدم توفرها على أجهزة الدفع الالكتروني.
- ✓ البنك الخارجي الجزائري لا يعتبر بنكا الكترونيا لأنه لا يقدم كامل خدماته المصرفية سواء التقليدية أو الحديثة عبر شبكة الانترنت، حيث تتم المعاملات والعلاقات فيه عن طريق اللقاء المباشر بينه وبين عملائه.
- ✓ رغم اعتماد البنك على البطاقة الالكترونية والتوزيع المحدود للأجهزة الالكترونية التي تسمح باستخدام هذه البطاقات إلا أن حجم استعمالها يظل ضعيفا لاعتبارات عدة أهمها: غياب ثقافة الخدمات المصرفية الالكترونية لدى الزبائن وعدم ثقهم في الآليات الحديثة.
- ✓ استخدام نظام المقاصة الالكترونية في البنك الخارجي أدى إلى تحسين أداء البنك.

#### اختبار فرضيات الدراسة:

- ✓ تسعى الجزائر كغيرها من بلدان العالم إلى مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية إلا أنها تحتل موقعا ضعيفا في هذا المجال وهذا راجع لعدة عراقيل وصعوبات تواجهها، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- ✓ تقييم أداء البنوك أمر ضروري لا بد منه لضمان استمرارية البنك أمام منافسيه ومن أجل ضرورة مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتبني الصيرفة الالكترونية لجلب أكبر عدد من العملاء وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- ✓ عمل البنك الخارجي الجزائري على تطوير منتجاته المصرفية وعمل جاهدا على تنويعها، من أهم وسائل الدفع الالكترونية المتواجدة في البنك البطاقات البنكية المتمثلة في: بطاقات السحب والدفع، ويقدم من خلال موقعه الالكتروني خدمات مصرفية معلوماتية مثل السماح للعملاء بالاطلاع على الحسابات، مما ساعده على تحسين أداءه، لكن رغم ذلك لاتزال الصيرفة الالكترونية في مطلعها في

## الخاتمة

هذا البنك وهذا راجع لعدة أسباب أهمها عدم توفر مقوماتها الأساسية وغياب الوعي بأهميتها، وهذا ما ينفى الفرضية الثالثة التي تنص على أن البنك الخارجي خير مرجع يتم الاعتماد عليه.

### اقتراحات الدراسة:

انطلاقاً من النتائج السابقة يمكن تقديم جملة من الاقتراحات الضرورية من أجل تسهيل الخدمات البنكية من خلال الزيادة في استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

ويمكن تلخيص هذه الاقتراحات فيما يلي:

✓ على البنك الخارجي الجزائري استخدام الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية والمعرفة الواسعة مع ضرورة تقديم برامج التكوين للموظفين من أجل الرفع من كفاءتهم، وضمان التسيير الحسن والفعال لوسائل الدفع الالكترونية.

✓ تجهيز البنك الخارجي بنظام معلوماتي متطور يساعد على ربح الجهد والوقت والتكلفة.

✓ انجاز البطاقات الائتمانية التي تمد تسبيقات على الرصيد وتسمح للزبائن باستعمالها وسحب الأموال قبل دخول الراتب الشهري.

✓ تبسيط إجراءات وشروط التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وهذا عن طريق الحملات الاشهارية.

✓ القيام بعقد مؤتمرات أو محاضرات لتعريف المتعاملين بأهم الخدمات البنكية الجديدة وكيفية استخدامها.

✓ استعمال الآليات التكنولوجية للتحكم في العمليات المحاسبية المتعلقة بعملية السحب والدفع بواسطة البطاقات.

# قائمة المراجع

- المادة 01 من القانون رقم 04-09 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل 05 أوت 2009، الجريدة الرسمية رقم 47-2009 المؤرخة في 25 شعبان عام 1430 الموافق ل 10 أوت 2009.

1. إبراهيم بختي: التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
2. أحمد محمد غنيم: التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
3. إدريس ثابت عبد الرحمان والمرسي جمال الدين محمد، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
4. باسم أحمد المبيضين: التجارة الالكترونية، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
5. طارق عبد العال حماد: تقييم أداء البنوك التجارية – تحليل العائد والمخاطرة -، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999.
6. الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ط 6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
7. عبد الغفار الحنفي وعبد السلام أبو قحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1999.
8. محمد السعيد السهموري: اقتصاديات النقود والبنوك، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
9. محمد عبد الخالق: الإدارة المالية والمصرفية، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.
10. محمد عبد حسين الطائي: التجارة الالكترونية (المستقبل الواعد للأجيال القادمة)، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
11. مصطفى كمال السيد طائل: الصناعة المصرفية في ظل العولمة، اتحاد المصارف العربية، مصر، 2009.
12. نادر عبد العزيز شافي: المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، د ط، 2008.
13. ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح العيد اللات: الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
14. وسيم محمد الحداد وآخرون: الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2012.

1. فهيمة سوامي: النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، 2008.
2. إبراهيم سوم: تحديث التسويق المصرفي في الجزائر وفق المعايير الدولية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2009.
3. محمد طلحة: الصيرفة الالكترونية وأثرها على الاداء التسويقي للبنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس- المدينة، الجزائر، 2009.
4. ايمان العاني: البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر، 2007.
5. محمد زهير عبد الامير العزاوي: مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق، 2012.
6. طارق محمد خليل الاعرج: العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الالكترونية، دراسة تحليلية لآراء من المتعاملين مع البنوك القطرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في ادارة المصارف، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2013.
7. تالي رزيقة: تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي أكلي منحد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2011-2012.
8. زهرة لغزلي: أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص دراسات محاسبية وجباية معمقة، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012-2013.
9. عمر تيمجغيدين: دور استراتيجية التوزيع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2012-2013.
10. عادل عشي: الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001-2002.
11. مريم شكري محمود نديم: تقييم الأداء المالي باستخدام بطلقة الأداء المتوازن، مذكرة قدمت للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة والتمويل، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012-2013.
12. فتيحة فناوة: مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013-2014.

## قائمة المراجع

13. رتبية بركبية: تقييم أداء البنوك التقليدية والاسلامية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013-2014.
14. سمير مسعي: تسعير القروض المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007-2008.
15. نجيب بوحاتم: دور الجهاز المصرفي الجزائري في عملية التحويل الاقتصادي والانتقال الى اقتصاد السوق، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013.
16. حدوم ليلي: أنظمة الدفع مابين البنوك، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراة في الحقوق، جامعة الجزائر، 2012.

### رابعاً: المقالات المجلات والمؤتمرات:

1. ابراهيم بختي: الانترنت في الجزائر، عدد 1، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، 2002.
2. حسن شحادة حسين: الصيرفة الالكترونية، بحث مقدم الى المؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية في جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008.
3. الطيب مطايح وعبد القادر مطاي: مداخلة بعنوان متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية، المحور الرابع، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، يومي 4-5 ديسمبر 2007.
4. عبد الكريم قندوز وبومدين نور الدين: مداخلة بعنوان الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف، الجزائر، يومي 4-5 ديسمبر، 2007.
5. كمال مولج ومحمد طلحة: مداخلة بعنوان الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنه نظام الدفاع في البنوك الجزائرية واشكالية الاعتماد على التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 26-27 افريل 2011.
6. محمد منصف تطار: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية، عدد2، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، جوان 2002.
7. مفتاح صالح ومعارفي فريدة: مداخلة بعنوان البنوك الالكترونية، المؤتمر العالمي الخامس، فيلادلفيا، امريكا.
8. نوال شيشة وفريدة رنيني: مداخلة بعنوان المقاصة الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفاع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة- الجزائر، يومي 26-27 افريل 2011.
9. نذير بوسهوه وعلي مكيد: دور إدارة المعرفة في تعزيز أداء المؤسسة، العدد السابع المجلد الأول، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، 2014.

## قائمة المراجع

10. سحر طلال إبراهيم: تقويم بطاقة أداء الوحدات الاقتصادية باستعمال بطاقة الأداء المتوازن، العدد 35، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013.
11. عبادي محمد وسليم حمود: استخدام المؤشرات الدولية لقياس الأداء والفعالية للبنوك التجارية الجزائرية، الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، يوم 10-11 نوفمبر 2009.
12. نعيمة يحيى و خديجة لدرع: بطاقة الأداء المتوازن لأداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات، ط 2، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22 و 23 نوفمبر 2011.

### خامسا: المواقع الالكترونية:

1. -ايت زيان كمال وايت زيان حورية: الصيرفة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، متوفر على الموقع: [www.iefpedi.com/arab](http://www.iefpedi.com/arab).
2. [www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812](http://www.iasj.net/iasj?func=fulltextatd=64812)