

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد- مالية دولية

بعنوان :

واقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية

دراسات التطبيقية حول كل من البنك قرض الشعبي الجزائري (CPA) وبنك

التنمية المحلية (BDL) وبنك الجزائري الخارجي (BEA)

إعداد الطالبين:

بوزارة نسبية

درويش أم الخير صابرينة

إشراف الأستاذ:

أ.نزعي عز الدين

أعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ: رئيسا

الأستاذ: مشرفا

الأستاذ: ممتحنا

الأستاذ: ممتحنا

السنة الجامعية : 2016-2017

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها حيث تحولت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى نظم الصيرفة الالكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة من اجل رفع مستوى الخدمة المصرفية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين. و يعاني الجهاز المصرفي الجزائري من بطء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية والتطبيقات الغير الجيدة للتعاملات الالكترونية بالبنوك الالكترونية بالرغم من وجود بعض التجارب في هذا الصدد لأنشطة مجتزئة . ومن الواضح أن هناك محددات تتحكم في الصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية ولغرض تحديد واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية اجري البحث وتم اختيار ثلاث بنوك جزائرية ، وقد قادت الدراسة إلى تحديد عدة استنتاجات .

الكلمات المفتاحية :

الصيرفة الالكترونية ، البنوك الالكترونية ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، الجهاز المصرفي الجزائري

Abstract

The world is witnessing a great development in the field of banking industry and its tools, as many of the banking systems in the world have switched to electronic banking systems in dealing with different parties in order to raise the level of banking service and obtain a high degree of customer satisfaction.

The Algerian banking system suffers from slow pace in the process of transition to electronic banking and non-good applications for electronic transactions in electronic banks, although there are some experiences in this regard for fragmented activities.

It is clear that there are determinants governing the electronic banking of Algerian banks. In order to determine the reality of the requirements of electronic banking, the study was conducted and three Algerian banks were selected. The study led to the determination of several conclusions.

Key words: electronic banking, electronic banking services, the Algerian banking system.

الصفحة	الموضوع
I.	ملخص الدراسة
II.	الإهداء
III.	التشكرات
IV.	قائمة المحتويات
V.	قائمة الجداول و الأشكال
VI.	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة عامة

الفصل الأول : ماهية الصيرفة الالكترونية

01.....	تمهيد
02.....	المبحث الأول: الصيرفة الالكترونية
02.....	I. الصيرفة الالكترونية و تطورها عبر التاريخ
03.....	✓ نشأة الصيرفة الالكترونية
04.....	✓ مراحل تطور الصيرفة الإلكترونية
05.....	✓ أسباب ظهور الصيرفة الإلكترونية
06..	II. ماهية الصيرفة الالكترونية
06.....	✓ مفهوم الصيرفة الالكترونية
07.....	✓ خصائص الصيرفة الإلكترونية
08.....	✓ خدمات الصيرفة الالكترونية
09.....	• خدمات أجهزة الصراف الآلية ATM
10.....	• بطاقات الخصم المستخدمة في موقع البيع
11.....	• نظام الإيداع المباشر
11.....	• المدفوعات الالكترونية

11.....	● خدمة سداد الفواتير
11.....	● الخدمات المصرفية المنزلية
13.....	✓ مزايا و عيوب الصيرفة الالكترونية
13.....	● مزايا الصيرفة الالكترونية
13.....	● عيوب الصيرفة الالكترونية
13.....	✓ عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية
13.....	● البنية التحتية
14.....	● الكوادر البشرية الكفؤة
14.....	● التطوير و الإستمرارية والتفاعلية مع المستحقات التقنية
14.....	● التقييم المستمر
15.....	III ماهية البنوك الالكترونية
16.....	✓ تعريف البنوك الالكترونية وتطورها التاريخي
16.....	✓ أنماط البنوك الإلكترونية
16.....	✓ خصائص البنوك الالكترونية
16.....	✓ خدمات البنوك الإلكترونية
16.....	✓ مزايا البنوك الإلكترونية
19.....	المبحث الثاني : ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
19.....	I مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية وتطورها وخصائصها
19.....	✓ تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية
19.....	✓ مراحل الخدمات المصرفية الالكترونية
22.....	✓ خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية
23.....	II تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية وأهمها
23.....	✓ تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية

III	أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية.....	23
IV	قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية.....	25
	المبحث الثالث: مخاطر و تحديات العمل المصرفي الإلكتروني و رقابتها.....	26
I	نظام الدفع الإلكتروني.....	26
	✓ مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني و دوافع ظهور نظام الدفع الإلكتروني.....	26
	• مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني.....	26
	• دوافع ظهور نظام الدفع الإلكتروني.....	26
	✓ أنماط وسائل الدفع الإلكتروني و خصائصها.....	27
	• أنماط وسائل الدفع الإلكتروني.....	31
	• خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.....	31
	✓ مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني و انعكاسها على الأداء البنكي.....	31
II	مخاطر تحديات العمل المصرفي الإلكتروني.....	32
	✓ مفهوم المخاطر.....	32
	✓ أنواع المخاطر.....	34
	✓ مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.....	36
	✓ مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية و رقابتها.....	40
	• مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.....	41
	• رقابة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.....	42
III	النماذج القانونية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.....	45
	✓ نموذج لجنة بازل.....	45
	✓ نموذج الإتحاد الأوروبي.....	46
	✓ النموذج المقدم من هونغ كونغ.....	47

49	 خلاصة الفصل
----	-------------------

الفصل الثاني : الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض

الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

51	 تمهيد
52	 المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
52	I. حقيقة الصيرفة الالكترونية في الجزائر
53	II. السبل و المتطلبات العامة لاعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر
53	✓ السبل العامة لاعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر
54	✓ المتطلبات العامة للصيرفة الالكترونية
55	III. معوقات و أسباب عدم اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر
55	✓ معوقات الصيرفة الالكترونية في الجزائر
57	✓ أسباب عدم اعتماد الصيرفة الالكترونية
57	IV. أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر
57	✓ تأثير الصيرفة الإلكترونية على الإقتصاد الجزائري
58	✓ تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري
59	 المبحث الثاني : لمحة عن بنوك محل الدراسة
59	I. لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)
59	✓ الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)
60	✓ المهام الأساسية للقرض الشعبي الجزائري CPA فرع سعيدة
60	II. لمحة عن بنك التنمية المحلية (BDL)
63	✓ المهام و آفاق الخدمة المصرفية للمؤسسة

64.....	III. لمحة عن بنك الجزائر الخارجي (BEA)
64.....	✓ الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري.
69.....	المبحث الثالث: الجانب التطبيقي دراسة حالة كل من بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي.
69.....	I. الاطار المنهجي للدراسة
69.....	✓ مجتمع العينة و اختبار العينة
71.....	✓ أداة الدراسة و الأساليب الاحصائية المستخدمة
72.....	✓ صدق و ثبات الاستبيان
74.....	II. نتائج و تحليل الاستبيان
74.....	✓ الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص و السمات الشخصية
80.....	✓ قياس و تحليل معامل الارتباط بيرسون لمحاور الدراسة
83.....	✓ تحليل و تفسير محاور الدراسة
87.....	III. اختبار الفرضيات
92.....	IV. اختلوات تحليل التباين الأحادي ONE-WAY ANOVA
95.....	V. اختبار المقارنات البعدية Comparaisons multiples
97.....	خلاصة الفصل
99-98.....	خاتمة عامة
104- 100.....	قائمة المصادر و المراجع
105.....	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
18	يوضح فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت	1
19	تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة	2
70	يوضح دراسة حالة البنوك	3
72	يوضح درجة مقياس سلم ليكارت	4
73	يوضح نتيجة اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان و معامل صدق الاستبيان	5
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	6
75	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	7
76	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	8
77	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	9
78	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العملي	10
80	معامل الارتباط بيرسون بين محاور الدراسة	11
83	يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3-4-5 المتعلقة بالمحور الأول	12
84	يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3 المتعلقة بالمحور الثاني	13
85	يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3-4-5 المتعلقة بالمحور الثالث	14
86	يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3-4-5 المتعلقة بالمحور الرابع	15
87	يوضح نتائج اختبار t أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين واقع محددات الصيرفة الالكترونية للبنوك	16

قائمة الجداول

	الجزائرية	
88	يوضح نتائج (T) أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر	17
89	يوضح نتائج (T) أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن الوعي المصرفي التقني بالبنوك الجزائرية	18
90	يوضح نتائج (T) أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	19
91	يوضح نتائج (T) أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية	20
92	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الخبرة العملية بالبنك	21
93	يوضح اختبار ONE-WAY ANOVA لمتغير الخبرة العملية بالبنك	22
94	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للعينة حسب نوع البنك	23
94	يوضح اختبار ONE-WAY ANOVA للعينة حسب نوع البنك	24
95	يوضح اختبار المقارنات البعدية لمعرفة أي من البنوك يختلف عن البنوك الأخرى (Comparaisons multiples)	25

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	كيفية التعامل مع الشيكات الالكترونية	1
33	سياق نشوء المخاطر	2
39	مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل	3
59	يوضح الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري	4
66	يوضح الهيكل التنظيمي لبنك BEA	5
67	يوضح هيكل المديرية العامة لبنك BEA	6
68	يوضح نشاطات الهيكل التنظيمي لبنك BEA	7
70	يوضح دراسة حالة البنوك	8
74	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	9
75	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	10
76	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	11
77	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	12
78	مخطط دائرة نسبية يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العملي	13

توطئة

تشهد دول العالم تطوراً مذهلاً في سوق المعلوماتية والاتصالات وفي تقنيات هذا السوق، وقد أخذت تقنيات المعلوماتية والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، وأخذت هذه التقنيات عنصراً مساعداً للتقدم والتطور في تلك الأنشطة. وربما كان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملاً مساعداً لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة للغاية خلال الثمانينات والتسعينات وحتى اليوم.

إن إدراك الصيرفة الإلكترونية، نظاماً وإستراتيجية و منافع يتطلب معرفة إستراتيجيات التجارة الإلكترونية و معرفة نطاقها و علاقاتها بعمليات الأعمال و إدارتها، و التمييز بين الطوائف و صورتها و معرفة كيف يمكن أن تطبق البنوك الإلكترونية متطلباتها وتحدياتها، و بعد الإحاطة بهذا المتطلب السابق، يتعين إدراك تأثير خدمات الخط التكنولوجية على العمل البنكي. و إدراك مدى و كيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية، و وصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل البنكي، وكذلك وصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد ربحية من خلال البنوك الإلكترونية و تحديد العناصر المتصلة للقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي.

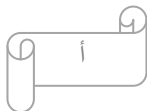
و تعتبر البنوك الجزائرية من البنوك التي تعيش مشاكل عديدة و معقدة و تظهر خاصة أثناء تقديم الخدمات، بحيث تقف عائناً أمام تطوره و حاجزاً في وجه الاستثمار، و تتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة و السرعة في الأداء، في ظل غياب شبكات الكترونية تربط بين البنوك لتسهيل تبادل المعلومات و تنفيذ المهام بسرعة، فالبنوك الجزائرية أمام تحدي كبير ينبغي لها أن تسارع إلى مواكبة التطورات العالمية و مواجهة التحديات الناشئة عن ثورة المعلومات، و إلا فإنها ستجد نفسها تعاني من فجوة رقمية كبيرة، و سوف تتعمق هذه الفجوة بصورة متسارعة إذا لم تقم بحسرها و تمارس الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى جانب الخدمات المصرفية العادية.

بالنسبة للجزائر، وباعتبار الجهاز المصرفي الركيزة الأساسية لتمويل الاقتصاد، أصبح من الأهمية الخروج من قوقعة الأنشطة التقليدية للبنوك الجزائرية إلى فضاء الأنشطة غير التقليدية، في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات، و بالتالي ضرورة تحديث أنظمة الصيرفة التي لا تعاني فقط من تأخر في تطبيق و إدخال وسائل الصيرفة الإلكترونية بل و أيضاً تعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل الحديثة إلا قليلاً معطياً الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته، و لخص هذا الإدراك بتبني عدة مشاريع، متضمنة بذلك الخطوات الأولى نحو تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

يأتي بحثنا هذا ليسلط الضوء حول واقع محددات الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية

و هذا ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية :

ما هو واقع متطلبات الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية ؟



ويمكن معالجة هذه الإشكالية من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية :

- 1 - فيما تتمثل أهم محددات الصيرفة الالكترونية ؟
- 2 - هل يوجد اختلاف في محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية ؟

I. فرضيات البحث

- ✓ يتمتع واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بالضعف نتيجة وجود فجوة تقنية في البنوك الجزائرية و عدم وجود تطبيق فعال و ملائم بصورة كاملة في الجهاز المصرفي الجزائري .
- ✓ تعتبر الفجوة التقنية و الوعي المصرفي التقني للعاملين و تطبيق المعايير بصورة كاملة وكذلك ثقافة المستخدمين من أهم متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية .
- ✓ يوجد اختلاف في محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية .

II. مبررات اختيار الموضوع

- ✓ ارتباط هذا الموضوع بتخصصي .
- ✓ ديناميكية الموضوع وحدثاته.
- ✓ ضعف الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

III. أهداف البحث

- يهدف بحثنا الى معرفة واقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية و ذلك من خلال الأتي :
- ✓ الاجابة على التساؤلات و التحقق من الفرضيات المقدمة.
 - ✓ محاولة تحديد مفهوم دقيق و واضح للصيرفة الالكترونية .
 - ✓ معرفة أهم محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية .
 - ✓ الوقوف على أهم العراقيل و التحديات التي تواجه التعامل الحسن بخدمات الصيرفة الإلكترونية مع تحديد كل الاجراءات القانونية و التشريعية الخاصة بها.
 - ✓ ابراز أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية و كيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.
 - ✓ توضيح واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و ذلك من خلال دراسة حالة كل من بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية وكذلك بنك الخارجي الجزائري - وكالة سعيدة - .

IV. أهمية البحث

تأتي هذه الدراسة كمساهمة علمية في أحد المواضيع المهمة و هي مواضيع التجارة الدولية و الاقتصاد الدولي من خلال التطرق الى واقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية و تأتي أهميته في مواكبة التطورات الحاصلة في البنوك الجزائرية و كل ما يتعلق بالصيرفة الالكترونية مما يجعل البنوك تتسابق لتقديم أحسن الخدمات وبأقل التكاليف بهدف تحديد شريحة أكبر من العملاء، وذلك من خلال تطبيق أدوات الصيرفة الالكترونية.

V. حدود الدراسة

الحدود المكانية: يتمثل البعد المكاني لهذه الدراسة في كل من البنوك بنك القرض الشعبي (CPA) و بنك التنمية المحلية (BDL) و بنك الخارجي الجزائري (BEA) ولاية سعيدة.

الحدود الزمانية: فترة انجاز المذكرة لسنة 2017.

الحدود البشرية: موظفي بنوك الجزائرية المستحوية محل الدراسة.

VI. صعوبات الدراسة

وقد واجهت هذه الدراسة العديد من الصعوبات والعراقيل أهمها:

- ✓ قلة المراجع المتخصصة في الصيرفة الالكترونية التي غالبا ما نجدتها تذكر كعنصر صغير في المراجع التي تتناول موضوع التجارة الالكترونية.
- ✓ الموقف السلبي من طرف بعض المسؤولين ، وعدم اكتراثهم بالبحث العلمي من جهة ، وصعوبة الحصول على المعلومات الكافية منهم إضافة إلى عدم موافقتهم على استخدام المقابلات التي أجريت معهم كمراجع للتمهيش بها في الدراسة .

VII. منهجية البحث

لقد اقتضت طبيعة البحث التعامل بعدة مناهج متكاملة و متناسقة من أجل الإلمام بمحاور الدراسة و للإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار صحة الفرضية حيث استخدمنا المنهج التاريخي و ذلك لاعتمادنا على التطور التاريخي لكل من الصيرفة الالكترونية و البنوك الالكترونية و فيما يخص المنهج الوصفي الذي استخدم في أغلب الدراسة خاصة في الفصل الأول و بالنسبة للمنهج التحليلي الذي استعمل في الفصل الثاني و ذلك لتحليل جميع الإحصائيات.

VIII. تقسيمات البحث

قسمنا موضوع الدراسة الى فصلين ، كل فصل يحتوي على ثلاث مباحث .تناول الفصل الأول في مبحثه الأول الصيرفة الالكترونية تعريفها وأدواتها... وفي المبحث الثاني ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية اما المبحث الثالث فتضمن مخاطر و تحديات العمل المصرفي الالكتروني و رقابتها و فيما يخص الفصل الثاني قد تناول الصيرفة الالكترونية في الجزائر حيث تضمن المبحث الأول واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر أما المبحث الثاني تناولنا فيه لمحة عن بنك القرض الشعبي الجزائري CPA و بنك التنمية المحلية BDL و بنك الجزائر الخارجي BEA محل الدراسة و أخيرا تضمن المبحث الثالث تحليل نتائج الدراسة .

IX. الدراسات السابقة :

-تطار محمد منصف، بعنوان: النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الإلكترونية، الدراسة عبارة عن مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002 ، الدراسة جاءت ضمن ثلاثة محاور، الأول حول الاقتصاد الجديد ماهيته، بعض آثار تكنولوجيا الإعلام و الاتصال... ، المحور الثاني استعرض فيه الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية، و المحور الثالث تناول فيه مواجهة البنوك الجزائرية للصيرفة الإلكترونية .و قد أكدت هذه الدراسة على ضرورة عمل البنوك الجزائرية بأنظمة الصيرفة الإلكترونية و التوسع في تقديمها لمواجهة المنافسة سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

-دراسة (Anguelov, Christoslav, Hilgert, Marianne, Hogarth, Jeanne, 2004) بعنوان (U.S. Consumers and Electronic Banking)

(1995-2003). وقد أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية، حيث هدفت إلى إثبات أن التوسع في استخدام وقبول تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية مثل: الصراف الآلي، وبنوك الإنترنت، ووسائل الدفع الإلكترونية، يعتمد على الصفات والميزات للتعامل مثل: المتغيرات الديموغرافية؛ كالعمر، والدخل، وغيرها، بالإضافة إلى ميزات تلك القنوات والتي تتمثل بسهولة الاستخدام . وقد دلت الدراسة على أن منتجات الصيرفة الإلكترونية تستخدم من قبل ذوي الدخل المرتفع، وذوي الأرصدة المالية العالية، وفئات الشباب، والأفراد ذوي التحصيل العلمي المتقدم، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم عائق يتعلق بالخدمة هو عدم توفر السرية والأمان، وسهولة الاستخدام. وقد أوصت الدراسة بقيام البنك الفيدرالي الأمريكي بإصدار سندات الإيداع ليتم الاكتتاب بها إلكترونياً.

-دراسة (Casolaro, Luca, Gobbi, Giorgio, 2004) بعنوان (Information Technology and productivity Changes in the Italian Banking Industry)

وهي دراسة في إيطاليا على البنوك الإيطالية، وهدفت الدراسة التي أجريت على أكثر من

(600) بنك إيطالي إلى التعرف على تأثير التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على صناعة الصيرفة

الإلكترونية في البنوك الإيطالية، حيث دلت الدراسة على وجود تأثير إيجابي للتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على التكاليف والربحية والإنتاجية في البنوك الإيطالية.

- (شاهين، 2010) بعنوان : "نظم الدفع الالكتروني و مخاطرها و وسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على

بنك فلسطين " . هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة و أنواع أدوات الدفع الالكتروني المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها و التحديات المرتبطة بها و بلورة مفهوم للرقابة على وسائل الدفع الالكتروني في إطار تطوير أداء وحدات الرقابة المصرفية . و قد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و تم توزيع استبانته على مجتمع الدراسة الذي شمل الوحدات المختصة بتطبيق الرقابة المصرفية و إدارة المخاطر في العمل المصرفي الالكتروني في بنك فلسطين . و التي تظم مسؤولي هذه الوحدات و العناصر الفعالة فيها بعدد (30) مسئولا ممن يعملون في الإدارة العامة للبنك و فروعها في فلسطين . و كان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكترونية أدت إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات متطورة في استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العمل و جذب عملاء جدد . و قد أوصلت الدراسة بضرورة وجود ضوابط رقابية و توفير بنية أساسية من سياسات و تشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث و تطوير الأداء المصرفي الالكتروني و تخفيض المخاطر المرافقة لها.

-دراسة(قدومي . 2008) بعنوان : "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية دراسة تطبيقية على

البنوك التجارية الأردنية " . هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية و طبيعة الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية . وتحليل أهم معوقاتها و مزاياها و مخاطرها و مقومات نجاحها . و قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب لاستبانته الموجهة إلى مدراء و موظفي دائرة الخدمات الالكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية لغرض جمع البيانات اللازمة لذلك . و كان من أهم نتائج الدراسة وجود معوقات مثل غياب التشريعات و نقص الوعي و ارتفاع خدمة الانترنت . التي تحد من انتشار الصيرفة الالكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر . و قد أوصلت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية بدورها الهام في بدل المزيد من الجهود لنشر استخدام الصيرفة الالكترونية بين عملاء البنوك التجارية الأردنية.

تمهيد

تعتبر الصيرفة الالكترونية أو ما يسمى "E-Banking" من أحدث و أهم المواضيع المصرفية التي حظت باهتمام كبير من قبل المجتمع المصرفي فهي تعد الواقع المعتمد في مجال الاقتصاد الجديد عامة.

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، ففي أواخر الستينيات اتجهت الدول المتقدمة إلى استخدام ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية كبديل و كتطوير لوسائل الدفع التقليدية، سعيا منها لتحقيق عدة أهداف كان أهمها خفض من تكلفة تداول الشيكات و أوامر الدفع و التحويلات و طول الفترة الزمنية حتى تتم التسوية النهائية عند استخدام هذه الوسائل بالإضافة إلى احتمالات التزوير في الشيكات و أوامر الدفع .

وستتناول في هذا الفصل أهم الجوانب النظرية حول الصيرفة الإلكترونية، كالتعرض الى نشأة الصيرفة الالكترونية، مفاهيم الصيرفة الإلكترونية، قنواتها و أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة الى أبرز مخاطرها وحدودها القانونية و بالتالي سيكون هيكل هذا الفصل كمايلي :

❖ المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية.

❖ المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية.

❖ المبحث الثالث: مخاطر و تحديات العمل المصرفي الالكتروني و رقابتها.

الفصل الأول : مدخل عام حول الصيرفة الالكترونية

المبحث الأول : الصيرفة الالكترونية

I. الصيرفة الالكترونية و تطورها عبر التاريخ

1 - نشأة الصيرفة الإلكترونية

قد مرت وسائل الدفع بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات و عدد حاجياتهم و في العصر الحديث فقد أدى التطور الذي تشهده مختلف الاقتصاديات إلى التزايد المستمر في الوزن النسبي للتجارة الإلكترونية، مما استلزم تطورا في كيفية تسوية هذه المدفوعات لكي لا تكون قيда يعرقل التطور الاقتصادي ذاته، و يعتبر القطاع المصرفي كغيره من القطاعات والمجالات التي تتماشى و هذه التطورات و التغيرات، فمع رقمنة الاقتصاد و ظهور التجارة الإلكترونية، دخلت المصارف في مرحلة جديدة هي مرحلة عصرنة الإدارة المصرفية و تطور الخدمة المصرفية فيها، و قد كانت بداية هذه التطورات تبرز بتطور دور البنوك في حد ذاتها، و من ثم ظهور ما يعرف بالبنوك الإلكترونية الافتراضية و التي تعني الانتقال من المصارف التقليدية و التي لها وجود مادي في شكل فروع و معاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية و الورقية، إلى ما سمي بالمصارف الافتراضية و التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الإلكترونية، أي تسوية المدفوعات دون استخدام النقود الورقية، و هذا ما أدى إلى تطور الخدمات التي تقدمها هذه البنوك وظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الرقمية أو الصيرفة الإلكترونية (الخدمات المصرفية الإلكترونية). و هذا ما ساهم في تبخر الأموال و تحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر و الشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام و وقائع افتراضية.

و بذلك قد تم إضافة أبعاد جديدة للعمل المصرفي مثل: العمل على مدار الساعة 24 ساعة يوميا و 7 أيام في الأسبوع و بدون توقف، و الامتداد إلى كل مكان و بدون تكلفة كبيرة و بدون الحاجة إلى الانتقال (سواء العميل إلى البنك أو البنك إلى العميل)، و تخطي كافة الحواجز و القيود المكانية و الإدارية، و قد ساعد على ذلك التطور الهائل الذي حدث في شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" التي تعتبر الركيزة الإلكترونية الأكثر تفضيلا لدى الكثير من المؤسسات المصرفية و المالية، و العملاء حول العالم . (رضوان، 1990، ص5)

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف، فأصبح بإمكان الزبون استخدام الخط الهاتفي للإطلاع على أرصدته، تحويل الأموال و تسديد الفواتير. وفي الثمانينيات من نفس القرن أصبحت تلفزة الكابل و الحاسوب الشخصي وسائل جديدة يمكن استخدامها في

الصيرفة بالبيت، وحلت بذلك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يخص الكتابة و الصورة. و إن التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا الانترنت أدى إلى أن تصبح هذه الأخيرة الوسيلة المثلى لعرض العمليات المصرفية المرتبطة بالحسابات و العمليات المالية دون تحرك للسيولة النقدية. ففي سنة 1995 عندما أنجزت Netscape أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب (Browser Internet)، أصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة.

و قد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقود الإلكترونية مع بداية الثمانينيات، حيث برز مفهوم Monétique، الذي يعني تزواج النقد بالإلكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الإلكتروني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي)، و في الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد)، و مع ذلك كان لابد من الإنتظار حتى الخمسينيات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث اصدر American express سنة 1958 بطاقات بلاستيكية، و التي انتشرت في نطاق دولي في الستينيات.

و في سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Amricard، و التي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية. كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء bleue Carte من قبل ستته بنوك فرنسية. و منذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا Telecom France في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة. mémoire a Carte و مع بداية التسعينيات 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات دفع أو سحب) في فرنسا برغوثة (Des cartes a puce)، و بالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة على هوية صاحبها، و هو ما يعد كبير لأمن العمليات التي تجرى بها. (محمد، 2002، ص191)

في منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميّز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

- البنوك الافتراضية (بنوك الانترنت): تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.

- البنوك الأرضية: وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية و عموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين :

- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناجمة عن عوامة الأسواق.

-تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول. (الجنبيهي، 2005، ص 15)

2 - مراحل تطور الصيرفة الإلكترونية

حصل في العمل المصرفي ثلاث تطورات مهمة انطلاقا من سنة 1950 ابتدأت بإدخال المحترفين Professional إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914، و من ثم دخول ثقافة التسويق و البيع (Marketing and Sales)، و أخيرا مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة في العمل المصرفي، و التي مرت هي أيضا بستة مراحل و هي:

-**مرحلة الدخول:** و هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية (Back Office Operation)، حيث بدأ الأخصائيون يدخلون التكنولوجيا في الشؤون المصرفية لإيجاد حلول لمشاكل الأعمال المصرفية، مثل: مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية و المحاسبية، و لم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا التنفيذية في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

-**مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا (Technologie Awareness):** و هي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي التكنولوجي على كافة العاملين بالمصرف، من خلال برنامج تدريب تغلب عليه التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، و كانت مرحلة تحضير أو سع لدخول التكنولوجيا، و تميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا.

-**مرحلة دخول الإتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء (Online real Time):** و تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

-**مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف (Cost control):** و هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، و عمدت هذه الإدارات إلى الإستعانة بأخصائيين و استشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

-**مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف:** و بالتالي يجب أن يحني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، و هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا (Technology Management).

-مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: و التي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، و تحسين الضبط على الصعيد العملي، و تسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي. (ناظم و اخرون, 2007, ص27)

3 - أسباب ظهور الصيرفة الإلكترونية

إن بروز الاتجاهات الحديثة للصيرفة ساعدت على الاتجاه نحو أسلوب جديد للصيرفة، غير الصيرفة التقليدية و هي الصيرفة الإلكترونية، و هذا راجع لعدة أسباب أهمها:

- اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية: حيث أن المؤسسات المصرفية وغير المصرفية تتسابق لاستحداث خدمات ومنتجات مالية كثيرة ومصرفية جديدة وتسعى دوما هذه المؤسسات إلى أن تطور نسبة زبائنها والمتعاقدين معها لتحقيق أعلى ربح ممكن أو أعلى حصة سوقية ممكنة .

- تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات: حيث تمكننا هذه البرمجيات والأدوات من معالجة المعاملات المالية والمصرفية بسرعة كبيرة و جودة عالية، وتسهل على المؤسسات الزيادة الكبيرة في حجم العمليات المصرفية .

- افتقاد العديد من المؤسسات المالية والمصرفية للكادر: هذا الكادر يجب أن يملك الخبرة والعلم والدراية من الناحية التقنية وإدارة المخاطر بالعمليات المصرفية الإلكترونية لكي يتمكن من معرفة و قياس حجم هذه الأخطار ورسم الخطط البديلة ووضع الحلول المناسبة لها كوننا نتعامل مع سلعة مهمة جداً وهي الأموال و إلا لفقدت المؤسسة الكثير من أرباحها وقد يؤدي ذلك بها للإفلاس.

- تزايد الاعتماد على التعاقد مع جهات خارجية بتقديم هذه الخدمات: في الأونة الأخيرة بدت ظاهرة جديدة بحثت المصارف عنها كمورد إضافي وهو التعاقد مع المؤسسات الخارجية وتأمين مجموعة من الخدمات إليها وبناء تحالفات معها بغية تسهيل الإجراءات المالية فيها مما يساعد هذه المؤسسات ويقدم أرباح إضافية لقاء الخدمات المقدمة من المصرف للمؤسسات المالية.

- تزايد الحاجة على المستوى الدولي: وهو نتيجة لوجود بني تحتية عالمية مرنة وقابلة للاستخدام من قبل المؤسسات سواء لعملياتها الداخلية أو للأطراف الخارجية هذا كله يكفل لهذه المؤسسات الوقت والتكلفة ويؤمن السلامة والأمان ويوفر المعلومات والخدمات بشكل آني وسريع.

- تزايد إمكانية حدوث احتيال مالي: تحدث هذه الأمور عندما تغيب المعايير والمبادئ الفعالة ويكون لدينا ضعف في الرقابة و بكل الأحوال الرقابة التقليدية صعبة التطبيق رغم دقتها، أما الآن يوجد ضوابط ومعايير تحدد هوية المستخدم بشكل دقيق و تمنع حدوث هذه العمليات بنسب أكبر واحتمالات أصغر.
- ظهور قضايا انتهاك الخصوصية: نتيجة لمحاولات السرقة والاختلاس التي يمكن أن تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى.
- تراجع فعالية الخدمات المصرفية التقليدية: قضى ظهور الخدمات المصرفية التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع و ثقل عبئ حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، و بالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية، و لكن و بعد مرور الوقت أصبح الإحساس بالأمان الذي ولدته الخدمات المصرفية التقليدية بمرور الوقت منخفض جدا. (مدحت, 2001, ص 312)
- أنه ظهرت لهذه الوسائل مشاكل كثيرة أهمها :
- إنعدام الملائمة: أي الحاجة إلى الوجود الشخصي.
- ارتفاع التكلفة: فالبنوك من جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعدددها.
- إنعدام الأمن: أكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الإنتشار الواسع لها. (حميدي, 2003 , ص 69)

II. ماهية الصيرفة الالكترونية

1- مفهوم الصيرفة الالكترونية

تعد الصيرفة الإلكترونية من أرقى ما وصل إليه الفكر المصرفي الحديث بالتزاوج مع تطور تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات مما وسع و عمق من تحرير هذا النشاط و توسيع نطاقه و تعظيم أرباحه.

و قد تعددت و تنوعت تعاريف الصيرفة الإلكترونية نذكر منها:

"يعبر مدلول الصيرفة الإلكترونية على إدخال تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال في النشاط المالي المصرفي، مع ما يتطلب ذلك عن عصنة كل من أنظمة الدفع و السحب، الإئتمان، التحويلات المالية،..... إلخ". (عبد الخالق, 2002 , ص 23)

" يقصد بالصيرفة الإلكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية و تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك و ذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف :

- إتاحة معلومات على الخدمات إلى يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .
- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم و أرصدة حساباتهم و تحديث بياناتهم و الحصول على قروض .

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال، و ذلك يتطلب أن يتوافر لدى البنوك سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر ASSESSING و الرقابة عليها CONTROLLING و متابعتها MONITORING". (محمود، 2003، ص 17)

تعرف أيضا على أنها " جميع المعاملات المالية بين المؤسسات المالية و الأفراد و الشركات التجارية و الحكومية، و التي تهدف إلى تحسين الربحية، من خلال خفض التكاليف كخفض المصروفات التشغيلية عن طريق استغلال الابتكارات الحديثة للتكنولوجيا" (عبد العال،، ص 141) .

- " مجموعة من العمليات الإدارية والمالية و التي تتم سواء داخل المصرف أو فيما بين مجموعة من النشاط المصرفي على النحو العام. المصارف و ذلك بإستخدام وسائل إلكترونية حديثة جاءت من أجل معالجة ببطء أو قلة الكفاءة الإدارية والمالية" . (حجازي، 2003، ص 496)

- "الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين داخل البلد أو خارجه". (بنك التسوية الدولية , 2003 , ص 3)

2- خصائص الصيرفة الإلكترونية :

بأنه توجد عدة خصائص للصيرفة الإلكترونية تسمح بتقليل و تخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد و الشراكة التجارية بين الممولين و العملاء نذكر أهمها :

-التنوع: تتميز الخدمات المصرفية بتنوعها و عدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير معيارية و من الصعب إخضاعها للقياس مادامت تستند في أدائها إلى اعتبارات الخبرة، المهارة و النوعية في تقديمها، و بالتالي فإن التنوع الظاهر في الخدمة يأخذ مكانة واضحة في القطاع المصرفي .

- التقليل من التكلفة: من أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك و العميل.

- اعتراف المؤسسات المالية بجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تعد معرضة لأخطار وقوع أخطاء بشرية و تكنولوجياية.
- وجود وسيط إلكتروني كجهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة لكل من الطرفين (البنك و العميل) في ذات اللحظة رغم تباعد المكان و المواطن.
- السرعة في انجاز الأعمال.
- التلازم: و نعني به أن الخدمة تنتج و تستهلك في نفس الوقت، أي أن انعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية، فعند ابتكار خدمات جديدة، سنلاحظ في هذه الحالة أن التكلفة و النوعية تظهران بشكل واضح .
- تتسم الصيرفة الإلكترونية بالطبيعة الدولية، أي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم إستخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- التشتت الجغرافي: إن امتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم و مجال واسعين و بشكل متتابع للتزويد بالمنافع و تلبية الحاجات المحلية، الوطنية و حتى العالمية يجعل من الخدمات و الترويج ذات تطبيق واسع.
- التمايز: تعمل المؤسسات المصرفية على تقديم مدى واسع من الخدمات و المنتجات لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين، و في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون عادي.
- قابليتها للمس: تتميز الخدمة المصرفية بكونها في طبيعتها غير ملموسة و غير مرتبة، و لا تمتلك أية صفات مادية و لكن عندما ترغب المصارف في إيجاد و ابتكار خدمات جديدة في القطاع المصرفي فإنه يفترض الاستعانة بالظواهر و الجوانب المادية التي يمكن أن تظهر من خلالها الخدمة المصرفية كظهور الآلية الجديدة الكفيلة بتقديم الخدمات المصرفية، فاستخدام البطاقات المصرفية لم يكن ليتحقق لولا وجود الآلات الحديثة و الأنظمة الإلكترونية الكفيلة بتقديم الخدمات من خلالها. (قندوز, 2012, ص12)

3 - خدمات الصيرفة الالكترونية:

أنه كان تقدم التقنيات الحديثة وانتشار الحاسبات الآلية وتطور نظم الاتصالات سببا في تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية، مما يتيح لجمهور المتعاملين مع البنوك الاستفادة من هذه الخدمات الحديثة.

- خدمات أجهزة الصراف الآلية **ATM** : مثلت الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء عبر أجهزة الصراف الآلية في السبعينات أول عمل لأتمتة العمل المصرفي، وقد اتسع انتشارها بشكل سريع جدا خلال الثمانينات واستمر في التسعينات بشكل أعلى، وقد عمت هذه الظاهرة كلا من الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا (المملكة المتحدة فرنسا وألمانيا).

أ- ماهية الجهاز : يعتبر جهاز الصراف الآلي مثالا جيدا عن استغلال التقنيات الحديثة في تقديم خدمة مصرفية مبتكرة، وهو يقدم خدماته للعملاء على مدار 24 ساعة، وذلك باستخدام بطاقة ممغنطة يصدرها البنك لعملائه، توضع بالجهاز ويدخل العميل الرقم السري ثم يبدأ بتلقي الخدمات المصرفية التي يحتاجها. من بين الخدمات التي يستفيد منها العميل باستخدامه لجهاز الصراف الآلي :

- التعرف على رصيد الحساب .

- القيام بإجراءات سحب نقدي من الحساب.

- القيام بإيداعات نقدية .

- معرفة حركة الحساب في الفترات السابقة.

- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات.

- سداد الفواتير.

- الحصول على كشوف الحساب .

ب- مزايا وعيوب الجهاز :

لقد حققت هذه الأجهزة ولا تزال العديد من المزايا للبنك والعملاء أيضا منها :

- حصول العميل على الخدمات المصرفية التي يحتاجها في أي وقت دون تقييد بالساعات الرسمية للعمل بالبنك.

- تخفيض ضغط العملاء على الخدمات المصرفية داخل فروع البنك مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف أداء الخدمة.

- شعور العميل بالخصوصية في تلقي الخدمة.

- الانتشار الواسع لهذه الأجهزة ييسر الحصول على الخدمة ويغني عن حمل مبالغ نقدية.

- رغم هذه المزايا لا يمكن تجنب بعض المشاكل الناتجة عن استعمال مثل هذه الأجهزة وتتمثل أهمها في :

- الأعطال التي تصيب الأجهزة وتؤثر على قدرة العميل في الحصول على الخدمة، و يلقي عبء إصلاحها

وصيانتها باستمرار على البنك.

- إيقاف قدرة العملاء على استخدام أجهزة الصراف الآلية بعد عدد من المحاولات الفاشلة في استخدامها، وما يتبعها من سحب الآلة للبطاقة، والذي يتطلب لجوء العميل إلى البنك لاسترداد بطاقته.
- الحاجة إلى متابعة البنك لهذه الأجهزة وتغذيتها المستمرة بالنقدية وهو ما يتطلب حمايتها من السرقة.
- فقدان البطاقة أو سرقتها ومعرفة الرقم السري لها يؤدي إلى سحب نقود أو الاطلاع معلومات تتعلق بحسابات حاملها.
- وجود حد أقصى لما يستطيع العميل سحبه من نقود في اليوم الواحد. (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 1993، ص 22)

2- بطاقات الخصم المستخدمة في موقع البيع : تسمح خدمة الخصم المباشر في موقع البيع للزبائن القيام بعملية تسوية مشترياتهم لدى بائعي التجزئة بواسطة بطاقاتهم البنكية ، ويمثل التحويل الالكتروني للأموال في نقطة البيع أسلوبا يحقق الاستغناء عن تداول النقدية في إنجاز المدفوعات أو التسويات المطلوبة من قبل المستهلكين . يتطلب هذا النظام توفر العناصر التالية :

- جهاز طرفي الكتروني في محل التاجر.
- بطاقات بلاستيكية مشفرة بالخير الممغنط سواء كانت بطاقات خصم أو بطاقة ائتمانية، ورقم تعريف شخصي يمنح من قبل البنك أو المنظمة المصدرة للبطاقة.
- نظام اتصال آلي يربط بين الجهاز الطرفي الموجود بموقع البيع وأجهزة الكمبيوتر بالبنوك وشركات البطاقات الائتمانية وسائر البنوك.
- إذا توفرت العناصر المذكورة ورغب العميل في تسوية حساب مشترياته عن طريق بطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع فسيجري إتمام الإجراءات التالية:
- تمرير البطاقة بالجهاز القارئ في موقع البيع وتسجيل المبلغ المراد تحويله.
- ترسل البيانات اللازمة عبر شبكة اتصالات الكترونية للبنك الذي اصدر البطاقة وترسل صورة منها إلى البنك مصدرها وأخرى إلى بنك التاجر.
- يتم إخطار التاجر من قبل بنك المشتري، يدخل عندئذ المشتري رقع التعريف الشخصي الخاص به في سرية تامة باستعمال لوحة المفاتيح التابعة للجهاز.
- بعد إتمام العملية يقوم بنك العميل بإرسال تعزيز يفيد فيه قبولها. ويرسل نسخة من العملية إلى بنك المتجر.

- فيتم بذلك خصم المبلغ من حساب العميل ويضاف إلى حساب المتجر . يحصل العميل المستخدم لمثل هذه البطاقات على إيصال بمشترياته، كشف حساب شهري يتضمن قيمة المبلغ المخصوم من حسابه واسم الشخص أو الجهة التي تلقت هذا المبلغ، ومن المتوقع انتشار استخدام هذه البطاقات لتحل محل الشيكات كأداة للوفاء. (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 2000، ص 62)

3- نظام الإيداع المباشر : يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية إلى حسابه لدى البنك الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، من بينها الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، شبكات المعونة الحكومية وأرباح الأسهم. حتى تتحقق استفادة العميل من هذه الخدمة عليه أن يفوض الجهة التي تقوم بالتحويل لإضافة المبلغ آليا إلى حسابه، وبذلك يستلم العميل المبالغ المحولة إليه في أمان وفي الوقت المحدد.

4- المدفوعات الالكترونية : يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما، وهو يفيد في سداد المدفوعات المتكررة تلقائيا في موعدها، بخصمها من حساب العميل دون تحرير شيكات بقيمتها، من بين هذه المدفوعات نجد سداد أقساط الرهن العقاري، سداد أقساط التأمين وسداد الضرائب وهي تفيد في تجنب العميل ما قد يفرض عليه من غرامات تأخير إذا تقاعس عن سداد هذه الالتزامات في مواعيدها المحددة (مدحت، 2001، ص 305).

5- خدمة سداد الفواتير : تطورت خدمات سداد الفواتير بالهاتف من مجرد خدمة يدوية إلى خدمة إلكترونية، وقد طبقتها البنوك الأمريكية على سبيل تقديم خدمات غير تقليدية لعملائها، هذه الخدمات تستدعي إصدار العميل تعليمات إلى بنكه في كل مرة تستحق عليه فاتورة ما. تتطلب هذه الخدمة من البنك تزويد العملاء الطالبين لها برقم مستقر للجهة التي ستتلقى المدفوعات، رقم حساب ورقم سري . فالعميل الذي يريد سداد فاتورة ما عليه الاتصال برقم هاتف البنك الذي يتولى أداء الخدمة، ثم يضغط أزرار الهاتف برقم حسابه، ثم الرقم السري، ومن ثم يدخل الرقم المستقر للمدفوع إليه وقيمة المبلغ المراد سداده.

6- الخدمات المصرفية المنزلية : تعرف أيضا بالخدمات المصرفية عن بعد أو ببنك الكمبيوتر الشخصي، كان أول ظهور لها في نيويورك عام 1981 وهي تسمح للعميل بمزاولة عملياته المصرفية خلال 7 أيام في الأسبوع ولمدة 24 ساعة يوميا انطلاقا من الكمبيوتر الشخصي المنزلي الموصول بالكمبيوتر الرئيسي الموجود بالبنك بواسطة خط هاتفي . ويعتمد تقديم الخدمات المصرفية المنزلية على وجود برمجيات مناسبة ضمن نظام جهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، هذه البرمجيات يزوده بها البنك وتمكنه من إجراء عمليات مصرفية معينة عن بعد، عرفت حزمة البرمجيات هذه باسم "برمجيات الإدارة المالية الشخصية".

- من بين التسهيلات المتاحة للعميل بتقديم الخدمات المصرفية المنزلية له مايلي:
 - الاطلاع على أرصدة حساباته.
 - معرفة أسعار الفائدة على الودائع لاختيار أفضلها.
 - طلب دفتر الشيكات أو كشف الحساب.
 - القدرة على إجراء التحويلات النقدية بين الحسابات المختلفة للعميل.
 - القدرة على إجراء مدفوعات لحساب أشخاص أو هيئات أخرى.
 - إعطاء تعليمات للبنك بواسطة الكمبيوتر لسداد فواتير معينة في تاريخ لاحق.
 - شراء وبيع الأسهم والسندات في سوق الأوراق المالية.
- مثلما تتاح الخدمات المصرفية عن بعد للأفراد، فهي متاحة أيضا للشركات متعددة الجنسيات، حيث توفر لها خدمات إدارة أرصدهم النقدية والمصنفة ضمن ثلاث فئات :
- أ- خدمات المعلومات التي تشمل على :**
- كشوف حسابات وتقارير بالأرصدة المختلفة.
 - كشوف بالتدفقات النقدية.
 - الاستفسار عن مصير الشيكات أو أي مدفوعات أخرى .
- ب- خدمات العمليات المالية التي تضم :**
- المدفوعات المحلية بما فيها المدفوعات التي تمت عن طريق غرفة المقاصة الالكترونية.
 - المدفوعات الدولية بما فيها المدفوعات التي تمت عن طريق شبكة "سويفت" .
- ج- خدمات دعم القرار بما فيها :**
- التزويد بمعلومات عن السوق النقدي.
 - إدارة عمليات الصرف الأجنبي.
 - تحليل عمليات الاستثمار.
 - إدارة المحافظ المالية.
- أمكن استعمال الخدمات المصرفية المنزلية من التحكم في أرصدة المؤسسة الموجودة في فروع البنك في مختلف أنحاء العالم مع توظيف هذه الأرصدة بأفضل الوسائل الممكنة. وتعتبر هذه الخدمات المصرفية المقدمة عن بعد شكلا قائما لا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الالكتروني، وهي منتشرة في الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة

المتحدة، السويد، هونج كونج، رغم ذلك يبقى التحدي أمام البنوك التجارية في ممارسة الصيرفة الالكترونية هو كيفية تغطية المخاطر الناتجة عنها وتجاوزها.

4- مزايا و عيوب الصيرفة الالكترونية

هناك العديد من المزايا التي يستفيد منها العملاء من خلال استخدام الصيرفة الالكترونية أهمها :
توفير الوقت ، توفير الجهد ، خفض الكلفة ، سهولة الوصول لها على مدار الساعة ، الانتشار في الأماكن المتعددة ، تعتبر أكثر أمانا إذ استخدمت كبديل عن النقود.

- اما عيوب استخدام الصيرفة الالكترونية هي :

- عدم توفي الأمان والسرية على استخدام القنوات الالكترونية.
 - صعوبة الاستخدام (مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية).
 - قلت الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة.
 - عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة (مثل عدم المعرفة في استخدام الانترنت).
 - استخدام الصيرفة الالكترونية ينطوي على تلاعب من قبل البنوك (مثل فرض عمولات أو رسوم إضافية).
 - عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الالكترونية (مثل عدم توفر حاسوب) .
 - عدم المعرفة بهذه الخدمات الالكترونية.
 - زيادة الكلفة المترتبة على استخدام القنوات الالكترونية بما فيها الأعباء المالية الإضافية (مثل الاشتراك في الانترنت ، إجراء مكالمات هاتفية).
 - وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية وقت الحاجة .
 - عدم المعرفة بفوائد القنوات الالكترونية .
 - وجود قيود على الخدمة (مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي) .
 - ضعف تسويق الخدمات المصرفية من قبل البنك .
 - وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية (مثل الاعتماد المستندي ، الكفالة) .
- (الشمري والعبد اللات ، 2007 ، ص 185)

5- عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بمجموعة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني و المتمثلة في:

-البنية التحتية: تعد البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية من أهم المتطلبات الضرورية و الأساسية لها، و التي لا يمكن أن تكون معزولة عن قطاع المعلومات و الاتصالات الحديثة، بالإضافة إلى متطلبات قانونية و و بالتالي تتمثل البنية التحتية تشريعية تنظم التعاملات الإلكترونية طبعاً مع بيئة ثقافية و اجتماعية مناسبة للصيرفة الإلكترونية في :

- و جود شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة و مربوطة بالشبكة العالمية " الانترنت "، وفقاً لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المصرفية .
- فعالية وسلامة بنى الاتصالات والتي تقوم على:
- سلامة التنظيم الاستثماري.
- دقة المعايير وتوافقها الدولي.
- كفاءة و فعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات .
- تقنية المعلومات:
- الأجهزة
- ملحقات الأجهزة.
- البرمجيات والحلول .
- الكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية .
- وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية وفقاً للأولويات، تحددتها خطة إستراتيجية على مستوى المصرف المركزي، و التي تخدم البلد و موقع البلد و تعاونه المالي مع الدول الأخرى، و أن يتم اشتراك جميع الأطراف ذات الاختصاص في وضع هذه الخطة.
- **كفاءة البنية التحتية :** وتتمثل في الآتي :
- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة.
- مواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقني للشركات .

- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع.

- تحديد معايير و مواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها :

- معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين.

- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة .

- عصنة التشريعات المصرفية على أساس مراعاة المستجدات في الخدمات المصرفية بالطرق الإلكترونية.

2 - الكوادر البشرية الكفؤة: إن توفر الكوادر البشرية المؤهلة و القادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الهامة لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، و ذلك الأمر يتطلب التواصل التأميلي و التدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية و المالية و التسويقية و الاستشارية و الإدارية. (كامل , 2001, ص4)

3-التطوير و الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات التقنية: وهذا العنصر يتقدم على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف وتميزها، لأن الجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع اقتناص فرص التميز .(عبد الغفار, 1997, ص443)

4-التقييم المستمر: تتطلب الاستمرارية في أداء المصارف الإلكترونية التقييم الموضوعي و المستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية، بالاستعانة بالجهات و الكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أدائها و الوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، و اتخاذ القرارات و الإجراءات المناسبة للحد منه. (الخفاجي, 2002, ص223).

III. ماهية البنوك الالكترونية

1-تعريف البنوك الالكترونية وتطورها التاريخي :

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية "Electronique Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" أو البنوك الالكترونية عن بعد "Remote Banking" أو البنوك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنوك الخدمية الذاتية "Self Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking" وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغب ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

- بالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الأنترنت وإجراءاته لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي (pc) للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية PME Personal Financial Management لقاء رسوم أو مجانا مثل حزمة (Microsoft's Money) وحزمة (Ntuits Quiken) وحزمة (Meca's Managing your money) .

2. أنماط البنوك الإلكترونية :

وفقا لدراسات عالمية أثبتت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الأنترنت تتمثل في :

الأول : الموقع المعلوماتي Informationnel : يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

الثاني : الموقع الاتصالي Communicative : يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيد والحسابات، الاستفسارات .

الثالث : الموقع التبادلي Trançactional : ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه . (رحيم, 2004, ص317)

3 - خصائص البنوك الالكترونية

تتمتاز البنوك الالكترونية بميزات عن المصارف التقليدية، يمكن الوقوف على ستة فروقات أساسية منها، وهي :

- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات و مراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية، فهي تتم الكترونيا دون استخدام أي ورق.

-فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الانترنت دون الحاجة إلى التفرع خارجيا، وزيادة موارد البشرية وغيرها .

-القدرة على إدارة العمليات المصرفية للمصارف عرب شبكة الانترنت بكافة من أي موقع جغرافي ، وبالتالي يستطيع المصرف اختيار أفضل الأماكن على مستوى العادل من حيث النظم الاقتصادية ، أو الأوضاع السياسية المستقرة أو المعاملة الضريبية الأفضل، ليمارس أعماله يف بيئة مناسبة وينشرها في جميع أنحاء العالم .

-إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا مثل منتجات الرقمية ككشف الحسابات والرصيد وغيرها .

-سرعة تغير القواعد الحاكمة و ذلك بمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية، مما يحتاج إلى السرعة في صياغة التسريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع. (ناظم, 2008, ص35)

4-مزايا البنوك الإلكترونية

تتفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبي احتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية :

1-إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء :

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .

2-تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة :

تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل :

◀ شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .

◀ إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف .

◀ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً .

◀ كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء .

◀ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .

3-خفض التكاليف :

من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية .

4-زيادة كفاءة البنوك الالكترونية :

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح

وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه .

5- خدمات البطاقات :

توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى .

وعموما تتيح البنوك الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية .

ثالثا : مقارنة بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية

يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الالكترونية نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصرفي الالكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية :

جدول رقم (1): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت

	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعاملات البنكية	تذكرة الطيران
القنوات التقليدية	3,32 - 2,22	15,00	1,08	9,10
عبر الانترنت	1,10 - 0,65	0,10 - 0,20	0,13	1,18
نسبة التوفير	%71 - %67	%99 - %97	%89	%87

المصدر: تبول الطيب، "سياسات التجارة الالكترونية والمسائل القانونية"، مقال منشور على الانترنت

على الموقع: www.ityarabic.org/e-businers.

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الانترنت تصل إلى نسبة 70%، و98% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89%، في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى 87% كنسبة توفير لفرق التكلفة .

وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية .

جدول رقم (2): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	295+ وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56+ وحدة
خدمة من خلال الانترنت	4+ وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	1+ وحدة

المصدر : عز الدين كامل أمين مصطفى، " الصيرفة الإلكترونية "، مقال منشور على الأنترنت على الموقع

www.bank.org/arabic/period :

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل ما يتعلق بالخدمات المصرفية من مفهوم وتطور وخصائص وكذا تصنيفاته وأهميتها وأهم الخدمات المصرفية الالكترونية .

I. مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية وتطورها وخصائصها

أولاً: لقد وردت عدة تعارف للخدمات المصرفية الالكترونية من أهمها:

- " نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، والمنظمات أو الماكينات و التي تقدم من خلالها ، وأن مستوى إشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد و الماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل وأن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط به " (محمود و وردينة 2005، ص59)
- كما تعرف الخدمة المصرفية على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) و غير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من طرف الأفراد أو المؤسسات من خلال دلائلها و قيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية " (موسى 2009، ص3).

- و أشار أن الخدمة المصرفية هي تعبير يحمل مفهومين أساسيين :

- المفهوم الأول تسويقي (marketing): كونها مصدراً لاشباع حاجات الزبائن .

- المفهوم الثاني منفعي (bénéficial): و يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية . (رعد 2008، ص272)

- من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مفهوم لا يتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فهي مجموعة من الأنشطة التي تحقق المنافع للزبون، وليس بالضرورة أن ترتبط هذه الأنشطة بوجود عناصر ملموسة.

ثانيا: لقد شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها، وتتمثل في:

1-الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع : حيث اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها وتميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية :

أ-الاكتفاء الذاتي: حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع و خدمات ,لهذا فإن هذه المرحلة لم تتصف بوجود أي نشاط مالي ومصرفي.

ب- تبادل الفائض من الإنتاج: بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج مما أدى بهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع و ظهور المقايضة (مبادلة سلعة بسلعة أخرى)، وتميزت هذه المرحلة بظهور عملية التبادل، أما عن الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد في هذه المرحلة .

ج- ظهور النقود: نظرا لصعوبة المقايضة بسبب عدم تكافؤ السلع و الخدمات من حيث الجودة والقيمة، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التواصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق تحولا كبيرا في الأنشطة المالية .

د- الإيداع : بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح الأفراد يمتلكون الثروات، أصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، وبالتالي قاموا بإيداعها في المعابد ، و هذه المرحلة هي بداية لفكرة المصارف و الخدمات المصرفية بشكل بسيط .

هـ- الإيداع والقروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغة، وإن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض نظير فائدة معينة، ويكون القرض لفترة زمنية قصيرة وتميزت هذه المرحلة بظهور خدمة القرض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصول الصاغة على الفوائد لقاء منحهم للقروض.

و-بداية المصارف : تطور عمل الصاغة من الإيداع والقروض والتحصل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عمليات المقايضة ، وتميزت الأنشطة المصرفية في هذه المرحلة باقتصار على الإيداع والقروض والفائدة وإصدار أوراق البنكنوت.(جاسم ، 2005، ص. 45)

2-الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع : اتصفت هذه المرحلة بتراكم رأس المال ، مما أدى بأصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وأن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل كبير إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وذلك نظرا لزيادة مبالغ الايداع وزيادة رأسمال المصارف ، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

3-الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي : تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمة المصرفية ، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيها بينها في استخدام أساليب الحديثة و التقنيات المتطورة ، لكي تتمكن من تلبية الحاجات للزبائن وجلبهم بأكبر قدر ممكن لأن عملية الإيداع و الاقتراض و الاستثمار أصبحت غَير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، بل أصبحت أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية وذلك من خلال طلب القروض، طلب بطاقة الائتمان و غيرها من الخدمات المصرفية .

4-الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق أقصى استفادة من ثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بهدف تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وكذا ابتكار تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء (معراج ، 2004،ص27)، وتميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية :

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية .

- زيادة عدد المصارف و تنوع الخدمات المصرفية .

- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.

- استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية .

- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن .

ويمكن القول باختصار أن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية، قد مرت بالعديد من المراحل ، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات القرض والايداع داخل حدود الدولة المعينة إلى قيام المصارف في مجال الاستثمار، وتملكها الكثير من المشروعات الصناعية و الخدمية والتجارية، وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى الخارج ، وانتشار فروع الكثير من المصارف في الخدمات المصرفية كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم (محمود، 2005،ص45).

2- خصائص الخدمات المصرفية

تميزت الخدمات المصرفية بعدة خصائص يمكن إبراز أهمها فيما يلي :

-**اللاملموسية:** وتعني اللاملموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها، وال تذوقها و لا سماعها أو الإحساس بها ، إن عدم ملموسية الخدمة المصرفية تجعل منها قابلة لعملية الجرد أو التخزين بهدف مواجهة فترات ارتفاع الطلب، وبالتالي طالب الخدمة عليه الانتظار للحصول على خدمته لذا ضمن الناحية العملية فإن إشباع و استهلاك خدمة تحدث في نفس الآونة ، لذلك يصعب معاينتها.

-**التلازمية:** أي عدم إمكانية فصل الخدمة ، والتي تسمى أيضا بخاصية التكاملية، فلا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان المقدم شخصا أو آلة . و لأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد، فإن اهتمام المصرف ينصب عادة في خلق المنفعة الزمانية و المكانية ، بمعنى توفير الخدمة المصرفية في الزمان و المكان المناسب

-**سرعة التلف:** يعني عدم إمكانية خزنها أو بيعها أو استخدامها لاحقا (ثامر، 2008، ص78)

- **ثبات الخدمة:** إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة أسلوب وكفاءة مقدمها وأسلوبه، زمان ومكان تقديمها (فموظف المصرف مثلا يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية والاجتماعية ... كما أن وجود عشرة أفراد داخل المصرف باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ... يؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الإشباع المتحقق منها.). (محمود 2005، ص2)

بالإضافة إلى هذه السابقة والتي تنطبق على أية خدمة كانت، فإن الخدمة المصرفية لها مميزات أخرى علاوة على الزيت ذكرت سابقا والتي تتمثل في:

-**التعدد والتنوع:** يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية التي تلبي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجد الجغرافي . (احمد ، 2001، ص71)

-**الاستثمار الجغرافي :** حيث تميز الخدمة المصرفية بسرعة الانتشار، من خلال فتح أكرب عدد من الفروع المصرفية بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين و المحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمة المصرفية . (معراج ، 2004، ص21)

-**التوازن بين النمو والمخاطر:** عندما يبيع المصرف بيع قروضا، فإنه في الحقيقة يشتري مخاطر ، وعليه فإن الضرورة و المنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيلة والحذر ، بمعنى آخر أن العمل المصرفي يتضمن ضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط و درجة المخاطر التي يتحملها المصرف (احمد، 2005 ص 74)

- الخدمات المصرفية غالبا ما تتحكم فيها القوانين المصرفية والجبائية : وبالتالي فإن أي تعديل فيها من الممكن أن يتاح عنه استحداث خدمات جديدة أو تطوير في الخدمة القديمة أو زوال هذه الخدمة , كما أن الخدمات المصرفية تطرح مباشرة للزبائن، وبالتالي ليس هناك وسطاء (بائعي الجملة، أو معيدي بيع...) متدخلين في دائرة التوزيع، ووجود وكالات للمصرف لا يعني وجود وسطاء لأن هذه الوكالات تكون مسيرة من طرف المصرف نفسه ، وبالتالي عدم وجود وسطاء ينجم عنه إقامة علاقات مباشرة بين المصرف وعملاءه . (البكري و المرحومي, 2008, ص78)

II. تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية وأهمها:

سيتم التطرق إلى تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية و أهم هذه الخدمات :

أولا: تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية :

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن خدمات، وتشكيلية هذه الأخيرة تتضمن عدة أوجه لتقدمها، منها .

- الخدمة الصرفة : ويتحصل عليها فقط عن طريق عمل خدمي يؤديه موظفو المصرف ، ومن قبيل ذلك : خدمات الاستشارة، والهندسة المالية ... الخ .

-الخدمة المختلطة : وهي تلك الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمي ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف ، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب خدمات الصرفة، كما أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل كبير على وسائل أخرى، كأنظمة برية وأنظمة الاعلام الالي المساعدة على اتخاذ القرارات، وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل قدرا كبيرا من التكنولوجيا .

-الخدمات الرأسمالية: هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وتنبع هذه الخدمات من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية و المالية في المصرف بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية . (Sylveir, 1996, P 65)

ثانيا: أهم الخدمات المصرفية الالكترونية

- يمكن تقسيم مواقع البنوك على الانترنت بشكل عام إلى نوعين هما :
- موقع الإعلان عن الخدمات و المنتجات التي يقدمها المصرف في الفروع التقليدية الخاصة و ويسمى موقع المعلومات .
 - موقع التعاملات المتكاملة والتي يمكن من خلالها الحصول على الخدمات التالية :
 - مراجعة الحسابات: حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وأيضا مراجعة آخر التعاملات التي تمت، ويمكن أيضا فتح حساب لدى المصرف من خلال استخدام بطاقة الائتمان.
 - تحويل المدخلات : أي إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، فبعض البنوك تقوم هذه العملية فور طلب العميل لها والبعض الآخر يأخذ بعض الوقت .
 - دفع الفواتير: هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع المصرف على الانترنت، وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض المصارف تقدم هذه الخدمة والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة في حدود مبلغ الفاتورة .
 - فتح حساب جاري بفوائد: حيث فتح حساب جاري بفوائد لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الانترنت، حيث تضع بعض المصارف آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا .
 - توفير أسواق جديدة للمستهلك: حيث يقدم المصرف عروضاً خاصة لمنتجات غير مصرفية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالمصرف مع إعطاء تخفيضات إذا تم شراء هذه المواقع .
 - تحديد المواصفات الخاصة بالعميل: بعض المصارف تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل: تغيير استخدامات بعض الأزرار حيث تقوم بسؤال العميل عددا من الأسئلة لتصميم عروض المواقع .
 - الحصول على قروض: حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع المصرف على الانترنت فورا، بالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للمصارف الأخرى، وذلك من خلال الموقع الخاص بالمصرف الذي يتعامل معه.
 - ملاؤ طلب الحصول على بطاقات ائتمانية: حيث يمكن للعميل ملأ هذا الطلب عن طريق الأنترنت والحصول على بطاقة الائتمان في المنزل ، وذلك بعد المقارنة بين المصارف المختلفة فيما يتعلق بالرسوم والفوائد واحد أفضل الميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء صلاحية البطاقة القديمة مباشرة.

- **شراء شهادات الادخار:** حيث تعرض المصارف معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شراؤها عن طريق الانترنت وذلك نظرا لشدة المنافسة بين المصارف فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.
- **الخدمات الضريبية:** مثل مساعدة العميل في الحصول على المعلومات عن حجم الضرائب المطلوبة دفعها بعد مراجعة الأرباح و المصروفات الخاصة بالعمل .
- الخدمات الفنية، وتتمثل في تعديل البرامج الخاصة بعملاء المصرف لتتوافق مع البرامج الخاصة بالمصرف وذلك فيما يتعلق ببرنامج إدارة الأموال.
- **تقديم خدمات تأمينية:** حيث تسمح بعض المصارف للعميل بمعرفة عروض التأمينات المتاحة لكل أنواعها و المقارنة فيما بينها على أفضل عروض للتأمينات .
- **خدمات السمسرة:** و ذلك بمساعدة العملاء يف شراء أفضل الأسهم عن طريق موقع المصرف على الانترنت، وهذه أسهل وأضمن وسيلة لشراء للشخص غير المحترف نظرا للنصائح التي يقدمها المصرف لهؤلاء العملاء .
- **خدمات التوكيل الالكتروني (factoring):** أي شراء المصرف الفواتير من البائع ودفع قيمتها له، ثم تحصيلها من المشتري مقابل عمولة من البائع، وتشمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائع أو دون حق الرجوع، إضافة إلى خصم الفواتير، وتتم عملية المطالبة والتحصيل الكترونيا .
- **نظام الإيداع المباشر :** حيث يسمح هذا النظام بإضافة مبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية ومتكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، المعاش ، أرباح الأسهم ... وما شابه ذلك من مدفوعات دورية.
- **الحماية و الخصوصية :** لا تعتبر هذه خدمة خاصة لكن تهتم بها المصارف بشكل كبير، حيث يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها مع المصارف ، حيث أن هذا هو الفارق بين مصرف وآخر (عبد الفتاح ,2000,ص78).

III. قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية:

- إن نجاح المصرف يتوقف على اختيار منافذ توزيع لتقديم خدماته المصرفية بالشكل المناسب لكي تفي بحاجات العميل، و أهم المنافذ تتمثل في :
- **آلة الصراف الآلي :** (automatique machine Teller) هي أجهزة آلية للمصرف والغرض منها تقديم خدمات السحب والإيداع في حسابات عملاء المصرف ، وذلك بموجب بطاقات مصممة لهذا الغرض وفي

كافة الأوقات . يمكن نشرها بالأماكن مختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية أو بطاقات ذكية للحصول على خدمات مختلفة مثل : السحب النقدي، الإيداع النقدي، الاستفسار عن الحساب ... (عبد الفتاح 2000، ص:85)

-نقط البيع الإلكتروني electic point of sale : هي الآلات التي تنشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، يمكن للعميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه الإلكتروني بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الإلكترونيًا بحاسب المصرف ومن خدماتها: ضمان الشيكات، الدفع و القيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر . (حازم ، 2003، ص31)

المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني

I. أولاً : مفهوم وسائل الدفع الالكترونية

- هناك عدة تعاريف لوسائل الدفع الالكترونية تتمثل أهمها في ما يلي:
- "هي الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل تكاليف ممكنة". (محرز و صيد ، 2011، ص11)
 - من خلال هذا التعريف يتضح أن وسائل الدفع الالكترونية تنقل الأموال بأمان وسرعة من خلال المؤسسات المالية والتي تعد وسيطة، بين البائع و المشتري .
 - كما عرفها على إنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو كهرومغناطيسية في تبادل المعلومات و تخزينها . (الكيلاي 2008، ص44)
 - من التعريف السابق يتبين أن لوسائل الدفع الالكترونية لها أشكالاً متنوعة، كما أنها تتصف بالحدثة وتفيد في تبادل و تخزين المعلومات.
 - ومن خلال ما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع الالكترونية على أنها: وسائل لتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية، مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف ممكنة.

ثانياً: دوافع ظهور الدفع الإلكتروني:

إن ظهور وسائل دفع الالكترونية قائمة أساساً على انسياب المعلومات الكترونياً، ما هو إلا نتيجة للتطورات في وسائل الدفع التقليدية، ويعود ظهور نظام الدفع الإلكتروني إلى عوامل مختلفة ، تتمثل أهمها فيما يلي :

1-تطورات تكنولوجيا المعلومات: نتيجة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات التي تمثل كل أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل المعلومات و تخزينها بشكل الكتروني، من خلال وسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات ، أخذت هذه التكنولوجيا المتقدمة ترتبط بمحالات وأنشطة الاقتصاد. وتعتبر البنوك من أهم القطاعات التي تأثرت بثورة المعلوماتية و الاتصالات و التي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا أساسيا في عمل البنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية واشتدادها محليا وعالميا و هو ما دفع بضرورة تحسين الخدمات البنكية واستخدام خدمات الدفع الالكترونية .. (سميرة، 2013، ص34)

2-التوجه نحو التجارة الالكترونية: منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة الاستعمال شبكة الانترنت في التسويق و المعاملات التجارية التي تتم عبر المبدلات الالكترونية. كونها عبارة عن تبادل سلع وخدمات ومعلومات ما بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الانترنت، استوجب تطوير طرق وسائل الدفع الالكتروني خاصة وان التجارة الالكترونية تقوم على أربعة عناصر أساسية هي: البائعون، المشترون ، شبكة الانترنت، ووسائل الدفع الالكتروني، لذا استدعت الضرورة إلى استحداث وسائل دفع الالكترونية تكون ملائم لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية . (صالح، 2011، ص09)

3-إنشاء شبكة الانترنت: تعتبر الانترنت اكبر شبكة حواسيب في العالم تتشكل من مجموعة من الشبكات الجزئية تجري فيها المعلومات من وإلى أي مكان في العالم وبحرية تامة، وتسمح بتمرير المعلومات بطريقة سهلة واقتصادية نمو إلى أي مكان و يعد نموها وانتشار استعمالها في أنحاء العالم بدولة النامية والمتقدمة من بين العوامل الأساسية المساعدة على تطوير وسائل الدفع الالكتروني . (بريكة ، 2011، ص100)

ثالثا :أنماط وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها.

أولا :أنماط وسائل الدفع الإلكترونية

- تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

1-النقود الإلكترونية: حيث عرفها البنك المركزي الأوروبي على أنها "مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بدفعات لمتعهدين غير من أصدرها ودون الحاجة لوجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما " ومن خلال هذا التعريف يمكن الاستنتاج أن النقود الإلكترونية تحظى بالقبول العام كونها تستخدم بصورة شائعة، كما أنها لا تستوجب حسابا بنكيًا عند إجراء الصفقة، أي أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية. (سميرة، 2013، ص36).

- تتميز بعدة خصائص منها :

- تسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.
- تسمح بالتحويل عن بعض عبر شبكات عامة كشبكة الانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية.
- لا تستلزم في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة وتأكيد التبادل.
- تتميز بكون التعامل متاحا في كافة الأوقات والظروف ليتناسب مع طبيعة الانترنت.
- مصمم ليكون أسهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى. (مناصرة و زبير, 2013, ص34).

- وتنقسم النقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها إلى:

* **نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها**: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل.

* **نقود إلكترونية غير اسمية**: تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها فلا تترك من ورائها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه. (يشرق, 2006, ص253)

2- البطاقات الإلكترونية: لها أسماء متعددة من أهمها (النقود البلاستيكية، بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع البلاستيكية) وهي: بطاقات بلاستيكية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود ولها شكل مستطيل و تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها تاريخ انتهاء صلاحيتها بشكل بارز على وجه البطاقة ورقمها واسم حاملها ورقم حسابه وتوقيعه، حيث يمكنه من سحب المبالغ النقدية من أجهزة السحب وتقديمها كأداة وفاء للسلع والخدمات (بريكة, 2011, ص141).

* من التعريف السابق يمكن الاستنتاج أن البطاقة الإلكترونية صغيرة الحجم وشخصية مصدرة من طرف البنك أو منشآت التمويل بغرض التسهيل لحاملها الحصول على الائتمان. ولهذه البطاقة أطراف متمثلون في :

- **المركز العالمي للبطاقة**: مؤسسة عالمية في شتى أنحاء العالم للمشاركة في إصدارها وتسوية المستحقات المالية بينهم.

- **مصدر البطاقة**: أي البنوك المشتركة في جميع أنحاء العالم حيث تروج للبطاقة لدى الأفراد للحصول عليها.

- **التجار**: هم الشركات والمؤسسات التي يتم اتفاق المصدر معهم على قبول البيع لحامل البطاقة ثم الرجوع إلى المصدر بالثمن المستحق.

- **حملة البطاقة**: هم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم للحصول على البطاقة لاستخدامها في الحصول على السلع والخدمات من التجار بمجرد تقديمها، أو سحب النقد من آلات السحب النقدي أو البنوك وفروعها المشتركة في عضوية البطاقة ثم دفع المستحقات للبنك المصدر حسب نوع البطاقة (شايب, 2007, ص4).

- وتنقسم أنواع هذه البطاقة الى :

- **بطاقات الحس ATM CARD**: هي بطاقة تسمح للشخص بالقيام بخصم مبلغ من حسابه ابعاري مباشرة لدفعها إلى التاجر، ويمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، ويقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الساحب ولا يستطيع العميل استخدامها إلا في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحاسب دائنا.

- **بطاقة الائتمان CRIDIT CARD**: هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: فيزا كارد، ماست كارد، امريكان اكستاس، حيث يستطيع حاملها استخدامها في عمليات السحب النقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها. ومن ثم تسديد قيمتها لاحقا، ويمكن للعميل إما تسديد اجمالي للمبلغ أو تسديد الحد الأدنى والذي يتراوح عادة ما بين 3% إلى 6% من اجمالي المبلغ واحتساب نسبة فائدة على الرصيد القائم المتبقي حسب الاتفاقية مع البنك المصدر.

- **بطاقة القيمة المخزنة CHARGED CARD**: تختلف عن بطاقة الائتمان وبطاقة الخصم في أنها تحمل قيمة نقدية محددة تدفع مقدما مقابل الحصول عليها لاستخدامها في تسوية المدفوعات الخاصة بمبالغ الخدمات المشتراة وإذا قاربت قيمة البطاقة على الانتهاء فإنه بالإمكان تخزين قيمة نقد إضافية في البطاقة.

- **البطاقة الذكية Smarts Card**: هي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة. ويتم قراءة هذه البيانات من خلال القارئ عندما تمر البطاقة عليه. (ناظم، 2007، ص47)

- **بطاقة الأنترنت Internet Card**: أصدرتها شركتي ماست كارد وفيزا كارد وميزتها أنها تستخدم في التسويق عبر الأنترنت ولا تستخدم في التسويق المباشر، كما أن مبلغها محدد وصغير نسبيا، وفي حالة ما إذا تم التعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون إذن صاحبها فإن هذا يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها (مناصرة و زير، 2013، ص39).

3- الشيك الإلكتروني: " رسالة الكترونية مؤقتة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامله، وهو يقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته إلكترونياً، ويتضمن ملفاً الكترونياً آمناً". (ناظم، 2007، ص47)

من التعريف السابق يمكن الاستنتاج بأن الشيك الإلكتروني يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرفه وكذا تاريخ صرفه، وقيمته، المستفيد منه رقم الحساب، رقم المحول إليه... أي أنه يشبه الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً.

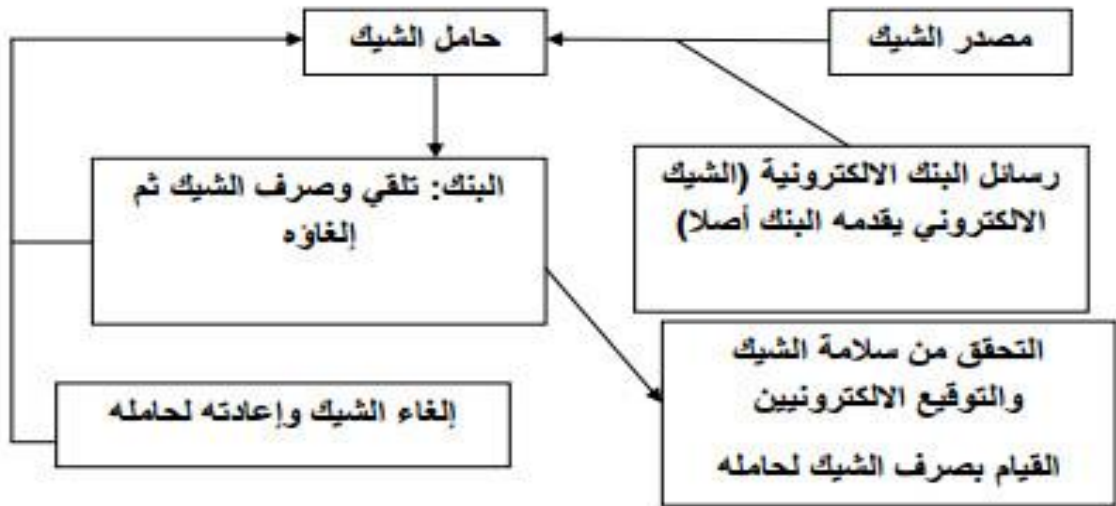
وله نظامين يتم استخدامها للتعامل به وهما:

-نظام Services Tchnology Consortium FSTC: وفقا لهذا النظام تم نقل الشيك من شكله العادي الورقي الملموس إلى النظام الافتراضي غير الملموس ، حيث يستطيع العميل الحصول على دفاتر الشيكات الالكترونية وتسلم هذه الأخيرة وفقا لهذا النظام على موقع الويب ورسالة بالبريد الالكتروني.

-نظام NETCHEX: لجأت شركة Netchew في طرحها لنظام الوفاء بالشيك الالكتروني عبر شبكة الانترنت إلى الوسطاء ويقتضي هذا النظام إلى السماح للعميل بالتعامل مع شيكاته وإدارتها بواسطة حاسوبه الشخصي وترتكز إجراءات الأمان لهذا النظام على نقطة أساسية تتمثل في عدم إظهار المعلومات المصرفية على الوثيقة التي تنتقل عبر شبكة الانترنت وإنما تظهر فقط عندما يتم إرسال الشيك إلى NETCHEX (مناصرة و زبير، 2013، ص41).

ويمكن تلخيص طريقة عمل الشيك الالكتروني من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 1 كيفية التعامل مع الشيكات الالكترونية.



المصدر : بركة السعيد، مرجع سابق، ص151.

-يظهر من خلال الشكل السابق أن التعامل مع الشيك الالكتروني يتم عن طريق 3 أطراف متمثلة في كل من مصدر الشيك وحامله والبنك، حيث ينتقل الشيك الالكتروني المصدر إلى المستفيد المتمثل في حامله والذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الانترنت، حيث يتم التحقق من سلامة البنك والتوقيع الالكتروني، وبعدها يتم صرف الشيك لصالح حامله وإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى حامله بعد صرف و تحويل المبلغ .

4- التحويل المالي الالكتروني: حيث بعد أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بدونهم، دون استخدام النقود، ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم بموجبها نقل من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين (أبو فروة ، 2001، ص55).

*من التعريف السابق يتضح أن التحويل المالي الالكتروني نظام يهدف إلى تعجيل المدفوعات و التسويات والتسويات بين البنوك ما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، ويتميز التحويل المالي الالكتروني بوجود حالتين هما :

1-وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يجمع التحويلات المالية ويقوم بما يلي:

-إرسال التحويلات المالية دار مقاصة المالية الآلية والتي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل.
-مقارنة بنك العميل للتحويل المالي برصيد العميل.

2-عدم وجود وسيط: في هذه الحالة يستلزم على التاجر امتلاك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر ثم يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصادق لصالح التاجر.

- يقوم التاجر بإرسال الاعتماد الى المقاصة الآلية، وهذه الأخيرة ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر(مناصرة و زبير, 2013, ص42).

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الالكتروني:

أن وسائل الدفع الالكتروني تتميز بعدة خصائص مميزة لها ومن بينها ما يلي :

-يتم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
-يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية.

- يستخدم أسلوب الدفع الالكتروني لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد، ويتم الدفع بأحد الأسلوبين :

- 1-من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، حيث يكون الثمن مدفوعا مقدما.
 - 2-من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض.
- تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد، لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم. (بركة 2011, ص151)

رابعا :مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني.

أولا -مزايا وسائل الدفع الالكتروني :

- **كلفة تداولها الزهيدة :** تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية، عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية
- **لا تخضع لحدود:** يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان على آخر في العالم ، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود السياسية.
- **بسيطة وسهلة الاستخدام :** تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تعتمد على ملء الاستثمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف .
- **تسرع عمليات الدفع:** تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا، في الزمن الحقيقي دون الحاجة على أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية .
- **تشجيع عمليات الدفع الآمنة:** تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول ، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب ، تدعم بروتوكولات الطبقات الأمنية مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أمانا.

ثانيا- عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

- **بالنسبة لحاملها:** أنها تزيد في الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد مما ينجم عنه وضع اسمه في قائمة السوداء.
- **بالنسبة للتاجر:** فإن حدوث المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.
- **بالنسبة لمصدرها:** هو خطر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها. ذكرها (لخضر، 2013، 12).

II. مخاطر و تحديات العمل المصرفي الإلكتروني

إن الصيرفة الإلكترونية و رغم ما يمكن أن توفره من مزايا للاقتصاد العالمي عامة، تظل محاطة بمجموعة من المخاطر لا يمكن مواجهتها دون وضع إطار قانوني و تقني و تطويره مع كل المستجدات، و هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال إبراز مفهوم مخاطر الصيرفة الإلكترونية و أنواعها بالإضافة إلى كيفية إدارة هذه المخاطر. (Tarazi, 1996, P10)

1-1- مفهوم المخاطر:

قضية المخاطر هي جزء جوهري في انشغالات أي مؤسسة، كيف لا و هي تمثل جميع الأحداث التي قد تؤدي إلى منع هذا التنظيم جزئيا أو كليا من تحقيق أهدافه أو تعظيم أداؤه، ذلك بتقويض المزايا المستدامة لكل نشاط ترافقه من خلال: استنفار حالة عدم التأكد، تقليص احتمالات النجاح، تخفيض الفرص وزيادة التهديدات الناجمة عن تلك الأنشطة في ثلاثة أبعاد الربحية والاستمرار والنمو. أو تفضي إلى رفع احتمالات الضرر في الموارد المادية أو القيم المعنوية نتيجة عوامل غير متوقعة في الآجال الطويلة أو القصيرة لإتمام العمل المصرفي المستهدف، بحيث يكون أثر هذه المخاطر قابلا للتقدير من طرف العون الاقتصادي بصفة موضوعية من خلال احتمالات رقمية محددة، بينما في حالة عدم التأكد يفترض أن العون لا يستطيع أن يحسب أية قيم محتملة في تقييمه للموقف. و من ناحية السياسة الأمنية للمؤسسة .

و بالتالي تعرف المخاطر على أنها: محاولات استغلال تهديدات، لاسيما التهديدات الخاصة ب: الموقف المالي، كفاءة الجهاز التشغيلي، و الوضعية التنافسية.

شكل رقم 2 سياق نشوء المخاطر



أ. التهديد **Menace** : هو محاولة تثبيط السير الحسن لنشاط المؤسسة أو التعرض لبقائها و فرص نجاحها، مثل: ظهور منافسين جدد أو نقص في الكفاءات والخبرات. هناك ثلاث مركبات أساسية للتهديد، و هي :

1-الهدف: و هو المحل الذي يريده المهاجم، مثل: الخصوصيات بكشف المعلومات السرية للغير، السلامة سجل الأحداث. بإلحاق الضرر بكفاءة أو فعالية الأنظمة، بزعزعة المواقف و الوضعيات، إخفاء هجوم على مركز آخر بتغيير .

2-الطريقة: التي تقود إلى الهدف، و قد تكون مباشرة (أي لديه منفذ دخول على النظام) أو غير مباشرة (أي عن طريق وسيط)، و يتم تحديد الطريقة المناسبة لإحداث التهديد بعد رصد معلومات كافية عن الهدف وبعد تحديد الدوافع .

3-الحادث: الواقعة التي تترتب عنها خسائر، مثل: الغش، الاحتيال، الاختلاس، السرقة، إتلاف الوسائل، تقصير في واجب مهني، تزيف بطاقات، قرصنة، التصنت على الرسائل . (خالد .2007.ص450)

ب.(الوهن **Vulnerability** : نقاط و مواطن الضعف في المنظمة، والتي من خلالها يستطيع المهاجم تدمير/تخريب/عرقلة الحل الذي هاجم من أجله. بالنسبة للعمل المصرفي يمكن تصنيفها إلى خمسة أقسام أساسية :

1-وهن متعلق بالاقتصاد الكلي: تمس الاقتصاد الذي ينشط فيه البنك أو مجتمع المدينين أو الأسواق ، وهي . تعكس درجة التعرض للاقتصاد إلى الصدمات و حالات الاختلال ، مثل هذه العوامل: ارتفاع أسعار المواد الأولية ، معدل البطالة ، معدل النمو ، التضخم.

2-وهن منبثق عن النقد الائتماني: تسبب تضخم الكتلة النقدية، نتيجة الارتفاع السريع و حتى المفرط في منح القروض، بحيث يكون الأعوان الاقتصاديون مثقلين بالديون .

3-مصيدة تقدير المخاطر: التي يقع فيها المشاركون في سوق يؤدي بهم إلى تقديرها بقيمة أقل من القيمة الحقيقية، مثلاً مخاطر الإقراض بالنظر إلى هامش الائتمان Spread لهذا القرض .

4-التركيز: و هو الانحصار المحتمل للمخاطر في عدد محدود من المؤسسات أو حول قطاعات ذات صلة بالبنك مثل قطاع التأمينات .

5-تنامي الترابط: ارتفاع أشكال التبادل/ التكامل/ التداخل/ التشابك بين مختلف وحدات القطاع المالي وحتى بين القطاعات الاقتصادية فضلاً عن اقتصاديات العالم (Banque de France, 2004, P116).

1-2-أنواع المخاطر المصرفية

إن النشاط المصرفي معرض للعديد من المخاطر و على مدار الساعة، و هذا راجع لعدة عوامل قد تكون متعلقة بالزبون أو بالمصرف في حد ذاته أو بنوعية الخدمات التي يقدمها هذا المصرف، و ما يهمنا في هذه الدراسة هو التعرض لأهم مخاطر العمليات المصرفية بنوعيتها التقليدي و الإلكتروني لأنه لا يمكن فهم المخاطر الجديدة دون الرجوع إلى التقليدية، و هذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أ.مخاطر العمليات المصرفية التقليدية:

-المخاطر الائتمانية Risk Credit : إن الاتجاه المتزايد نحو العوالة في السنوات الأخيرة أدى إلى زيادة الأزمات المالية و انتشارها، و تأثر بعض الدول بأزمات دول أخرى بفعل العدوى. و قد أوضحت أغلب الدراسات الاقتصادية أن أزمات البنوك كانت القاسم المشترك في معظم الأزمات المالية، سواء في الدول النامية أو المتقدمة. و كانت المخاطر الناتجة عن الائتمان بالإضافة إلى سوء الإدارة من أهم أسباب تعثر البنوك و حدوث الأزمات. (مدحت ، 2001 ، ص67)

يعد التوسع الائتماني من الأنشطة الرئيسة للبنوك، و التي ترتبط بعدد من المخاطر، مثل عدم قابلية أو إحجام العميل أو الطرف الآخر للوفاء بالتزامهم فيما يتعلق بالاقتراض، التجارة، الحماية من الخسائر، التسديد و العمليات المالية الأخرى، أو مخاطر التركيز الائتماني، أو فشل البنك في تحديد جودة الأصول و ما يترتب على ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية لتجنب تعرض أموال المودعين لخسائر غير محسوبة، و هذا و تشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض و السندات و البنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان و الإعتمادات المستندية (بريش ، 2013 ، ص27).

-مخاطر أسعار الصرف Risk Exchange Foreign : تواجه البنوك خطر فقدانها لجزء من أصولها نتيجة لتحركات أسعار الصرف، و ذلك على الرغم مما تتيحه القواعد المحاسبية الراسخة من شفافية و تحديد بصورة نموذجية لهذه النوعية من المخاطر، على سبيل المثال فإن تبني البنوك لمراكز مفتوحة لعملائها في وقت تتسم فيه أسعار الصرف بعدم الاستقرار، سوف يسهم في زيادة مخاطر السوق التي يتعرض لها البنك، هذا و يشمل المركز المفتوح العمليات الفورية Spot Transaction و العمليات الآجلة بأشكالها المختلفة، و التي تندرج تحت مسمى المشتقات المالية Derivative .

-مخاطر أسعار الفائدة Risk Rate Interest : تنشأ هذه المخاطر عن تقلبات أسعار الفائدة بالسوق بما يؤدي إلى تحقيق خسائر ملموسة للبنك في حالة عدم اتساق أسعار الفائدة على كل من الالتزامات و الأصول.

-مخاطر التسعير Risk Price : و تنشأ عن التغيرات في أسعار الأصول، و بوجه خاص محفظة الاستثمارات المالية، و توجد عوامل خارجية و داخلية تؤثر في مخاطر التسعير، منها الظروف الاقتصادية المحلية، مناخ الأعمال السائد بالسوق الخ. (مدحت، 2001، ص68).

-مخاطر السيولة Risk Liquidity : تنشأ هذه المخاطر عن عدم قدرة البنك على تلبية التزاماته قبل الغير أو تمويل زيادة الأصول، وهو يؤدي إلى التأثير السلبي على ربحية البنك و خاصة عند عدم القدرة على التسييل الفوري للأصول بتكلفة مقبولة .

-مخاطر التشغيل Risk Operational : يعد قصور الرقابة الداخلية، و ضعف سيطرة مجلس الإدارة على مجريات الأمور في البنوك من أهم أنواع مخاطر التشغيل التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر مالية نتيجة للخطأ أو التدليس أو تعطيل تنفيذ القرارات في الوقت المناسب، أو ممارسة العمل المصرفي بأسلوب غير ملائم، بالإضافة إلى الأعطال و الأخطاء الناجمة عن تكنولوجيات المعلومات. (بختيار ، 2010 ، ص317).

-مخاطر قانونية Risk Legal : قد تؤدي هذه المخاطر إلى فقدان جانب من أصولها أو زيادة التزاماتها من قبل الغير، و ذلك نتيجة عدم توافر رأي قانوني سليم أو عدم كفاية المستندات القانونية، أو الدخول في أنواع جديدة من المعاملات مع عدم وجود قانون ينظم هذه المعاملات، كذلك في بعض الأحيان عندما يصدر تشريع جديد يؤثر في إمكانية حصول مانح الائتمان على حقه كاملا و في أجل الاستحقاق (طارق، 2002، ص61).

-مخاطر الالتزام Risk Compliance : و يقصد بها تعرض البنك لعقوبات سواء في شكل جزاءات مالية أو الحرمان من ممارسة نشاط معين لارتكابه مخالفات .

-مخاطر إستراتيجية Risk Strategie : و هي تنشأ نتيجة لغياب إستراتيجية مناسبة للبنك يحدد من خلالها المسار الواجب إتباعه لتحقيق أهدافه في الأجلين القصير و الطويل، في ضوء الظروف البيئية العامة و ظروف المنافسين و اعتمادا على تحليل القوة الذاتية. (Amine, 1996, P13).

ب. مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

أدى النمو الكبير في أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك و الجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة و العاملين بالبنوك إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات، هذا بالإضافة إلى تصاعد إمكانيات الاحتيال و الغش على الشبكات المفتوحة مثل الانترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية و التي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل و شرعيته، لهذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام البنوك بوضع السياسات و الإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها و الرقابة عليها و متابعتها، و حسب تقرير لمجموعة العمليات المصرفية الإلكترونية Electronic Banking Group- EBG والمنبثقة عن لجنة بازل في أكتوبر عام 2000، حصر المخاطر الأساسية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية في: المخاطر الإستراتيجية، المخاطر التشغيلية، المخاطر الائتمانية، مخاطر السوق، مخاطر السيولة وهذه المخاطر كانت من الأمور التي أثرت على الصورة الشاملة للعمليات المصرفية الإلكترونية، كما أصدرت خلال مارس 1998 و ماي 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر. (علي، 2005، ص12)

-مخاطر تبييض الأموال: لقد وضعت اللجنة الأوروبية لغسيل الأموال تعريفا لهذه العملية و حددت عناصرها حيث عرفت في دليلها الصادر عام 1990 بأنها "عملية تحويل الأموال المحصل عليها من أنشطة جرمية ليتجنب المسؤولية القانونية عن الاحتفاظ بمحصلات هذا الجرم " .

إذا كانت وسائل مكافحة تبييض الأموال تتطور فإن أساليب القيام بعمليات التبييض تتطور هي الأخرى، جراء التقدم التكنولوجي المذهل، ولا سيما العمليات العابرة لحدود الدول و العمليات المصرفية المنفذة إلكترونياً، و منها فتح الحسابات المصرفية باستخدام شبكة الانترنت، و كذلك التحويل، و سائر العمليات المصرفية الإلكترونية التي يمكن أن تنفذ مباشرة.

و تبعا لخصائص هذه العمليات أصبح ممكنا معرفة التوقيت المحلي لبلد المصرف و قيمة العملية المنفذة و نزعها عند تحريك المشترك للحاسب، إنما يصعب تحديد الهوية الحقيقية لصاحب الحساب، لأنه يكاد من المستحيل بيان الهوية لمنفذ العملية و للمستفيد منها و تحديد مكان وجودها فعلا، الأمر الذي يستتبع أنه بوسع شخص بمفرده إدارة عدد من الحسابات في الوقت عينه دون أن يستدعي بالضرورة حضور الزبون إلى المصرف، إلا إذا سبق للمصرف أن اشترط ذلك إعمالا لمبدأ اعرف عميلك Customer Your Know، لأن من شأن ذلك الحد من المخاطر التي تتأتى من عدم معرفة الزبائن.

و إذا كان باستطاعة الدول إملاء شروط للتعاملات في داخل حدودها فالأجاء السائد اليوم هو أنه ليس بوسعها منع مواطنيها من فتح حسابات مصرفية عبر شبكة الانترنت في مؤسسات أجنبية تقدم خدمات مصرفية، إضافة إلى إشكاليات البطاقات المصرفية التي تثير جملة من التساؤلات التي تتعلق بتبييض الأموال تبعا لتعدد الأنظمة المعمول بها. لكن يقتضي إعادة النظر بطرق مكافحة غسل الأموال و بتدابيرها و إجراءاتها، و كذلك بأنظمة الأمان المصرفي و السلامة المالية عموما، وسط تطورات تكنولوجية و إلكترونية هائلة من شأنها أن توفر في أحد أشكالها أداة سريعة و فاعلة على القيام بعمليات تبييض الأموال .

-المخاطر القانونية: و هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق و الالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، لا سيما و أن العديد من وسائل أداة تلك العمليات المصرفية لازالت في طور التطوير مثل السجلات و التوقيعات و العقود الإلكترونية و قواعد إرسال و تلقي السجلات الإلكترونية، و الاعتراف بسلطات و قواعد التصديق الإلكتروني، و إحكام السرية و الإفصاح، كذلك انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال . (أحمد، 2009، ص27).

وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاققات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيع الإلكتروني، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل،

المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية . (شول، 2005، ص15)

-المخاطر الإستراتيجية: إن العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد على الانترنت من أجل توفير المعلومات لعملائها و أيضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها، و لاشك في أن التطورات السريعة في التكنولوجيا، و ازدياد حدة التنافس بين المصارف ذاتها و بين المؤسسات غير المصرفية، قد تعرض المصارف إلى مخاطرة كبيرة في حال عدم سلامة عمليات التخطيط و التنفيذ لإستراتيجية العمليات المصرفية الإلكترونية.

و عليه فإن المصرف بحاجة إلى درس متأن لمدى مساهمة إستراتيجية الانترنت في الحفاظ على تنافسية المؤسسة و ربحيتها، مع التأكد من عدم حصول زيادة غير مرغوبة بها في بنية المخاطر. و على السلطات الرقابية أن تتوقع من المصارف قيامها بتقييم الفوائد و المحاذير المرتبطة بخياراتها الإستراتيجية . (أحمد، 2006، ص226)

-مخاطر التشغيل: نظرا لاعتماد كل نشاطات البنوك على التكنولوجيا، فإن المخاطر التشغيلية التي تواجهها المصارف تشكل أصعب المخاطر . (منير، 2005، ص231)

و هذه المخاطر لها مصادر متعددة، فهناك أولا ما يرتبط بحقيقة أن الكثير من البنوك يعتمد على طرف ثالث لإدارة البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لدعم عمليات البنوك الإلكترونية، بحيث ترتبط أنظمتها بأنظمة هذا الطرف الثالث. و هكذا فإن المصارف يمكن أن تتعرض إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حال كانت أنظمة البنوك الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب.

من هنا يتعين على المصارف أن تتأكد من أن هذه المعطيات يتم مراقبتها و التحكم بها بشكل ملائم، كما يتعين على السلطات الرقابية تقييم مدى القدرة المتواصلة لإدارة المصرف على تحقيق ذلك . (أحمد، 2008، ص26)

و ثمة مصدر آخر للمخاطر التشغيلية يتمثل في الحماية، إذ إن قنوات التوزيع الإلكتروني المفتوحة تطرح أمام المصارف قضايا الحفاظ على سرية و تكامل المعلومات، و التأكد من هوية العملاء و شرعيتهم بالنسبة للحسابات المصرفية، و التحكم بنفاذ العملاء الشرعيين إلى حساباتهم، خاصة مع ازدياد الغش و الخداع و الاحتيال و الاختراق غير الشرعي لشبكة الانترنت العالمية و حسابات العملاء الأصليين .

فيتوجب على المصارف تطوير أنظمة الحماية الملائمة و إدارة أنظمتها الداخلية بما يتناسب و المعايير و القواعد المعمول عليها دوليا على أصعدة التأكد من هوية العملاء و شرعية التوقيع الإلكتروني و التشفير و خلافه. و على المستوى الدولي يتعين على السلطات الدولية تشجيع عملية تطوير منهج شامل لغدارة المخاطر المرتبطة بتعرضات الحماية الداخلية و الخارجية .

و المصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات، و التي تعتبر مكونا هاما لحماية النظام . فيتوجب على المصارف تحسين قدرة تداخل العمليات داخل المصرف و عبره من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء و المصارف الأخرى و مزودي الخدمات الخارجيين. و ريثما يتم وضع معايير محددة لإدارة المعلوماتية، إلكترونيا، فإن المصارف سوف تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة و تكامل المعلومات التي تتم الحصول عليها و نقلها. كما على السلطات الرقابية أن تقوم بتشجيع المصارف على المتابعة الدائمة لمدى تكامل معلوماتها و المستخدمة بواسطة أنظمة إدارة المخاطر لديها. إلى جانب ذلك، ثمة مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية يتمثل أهمها في عدم قدرة المصارف على الرقابة على توافر شبكة الانترنت ذاتها. مما يستلزم حاجة المصرف كجزء من خطط الطوارئ المطلوب توافرها، إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الانترنت. (شول، 2005، ص.12)

شكل رقم 3 مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل



-مخاطر السمعة: تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبى اتجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها. (منير، 2005، ص.231)

و إن مخاطر السمعة تتعلق بالتطورات غير الذاتية التي يمكن أن تعترض تقديم المصرف لخدماته و منتجاته من خلال قنوات المصارف الإلكترونية.

من هنا تكمن أهمية امتلاك المصرف لشبكة موثوق بها لدعم أنشطته في حقل المصارف الإلكترونية. كما يمكن أن تتعرض سمعة المصرف لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت و معايير الأمان و السرية و الدقة و التوقيت و الاستمرارية و الاستجابة الفورية لحاجات و متطلبات عملائه. (عبد الرزاق و أحلام ، 2004 ،ص.10).

-مخاطر أخرى: إن لقنوات توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية انعكاسا بالنسبة للمخاطر المصرفية التقليدية الأخرى، مثل مخاطر التسليف و السيولة و سعر الفائدة و السوق، حيث بإمكان هذه القنوات ليس فقط زيادة أو تقليل بنية مخاطر المصرف، بل أيضا ق تحول في هذه المخاطر و وفق طرق معقدة في بعض الأحيان . و بالنسبة لمخاطر التسليف، فإن توزيع الخدمات المصرفية وفق القنوات الإلكترونية قد لا يمكن المصرف من إدراك حقيقة آليات السوق و مخاطره محليا أو في الأسواق الخارجية، و بالتالي عدم الإحاطة بهوية و أهلية العميل الائتمانية و التأكد من ضماناته المتاحة و التي تعتبر شروطا أساسية في عملية صنع القرارات الائتمانية السليمة.

أما مخاطر السيولة فإن أي معلومات سلبية أو غير صحيحة عن المصرف يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الانترنت و تحمل عملائه على سحب ودائعهم بسرعة ما قد يعرضه لأزمة سيولة. كما أن بنوك الانترنت بإمكانها زيادة حركة الودائع، طالما أن المودعين الجدد يحافظون على حساباتهم لدى هذا المصرف أو ذلك وفق شروط و معدلات الفائدة، من هنا تأتي أهمية حرص المصرف على مراقبة سيولته التغيرات الحاصلة في ودائعه و قروضه بشكل مستمر و دقيق. (أحمد ، 2006،ص263).

و أخيرا فيما يتعلق بمخاطر القطاع الأجنبي، فإن المصرف يمكن أن يتعرض لهذه المخاطر في حال قبوله الودائع من عملاء أجنبية و فتحه حسابات مقومة بالعملة الأجنبية.

كما أن هذه المخاطر يمكن أن تزداد في حالات التطورات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية السلبية في الدول الأخرى.

من هنا يتعين على السلطات الرقابية التأكد من أن إطلاق المصرف لأنشطته في ميدان البنوك التي تعتمد على الخدمات الإلكترونية عبر حدود دولته يتماشى تماما مع امتلاك الأنظمة المناسبة لإدارة هذه المخاطر البنكية. (خالد ، 2009 ،ص453)

3- مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية و رقابتها

ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، و عليه فإن قياس المخاطر بغرض مراقبتها و التحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة ف البنوك عددا من الوظائف الهامة بهذه البنوك، نذكر منها:

- المساعدة في تشكيل رؤية مستقبلية واضحة، يتم بناء عليها تحديد خطة و سياسة العمل.
- تنمية و تطوير ميزة تنافسية للبنك عن طرق التحكم في التكاليف الحالية و المستقبلية التي تؤثر على الربحية.
- تقدير المخاطر و التحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية و العمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر و الربحية .
- مساعدة البنك على احتساب معدل كفاية رأس المال وفقا للمقترحات الجديدة للجنة بازل، و الذي سيمثل عقبة رئيسية أمام البنوك التي لن تستطيع قياس و إدارة مخاطرها بأسلوب علمي، حيث أن المتطلبات الجديدة للجنة بازل تعتمد على القدرة على قياس و متابعة و التحكم في معدلات الخسائر المتوقعة Loss Norms ،هذا فضلا عن إضافة أنواع جديدة من المخاطر إلى الإنفاق المقترح بشأن كفاية رأس المال، بخلاف التي يشملها الإنفاق الحالي . (منير ، 2005ص.23)

3-1 مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

- تشمل إدارة المخاطر على التقييم و الرقابة و المتابعة و ذلك على النحو التالي:
- **تقييم المخاطر:** و تشتمل على :
 - تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك، و مدى تأثيرها عليه.
 - وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر .(يوسف، 2004 ص227)

-**الرقابة على التعرض للمخاطر:** و تشتمل على:

1-تنفيذ سياسات و إجراءات التأمين:

- تحديد شخصية التعامل مع النظم / التصديق.

-ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات.

-ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء.

-ضمان عدم إنكار مرسل الرسالة لها. (عبد الرزاق و حمزة ، 2004 ، ص8)

2-إجراءات التأمين الإضافية الخاصة بإصدار وسائل دفع للنقود الإلكترونية:

-الإتصال المباشر مع مصدر البطاقات أو المشغل المركزي للحماية من التزيف.

-متابعة العمليات الفردية .

-الإحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية لتتبع عمليات غسيل الأموال.

- توافر شروط الأمان في البطاقات الذكية، أو غيرها مع مراعاة وضع حد أقصى لما يخزن على البطاقة.

- تدعيم الاتصالات بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس إدارة و إدارة عليا، و بين العاملين بشأن سلامة أداء النظم، و توفير التدريب المستمر للعاملين.

- استمرار تقديم و تطوير الخدمات.

- وضع ضوابط للحد من المخاطر في حالة الاعتماد على مصادر خارج البنك لتقديم الدعم الفني.

3 -متابعة المخاطر: تتمثل متابعة المخاطر في اختيار النظم و إجراءات المراجعة الداخلية و الخارجية و ذلك

على النحو التالي: (منير ، 2005، ص24)

1-إجراء اختبارات دورية للنظم و التي يكون من ضمنها :

-إجراء اختبار إمكان الاختراق الذي يهدف إلى تحديد و عزل و تعزيز تدفق البيانات من خلال النظم و إتباع إجراءات لحماية النظم من المحاولات غير العادية للاختراق.

- إجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية إجراءات التأمين و الوقوف على مدى اتساقها مع سياسات و إجراءات التأمين المقررة.

2 - إجراءات المراجعة الداخلية و الخارجية:

تساهم المراجعة الداخلية و الخارجية في تتبع الثغرات و حالات عدم الكفاءة و تخفيض حجم المخاطر بهدف التحقق من توافر سياسات و إجراءات مطورة و التزام البنك بها.

3-2-رقابة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

اهتمت لجنة بازل بدور سلطات الرقابة في تنمية وتشجيع الممارسات الهادفة إلى إدارة المخاطر في البنوك، ومعالجة القصور في أدوات التعامل مع المخاطر، في قمتها كفاية الأموال الخاصة و الالتزام بمتطلبات الإفصاح، فضلا عن وسائل الرقابة الداخلية ك: الضوابط الداخلية، تعزيز السياسات المتعلقة بالمخصصات...الخ.

فتركز اللجنة على الإشراف الرقابي - الاحترازي كمحور ثاني (على غرار كفاية الأموال الخاصة و انضباطية السوق) نحو التطبيق السليم لاتفاقية بازل II، وتحت السلطات الرقابية المعنية بتنفيذ معايير بازل II على تنظيمها المصرفي لاستخراج الانحرافات و من ثم معالجة النقائص في مجال إدارة المخاطر. (براهيم ، 2006 ، ص47)

وعندما نتكلم عن الرقابة على البنوك فإننا نتكلم عن الرقابة المصرفية، وهي رقابة تمارس من طرف جهات من خارج البنك تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية للدولة، بحيث تقوم هذه السلطات الرقابية بمهمة متابعة امتثال البنوك للأوامر والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي و الهيئات التابعة له و من ثم معالجة التجاوزات المسجلة بحكم القانون أو بحكم التنظيم، وكذا فتح أبواب الحوار مع البنوك للبحث في القضايا التي تعرقل السير الحسن للمؤسسة المصرفية أو تحد من فعالية لجنة الرقابة أو لمعالجة أي قصور في التنظيم الاحترازي بفعل المحيط المصرفي، ثم اتخاذ إجراءات مناسبة سريعة لتصحيح الوضع، مثلا تعتمد سلطة الرقابة إستراتيجية بعد تقييم الاحتياجات المالية لمواجهة المخاطر، مفادها العناية بالبنوك التي تتميز بشكل (Profil) محدد من المخاطرة الإجمالية أو لاحتلالها موقعا حساسا أو لمزاوتها نشاطا هاما في الاقتصاد الوطني، (عبد الرزاق و حمزة ، 2004، ص13) فمن بين التعليمات التي تطلقها اتجاه بنك أو تنظيم مصرفي في إطار الرقابة المصرفية:

أ- إعداد السياسات وتنفيذ الإجراءات:

تصدر السلطات الرقابية ترتيبات تحكم السياسات التي تنتهجها إدارة البنك لتغطية مخاطر أنشطته، و تتحقق فيما بعد من امتثال البنك لهذه المتطلبات، من أهم الممارسات التي تتطلبها السياسة الأمنية إعداد برنامج شامل أو تطوير البرنامج الحالي، بحيث يأخذ بعين الاعتبار العمليات المصرفية الإلكترونية الجديدة، و يحدد بالتفصيل المسؤوليات و المهام لجميع الأطراف، بالإضافة إلى التدابير التي سيقوم بها البنك في حال خرق الخطوط الأمنية و هذا يتطلب ضمن ترتيبات المعالجة تقدير تكلفة الاختراق و موافاة مجلس الإدارة دوريا بدرجات المخاطر المترتبة عن هذا النشاط. (إبراهيم ، 2006، ص48)

ب. كثافة المعلومات وقنوات تدفقها:

تقوم سلطات الرقابة بتقييم أنظمة المعلومات و أنظمة التقارير أو التوثيق لدى المؤسسة المصرفية، بغرض تحديد مواطن الضعف التي تؤدي إلى تشويه أداء المهام الملقة على عاتق الإدارات العليا والتنفيذية و انحراف القرارات.

ت. النزاعات بين الأطراف ذات العلاقة

ضمن متطلبات الحوكمة أي الإدارة الرشيدة للبنوك، يتعين على سلطات الرقابة دعم البنك في ضبط العلاقات مع الأطراف ذات الصلة به ، بتوضيح لكل جهة ما عليها من واجبات لتنال ما لها من حقوق، أو تجنب المؤسسة تضارب المصالح وتوجيه القرارات خصوصا الإستراتيجية نحو مآرب شخصية، بين: مجلس الإدارة، كبار المساهمين، المقترزين، الجهاز التنفيذي، علاوة على المدققين الداخليين والخارجيين.

ث. دور مجلس الإدارة ومسؤولياته اتجاه سلطة الرقابة:

تقع مسؤولية إدارة البنك بشكل أساسي على مجلس الإدارة، فتتمثل مهمته في رسم السياسات و إقرار النظم و التأكد من سلامة تنفيذها و المحافظة على حقوق المودعين و أملاك البنك، بالتالي هو المسئول الأول أمام السلطات الرقابية عن أداءات البنك ونتائجه، لاسيما متانة المركز المالي وشفافية المعلومات المصرح بها إلى السلطات الرقابية، بما في ذلك إشعارهم بمرشحين لعضوية مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية و التعيين. لذا، يتعين عليه المصادقة على إستراتيجية البنك في تقديم خدمات مصرفية الكترونية إلى جانب الموافقة على سياسات الإدارات التنفيذية في إدارة المخاطر و تقييم نظام الرقابة الداخلية عن طريق لجان مختصة تابعة له . (عبد الرزاق و أحلام، 2004ص8).

ج. دور الجهاز التنفيذي ومسؤولياته اتجاه سلطة الرقابة:

تعمل السلطات الرقابية على إملاء الشروط الواجب توفرها في الموارد البشرية التي تتولى مسؤوليات الإدارة التنفيذية في البنك، من بين ذلك: الكفاءة العملية، الأهلية العلمية، السمعة الجيدة وخبرة مناسبة، الأمانة، خلوه من سوابق عدلية...الخ، من ناحية أخرى كفض جمله من المتطلبات على البنوك تحكم أفعال الإدارة التنفيذية نحو تصريف شؤون البنك وفق السياسات المرسومة من قبل مجلس إدارته في ظل الالتزام بجميع :نحو نوع العلاقة بين هذه الإدارة و المفتشين الذين ترسلهم السلطات الرقابية، نحو التقارير الاحترازية و الإحصائية المطلوبة من قبل مجلس الإدارة أو السلطات الرقابية...وهكذا.القوانين: نحو نوع العلاقة بين هذه الإدارة و المفتشين الذين ترسلهم السلطات الرقابية، نحو التقارير الاحترازية و الإحصائية المطلوبة من قبل مجلس الإدارة أو السلطات الرقابية...وهكذا. (أحمد، 2008 ص235).

ح. توجيه أعمال المدققين الداخليين والخارجيين:

يتعين على السلطات الرقابية تشجيع البنوك من خلال معايير تصدرها حول المدقق الداخلي و أعمال المدقق الخارجي، من شأنها تنظيم تعيين المدققين ومسؤولياتهم (المهنية، المدنية والجزائية) و علاقاتهم بالسلطات الرقابية،

بشكل يكفل الحياد والموضوعية في تبعية دائرة التدقيق إلى مجلس الإدارة، ويضمن إضافة إلى ذلكم استقلالية المدقق في أداء مهنته عن إدارة البنك وحتى عن ضغوط المساهمين. وبالرغم من أن القوانين تفترض تعيين مدقق خارجي فأكثر على المؤسسات، إلا أنه في قطاع البنوك يتعين الحصول على موافقة السلطة الرقابية المختصة إلى جانب قرار الجمعية العمومية، ويحق للسلطات الرقابية الحصول منه على أي بيانات أو إيضاحات لازمة مع الحق في أن تكلفه بمهام تراها ضرورية على البنك المعني لأغراض رقابية، في حين يخول له الرجوع إلى السلطات الرقابية ضمن متطلبات العمل.

في جميع الأحوال، تدعو لجنة بازل أن توفر قوانين البلاد إلى سلطات الرقابة هامشا ملائما من الاستقلالية وكذا إمكانيات كافية سواء مالية أو بشرية أو تقنية من أجل أداء مهامها على أكمل وجه، والهدف من إسناد الرقابة المصرفية إلى هيئات محددة تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية في أغلب الدول هو سد مخاطر الوقوع في التضارب بين الرقابة على البنوك و السياسة النقدية التي قد تؤدي إلى آثار وخيمة على الحياة الاقتصادية للوطن، وتوفير هذا الجهاز الرقابي يوفر على البنك المركزي جهدا كبيرا في الإشراف على أعمال البنوك، بحيث يصبح دوره الإطلاع على تقييمات اللجان الرقابية لصياغة التوجيهات الملائمة إلى التنظيم المصرفي (عبد الرزاق و حمزة ، 2004، ص8)

III - النماذج القانونية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تجدر الإشارة إلى أن الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية يمثل إطار قانوني يساعد على تنظيم الصيرفة الإلكترونية غير أنه لابد من وجود قانون خاص بها. و سنحاول التطرق للنموذج المعد من قبل لجنة بازل، ونموذج الاتحاد الأوروبي، و لأحدث النماذج و القواعد المختارة من دول العالم التي شهدت تطور كبير في هذا المجال ألا و هي هونغ كونغ .

1- نموذج لجنة بازل

يجب على السلطات عند مراقبة المصارف و الإشراف عليها التأكد أن لدى المصارف نظام إداري جيد و إستراتيجية واضحة و محددة و كافية للسيطرة على هذه المخاطر، و انطلاقا من وجهة النظر هذه أعدت لجنة الأموال الإلكترونية، المدفوعات و نظام التسوية التابعة للجنة بازل و هي نفسها التابعة لبنك التسوية الدولي، نموذجا لحماية نظام وفق هذا النموذج العناصر الأساسية لحماية نظام النقود الإلكترونية تتضمن المحاسبة دوريا و المراقبة الداخلية المستمرة و الفصل بين المسؤوليات و المعلومات التي تصل إلى موظفي المصرف إضافة إلى الفحص

و التطوير المستمر لأجهزة الحاسوب و أنظمة المعلوماتية فيها و الاستخدام المادي للمعلومات المنقولة إلكترونياً، مجموعة هذه العناصر تشكل الخط الأول للحماية ضد المخاطر. (موسى ، 2002 ، ص.270).

لذلك تقترح لجنة بازل وضع إستراتيجية متكاملة عند المصارف لمواجهة الأوجه الجديدة للمخاطر المالية في المصرف، و هذه الإجراءات تتضمن ثلاثة عناصر أساسية يمكن إنجازها على أنها إجراءات لتقدير الخطر و السيطرة على إمكانية التعرض له، و إدارة الخطر. و التي يمكن شرحها على النحو التالي:

-تقدير المخاطرة: و هي إجراءات تتضمن ثلاثة مراحل :

-تحديد المخاطرة التي يمكن للمصرف أن يتعرض لها.

-تحديد مقدار الخطر الواجب اتخاذه من قبل مجلس إدارة المصارف.

-مقارنة الخطر مع غيره من المخاطر و تحديد قدرة و إمكانية مواجهته.

-الحد من التعرض للمخاطر: وفق اقتراحات هذه اللجنة يجب إدارة و الحد من هذه المخاطر عن طريق:

-وضع سياسات و إجراءات حماية المصرف إلكترونياً.

-الإتصالات الداخلية، و المتمثلة في الحوار المستمر بين إدارة المصرف و الإطارات العليا فيه حول سياسة الصيرفة

الإلكترونية الواجب إتباعها.

-تحديث المتطلبات الإلكترونية.

-ارشاد و تثقيف العميل.

-وضع خطة مضادة للأعطال الإلكترونية.

-مراقبة المخاطر: تتضمن عنصرين أساسيين:

- نظام الفحص و المراقبة الدورية.

- تدقيق الحسابات و ذلك بالاستفادة بالخبراء و الشركات المتخصصة.

و يتميز نموذج لجنة بازل كونه تطرق إلى كيفية مواجهة المخاطر في الصيرفة و النقود الإلكترونية بالإضافة إلى

نصائح و توجيهات متجانسة و متباينة، إلا أنها غير محددة إذ أنها لم تتطرق إلى قضايا مهمة مثل التوقيع

الإلكتروني و القانون المطبق على عمليات الصيرفة الإلكترونية.

2- نموذج الإتحاد الأوروبي

يسعى الإتحاد الأوروبي حالي إلى اعتماد تشريع موحد يتناول حلول لمشاكل قانونية مختلفة في التجارة الإلكترونية

مثل العقود الإلكترونية و إبرامها، و التوقيع الإلكتروني... الخ. ضمن هذا المسعى أصدرت اللجنة الاقتصادية و

الاجتماعية في الاتحاد الأوروبي عام 1997 وثيقة بعنوان مبادرة الاتحاد الأوروبي في التجارة الإلكترونية، و قد شملت هذه الوثيقة على اقتراحات اعتماد نظام قانون لمقدمي الخدمات الإلكترونية في السوق الدفع الإلكترونية الأوروبية . (سحنون ، 2002، ص.278)

فقد أظهرت هذه الوثيقة أهمية حماية النظم القانونية و أدواتها مثل التوقيع الإلكتروني و حماية وسائل و سنحاول إعطاء بعض النقاط الهامة في هذا المشروع:

-تحديد مكان إقامة الخدمات الإلكترونية: يعتبر الاتحاد الأوروبي مكان إقامة مقدم الخدمات لا يعني القانون الواجب التطبيق أو القضاء المختص للنظر للنزاع عند نشوبه في العقود المبرمة بالطرق الإلكترونية، فمثلا :مصرف يتخذ من فرنسا مكان لنشاطه التجاري و إبرام عقد بواسطة طرق الاتصالات الإلكترونية مع شخص مقيم في ألمانيا، لمعرفة القانون الواجب التطبيق يجب معرفة مكانة إقامة مقدم الخدمات (فرنسا) في مثالنا و قواعد التنازع القوانين التي يمكن أن تطبق في حالة نشوء نزاع بينهما، أي يمكن أن يخضع العقد الإلكتروني لقواعد القانون الفرنسي أو الألماني أو أية دول أخرى، و نلاحظ أن المشرع لم يحدد مكان إقامة بل تركه للتشريعات الداخلية لكل دولة . (موسى ، 2002 ص280)

-صحة العقود الإلكترونية: يتطرق مشروع التوجهات إلى متطلبات إبرام العقد الإلكتروني و إعداد الطرق التقنية للتأكد من صحة الإيجاب و القبول و الاعتراف بقانونيتها من جهة و الاعتراف بصحة إبرام هذه العقود من جهة أخرى، حيث يعرف التوقيع الإلكتروني بأنه بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسائل بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة منطقيا يجوز أن تستخدم لتعين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات و لبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات .

و قد أكدت التعليمات على ضرورة اعتماد نظام أو معيار دولي واحد بهذا الخصوص، و التوسع في اعتماد التوقيع يقود حتما إلى توسيع التجارة الإلكترونية بما في ذلك العمليات المصرفية و طرق الدفع الإلكترونية لأن المعيار الدولي يعني الاستقرار و الحماية للعمل التجاري و يقلل من مخاطر الاحتيال و الأخطار الأخرى . (حسين ، 2002 ، ص.285).

3-3-النموذج المقدم من هونغ كونغ :

لدى هونغ كونغ إحدى أفضل نظام شبكة الاتصالات الإلكترونية في آسيا، حيث يعمل فيها أكثر من 130 شركة تقدم خدمات الانترنت، كما قامت هونغ كونغ في نهاية عام 1996 بإنشاء إحدى أكثر الوسائل تطورا في العالم لوسائل الدفع الإلكترونية.

قامت اللجنة القيادية المشرفة على تعزيز البيئة المالية بهونغ كونغ بتطور نموذج خاص حول إدارة المخاطر في الخدمات المالية و الذي أساسها مخاطر الأوراق المالية و السوق الثانوية بالإضافة إلى الصفقات الإلكترونية المستعملة في الصيرفة الإلكترونية. (موسى، 2002، ص289)

تشكل البنية التحتية الإلكترونية حجز الزاوية في برنامج هونغ كونغ و هي تتألف من أربعة عناصر:

- إجراءات مباشرة بين المستخدمين للاتصال الإلكتروني من أجل تحسين السعر و الفعالية .
- إتفاقية مقاصة واحدة من أجل إدارة المخاطر بشكل أفضل لكي تكون اتفاقية التقاص متكاملة، بحيث يشمل ما يلي :

-إنشاء إدارة تقاص مباشرة.

-نظام تقاص مباشر للأموال بين المصارف.

-محفظة أموال مؤسسة و القدرة على إدارة المخاطر و وضع إجراءات متزامنة تشمل عمليات التقاص.

-سوق الأوراق المالية الإلكترونية: من أجل نقل سوق الأوراق المالية في هونغ كون إلى سوق إلكترونية غير مادية، وضعت السلطات حيز التنفيذ:

-إصدار أوراق مالية جديدة إلكترونية.

-إبدال الأوراق المالية الورقية القديمة بأوراق إلكترونية و تشجيع التحويل.

-اعتماد أموال إلكترونية في تجارة الأوراق المالية الإلكترونية.

-تبني وثيقة شاملة لجميع الإصدارات الواردة في شركات مقيمة خارج هونغ كونغ.

و نستنتج مما سبق أن نظام هونغ كونغ يعتبر الأكثر تطوراً و الذي يسعى إلى السيطرة على المخاطرة من خلال اعتماد نظام تقاص واحد بين مستخدمي النظام الإلكتروني بموجب إجراءات مباشرة و من خلال سوق الأموال الإلكترونية.

خلاصة الفصل :

أدى النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى آثار كبيرة على المصارف ، إما من ناحية أشكال هذه المصارف أو تسويق خدماتها ، لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية لكي لا تبقى المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والمصارف الشاملة والتكتلات الإقتصادية.

وبالتالي وجب على البنوك حتى لا تخرج من المنافسة العالمية ، مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية ، وذلك بتبنيها الصيرفة الإلكترونية التي جاءت بوسائل إلكترونية متطورة كالبطاقات البنكية ، النقود الإلكترونية ، وكذا الشيكات الإلكترونية.... الخ.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

تمهيد:

توجد بعض مظاهر الصيرفة الالكترونية في الجزائر غير أنها لا تتعدى حتى المستوى الأدنى المطلوب من أجل مواكبة العصرنة الالكترونية التي يعيشها العالم اليوم خاصة الدول المتقدمة، إن تطور الصيرفة الإلكترونية مرتبط بما توفره الدولة من بنى تحتية تخص الاتصالات والقوانين واللوائح المنظمة للصيرفة الإلكترونية على أحسن وجه و يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية تكتسب أرضا جديدة كل ثانية في سائر أرجاء المعمورة والجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى الاستفادة من هذه التقنية في التجارة كما تعمل على عصرنة جهازها المصرفي هذا كأقصى حد للتطور التكنولوجي فيها.

وسنتعرض في هذا الفصل الى دراسة حالة كل من بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) و بنك التنمية المحلية (BDL) و بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة سعيدة ، نبين أهم ما تعرضنا اليه أثناء الدراسات التي قمنا بها ،من خلال تحليل استبيان حول موضوع الدراسة و لذلك سوف نتطرق في اطار هذا الفصل الى ثلاث مباحث هي :

- ❖ المبحث الأول : واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر .
- ❖ المبحث الثاني : لمحة حول البنوك محل الدراسة .
- ❖ المبحث الثالث: الجانب التطبيقي دراسة حالة كل من بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

المبحث الأول :واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

I. حقيقة الصيرفة الالكترونية في الجزائر

"سعت الجزائر الى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت و التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في هر مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث و الاعلام العلمي و التقني (CREIST) ففي نفس السنة كانت مرتبطة بالانترنت عن طريق ايطاليا تقدر سرعة الانترنت 9600 حرف في الثانية (ko 9.6) و قد تم ذلك في اطار مشروع التعاون مع اليونسكو بهدف اقامة شبكة معلوماتية في افريقيا تسمى RINAF و تكون الجزائر النقطة المحورية في شمال افريقيا " (بلمقدم، 2011، ص33).

-رغم أهميتها البالغة إلا أن هذه الصيرفة غائبة في بلادنا، غير أن هناك بعض الملامح التي تدل عليها مثل تأسيس موقع إلكتروني يضمن خدمة مختلف الحاجيات للمواطن ، ويتعلق الأمر بموقع "أشريلي" الذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر ، على أمل أن تتوسع في القريب العاجل إلى مختلف ولايات الوطن ..

-وبالإضافة إلى ضعف نسبة البنوك الجزائرية المرتبطة بشبكة الانترنت فإن أغلبها لا يتجاوز استعمال المستوى الثاني في تطبيق الصيرفة الالكترونية اي انها تمتلك صفحات معلومات فقط على الشبكة في حين ان القليل منها فقط يمتلك مواقع كاملة . كما أن المعاملات الالكترونية الجزائرية لا تبلغ نهايتها بانجاز جميع مراحل الصفقة بسبب وجود تغرات قانونية كالاقراراف بالوثائق الالكترونية و التوقيع الالكتروني و عوائق تقنية تتمثل في غياب وسائل الدفع . " (لساوس، 2014، ص14).

-أما بالنسبة للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية فإن على الرغم من بعض المحولات التي قامت بها وزارة الاتصالات و مركز السيريست في تهيئة جزء من البنى التحتية و البرمجيات و بناء المواقع التجارية الا ان قطاع البنوك والمؤسسات المالية يضل حبيس مجموعة من المشاكل الإدارية التي أصبحت ملازمة لها منذ عقود.

-ولقد بادرت بعض المؤسسات البنكية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في بعض النقاط المحدودة داخل التراب الوطني (Internet) ولكن البعض منها لم يستمر طويلا بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول جاهزة غير ملائمة للأوضاع المحلية ولكن الطلب المتزايد عليها شجع بعض البنوك والمؤسسات المالية في الاستمرار في تقديم بعض الخدمات مثل بطاقات صرف الآلي المتوفرة لدى البريد والمواصلات وبعض البنوك التجارية.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-ولكن الملاحظ أن الربط بين هذه الشبكات في نظام (ATM) ضعيف جداً إن لم نقول أنه يتم بعد، مما يفشل الإمكانيات المتوفرة لدى البنوك ويصعب التعاملات لدى الزبائن لعدم تمكن هؤلاء من إستعمال نقاط الصراف الآلي التابعة للبنك الآخر.

-فكرة ربط البنوك و المؤسسات المالية مع بعضها البعض موجودة تحت تسمية (RIS) وهو مشروع كلفت به شركتين أجنبيتين والهدف منه اضافة الى عمليات الربط و التي تحقق 1000 موقع على مستوى التراب الوطني مهام تدريبية وفنية باستعمال نظام (waf) ولكن من الملاحظ حتى الآن لم يتمكن القطاع المصرفي والمالي في الجزائر من تطبيق وتنفيذ هذه المشروعات نظرا لطرق الإدارة التقليدية المتبعة في هذا القطاع الذي ما يزال حكوميا في مجمله.

II. السبل و المتطلبات العامة لاعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر:

-على الدولة الجزائر توفير بعض المتطلبات و إتباع السبل اللازمة من أجل إقامة الصيرفة الالكترونية فيها من بين هذه السبل و المتطلبات ما يلي :

1-السبل العامة لاعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر

يمكن إجمال السبل العامة في ما يلي:

-توفير الإطار التشريعي والتنظيمي للصيرفة الالكترونية :مع ضرورة دعم البيئة الملائمة للصيرفة الالكترونية سواء بإدخال تعديلات على التشريعات القائمة مما يجعلها أكثر استجابة لمتطلبات الصيرفة الالكترونية، أو إصدار تشريع مختص لتنظيم مختلف جوانب هذه الصيرفة ابتداء من إنشاء مواقع على شبكة الاتصالات او اثباتها و اجراءات تأمينها حتى تضمن سداد المدفوعات .

-إرساء قواعد تكوينية في الإعلام الآلي لتدخل الصيرفة الالكترونية :ضمن البرامج التكوينية على كل المستويات بما فيها التعليم العالي، حيث يمكن إحداث فرع التجارة الدولية تحت اسم الصيرفة .

-تخفيض تكلفة استخدام الانترنت :ضرورة خوصصة قطاع الاتصال و فتح باب المنافسة فيه حتى تنخفض تكلفة استخدام الانترنت وبالتالي المساهمة في انتشار الثقافة الالكترونية بما فيها الصيرفة الالكترونية.

-تخفيض الرسوم الجمركية على تكنولوجيا المعلوماتية المستوردة:حتى تكون في متناول الفئات المختلفة للمجتمع بعد انخفاض تكلفة الحصول عليها.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-تطوير أساليب الدفع الالكتروني :لدى مختلف المراكز الائتمانية وكذا اعتماد نظام الشبكات الالكترونية المصرفية.

-التفكير في قوانين حماية المستهلك في الجزائر، وهذا تفاديا للتخوف من مخاطر الصيرفة الالكترونية (نسيية، 2014، ص7).

2-المتطلبات العامة للصيرفة الالكترونية

-رغم نمو استخدام شبكات الانترنت والصيرفة الالكترونية على المستوى العلمي إلا أن النصيب النسبي للمنطقة العربية عموما والجزائر خصوصا ما زالت محدودة سواء بالأرقام أو المستويات المطلقة أو معدلات النمو، ويكفي النظر في هذا المجال الى مدى توافر البيئة الاساسية للمعلومات و شبكة الاتصالات و نوعية العنصر البشري المؤهل للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة ... الخ للتعرف على الوضع النسبي الراهن للاقتصاد الرقمي.

-إن انتشار الصيرفة الالكترونية مرتبط إلى حد بعيد بانتشار الانترنت وبالتالي فان انتشار الكمبيوتر والهواتف في المنازل والمنشآت ييسر تبادل كل المعلومات ، وبالرغم من ارتفاع عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر إلا أن النصيب النسبي ما زال ضئيلا إذا قارناه بعدد السكان حيث تمثل نسبة مستخدمي الانترنت في الدول العربية عموما 0.6% من حوالي 4.5% من سكان العالم، حيث تستحوذ الدول المتقدمة على 15% من سكان العالم وتمثل 88% من مستخدمي الانترنت .

-يرتبط التوسع في استخدام الانترنت بتوفر الخطوط الهاتفية نتيجة زيادة التحميل وقدم الشبكات وضعف الصيانة، والواقع أن تنمية الصيرفة الالكترونية يصعب تحقيقه إذا غابت المتطلبات العامة لقيام الصيرفة الالكترونية وتتمثل في:

-تبني نظم وشبكات متطورة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية كنظام عصري قادر على توفير الاتصالات في غاية السرعة والكفاءة والاستجابة السريعة.

-شبكات المعلومات المتداخلة معا التي تحكمها جميعا، روح الشفافية والانفتاح في تبادل المعلومات بين الأطراف المشاركة فيها مع السرعة التي تحقق التعادل.

-كفاءة أداء النظام المالي والمصرفي وقدرته على دعم عمليات الصيرفة الالكترونية والتوسع في نظم الدفع الالكترونية لتسيير وإبرام معلومات مالية مأمونة على الشبكة.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-الاعتماد على مصدر طاقة كافية لتأمين العمل الالكتروني،بتحديث وتطوير قدرات التوليد والنقل والتوزيع ،وهنا نشير إلى المزايا التي يتيحها الرابط الكهربائي للشبكات العربية حيث يمكن الاستعانة ومن أمثلة الربط الشبكات الكهربائية في مصر وليبيا ، بقدرات التوليد الفائضة في بلد آخر وشبكات الكهرباء في الجزائر وتونس والمغرب .

-يعتبر توفر الخبرات البشرية ذات الكفاءة والخبرة المناسبة شرطا أساسيا للبنية الهوائية للصيرفة الالكترونية وتنمية رأس المال البشري هي عملية تعليمية يكتسب فيها الفرد قدرات عملية متخصصة بالإضافة الى انها عملية تنظيمية ادارية يتم فيها تاهيل الافراد لادارة و تنفيذ النشاط الانمائي بجوانبه المختلفة وهي أخيرا مسؤولية سلوكية تهدف الى التأثير الاجتماعي و تنمية القيم المطلوبة .

-مجال تحديث المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :وذلك باستخدام التكنولوجيا الجديدة .
- ويمكن اعتبار أهم عنصر من متطلبات إقامة الصيرفة الالكترونية بتوفير الإطار التشريعي لها، حيث يتطلب إعادة النظر في قوانين البنوك والائتمان والقوانين المنظمة لسوق المال والبورصة المتطلبات الالكترونية ، قوانين الضرائب والجمارك. (نسيبة, 2014,ص13).

III. معوقات و أسباب عدم اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

-إن التأخر الذي تعيشه الجزائر في الصيرفة الالكترونية يعود إلى عدة أسباب ومعوقات لذا يجب على الدولة معرفتها و وضع الحلول المناسبة.

1-معوقات الصيرفة الالكترونية في الجزائر

✓ **التحديات التقنية و التكنولوجيا :** تتمثل هذه التحديات في تلك التي لها علاقة بمجال التقنية والتكنولوجيا وتتمثل فيمايلي :

● ضعف البنى التحتية الإلكترونية

-إذ لا يوجد بيئة مناسبة لممارسة الأعمال الإلكترونية، كما تحتاج الدولة إلى استثمارات ضخمة في حقل الأنترنت حتى تهيأ البنية القادرة على تحمل الاعباء و مخاطر الاعمال الالكترونية .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

• تخلف البنية التحتية في مجال الإتصالات

-إن الأنترنت هو اتحاد بين الحاسوب والهاتف، ودون توفر الخدمات الهاتفية الكافية لا يمكن بأي شكل من الأشكال في استخدام الأنترنت، واستخدامه كأداة من أدوات الصيرفة الإلكترونية والخدمات الهاتفية لاتزال محدودة في الكثير من الدول خاصة النامية منها.

• تواضع حجم صناعة تكنولوجيا المعلومات التي لا زالت في مراحلها الأولى

-تعاني تلك الصناعة من عدد من المشكلات يأتي في مقدمتها ضعف القاعدة البشرية التي تستند إليها صناعة المعلومات ومحدودة حجمها.

• ارتفاع أسعار خدمة الدخول على الأنترنت بالمقارنة بالمستويات العالمية: حيث يرتبط هذا العامل

ارتباطا مهما بالعوامل السابقة الذكر، ويرجع ارتفاع تلك الأسعار إلى التمييز بين تكلفة الخدمة الهاتفية التي تعد مرتفعة اصلا بالقياس بالمستويات العالمية و تكلفة تقديم خدمة الانترنت داخا و التي توفرها مجانا .

• إدارة التغيير: حيث مازال عدد كبير من الشركات يستخدم الأنشطة التقليدية وليس من السهل نقل

وتغير النظام من التقليدي إلى الإلكتروني بالنسبة لمن قضى أعواما وهو يتداول المعاملات بشكل خاص به.

• ضعف الثقافة التقنية والوعي الإلكتروني بين أفراد المجتمع: حيث تلعب الثقافة والمعرفة بالصيرفة

الإلكترونية دورا هاما في انتشارها وتطورها لا سيما بين المؤسسات التجارية والقطاعات الإنتاجية، وبعد مستوى و نوعية التعليم في أي بلد وسيلة مهمة في نشر الثقافة والاستخدام الإلكتروني.

• قصور الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة في مجال تقنية المعلومات وتطبيقات الصيرفة

الإلكترونية: حيث يمثل العنصر البشري ركيزة اساسية في تسخير تقنية المعلومات لخدمة اقتصاد المجتمع و بالتالي تطوير الصيرفة الالكترونية .

• ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

• غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا.

• تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية.(وشان، 2007، ص59)

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

2- أسباب عدم اعتماد الصيرفة الالكترونية:

- انتشار الأمية بالمعنى الحديث، والذي يعني من لا يحسن استخدام الحاسوب.
- ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت، ذلك أن تكاليف الاتصال العادي في بلادنا مازالت مرتفعة في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لاتزال الدولة تحتكر الجانب الأكبر منه.
- الطابع اللامادي غير الملموس للتعامل، بما لا يشجع الكثير على التعامل مع أناس لا يواجهوهم وجهاً لوجه وعلى وسائط إلكترونية غير ورقية، وذلك لعدم الثقة في هذه الوسائط الإلكترونية.
- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث وسائل وتقنيات الدفع الحديثة. " (رباعي, 2005، ص114)

IV. أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الإقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري وذلك من خلال :

1- تأثير الصيرفة الإلكترونية على الإقتصاد الجزائري:

إن مرور الإقتصاد الجزائري بفترة إنتقالية نحو إقتصاد السوق جعله مستعداً لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الإستقرار ، و بصدد الحديث عن الصيرفة الإلكترونية ، فماذا ستضيف هذه الصيرفة الإلكترونية ؟ و هل يمكن أن تكون كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر ؟

✓ **بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر :** إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الإنطلاق في

مشاريع رقمية أخرى ، تنقل الإقتصاد الوطني نحو إقتصاد رقمي يقوم أساساً على التقنية المعلوماتية

الرقمية ، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للإبتكارات

الجديدة ، وبذلك تساهم الصيرفة الإلكترونية بشكل كبير في تبني هذا النوع من الإقتصاد.

✓ **محاربة الإقتصاد الموازي :** لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين

التجارين التعامل خارج الدائرة المصرفية ، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار

والذي ساهم في بروز ظاهرة الإقتصاد الموازي^{1*} و تفشي ثقافة الإكتناز، كلها عوامل ساعدت على

إرتفاع السوق الموازية ، وهذا الأمر أصبح يهدد الإقتصاد الوطني الذي مازال هشاً ، و بالتالي فإن اعتماد

* - "الإقتصاد الموازي " : هو مجموعة من النشاطات غير الشرعية التي تُمارس على هامش الإقتصاد الرسمي من طرف أفراد و جماعات مخترقة، للبحث عن الربح السهل و التهرب من الضرائب و من المراقبة .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الإقتصاد غير الرسمي .

✓ **تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر:** إن أساس ظهور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى إنتشار إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية و الصيرفة الإلكترونية ، و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذه التجارة . (بوعافية، 2005، ص155).

2-تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري :

إن إعتداد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام :

✓ **مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية:** خاصة في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية، علماً

أنها تستعد للإندماج في الإقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الإستثمار الأجنبي .

✓ **تخفيض التكاليف:** من خلال تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع

جديدة في مناطق مختلفة ، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الإنترنت قادر على

التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل ، إضافة إلى

إمكانية تسويق خدماتها المصرفية ، فضلاً عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية .

✓ **تعزيز الشفافية:** إن إستخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و

ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الإعلام عن تطورات المؤشرات المالية

لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

✓ **تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر:** من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع

إلكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها . (بوعافية، 2005، ص168).

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

المبحث الثاني : لمحة عن البنوك محل الدراسة

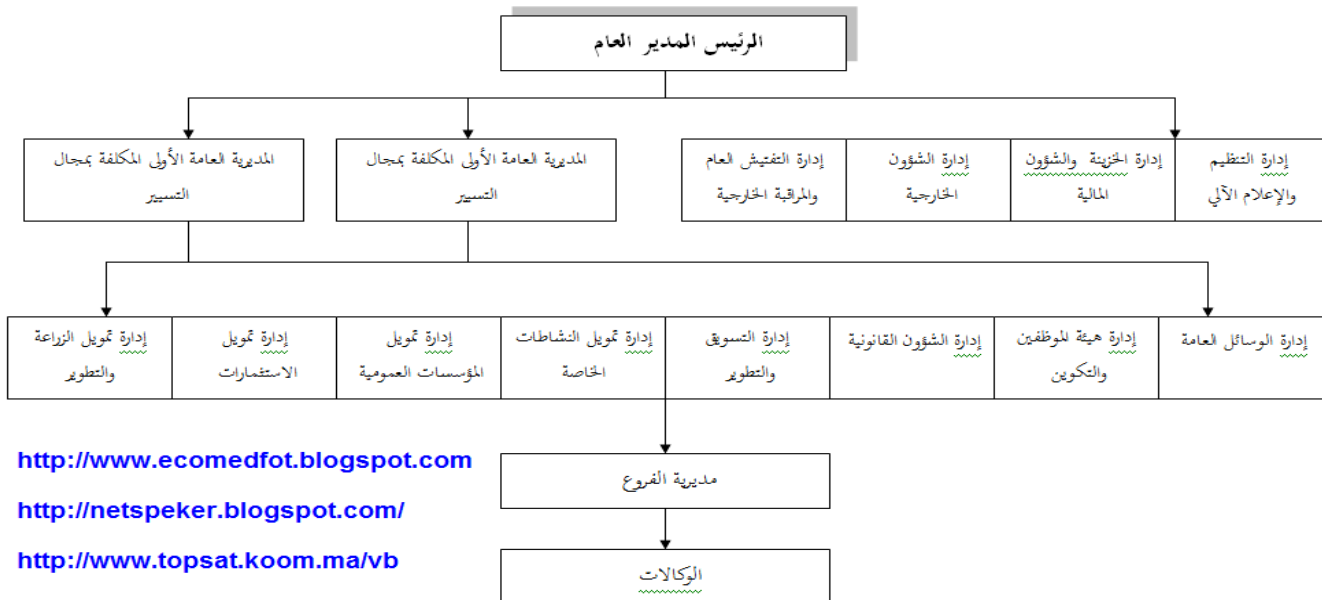
I. لمحة حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

✓ **تعريف المؤسسة :** هو بنك القرض الشعبي الجزائري أنشئ سنة 1966 برأس مال قدره 15 مليون دج، حيث أُوكل له وظائف كانت من اختصاص : البنك الشعبي التجاري والصناعي بالجزائر، وهران وعنابة، قسنطينة بالإضافة إلى بنوك أجنبية : بنك الجزائر مصر شركة مرسيليا للقرض، والمؤسسة الفرنسية للقرض والبنك . ، في سنة 1997 بلأ رأس مال البنك 21,9 مليار دج، وتطور الى أن أصبح 2930 مليار دج سنة 2007 كما بلغت عدد حسابات البنك 506691 مليون دج حساب سنة 1997 التزداد سنة 2007 إلى 136061 مليون دج حساب.

أما بالنسبة للنشاط الدولي للقرض الشعبي الجزائري، فقد بلأ حجم الأعمال التي قام البنك سنة 1997 حوالي 617 مليون دولار، ليزداد ويرتفع سنة 2007 إلى 2213 مليون دولار.

✓ الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري cpa

شكل رقم (4) يوضح الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري



المصدر : من وثائق البنك

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

✓ المهام الأساسية للقرض الشعبي الجزائري CPA فرع سعيدة:

تبعا للقوانين و التشريعات الجزائرية و باعتبار القرض الشعبي الجزائري من بين البنوك الجزائرية فهو يقوم بمعالجة مختلف العمليات المتعلقة بالقرض و الصرف من خلال :

- استقبال الودائع و جمع رؤوس الأموال على أشكال المختلفة الحسابات الجارية ،حسابات الأرصدة ،سندات الصندوق و دفاتر الادخار.....الخ.
- يساعد القرض الشعبي الجزائري الدولة و كذلك الجمعيات و الأجهزة العمومية لتطبيق كل عمليات الإقراض بغرض تسهيل نشاط زبائنه فالقرض الشعبي يخضع للتشريع البنكي و التجاري.

✓ وتتمثل مهامه في تنمية وترقية القطاعات التالية:

- قطاع البناء كالأشغال العمومية و السكن.
- قطاع الصحة كالأدوية.
- السياحة والفندقة.
- المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

✓ ومن أهم القروض التي يمنحها البنك مايلي:

- قرروض عقارية-قرض الاستثمار.
- قرروض الاستهلاك -قروض بتعهد(كفالة- الضمايف الاحتياطي)
- قرروض الدولة الخاصة CNAC – ENJEN – ENSEJ

II. لمحة حول بنك التنمية المحلية BDL

✓ تعريف بنك التنمية المحلية BDL

بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة هو هيئة قاعدية للاستغلال صنف حسب نشاطها إلى الصنف " أ " تحت الرمز 421 ، يتموقع بوسط المدينة بنهج أحمد مدغري رقم 14 و يتبع في تسييره للمديرية الجهوية للاستغلال DRE تلمسان وهو بنك ودائع يتولى كل العمليات المصرفية كالتوفير، الإقراض و الضمانات، التحويلات البنكية و مختلف العمليات الأخرى.

يقوم بتسيير الوكالة مدير معين من طرف الرئيس المدير العام باقتراح من مدير مجمع الاستغلال DGE مع الأخذ بعين الاعتبار رأي مدير شبكة الاستغلال DRH و مدير الموارد البشرية DRE .

✓ المدير : له دور التنسيق بين المصالح البنكية و كذلك أخذ القرارات التي تخص العمل

البنكي فيما يخص منح القروض و استقطاب زبائن جدد للبنك.

✓ أمانة الوكالة : تقوم بسجل و تنظيم كل البريد الوارد و الصادر عن البنك و القيام بكامل

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

أنواع السيكرتارية بصفة عامة.

✓ **خلية المراقبة :** تقوم مراقبة جميع العمليات البنكية اليومية و التدقيق في العمليات المحاسبية وإبلاغ المدير في حالة وجود خلل لإيجاد الحلول المناسبة.

✓ **الوكلاء المفوضون بالتوقيع :** يتقصدون دور النيابة، يكونون في الغالب رؤساء مصالح ومهمتهم الإشراف على تنسيق العمليات البنكية مع السهر على حسن سير العمل وفق للتعليمات التي يصدرها المدير و الإبلاغ بواسطة تقارير كتابية كانت أو شفوية.

✓ **مصلحة الصندوق :** مصلحة الصندوق تتمثل وظيفتها في استقبال الودائع وتنفيذ التحويلات لحساب الزبون ، تعتمد على أربع مبادئ أساسية تتمثل فيما يلي:

* **مبدأ الاستغلال :**

يبنى هذا المبدأ على أممية الاستماع للزبائن و تقديم النصح و المشورة لهم و تزويدهم بالمعلومات و الخدمة السريعة، ويعتبر هذا المبدأ بمثابة المرآة العاكسة للبنك حيث عن طريقه يمكن للبنك معرفة مكانته بن المنافسين وكذلك حصته السوقية.

● **مبدأ العقود :**

إن تطبيق القواعد في هذا الميدان يجب أن يتم بحرص تام في كل العمليات التي يقوم بها البنك مع زبائنه بسبب الأخطار المحتملة جراء هذه العمليات مهما كانت صفتها القانونية خاصة فيما تعلق بكيفية تسديد القروض في حالة القروض المباشرة و الإجراءات الخاصة بالروض الممنوحة في إطار التجارة الخارجية.

● **مبدأ الخزينة :**

أي ضرورة التطوير الدائم لطريقة تسيير الخزينة و ذلك لتجنب العجز الذي قد يحدث في الخزينة كما يجب الحرص على الحرص على الاحتفاظ الدائم بنسبة من السيولة للقدرة على تسديد و تغطية طلبات الزبائن التجاريين و المدخرين.

● **مبدأ الأمان :**

يهتم هذا المبدأ بالعمليات المأخوذة بالقيم المتمثلة في السيولة و الصكوك و ذلك بالتحقق من التوقعات و الأرصدة و كذلك الموجودات عن طريق المراقبة الدائمة.

-التسيير الإداري والقانوني لحسابات الزبائن.

-التسديد بال شيكات.

-الإيداع والسحب نقدا.

-تسيير الحسابات المالية والإدارية.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

• مصلحة القروض و الالتزامات :

- تقوم بالجمع بين البحث و المسعى التجاري و الاستشارة القانونية و تقييم خطر الزبائن و كذلك الشروط المفروضة عن منح القرض مع مراعاة كيفية استعمال هذا القرض، و يمكن حصر مهام هذه المصلحة في:
- استقبال الوكالة للزبائن.
 - التأكد من موافقة القروض للشروط المطلوبة.
 - دراسة طلبات القروض و اقتراح مسابقات خصوصية لتنفيذها و اتخاذ القرار الأولي من طرف لجنة الوكالة.
 - إرسال ملفات القروض إلى مديرية مجمع الاستغلال DGE من أجل اتخاذ القرار النهائي حول من القروض .
 - تسيير ملفات القروض.
 - إرسال ملفات الخاصة بالقروض إلى بنك الجزائر من أجل المتابعة البعدية.
 - متابعة استعمال القروض الممنوحة وميدان توجيهها كوزلك تسديدها في الآجال المحددة.
 - متابعة كيفية استعادة المستحقات المتنازع عليها.
 - استلام الضمانات الحقيقية والشخصية.
 - منح القروض المرخص بها والحرص على تنفيذ شروط استعمالها.
 - متابعة مدى تطبيق الشروط البنكية.
 - تنفيذ العمليات القانونية.
 - تقديم النصح للزبائن.

• مصلحة وسائل الدفع :

- و هي المصلحة التي المكلفة بمعالجة السندات و الشيكات بين وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها و وقت تقديمها للمدين من أجل تحصيلها .يقوم نشاط المصلحة على:
- التأكد من قياسات الأمان كالتحقق من التوقيعات المختومة على الوثائق المقدمة للخصم الانتظام المادي للشيكات و السندات مأخوذة بعين الاعتبار أثناء التسليم.
 - المراقبة المتكررة للقيم و الموجودات و لوثائق التي تعتبر إثباتا لتلك القيم فيا يتعلق بنشاطات المحفظة.
 - الاستلام "remise" و الذي يشمل عمليات الشيكات السندات سواء للدفع أو الإيداع من طرف الزبائن .
 - التحصيل "encaissement" و الذي يختص بالذمم المالية من الوكالات الأخرى
- ✓ المهام و آفاق الخدمة المصرفية للمؤسسة.
- تتمثل مهام مديرية الوكالة في:
- ✓ تنفيذ العمليات مع الزبائن و ضمان تسجيلها دوريا في إطار القواعد المحاسبية المعروفة .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- ✓ تنشيط، تنسيق ومتابعة ومراقبة نشاطات الفرع .
 - ✓ التسيير الجيد والدقيق للقواعد التنظيمية .
 - ✓ توسيع حصتها في السوق .
 - ✓ إعداد ومناقشة وتنفيذ الميزانية .
 - ✓ الحرص على الاستعمال العقلاني والجيد للموارد البشرية والمادية المتاحة .
- بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة شأنه شأن البنوك الأخرى و نظرا للتطورات السريعة التي شهدتها الخدمة المصرفية ارتبط نجاحها بدرجة اعتماد المؤسسة المصرفية على الانترنت . بحيث استفاد البنك من تخصيص أكثر من 3,6 مليون أورو لتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر و إبرام اتفاقية مساعدة تقنية بقيمة 402325 أورو بين SATIM و الشركة الفرنسية IDS « igenico data Systems » لتزويد عدد من الموزعات الأوتوماتيكية (500 موزع) ونهائي نقطة البيع الالكترونية لدى التجار (10000) على مستوى التراب الوطني. وفي مجال الخدمات المصرفية الالكترونية قد أنشأت المؤسسة الفرنسية " Diagram e-banking " مع EDI مع الجزائر شركة مختلطة تسمى algeria e-banking services مهمتها مساعدة المؤسسات المصرفية الجزائرية في رقمنة خدماتها المصرفية و تكوين الإطارات الوطنية في هذا المجال .

III. لمحة عن بنك الجزائر الخارجي BEA

1-نشأة والهيكلة التنظيمية للبنك

- ✓ نشأة بنك الجزائر الخارجي .
- أنشأ البنك الخارجي الجزائري بموجب أمر 67-204 المؤرخ في 11/10/1967 وتأسس في أول أكتوبر 1967 والمشر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية برقم 82، تحول إلى شركة ذات أسهم بموجب عقد بتاريخ 05/02/1989 وبالسجل التجاري رقم 77/76 بالمقر المركزي للجزائر العاصمة .
- أما بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري فرع سعيدة فقد فتح في سنة 1980 بهذا فهو ثالث وآخر بنك تجاري تم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي قد تم إنشاؤه على أنقاض خمسة بنوك أجنبية .
- ويقدر رأس مال البنك الخارجي الجزائري فرع سعيدة 760.000.000.00 دج .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

✓ الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري :

يتكون المجلس الإداري للبنك الخارجي الجزائري كمايلي :

● رئيس المدير العام :

يشغل رئيس المدير العام مهمتين داخل البنك ،الأولى كرئيس مجلس الإدارة والثانية كمدير عام حيث أن مهامه مسجلة في قانون البنك المؤرخ في 1989/02/05 . يساعد في مهامه أمين عام وثلاث مدراء عامون مكلفون بتنسيق العمل فيما بينهم ومع رئيس المدير العام .

● الأمانة العامة :

الأمانة العامة للبنك مشكلة من أربع مديريات مركزية هي :

- 1- مديرية الموارد البشرية والتكوين .
- 2- مديرية الإدارة العامة .
- 3- مديرية الدراسات القانونية .
- 4- المديرية العامة لنائب المالية والتنمية .

● المديرية العامة للنائب الدولي :

هي مسؤولة على النشاطات الدولية والمكلفة بتنسيق الهياكل التالية :

- 1- مديرية العلاقات الدولية .
- 2- مديرية التجارة الخارجية .

إن المديرية العامة لنائب الدولي تنشط تحت سلطتها القطاع الإداري المكلف بكل الالتزامات الموحدة (بروتوكول، دراسة البريد ..)

● مديرية نائب الالتزامات : تخص المهام التجارية والالتزامات وهي مكلفة أيضا بالتنسيق مع

الهياكل التالية :

- 1- مديرية الالتزامات للشركات الكبرى .
- 2- مديرية الالتزامات للشركات المتوسطة والصغرى .
- 3- المديرية المركزية للشبكة وهي من الإدارة والوكالات .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

4- مديرية النزاعات .

● المديرية العامة لنائب المالية والتنمية :

تتمحور حول مهامين :

أ/- مهمة التنمية : تعمل من طرف :

- خلية استراتيجية .

- خلية التنظيم .

- مديرية الإعلام الآلي .

ب/- مهمة المالية : تعمل من طرف :

- خلية تسيير الميزانية .

- مديرية الخزنة .

- مديرية الحسابات .

- مديرية الرقابة والتسيير .

ب- مصلحة العمليات الخارجية :

تقوم بفتح الحسابات بالعملة الصعبة والتوظيف وفتح الاعتماد الخ .

ج/- مصلحة الاستغلال والالتزامات :

تقوم بفتح الحسابات الجارية ،دراسة ملفات البنوك ،متابعة القرض ، مطالبة الضمانات لتغطية القرض ،

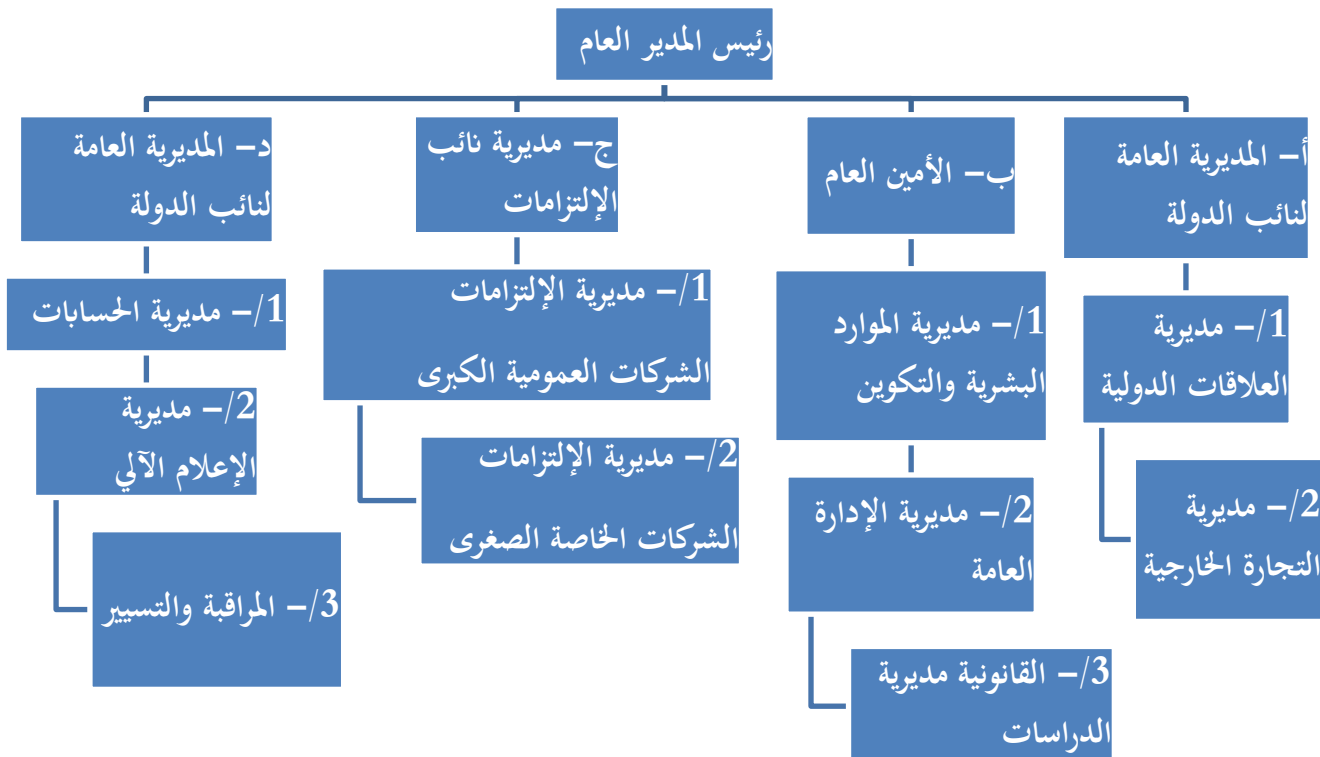
الإحصائيات ... الخ ..

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

✓ الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري

• المجلس الإداري

الشكل (5) : يوضح الهيكل التنظيمي للبنك BEA .

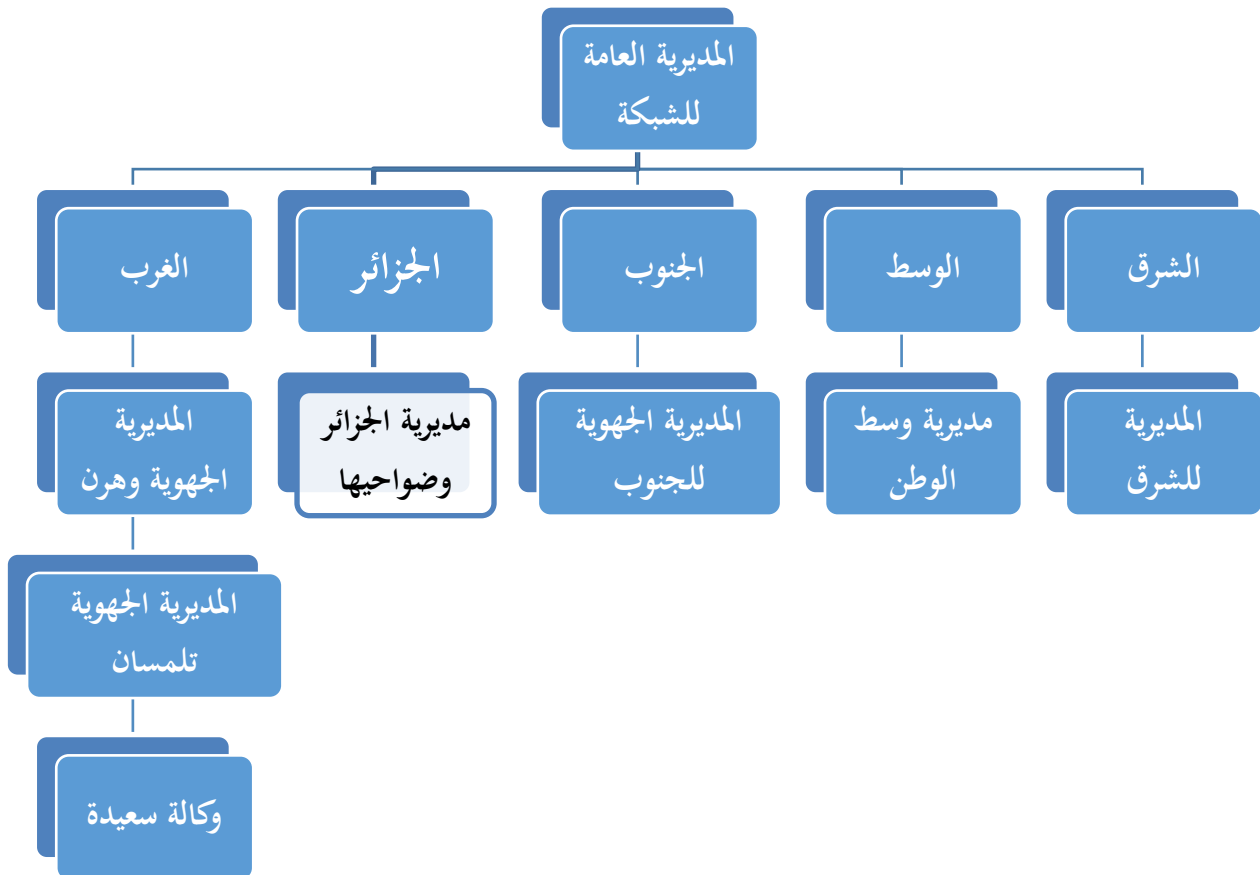


المصدر : من وثائق البنك

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

• هيكل المديرية العامة

الشكل (6) : يوضح هيكل المديرية العامة .

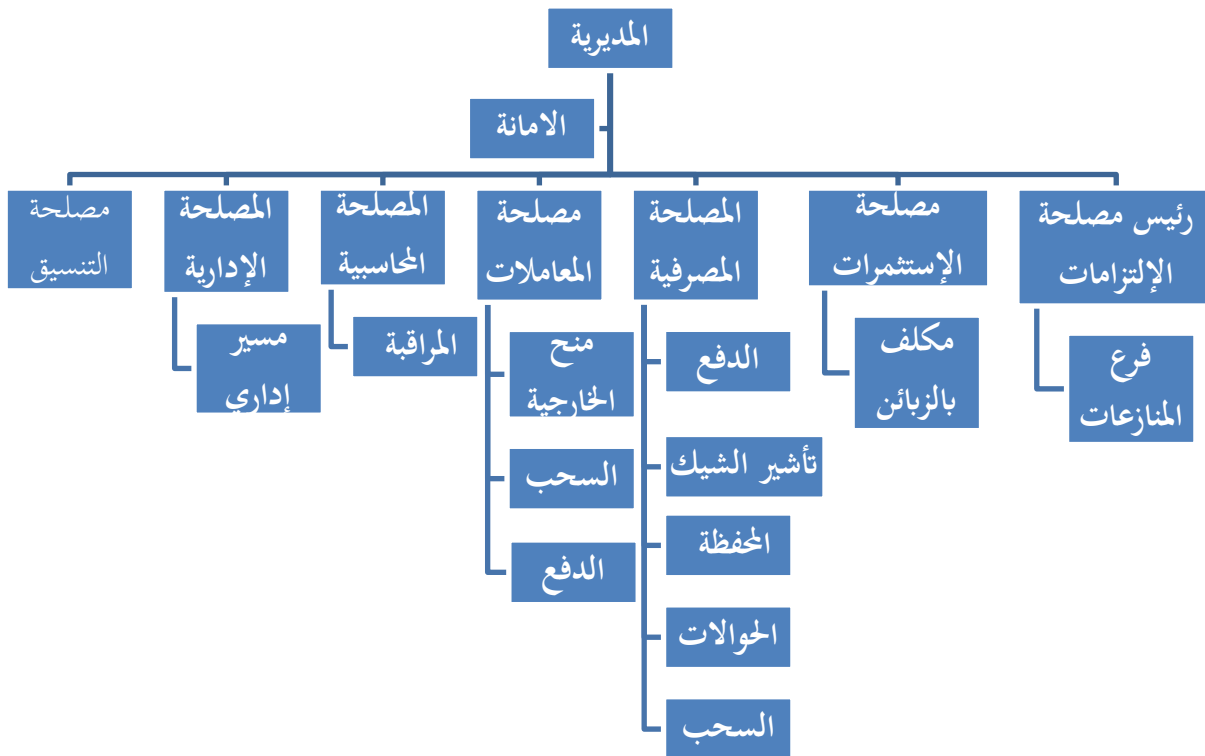


المصدر : من وثائق البنك

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

نشاطات الهيكل التنظيمي

الشكل (7) : يوضح نشاطات الهيكل التنظيمي



المصدر : من وثائق البنك

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي دراسة حالة كل من بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

I. الاطار المنهجي للدراسة

بغرض معرفة واقع محددات الصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية ،قمنا باجراء استقصاء لموظفي كل من بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) و بنك التنمية المحلية (BDL) و كذلك بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة سعيده ، و كان الهدف منه هو معرفة مستوى متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك محل الدراسة . وذلك من خلال تحليل استجابات الباحثين وقد تم التحليل باستخدام SPSS وهو من أقوى البرامج المستخدمة في عمليات التحليل الإحصائي وكلمة SPSS مختصرة من الكلمات (Statistical Package for Social Science) والتي تعني الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ولكن أمتد استخدامها إلى فروع العلوم المختلفة.

1-مجتمع الدراسة و اختبار العينة

لتنفيذ الدراسة تم اتباع الخطوات التالية :

أ - اختيار مجتمع الدراسة: جاء مجتمع الدراسة ممثلا في موظفي الجهاز البنكي الجزائري حيث أنهم هم الذين يقومون بتطبيق التقنية البنكية في الجزائر .

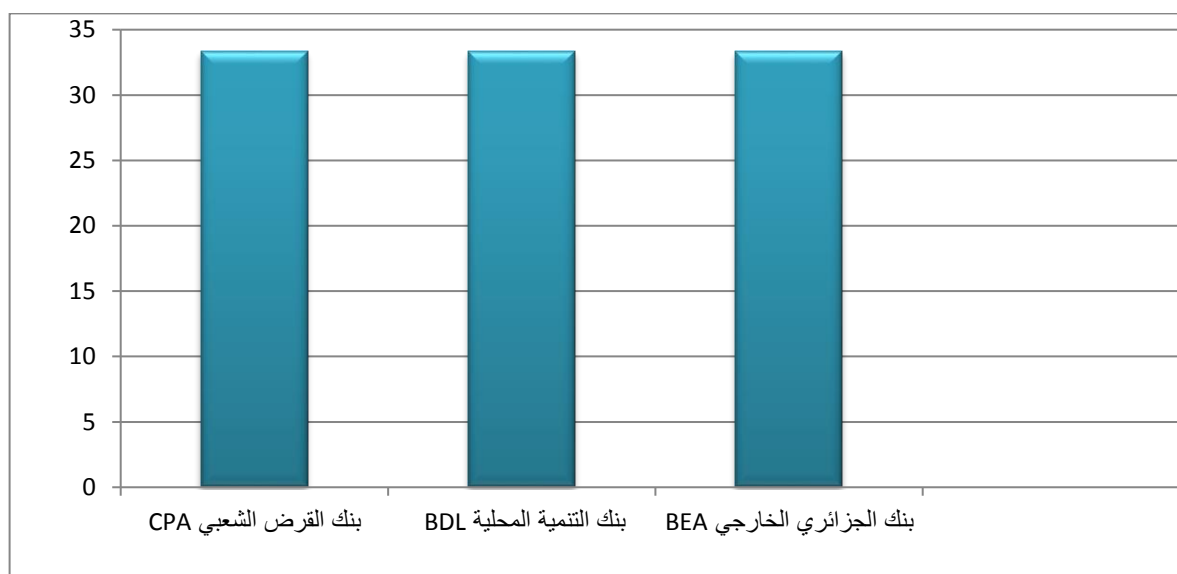
ب -اختيار عينة الدراسة : تم اختيار عينة مكونة من ثلاثة بنوك على النحو التالي :

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

اسم البنك	عدد الاستثمارات	النسبة المئوية
بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)	20	33.33
بنك التنمية المحلية (BDL)	20	33.33
بنك الجزائر الخارجي (BEA)	20	33.33
الإجمالي	60	100

المصدر : من اعداد الطالبتين

شكل (8) دراسة الحالة البنوك



الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

ج- طريقة جمع البيانات :

-لقد تم إعداد استبيان حول محددات منح الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك حيث يعتبر هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة .

-استمارة الاستبيان : هي المصدر الأساسي الذي استخدم لجمع المعلومات في هذا البحث.

-تحضير استبيان : بعد الانتهاء من الفصل النظري تم التطرق إلى إنشاء الاستمارة وذلك بوضع عبارات تلائم البحث، ثم عرض الاستمارة على الأستاذ المؤطر في الاختصاص و بعض الأساتذة المختصين وبعد الموافقة عليها تم وضع الاستمارة في شكلها النهائي.

2- أداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة :

● أداة الدراسة :

لقد تم إعداد استبيان حول واقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك ، حيث تم تقسيم الاستبيان كالتالي :

القسم الأول : يتضمن البيانات الشخصية والتي تتمثل في الجنس،العمر ، المؤهل التعليمي ، الخبرة العملية بالبنك ، هذه المعلومات نحتاجها في تفسير بعض النتائج فيما بعد.

القسم الثاني : هو عبارة عن محاور الدراسة حيث اشتمل على 19 سؤال موزع على أربعة محاور :

- ✓ **المحور الأول :** حيث يتعلق بالفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر ، ويتكون من 5 عبارات .
- ✓ **المحور الثاني** حيث تتعلق بالوعي المصرفي التقني بالبنوك في الجزائر ، و يتكون من 3 عبارات .
- ✓ **المحور الثالث :** يتمثل في الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة، و يتكون من 5 عبارات .
- ✓ **المحور الرابع :** يتعلق بثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية ، و يتكون من 6 عبارات .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

و قد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس درجة موافقة فقرات الاستبيان و يعتبر أكثر شيوعا حيث يطلب من المبحوث درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات ، و هذا المقياس مكون من 5 خيارات متدرجة يشير المبحوث الى اختيار واحد منها على النحو التالي:

الجدول رقم (4) درجة مقياس سلم ليكارت

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

حتى تتمكن من قياس درجة فإننا نقوم بإعطاء درجات لهذه الاختبارات تتدرج من 1 إلى 5 حيث تعطي الدرجة 5 للإجابة موافق بشدة في حالة عبارات موافقة لاتجاه موضوع الدراسة و تعطي عبارة 1 غير موافق بشدة في حالة عبارات موافقة كذلك.

• الأدوات الإحصائية المستخدمة

بعد توزيع الاستمارات وفرزها وتحديد الاستمارات الصحيحة، والتي سيتم الاعتماد على الإجابات الواردة فيها في التحليل، تم اللجوء إلى برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل نتائج البحث الميداني وباستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- المدرج التكراري والنسب المئوية بوصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية، و الانحراف المعياري لكل سؤال ولكل محور .
- ألفا كرونباخ ALPHA CRONBACH'S لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل الارتباط PIRSON لتحديد درجة الارتباط بين المحاور .
- اختبار الفرضيات SIGN TEST المتعلقة بهدف هذه الدراسة .
- اختبار ONE –WAY ANOVA.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

3- صدق و ثبات الاستبيان

-قبل إجراء الإحصاءات يجب أولا اختبار صدق و ثبات الاستمارة من خلال استعمال إحصائية قياس الثبات
alpha crombach

-**صدق الاستبيان** : نقصد به بأن تقيس أسئلة استبيان ما ، فبعد صياغة الاستبيان بمساعدة و توجيه الأستاذ
المشرف ، عرضنا استبيان لدراسة مدى ثقة صياغة العبارة و درجة ملائمتها لأهداف الدراسة.
-**ثبات الاستبيان** : يقصد بثبات الاستبيان أن نعطي نفس النتيجة لو تم اعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس
الظروف و الشروط .

• و قد تم التحقيق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ وذلك كمايلي :

معامل ألفا كرونباخ CRONBACHS ALPHA COEFFICIENT

الجدول رقم (5): يوضح نتيجة اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان و معامل صدق الاستبيان .

الرقم	المحور	عدد الأسئلة	معامل alpha	معامل الصدق
Total	جميع عبارات الاستبيان	19	0,78	0,88

المصدر : من اعداد الطلبتين بالاعتماد على مخرجات spss

-نلاحظ من الجدول أن alpha de cronbach مرتفعة و كانت في مجموع أسئلة الاستبيان 0,78 و هذا
يعني أن معامل الثبات مرتفع و بذلك نكون قد تأكدنا من ثبات و صدق الاستبيان الموجه للدراسة .
مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان و صلاحيته لتحليل النتائج و الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار
فرضياتها.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

II. نتائج و تحليل الاستبيان

1- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص و السمات الشخصية

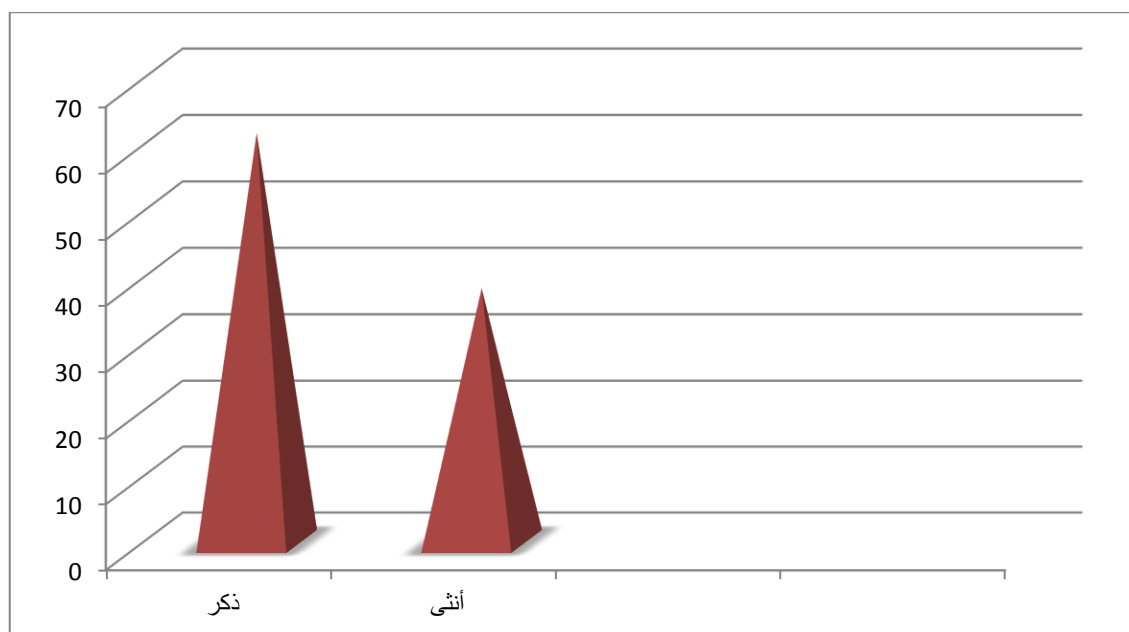
• توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم (6) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

بدائل المتغيرات	تكرار كل بديل	النسبة المئوية
ذكر	37	61,7
أنثى	23	38,3
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى نتائج spss

شكل رقم (9) يوضح توزيع العينة حسب الجنس



الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس بنسب متفاوتة ,حيث أن الذكور يمثلون نسبة 61,7 % والاناث تمثل نسبة 38,3 % و هي نسبة ضئيلة مقارنة بنسبة الذكور ,وهذا راجع الى طبيعة العمل في البنوك وهذا التوزيع عادل ومنطقي نظرا لطبيعة نشاط البنك.

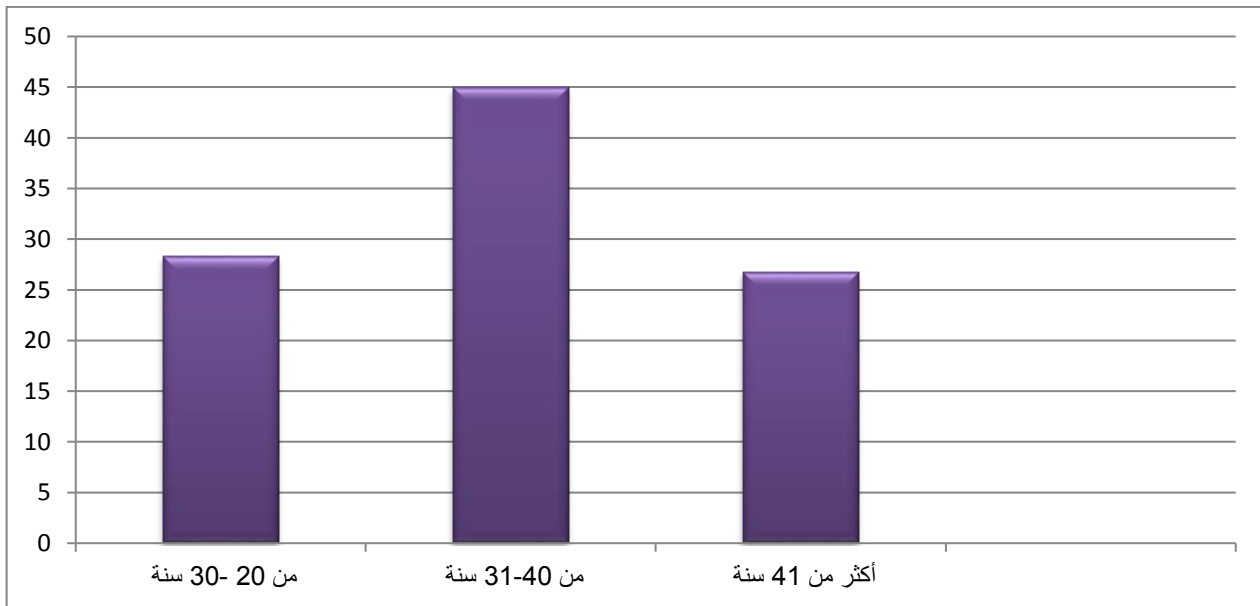
• توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

بدائل المتغيرات	تكرار كل بديل	النسبة المئوية %
من 20 إلى 30 سنة	17	28,3
من 31 إلى 40 سنة	27	45
أكثر من 41 سنة	16	26,7
الإجمالي	60	100

المصدر : من اعداد للطلبتين استنادا الى نتائج spss

شكل رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة يتراوح عمر معظم أفرادها من 31-40 سنة و اللذين تمثل نسبتهم 45 % من العينة مما يدل على مواكبة هذه الفئة على المستجدات التقنية البنكية , ثم يليها نسبياً أصحاب الأعمار أقل من 30 سنة و اللذين تمثل نسبتهم 28,3 % من مجتمع الدراسة و هذه الأعمار تعتبر أكبر مواكبة للتقنية , ثم بعد ذلك الذين يبلغ أعمارهم أكثر من 41 سنة و نسبتهم 26,7 % و هؤلاء يمثلون الخبرة البنكية و الممارسة العملية للعمل البنكي .

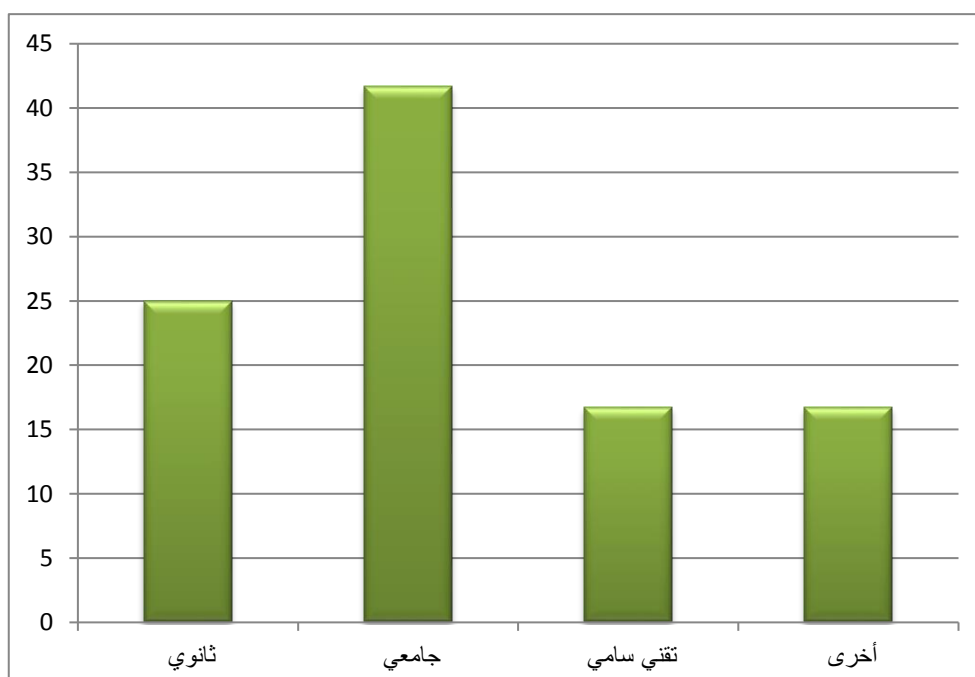
• توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

جدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

بدائل المتغيرات	تكرار كل بديل	النسبة المئوية %
ثانوي	15	25
جامعي	25	41,7
تقني سامي	10	16,7
أخرى	10	16,7
المجموع	60	100

المصدر : من اعداد الطالبتين استنادا الى نتائج spss

شكل رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-من الجدول يتضح أن 41,7 % من مجتمع العينة يتمتعون بالتعليم الجامعي مما يدل على ثبات الثقافة التقنية و صقلها بالعلم من قبلهم و أن المعلومة لديهم مؤكدة بالحقائق العلمية و 25 من المجتمع تلقت التعليم الثانوي أما فيما يخص مستوى تقني سامي و مستويات أخرى فقد تحصلوا على نفس النسبة المتمثلة في 16,7 % مما يدل على أن أفراد العينة مؤهلين تأهيل أكاديمي جيد.

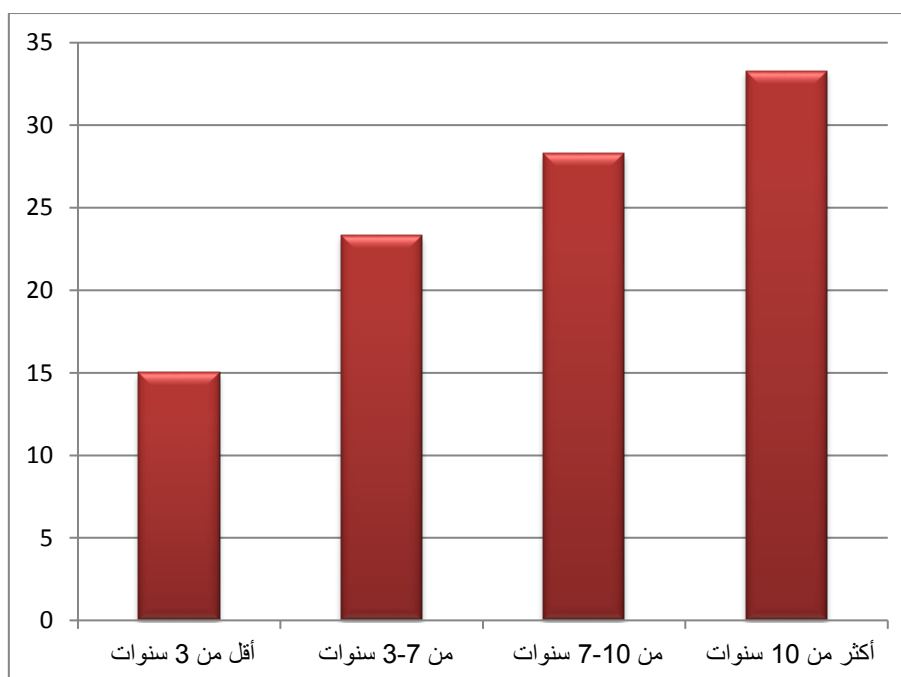
• توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية بالبنك

جدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية بالبنك

بدائل المتغيرات	تكرار كل بديل	النسبة المئوية %
أقل من 3 سنوات	9	15
من 3-7 سنوات	14	23,3
من 7-10 سنوات	17	28,3
أكثر من 10 سنوات	20	33,3
المجموع	60	100

المصدر : من اعداد الطالبتين استنادا الى نتائج spss

شكل رقم (12) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية بالبنك



الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-من الجدول يتضح أن 33,3 % من مجتمع الدراسة تمثل خبرتهم العملية أكثر من 10 سنوات كما أن 28,3 % من 10-7 سنوات , و 23,3 % من 3-7 سنوات أما 15 % منهم تمثل أقل من 3 سنوات مما يدل على تنوع مفردات العينة و أن غالبية أفرادها يتمتعون بخبرة بنكية عالية

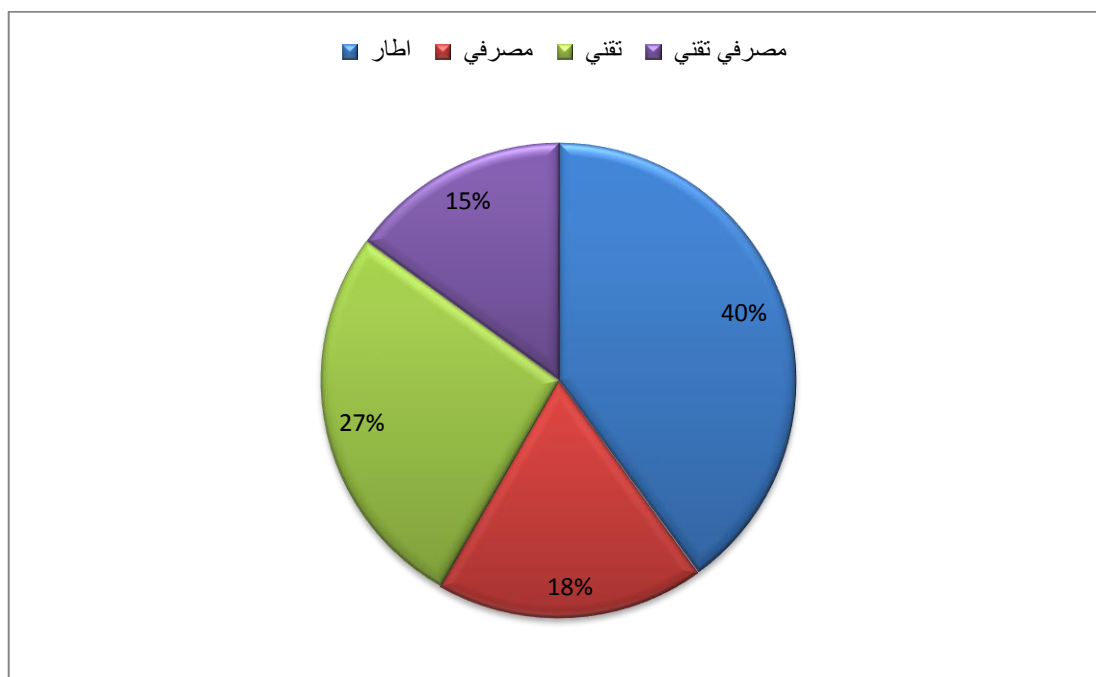
• توزيع أفراد العينة حسب التخصص العملي

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العملي

النسبة المئوية %	تكرار كل بديل	بدائل المتغيرات
40	24	اطار
18,3	11	مصرفي
26,7	16	تقني
15	9	مصرفي تقني
100	60	الاجمالي

المصدر : من اعداد الطالبتين استنادا الى نتائج spss

شكل رقم (13) مخطط دائرة نسببة يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العملي



الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- من الجدول السابق يتضح أن معظم العاملين بالبنوك الجزائرية يحملون تخصص اطار و اللذين تمثل نسبتهم في مجتمع الدراسة 40 % و أن تخصص تقني يمثل نسبة 26,7 % , بينما تخصص مصرفي يمثل نسبة أقل , كما يتضح ندرة المصرفيين التقنيين في البنوك الجزائرية حيث أن نسبتهم تمثل 15 % من كافة المجتمع , و هذا إنذار بعدم تطبيق التقنية المصرفية بصفتها السليمة في البنوك .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

2- قياس و تحليل معامل الارتباط بيرسون لمحاور الدراسة

• قياس ارتباطات المحاور

جدول رقم (11) معامل الارتباط بيرسون بين المحاور

ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية	الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك	الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر	
Corrélation de Pearson	,578**	,570**	1	الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر
Sig. (bilatérale)	,000	,000		
N	60	60	60	
Corrélation de Pearson	,395**	1	,570**	الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك
Sig. (bilatérale)	,002		,000	
N	60	60	60	
Corrélation de Pearson	1	,395**	,578**	الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة
Sig. (bilatérale)		,002	,000	
N	60	60	60	
Corrélation de Pearson	,337**	,160	,156	ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية
Sig. (bilatérale)	,008	,223	,235	
N	60	60	60	

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر : من اعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

✓ العلاقة بين المحور الأول و الثاني :

-من الجدول نلاحظ وجود ارتباط قوي جدا بين الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر و الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك الجزائرية، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG=0.00$ أي أن دال معنويا

✓ العلاقة بين المحور الأول و الثالث :

-من الجدول نلاحظ وجود ارتباط قوي جدا بين الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر و الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة ، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG=0.00$ أي أن دال معنويا .

✓ العلاقة بين المحور الأول و الرابع:

-نلاحظ من الجدول وجود ارتباط ضعيف بين الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر و ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية ، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG=0,23$ أكبر من 0,05 أي أنه غير دال معنويا .

✓ العلاقة بين المحور الثاني و الثالث :

-من الجدول نلاحظ وجود ارتباط قوي جدا بين الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك الجزائرية و الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة ، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG=0.00$ أي أن دال معنويا .

✓ العلاقة بين المحور الثاني و الرابع :

-نلاحظ من الجدول وجود ارتباط ضعيف بين الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك الجزائرية و ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية ، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG=0,22$ أكبر من 0,05 أي أنه غير دال معنويا

✓ العلاقة بين المحور الثالث و الرابع :

-نلاحظ من الجدول وجود ارتباط نوعا ما قوي بين الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة و ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية ، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG=0,08$ أكبر من 0,05 أي أنه غير دال معنويا .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- بالتالي نلاحظ أن المحاور الأربعة ماهي إلا صورة عن محددات منح الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية و نلاحظ أيضا أن المحور الأول و الثاني و الثالث مرتبطة بعمل البنوك أما المحور الرابع مرتبط بالطرف الثاني من عملية الصيرفة الالكترونية و الذي هو المستخدم (العميل) .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

3- تحليل و تفسير محاور العينة

-بهدف معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على مختلف عبارات القياس الواردة في الاستمارة قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة و لكل محور الاستمارة و كانت النتائج كما يلي :

المحور الأول : الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر

جدول رقم (12) يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3-4-5 المتعلقة بالمحور الأول

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المحور الأول
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
محايد	1,15	3,18	5	27	6	18	4	-ادخال التقنية في البنوك الجزائرية كان متزامناً مع التطبيق العالمي
			8,3	45	10	30	6,7	
موافق	0,85	4,05	18	31	8	2	1	-البنية التحتية للتطبيق العلمي للصيرفة الالكترونية بالجزائر يحتاج لتهيئة مواكبة .
			30	51,7	13,3	3,3	1,7	
محايد	1,30	3,07	12	13	5	27	3	-تم تفعيل أدوات الصيرفة الالكترونية بصورة كاملة
			20	21,7	8,3	45	5	
محايد	1,17	2,80	5	14	12	22	7	-البنوك في الجزائر مواكبة تقنيا للبنوك العالمية
			8,3	23,3	20	36,7	11,7	
محايد	1,28	3,32	13	17	11	14	5	-الخدمات المصرفية تقنية مفعلة .
			21,7	28,3	18,3	23,3	8,3	
محايد	0,71	3,28						الاتجاه العام للمحور

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية الاجابات كانت محايدة إلا أن السؤال الثاني جاء بدرجة موافق على أن البنية التحتية للتطبيق العلمي للصيرفة الالكترونية بالجزائر يحتاج لتهيئة مواكبة و هذا ما يعزز الاجابات الأخرى للأسئلة و للمحور الذي جاء بدرجة محايد حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور للفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر 3,28 و بانحراف معياري 0,71 ، و ذلك قد يرجع الى أسباب شخصية قد تكون راجعة الى ظروف العمل المحيطة .

المحور الثاني : الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك

جدول رقم (13) يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3 المتعلقة بالمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المحور الثاني
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
موافق	0,92	3,92	14	35	4	6	1	- عدم استخدام المعايير الموحدة في تطبيق التقنية يؤدي إلى ضعف في تبادل المعلومات ما بين البنوك
			23,3	58,3	6,7	10	1,7	
محايد	0,97	3,40	10	15	24	11	0	- بنكمكم يوفر فرص للعاملين لمواكبة المستجدات التقنية
			16,7	25	40	18,3	0	
محايد	1,14	3,33	9	23	9	17	2	- يتم تعريف العاملين بينكمكم بالمعايير العالمي للبنوك التقنية
			15	38,3	15	28,3	3,3	
موافق	0,72	3,55						الاتجاه العام للمحور

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك بلغ 3,55 و هذا ما يعني أن اجابات أفراد العينة المستجوبة كانت موافقة ، بانحراف معياري 0,72 ، و هذا يدل على وجود وعي مصرفي التقني للعاملين بالبنوك .

المحور الثالث : الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة

جدول رقم (14) يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3-4-5 المتعلقة بالمحور الثالث

المحور الثالث	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
-- الثقافة التقنية للعاملين تؤدي إلى حسن استخدام التقنية	3	4	3	32	18	3,97	1,04	موافق
	5	6,7	5	53,3	30			
- . التقنية المصرفية المستخدمة تعتبر سهلة الاستخدام	2	2	7	33	16	3,98	0,91	موافق
	3,3	3,3	11,7	55	26,7			
- جميع العاملين بالبنك يتمتعون بالوعي البنكي التقني	2	10	11	29	8	3,52	1,03	موافق
	3,3	16,7	18,3	48,3	13,3			
- البنك يوفر فرص للعاملين لمواكبة المستجدات التقنية	6	9	15	15	15	3,40	1,29	محايد
	10	15	25	25	25			
- إلمام الموظفين باستخدام التقنية	2	8	18	25	7	3,45	0,98	موافق
	3,3	13,3	30	41,7	11,7			
الاتجاه العام للمحور						3,66	0,63	موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية الاجابات كانت موافقة إلا أن السؤال الرابع جاء بدرجة محايد على أن البنك يوفر فرص للعاملين لمواكبة المستجدات التقنية و هذا ما يعزز الاجابات الأخرى للأسئلة و للمحور الذي جاء بدرجة موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,66 و بانحراف معياري 0,63 ، و هذا يدل على وجود ملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة في البنوك الجزائرية.

المحور الرابع : ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية

جدول رقم (15) يوضح اجابة المستجوبين على العبارات 1-2-3-4-5-6 المتعلقة بالمحور الرابع

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المحور الرابع
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
موافق	1,04	3,58	9	31	8	10	2	-المصرف يؤدي إلى تطوير العمل البنكي
			15	51,7	13,3	16,7	3,3	
موافق	0,90	4,17	26	21	11	1	1	- توعية العملاء تقنيا تؤدي إلى رفع مستوى استخدام أدوات التقنية البنكية
			43,3	35	18,3	1,7	1,7	
موافق	1,08	3,85	20	21	10	8	1	- ضرورة تكييف أدوات التقنية المصرفية لتلائم العملاء
			33,3	35	16,7	13,3	1,7	
محايد	1,10	3,70	15	24	12	6	3	- عدم ثقة العملاء في أدوات التقنية المصرفية أدى إلى عدم استخدامها بصورة كبيرة
			25	40	20	10	5	
موافق	1,01	3,82	15	28	10	5	2	- ضعف الوعي التقني لدى العملاء جعل التعامل مع أدوات الصيرفة الالكترونية معادلة صعبة
			25	46,7	16,7	8,3	3,3	
موافق	0,99	4	20	27	8	3	2	6-التسويق والترويج للتقنية وكيفية استخدامها من أهم العوامل التي تدفع بالعمل البنكي التقني
			33,3	45	13,3	5	3,3	
موافق	0,64	3,85						الاتجاه العام للمحور

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

-على الرغم من كل السياسات المتخذة من طرف البنك الا أننا نلاحظ أن الاجابة على السؤال الرابع جاءت بدرجة محايد على عدم ثقة العملاء في أدوات التقنية المصرفية التي أدت بدورها إلى عدم استخدامها بصورة كبيرة وهذا ما يعزز أن الاجابات الأخرى للأسئلة و المحور جاءت بدرجة موافق، في حين المتوسط الحسابي 3,85 و بانحراف معياري 0,64 ، و هذا يدل على وجود ثقافة للمستخدمين للتقنية المصرفية مما يؤدي الى حسن استخدام التقنية و بالتالي رفع ثقتهم .

III. اختبار الفرضيات :

1- اختبار الفرضية الرئيسية :

H0: لا يوجد فروق بين متوسط واقع محددات الصيرفة الالكترونية للبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

H1: يوجد فروق بين متوسط واقع محددات الصيرفة الالكترونية للبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

الجدول رقم (16) نتائج اختبار t أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين واقع محددات الصيرفة الالكترونية للبنوك الجزائرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية SIG
محددات منح الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك	3,58	0,49	56,18	3,45	59	0.000

** عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

-تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات قد بلغت 3.58 وبانحراف معياري قدره 0.49 حيث أن قيمة T المحسوبة 56,18 وهي أعلى من القيمة الجدولية 3,45 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق بين متوسط واقع محددات الصيرفة

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG= 0.000$ وكان أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد.

2 - اختبار الفرضيات الفرعية

• الفرضية الأولى :

H0: لا توجد فروق بين متوسط الفجوة تقنية بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

H1: توجد فروق بين متوسط الفجوة تقنية بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

تقوم الفرضية الأولى على دراسة الوسط الحسابي للإجابات المتعلقة بالمحور الأول التي تنص على وجود فروق بين متوسط الفجوة التقنية بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث.

الجدول رقم (17) نتائج اختبار t أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن الفجوة تقنية بالبنوك الجزائرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية SIG
الفجوة التقنية بالبنوك الجزائرية	3,28	0,71	35,46	3,09	59	0.000

** عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

- تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول قد بلغت 03.28 وانحراف معياري قدره 0.71 حيث أن قيمة T المحسوبة 35.46 وهي أعلى من القيمة الجدولية 3,09 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق بين متوسط الفجوة التقنية بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG= 0.000$ وكان أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

• الفرضية الثانية :

H0: لا يوجد فروق بين متوسط الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط

مجتمع البحث .

H1: يوجد فروق بين متوسط الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع

البحث.

تقوم الفرضية الثانية على دراسة الوسط الحسابي للإجابات المتعلقة بالمحور الثاني التي تنص وجود فروق بين متوسط الوعي المصرفي للعاملين بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث.

الجدول رقم (18) نتائج اختبار t أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن الوعي المصرفي التقني بالبنوك الجزائرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية SIG
الوعي المصرفي للعاملين بالبنوك الجزائرية	3.55	0.72	38.02	3.36	59	0.000

** عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

-تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثاني قد بلغت 3,55 وبانحراف معياري قدره 0.72 حيث أن قيمة T المحسوبة 38,02 وهي أعلى من قيمتها الجدولية 3,36 وبالتالي نرفض الفرضية الصفريّة نقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق بين متوسط الوعي المصرفي للعاملين بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب SIG= 0.000 وكان أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

• الفرضية الثالثة :

H0 لا توجد فروق بين متوسط الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

H1: توجد فروق بين متوسط الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

تقوم الفرضية الثالثة على دراسة الوسط الحسابي للإجابات المتعلقة بالمحور الثالث التي تنص وجود فروق بين متوسط الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة بالبنوك الجزائرية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث.

الجدول رقم (19) نتائج اختبار t أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة بالبنوك الجزائرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية SIG
الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	3.66	0.63	44.67	3.49	59	0.000

** عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

- تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثالث قد بلغت 3,66 وانحراف معياري قدره 0.63 حيث أن قيمة T المحسوبة 44,67 وهي أعلى من قيمتها الجدولية 3,49 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق بين متوسط الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب $SIG= 0.000$ وكان أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد.

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

• الفرضية الرابعة :

H0 : لا توجد فروق بين متوسط ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

H1 : توجد فروق بين متوسط ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

تقوم الفرضية الرابعة على دراسة الوسط الحسابي للإجابات المتعلقة بالمحور الرابع التي تنص على وجود فروق بين متوسط ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث

الجدول رقم (20) نتائج اختبار t أحادي العينة لدرجات اجابة الموظفين عن ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية بالبنوك الجزائرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية SIG
ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية	3.85	0.64	46.04	3.68	59	0.000

** عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

-تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الرابع قد بلغت 3,85 وبانحراف معياري قدره 0.64 حيث أن قيمة T المحسوبة 46,04 وهي أعلى من قيمتها الجدولية 3,68 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق بين متوسط ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية محل الدراسة و متوسط مجتمع البحث وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب SIG= 0.000 وكان أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

IV. دراسة العلاقة بين واقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية و عامل الخبرة

و نوع البنك عن طريق اختبار تحليل التباين الأحادي ONE-WAY ANOVA

1- اختبار ONE-WAY ANOVA حسب متغير الخبرة المهنية بالبنك .

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية يعزى لمتغير الخبرة المهنية لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة .

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية يعزى لمتغير الخبرة المهنية لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة.

-من أجل تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لابد أن يكون الشرط التالي محقق و هو أن العينة حسب الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي و عليه :

H0: العينة حسب الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي

H1: العينة حسب الخبرة لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول رقم (21) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الخبرة المهنية بالبنك

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	Ddl	Signification
الخبرة المهنية بالبنك	,202	60	,000	,850	60	,055

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر : من اعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

-نلاحظ أن $\text{sig}=0.055$ أكبر من 0,05 أي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و بالتالي

فان شرط ANOVA محقق و هو أن تقسيمات العينة حسب الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

جدول رقم (22) يوضح اختبار ONE-WAY ANOVA لمتغير الخبرة المهنية بالبنك

درجة المعنوية	قيمة الجدولية	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,989	,039	,010	3	,030	بين المجموعات
		,257	56	14,400	داخل المجموعات
			59	14,431	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

-من الجدول نلاحظ أن $\text{sig}=0.98$ أكبر من 0,05 نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و بالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع محددات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية يعزى لمتغير الخبرة المهنية لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة .

2-اختبار ONE-WAY ANOVA حسب نوع البنك

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع محددات الصيرفة الالكترونية بين CPA و BEA و BDL محل الدراسة .

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع محددات الصيرفة الالكترونية بين CPA و BEA و BDL محل الدراسة .

باعتبار أن العينة متكونة من ثلاثة بنوك جزائرية مختلفة تعمل في هذا المجال قررنا معرفة أي من البنوك التالية لديها فروق عن البنوك الأخرى و لتحديد هذه الفروقات علينا أولا التطرق الى اختبار التوزيع الطبيعي :

H0: العينة حسب البنوك تتبع التوزيع الطبيعي

H1: العينة حسب البنوك لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول رقم (23) اختبار التوزيع الطبيعي حسب نوع البنك

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	Ddl	Significatio	Statistique	Ddl	Significatio
bank	,221	60	,000	,793	60	,061

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر : من اعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

- نلاحظ أن sig=0.061 أكبر من 0,05 أي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و بالتالي فان شرط ANOVA محقق و هو أن تقسيمات العينة حسب نوع البنك تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (24) يوضح اختبار ONE-WAY ANOVA حسب نوع البنك

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الجدولية	درجة المعنوية
بين المجموعات	5,186	2	2,593	15,987	,000
داخل المجموعات	9,245	57	,162		
المجموع	14,431	59			

المصدر : من اعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

- من الجدول نلاحظ sig=0.00 أصغر من 0,05 نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لواقع محددات الصيرفة الالكترونية بين CPA و BEA و BDL محل الدراسة .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- من خلال النظر الى نتائج جدول تحليل تباين الأحادي و اختبار التوزيع الطبيعي الذي بين لنا وجود فروقات بين البنوك أوجب علينا أن نلجأ إلى اختبار المقارنات البعدية لمعرفة أي من البنوك يختلف عن البنوك الأخرى .

- جدول رقم(25) اختبار المقارنات البعدية لمعرفة أي من البنوك يختلف عن البنوك الأخرى

Comparaisons multiples

Variable dépendante: total

	(I) bank	(J) bank	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Significat ion	Intervalle de confiance à 95%	
						Borne inférieure	Borne supérieure
Test de Tukey	CPA	BDL	,30542	,12735	,051	-,0011	,6119
		BEA	,71750*	,12735	,000	,4110	1,0240
	BDL	CPA	-,30542	,12735	,051	-,6119	,0011
		BEA	,41208*	,12735	,006	,1056	,7186
	BEA	CPA	-,71750*	,12735	,000	-1,0240	-,4110
		BDL	-,41208*	,12735	,006	-,7186	-,1056

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر : من اعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

- نلاحظ من الجدول أنه لا يوجد فروق لواقع محددات الصيرفة الالكترونية بين CPA و BDL لأن $SIG = 0,051$ أكبر من 0,05 و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و يوجد فروق لواقع محددات الصيرفة الالكترونية بين CPA و BEA لأن $SIG = 0,000$ و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة .
- و يوجد فروق لواقع محددات الصيرفة الالكترونية بين BEA و BDL لأن $SIG = 0,006$ أصغر من 0,05 و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة .
- و بالتالي من الجدول نستنتج أن البنك الذي لديه فروق عن باقي البنوك هو بنك BEA .

الفصل الثاني الصيرفة الالكترونية في الجزائر دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الجزائر الخارجي

خلاصة الفصل :

إن إمكانيات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في الجزائر تتسم بعدة معوقات أساسية يأتي في مقدمتها ضعف البنية التحتية لإدخال التقنية الحديثة و المتطورة، و إلى محدودية الكوادر الإدارية و الفنية المؤهلة و القدرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية الجزائرية بكفاءة عالية، بالإضافة إلى انخفاض الإمكانيات المعرفية المتعلقة بهذه الخدمات بالنسبة للزبائن و المتعاملين مع البنوك و بالرغم من الجهود المبذولة و لو بشكل متباطئ من طرف المنظومة المصرفية الجزائرية في سبيل عصنة بنوكها و مؤسساتها عن طريق مواكبة تطورات الخدمات المصرفية، إلا أن مستوى أدائها لم يرقى إلى مستوى التحديات المنتظرة و الآمال المرجوة، بل إن معظم الدراسات تؤكد على عدم توفر هذه المنظومة كما ذكرنا على بنية تحتية تساعد على اكتساب شروط الدخول ضمن إطار العصنة المصرفية الجزائرية .

و كذلك من خلال هذا الفصل تم التعريف بكل من : بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و بنك الخارجي الجزائري بولاية سعيدة ثم تم التطرق لمعرفة فروقات في منح الصيرفة الالكترونية بين البنوك من خلال ما تم جمعه من معلومات و ملاحظات أثناء فترة الدراسة حيث توصلنا من خلال الدراسة التطبيقية لهذا الفصل أن بنك الخارجي الجزائري (BEA) لديه فروق في منح الصيرفة الالكترونية عن باقي البنوك السابقة محل الدراسة.