



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في: إدارة الأفراد و حوكمت الشركات
تخصص حوكمت الشركات

واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة
البنوك الجزائرية

(دراسة تحليلية استببانية، حالة بنوك سعيدة)

تحت إشراف: ا.د بندي عبد الله عبد السلام

من إعداد الطالب: معطي سيد احمد

أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة تلمسان	- د. بوهنة علي
مشرفا	جامعة تلمسان	- ا.د بندي عبد الله عبد السلام
مشرف مساعد	جامعة سعيدة	- د. صوار يوسف
ممتحنا	جامعة تلمسان	- د. شليل عبد اللطيف
ممتحنا	جامعة تلمسان	- د. فرواني بلقاسم

السنة الجامعية: 2012/2011

(...يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ).

سورة المجادلة الآية (11)

الرقم	العنوان
	الإهداء
	تشكرات
	الفهرس
	مقدمة عامة
01	مقدمة الجانب النظري
02	الفصل الأول: عموميات حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
03	مقدمة الفصل الأول
04	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
04	I. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	II. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	III. علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومة
14	المبحث الثاني: التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي ومؤشرات أدائها
14	I. تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي وخصائصها
16	II. مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة البنكية
17	III. المواصفات العالمية في الأداء البنكي
21	المبحث الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال البنكي
21	I. أهداف التحول إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة
23	II. أهم وسائل الدفع الحديثة
30	III. خصائص البنوك الإلكترونية
32	المبحث الرابع: أهمية البنوك الحديثة في عالم المصارف
32	I. مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية
34	II. الأهمية الاقتصادية والعلمية للمصارف الإلكترونية

34	III. مخاطر التكنولوجيا البنكية
37	خاتمة الفصل الأول
39	الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر
40	مقدمة الفصل الثاني
41	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
41	I. حقيقة المصارف العربية الإلكترونية
42	II. سمات القطاع المصرفي العربي
45	III. آثار المتغيرات المالية والدولية على المصارف العربي
47	المبحث الثاني: نظام المعلومات في البنوك الجزائرية (وسائل الدفع الحديثة)
47	I. واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومة البنكية في الجزائر
50	II. " ونشاطاتها SATIM شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "
52	III. نظم المعلومات والدفع وتعميم النقد الآلي في الجزائر
60	المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في البنوك الجزائرية
60	I. تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر
62	II. الشبكات المصرفية SWIFT
65	III. نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS
68	IV. نظام المقاصة عن بعد Télé composassions
74	المبحث الرابع: الإنترنت في العمل المصرفي الجزائري
74	I. تقريبا تاريخ الإنترنت في الجزائر
76	II. مساهمة الإنترنت في العمل المصرفي
79	III. عوائق تطوير المعلوماتية في الجزائر

80	IV. آفاق العمليات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
81	خاتمة الفصل الثاني
82	الفصل الثالث: مخاطر التكنولوجيا و أهمية المعلومات المصرفية
83	مقدمة الفصل الثالث
84	المبحث الأول: المخاطر والتحديات التي تواجه البنوك الإلكترونية
84	I. أهم جرائم المعلوماتية التي تؤثر على القطاع المصرفي
86	II. أهم القضايا التي أثرت على زيادة المخاطر المصرفية
87	III. التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية الإلكترونية
91	المبحث الثاني: إدارة المخاطر المصرفية
91	I. مفهوم المخاطر المصرف
92	II. مفهوم إدارة المخاطر
93	III. مبادئ إدارة المخاطر
98	المبحث الثالث: إدارة مخاطر أمنية المعلومات كحتمية في العمل المصرفي
98	I. مفهوم أمن المعلومات
99	II. إدارة أمن المعلومات
100	III. إجراءات حماية نظم المعلومات
107	IV. أمن المعاملات والمعلومات الإلكترونية
110	خاتمة الفصل الثالث
111	خاتمة الجانب النظري
112	الجانب التطبيقي
113	مقدمة الجانب التطبيقي

114	الفصل الرابع: تقديم الدراسة الاستطلاعية
115	I. تقديم الدراسة الاستطلاعية
116	II. تحديد متغيرات البحث
117	III. قياس ثبات القياس
118	IV. الدراسة الوصفية
119	V. تحليل نتائج الاستبيان
139	خاتمة الفصل الرابع
140	الفصل الخامس: تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية
141	مقدمة الفصل الخامس
142	المبحث الأول: اثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية
142	I. تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على البنوك الجزائرية
142	II. الآثار الايجابية للتكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية
143	III. الآثار السلبية للتكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية
144	المبحث الثاني: مخاطر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
144	I. مخاطر التكنولوجيا البنكية
145	II. أهمية الأمن بالنسبة للميزانية
146	المبحث الثالث : تقارير تؤكد نتائج الدراسات
146	I. التقرير الأول: تقرير البنك المركزي
148	II. التقرير الثاني: التأخر في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر
150	خاتمة الفصل الخامس

151	خاتمة الجانب التطبيقي
152	الخاتمة العامة
158	قائمة الجداول و الأشكال البيانية
162	قائمة الملاحق
	قائمة المراجع

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

أصبح العالم في عصرنا الحديث يعيش ثورة معرفية كبيرة يفوق أثرها على الاقتصاد العلمي اثر اكبر الثورات الاقتصادية التي ساريتها البشرية خلال القرن الماضي , و بعد انتهاء عصر الاقتصاد و الإنتاج المبنى على الصناعة الثقيلة مثل الصناعات الاستخراجية و التحويلية الضخمة, أصبحنا نعيش في البدايات الأولى لعصر الصناعة القائمة على المعرفة مثل: الالكترونيات و الاتصالات و البرمجيات و التي أدت إلى ولادة صناعات على مستوى عالي و متسارع من التطور لم يكن يتوقعها العلم حتى قبل عقد من الزمان .

فالعلم حاليا يشهد ثورة تقدم و انتشار متسارع في مجال لاتصالات و تكنولوجيا الكمبيوتر و نظم المعلومات, الأمر الذي أدى و يؤدي إلى تغير مستمر في طبيعة الآليات و العلاقات التي تحكم التعامل بين الأطراف المختلفة حول العالم , و يعتبر انتشار الانترنت دليلا رئيسيا على ثورة التقدم هذه, كما و يعتبر الاقتصاد غير الملموس احد مخرجات هذه الثورة.

ويعتبر القطاع المصرفي في اقتصاد أي دولة قطاعا حساسا و ذا أهمية كبيرة نسبيا في التأثير على مستوى و نوعية الإنتاج و الرفاه لأفراد المجتمع , ولما تأثر الاقتصاد بثورة التقدم في المجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات من خلال انتشار الانترنت , و التحول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد غير ملموس (عصري), فقد تأثر أيضا القطاع المصرفي بهذا التقدم وأصبح يتحول من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي العصري.

ولقد لعبت العولمة المالية دورا هاما وفعالا في انتشار هذه التكنولوجيا وولوجها في كافة مناطق العالم من اجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية المتقدمة لزبائنها و المتعاملين معها بكلفة تنافسية تجعل من المصارف سباقا في جني فوائد اعتماد الصيرفة الالكترونية في تعاملاتها.

ومما لا شك فيه أن من مزايا التكنولوجيا الحديثة المصرفية هي التي حفزت المصارف بالدرجة الأولى إلى استخدام هذه المخرجات, نظرا لما يعود على الزبائن من يسر و سهولة في إجراء الخدمات المطلوبة على اختلافها .

ومع كل هذه المتغيرات الجديدة التي تحدث في المحيط الدولي أصبح على الجزائر و على المصارف الجزائرية عصرنة ما تقدمه من خدمات لرفع قدرتها التنافسية في السوق المحلية و الأجنبية.

طرح الإشكالية:

إن من أهم المشاكل التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري هي التعامل مع هذه المعطيات الجديدة و المتمثلة في البرامج ونظم المعلومات ,ومما لا شك فيه أن مواكبة هذه التكنولوجيا لا يتم إلا باستخدام وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة و القيام بعمليات التدريب لرفع مقدرة المستخدمين على رفع كفاءتهم و التحسين في أدائهم,ومن هذا كله يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما هو واقع استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية و الرفع من قدرتها التنافسية؟

- Ø وهناك بعض الأسئلة الفرعية التي يمكننا طرحها:
- Ø ما هي التكنولوجيا المستخدم في البنوك الجزائرية؟
- Ø هل استطاعت البنوك الجزائرية إتقان هذه التكنولوجيا؟
- Ø هل يمكننا اعتبار التكنولوجيا الحديثة مورد استراتيجي للبنك؟
- Ø ما هي إيجابيات و سلبيات استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الحديثة؟
- Ø ما هو وضع البنوك الجزائرية بالمقارنة مع البنوك المتقدمة؟

فرضيات البحث:

Ø يمكن أن تكون الأنظمة الحديثة ووسائل الدفع الحديثة من أهم الوسائل المؤثرة على العمل البنكي .

Ø التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال لها دور فعال في تطوير النظام البنكي الجزائري.

Ø التكنولوجيا الحديثة تؤثر سلبيا أو إيجابا على نشاط البنوك الجزائرية.

أهداف البحث:

يوجد جملة من الأهداف نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث نذكر منها:

Ø أين هي البنوك الجزائرية من التكنولوجيا الحديثة للإعلام و لاتصال المستعملة في البنوك العالمية.

Ø العوامل التي تمكن البنوك الجزائرية و التي تستطيع أن تكون لها كدفعة مقابل المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك إضافة إلى منافسة البنوك الأجنبية.

Ø التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في النقاط التالية:

Ø من أهم العوامل وهي اعتبار البنوك هي المحرك الأساسي لأي اقتصاد و باعتبار الجزائر من الدول السائرة في النمو و الجهود الجبارة التي تقوم بها الدولة و التي تظهر في المشاريع الضخمة استجوب علينا إلقاء نظرة عن حالة البنوك الجزائرية ووضعيتها حيال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال التي تعتبر كمقياس لوضع المنظومة البنكية.

Ø الأحداث المتسارعة في العالم والتي هي نتاج للعولمة و التي كانت احد أساليبها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و قد أدت إلى ظهور عدة مصطلحات جديدة كالبنوك الرقمية، بنوك الإنترنت، و سهولة استعمالها .

Ø رواج التكنولوجيا الجديدة للإعلام و لاتصال وانتشارها في العالم وخاصة الدول العربية التي تملك نفس المعطيات مع الجزائر، والتي تفرض علينا تسليط الضوء عليها ومعرفة أثرها على نشاط البنوك الجزائرية.

حدود الدراسة:

تمثلت دراستنا في إبراز تأثير دور التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية وذلك من خلال:

قيامنا بإبراز أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة المنتشرة و الدور الفعال التي تلعبه هذه التكنولوجيا في دول العالم.

إضافة إلى إبراز النقاط الإيجابية و السلبية لهذه التكنولوجيا.

ثم قيامنا بالتركيز على ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في البنوك الجزائرية باعتبارها من أهم الوسائل التي تدفع بمنظومتنا البنكية للحاق بدرب التكنولوجيا الحديثة.

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب موضوعية:

ظهور الاقتصاد الحديث تحت اسم الاقتصاد الرقمي و الدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال ومعرفة ماذا يمكن لهذه الأخير أن تلعبه فيما يخص نشاط البنوك الجزائرية.

معرفة ماهي أسباب هذا التأخر في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال.

تبيين المشاكل التي تقف وراء استخدام التكنولوجيا الحديثة.

أسباب ذاتية:

معرفة أين هي بنوكنا الجزائرية من التكنولوجيا الحديثة وأدوات الدفع الحديثة التي صارت بمثابة حلم.

الدراسات السابقة :

الدراسات التي تناولت هذا الموضوع و التي اعتمدت عليها هي:

مراد راييس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال .

مراد عواد، واقع وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المنظومة البنكية، مذكرة تخرج لنيل شهادة المستر.

بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري،

هذا كله بالاضافة إلى عدد من الدراسات تناولت نظم المعلومات والتجارة الالكترونية و البنوك الالكترونية،كلها وضحت الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات و الادارة .

منهجية البحث:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب البحث و الإجابة على إشكالية البحث و اختبار صحة الفرضيات اعتمدنا في دراستنا المنهج التحليلي الوصفي ،بهدف وصف وتحليل مختلف إبعاد الموضوع في الدراسة النظرية ، كما اتبعنا المنهج الإحصائي عن طريق تحليل الاستمارة باستخدام البرنامج التطبيقي **spss version 17** في الدراسة التطبيقية للوصول إلى النتائج المتوخاة من البحث.

خطة البحث:

للإحاطة بجميع زوايا البحث من دراسة للإشكالية و التحقق من فرضيات الحث الرئيسية و التساؤلات الفرعية قمنا باختيار أسلوب الاستمارة لتحليل واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية كما قسمنا الدراسة إلى خمسة فصول كان آخرها الفصل التطبيقي للدراسة و كانت على النحو التالي:

الفصل الأول "عموميات حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال" قمنا فيه بتقديم مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال عموما ثم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في البنوك واهم وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في البنوك العالمية إضافة إلى المواصفات العلمية للأداء البنكي ثم أهمية البنوك التي تستعمل هذه التكنولوجيا بالمقارنة مع البنوك التقليدية .

الفصل الثاني "تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر" و كمدخل لهذا الفصل عرضنا فيه المصارف الالكترونية في الدول العربية ثم تخصصنا قليلا و انتقلنا إلى الجزائر من خلال عرضنا لواقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ثم الأنظمة المستخدمة في البنوك الجزائرية ثم واقع الانترنت في القطاع البنكي الجزائري.

الفصل الثالث "مخاطر التكنولوجيا البنكية و أهمية امن المعلومة" في هذا الفصل قمنا بتبيين أهم المخاطر من جرائم المعلوماتية و التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية ثم انتقلنا إلى شرح إدارة المخاطر المصرفية من تعريف ومبادئ هذه الإدارة ثم إبراز الدور الهام لأمنية المعلومات و إجراءات حماية نظم المعلومات في المعاملات المصرفية.

أما الفصل الرابع فهو محور دراستنا التطبيقية الذي ساعدنا في إبراز "واقع التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية" وهذا من خلال تحليل نتائج استمارة الاستبيان و ذلك باستخدام نظام البرنامج التطبيقي **spss version 17**

ثم قمنا بتحليل نتائج الدراسة التطبيقية من خلال التعليق على مخرجات نظام **spss version17**

الفصل الخامس " تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية " في هذا الفصل قمنا بإبراز الآثار الايجابية والسلبية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال المستنتجة من الدراسة الإحصائية للاستبيان كما قدمنا بعض التقارير التي تؤكد نتائج الدراسة الإحصائية

صعوبات البحث:

لقد واجهتنا في بحثنا هذا مشاكل عديدة لاتعد ولا تحصى ناهيك عن قلة المراجع و المشاكل التي تعترض مسار الباحث من بينها البيروقراطية التي صادفتنا أثناء تواجدها في البنوك و التحجج بصيغة المعلومات السرية و التي نرجو من الكوادر أن يتفادوا مثل هذه العبارات مع طلبة العلم إضافة إلى مشاكل أخرى يتعرض لها كل طالب:

قلة المراجع في هذا العنوان خاصة تلك التي تخص الجزائر و اعتمادنا الكبير على الملتقيات و الرسائل الوطنية و الأجنبية و هذا يمكن أن يكون راجع لقلة تداول هذا الموضوع نتيجة لحدائته.

قلة المعلومات المتعلقة بالموضوع حتى و إن وجد بعضها فسيتم بالطابع العام ،ناهيك عن تناقص المعلومات وتعدد مصادرها.

عدم اكتراث المسؤولين بالطالب و تجاهل الباحث العلمي و احتكارهم للمعلومة .

الجانب النظري

واقع التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في البنوك
الجزائرية

الفصل الأول: عموميات حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر

الفصل الثالث: مخاطر التكنولوجيا وأهمية المعلومات المصرفية

الجانب النظري: واقع التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في البنوك الجزائرية

الجانب النظري: واقع التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في البنوك الجزائرية

مقدمة الجانب النظري:

يعرف النشاط المصرفي تقدما وتطورا مثله مثل باقي القطاعات الحساسة الأخرى باعتباره قطاعا متصلا اتصالا وطيدا بالمعلوماتية ووسائل الاتصال التي تشهده الأخرى تحديثا مستمرا ساحبة معها النشاط البنكي إلى التقدم والتطور اليومي، ويمكن ملاحظة كل هذه التحديثات على النشاط البنكي في استعماله للتقنيات الحديثة المستعملة في الدفع والسحب وأنظمة الحماية الخاصة بالمعلومات والشبكات الواسعة المستعملة وفي سرعة معالجة البيانات. الأمر الذي جعل العمل المصرفي يعتبر من النشاطات التي تشتد فيها المنافسة للتأثير على الزبائن وجذبهم بتوفي الخدمات السهلة والسريعة والأكثر مردودية للبنك في الوقت نفسه، وعلى إثر هذا فإن النشاط البنكي استفاد كثيرا من ثورة المعلومات وجسدها في الواقع وانعكست ذلك على الوسائل والتقنيات الحديثة التي يستعملها. ويمكننا توضيح هذا كله في الجانب النظري الذي يتجسد في ثلاث فصول:

الفصل الأول: عموميات حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر

الفصل الثالث : مخاطر التكنولوجيا و أهمية المعلومات المصرفية

الفصل الأول

مقدمة الفصل:

يعتبر كل من مفهوم الإعلام والاتصال من مخرجات ثورة المعلومات والعولمة المالية التي أدت إلى الانتشار الواسع للتكنولوجيا الحديثة المساهمة المعلومات، وتستعمل الاتصال وفي الوقت الحاضر فان كل المؤسسات الكبرى تسعى إلى التأقلم مع التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال واستعمالها في مختلف نشاطاتها، وذلك بتوفير المتطلبات المالية والطاقات البشرية من اجل الاستفادة من هذه التكنولوجيا ومن أجل إيصال المعلومات إلى الزبائن وتسهيل نشاط هذه المؤسسات وزيادة المداخيل عن طريق تخفيف النفقات.

وفي هذا الفصل نسعى إلى التعريف بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتفصيلهما، إضافة إلى عرض مختلف وسائل الدفع الحديثة وخصائصها.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة:

كبداية في هذا المبحث سوف نستهل عملنا بإعطاء مجموعة من التعاريف حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي سوف توضح لنا الموضوع الذي نحن بصدد دراسته ثم ننتقل بعد ذلك موضحين خصائص NTIC ثم علاقة المعلومات مع نظام المعلومة.

1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1. تعريف المعلومة:

في اللغة الفلسفية القديمة الإعلام هو إعطاء الصيغة للمادة في أيامنا هذه، المعلومة توضح إيصال الأخبار بطريقة سريعة وتامة وواضحة وتقوم بإعلام الشخص في الموضوع الذي طرح فيه السؤال.

من خلال هذا المعلومة تخص إذاً "نقل الأخبار والمعطيات التي تعطى إلى المسؤولين "صيغة" أي ترتيب الواقع التي تكفي لضمان سيطرته على حوكمة المؤسسة.¹

2. تعريف تكنولوجيا المعلومة:

يعتبر مصطلح تكنولوجيا المعلومات مصطلحا حديثا ظهر نتيجة للتطور الذي شهده العالم في ميدان التكنولوجيا، والذي من خلاله لم يثبت تعريفا ثابتا لهذا الأخير، لذلك سوف نقوم بعرض مجموعة من التعاريف للإلمام بالموضوع وتحديد أوجه التشابه والاختلاف.

- التعريف الأول²: تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومة، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة".

1 J. PHefer & J. Orsini , « management stratégique » 2 éme édition , Viabret entreprise, 1994, P

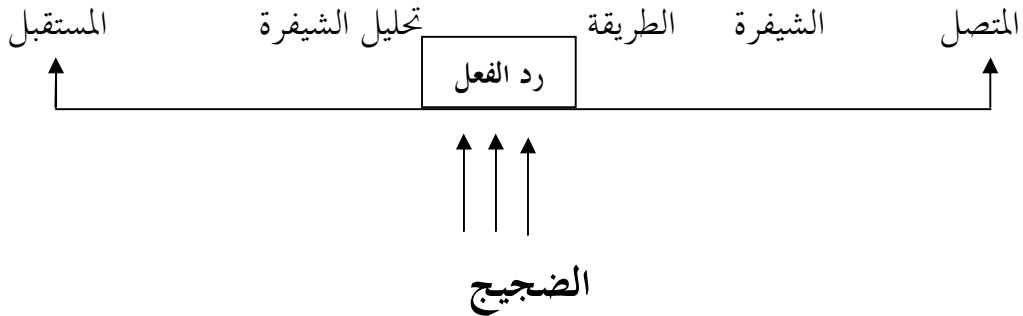
2 Roger Carter, «information technologie, made simple Books whitout place », London, 1991, p108.

- التعريف الثاني¹: "تكنولوجيا المعلومات تعتبر نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال".
- التعريف الثالث²: "تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي صورة".

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج عنصرين هامين:

- الأول: تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة المعلومات.
 - الثاني: التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية) وعملية البث (الاتصال).
- أما من وجهة نظرنا فالها تفرض الاتصال بين متصل ومستقبل، الأول ينتظر في الواقع تحرك الثاني. من خلال نظرية المعلومة نوضح الاتصال من خلال مخطط معروف.

نموذج الاتصال - 1 -



المتصل: المدير العام

الشيفرة: اختيار اللهجة أو الصفة

الطريقة: نص مكتوب (مثال)

1 محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي 2 لنظم المعلومات-الحاسبات، 13-14-15-1997، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، ص153.

2 Michel Paquin « gestion des technologies de l'information », les éditions Agence d'arc, san plaxe Canada, 1990 , p17.

تحليل الشيفرة: فهم وتحليل النص

المستقبل: مسؤول التوزيع

رد الفعل: وضعية الموارد الموضوعية تحت تصرفه

الضجيج: معطيات متناقضة في ما يخص المناقشة.

3. الإطار المفاهيمي للاتصال:

لم يكن الاتصال صدفة وإنما كان نتائج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصالات البسيطة التي وصلت إلى ما هي عليه اليوم من طرق وأساليب متنوعة، فهي جزء من حياة الإنسان تتغير وتتطور مفاهيمها بتغير وتطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان. وفي الوقت الحاضر ظهرت مفاهيم عدة للاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم المعلومات والاتصال.

التعريف الأول¹: الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة -منبه- من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة". ويمثل "جون لورينز" ميكانيزم الاتصال على أنه لعبة بلياردو فاللاعب (المرسل) يدفع بالكرة وهي الرسالة على مستوى الطاولة وهي القناة حيث تصل إلى الهدف والذي يتمثل في (الأثر).
التعريف الثاني²: "الاتصال عملية إنتاج أو توفير أو تجميع المعلومات إحاطة غيره بالأفكار والحقائق أو إذاعتها لبثها، بحيث يمكن للفرد إحاطة غيره بالأفكار والحقائق أو الأخبار أو المعلومات الجديدة التي تؤثر في سلوكهم أو توجههم في اتجاه معين، ويعني الاتصال أيضا ذلك البلوك أو تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر من شخص ما (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) أو أكثر من خلال وسيلة معينة (قناة) وذلك حتى تصبح هذه المعلومة أو المشاعر مشتركة بين طرفين".

1 Jean Lohise , « la communication de la translation de la relation », 2eme édition de Boeck, 2006, p25.

2 Kenneth Laudan and Jane Parice laudan, "management information system: managing the digital firms", pretia hall, edition USA, 2006, P65.

4. أنواع الاتصالات:

الاتصالات داخل المؤسسة يمكن أن تكون داخلية أو خارجية، وهذا من خلال طبيعة الرسالة المرسلة للمراسلة والأجهزة المستعملة في المؤسسة تظهر في عدة أوجه:

● الاتصالات الداخلية: فهي عندما تكون المعلومات متبادلة في داخل المؤسسة.

مفهوم الاتصالات الداخلية: فهو اتصال تتكفل به مديرية الاتصال والموارد البشرية، وذلك بإقامة شبكة الاتصال التي تعد من الأساليب الأساسية التي ظهرت حديثا، والتي تؤدي إلى تسويق داخلي ناجح، حيث تحاول المؤسسة التوفيق بين الوسائل البشرية والمادية لإثبات عاطفة الانتماء إليها وهذا جد هام لمرور المعلومات وتعتمد المؤسسة على الوسائل التالية: الاستقبال، جريدة المؤسسة (اليومية)، علبة الأفكار والاقتراحات، علبة الرسائل والتطلعات.¹

ويكمن هدفها الرئيسي في إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة، وعملية الاتصال في المؤسسة تعد ضرورية من أجل تزويد العمليات بشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضا عن الأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية عند العاملين، بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها.

● الاتصالات الخارجية: عندما تكون المعلومات متبادلة مع أشخاص خارجين (عن المؤسسة)، (ممول، زبائن، ناقلين، بنوك، إدارات... الخ)، فيمكن لها أن تكون بعبارات (الهاتف) (رسالة أو بريد إلكتروني).

مفهوم الاتصالات الخارجية²: هي الجهود المخططة للتأثير في الرأي العام، من خلال الأسلوب الجديد والأداء المسؤول الذي يعتمد على الاتصال الثنائي المتبادل أي من خلال علاقة التأثير والتأثر.

1 Monique Langlet « communication » Nathan technique, 1996 , p08.

2 www.islamfin.go-forum.net/t1272topic

فالالاتصال الخارجي يعتبر وظيفة من وظائف الإدارة التي تقيم اتجاهات الجمهور وتحدد سياسات وإجراءات الفرد والمنظمة مع الصالح العام وتخطيط وتنفيذ برامج العمل لتحقيق الفهم والقبول العام.

وتهدف المؤسسة من خلال هذا الاتصال إلى:

- كسب ثقة العملاء
- كسب تأييد المجتمع وجلب أكبر عدد من الزبائن
- تنمية العلاقات مع رجال الأعمال
- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة
- الحصول على أكبر حصة من السوق.

كما يمكن أن يكون أيضا:

- الاتصالات بين الأشخاص¹: وهي أيضا يمكن أن تكون بين شخصين أو مع مجموعة (مع عدة أشخاص).

5. تكنولوجيا الاتصال:

تلعب الاتصالات دورا هاما في الإدارة باعتبارها الوسيلة التي تمكن من تدفق المعلومات للمؤسسة التي بدورها تقوم على التفاعل مع هذه المعلومات ومعالجتها لضمان السير الحسن داخلها باستخدامها لمجموعة من الوسائل والموارد البشرية والتقنية مما يجعل طريقة العمل سهلة ومرجحة ومختصرة للوقت.

فالتكنولوجيا الجديدة للاتصالات لا تكمل ولا تمل من إضافة التغيرات الجادة في طرق العمل (الاتصال)²: بنك المعلومات، المقابلات المصورة والتليفزيونية، شبكات الحاسوب، الناسخة، الهواتف النقالة هي أدوات جديدة استطاعت تدريجيا أن تدخل في حياة المؤسسة.

1 Monique Langlet , « communication » p08.

2 J.P.Helfer - M.Kalika – J.Orsoni, P322.

وبالتالي فالاتصالات لا يمكنها الانسلاخ عن أهدافها (السعر، الفعالية): فتعتبر دقائق من المكالمات الهاتفية تعود من ناحية أخرى إلى أقل تكلفة من إرسال رسالة مكتوبة والصبر لاستقبال الجواب.

النقاط السلبية	النقاط الإيجابية
الطول	أكثر تفكيراً
تصرف غير شخصي	سهولة الحوار
سعر مرتفع في زمن التحضير	سهولة الإيصال

الجدول -1- الاتصال المكتوبة

J.P.Helfer et autre p321.

II - خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا عن غيرها بمجموعة من الخواص أهمها¹:

× تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.

× تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول عليها بسير وسهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلية: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والآلة

× النممة: بمعنى آخر أسرع، أرخص، الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

× الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

1 مراد رابيس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص29.

X تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات.

X التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

X اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدمين، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

X اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

X قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

X قابلية التحرك والحركية: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، النقال، الهاتف النقال، الخ....

X قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومة من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

X اللاجماهيرية: وهي تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من

شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحد إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة.

X الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محددة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي وتمطها المرن.

X العالمية: هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

III - علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومة:

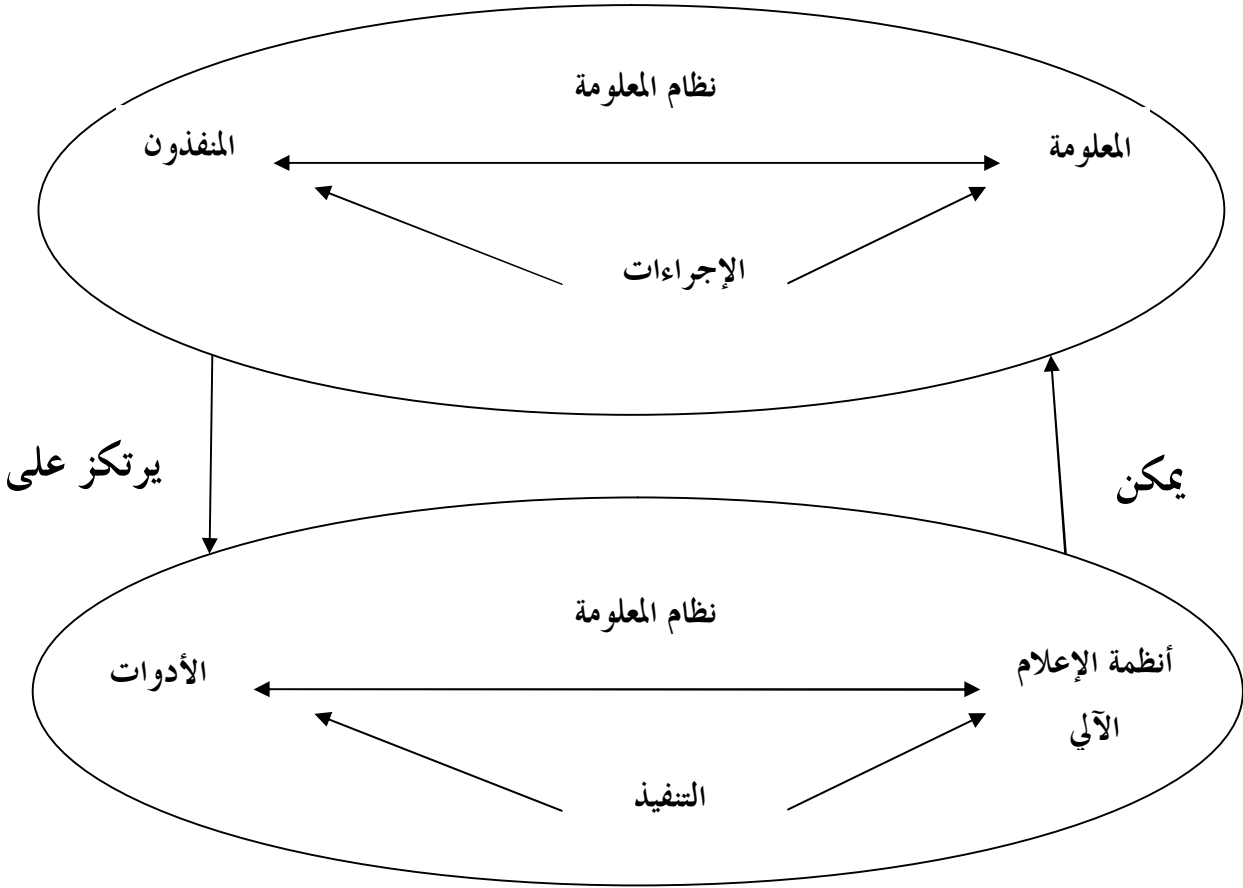
في البداية وقبل العلاقة بين المعلومة ونظام المعلومة نقوم بتقديم تعريف بسيط لنظام المعلومة.

1. نظام المعلومة:

"هو مجموع منظم من الموارد، الأدوات، الأنظمة، العمال، المعطيات، الإجراءات... يمكن من معالجة، تخزين وإيصال المعلومة في هيئة (معطيات، نصوص، صور، صوت... الخ) في المؤسسة.¹ ومنه فإن نظام المعلومة هو الجانب الحقيقي لمعلومات المنظمة و للأحداث التي لها انعكاس على المعلومة والأشخاص الذين يتحركون على هذه المعلومة من خلال إجراءات تصوب نحو كمالية في التسيير باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

ويمكن توضيح ذلك في المخطط التالي:

¹Chartal Molrlay, « management d'un projet système d'information », DUNOD, 2006, p13.



الشكل -2- نظام المعلوم ونظام الإعلام الآلي

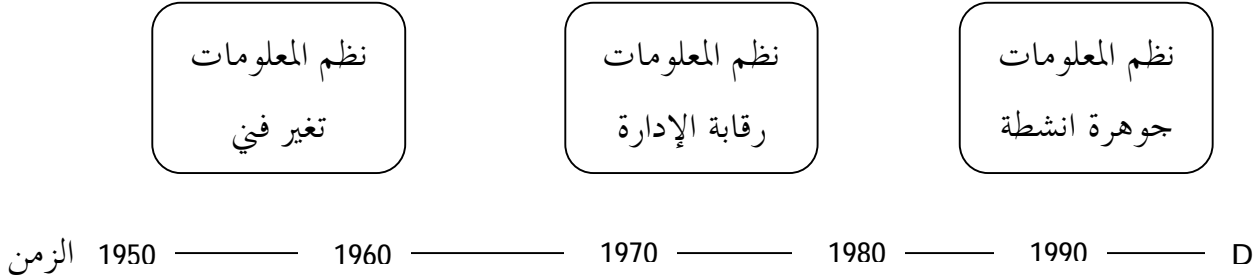
Chartal Molrlay, management d'un projet système d'information, p15.

لقد عرفت تكنولوجيا المعلومات تقدما كبيرا، الأمر الذي سها عليها التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بصورة سريعة وفعالة، ولعب الحاسوب والإعلام الآلي ككل دورا، بحيث أصبح يدخل في جميع المعاملات في كل المراحل المنطقية وفي كل المصالح المعنية ويستخدم كأداة لتحليل المعلومة فسهل الأمر للانتشار بشكل واسع واندماجه في تسيير الإنتاج وطريقة العمل في المكاتب.¹ وقد أدى التحول في طبيعة النظم والتكنولوجيا الحديثة إلى ظهور تطبيقات جديدة لنظم المعلومات في التطبيقات السابقة، كأن يتم إعداد معلومات جاهزة في المبيعات والإنتاج والتسويق والتمويل، ولكن الآن أصبح من المرغوب فيه، ومن الممكن خلق تطبيقات معدة وفقا لبرامج معدة للاستخدام بواسطة المستخدم النهائي سواء كان فردا واحدا أو مجموعة داخل المؤسسة البنكية.

1 Lary Rtzma, Lee Krajeuski, « management des opérations », Pearson éducation, p108.

ويوضح الشكل التالي اتساع نطاق استخدام التكنولوجيا الحديثة.

الشكل 03: استخدام التكنولوجيا الحديثة عبر الزمن



المصدر: سونيا محمد بكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإداري، الدار الجامعية،

الإسكندرية، 2001، ص 26.

2. دور المعلوماتية في تطوير نظام المعلومة:

ان التغيرات السريعة في مختلف الميادين جعل المؤسسة الاقتصادية أمام كم هائل من المعلومات التي يستعين عليها لمعالجتها واستغلالها، بحيث أصبحت ميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من المعلومات. وقد ساعد التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات في تذليل كثير من الصعاب بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة على وجه الخصوص في¹:

- تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات.
- السرعة في إرسال المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.
- المرونة في الاستعمال.

1 الملتقى الوطني حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، 22-23 أفريل، 2003، ص 08.

كما يسمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات وأساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات ومكنت من تطوير عدة أنظمة للمعلومات.

المبحث الثاني: التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي ومؤشرات أدائها

لقد أصبحت التكنولوجيا الجديدة تلعب دورا هاما في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدماتية ولاسيما المالية منها، فقد اعتبرت كوسيلة جديدة للتميز ولتحقيق أهداف كانت صعبة لولا التكنولوجيا سواء كان ذلك من حيث الإنتاج أو السيطرة على السوق. ونظرا لأهميتها، فقد كانت الحاجة ماسة وملحة في ميدان صناعة البنوك ككل، وكان الغرض من استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تحقيق الجودة في الخدمات والسهولة والسرعة وبأقل التكاليف، فاستخدمت بالتالي للحصول على المزيد من العملاء وتسهيل العمليات اليومية للبنوك، وعلى هذا الأساس سوف نقوم في هذا المبحث إعطاء فكرة حول هذه التكنولوجيا ومشاركتها في أعمال البنوك.

1. تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي وخصائصها:

تعد التكنولوجيا البنكية من أهم الألفاظ المستعملة في يومنا هذا، ويبدو بأنها بقدر ما يزداد شيوع استخدام هذا اللفظ بقدر ما يزداد أشكالها، وقبل أن نلوح في أشكالها لابد من التعرف على مفهومها، حيث تعددت الرؤى التي تناولت مفهوم التكنولوجيا فهناك من عرفها بأنها:

1. مفهوم التكنولوجيا البنكية:

التعريف الأول: "المكائن والمعدات والانتشار التكنولوجي".

ولعل هذا التعريف قد ركز على الجانب المادي للتكنولوجيا، وعلى هذا فقد قدم ATES تعريفاً آخرًا.

التعريف الثاني: "استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع والخدمات".

فهو بذلك شمل المعرفة في مفهوم التكنولوجيا.

إلا أن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر من العناصر المادية فقط أو المعرفية بل اشتمل إلى الأساليب والإجراءات التي تؤدي إلى بلورة أسس وقوى ومهارات فنية وصولاً لتحقيق الأهداف. فنجد DAFT قد أورد تعريفاً أكثر شمولية.

التعريف الثالث¹: "هي الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة".

من خلال كل هذا التضارب والآراء والتعاريف نستخلص بأن التكنولوجيا في المجال البنكي وهي الاستخدام الأمثل للمعرفة والمعدات والأدوات والانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك (السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات، جذب العملاء...).

ومنه فإن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها:

- 1) الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستعملة والمتمثلة في الأجهزة الإلكترونية.
- 2) الجانب الاستعمالي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- 3) الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.
- 4) الجانب الابتكاري: ويتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.

2. خصائص التكنولوجيا الحديثة:

من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا في المصارف يمكن تحديد أهم الخصائص:

- إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية.
- إن هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي.
- إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاتها بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافها.
- إن الخدمة المصرفية في المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

1 البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع والخمسون، 2001، ص138.

11. مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة البنكية:

- لربط بين الأداء بمفهومه المتطور وعنصر التكنولوجيا في المؤسسة البنكية لابد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية وهي كما يلي:¹
- X معدل الابتكار التكنولوجي: وهي اختيار واحد أو أكثر من مقياس للأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن.
 - X إنتاجية البحوث والتطور: يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغير في المخرجات إلى التغير في المدخلات، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج والعملية مقسوما على الاستثمار الإضافي في البحوث والتطوير.
 - X معدل العائد على الاستثمار في البحوث والتطوير: وهو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث والتطوير.
 - X الموارد المخصصة للبحث والتطوير: وهو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط في ظل مستوى المؤسسة ككل.
 - X معدل تقييم المنتج الجديد: وهو مقياس يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.
 - X التنوع المعتمد على التكنولوجيا: طالما أن إستراتيجيات التكنولوجيا موجهة جزيا نحو هدف التنوع.
 - X مقاييس أخرى: يمكن قياس مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل: حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة، زمن دورة التنمية للمنتج الجديد، تكلفة التطوير لكل مرحلة ومستوى التفوق التكنولوجي.
- ويمكن اعتبار القدرة التكنولوجية مكونة من أربع عناصر أساسية تكون في مجملها القدرة التكنولوجية وهي: الهندسية، الاستثمارية، الإنتاجية والإبداعية.

1 نبيل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دارالمعرفة الجامعية، مصر، 1998، ص220.

III. الموصفات العالمية في الأداء البنكي¹:

لقد تطرق بعض الكتاب إلى إستراتيجيات أخرى يمكن للبنوك اتباعها لإكساب ميزة تنافسية من بينها إستراتيجية SWOT وهي الإستراتيجية التي تعتمد على مصفوفة نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات، إستراتيجية الغزو La coquète وإستراتيجية التوجيه La réorientation وإستراتيجية التخصص والتنوع.

كما أصبحت مختلف المنظمات بما فيها البنوك تسعى إلى تبني إستراتيجية الجودة والتأهيل والتوافق مع القياسات العالمية، حيث أدت تحولات المنافسة العالمية إلى اعتبار الحصول على شهادة الموصفات العالمية ISO كدليل عالمي على فعالية نظامها التسييري المتطابق مع متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة، أو ما يعرف بنظام توكيد الجودة، وهو منبثق عن سلسلة من موصفات الإيزو التي أصدرتها منظمة توحيد القياسي الدولية، وذلك بغرض تقريب الفوارق بين أداء البنوك العالمية والبنوك الأخرى التقليدية.

وقد وضعت المنظمة الدولية لتوحيد القياس ISO موصفات قياسية في عدة مجالات، ومنها مجالات الخدمات المصرفية وذلك بإنشاء لجنة فنية متخصصة بالبنوك ويرمز لها بالرمز TC24. وبالإضافة إلى الإستراتيجيات السابقة أصبحت الكثير من البنوك الحديثة تتجه في نشاطها على اعتماد نظام الجودة والتي أصبحت شبه مفروضة على البنوك والنظام المصرفي ككل، فبعد انفتاح العالم وانتشار ظاهرة العولمة أصبحت البنوك العالمية تفرض مزايا تنافسية على البنوك التقليدية التي دفعته الرغبة في الاستمرار إلى استحداث نظامها وذلك باستخدامها للتكنولوجيا الجديدة وتطبيقها لموصفات الإيزو ISO أو ما يعرف بنظام الجودة الشاملة.

فهذا الأخير هو نتاج الموصفات العالمية التي أصدرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لموصفات الجودة، وذلك حتى تتمكن من التقريب في نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنوك

1 Zollinger , Lommarque, « E-marketing et stratégie de la banque », DUNOD, Paris, 1999, p182.

العالمية وتلك التي تعرضها البنوك المحلية للدول المتخلفة، ولقد لاقى هذا المشروع إقبالا كبيرا مما جعل أغلب دول العالم لتبني هذا المشروع.¹

ومن بين هذه المواصفات التي أصدرتها منظمة توحيد القياس لمواصفات الجودة هي كالاتي:

المواصفة 13616: الخاصة بتسيير نقل المعلومات عن الزبائن.

المواصفة 7746: الخاصة بصيغ التلكسات المتبادلة بين البنوك.

المواصفة 8109: الخاصة بنماذج السندات الأوروبية وتداولها في إلكترونيا.

المواصفة 6166: لنظم تعريف السند الترفيهي العالمي ISIN وهي خاصة بتسيير تداول تجارة

الأوراق المالية.

المواصفة 8532: لتداول الأوراق المالية وشهادات الادخار باستخدام الوسائط الإلكترونية.

٧ المعايير الدولية للمصارف:

لقد تعددت الدراسات حول تحديد معايير دولية موحدة للمصارف، إلا أن الكتاب

اختلفوا عن تحديدها وهذا عرض لأهم المعايير الدولية للمصارف كالاتي:

1. **تدعيم قواعد الرأسمالية:** تحتل قضية تدعيم رؤوس الأموال في البنوك أهمية بالغة بوصفها

صمام الأمان لمواجهة الصدمات والأزمات، فضلا عن أهميتها في تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك،

وتحسين نظام تقويم المخاطر، وجعل فتاتها ترتبط بقوة أكبر مع المخاطر الاقتصادية التي تتعرض لها

البنوك²، ومن ثم فقد اهتمت لجنة "بازل" بإصدار مشروعها الثاني المتعلق بكفاية رأسمال لوضع

قواعد جديدة تعكس حجم المخاطر التي يواجهها العمل البنكي في الوقت الراهن، وعلى الرغم من

أن الاقتراحات الجديدة لم ترفع الحد الأدنى لمعدل كفاية رأسمالها على المستوى المعمول به حاليا

1 مراد عواد، واقع وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المنظومة البنكية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر جامعة ابن خلدون تيارت، ص14.

2 التسويق في العصر المصرفي www.dr.olotaibi.com

8% إلا أن إدراج أنواع جديدة من المخاطر يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الحجم المطلق لمتطلبات رأسمال.¹

2. تطوير السياسة الائتمانية: حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر البنكية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان مكانة بارزة²، وقد اشتملت تلك القواعد على ضرورة كفاية القواعد الإرشادية لمنح الائتمان، كفاية سياسات تقييم جودة الأصول، كفاية مخصصات الديون المعدومة، ووضع ضوابط للحد من مخاطر التركيز والتي تقدر عادة بنسبة من رأسمال تصل إلى 25، كما اهتمت بوضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء ذوي العلاقة بالبنك.

3. الاهتمام بإدارة المخاطر: في ضوء الانفتاح غير المسبق الذي شهدته الصناعة المصرفية على الأسواق العالمية والتطور السريع للتقدم التكنولوجي، فضلا عن استخدام الابتكارات المالية أصبحت الصناعة البنكية تركز في عملها على فن إدارة المخاطر والتي تركز على أربعة مراحل هي:

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها البنك³
- القدرة على قياس المخاطر بصورة منتظمة من خلال نظام معلوماتي مناسب.
- اختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها.
- قدرة إدارة البنك على مراقبة تلك المخاطر باستخدام معايير مناسبة وبتخاذ القرارات الصحيحة في المناسب.

4. وضع آلية للإنذار المبكر بالبنوك: في إطار التوجه لتدعيم سلامة النظام المصرفي من قبل المؤسسات المالية الدولية ظهرت الحاجة الماسة لتنصيب خلية للتنبؤ المبكر بحدوث الأزمات المصرفية

1 سيم كارا كاداج، نحو معيار مصرفي عالمي جديد، مقترحات لجنة بازل، مجلة التمويل والتنمية، 03، 2001، ص50.

2 بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، جامعة تلمسان، ص105.

3 مقالة ل: عبد الرحمان رمزي عداس، مدير مخاطر الائتمان بالبنك الأهلي، "إدارة مخاطر الائتمان"، جريدة الاهرام، العدد 728، 2002/12/27.

بالبنوك¹. (خاصة ما يلوح خطر حدوث عدم استقرار لنظام ناشئ من القطاع المالي، بحيث يمكن تحديد المشاكل المحتملة في وقت من اتخاذ الإجراءات المالية لإجهاض الآراء أو التخفيض من حدتها).

1 "المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة شلف، 14-15 نوفمبر 2004.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال البنكي

1. أهداف التحول إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة:

تمتيز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز بها هذه البنوك عن نظيرتها التقليدية والتي تزيد من ثقة العملاء بها.¹

1 تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:²

تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الإنترنت 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 وسندات) للعملاء.

طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

2. خفض التكاليف:

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي عوامل جذب عميل، 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 لو قدمت من خلال شبكة الإنترنت بتكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية.

1 مراد عودة، أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة LMD جامعة تيارت، ص22.

2 عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص26.

3. زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:

مع اتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عليه.

II - أهم وسائل الدفع الحديثة:

في ظل التحول من عصر المعلومات إلى عصر المعرفة ثم الحكمة والاستخدام المكثف بثقافة المعلومات والاتصال، قامت صناعة الخدمات المصرفية والمالية بتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة تحقق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية بالكفاءة العالية وانعكاساتها الإيجابية على جذب المتعاملين، كما ظهرت أشكال عديدة للتكنولوجيا برزت من خلالها صور مختلفة لاستخدامات التكنولوجيا المصرفية والتي يمكن إجمالها في الاتجاهين الآتين:¹

الاتجاه الأول: وسائل ونظم الدفع الإلكتروني.

الاتجاه الثاني: قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

الاتجاه الأول: وسائل ونظم الدفع الإلكتروني.

البطاقات البلاستيكية Plastic Cards :

وهي أداة مالية تسويقية تتفوق بفعاليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، فهي تعد منافسا قويا للـصك الذي نافس من قبل النقدي عمليات التبادل والدفع، ومن أهم البطاقات البلاستيكية: بطاقات الائتمان المصرفي Bank Credit Card، بطاقات الدفع الفوري Debit Card، بطاقة القيد الآجل Charge Card، البطاقة الائتمانية المضمونة، البطاقة الذكية Smart Card، بطاقة السفر والتسوية.²

1/ بطاقات الائتمان المصرفي:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كضمان وتهدف إلى منح حاملها ائتمان لفترة زمنية معينة في حدود معينة يساعده في شراء حاجياته بدلا من النقد³، أو أن يسحب نقدا أغراضا معينة، وإذا قام حامل البطاقة بسداد قيمة ما سحبه خلال فترة زمنية معينة

1 المؤتمر العالمي الرابع " الريادة والإبداع ": "إستراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسل الأموال والجهود الأولية لمكافحتها"، د.رافعة إبراهيم الحمداني، جامعة الموصل، العراق.

2 بنك الإسكندرية، 2002، النشر الاقتصادية الدورية، المجلد 34، ص28.

فليس عليه فائدة، أما إذا تجاوزها تحسب عليه فوائد عليه، فوائد تتراكم شهرا بعد شهر حتى يسدد أصل الدين وفوائده.

ويدفع حامل البطاقات للبنك مصدر البطاقة ما يلي:

- مصاريف إنشاء البطاقة وتجديدها أو إصدارها.
- مصاريف إدارية عن كل عملية سحب.
- فوائد بنكية على الرصيد المكشوف.
- رسوم أخرى تختلف من بنك إلى آخر.

كما يجب القيام بالآتي:

- إيداع مبلغ من المال في حسابه.
- تحويل مرتبه إلى البنك مصدر البطاقة.
- تقديم ضمانات شخصية أو مالية.

ومن أمثلة هذه البطاقات: بطاقة الماستر، بطاقة الفيزا، الخ.

2/ بطاقة الدفع الفوري Debit Card:

هي التي يكون لحاملها رصيد بالبنك، فيسحب منه مباشرة قيمة مشترياته وأجور الخدمات المقدمة له، بناء على السندات الموقعة منه.¹

يدل هذا التعريف على أن هذه البطاقة تعطي لمن له رصيد دائن في حسابه، يدفع منه ائتمان السلع مقابل الخدمات في حدود رصيده الموجود، ويتم الحسم منه فورا ولا يحصر على ائتمان (إقراض). وتمنح غالبا مجانا، فلا يتحمل العميل في رسوما لهذه البطاقة إلا إذا سحب نقودا أو اشترى عملة أخرى عن طريق مؤسسة أخرى غير المؤسسة المصدر للبطاقة، فتصدر هذه البطاقة برسم أو من غير رسم إلا في سحب العميل نقودا أو شراؤه عملة أخرى عن طريق مؤسسة أخرى غير المؤسسة المصدرة للبطاقة.

¹ الدورة الخامسة عشر، 6-11 مارس 2004، مسقط (سلطنة عمان)، الأستاذ الدكتور وهبة مصطفى الزحيلي، "بطاقة الائتمان"، جامعة دمشق، ص 03.

ويستخدم غالبا محليا داخل الدولة أو مناطق فروع البنك المتصلة بجهاز حاسب آلي يتبين فيه حساب العميل ورصيده.

3/ بطاقة القيد الآجل Charge Card:

فهي التي يمنح فيها البنك حامل البطاقة قرضا في حدود معينة بحسب درجة البطاقة، فضية أو ذهبية ولزمن معين، يجب تسديده كاملا في وقت محدد متفق عليه عند الإصدار يترتب على حاملها لدى تأخير السداد زيادة مالية ربوية¹. وهي الصور الأصلية لبطاقة الائتمان. فهي لا تشمل على تسهيلات، أي لا يسقط المبلغ المستحق، وإنما هي طريقة ميسرة للحصول على قرض مفتوح ضمن حد أقصى يسدد كل شهر، أي أنها أداة ائتمانية في حدود سقف معين لفترة محددة وهي أيضا أداء ووفاء.

4/ البطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card :

بطاقات أساسية مضمونة بودائع توفيرات ذات فوائد، حيث تستعمل الأخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك تتيح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين الحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية بسبب افتقارهم إلى ماض ائتماني معروف أو لأنهم مدرجون في شركة ائتمانية متدنية بسبب المشاكل المالية السابقة، كما أنها تستعمل كأى بطاقة ائتمانية اعتيادية.²

5/ بطاقة السفر والتسليّة:

وهي بطاقة خصم فورية تمكن من إيداع مبالغ المبيعات للتجار خلال 24 ساعة، وتمكن من الحصول على مختلف السلع والخدمات من خلال 17 مليون جهاز للدفع السريع لدى كافة الفنادق والمجالات والمتاجر والمطاعم ومكاتب تأجير السيارات.

1 الدورة الخامسة عشر، 6-11 مارس 2004، مسقط (سلطنة عمان)، مرجع سبق ذكره، ص05.
2 مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثالث، 1995، ص34.

الاتجاه الثاني: قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

1. التحويل الإلكتروني Electronic Funds Transfer:

تقوم العديد من البنوك بالمشاركة في شبكة حاسبات تتولى التداول تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي مختلف العمليات الدائنة والمدينة وبين مختلف البنوك، وبذلك تؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ومن المتوقع التسويات المصرفية باستخدام الأقمار الصناعية لتشمل مختلف البنوك العالمية، ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء.

كما سوف يعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، إذ سوف يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري للعملاء، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.¹

2. كيف تتم عملية التحويل المالي:²

يقوم العميل بتوقيع معتد واحد لمنفعة الجهة المستفيدة التاجر مثلا، ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومي، أسبوعي أو شهري) ويختلف التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وفي العادة يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة، ويمكن إيجاد العديد منهم على الإنترنت ويقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى المقاصة المالية الآلية ACH التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل التحويل المالي (الوارد من المقاصة) برصيد العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم الكفاية الرصيد non

1 دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، أوراق بنك مصر البحثية، 2000.

2 منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامع، الإسكندرية، 2006، ص38.

sufficient fund N إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار على العميل إما إن كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي فعندما يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد -بنك التاجر- في وقت السداد المحدد لنموذج.

3. العمليات المصرفية بواسطة الإنترنت Internet Banking:

إن نظام الإنترنت القائم على البنك المتزلي نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الإنترنت، يذكر أن إقامة خط على الإنترنت يعتبر أرخص تكلفة من إقامة فرع للبنك، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:¹

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بهم.
- تقديم طرق دفع العملاء بالكشيكات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم، سندات) للعملاء.

4. الصيرفة عبر التلفزيون التفاعلي -ITV- Interactive TV Banking:

عرفت التجارة الإلكترونية على أنها دائما تجارة التلفاز، كما عرفت بمصطلحات أخرى، التسوق المتزلي أو البيع بالتجزئة باستعمال التلفاز.... الخ.

فالتجارة الإلكترونية هي ظاهرة عرفت بالتحويلات السريعة في الإنترنت ووسائل الإعلام الوسيطة (التلفاز)، فهي تسمح للمشاهدين شراء منتجات من السلع والخدمات التي تعرض لهم عبر هذه الشاشات (التلفاز). بهذه الكيفية يتحول المشاهدين إلى مستهلكين بهذا الدمج للمحتوى والتجارة تتحقق التجارة الإلكترونية وذلك باتخاذها لعدة سبل مثل: الأفلام والبرامج اليومية عبر التلفاز والحفلات الموسيقية²... الخ.

1 د. زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي، رسالة دكتوراه، إشراف حميداتو، ص90.

2 Jens F.jensen, « Interactive television », new Genres, new Format, new Content autre for interactive digital media , Aalborg University, p94.

بمذه الطريقة¹، التجارة المتزلية تحول شاشة التلفاز إلى سوق افتراضي للسلع والخدمات، وكذلك هو الحال للمصرف المتزلي الذي يسهل العمليات المصرفية للعملاء باستخدامهم للتلفاز ITV التي تسمح للمشاهدين أن يراقبوا حساباتهم ويدفعوا فواتيرهم الشهرية ويحملوا النقود في بطاقاتهم البنكية بطريقة واضحة هذه التحويلات الحساسة كلها تتمحور ضمن البنك المتزلي والمشتريات المتزلية ولنجاح هذه العملية لابد من توفر نظام عالي الأمان للمعلومات المستقبلية من البنك لدى العميل أو من العميل لدى البنك.

5. الصيرفة عبر الهاتف الجوال Mobile Phone Banking:

خدمة الهاتف المحمول البنكي خدمة بدأت في النمو في السنوات القليلة الماضية، وهو يمكن من إتمام عمليات البيع والشراء ومختلف الخدمات البنكية من أي مكان وفي أي زمان دون قيد عبر الهاتف المحمول الذي يستخدم خاصية الاتصال اللاسلكي لربط الأجزاء الضرورية². ويقوم الهاتف المحمول البنكي بتوفير تجربة جديدة للمتعاملين البنكية فيكون لديهم الخيار في هاتفهم المحمول لاختيار خدمات البنك مثل:

× مراجعة العميل لحسابه الخاص.

× معرفة منبهات للحساب.

× تحويل أموال بين حسابات العميل.

× معرفة الأموال المدفوعة لفائدة شخص آخر عبر حسابه البنكي.

ويتكون نظام الهاتف المحمول البنكي من³:

- الزبون صاحب الحساب في المصرف.

- المصرف.

1 ovum « digital television, how to survive and make money, ovum white paper 1998.

2 www.meotecn-s.com

3 www.anz.com/mobilephonebanking

- مخدم الدفع الإلكتروني الموجود ضمن المصرف والمربوط إلى نظام عمليات المصرف المركزي (core Banking System).
 - مخدم ارتباط موجود لدى مشغل شبكة الهاتف الخليوي الذي هو صلة وصل بين كل من الزبون ومخدم الموجود في المصرف.
- وبهذه العوامل يقوم العميل بالقيام بعملياته المصرفية، ولتوضيح ذلك سوف نأخذ مثال على شخص يريد شراء سلعة على شخص آخر وهو البائع.
- آلية العمل:¹

- √ يقوم الزبون الذي يريد القيام بعملية الدفع بإرسال طلب إلى مخدم الارتباط الموجود لدى مشغل شبكة الخليوي.
- √ يقوم هذا المخدم بالاتصال مع مخدم الدفع الإلكتروني الموجود ضمن البنك للاستعلام عن رقم حساب هذا الزبون.
- √ في حالة وجود رقم حساب لهذا الزبون يقوم المخدم الموجود ضمن البنك بإرسال رسالة لمخدم الارتباط لإعلامه بوجود رقم حساب الزبون ضمن البنك.
- √ عندئذ يقوم هذا المخدم بإرسال صفحة ترحيبية للزبون تظهر على هاتفه المحمول رسالة متضمنة للخدمات التي يقدمها البنك.
- √ عند اختيار الزبون لإحدى هذه الخدمات المقدمة (ظهر له صفحة أخرى تحتوي على شرح للعملية المطلوبة وتطلب منه اختيار الرقم السري الخاص به وكل المعلومات الأخرى اللازمة لإتمام عملية الدفع منها رمز البائع المطلوب تسديده ومن ثم الضغط على زر الموافقة).
- √ تظهر للزبون رسالة تأكيد تشرح تفصيل العملية التي ستتم وتطلب منه التأكيد.
- √ بعد ضغط زر التأكيد يقوم المخدم الموجود ضمن البنك بتنفيذ العملية المصرفية.
- √ يعلم مخدم الدفع الإلكتروني مخدم الارتباط بنجاح عملية التحويل.

٧ يقوم مخدّم الارتباط بإرسال رسالتين الأولى إلى الزبون الذي قام بعملية التحويل لتخبره بنجاح العملية والثانية إلى البائع المحول له المبلغ لتخبره أنه قد تم تحويل مبلغ من المال إلى حسابه هذه الرسالة تكون SMS أو صفة WAP.

III. خصائص البنوك الإلكترونية:

من أهم الخصائص التي تتحقق لمثل هذه البنوك هي خاصية خفض التكاليف فبعد أن كان يقوم البنك بتخفيض الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة للتقرب أكثر من العملاء، أصبحت البنوك الحديثة وباستعمالها لتكنولوجيا الإنترنت أقرب من العملاء بحيث أصبح أقرب من فروع لأي بنك تقليدي. بحيث تقوم بكافة الخدمات التي يقوم بها البنك التقليدي العادي وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من أموال وأيدي عاملة وأجهزة... الخ. ومن أهم الخصائص التي تعرضها البنوك الحديثة¹:

(1) **السرية:** إن المعاملات بين البنك و عملائه تقوم على الثقة فيه، وفي العاملين لديه. فإن التزام البنك بالسرية في معاملاته إنما هو التزام عام تقتضيه أصول المهنة و ظروف معاملاته التي تتسم بحساسية فائقة.

(2) **حسن المعاملة:** إن المعاملة الحسنة التي يتلقاها عميل البنك من المتعاملين فيه هي الأساس في تحويل العميل و تحويله إلى عميل دائم و اعتبارها أداة اجتذاب العملاء للتعامل مع البنك دون غيره مادامت الخدمات المصرفية التي تقدمها كافة البنوك واحدة.

(3) **الراحة و السرعة:** إن إحساس العميل بالراحة عند وجوده بالبنك يغريه على كثرة التردد عليه، لهذا تسعى البنوك إلى توفير أكبر قدر من الراحة للعملاء من إعداد أماكن مناسبة لاستقبالهم لقضاء وقت الانتظار فضلا عن استخدام أجهزة تكييف الهواء، و يجب انجاز الأعمال في وقت أسرع.

1 د.خيري مصطفى كتانه"التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة، الطبعة الأولى سنة 2009، ص187، 188.

4) كثرة الفروع: كثرة الفروع و انتشارها في مناطق جغرافية مختلفة تعود على البنك بفوائد كثيرة:

Ø التيسير على العملاء اجراء معاملاتهم .

Ø يتمتع بمزايا المشروعات الكبيرة فيتمكن من تقسيم العمل على نطاق واسع، ويقل عنده الاحتياطي النقدي اعتمادا على تبادل المساعدات بين الفروع.

Ø السهولة و السرعة وقلّة التكاليف التي يتحملها البنك عند تحويل النقود من جهة الى اخرى .

Ø توزيع الماطر التي يواجهها البنك على جهات مختلفة، فاذا كسدت صناعة ما في منطقة جغرافية فان هذا الكساد لن يؤثر الاعلى الفرع الموجود بهذه المنطقة وحده، ويمكن تعويض خسارة الفرع بارباح الناتجة عن عمليات فروع اخرى.

المبحث الرابع: أهمية البنوك الحديثة في عالم المصارف

1. مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية:

لقد أحدث التطور التكنولوجي في البنوك قفزة نوعية ظهرت من خلال المعاملات اليومية للمصارف، بحيث أصبحت الإنترنت في المصارف فرصة للتسوق الجيد والمنخفض التكاليف، الأمر الذي يسهل للعملاء توفير الجهد والمال، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق ولتوضيح أهمية البنوك سوف نقوم بعمل مقارنة بين البنوك الإلكترونية الحديثة والتقليدية من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية:

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفتر الفواتير	
9.10	1.08	15.00	2.32-2.22	القنوات التقليدية
1.18	0.13	0.10-0.20	1.10-0.65	عبر الإنترنت
%87	%89	%99 - %97	%71 - %67	نسبة التوفير

جدول 02: فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت

المصدر: تبول الطيب، سياسات التجارة الإلكترونية والوسائل القانونية، مقال منشور على

www.ityarabic.org.le-business الإنترنت

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة التوفير في دفع الفواتير عبر الإنترنت من 67% إلى 71%، أما في توزيع البرمجيات فهي تتراوح ما بين 97% إلى 99%، المعاملات البنكية 89%، تذكرة الطيران فقد وصلت إلى 89%.

من خلال كل هذه المعطيات يتضح لنا جليتنا أن تكلفة العمل المصرفي التقليدي مرتفعة جدا إذا ما قورنت بنظيرتها عبر الإنترنت أي باستخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا جانب يوضح جليا مزايا استخدام الإنترنت في العمل المصرفي.

وسوف يوضح لنا الجدول التالي أهمية العمل باستخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف أي باستخدام الوسائل الحديثة:

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

جدول 03 : تقدير تكلفة الخدمات عبر القنوات المختلفة

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

www.bank.org/arabic/period

من خلال هذا سوف نوضح عن طريق الجدول الأخير والتباين الموجود بين البنوك الإلكترونية والتقليدية بطريقة أبسط وأكثر وضوحاً:

البنوك الإلكترونية	البنوك التقليدية	نوع البنك معايير الاختلاف
منخفضة	عالية	● تكلفة الاستثمار
منخفضة	عالية	● تكلفة تسيير المعلومات مع العميل
نحو علاقة أكثر تخصصاً	مخصصة	● جودة العلاقات مع العميل
عالية	متوسطة	● تكلفة الحصول على عملاء جدد
عالية	عالية	● وفاء العملاء
منخفض	عالي	● عدد الموظفين
ثانوية	ضرورية	● كفاءة الموظفين
عالية	متوسطة	● إنتاجية الموظفين
24/24 ساعة	خلال أوقات العمل	● إمكانية الالتحاق بالبنك
منخفضة	عالية	● تكلفة المعاملات
قصيرة	عالية	● المدة الزمنية اللازمة للمعاملات
منعدم	موجود	● الاتصال البشري
منعدم	موجودة	● استشارات خاصة

جدول 04 : المقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية

المصدر: بلوافي ميلود، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية، رسالة ماجستير، 2004،

II. الأهمية الاقتصادية والعلمية للمصارف الإلكترونية:

لقد جاءت الإنترنت لتعود بالعائد والفوائد الكبيرة للمصارف وذلك عن طريق تسوية أنشطتها والخدمات المالية، ومن أهم هذه الفوائد نذكر منها:¹

✓ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك بجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني من وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعد على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

✓ إن توجيه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.

✓ يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

✓ إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.

✓ استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز الرأسمال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات والجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.

III. مخاطر التكنولوجيا البنكية:

على الرغم مما تحقّقه التكنولوجيا المصرفية من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا أنها وبالمقابل وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية.

1 حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص206.

بحيث اختلف الكتاب والباحثون في تصنيف المخاطر التي تنجم عن استخدام هذه التكنولوجيا، منهم من صنفها إلى مخاطر داخلية وخارجية، ومنهم من صنفها إلى مخاطر مادية متمثلة بالأضرار المحتملة التي تصيب العمليات.¹

وما يهمننا بالدرجة الأولى هي المخاطر المادية التي تضر وتمس بشكل أقرب وسريع البنوك ويمكن تجميعها فيما يلي:

× سهو وأخطاء العاملين: وهو قيام العاملين على الأنظمة الآلية باقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.

× الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية: ويتمثل ذلك من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف بأعمال تخريبية خاصة إذ لم تتوفر أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية مما يوفر في مجالات عديدة لاختراق أنظمة التكنولوجيا من قبل المجرمين.

× الاختراق من قبل أشخاص خارجين: ويتمثل في محاولة بعض الأشخاص اختراق الأنظمة المصرفية بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مصرفية غير مشروعة لا توافق المصارف على تقديمها أو تكون بحاجة إلى أخذ موافقات عليا.

وقد أورد البنك المصري تصنيفا أكثر شمولية للمخاطر التي يتعرض لها المصارف نتيجة استخدامها للتكنولوجيا المصرفية وتقديمها لخدمات وعمليات مصرفية إلكترونية وتتمثل في الآتي:²

1 الحمداني، رافعة إبراهيم، بيئة المهمة وأثرها في مخاطرة وربحية المصارف، دراسة تحليلية لعينة من المصارف، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص44-45.

2 البنك المركزي المصري، 2002، ص605.

- مخاطر التشغيل Operation risk وتشمل:

● عدم التأمين الكافي للنظم نتيجة إمكانية الاختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خلال خارج البنك أو من العاملين فيه.

● عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو الصيانة.

● إساءة الاستخدام من قبل العملاء، ينشأ نتيجة عدم إحاطة بإجراءات التأمين الوقائية أو بالسماح لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين والقيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية.

- مخاطر السمعة: تنشأ هذه المخاطر في حالة توفر المواقف السلبية اتجاه المصرف مما ينسحب على النظام المصرفي ككل نتيجة عدم قدرة المصارف على إدارة نظمها الإلكترونية بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر على أنظمة المصرف مما قد يسهل من القيام بعمليات مصرفية غير مشروعة.

- المخاطر القانونية: تنشأ هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.

خاتمة الفصل:

تعتمد محاولات المؤسسة البنكية لتحسين أدائها الاقتصادي على استخدام التطورات في تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات وتطبيقاتها المتعددة، فعلى سبيل المثال يساعد استخدام وشبكات المعلوماتية وقواعد البيانات في تسيير وتسهيل تنفيذ العمليات (PC) الحاسوب الشخصي ومن تم تخفيض زمن الأداء والتكلفة وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الأداء. وبشكل عام يمكن القول بأنه هناك عدة إرشادات يمكن للمديرين الاستعانة بها عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في محاولات تحسين الأداء:

- ضرورة التركيز على تحسين وتطوير العمليات قبل البدء بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- محاولة استخدام التطبيقات المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات في ضوء معايرة عمليات المؤسسة على أفضل الممارسات لدى مؤسسات أخرى، أو محاولة المزج بين هذه الأفكار الخارجية والأفكار والآراء المبتكرة من جانب أطراف داخل المؤسسة.
- استخدام تكنولوجيا الحاسوب الشخصي عند تصميم العمليات من خلال:
- الاستعانة ببرامج الحاسوب المعتمدة على الأشكال والرسومات التي تساعد في تقديم خرائط تفصيلية عن العمليات المطلوب تحسين أدائها.

- بناء قواعد بيانات خاصة بالقياسات اللازمة للتعرف على مدى رضا أو إشباع العميل تحليل
شكاوي العملاء والتعرف على آراء العاملين بشأن أفضل الطرق لتحقيق التفوق والامتياز في
تلبية توقعات العملاء.

استخدام الإصلاحات المصرفية وإرساء منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحدثة والعصرية
لنستطيع مواجهة التحديات التطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

الفصل الثاني

مقدمة الفصل:

فرضت التطورات الجديدة والابتكارات الحديثة في العمل المصرفي نوعا من الضغوط على القائمين على النظام المصرفي الجزائري للدراسة الكاملة بهذه التكنولوجيا التي هي بمثابة تحدي واضح لا يمكن الهروب منه، وعلى هذا الأساس وجب على المشرفين في القطاع المصرفي المحلي القيام بالإجراءات ووضع الخطط والإستراتيجيات اللازمة لمواجهة هذا التحدي الذي فرضته السرعة التكنولوجية .

وعلى هذا الأساس توجه السلطة الجزائرية كغيرها من الدول إلى الاستفادة من تجارب دول أخرى لتطبيق هذه التكنولوجيات واعتمادها في العمل المصرفي، كل هذا جاء بعد التحضير لها وتمهيد لمواجهة عواقب هذه التكنولوجيا، خصوصا في ميدان حساس ومهم ألا وهو النظام المصرفي الذي يعتبر شريان الاقتصاد لأي دولة مهما كان حجمها.

ومن خلال هذا أصبحت التكنولوجيا الجديدة وتحديد النظام المصرفي من بين أولويات المسيرين، وأصبح نمو واستعمال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ملحوظا وملموسا في العمل المصرفي كما لم يغيب عامل الأمان وإدارة المخاطر عن هذه الأعمال وأصبح من أساسيات الإدارة المصرفية المعاصرة.

وعلى هذا الأساس قسمنا هذا الفصل إلى أربعة مباحث، كان أولها الصيرفة الإلكترونية العربية كتمهيد وتوضيح لحال وواقع التكنولوجيا البنكية في العالم العربي، ثم نظام المعلومات ووسائل الدفع في البنوك الجزائرية، وبعده جاء مبحث آخر حول أنظمة التسديد والدفع في البنوك الجزائرية ثم استخدامات الإنترنت في البنوك الجزائرية.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية

أظهرت الأزمات الاقتصادية التي تعرضت لها دول العالم خلال السنوات الأخيرة أن اعتلال صحة الجهاز المصرفي كانت الشرارة التي أشعلت هذه الأزمات، ولا شك أن النتيجة تثير في الأذهان سؤالا في غاية الأهمية عن صحة الجهاز المصرفي العربي وموقعه في الخريطة المصرفية العالمية وما يصادفه من تحديات.

1- حقيقة المصارف العربية الإلكترونية:

لقد كانت بدايات تقديم الخدمات المصرفية العربية من خلال الشبكة الإلكترونية خلال العالم 1995¹، وقد أكد جبرائيل جان على أن المصارف العربية بدأت تقدم خدمة التعامل المصرفي على الحاسوب في سنة 1995، والمطلوب من كل زبون يرغب في الحصول على هذه الخدمة أن يمتلك جهاز حاسوب يتم وصله مع شبكة خاصة يقوم المصرف بتنصيبها ويجري تزويد الزبون بالخدمات المصرفية المختلفة اعتمادا على برنامج خاص، ومع زيادة انتشار شبكة الإنترنت أصبحت هذه المصارف تجد فيها وسيلة أفضل لتسويق خدماتها بسبب انتشارها العالمي وعدم الحاجة إلى برامج خاصة أكثر كلفة وأقل بكثير في تحقيق تغطية جغرافية واسعة، إن أول المصارف العربية التي بدأت تقدم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت هي مجموعة بنك الإمارات العربية الدولي من خلال خدمة "بنك نت"، وهذه الخدمة تتيح للزبائن الحصول على جميع الخدمات المصرفية التي تقدمها المجموعة من أي مكان في العالم من خلال كلمة السر الخاصة بكل زبون. ومنه فإن القطاعات العربية لم تستوعب بعد بشكل كاف المفهوم الجديد للأعمال الإلكترونية²، رغم التهديدات الكبيرة التي تحيط بالتجارة التقليدية بمؤسساتها وأغلب المؤسسات المالية والمصرفية في العالم العربي لم تتقبل كثيرا ضرورة التكنولوجيا الجديدة ولا تعطي دفعا في طريق التطور والتجديد في هذا القطاع الحساس الذي يعتبر حجر الأساس في أي هيكل اقتصادي.

¹ بلحشر عائشة، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2003-2004، ص133.

² جريدة الوطن، 2000، التجارة الإلكترونية مالها وما عليها

II - سمات القطاع المصرفي العربي:

يضم القطاع المصرفي العربي حسب إحصائيات عام 2000، 477 مصرفا منها 353 مصرفا محليا، 109 مصرفا أجنبيا و15 مصرفا مشتركا، ويمكن تصنيف المحلية كالتالي:¹

253 مصرفا تجاريا.

45 مصرفا استثماريا

55 مصرفا متخصصا في مجالات الاستثمار والإئتماء الصناعي والزراعي والإسكاني.

من خلال البيانات تشير إلى أن قطاع المصارف التجاري العربي حقق نموا كيميا ونوعيا، فبلغ عدد الفروع المصرفية 9426 فرعا بالمقارنة بـ 9169 فرعا عام 1999، وعلى الرغم من ذلك فمازالت المصارف العربية صغيرة الحجم، حيث تمثل 1% فقط من إجمالي موجودات أكبر أنه مصرف عالمي، ونحو 2% من رؤوس أموالها وحوالي 3% من أرباحها الإجمالية.

كم أنه من ناحية أخرى فإن هناك اختلالا في توزيع المصارف بين الدول العربية في حين يوجد 66 مصرفا في لبنان، فهذا القطاع لا يمثل سوى 7% من إجمالي النشاط المصرفي العربي. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة هناك 46 مصرفا لكن حصتها لا تزيد عن 12% من السوق العربية، بينما في السوق السعودية يوجد 11 مصرفا، إلا أنه يمثل حوالي 22% من إجمالي النشاط المصرفي العربي.

أما من ناحية الكثافة المصرفية فهي تتناسب بمؤشر عدد الفروع لكل 10 آلاف نسمة، وهي بطبيعة الحال متدنية في العالم العربي فلا تتجاوز 0.4% مع ملاحظة تفاوت من دولة إلى أخرى كما في الجدول التالي:

1 مجلة جسر التنمية "الإصلاح المصرفي"، د. ناجي التوني، العدد السابع عشر، ص06.

جدول (05) يبين الكثافة المصرفية في العالم العربي:

لبنان - البحرين - الإمارات - عُمان	1% أو أكثر
الأردن - قطر - الكويت - السعودية	1% - 0.6%
المغرب - ليبيا - الجزائر	0.5% - 0.3%
السودان - مصر - سوريا	أقل من 0.3%
اليمن	0.08%

مجلة اتحاد المصارف العربية 2001.

كما نجد أن درجة التركيز في المصارف العربي مرتفعة هي الأخرى، بحيث نجد:

استثمار أكبر 25 مصرفا عربيا عام 1999 بأكثر من 50% من النشاط المصرفي وبنحو 59% من الموجودات، وحوالي 46% من حجم القروض وأكثر من 65% من الودائع ونحو 56% من حقوق المساهمين.

كما نجد أن المصارف في ست دول عربية (السعودية، مصر، الإمارات، الكويت، لبنان والمغرب) في العالم ذاته استأثرت بحوالي 75% من الموجودات المصرفية وبحوالي 80% من حقوق المساهمين وبنحو 77% من جملة الودائع.

جدول 06: الحصة النسبية لمصارف الدول العربية من القطاع المصرفي المغربي عام 2000 (%).

البيان	الموجودات	حقوق المساهمين	الودائع
السعودية	21.6	23.7	19.3
مصر	19.4	22.6	19.4
الإمارات	12.2	14.6	15.5
الكويت	8.5	8.8	8.8
لبنان	7.3	4.5	7.9
المغرب	5.9	5.4	6.1
ليبيا	4.5	2.8	4.8
تونس	3.95	6.3	2.6
الأردن	2.9	3.1	2.2
قطر	2.5	2.4	2.3
سوريا	2.5	1.6	1.6
أخرى	8.75	4.2	9.5

المصدر: مجلة اتحاد المصارف العربية 2001

III - آثار المتغيرات المالية والدولية على المصارف العربي:

من بين هذه المتغيرات متغير هام وهو العولمة والتي سوف يكون لها الأثر الإيجابي والبلوغ في نفس الوقت على المصارف العربية، ويمكن إبرازها في التحرير الكلي لانتقال رؤوس الأموال بين الدول:

- توفير قدر كبير من الأموال القابلة للاستخدامات.
- زيادة القيود على القطاع المصرفي لتحسين وضعه ونوعية خدماته.
- أما السلبية منها:
- إمكانية بروز ظاهرة غسيل الأموال وآثارها السلبية على سوق الأموال.
- إن دخول المؤسسات الدولية المالية سيكون مسبقا بعمل ترويجي ودعائي مكثف، وقد يؤدي هذا الوضع إلى جذب العملاء المحليين لتحويل مدخراتهم إليها.

1. أثر تحرير تجارة الخدمات المالية على العمل المصرفي:

إن اتفاقية الجات لها تأثيرات اقتصادية متعددة على مختلف نواحي الأنشطة، ومنها خصوصا العمل المصرفي سواء أكانت تأثيرات مباشرة أو غير مباشرة، كما سيكون لها تأثير إيجابي على المنطقة العربية على المدى المتوسط والطويل، بحيث على المدى القصير يتوقع أن تتأثر سلبيا، بحيث سوف تتأثر بعض المصارف ذات الخدمات المتدنية مع التكاليف التشغيلية المرتفعة والتي تقوم بخدمات غير تنافسية بالمقارنة مع المصارف العالمية، كما يمكن للمصارف العربية أن تتأثر بـ_____:

- خلق نوع من المنافسة غير المتكافئة مع المصارف الأجنبية، نظرا لصغر حجمها.
- تحريك بعض المصارف لمصالحها بما يؤدي إلى نفاذ النقد الأجنبي المتاح في هذه الدول.
- عدم مسايرة نشاطات البنوك الأجنبية لأهداف الدولة في دعم الصناعات الناشئة والسياسات التنموية.
- على العموم من خلال كل هذه التحديات يمكن أن تكون في صالح المصارف العربية المحلية، بحيث يمكن لها أن تستفيد من تدفق التكنولوجيا العالمية وإتاحة الفرصة لها من

ممارسة أنشطة وخدمات مصرفية جديدة عليها وتوفر كوادر مصرفية مؤهلة عالميا، وبالتالي زيادة القدرة التنافسية لديها والعمل على تطوير العمل المصرفي العربي.¹

2. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:²

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي دورا هاما في مستقبل اقتصاديات الدول، وتؤثر على الأسواق المالية حيث أصبح من الصعب على أي دولة أن تضع قيودا على معاملاتها، وأصبح على الجميع أن يتعاونوا حتى يكون بمقدورهم تحقيق النسب المطلوبة للنمو، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث ربطت إنتاجية بمقدار التقدم الذي يحدث في اقتصادياتها وبتعاظم دورها شكلت تحديا للمصارف العربية من خلال الآتي:

- التأثير على وضع القيود والحوافز وإجراءات الأمان.
- رفع درجة التنافسية في عمل مصرفي.
- التأثير على نوع الخدمات وطرق تقديمها.

أما من ناحية تطبيق الإنترنت والتجارة الإلكترونية هناك اتجاه للدول العربية للاستثمار في هذا المجال تدريجيا من خلال أجهزة الصراف الآلي، والتليفون، ولكن ما يزال الوقت متأخرا بسبب ضعف انتشار الإنترنت، ومن المتوقع أن يؤدي التعامل المصرفي من خلال الإنترنت:

- تخفيض هائل في تكلفة العمليات المصرفية.
- تسهيل التعامل وتقديم خدمات متنوعة.
- زيادة التحديات المرتبطة بالأمن والحماية وسرية التعاملات.

1 محمد الحسين الصطوف، دور المصارف العربية في تطوير مناخ الاستثمار للوطن العربي في ضوء التحديات الاقتصادية المعاصرة، المؤتمر العالمي لكلية الاقتصاد، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، 2003، ص 07.
2 أ. مصطفى عبد اللطيف، تحديات العولمة المالية للمصارف العربية وإستراتيجيات مواجهتها، جامعة ورقلة، ص 12.

المبحث الثاني: نظام المعلومات في البنوك الجزائرية (وسائل الدفع الحديثة)

إن أي مشروع تسبقه دراسة قبل تطبيقه أو اعتماده ومشروعنا هنا هو الصيرفة الإلكترونية واعتمادها في النظام المصرفي، وذلك بدراسة واقع كل القطاعات ومدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع.

1. واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومة البنكية في الجزائر:

أ. واقع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال:¹

لقد عرف قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأخرا كبيرا (قطاع البريد والمواصلات سابقا) وتعتبر الخطوة الأولى للنهوض به في إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات وهو قانون رقم 03 لسنة 2003 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاط البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاطي التنظيم والاستغلال لإدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين مختلف الجهات، وهيمن على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمول، ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمة الهاتف المحمول حيث حصلت شركة "أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "Djezzy".

وبعد ذلك تم إطلاق العنان لاتصالات الجزائر لشركتها "Mobilis" وأخيرا شركة "نجمة" الكويتية كمشغل ثالث، وقد نجحت هذه الشركات الثلاثة في وقت قصير للوصول إلى عدد جيد من مستعملي الهاتف المحمول قدر بـ 21 مليون مشترك.²

في الوقت الذي لا يتجاوز فيه مشتركو الهاتف المحمول 2.28 مليون مشترك في سبتمبر

2004.

1 الاتصالات والإنترنت، دراسة حول الجزائر على موقع العربية للإنترنت www.openarab.net
2 يومية الخبر، العدد 4966 ليوم 20 مارس 2007، ص12.

الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الإنترنت، هذا رغم إعلان السيد وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن قطاع الاتصالات سيصبح أهم القطاعات التي تجذب المستثمرين بعد الثورة النفطية، وكدليل على ذلك فإن الجزائر بصدده وضع إستراتيجية نحو الانتقال للحكم الإلكتروني.

رغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير، إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الإنترنت ما يزال ضيقا مقارنة مع بعض الدول الشقيقة أو دول الجوار، فقد بلغ مستخدمي الشبكة مليون وتسع مئة وعشرون ألف مستخدم، ومن أكبر المشاكل التي تعترض الانتشار الواسع لخدمة الإنترنت هو هيمنة مؤسسة واحدة على السوق المحلية (اتصالات الجزائر) على الخدمة.

ورغم وجود عدد كبير من مزودي خدمات الإنترنت، إلا أنهم جميعا يعملون من خلال اتصالات الجزائر، كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلال فترات وجيزة مما يؤثر سلبا على انتشار خدمة الإنترنت، ناهيك عن بطء الشبكة الذي يعاني منه أغلب المستخدمين، وهو الأمر الذي أدى بالجمعية الجزائرية لموالي الدول على شبكة الإنترنت للتنديد بما أسمته "بالاحتكار لخدمة الإنترنت" من طرف شركة اتصالات الجزائر التي تبقى مسيطرة لوحدها وتقدم أسعار مرتفعة في ظل غياب أي شركات منافسة.

ولكن هذا الوضع الاحتكار أصبح في طريقه إلى التغير بعد أن قررت الحكومة طرح أسهم شركة "اتصالات الجزائر" عبر خصصتها.

ب. واقع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام المصرفي الجزائري:

1- شبكة الاتصالات الإلكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب) ورغم ذلك لقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل: بطاقات السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري.

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر فقد قطع شوطا كبيرا على مستوى نظام الاتصالات فهو يمتلك شبكة اتصالات تعم جل مناطق الوطن، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها، وتعتبر بطاقة السحب والدفع لـ **BADR** دعم للنشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة لمواردها ووسيلة لتحسين خدماتها المصرفية.

2- استخدام الهاتف في الخدمات المصرفية:

لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت أو المحمول رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية، وعلى المصارف الاستفادة من عدد مشترك في خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

II. شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "SATIM" ونشاطاتها:

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكتروني في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات رغم أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

وما نستطيع أن نتحدث عنه هو بطاقات السحب وتفعيل بعض الآليات الأخرى.

1. بطاقة السحب:

تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف، فقد أنشئت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي:

البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة الجزائري، هذه المصارف أنشأت في 1995 هذه الشركة وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري، وذلك من أجل:

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري.
- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف.
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود.
- وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة.

ففي سنة 1996¹، أعدت شركة SATIM مشروعاً لإيجاد حل للنقد بين المصارف وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ بالعمل سنة 1997، تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر هذه الشبكة لا تعطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة

1 بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، ص 155-156.

بالسحب من الموزع محليا وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا إلى كل من زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي.

كما تعمل SATIM على ضمان السير الحسن لعملية السحب التكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع مصارف المشاركين، وإجراء عمليات المقاصة بصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة والكشف عن كل التلاعبات.

2. مركز المعالجة النقدية ما بين المصارف:

تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف وتعمل على ربط مركز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدمة الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للإعراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.¹

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون.

كما يراقب هذا المركز أسبوعيا الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز وجميع المصارف المشاركة وتسجل العمليات لدى جميع المصارف ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية.

ولهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر، فتوجد شبكة بين المصارف وشركة SATIM، وهذا ما يخلق نوعا من المخاطرة إضافة إلى إحجام الناس عن التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها كثرة الأعطاب، الأخطاء والميول

1 بوغافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 157.

للحرية والإحجام عن إظهار رأيه معلومة أمام الناس، إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزعات الآلية.

وبالرغم من تأسيس شركة SATIM للإسراع في وتيرة آلية نظم المعلومات والدفع وتعميم الصيرفة الإلكترونية، إلا أن ذلك لم يتحقق بالقدر الذي كان منتظرا نظرا لتأخر مشروع الربط الشبكي بين البنوك والمؤسسات المالية وما عرف بمشروع "RIS" ريس"، فبعد القيام بإنجاز الدراسات الخاصة به بمساعدة البنك العالمي وبعد اختيار شركة برتغالية لتنفيذ المشروع بتكلفة 03 ملايين دولار¹، على أن يبدأ العمل في تنفيذه ابتداء من سنة 1999، إلا أن المشروع لم يتم إنجاز وتم التخلي عنه ليتم إعادة إحيائه من جديد سنة 2001، وهذا بضغط من الأوساط المالية الخارجية، لأن تأخر تنفيذ هذا المشروع أصبح يسيء إلى صورة النظام المصرفي الجزائري.

III. نظم المعلومات والدفع وتعميم النقد الآلي في الجزائر:

وفي إطار الورشة المفتوحة في مجال تطوير الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني تجدر الإشارة إلى الجهود القائمة سواء كانت محلية أو مع الشريك الأجنبي من أجل إقامة هذا المشروع، ولكن ببطء عملية الإنجاز تجعلنا نتساءل عن الأسباب، وسوف نشير إلى:

1. العقد المبرم في شهر أبريل من سنة 2003 بين شركة SATIM والشركة الفرنسية Inginico Datas من أجل تعميم النقد الإلكتروني في البنوك الجزائرية، وكان من المقرر أن تبزغ ثمرته في نوفمبر من نفس السنة بإصدار أول بطاقة دفع مصرفية ثم إصدار أول بطاقة دولية في الثلاثي الأول من سنة 2004.

2. اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية Inginico Datas الرائدة في مجال البرمجيات سنة 2003 المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية وثلاث مؤسسات جزائرية MAGAR Multimédie و Soft Engineering ومركز البحث في

1 ص.حفيظ، جريدة الخير اليومية، 15 أوت 2002، العدد 3551.

- الإعلام العلمي والتقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" «Algeria E-Banking Service»¹.
- ويمكننا أن نلاحظ خط اهتمام البنك بتكنولوجيا الإعلام والاتصال عبر السنوات كما يلي:²
- × 1991: تطبيق نظام SWIT لعمليات التجارة الخارجية.
 - × 1992: وضع برمجيات Logiciel SYBV لتسيير القروض، عمليات الصندوق، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن.
 - × إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية، حيث أصبحت عمليات فتح القروض الوثائقية لا تفوق 24 على الأكثر.
 - × إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.
 - × 1993: إنهاء عمليات إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية.
 - × 1994: تشغيل بطاقة التسديد والسحب في بعض الوكالة الرئيسية.
 - × 1996: إدخال عمليات الفحص السلبي Télétraitement (فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي Télétransmission) يثير واقع استخدام النقد الآلي المتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية وعلى رأسها البطاقات البنكية أن استخدامها جد محدود في المجتمع الجزائري.
 - × 1998: بداية نظام السحب ما بين البنوك.
 - × 2002³: إطلاق مشروع "نظام الدفع ما بين البنوك" وتسيير المشروع سلم لشركة SATIM من طرف المنظمة البنكية.
 - × 2004: اختيار لنظام الدفع بأربع عوامل ملائمة بمعايير CMV.
 - × 2005: خلق المنظمة النقدية ما بين البنوك COMI.

1 www.aebs.com

2 مراد عودة، واقع وتأثير تكنولوجيا الإعلان والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، جامعة ابن خلدون، 2009-2010، ص30.

3 ملتقى تونس حول البطاقة البنكية في المغرب أيام 8-9 فيفري 2007، "نظام الدفع بالبطاقة في الجزائر"، ص11.

× 2006: بداية تسيير نظام الدفع ما بين البنوك.

× 2007: بداية العمل ببطاقة CIB في التراب الوطني، وتعميم نظام الدفع ما بين البنوك.

المهام	المؤسسات
<p>× ممثل هام لتطوير النظام النقدي</p> <p>× بداية العمل المالي: 1989 الانضمام إلى VISA الدولية و Master Card الدولية.</p> <p>× تضع الآن بطاقات visa الدولية بمواصفات EMV.</p>	CPA
<p>× تسيير بطاقة السحب مخصصة للعملاء الأجراء في فروع .BADR</p> <p>× الاتصال بمقر SATIM من أجل ترتيب المقاصة ما بين البنوك.</p>	BADR
<p>× تسيير البطاقات البترولية القابلة للدفع من أجل شراء الوقود بالقرب من محطات نפטال.</p> <p>× السير من أجل العمل ببطاقات VISA العالمية (2007).</p>	BEA
<p>× ممثل نقدي في طريق النمو</p> <p>× يضيفي مخطط للمنظمة داخلي من أجل التكفل بالكتلة النقدية.</p>	BDL
<p>× تسيير أجهزة DAB لشبكة بريد الجزائر</p> <p>× التصريح بالموافقة في الوقت الرسمي للأشخاص الحاملين لبطاقات بريد الجزائر.</p> <p>× الاتصال ب SATIM من أجل مراجعة المقاصة ما بين البنوك.</p> <p>× بريد الجزائر ممثل هام في تعميم بطاقات السحب.</p>	Algérie poste
<p>× أعضاء حاليون في تنمية الجهاز النقدي الجزائري.</p> <p>× يضعون مشاريع هامة بالاستحواذ</p> <p>× SGA, BNP, AGB تتخلى عن مشروع البطاقات البنكية.</p>	البنوك الأخرى BNA, CNEP, Albaraka Bank, SGA, BNP, AGB

الجدول 08: عدد البطاقات البنكية حسب البنوك خلال الفترة (1999-2004):

المؤسسات	1999	2000	2001	2002	2003	2004
PTT	91543	104311	130094	15415	178311	182432
BEA	1063	1781	2559	3622	5477	8600
BNA	0	0	14	5528	5947	5326
CPA	28	2670	4192	4816	5005	4856
BADR	47	1193	2163	4339	4073	3795
CNEP	00	00	61	530	1763	1905
BDL	00	00	00	651	1689	2069
Société Général	00	00	00	66	555	850
Al-Baraka	00	111	140	164	204	208
Ryan Banque	00	00	00	00	33	59
Housing Banque	00	00	00	00	00	41
المجموع	92681	110066	139223	173131	203030	210141

المصدر: شركة SATIM

يوضح الجدول أعلاه عدد البطاقات البنكية -بطاقات السحب- التي أصدرتها البنوك و بريد الجزائر إلى زبائنها في تزايد ملحوظ، وإن أكبر نسبة من البطاقات تم إصدارها من قبل بريد الجزائر (PTT سابقا) والتي بلغ عددها في نهاية 2004 أكثر من 182000 بطاقة سحب، وتمثل نسبة تفوق 80% من إجمالي البطاقات التي تقدر 210.000 بطاقة، وهذا الرقم بعيد عن كل المقاييس العالمية، إذ تشير تقديرات الهيئات المالية الدولية أن عدد البطاقات البنكية المتداولة في العالم تبلغ 2 مليار بطاقة ائتمان، فعلى سبيل المثال: دولة جنوب إفريقيا يبلغ عدد بطاقات الائتمان 20 مليون بطاقة، وبمصر والمغرب يفوق عدد بطاقات الائتمان لهما أكثر من 2,5 مليون بطاقة، أما في تونس فبلغ عدد البطاقات بها أكثر من 2 مليون.¹

1 ص.حفيظ، جريد الخبر ليوم الاثنين 2004/12/13.

والسؤال المطروح: هل هذه البطاقات رغم محدوديتها هي عملية بالفعل؟ وذلك بالنظر للتعطلات التي تصيب الموزعات الآلية من جهة وتكلفة صيانتها الباهضة من جهة أخرى نظرا لمحدودية عدد الموزعات الآلية وهو ما يوضحه الجدول التالي:

عدد الموزعات الآلية المنجزة	عدد الموزعات الآلية في طور الإنجاز	المؤسسات
112	300	PTT
40	-	BEA
50	100	BNA
26	100	CPA
60	60	BADR
31	100	CNEP
16	30	BDL
06	10	Société Général
02	-	Al-Baraka
03	-	Ryan Banque
01	-	Housing Banque
03	-	BNP Paribas
350	700	المجموع

جدول 09 عدد الموزعات الآلية للنقود DAB حتى نهاية 2005.

المصدر شركة satim

يلاحظ من الجدول أعلاه العدد القليل للموزعات الآلية للنقود، وحتى نهاية سنة 2005 بلغ عدد الأجهزة المنجزة المركبة 350 لدى جميع البنوك. بما فيها بريد الجزائر أما التي هي في طور الإنجاز تقدر بـ 700 جهاز، وحتى وإن تم تركيب هذه الأجهزة تبقى محدودة جدا والعبرة أيضا بمدى أداء هذه الأجهزة لدورها في تمكين حاملي البطاقات من السحب في أي وقت

وتجنب الانتظار أمام واجهات الشبائيك، ولكن الملاحظة الميدانية تؤكد أن معظم هذه الأجهزة معطلة بل أصبحت مجرد ديكور يزين واجهات مقرات البنوك. أما الجدول التالي يوضح عدد التجار المنخرطين الذي يقبلون التعامل ببطاقات الدفع والذين تم تزويدهم ب TPE.

جدول 10 : عدد التجار المزودين بنظام TPE

عدد التجار المزودين بنظام TPE	المؤسسات
56	بريد الجزائر
20	البنك الوطني الجزائري
246	القرض الشعبي الجزائري
47	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
27	بنك الجزائر الخارجي
61	بنك التنمية المحلية
0	صندوق التوفير والاحتياط
9	بنك البركة
4	الشركة العامة بنك
0	الريان بنك
2	صندوق التعاون الفلاحي
254	المجموع

المصدر: شركة SATIM

أما الآونة الأخيرة فإنه يتداول في السوق الجزائرية¹ 420 ألف بطاقة دفع إلكترونية، و52 ألف بطاقة دفع ذهبية (غولدن) وزعت لزبائن 17 مؤسسة مصرفية تعاقدت فيما بينها للدفع الآلي بين البنوك حسب أولى إحصائيات شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (ساتيم)، فقد بلغت نسبة التعاملات المصرفية عبر هذه البطاقات 7500 عملية يومية تتم عبر 2120 نهائي دفع

1 نوال/ح، جريدة الوطن اليومية، تعميم استعمال بطاقة الدفع الإلكتروني، ابتداء من شهر جويلية ليوم 2009/06/07.

إلكتروني الموزعة على التجار و640 موزع آلي للنقود، وتتوقع شركة SATIM توزيع 850 ألف بطاقة جديدة مع نهاية 2009 وزيادة الموزعات الآلية بـ 720 آلة جديدة و4300 نهائي للدفع الإلكتروني على مستوى التجار وهو ما سيعطي دفعا جديدا لمشروع "E-Commerce" التي تدخل ضمن مجموعة من المشاريع التي تحضر لها الحكومة الإلكترونية 2013.

كما تطمح شركة SATIM أن تصل إلى رقم 01 مليون من البطاقات البنكية CIB وأيضا إلى رقم عدد الموزعات الآلية لتصل إلى 2000 وحدة قبل 2010. وكما صرحنا من قبل أن بريد الجزائر تبقى لها حصة الأسد في CGB و DAB أي في بطاقات السحب والموزعات الآلية، فقد صرح المسؤول عن قطاع الاتصالات والبريد بالجزائر السيد "نور الدين بوخيزة" أن هذه الأخيرة قامت بتوزيع 5,8 مليون بطاقة سحب على عملائها و 4,5 مليون وزعت فعليا، إلا أنه فقط 2 مليون من هذه البطاقات فقط تم تفعيلها أي ما يعادل 44% من البطاقات الموزعة، أما بالنسبة للطلبات على بطاقات السحب فقد بلغت 1,3 مليون طلب.¹

1 مقال منشور على الإنترنت

المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في البنوك الجزائرية

أصبح العالم يعتمد على تقنيات الحديثة في العمل المصرفي وذلك نتيجة إلى التطورات التكنولوجية و العلمية التي شهدتها جميع الميادين و نخص بالذكر قطاع المصارف ,من بين هذه التطورات أنظمة التسديد و الدفع التي تلعب دورا هاما في تحسين و تطوير الخدمات المصرفية و التي يمكن للعميل أن يلحظها في السرعة و الدقة و الأمان ,كل هذه التطورات التكنولوجية الجديدة أعطت مظهرا جديدا للبنوك و ظهر جليا في نظام التسوية الفورية و الإجمالية rtgs ونظام المقاصة الالكترونية الحجر الأساسي لتفعيل النظام و هذه الآلية سوف نعرضها في هذا المبحث.

1. تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر:

يعتبر نظام الدفع هو محدد جيد لسير أي اقتصاد، وعلى هذا الأساس في إطار اقتصاد السوق، ومن خلال تعريف شامل فإن نظام الدفع لأي بلد يشمل المؤسسات الوسيطة والمالية ووسائل الدفع وأشكال الدفع والتغطية، هذه كلها يجب أن تدخل نظام الإعلام والاتصال ما بين المؤسسات الوسيطة والمالية.

تطوير المؤسسات هو تقدم ملموس للعمل ما بين البنوك وذلك بإدخال التطور والتوزيع في وسائل الدفع.

والتكنولوجيا الجديدة للاتصال (المعطيات والتطوير في الإعلام الآلي) هم في لب التطور الهائل لأنماط الدفع والسحب في الدول المتقدمة.

ولهذا فعامل الوقت يعتبر أساسيا، ولهذا فإذا قمنا بالسيطرة على الوقت، فالعوائق الأخرى للمنافسة تصبح سهلة المنال:

- زيادة الإنتاج.

- الأخطار تقل.

- اتساع الحصة في السوق.

ونتيجة لذلك فالجزائر تسعى لتطوير وتحديث وسائل الدفع (نظام الدفع).

التعديل في مهام البنوك العمومية في سنة 1992-1993 متزامنا مع تعديل للسلطة المالية في أواخر 1991، وضع في المقدمة تقوية هذا القطاع بتقوية المؤسسات تخص المهام للبنوك، وهذا بالطبع لا يستثني مهمته التجارية، جمع الموارد وتوزيع القروض، بالإضافة إلى تسيير المخزون، المراقبة الداخلية، المحاسبة، الإعلام الآلي وتسيير الموارد البشرية والتطوير.

فنتائج الإصلاح في البنوك تمكنت من تقوية المؤسسات البنكية كل على حدا، ففي هذا الإطار هناك عقود للفعالية وقعت ابتداء من 1995¹، فبتطوير المؤسسات البنكية يخص كذلك تطوير وتحديث أنظمة الدفع كونها من أعمال البنك الأساسية، وعلى أسس المبادئ العامة الدولية.

1) أهداف تطوير وتحديث نظام الدفع:²

إن تطوير وتحديث نظام الدفع يطمح لتحقيق الأهداف التالية:

● ملاءمة نظام الدفع والمقاصة والتسوية ما بين البنوك لاحتياجات المستعملين (أشخاص، مؤسسات... الخ).

● تطوير آجال التسوية، خاصة التحويلات من غير المكان (من بنك لآخر).

● تطوير إجراءات وميكانيزمات تغطية الشبكات وأدوات أخرى للدفع على قاعدة النقر.

● مطابقة المعايير الدولية في ما يخص تسيير أخطار السيولة، للقروض وللحماية من الأخطار

آليا وخصوصا في حالة RTGS.

● تقوية فعالية وأمان المبادلات وتسوية العمليات الخاصة بالبورصة.

أما فيما يخص مستلزمات تطوير وتحديث نظام الدفع هي³:

- وضع شبكة للاتصالات فعال وآمن.

- مطابقة أدوات الدفع وتعميم المبادلات.

1 مقال "le marketing bancaire face au déficit de NTechnologie"، الدكتور خليل عبد الرزاق، الملتقى الدولي حول تحديد التجارة الإلكترونية، ورقلة، 2004.

2 تقرير بنك الجزائر، 2001.

3 تقرير بنك الجزائر، 2001.

لقد قام بنك الجزائر بالتسوية الفعلية لوسائل الدفع (الشيك، الدفع والبطاقة البنكية) وأملى قواعد لرفع الهوية البنكية RIB.

II. الشبكات المصرفية SWIFT :

society of world banking financial telecommunication

أنشئت هذه الشبكات في سنة 1973 بأكثر من 200 مصرف دولي، وكان الهدف منها تقديم خدمة عالية الجودة توفر تأمين EFT والخدمات المالية الأخرى.

SWIFT تشكلت بوصفها مشاركا في المنظوق المجتمع والتي كانت مملوكة من قبل أعضاء البنوك بحيث لا تقوم بتنفيذ المعاملات، ولكنها مسؤولة عن توفير الأمان والسرعة والدقة وهي مسؤولة عن نقل مجموعة متنوعة من التعليمات المالية نيابة عن الأعضاء من مختلف الدول.¹

1. أسباب اختيار نظام SWIFT:

تجري في العادة اختيار نظام على نظام يتم من خلال تفوق هذا النظام على النظام القديم، وهذا ما حدث في نظام سويفت، بحيث لاقى هذا النظام الترحيب والقبول من طرف أغلب المصارف وهذا لسهولة التعامل به إضافة على الأمان والتوحيد.

● التأمين:

آليات التأمين بسويفت ساعدت على التقدم خطوة كبيرة إلى الأمام في تأمين نقل الرسائل المالية، وكان تأمين السويفت المزايا العديدة التي سمحت للمشاركين لاختيار هذه الشبكة، بدلا من الشبكة التقليدية (وأقل أمنا بكثير) التلكس كما أن الطريقة المفضلة للنقل.

الثقة في شبكة الأمان قد سمح الآن لتحقيق سرعة الوصول إلى العالمية وتقديم الدعم لأكثر من 3000 مقصد في أكثر من 70 بلدا.

● التوحيد:

1 ندوة الخدمات البنكية (رؤية مستقبلية)، القاهرة، جمهورية مصر، 25-29 نوفمبر 2007، تقنيات البنوك الإلكترونية، إعداد هيثم المسيري، ص03.

استخدام رسالة موحدة الأشكال تم تحديدها بعناية لإتاحة النظام الواسع بين المصارف المالية والاتصالات بين العديد من المشاركين من الشبكة، طبيعة ونوع الرسائل التي تحظى بدعم كثير من الأحيان لإعادة النظر فيها، ورغم أن هذه الرسائل سبقت التبادل الإلكتروني للبيانات (رسائل، والأشكال التي هي الآن في الكثير من الطرق المعترف بها ليس فقط بالنسبة للبنوك ولكن أيضا لشركات السمسرة، وتبادلات الأمن الذين هم على صلة بالشبكة).

2. مجالات استخدام نظام السويفت:

- أوامر الدفع وإدارة النقد payment cash and statuts
- التمويل التجاري Trade Finance
- الأسواق المالية Financial market
- التجمعات
- شيكات السياحة Travels Cheques
- الرسائل الإدارية

3. كيفية عمل السويفت:

يحتاج مستخدم الشبكة إلى المعلومات التالية¹:

- الشفرات التعريفية لكافة المؤسسات المالية في العالم.
- أسماء وعناوين المؤسسات المالية.
- معلومات هامة عن الدول
- كشوفات العملاء ورموز الدول
- أحزمة التوقيت العالمي.

MT100: يستعمل في التحويل بين الأفراد والمؤسسات المالية تستخدم أنواع الرسائل رسائل تحويل العملاء.

MT300 و 2002 و 200: للتحويل بين المؤسسات المالية بعضها البعض.

MT300: رسائل خاصة في بيع وشراء العملات OEAL

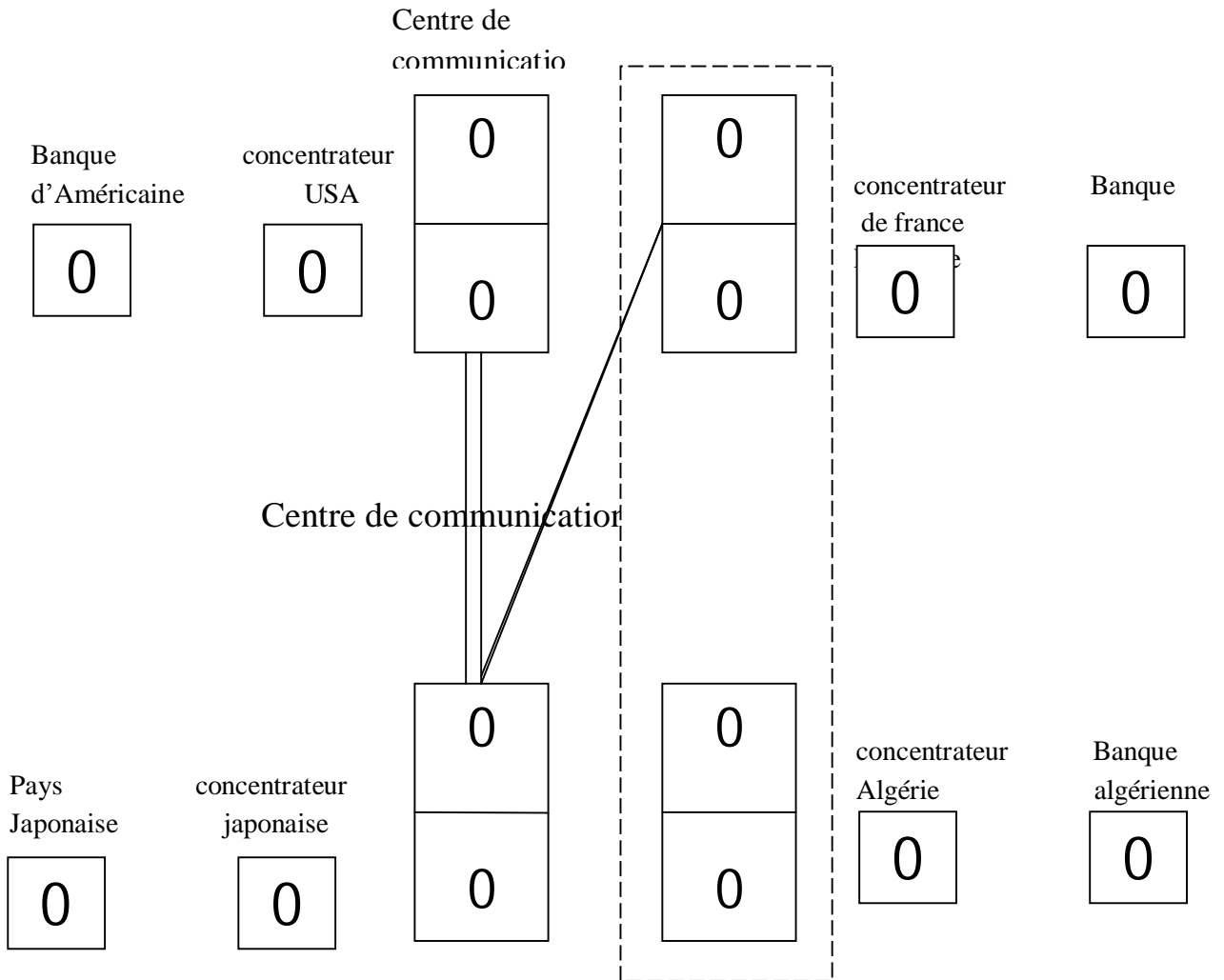
MAT400: تستخدم للتحصيلات.

MT500: وهي رسائل تستخدم للأوراق المالية وأسواق رأس المال.

MT600: في تجارة المعادن الثمينة (الذهب والفضة).

MT700: تستخدم في الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان.

MT960، MT961: تستعمل في تبادل الشفقات بين البنوك.



شكل 04 : مراكز الاتصال الرئيسية في العام

المصدر: واقع تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 35.

III. نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

يهدف تطوير نظام المصارف في الجزائر، سعت الجزائر في خطوة ثابتة إلى تحديث نظام الدفع فسعى بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي إلى إنجاز نظام دفع إلكتروني حديث وهو نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS.

1. تعريف مشروع نظام RTGS:

هو نظام التسوية الإجمالية الفورية، نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور وبدون تأجيل وعلى أساس إجمالي¹. وهو أيضا نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العامة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف².

2. إقامة نظام RTGS:

إن إمكانية إنجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه يتم في التزام السلطات العمومية والنقدية بتنظيم ملتقيات داخل وخارج الوطن، وإنشاء ورشات عمل بتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الإنجاز وتحفيز المشاركين من المصارف والبنوك، ومركز الصكوك البريدية والمؤسسات المالية، إضافة إلى الدعم التقني من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بالخبرة الواسعة مثل المصارف المركزية الأجنبية ودعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وكفاءة لتسيير المشروع، وذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر، تتولى متابعة المشروع وإقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية وشركة SATIM وإقامة شبكة اتصال بين المصارف وبنك الجزائر، إضافة على شبكة أخرى للاتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

1 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 26 الصادر 2006/04/24.
2 أبو عافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص170.

3. أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

يهدف إقامة مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية إلى أهداف عدة منها:

× تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية.

× تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.

× جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية.

× تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي وكل وسائل الدفع الأخرى.

× تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.

× تقوية العلاقات ما بين المصارف.

× تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

مبادئ نظام RTGS على المبادئ التالية:

- المشاركين: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر،

فيمكن أن ينضم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة

المؤسسات المصرفية والمالية (الخزينة ومراكز الصكوك البريدية).

- العمليات التي يعالجها النظام:

*- عمليات ما بين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات

الزبائن والتي تكون فيها المبالغ الهامة أو المستعجلة.

*- عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر على توجيه وإصدار الأوامر

للقروض أو الخصم من حسابات المشتركين.

*- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ الدائنة والمدينة الناتجة عن طريق المقاصة

الإلكترونية تعالج بهذا النظم قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس

مبدأ "الكل أو لا شيء"، وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية

وعلى الراغب أن يعيد العملية لاحقا".

- * حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشترك حساب تسوية تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات تتم عن طريق النظام، حيث تتم بصفة مباشرة ومستمرة في وقت حقيقي، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كاف في حساب المشارك المعني يطبق هنا مبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبنية على:

- الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.

- الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.

- الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

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

- ابتداء من الساعة الثامنة والنصف صباحا من خلال معالجة عمليات "بنك الجزائر" عمليات السوق النقدي، عمليات الصرف.
- التاسعة والنصف صباحا بدء المبادلات.
- منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة.
- الساعة الثالثة وقف المبادلات.
- من الثالثة إلى الساعة الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار.
- الساعة الرابعة: اختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وإفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

يقوم النظام المركزي RTGS بالوظائف التالية:

١٣ مراقبة أوامر الانتظار.

١٤ تخصيص مبالغ المقاصة.

١٥ المعالجة تتم في نهاية اليوم.

١٦ إدارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام، أما فئة المشاركين فتقوم

بالوظائف التالية:

- تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملاءمتها.

- إصدار وتلقي الأمر بنظام RTGS.

- متابعة خطوط انتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة (المستفيدين من

خدمات النظام).¹

IV. نظام المقاصة عن بعد Télé composassions

للتعريف بهذا النظام لابد أن نعرف نظام المقاصة العادية.

نظام المقاصة العادية:²

هي عملية تبادل الصكوك والتحويلات بين البنوك أين تتم من خلالها تسديدات متبادلة بين

البنكين المعنيين بالمقاصة في ذلك اليوم لإصدار نتيجة إما يسدد أو يستلم والآخر العكس.

وسميت بنظام المقاصة العادية لأن عملياتها تتم بطريقة إن صح التعبير تلقائياً، أي أن في يوم إجراء

عمليات المقاصة يذهب كل موظف من بنك مالي إلى البنك المركزي ليتبادل الشيكات مع موظف

آخر من بنك آخر.

ويوجد نوعين من المقاصة العادية:

أ. مقاصة محلية Bilatérale: أين يكون مقر البنوك بعيدة عن البنك المركزي.

ب. مقاصة مركزية Centralisé: أين يكون مقر البنوك بجانب البنك المركزي.

1. نظام المقاصة عن بعد:

1 مقال منشور من الإنترنت، مذكرة مباشرة حول المقاصة الإلكترونية.

2 www.tanja.weino.net

تعرف بأنها المقاصة الآلية للدفعات النقدية المتعلقة بجميع وسائل الدفع المعروضة والمتداولة، تتركز على مبدئين:

أولاً: عدم الاستخدام المادي لوسائل الدفع.

ثانياً: التبادل الآلي للمعطيات الإلكترونية المتعلقة بالعمليات، كما تعريفها في الجريدة الرسمية بأنها:¹
"نظام جزائري يخص نظام آلي وغير مادي للأوامر الدفع المضبوطة من قبل المقاصة".

2. ومن خصائص المقاصة:

- تدعيم نوعية الخدمات.
- إدماج تكنولوجيا جديدة على جهاز الدفع.

أهداف النظام:

يقدم نظام المقاصة عن بعد للمدفوعات النقدية مزايا كثيرة للبنوك التي تستعمله ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- تخفيض آجال تغطية القيم.
- تأمين المبادلات.
- تسهيل إجراءات وتخفيض مخاطر الأخطاء.
- تحسين تسيير الخزينة.

3. مبادئ نظام المقاصة:²

(1) هو نظام واضح ومؤمن ذاتياً:

- ماذا يقصد بنظام واضح؟

1 الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رقم 26 الصادرة بتاريخ 2006/04/23 الموافق ل 24 ربيع الأول 1427.

2 www.mrooc1.eb2a.com/archive

فهو يحسب يوميا مقاصة الأرصدة متعددة الأطراف لكل مساهم التي تحول للنظام الإجمالي للتسوية بالوقت الحقيقي RTGS المسير من طرف بنك الجزائر من أجل التسوية.

- ماذا يقصد بنظام مؤمن ذاتيا؟

في حالة تجاوز حدود عليا أو سقوف مسموح به للأرصدة متعددة الأطراف المدينة، ينبه القائم بالعمليات من أجل أخذ الترتيبات اللازمة وذلك من خلال إرسال رسائل تنبيه لمسير النظام وهو مؤمن ضد أخطار الغش بواسطة تقنيات التشفير وضد الأخطار العملية.

(2) نظام آلي وغير مادي:

فهو نظام يركز على تبادل المعلومات الإلكترونية ويلغي المبادلات التقليدية للشيكات، وفي جولات مبلغ معين من طرف لجنة ما بين البنوك محدد ب 05 آلاف دينار جزائري.

(3) تسوية الأرصدة:

الأرصدة المتعددة الأطراف للمقاصة تحسب داخل نظام RTGS في حسابات التسوية للمساهمين تبعا لمبدأ "الكل أو لا شيء".

(4) أشكال المساهمة:

- المساهمة غير المباشرة: يجهز النظام بقاعدة مساهمة وتتحمل اتجاه المساهمين الآخرين مسؤولية تقنية ومالية لجميع العمليات التي تعبر هذه القاعدة وذلك للربط بينهم.
- المساهمين غير المباشرين: يستعمل قاعدة المساهم المباشر لكن يتحمل المسؤولية المالية لهذه العمليات اتجاه المساهمين الآخرين وتبقى المسؤولية المتعلقة بالربط على عاتق المساهمين المباشرين.

(5) دور مركز ما قبل المقاصة بين البنوك CPI:

CPI ويعرف بالموزع Le serveur هو العامل التقني لنظام المقاصة عن بعد في الجزائر، إنه المسير لعمليات الدفع المرسل من قبل النظام، ويسمى كذلك بالموزع لأن عمله الرئيسي ترتيب

الشيكات كل حسب البنك المرسل إليه، تماما مثل موزع البريد الذي يقوم بترتيب الأظرف وإرسالها إلى عنوانه الخاص.

أما دوره فينحصر في:

× فتح، تشغيل وغلق النظام.

× الإشراف على توفير الاستخدام الجيد من طرف النظام المركزي لقاعدة المساهمة وشبكات الاتصال.

× الإشراف على تدخلات الصيانة الوقائية والعلاجية.

× القيام باختبارات منتظمة ودورية لمخططات الاحتياط ولاستمراريته في العمل.

× التنسيق ما بين المساهمات للأطراف الآخذة في حالة عطب كبير لأحد مكونات نظام الإعلام الآلي أو الاتصالات وبالتحديد تسيير المخطط الاحتياطي.

(6) أدوات الدفع المعالجة:

أدوات الدفع التي يمكن معالجتها بنظام المقاصة الآلية:

- الشيكات.
- التحويلات.
- الاقتطاعات.
- عمليات السحب والدفع بالبطاقة البنكية.

وظائف النظام:

للنظام المركزي للمقاصة الآلية أربع وظائف أساسية:

1- تسيير مساهمة النظام يسمح بنوعين من المساهمة:

- المساهمين المباشرين: الذين لديهم قاعدة مساهمة مرتبطة بالنظام المركزي.
- المساهمين غير المباشرين: الذين يستعملون قاعدة المساهم المباشر.

2- تسيير المبادلات:

طبيعة التدفقات النقدية:

- تدفقات نقدية (أوامر الدفع).
- تدفقات مالية.
- صور الشيكات (صور الشيكات المعالجة ضوئياً).
- رسائل المعلومات الخاصة والعامة.
- تدفقات الخلاصة اليومية من مستحقات التسوية مع ملخص الذهاب والإياب، وكذلك خلاصة التسوية لكل مساهم.
- التدفقات التقنية.
- * رسائل الذهاب: هي ملفات ناشئة عن قاعدة المساهمة ترسل إلى النظام المركزي وترتب حسب نوعية عملية الدفع، فكل عملية إرسال تكون بسهم أو إيداع فرعي لملفات العمليات المتعلقة بنفس المساهم.
- * رسائل الإياب: رسائل الإياب هي ملفات العمليات التي أنشأها النظام المركزي حسب المساهم المرسل إليه وحسب نوعية العملية.
- التنظيم اليومي للمبادلات:
- فترة المبادلات وهي الأثناء التي يكون فيها النظام المركزي مفتوحاً لمعالجة المعطيات والرد على طلبات المساهمين.
- فترة التسوية وتبدأ بإرسال ملفات الأرصدة المتعددة الجوانب لنظام RTGS من أجل التسوية، وتنتهي باستقبال إشعار إثبات التسوية.
- فترة الاستغلال حيث يتم تسجيل وتخزين أرشفة قاعدة البيانات وإدارتها.

3- مراقبة المبادلات:

النظام المركزي حيثنذ ينفذ المعالجات والمراقبات الآتية:

- مراقبة المدخولات والتدفقات.
- مراقبة وصول الرسائل، المساهمات والعمليات.
- المراقبة المالية.
- وفي حالة وجود خطأ يلغي النظام كلياً أو جزئياً الرسائل المعنية بالخطأ ويرسل محضر للمساهم الذي بعثها.

4- تسيير المقاصة:

النظام المركزي يحسب الوضعيات الجارية للمساهمين حسب تاريخ التسوية، كما ينشئ النظام المركزي كل يوم ملفاً ما قبل التسوية للأرصدة وتقدمه إلى RTGS، وعند استقبال الإشعار يرسل لكل مساهم خلاصة التسوية الخاصة به وفي حالة عدم كفاية مؤونة حساب المساهم لتغطية عملية ما عند التسوية في RTGS المقاصة لهذا اليوم تطرح والنظام المركزي يعيد حساب المقاصة مع إقصاء العمليات الملغاة. وأخيراً يقوم بإنشاء ملف جديد للأرصدة وتحوله إلى RTGS.

المبحث الرابع: الإنترنت في العمل المصرفي الجزائري

1. تقريباً تاريخ الإنترنت في الجزائر:

لقد تمكنت الإنترنت من الدخول إلى الجزائر في سنة 1991 من طرف الجمعية UNIX الجزائرية بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين ASA من خلال الاتصال مع إيطاليا. في 1993: أصبح CERIST مركز الأبحاث والمعلومات العلمية الموزع الوحيد للدخول إلى الإنترنت أو ISP، ثم في سنة 1995 عرفت الإنترنت قاعدة أكبر للاستعمال كما عرفت أيضا ديمقراطية في التوزيع حتى وإن كان ذلك على عدد محدود، ثم جاءت سنة 1998 وجاءت رغبة صناع القرار على فتح الأبواب للمتعاملين والممومين الخواص. وفي سنة 1999 جاء تجسيد الإنترنت كحقيقة وفي الواقع وفتح المجال للمنافسة، وفي مارس 2000 وصلت الجزائر على 18 ممونا لخدمة الإنترنت (ISP أو FAI) في الثلاثي الثالث لسنة 2000، وهناك عوامل جديدة أزيل عليها الستار وازداد عدد المومون لخدمة الإنترنت وأصبح العدد 28 متعاملا في الجزائر، في الحين أن أكثر من 80 مؤسسة لديها التصريح لتوزيع هذه الخدمة في الجزائر، وهذا التصريح يقدم من طرف سلطة التسوية التابعة للبريد والاتصالات (ARPT).

وفي بداية شهر جوان 2000 وفي اجتماع لمجلس الوزراء كان الموضوع حول خدمات متحركة للاتصالات والإنترنت من بين الموضوعات الأكثر أهمية في الجلسة. وأصبح قطاع الاتصالات يعيش تغيرات جذرية ولكن بطيئة كثيرا بالمقارنة مع تطور الإنترنت في العالم.¹

جدول 11 يوضح عدد المومون للإنترنت في بعض الدول.

البلد	عدد المومون
-------	-------------

1 Contribution de l'Algérie à la première réunion de préparation (prep- com-1) du sommet mondial de la société de l'information Genève du 01-05 juillet 2002.

7800	الولايات المتحدة الأمريكية
760	كندا
718	أستراليا
300	جمهورية التشيك
200	ألمانيا
150	جنوب إفريقيا
93	إيطاليا
80	الجزائر
76	بورتوريكو
73	اليابان
65	كينيا
62	فرنسا
61	بلجيكا
52	إسبانيا
56	هولندا
51	المكسيك
50	البرازيل
50	مصر
50	تركيا
44	سويسرا

إلا أنه يوجد في الواقع إلا 15 ممونا حقيقيا.

II. مساهمة الإنترنت في العمل المصرفي :

صرح الموزع الفرنسي من خلال فرعه في الجزائر **AEBS E-Banking** سوف يستثمر في السوق الجزائرية سوف يطور نشاط الخدمات المحيطة بالمجال البنكي في الجزائر وفي الأقطار الإفريقية **AEBS** سوف تسند لها أيضا مهمة وضع قاعدة لنظام المعلومات للمرافقة ومتابعة البنوك في وضع البنوك عن بعد متعددة المداخل، أيضا تكوين الإداريين على أنظمة البنوك **(Progiciel)**.¹

فقامت **AEBS** بالمشاركة مع **CERIST** على وضع في السوق الجزائرية إمكانية لإقامة بنوك عن بعد، وفيما يعرف بالبنك المترلي التي تتيح للبنوك الجزائرية لتخفيض استثماراتها البشرية والمالية، وفي نفس الوقت توفر فرصة للخدمات البنكية السريعة لزبائنها، مثل البنوك بالإنترنت، والبريد الإلكتروني **SMS** الاوديو فاكس والموزع الصوتي. هذه الفرصة توفر الأمان في توزيع النشاط البنكي عن بعد، وأيضا لضمان السير اليومي للخدمات المتنوعة مثل: رصيد، وطلب الشيك بالإنترنت، كذلك كشف الحساب بالهاتف وغيرها من الخدمات.²

هذا الحل فير مروض بالنسبة للبنوك التي تريد الدخول إلى اقتصاد السوق، في حين يوجد بنكان يستخدمان هذا النوع من الخدمات سوسيتي جنرال، وبنك **BNP** الجزائري، أما بالنسبة للبنوك العمومية لا يظهر إلا **BEA** البنك الخارجي الجزائري الذي يهتم لمثل هذه الحلول وهذا بكرائها لهذا الحل، فهذا الحل يوفر لعملاء هذا البنك من الدخول إلى الخدمة وحصولهم عليها عن طريق الإنترنت، وكما يفعل **BNP** الذي يتيح للعملاء الاشتراك الشهري ب**300** دج.

هذه الطريقة سوف تكون مربحة بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري الذي يملك **90** فرعا بكل التراب الوطني وأكثر من **700.000** حساب بنكي.³ من طرف المتعامل العمومي الجزائري

1 www.ops.dz

2 www.aai-online.com

3 www.elmodjahid.com

للاتصالات مع الممون لخدمات الإنترنت EEPAD وجمعية خدمات الإنترنت Providers فالعمل بهذه التقنية كان ممكنا من خلال شبكة الاتصال الوطنية للخيط
المجهرية بطول 15000 كلم منذ سنة 2001.

المرتبة	البلد	عدد مستعملي الإنترنت (مليون)
1	الولايات المتحدة الأمريكية	166
2	الصين	68
3	اليابان	62
4	فرنسا	41,8
6	كوريا الجنوبية	24,38
8	البرازيل	19,7
10	روسيا	18
29	جنوب إفريقيا	3,068
56	مصر	0,6
57	كينيا	0,5
63	تونس	0,4
64	المغرب	0,4
70	تترانيا	0,3
71	الجزائر	0,3
112	جيبوتي	0,001

جدول 12: ترتيب الدول حسب عدد مستعملي الإنترنت

المصدر: ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات النظم المصرفية المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، أ. نعمون وهاب، ص 279.

المرتبة	الدولة	نسبة مستعملي الإنترنت إلى عدد السكان
1	السويد	68.54
2	أيسلندا	65
3	الولايات المتحدة الأمريكية	60
4	النرويج	59.71
5	هولندا	57.5
6	هونغ كونغ	55.56
7	أستراليا	54.12
8	فرنسا	53.29
9	سويسرا	52.74
52	جنوب إفريقيا	7.04
64	تونس	4.12
75	كينيا	1.74
80	المغرب	1.31
82	تتانيا	1.02
83	الجزائر	0.97
112	جيبوتي	0.22

جدول 13: ترتيب الجدول حسب نسبة مستعملي الإنترنت إلى عدد السكان.

المصدر: النظم المعاصرة لتوزيع الإنترنت المصرفية وإستراتيجية البنوك، أ. نعمون وهاب، ص 279-280. نستخلص من هذين الجدولين أن بنوك الجزائر بذلت جهودا كبيرا لتحتل مكانة أهم ضمن دول العالم.

III. عوائق تطوير المعلوماتية في الجزائر :

هناك العديد من الحواجز التي تعيق عمل وتنمية المعلومة، ومن بين الحواجز¹:

1. البنى التحتية:

فهذا القطاع يمر بأزمة، ويمكن أن يكون بعيدا كل البعد عن المواصفات العالمية، فالمشتركون الجزائريون يشكون دائما من أعطاب الإنترنت الدائمة والمستمرة.

فصعوبة الاتصال ترجع أيضا إلى الأعطاب في شبكة الهاتف، فهناك العديد من مناطق الجزائر تعمل بخطوط الربط، فلكل 100 ساكن فالجزائر حاليا لا تملك إلا 6 خطوط، في حين الدول المتقدمة هم في 90 خطا".

وفي مجال الإنترنت، فالدول أكثر تطورا هم الذين يمتلكون شبكة رقمية، فالجزائر يجب عليها أن تتجه إلى النظام الرقمي وهي بالتدرج تفعل ذلك.

ففي 2003 ونتيجة إلى وضع الكابلات بالخيوط المجرية.

2. التجهيزات:

فالأغلبية من المستعملين يستعملون أجهزة إعلام آلي قديمة، فسرر الأجهزة (كمبيوتر + مستقبل الإنترنت) هو حوالي 60.000 دج، فيما يتراوح ب 500أورو، الذي يقدر 7.5 من الأجر القاعدي، هذا زيادة عن تكاليف الإنترنت فيما يتراوح ب 600دج أي 5 أورو للساعة. فالإنترنت لم تصبح بعد من اللزوميات للمواطن الجزائري.

ولذلك فقد وضعت الحكومة جهودا كبيرة للوصول إلى 1 مليون مشترك للإنترنت بحلول 2004، فالاستثمارات القريبة لعمالقة الإنترنت مثل الأمريكي (Microsoft) والفرنسي (Wanadoo) هو في هذه النقطة المشجعة في إطار تطوير، في المغرب Wanadoo فرع الإنترنت في فرنسا تلكوم سوف يستثمر 20 مليون في الجزائر خلال خمس سنوات القادمة ومن جهة أخرى، اتفاقيتين آخرين تم توقيعهما في أكتوبر 2003 في الجزائر.

1 الملتقى الوطني حول التجارة الإلكترونية في الجزائر، ورقلة، الأمير دوري جامعة سطيف،
p07 Place de l'Algérie dans le monde TIC

IV. آفاق العمليات المصرفية الإلكترونية بالجزائر:

إن أكبر من 3.6 مليون أورو خصصت لتعميم استعمال الطاقة البنكية في الجزائر، ولقد أبرمت الجزائر اتفاقية بقيمة 402325 أورو بين SATIM والشركة الفرنسية Ingénico Data System Inénico لتركيب عدد كبير من الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق (500 موزع) ونهائي نقطة البيع الإلكترونية لدى التجارة (10000) على كل التراب الوطني. وفي مجال الخدمات البنكية أو الصيرفة الإلكترونية فقد أنشأت المؤسسة الفرنسية E-Banking Algéria E-Banking Services مع الجزائر شركة مختلطة تسمى (EDI) Diagram مهمتها مساعدة البنوك الجزائرية على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذلك تكوين الإطارات في هذا المجال.

تعد امتداد للبنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية (بدون وكالات)، هذه الأخيرة مؤسسة من بنوك تقليدية أو داخلين جدد.

في الحالة الأولى تكون منتجة لخدمات مالية، ومن المحتمل في المستقبل أنها تباع منتجات ممولين آخرين بغرض الحصول على أكبر عرض ممكن وأكثر تنافسية ممكنة.

في الحالة الثانية، أنها تلعب دورا مزدوجا يبيع منتجات المؤسسة الأم ومختلف المنتجين وهذه الوضعية جد مهمة بالنسبة لها، إذ يمكن للزبون بضغط بسيط على الفأرة الحصول على منتجات مالية غنية ومختلفة، وبالتالي فهذه الوضعية تلزمها عقد شركات مع مواقع كثيرة الزيادة من طرف المستعملين أو استعمال وساطة محددتي العمليات les apporteurs d'affaires، أو بالتحويل إلى بوابة تجمع.

خاتمة الفصل:

سمحت الدراسة في هذا الفصل إلى التطرق لنقاط مختلفة كالتعرف على أهم وسائل الدفع ومختلف الأنظمة المستخدمة في البنوك الجزائرية، خصائصها ومبادئ عملها وأهمية البنوك الجزائرية والعمل بها في ظل المنافسة الشرسة التي تلاقيها البنوك المحلية من نظرتها الأجنبية، خصوصا مع المتغيرات الجديدة التي يشهدها العالم كالعولمة المالية واقتصاد السوق.

ومن خلال هذا أبرزنا المحاور الأساسية التي يجب أن يشملها تحديث وعصرنة المنظومة المصرفية، من خلال استعمالها للتكنولوجيا الجديدة وذلك بهدف مواكبة المعايير الدولية والتوسع في الصيرفة الإلكترونية بخطى ثابتة، وأبرزنا الدول الفعال للإنترنت في الصناعة المصرفية، وبيننا ان تحديث وتطوير الوسائل المادية والبشرية لا يمكن أن يتحقق بدون تعميم انتشار خدمة الإنترنت وذلك لا يتحقق إلا بالجهود التي تلعب الدولة دورا هاما فيها، وذلك بالاستفادة من الخبرات الدولية للتشريع والحقاق بدرب الدول المتقدمة في مثل هذه الخدمات.

وإجمالا لما سبق تفصيله، يمكننا القول بأن تطوير جودة الخدمات المصرفية وتحديث نظم التسيير والإدارة والاهتمام بإدارة المخاطر أصبحت من بين الأمور الأساسية التي يجب على البنوك الجزائرية الأخذ بها لزيادة قدرتها التنافسية وإثبات جدارتها في ظل انفتاح السوق المصرفية الجزائرية، وزيادة حدة المنافسة من طرف البنوك الأجنبية المملوكة للخبرة والتكنولوجيا المصرفية.

الفصل الثالث

مقدمة:

يشهد العالم منذ سنوات تطورا مذهلا في سوق المعلومات والاتصال وفي تقنيات هذا السوق، وقد أخذت تقنيات المعلومات والاتصال ترتبط بأنشطة ومجالات اقتصادية على تنوعها. وربما كان القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصال والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات، وفي اتجاهات متطورة للغاية خلال فترة الثمانينات والتسعينات إلى يومنا هذا، وصاحب هذا التطور استخدام الشبكات وربطها مع بعضها، بحيث انطلقت سرعة عمليات التطور والارتقاء بالعمل المصرفي.¹

ولاشك أن التطورات السريعة في التكنولوجيا وازدياد حدة المنافسة بين المصارف ذاتها وبين المؤسسات غير المصرفية، واختلاف الإستراتيجيات المواكبة قد عرضت المصرف إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة التخطيط والتنفيذ لإستراتيجية الصيرفة الإلكترونية.

1 أ. تقروت محمد، أطرشي محمد، "إدارة المخاطر في الصناعة المصرفية الإلكترونية" المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، سطيف 2008، ص 01.

المبحث الأول: المخاطر والتحديات التي تواجه البنوك الإلكترونية

نتيجة لاتساع رقعة التعاملات باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، ظهرت أخطار جديدة إلى السطح غير التي كنا نعرفها من قبل وهذه الأخطار تقوم باستعمال تكنولوجيا حديثة من أجل التأثير على أعمال المصارف أو السرقة أموال المصرف، وإنما يتعدى ذلك إلى المعلومات الخاصة بالمصرف وسوف نلقي الضوء على أهم الجرائم وطبيعتها في ما يلي:

1. أهم جرائم المعلوماتية التي تؤثر على القطاع المصرفي¹:

1. جريمة الاحتيال المعلوماتي:

- تعريفه: يعرف الاحتيال المعلوماتي بأنه سلوك احتيالي مرتبط بالكمبيوتر يهدف شخص بواسطته إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية.
من خلال هذا التعريف يمكن استخلاص أن المجرم إما أن يكون موظفاً في المصرف أو من التقنيين المختصين في هذه التكنولوجيا، وهذه الجريمة تتم من خلال ثلاث مظاهر وتقنيات هي:

Ø **التلاعب في البيانات المدخلة:** ويلجأ إليها بعض الموظفين والتقنيين العاملين في القطاع

المصرفي أو قيام بعض المبرمجين الذين يعهد إليهم تحديث بعض البرامج المصرفية، فيكون بإمكانه تعديل هذه البرامج بما يمكنهم من الاختلاس.

Ø **التلاعب في البرامج:** هذه الطريقة تتطلب مهارة فنية عالية لا يجيدها سوى المتخصصين في

البرامج المعلوماتية.

Ø **التلاعب في المعطيات عن بعد:** اتساع المبادلات المالية والمصرفية واشتمالها على شبكة

الإنترنت وشبكات خاصة مغلقة، ووسط تقنية بث المعلومات عن بعد ظهرت مخاطر حديثة

تمثلت بارتكاب جريمتها الغش المعلوماتي عن بعد من قبل أشخاص خارجين وذلك من خلال

اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات وتحليلها واستعمالها من أجل اختلاس الأموال

المرتبطة بها.

1 مجموعة عرب للقانون، أبحاث ودراسات ومقالات وأوراق عمل قانونية، "البنوك الإلكترونية"،

www.arablaw.org

2. جريمة إتلاف برامج كمبيوتر المصرف وبياناته:

تستهدف التعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية وسرية البيانات التي تتضمنها من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي معين، ويكون الهدف من ذلك تكبيد المصرف خسائر ضخمة والإضرار بسمعتها المعنية من خلال إشاعة جو من الخوف في نفوس العملاء.

وتتبع المصارف وخصوصا تلك التي تتعاطى مع الخدمات المالية عبر الإنترنت أساليب وتقنيات معلوماتية تبقى بموجبها أنظمتها وكمبيوتراتها بمنأى عن تلك التي تتصل مباشرة بشبكة الإنترنت، والأساليب التقنية المعتمدة في ارتكاب جريمه إتلاف برامج الكمبيوتر المصرفي هي:

- **الفيروس المعلوماتي:** وهو عبارة عن برنامج معلوماتي يتضمن أهداف تدميرية لأنظمة المعلومات، ويتميز بقدرته على تعديل برامج أخرى.
- **القبلة المعلوماتية:** وهو برنامج يعده مصمم النظام المعلوماتي، ويشتهر بداخله وينطلق هذا البرنامج بعد انقضاء مدة محددة على استعمال البرنامج.

3. جريمة الدورية المعلوماتية:

وهو عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر الشبكات المعلوماتية بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها من خلال شل قدراتها على التبادل.

هذه الأنواع من الاعتداءات على الأنظمة المعلوماتية داخل الشبكة المعلوماتية المقفلة للمصارف أو عبر شبكة الإنترنت يتطلب التدخل السريع للمشروع، وتعتبر فرنسا أولى الدول التي أصدرت قوانين جزائية تعاقب صراحة الجرائم الواقعة على الأنظمة المعلوماتية سنة 1988.

11. أهم القضايا التي أثرت على زيادة المخاطر المصرفية:¹

- الزيادة الكبيرة في حجم المنافسة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية، حيث تتسابق المؤسسات البنكية وغير البنكية لاستحداث منتجات وخدمات مالية جديدة.
- التحسينات التكنولوجية المتسارعة في مجال الاتصالات، كأجهزة وبرامج الحاسب الآلي التي تمكن من معالجة المعاملات بسرعة أكبر.
- وجود إدارة بنكية وموظفين يفتقرون في الغالب للخبرة اللازمة في مجالات التكنولوجيا ومخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.
- تزايد الاعتماد على التعاقد مع مقدمي الخدمات الآخرين وانتشار التحالفات الجديدة مع مؤسسات غير مالية.
- طلب متعاضم على بنية تحتية عالية التكنولوجية تتمتع بالقدرة والمرونة.
- زيادة في إمكانية حدوث عمليات الاحتيالي المالي بسبب غياب المعايير القياسية التي تتبعها المؤسسات للتحقق والتثبت من هوية العميل في بيئة الشبكات المفتوحة.
- قد يؤدي التجميع والتخزين والتبادل المتكرر لكميات كبيرة من المعلومات الخاصة بالعميل إلى بروز قضايا تتعلق بالخصوصية من شأنها أن تخلق مخاطر للبنوك مثل المخاطر القانونية ومخاطر السمعة.

1 أ. تقروت محمد، أطرشي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 10.

1.111. التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية الإلكترونية:

تعددت واختلقت التحديات التي تعرقل سير وتطور الصناعة المصرفية، إلا أنها أخذت نفس الوجه أو الصيغة أو هي التحديات، ويمكن تصنيف هذه التحديات إلى: تحديات قانونية، وتمثل في التشريعات الجديدة التي يجب أن تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة، وتحديات ضريبية، إضافة إلى تحديات السلطة الإشرافية أو الإدارة المسؤولة عن هذه الصناعة.

1. التحديات القانونية:¹

تبادر المصارف والمؤسسات المالية إلى الإسراع في التكيف مع قطاع المعلوماتية، ومستخرجات الثورة التكنولوجية سعياً في الاندماج في الاقتصاد الجديد أو اقتصاد الإنترنت والتجارة الإلكترونية، أملاً في تنويع خدماتها ومنتجاتها وزيادة أرباحها، الأمر الذي حفز الدول على نشر الثقافة الإلكترونية مجتمعاتها وتسهيل استخدام الشبكات الإلكترونية، وهذه الثورة في عالم الاتصالات من شأنها إفراز موجات جديدة من الخدمات التي تأتي استجابة لحاجة السوق، وإشباع رغبات شرائح متعددة من الزبائن والعملاء الذين يطالبون بالسرعة في أداء معاملاتهم المصرفية والمالية.

إذ لا بد من إحداث تشريعات جديدة تكون أكثر تواءماً مع مستلزمات البيئة التكنولوجية وأكثر حرصاً على إزالة معيقات الخدمات المالية والمصرفية عبر الإنترنت سواء كانت قيوداً إدارية أو قانونية الأمر الذي سيلزم ما يلي:

- إدارة حكومية قادرة على إشاعة الشعور بالاطمئنان لدى المستثمرين المحليين والأجانب.
- استقرار سياسي واقتصادي ومناخ استثماري وضرائبي ومالي جاذب وملائم.
- بناء مؤسساتي قادر على مواكبة التطورات كنظام قضائي ذي أجهزة متخصصة اقتصادياً ومالياً ومصرفياً قادراً على تطبيق القانون بالسرعة الممكنة والمطلوبة.
- تبسيط المعاملات الإدارية والمالية والضريبية.

1 فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الإلكترونية في الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273، 2003/08.

- تشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية إلكترونياً.
- ومن أهم المصاعب القانونية التي تواجه الصناعة المصرفية الإلكترونية هي:

Ø التعاقد المصرفي الإلكتروني وإثباته:

لقد أثارت وسائل حديثة التساؤل حول مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية، وما يتصل بها من حجج الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني في ظل غياب المعايير والأوصاف والأنظمة القانونية للبيانات وتجزئتها كالأدوات إثبات نهائية ومدى قدرة الغير على التلاعب بمحتواها، بالإضافة إلى مسائل أخرى مثل وقت ومكان إبرام العقد والقانون الواجب تطبيقه عليه وجهته الاختصاص القضائي في البث في النزاع ومدى توافر النصوص القانونية مع إفرازات شبكة المعلومات على اعتبار أن تلك النصوص مازالت تتعامل مع عناصر الكتابة والمستندات والأدوات والتوقيع والصور طبق الأصل من منظور مادي بحت، وبالتالي فإنها لا تطبق على الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني.

Ø سلامة المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية:

إن حلقات الحماية التقنية وأمن المعلومات لا تكتمل إلا بالحماية القانونية من خلال أحكام تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات في ارتكاب جرائم الكمبيوتر والإنترنت والجرائم المالية الإلكترونية، وإلا بقيت الحماية منقوصة ومشكوك في جدواها، وبالتالي لا بد من إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات لنظام المصارف وعاملية والنظم المرتبطة بهما.

2. تحديات وسائل الدفع:

إن الاتجاه السائد نحو المال الرقمي أو الإلكتروني بديلاً عن النقد الورقي يجعل المعايير الدولية والقواعد والنظريات تتغير تدريجياً لتصبح ملائمة مع مفاهيم النقد الإلكتروني ووسائله وصولاً إلى بناء قانوني يسهل على إدارة المصارف التعامل مع تحديات المصارف الإلكترونية التي تتمثل في مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات، وتقديم الخدمات وما شابه على أساس مراعاة هذه المنشأة المالية والمصرفية الحديثة من حيث خصوصيتها واعتباراتها وأولوياتها.

3. التحديات الضريبية:

- وفيما يتعلق بمواقف الدول العربية من تشريعات الإنترنت، فإن ما تحقق في التعامل مع الآثار التقنية العالمية بقي محصورا بزاوية محدودة، وفيما يلي أبرز ما تحقق في هذا المجال:
- تم إقرار ثلاث تشريعات في كل من الأردن ودبي، وثمة نحو خمس تشريعات أخرى أبرزها القانون المصري.
 - في نطاق حمايته المصنفة الإلكترونية أو الرقمية تم توفير الحماية للبرمجيات وقاعدة البيانات في مختلف الدول العربية.
 - لا يوجد أي قانون يتعلق بالبنوك الإلكترونية.

4. التحديات التي تواجه السلطات الإشرافية¹:

- لقد أوجت التطورات التي شهدتها العمليات المصرفية الإلكترونية حتى الآن فيما يلي:
- أضحت الرغبة في الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية في مجال الخدمات المالية واسعة الانتشار وتركز صناعة الخدمات المالية على نحو متزايد على تزويد العملاء وبطريقة مباشرة بخدمات مالية قائمة على التكنولوجيا بغرض تكوين قواعد عملاء والحفاظ على تلك القواعد.
 - أصبحت سرعة الوصول إلى الأسواق عنصرا حاسما للنجاح في العمليات المصرفية الإلكترونية، ولتقليل الوقت الذي تستغرقه عادة للوصول إلى السوق أصبحت المؤسسات المصرفية تتحالف مع مؤسسات غير مصرفية بغرض توفير حلولاً لخدمات مالية متكاملة.
 - يتوقع أن تتعاضد التوجهات الحالية المتمثلة في إقامة التحالفات الإستراتيجية، وتوفير التكنولوجيا من خلال التعاقد مع مؤسسات خارجية.

1 أ. تقروت محمد، أطرشي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 12.

ومن هنا يبرز نحد ثلاثي الأبعاد بالنسبة للسلطات الإشرافية:

يتوجب على السلطات أن تدرك أن شبكة الإنترنت تتيح إمكانية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن أن تتجاوز الحدود الجغرافية، ومن تم تبرز إمكانية إثارة تساؤلات بشأن متطلبات التصريح من السلطات ذات الاختصاص شأن العمليات والإجراءات الرقابية.

المبحث الثاني: إدارة المخاطر المصرفية

لاشك أن الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات تعرضاً للمخاطر لاسيما في عالمنا المعاصر، حيث تعاظمت هذه المخاطر وتغيرات طبيعتها في ظل التطورات التي شهدتها البنوك من إدخال لتكنولوجيا جديدة في العمل المصرفي والتحرير المصرفي والمالي.

كل هذه العوامل ساعدت على تناميها وخلقها التقدم التكنولوجي الهائل للصناعة المصرفية، ومن هنا فقد اكتسب موضوع إدارة المخاطر أهمية متزايدة لدى البنوك، كما أدرجته لجنة بازل كأحد المحاور الهامة لتحديد الملائمة المصرفية.¹

وتماشيا مع الاتجاهات العالمية في هذا الصدد يجب على البنوك الجزائرية انتهاج سياسات جديدة لإدارة المخاطر وأمن المعلومات التي هي إدارة متخصصة، إضافة إلى التحكم في درجات المخاطر التي يتعرض لها أعمال البنك على تنوعها.

1. مفهوم المخاطر المصرفية:

تعد المخاطرة ملازمة لكل نشاط من نشاطات المؤسسة المصرفية، لذلك فإنه ينبغي على هذه المؤسسات أن تجد توازن بين فرصة الحصول على عوائد لها وبين مواجهتها، وينبغي أيضا "أن يتسع حذرهما من المخاطرة إلى كل أشكالها بما في ذلك المخاطر البنكية البحتة التي لا تستدعي متابعة العميل عند وقوعها بل يتحملها البنك فقط"².

وهناك عدة تعاريف خاصة بمصطلح المخاطر البنكية أهمها:

"تعرف بأنها التقلبات في القيمة السوقية للبنك"³.

وتنقسم المخاطر إلى نوعين، فمنها ما هو عام، وهو نوع يخرج عن إرادة البنك والعميل معا، كمخاطر التضخم، الدورة الاقتصادية، مخاطر تغير أسعار الفائدة وأسعار الصرف... الخ، ومنها ما

1 سيد الهواري وآخرون، الأسواق والمؤسسات المالية، البيان للطباعة والنشر، مصر، 2002، ص16.
2 بن عمر خالد، تقدير مخاطرة القرض وفق الطرق الإحصائية، دراسة حالة BNA، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، المدرسة العليا للتجارة، 2003-2004، ص19.
3 نبيل حشادة، إدارة المخاطر المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 286، سبتمبر 2004، ص51.

هو خاص يتعلق بطبيعة نشاط البنك وعامله، وبصفة عامة يرتبط الخطر البنكي بحالة التأكد في استرجاع رؤوس الأموال المقروضة أو في التحصيل للأرباح المستقبلية المتوقعة¹.

- أنواع المخاطر التي يتعرض لها النشاط المصرفي:

يمكن تقسيم أنواع المخاطر إلى مجموعتين على النحو التالي:

● المجموعة الأولى: مخاطر الصيرفة التقليدية

وتشمل المخاطر الائتمانية، مخاطر أسعار الصرف، مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر التسعيرة، مخاطر السيولة، مخاطر التشغيل، المخاطر القانونية، مخاطر الالتزام، المخاطر الإستراتيجية.

● المجموعة الثانية: مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

II. مفهوم إدارة المخاطر:

ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر وبدون المخاطر، تقل الأرباح أو تنعدم، فكلما قبل البنك أن يتعرض لقدرة أكبر من المخاطر، نجح في تحقيق جانب أكبر من الأرباح، ومن هنا تأتي أهمية اكتشاف المصرفيين لمخاطر عملهم ليس لتجنبها بل للعمل على احتوائها بذكاء لتعظيم العائد على الاستثمارات الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.

1. مراحل الأساسية في إدارة المصارف:

وعلى ذلك فإن حسن إدارة المصارف يشمل المرور بأربع مراحل أساسية²:

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها المصرف.
- القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم المعلومات الملائمة.
- اختيار المخاطر التي يرغب البنك بالتعرض لها.
- مراقبة الإدارة لتلك المخاطر وقياسها بالمعايير واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب لتعظيم العائد مقابل تحجيم المخاطر، وهو جهد متواصل لا ينتهي ويمثل صميم العمل المصرفي.

1 NNE Marie Perie du sert, **risque et contrôle du risque**, Economica, Paris, 1999, p25.

² بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، العدد 35، سنة 2003.

2. أهمية إدارة المخاطر:

إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارة المخاطر الجديدة في البنوك عددا من الوظائف الهامة بهذه البنوك، نذكر منها:

- المساعدة في تشكيل رؤية واضحة، يتم بناء عليها تحددى خطة وسياسة عمل.
- تنمية وتطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية.
- تقدير المخاطر والتحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في اتخاذ القرارات التسعيرية.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق من خلال تسحين الموازنة بين المخاطر والربحية.
- مساعدة البنك على احتساب معدل كفاية رأسمال وفق المقترحات الجديدة للجنة بازل، التي تعتمد على قدرة قياس ومتابعة والتحكم في معدلات الخسائر المتوقعة **Loss Norms**، هذا فضلا عن إضافة أنواع جديدة من المخاطر إلى الاتفاق المقترح بشأن كفاية رأس المال، بخلاف المخاطر التي يشملها الاتفاق الحالي.

III. مبادئ إدارة المخاطر:

يعتبر مبدأ إدارة المخاطر بمثابة عملية يتم من خلالها التحديد والقياس والمتابعة والمراقبة للمخاطر التي يواجهها البنك، وتلعب إدارة المخاطر في البنوك دورا قياديا في تعريف الأهداف والطرق والوسائل والفلسفة في التعامل مع الأخطار.

ولاشك أن نجاح أي بنية لإدارة المخاطر لدى أي بنك تعتمد كليا على مدى التزامه بالأنظمة الداخلية والتشريعات السارية وبالأطر المحددة والأهداف الواضحة وعلى مدى استعدادة للتعامل مع المخاطر المعنية.

ونظرا لأهمية إدارة المخاطر فإنه ينبغي على أي بنك تطبيق والالتزام بمبادئ هذه الإدارة، ووفقا لما جاء في ورقة العمل المقدمة في اجتماع لجنة الرقابة المصرفية العربية لمجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربي تحت عنوان "مبادئ إدارة المخاطر" تتمثل مبادئ إدارة المخاطر فيما يلي:¹

1. دور مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية:

- تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك، والذي يعتبر المسؤول الأول أمام المساهمين عن أعمال البنك وهو ما يستوجب فهم المخاطر التي يواجهها البنك والتأكد من أنها تدار بأسلوب فعال وكفاء.
- على مجلس الإدارة إقرار إستراتيجية إدارة المخاطر، وتشجيع القائمين على الإدارة على قبول وأخذ المخاطر بعقلانية في إطار هذه السياسات، ويعمل على تجنب المخاطر التي يصعب عليهم تقييمها.
- أن تكون لدى كل البنوك لجنة مستقبلية تسمى "لجنة إدارة المخاطر" تشمل في عضويتها بعض المسؤولين التنفيذيين بالبنك، وتناط بهذه اللجنة مسؤولية تحديد ووضع سياسات إدارة المخاطر استنادا إلى إستراتيجية المخاطر والإستراتيجية العامة للبنك التي يضعها مجلس الإدارة.
- إنشاء إدارة متخصصة تتولى تطبيق سياسة إدارة المخاطر، وتقع على عاتقها المسؤولية اليومية لمراقبة وقياس المخاطر للتأكد من أن أنشطة البنك تتم وفق السياسات والحدود المعتمدة، وتكون تلك الإدارة مع الأخذ في الاعتبار أسلوب الحيلة والحذر وعدم التركيز على نوع واحد من المخاطر.

1 Christopher Lculp, « theory of risk management », John Wily, sows Inc, 2000, p16.

2. السياسات والإجراءات:¹

- كون جميع الوظائف والمسؤوليات بما فيها مسؤولية رفع التقارير محددة وواضحة لتغطية جميع أنواع المخاطر التي يواجهها البنك.
- إنشاء إدارة متخصصة تولى تطبيق سياسة إدارة المخاطر، وتقع على عاتقها المسؤولية اليومية لمراقبة وقياس المخاطر للتأكد من أن أنشطة البنك تتم وفق السياسات والحدود المعتمدة.
- يتم تعيين مسؤول لكل نوع من المخاطر الرئيسية التي يواجهها كل بنك، وخاصة مخاطر الائتمان والسوق والسيولة، ويشترط أن تكون لدى كل منهم الدراية الكافية والخبرة في مجال عمله، وفي مجال خدمات ومنتجات البنك ذات العلاقة بالمخاطر باختصاصه.
- بالنسبة للمنتوج الجديد، لا بد من اتخاذ الإجراءات التالية قبل الشروع في أي صفقة:
 ن الموافقة الجهة المعنية بالبنك حسب النظام الأساسي أو اللوائح الداخلية للبنك واستيفاء أي متطلبات رقابية بهذا الشأن.
- ن الحصول على المعلومات الكافية عن الصفقة أو المنتج الجديد من حيث النوع والمخاطر وكيفية المعالجة الحسابية وذلك عن طريق إجراء دراسة جدوى.
- ن تأمين طريقة وإجراءات التمويل.
- ن وضع إجراءات وضوابط متينة لمراقبة تلك الصفقة أو المنتج.

3. نظم القياس والمتابعة:²

- ضرورة وجود منهجية ونظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر لدى لكل بنك، وذلك بتحديد مستوى كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها وبشكل دقيق لمعرفة وتحديد تأثيرها على ربحية البنك وملاءمته الرأسمالية، ولنجاح هذا النظام من حيث المراقبة فإنه لا بد من إيجاد مجموعة شاملة متجانسة من الحدود والسقوف التي تشمل على سبيل المثال حدود احترازية تفرض وفق

1 بريش عبد القادر، التقرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص212-213.

2 بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص214.

التداول أو المتاجرة لتقليل مقدار الخسائر، كما يجب وضع حدود للسيولة العامة للبنك وكذلك حدود للسيولة العامة للبنك، وكذلك حدود لسيولة المنتجات الاستثمارية، بحيث تعزز تلك المنهجية من نظام القياس والمراقبة.

- لا بد من تقييم وقياس أصول كل بنك وخاصة الاستثمارات منها على أساس القيمة العادلة إن وجدت، أو سعر السوق أو السعر الذي يتم تحديده باستقلالية عن المتعاملين في حالة عدم توافر سعر السوق، وذلك كمبدأ أساس لقياس المخاطر والربحية.
- ضرورة استخدام أنظمة المعلومات الحديثة لإدارة المخاطر، توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب معلومات مالية تفصيلية وشاملة ودقيقة عن المخاطر التي يواجهها البنك.
- يجب الاحتفاظ كتابيا بكافة التفاصيل المتعلقة بطريقة عمل أنظمة المعلومات وطريقة معالجة المعلومات، ومراجعتها بشكل دوري للتحقق من توافرها مع المعلومات المستخرجة من الأنظمة المعلوماتية.

4. الرقابة الداخلية:

- ضرورة وجود وحدة مراجعة داخلية مستقلة بالبنوك تتبع مجلس الإدارة بالبنك مباشرة، وتقوم بالمراجعة على جميع أعمال وأنشطة البنك بما فيها إدارة المخاطر.
- لا بد من وضع ضوابط تشغيلية فعالة وحازمة في جميع قطاعات البنك مثل الفصل بين الوظائف والمهام ووجود آلية لتتبع سلسلة الإجراءات أو المعالجة.
- وضع ضوابط أمان لجميع أنظمة المعلومات الرئيسية لكل بنك من أجل الحفاظ على صحة وسلامة وسرية المعلومات، ولزيادة من الأمان يتعين مراجعة جميع الأنظمة الرئيسية من قبل أطراف خارجية من ذوي الاختصاصات.
- وضع خطط الطوارئ، معززة بإجراءات وقائية ضد الأزمات، يتم الموافقة عليها من قبل المسؤولين ذوي العلاقة، وذلك للتأكد من أن البنك قادر على تحمل أي أزمة تعطل الأنظمة وأجهزة الاتصالات، على أن تخضع هذه الخطط للاختبارات بشكل دوري.

5. مبادئ عامة:

- إن هدف وسياسات ونتائج إدارة المخاطر لا بد أن تكون المحرك والمؤشر الرئيسي في اتخاذ القرارات الإستراتيجية لدى البنك.
- وجود بيئة عمل مناسبة تتميز بالحوار المفتوح بشأن المخاطر.
- أن يتم تخصيص رأسمال البنك حسب مقدار ونوعية المخاطر التي تواجهها الدائرة التجارية، وأن يكون حجم عمل أي دائرة تجارية لدى البنك مرتبط بمقدار كمية رأس المال المحددة لها.
- أن يكون للدوائر المساندة لدى البنك دور فعال و متمم لمهمة إدارة المخاطر.

المبحث الثالث: إدارة مخاطر أمنية المعلومات كحتمية في العمل المصرفي

يعد موضوع أمن المعلومات من الموضوعات الهامة في عصرنا الحديث لما تشكله المعلومات من عنصر هام وحيوي في جميع مجالات عمل المنظمة والذي كان نتيجة استخدام نظام المعلومات التكنولوجية، بدلا من العمل اليدوي في التعامل معها.

ومما يزيد أهمية الموضوع هو كثرة التهديدات التي تواجه النظم التي تعالج هذه المعلومات وتحتويها من أجل نشرها والتعامل من خلالها مع جهات من داخل وخارج المنظمة.

1. مفهوم أمن المعلومات:

يقصد بأمن المعلومات هو العلم الذي يبحث في نظريات وإستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها، ومن أنشطة الاعتداء عليها، أما من زاوية تقنية: هو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية. ومن ناحية قانونية¹: فإن أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها، أو استغلال نُظُمها في ارتكاب الجريمة، وهو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها.

وهناك تعريف آخر²: على أنها الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في المجال الفني أو الوقائي لصيانة المعلومات، مثل الأجهزة والبرمجيات والبيانات المتعلقة بالتطبيقات، وكذلك الأفراد العاملين ضمن هذا المجال، ويشير أمن المعلومات كذلك إلى كل موارد المعلومات المنشأة من قبل أطراف غير مخولة باستخدام النظام.

1 <http://www.astap.com/forums>

2 السالمي عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المنهج، عمان، 2000، ص391.

II. إدارة أمن المعلومات:

لقد أصبح من الصعب إن لم نقل من المستحيل استخدام الإنترنت ولو لبضع دقائق من غير استخدام البرامج المضادة للفيروسات، وإن تم ذلك فإنه سيكلف الوقت الطويل لإصلاح ما تم تخريبه نتيجة دخول الفيروسات إلى جهاز الحاسوب.

ويزداد الأمر صعوبة عند استخدام جهاز الحاسوب في تمشيه عمليات الإعلام والاتصال بالزبون، وإصدار أوامر الشراء مع الموردين دون اختراق منظومة الحاسوب والمعلومات من قبل جهات خارجية، وربما تعرضت إلى السرقة أو التخريب لجزء من البيانات الثمينة أو السرية التي تخص الزبائن، وفي حالة حدوث اختراقات واسعة، فإن ذلك سيؤدي إلى استحالة استمرار العمل، وتتولى إدارة أمنية المعلومات في المنظمة القيام بوضع كافة الإجراءات الوقائية والرقابية اللازمة لحماية نظم المعلومات العامة في المنظمة والحفاظ على أمن وسرية المعلومات من التهديدات الخارجية والداخلية، بالإضافة إلى السياسات والقرارات التي يمكن تنفيذها في حالة حدوث حروقات مقصودة أو غير مقصودة في المنظومة المعلوماتية والحاسوبية في المنظمة.

Ø مسؤولية إدارة أمنية المعلومات:

تختلف الجهة التي يمكن أن تبقى على عاتقها مسؤولية أمن المعلومات في المنظمة والتي تهتم برسم الخطط الأمنية الإستراتيجية الوقائية والعلاجية مع التقييم المستمر لتحقيق الأهداف الأمنية، ويمكن أن تضاف مهمة ضمان ورعاية أمن المعلومات كإحدى واجبات المدير التنفيذي

1. Chief information للمعلومات في الشركة

أما بالنسبة للمنظمات التي لا تتواجد فيها هذه الوظيفة فيمكن تعيين مدير متخصص يتمتع بالمهارات التصورية للتهديدات التي تواجه أنظمة المعلومات، وكذلك يتمتع بالقدرة اللازمة للتعامل مع أنشطة إدارة البيانات والمعلومات.

¹ « management information systems managing the digital firms », p331.

أما في المنظمات الكبيرة التي تقدم خدمات المعلومات فيتم استخدام وظيفة مدير لتخطيط الطوارئ¹ **Managing of contingency plamming** الذي تكون مسؤوليته تخطيط الطوارئ التي توفر مستوى معقولا من الأمن من مجرى الحاسوب والكوارث الطبيعية.

III. إجراءات حماية نظم المعلومات:

يجب على إدارة أمنية المعلومات في المنظمة أن تعمل على تصميم وتطوير أنظمة تتيح لها إمكانية تنفيذ إجراءاتها الأمنية بشكل يضمن تكامل الأنظمة وترابطها وبشكل يدعم الأهداف التي كانت قد وضعتها، ولضمان سلامة عمليات الأعمال لا بد للمنظمة من أن تضع:

- نظام للحماية وكذلك السيطرة على منظوماتها الحاسوبية والمعلومات ضمن أولويتها، ويقصد بالحماية هي السياسات، الإجراءات والتقنيات القياسية التي تستعمل لتجنب الدخول غير المسموح به، التحرير، السرقة أو التلف المادي للمنظومة المعلوماتية.
- أما الرقابة فتتألف من كل الطرق والسياسات والإجراءات المنظمة التي تم التأكد من خلالها سلامة موجودات المنظمة، صحة واعتمادية السجلات المحاسبية، وتقييدها بالمواصفات القياسية، وهناك من الناحيتين من يرى بأن على إدارة أمنية المعلومات أن تتخذ مجموعة من الإجراءات الوقائية أو الإجراءات العلاجية لحل كافة المشكلات التي قد تتعرض لها المنظمة، وفيما يلي بيان للخطط والأنظمة التي تتيح دمج الرأيين السابقين:

أولاً: التخطيط الوقائي لحماية أمنية المعلومات

وهي الخطط والسياسات والإجراءات التي تتخذها المنظمة في محاولة للتنبؤ بالتهديدات والجرائم والأخطاء التي قد تواجه أمنية نظم وتكنولوجيا المعلومات لمنع تحققها، والتي من شأنها توفير الحماية والأمن، وترجم هذه الخطط من خلال وضع مجموعة من الأنظمة والتقنيات التي من شأنها توفير الحماية والأمن ومنها:

1 ميكلود رايموند، نظم المعلومات الإدارية، تعريب سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص889.

1) الأنظمة الذكية: تمتاز هذه الأنظمة بالاستكشافات المبكرة لتهديدات أمن المعلومات ومعظم هذه الأنظمة تشفر لاستخدامات الموقعية ما بين مقدم الخدمة/الزبون، ويمكن للمنظمة في حالة عجزها عن توفير هذه الأنظمة ذاتيا أن تلجأ إلى وكالات متخصصة لتقديم هذه الخدمة، حيث تقوم بتنفيذ إجراءات سرية وفق معايير خاصة بكل حالة، ومن هذه الأنظمة:

- بطاقات ذكية للتعرف على التوقيع: تستخدم هذه البطاقات (الرفائق) التي تحمل عليها كلمة السر، والتي يمكن استخدامها في ستة مستويات من الحماية.¹
- استخدام البيولوجيا الإحصائية: وهي طريقة مؤتمنة تستخدم للتعرف على الأفراد وتستند على الخصائص السلوكية أو السايكولوجية، ومن تقنياتها:

∩ ملاحظة الوعاء الدموي للعين والذي يمكن معرفته عن طريق أخذ صورة لها.

∩ ديناميكية الضربة على المفاتيح التي تستخدم في لوحة مفاتيح الحاسوب وسرعة استرجاع المعلومات المخزنة.

∩ البطاقة الذكية للتعرف على الأصوات والتي لها أيضا استخدامات أمنية أخرى مختلفة مثل مراقبة الدخول إلى بيانات مخزنة ذات طابع سري.

∩ التعرف على بصمات المستخدم، وهو نظام متطور لتأمين حماية الدخول غير المشروع إلى الحاسوب.

2) تقنية الأمن والحماية ضد الفيروسات:

الفيروس هو برنامج مكتوب بإحدى لغات البرمجة، وهو قادر على التكاثر والتناسخ، ويستطيع الدخول إلى البرامج ولها أفضلية على من نظم التشغيل تمكنها من فحص مكونات الحاسوب مثل الذاكرة الرئيسية أو القرص المرن أو الليزري.²

1 O'Beirn, JA(2000), « Introduction to Is Essentials for the worked Enterprise », Irwin MC.Graw, Hi, 2000, p474.

2 السالمي الدباغ، رياض حامد، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، 2001، ص295.

والغرض الذي تستعمل لأجله هذه البرامج هو إحداث ضرار الجسيمة والتخريب والتدمير وتهديد أمن المعلومات، ومن أنواع هذه الفيروسات، هي الفيروسات الدودية وفيروسات حصان طروادة. ومن الإجراءات المضادة لها:

- عمل مسح كامل ويومي لكافة مكونات الحاسوب باستخدام برنامج مضاد للفيروسات والذي يجري تنصيبه على الحاسوب مع ضرورة العمل وتحديثه باستمرار.
- فحص كافة البرامج وأدوات التخزين المتنقلة بواسطة البرنامج المضاد للفيروسات قبل الشروع باستخدامها، وعدم فتح أو تشغيل المجهول المصدر منها.
- ضرورة الاحتفاظ بنسخ كاملة من كافة الملفات الموجودة في النظام.

(3) جدار النار Firewall:

وهو نظام أو مجموعة من الأنظمة التي تعمل على تقوية السيطرة إلى الوصول عند استخدامها كجدار ما بين اثنين من شبكات العمل، وغالبا ما يستخدم لعمل حدود ما بين الإنترنت الداخلي الخاص بالشركة مع الإنترنت.

(4) حماية خصوصية المعلومات:

وهي المبادئ الأساسية التي تحكم ما يمكن تسميته بالممارسات العادلة والمقبول أو الترهيبية في نطاق خصوصية المعلومات أو حماية البيانات الشخصية في البيئة الرقمية، وهي¹:

- الإبلاغ Notice: ويراد بهذا المبدأ أن مستخدم الموقع يتعين إبلاغهم من قبل مزود الخدمة أو الموقع ما إذا كان الموقع أو مقتضيات الخدمة ينطويان على جميع بيانات شخصية وإلى أي مدى تجمع هذه البيانات وتستخدم.
- الاختيار Choice: يوجب هذا المبدأ التزام الشركات صاحبة الموقع أو مزود الخدمة بتوفير خيار للمستخدم بشأن استخدام بياناته فيما يتجاوز غرض جمعها الابتدائي.

1 <http://www.doc.abhatoo.net.ma/spip/php?article1231>

- الوصول للبيانات **Access**: ويوجب هذا المبدأ قدرة المستخدمين للوصول إلى بياناتهم والتثبت من صحتها وتحديثها.
 - الأمن **Security**: ويتعلق هذا المبدأ بمسؤوليات جهاز جمع البيانات (الموقع ومزودي البيانات أو الخدمات) بشأن معايير الأمن المتعلقة تطبيقها لضمان سرية البيانات وسلامة الاستخدام وخطر الوصول غير المصرح به لهذه البيانات، وتتضمن من ضمن ما تتضمن وسائل كلمات السر والتشفير وغيرها من وسائل أمن المعلومات.
 - تطبيق القانون **Enforcement**: ويتعلق هذا المبدأ بالآليات المناسبة المتعين اعتماده لغرض الجزاءات على الجهات غير المتوافقة مع المبادئ المتقدمة وما يتصل بها من الممارسات الترهيبية بشأن جمع البيانات الشخصية في البيئة الرقمية.
- ثانيا: أنظمة الرقابة على أمانة المعلومات:

تقوم إدارة المنشأة بوضع نظام رقابي على كافة عناصر المعلومات فيها من أجهزة برمجيات، قواعد البيانات، وكذلك الأفراد للتأكد من قدرتها على تحقيق الأمان والأمن للنظام، بالإضافة إلى التأكد من عمليات التنفيذ وتطبيق ودراسة المعايير والإجراءات الموضوعية لهذا الغرض، وتشمل كافة الطرف المستخدمة والسياسات والإجراءات للتأكد من حماية موجودات المنشأة، ومعالجة التقارير التي تستخدمها والعمليات التي تقوم على المعايير الإدارية التي تضعها.

1) الرقابة على الدخول:

- تحتوي معظم الأنظمة على برمجيات لأدوات وتطبيقات أمنية على سبيل المثال جدار النار والبرمجيات المضادة للفيروسات **Anti Virus** وذلك لمكافحة الانتهاكات الأمنية.
- وتمتلك معظم الأنظمة كذلك على آلية المصادقة للسماح أو لمنع حتى الدخول لبيئة نظام الحاسوب، ويقصد بالمصادقة **Authentication** بأنها عملية تحديد هوية للمستخدمين، اسم الشخص، كلمة المرور **Password** تستخدم لتمكين المستخدم من الدخول إلى نظام

الحاسوب كاستخدام قزحية العين، الوجه، نبذة الصوت، طبع الأصابع كلها تستخدم كهوية للشخص للسماح له بالدخول إلى نظام الحاسوب.

- عند الحاجة إلى نشر البيانات عبر شبكة الحاسوب تستخدم تقنية **Encryption** وهي طريقة أمنية تستخدم تقنية ترميز الرسائل لتصبح غير مفهومة لأي شخص يتعرض للرسائل أثناء عملية المرور، إذ يتم تشفير الرسالة قبل نشرها وإعادة فك الشفرة عندما يتم استلامها من الجهة المقابلة، حيث لا يفهم هذه الشفرة إلا من الجهة المرسله والجهة المستلمة.

- التوقيع الرقمي **Digital Signature**: ويستخدم لذات الأسباب التي يستخدم فيها التوقيع بالخط اليدوي، إذ يستعمل للتعريف بالهوية الشخصية للشخص والمصادقة عليها، وكذلك أيضا خلال النقل الإلكتروني للمعلومات داخل النظام.

- من أجل الحصول على التوقيع الإلكتروني لابد من وجود شهادة رقمية **Digital Certificate** التي تحتوي على بيانات تفصيلية عن المستخدم كالاسم الذي يحمله، الرقم التسلسلي، تاريخ التوقيع ومدة صلاحيته وتستخدم الشهادة الرقمية عند إرسال الرسائل وانتقالها عبر النظام.¹

(2) الرقابة العامة:

يقصد بالرقابة العامة **General Control** هي رقابة شاملة تشكل صيغة العمل التي بواسطتها يتم الرقابة على التصميم والأمن، واستخدام برامج الحاسوب الموجودة في المنشأة وللتأكد من فعالية العمليات بإجراء البرمجة ومن أنواع هذه الرقابة:

- الرقابة على التصميم: يتم خصائص ومعايير الرقابة على تصميم النظام من خلال محلي النظم، إداريو النظام أي قاعدة البيانات، مدير شبكة الحسابات مع مراعاة مبدأ الكلفة-المنفعة في وضع هذه المعايير.

1 Elliot, G. and starking, s(1998), « **Business information technologie systems theory and practice** », London, longman, 1998, p438.

- الرقابة على البرمجيات: وهي برمجيات تشغيل النظام والتي تقوم بتنظيم إدارة موارد الحاسوب لتسهيل تنفيذ البرمجيات التطبيقية.
- الرقابة على المكونات المادية: يجب حماية الأماكن التي يوجد بها الحاسوب بالطريقة التي تسمح للأفراد المرخص لهم فقط بالتعامل معه، وتتضمن الحماية أيضا الظروف التي يعمل فيها الحاسوب هي درجة الحرارة ودرجة الرطوبة.
- الرقابة على تشغيل الحاسوب: وذلك للتأكد من أن إجراءات البرمجة متناسقة وتطبق بطريقة صحيحة على تخزين وتشغيل البيانات.
- الرقابة على عمليات تنفيذ النظام: وهي التأكد من أن نظم المعلومات المبنية على الحاسوب تقابل احتياجات المستخدمين من خلال التعرف على احتياجات المستخدم من المعلومات، تحديد معايير الأداء، وضع معايير التصميم والتشغيل لنظم المعلومات المبنية على الحاسوب، وتحديد اختيار قبول النظام ومراجعته وصيانته من قبل المتخصصين.

ثالثا: الأنظمة التشريعية والقانونية لحماية وأمن المعلومات

- جاء في إصدار إجراءات وتشريعات قانونية لحماية أمن المعلومات كنتيجة حتمية للتهديدات والانتهاكات الكثيرة على أمن ونظم وتكنولوجيا المعلومات، سواء ما حدث منها عن طريق الصدفة أو بشكل مقصود أو ما يدخل ضمن الكوارث الطبيعية.
- وأدى ذلك إلى تبلور قانون المعلومات وأنظمة الحاسوب كفرع مستقل عن بقية الفروع القانونية، ولو أ حصر كافة القطاعات المتقدمة وما تفرع عنها سنجد أنفسنا أمام الحقول التشريعية التالية في نطاق قانون الكمبيوتر.¹
- تشريعات جرائم الكمبيوتر ومن ثم تطورها لتشمل جرائم الإنترنت وشبكات الاتصال ضمن مفهوم شامل (امن المعلومات) وفي نطاق الاعتراف للمعلومات بالحماية القانونية من كافة الأنشطة التي يكون الكمبيوتر فيها هداف أو وسيلة أو بيئة للجريمة.

1 عرب، مرجع سبق ذكره.

- تشريعات الملكية الفكرية في حقل حماية البرمجيات ومن ثم تطويرها لتشمل بقية المصنفات الرقمية إلى جانب تطويرها على نحو يعكس الاتجاهات العالمية في إدراج الملكية الفكرية ضمن تنظيمات التجارة الدولية للتوجه الحاصل نحو الاقتصاد الرقمي والاقتصاد المؤسس على المعرفة ونحو رأس المال الفكري.
- تشريعات الأصول الإجرائية الجزائية وتشريعات الإثبات المتفقة مع عصر الكمبيوتر والمعلومات والتي هي في الحقيقة تطوير لقواعد الإجراءات والإثبات، لكنها أيضا تتصل عضويا بالحقوق الجديدة المعترف بها في ميدان تقنية المعلومات.
- تشريعات المحتوى الضار (الحماية من محتوى المعلوماتية على الإنترنت)، ثمة اتجاهات متباينة بين توجه لدمجها مع تشريعات أمن المعلومات كما في أوروبا، أو استقلالها عنها كما في أمريكا.
- تشريعات معايير أمن المعلومات وتطويرها إلى تشريعات المواصفات القياسية لتبادل البيانات والتشفير، وثمة أيضا اتجاهها لاعتبارها جزءا من تشريعات التجارة الإلكترونية، في حين هناك اتجاهات لتناول كل موضوع من موضوعاته في تشريع مستقل.
- التشريعات المالية والمصرفية فيما يتصل بالمال الإلكتروني وتقنيات الخدمات المصرفية والمالية، وفي مقدمتها البطاقات المالية ونظم التحويل الإلكتروني والتي تطورت لتشمل أطرا جديدة في حقل التوجه نحو التكامل في العمل المصرفي والمالي (البنوك الإلكترونية).
- تشريعات الاستثمار والتجارة والضرائب والجمارك والاتصالات والأنظمة الحكومية المرتبطة بالمشروعات التقنية أو المتأثرة بتقنية المعلومات.
- تشريعات التجارة الإلكترونية (التوقيع الإلكتروني، التعاقد الإلكتروني والتسويق الإلكتروني)، وهذه الطائفة تتضمن قواعد تتصل بكافة حقول تقنية المعلومات لأنها أثارت تحديات فيها جميعها، لهذا ثمة حقيقة أن التجارة الإلكترونية وحدها بالرغم أنها آخر حلقات تقنية المعلومات في الوقت الراهن، إلا أنها الإطار الأوسع المؤهل لتوحيد قانون الكمبيوتر.

- تشريعات في بيئة الإنترنت: (بشكل خاص منازعات الملكية الفكرية ومنازعات التجارة والأعمال والبنوك الإلكترونية).

IV. أمن المعاملات والمعلومات الإلكترونية:

إن أمن البنوك الإلكترونية وكذا التجارة الإلكترونية جزء رئيسي من أمن المعلومات (Security IT) ونظم التقنية العالمية عموماً، وتثير حصيلة دراسات أمن المعلومات وما يشهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين سنة أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة تقنية المعلومات تتمثل بما يلي:

الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية الأدائية (إستراتيجية رقابة العمل والموظفين) الحماية التقنية الداخلية والحماية التقنية من المخاطر الخارجية.¹

القاعدة الأولى: في حقل أمن المعلومات هي أن الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياطات المدروسة التي تتضمن الملاءمة والموازنة بين محل الحماية ومصير الخطر ونطاق الحماية، وأداء النظام والكلفة، وبالتالي فإن إستراتيجيات وبرامج أمن المعلومات تختلف من منشأة غلى أخرى تبعاً لطبيعة البناء التقني للنظام محل الحماية وتبعاً للمعلومات محل الحماية وتبعاً للآليات التقنية للعمليات محل الحماية، إلى جانب عناصر تكامل الأداء وأثر وسائل الأمن عليه الكلفة المالية وغيرها.

القاعدة الثانية: فهي أن الحماية وسيلة وقائية ودفاع، وفي حالات معينة وسيلة هجوم، ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم أمن الكمبيوتر والإنترنت والاتصال الإلكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات.

إن تمعنا في أهم الاتجاهات الأمنية لحماية البيانات في البيئة المصرفية، والتي تتخذ أهمية بالغة بالنسبة للبنوك التي تمثل بياناتها في الحقيقة أموالاً رقمية وتمثل حقوقاً مالية وعناصر رئيسية في الائتمان، نجد

1 E-Banking, <http://www.arablaw.org/download/e-banking.doc>

أن المطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي، وتتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشأة وتحديد الجهات المعنية بالوصول إلى نظم التحكم والمعالجة والمبرمجين إلى جانب إستراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية، وهذه الإستراتيجية يجب أن تمتد إلى عميل البنك لا البنك وحده، حتى نضمن نشاطا واعيا للتعامل مع المعلومات وتقديرا لأهمية حمايتها، ولكل إستراتيجية أركانها ومتطلباتها، تقوم إستراتيجية حماية البيانات في البيئة المصرفية على أن أول الخطوات لمستخدمي التقنية (سواء البنك كمستخدم أو زبائنه الذين يستخدمون التقنية للتواصل إلى موقعه الإلكتروني) تحصين النظام داخليا (الحاسوب الشخصي أو محطة العمل، ويتم ذلك بإغلاق الثغرات المتواجدة في النظام، فمثلا لا يوجد في نظام "ويندوز" الشائع خيار المشاركة في الملفات والطباعة **File and Print Sharing** الموجود في لوحة التحكم ضمن أيقونة الشبكة **Network**، فهذا الخيار إذا بقي مفعلا أثناء الاتصال بالشبكة خاصة لمستخدمي وصلات "الموديم" "الكبلي" يسمح لأي مستخدم ضمن الشبكة يتصل بالنطاق ذاته أن ينقر على أيقونة حوار شبكة الاتصال **(Neigh borhood Network)** فتظهر له سواقات جهاز المستخدم ويتمكن من التعامل معها ومع الملفات الموجودة عليها¹.

وكذلك إلغاء خدمة عميل الشبكة (كما في عميل شبكة مايكروسوفت إن لم يكن المستخدم مرتبطا بشبكة محلية غير مزودة ب NT)، واستخدام البرامج المضادة للفيروسات مع دوام وتطورها وتشغيل برنامجين معا إذا كان النظام يسمح بذلك دون مغالاة في إجراءات الحماية، وإجراء عملية المسح التلقائي عند تشغيل الجهاز وتشغيل أي قرص، وعدم تشغيل برامج غير معروفة المصدر، والغرض مما يرد ضمن البريد الإلكتروني أو مواقع الإنترنت لاحتمالي أن تتضمن أبواب خلفية (**Back Doors**) تسهل الاختراق، والأهم اختيار البرامج الناجعة والمجربة، لأن بعض برامج الأمن تعد وسيلة لإضعاف الأمن وتسهيل الاختراق.

1 أ.يوسف سعداوي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع وتحديات، ص232.

أما إذا كان المستخدم أو الشخص مسؤولاً عن أمن الشبكة فقد يلجأ إلى استخدام برامج التجربة الشخصية واستخدام أنظمة التحري مثل نظام Net Prowler من شركة Axent وعنوانها www.axent.com ونظام Security Monitor Kame من شركة Instrusion Detecion وعنوانها www.instrusion.com.

إن أهم إستراتيجية لأمن المعلومات توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات وضمان وجود فريق تدخل سريع يدرك جيداً ما يقوم به، لأن أهم الاختراقات في حقل الكمبيوتر أتلفت أدلتها لخطأ في عملية التعامل التقني مع النظام.

لا يمكن حقيقة إنكار حالة التفاعل العربية الواسعة أو إنكار المبادرات المميزة والخطط الطموحة لملاقاة المجتمع العربي مع عوالم العصر الرقمي، إلا أنه بقي محصوراً بزوايا محدودة، وجاء ضمن رؤى قاصرة عن الإحاطة بمتطلبات مواجهة هذه الآثار المتزايدة والنامية بل والمتغيرة للكمبيوتر والاتصالات على العلاقات القانونية والقواعد القانونية للنظام القانوني المعني.

- ومع ذلك فلا يمكن تجاهل المحهودات المبذولة في هذا الإطار، والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:¹
- في نطاق التجارة الإلكترونية تم إقرار ثلاث تشريعات في الأردن وتونس ودبي، وثمة نحو خمس مشاريع قوانين أبرزها القانون المصري، أما النقص فلا يزال في ميدان إنشاء سلطات التوثيق وتفعيل النصوص التي تضمنتها هذه القوانين بشأن التوثيق الإلكتروني.
 - على صعيد قوانين إجرام الكمبيوتر تم إقرار مواد معدلة في قانون الجزاء العماني جرمت عدداً من صور إجرام الكمبيوتر، ونفس المشروع يتم إعداده في كل من الأردن والإمارات، ومشروع دبي يتم إعداده في جامعة الدول العربية.
 - لا يوجد أي قانون يتعلق بالبنوك الإلكترونية عدا عدد من النصوص التي تضمنتها قوانين التجارة الإلكترونية المذكورة، أو بعض التعليمات الصادرة عن البنوك المركزية بشأن التعاملات الإلكترونية والمقاصة الإلكترونية.

1 الملتقى السابع لمجتمع الأعمال العربي، "عمل مخاطر الانفتاح الإلكتروني" البحرين، 18-20 أكتوبر 2003، د. يونس عرب، الأردن.

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل سلطنا الضوء على أهم المخاطر والتحديات التي تواجه العمل المصرفي وبالخصوص تلك المخاطر التي تأتي جراء استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، والتي هي في أيامنا تلاقي رواجاً كبيراً وشهرة واسعة، الأمر الذي يعني أنه لا مفر من المخاطر والتحديات التكنولوجية الجديدة.

كما قمنا في هذا الفصل بتقديم تعريف للمخاطر وتقسيماتها، إضافة إلى تبين الدور الفعال لإدارة المخاطرة وصعوبة فصلها عن إدارة البنوك، كما وضحنا المبادئ التي تقوم عليها إدارة المخاطر.

وباعتبار المعلومة جزء لا يتجزأ من أمن التكنولوجيا المستعملة في البنوك باعتبار المعلومة من ركائز العمل المصرفي أصبح التخصص واجباً في إدارة المخاطر وظهر مفهوم جديد فيما يعرف بأمن المعلومة والدور الفعال الذي يلعبه في الصناعة المصرفية، كما بينا الدور الفعال لإدارة أمن المعلومة وكيفية حماية المعلومات ووضعها بعيداً عن الإجمام.

وكحتمية بينا ارتباط وتواصل البنوك الحديثة بأمن المعلومة وإدارتها وضرورة توفير الوسائل اللازمة والتقنيات، وبالخصوص القدرات أو الطاقة البشرية ذات الكفاءة التي تسهر على سيرورة العمل المصرفي.

الجانب النظري: واقع التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في البنوك الجزائرية

خاتمة الجانب النظري:

تشهد الجزائر نشاطا اقتصاديا واسعا وهذا يعني أن البنوك الجزائرية أصبحت في مواجهة من أجل تقديم خدمات تلبية احتياجات واسعة للعملاء باعتبارهم المحرك الرئيسي للنشاط المصرفي، وتلعب التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال هذا الدور خاصة بتوفر أدوات الدفع والسحب الحديثة والشبكات والأنظمة الحديثة المستعملة. هذه كلها سوف تساهم في تحديث النظم المصرفي.

وأخيرا ما تم استنتاجه من الجانب النظري هو أن البنوك الجزائرية تقوم بالتكيف مع هذه التكنولوجيا الجديدة ومتى يتم الاستفادة جيدا منها لابد من الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وفتح المجال للمنافسة الحرة والاستفادة من خبرات البنوك الأجنبية.

الجانب التطبيقي:

تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط
البنوك الجزائرية
دراسة حالة البنوك الجزائرية (دراسة استبيان)

الفصل الرابع: تقديم الدراسة الاستطلاعية

الفصل الخامس: تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام

والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية

الجانب التطبيقي: تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية دراسة حالة البنوك الجزائرية (دراسة استبيان)

الجانب التطبيقي

تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية دراسة حالة البنوك الجزائرية (دراسة استبيان)

مقدمة الجانب التطبيقي:

لقد كان للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال الأثر الإيجابي على النشاط المصرفي العالمي، بحيث اشتدت التنافسية ما بين البنوك لتقديم الخدمات ذات الجودة العالية والسرعة الفائقة والتكلفة البسيطة مبتعدة تماما على الخدمات التقليدية التي كانت تقدمها ومن خلال البحث المتمثل في التحليل الإحصائي للاستبيان الموزع على البنوك الجزائرية (فروع البنوك)، سوف نحاول من خلاله معرفة درجة تطبيق التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية وكذلك التعرف على الوسائل المستخدمة في الدفع والسحب والشبكات المتوفرة في هذه البنوك، إضافة إلى مدى تأثير هذه التكنولوجيا على نشاط البنوك الجزائرية بصفة شاملة وبتوظيف نتائج (*SPSS17*) معتمدين في هذا التحليل الإحصائي على نظام هذا التحليل سوف نقوم بتحليل النتائج والتعرف أكثر على التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية.

وسيتم ذلك في الفصلين:

- الفصل الرابع: تقديم الدراسة الاستطلاعية

- الفصل الخامس: تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية

الفصل الرابع

1. تقديم الدراسة الاستطلاعية:

لقد احدث تطوير التكنولوجيا في جميع القطاع البنكي إلى جر البنوك الجزائرية تدريجيا نحو التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، هذه الأخيرة أصبحت أدوات غير مسيطر عليها في تطوير النشاط البنكي، فلقد دخلت ضمن نمط أعمال البنوك الجزائرية .

في الواقع مع الحد من استعمال النقود أصبحت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وسيلة للإنتاج، الأمر الذي جعلها تكتسب مكانة دائمة في تدعيمها لنشاط البنك وأصبحت وسيلة هامة للإنتاج في البنوك الجزائرية .

ولقد جاءت أبحاث عديدة بينت إن إدخال تكنولوجيا الإعلام يرافقها إحداث تغيرات في طريقة خلق القيمة وتخفيض القيود المفروضة على الموقع المكاني و الزماني بالإضافة إلى تحويل العلاقة مع الزبون ووضع المختلف الأنشطة إلى التحويلات الأوتوماتيكية للمعاملات .

ومن هنا وفي وقت العولمة و التحرير المالي أين البنوك أصبح عليها الوقوف أمام المنافسة الشرسة للبنوك الأجنبية مع احترام القواعد العلمية، من خلال هذا كله هناك العديد من الأسئلة يمكن طرحها:

- ما الأسباب التي دفعت بالبنوك الجزائرية إلى تبني التكنولوجيا الحديثة؟
- هل النشاطات الجديدة للبنك هي نتيجة استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال من طرف البنوك؟
- هل تعتمد البنوك اعتمادا تاما على التكنولوجيا الجديدة؟
- هل تبني التكنولوجيا الجديدة هو حتمية أو مورد استراتيجي للبنك؟
- في الأخير و مستقلا تماما عن أسباب تبني التكنولوجيا الجديدة، ماهي حصة التكنولوجيا الجديدة في النشاطات البنكية؟

1. العينة المقصودة في الدراسة:

قمنا بتوجيه الاستبيان إلى الوكالات الجزائرية وفروعها المتواجدة بمدينة سعيدة وهي موضحة كالآتي:

الولاية	البنوك الجزائرية التي شملتهم الدراسة
سعيدة	B.C.A البنك المركزي الجزائري
	C.P.A القرض الشعبي الجزائري
	B.E.A البنك الخارجي الجزائري
	B.A.D.R بنك الفلاحة و التنمية الريفية
	C.N.E.P الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط
	B.N.A البنك الوطني الجزائري
	B.D.L بنك التنمية المحلية

الجدول 14 الوكالات الجزائرية وفروعها المتواجدة بمدينة سعيدة

المصدر: من إعداد الطالب

2. الهدف الرئيسي من الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي من دراسة هذا الاستبيان في تحليل ومراقبة مختلف وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في النشاطات البنكية هذا من جهة، ومن جهة أخرى في حساب نجاعة التكنولوجيا البنكية.

3. الإطار الزماني و المكاني:

وجه الاستبيان إلى الوكالات البنكية المذكورة سلفا، وقمنا بتوزيع الاستبيان ابتداء من شهر جوان 2011 إلى نهاية شهر أوت 2011.

.II. تحديد متغيرات البحث:

التعريف بالمحاور	صيغة كتابة محاور الأسئلة	اسم المحور	محاور الاستمارة
أهم وسائل الدفع الحديثة المستعملة في البنوك	QUESTION (Q01-Q09)	التكنولوجيا البنكية	AXE01
يشمل التكاليف و الأسعار المرتبطة بوسائل الدفع	QUESTION(Q10-Q17)	مصارييف تسيير أدوات الدفع	AXE02
اثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية	QUESTION(Q18-Q26)	التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال	AXE03

الجدول 15 :متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الطالب

1. البرنامج التطبيقي المستعمل في الدراسة:

لمعالجة الاستمارة إحصائيا استخدمنا نظام spss version 17.

.III. قياس ثبات أداة القياس:

بعد إجراء التحليل الإحصائي وجدنا قيمة معامل أداة ثبات القياس الفا كرونباخ كالتالي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,668	43

الجدول 16 المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

من خلال الجدول تظهر لنا نتيجة معامل ثبات القياس الفا كرونباخ 0.668 وهي اكبر من 0.5 مما يعني إمكانية الاعتماد على الدراسة.

IV. الدراسة الوصفية :

من اجل معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية قمنا بتوزيع مجموعة من الأسئلة على البنوك الموجودة على مستوى مدينة سعيدة وقمنا بمعالجة الأجوبة على النظام spss. ولقد عبرنا عنها في جداول مؤوية وأشكال متمثلة في أعمدة ومن ثم سوف نقوم بتحليل هذه النتائج.

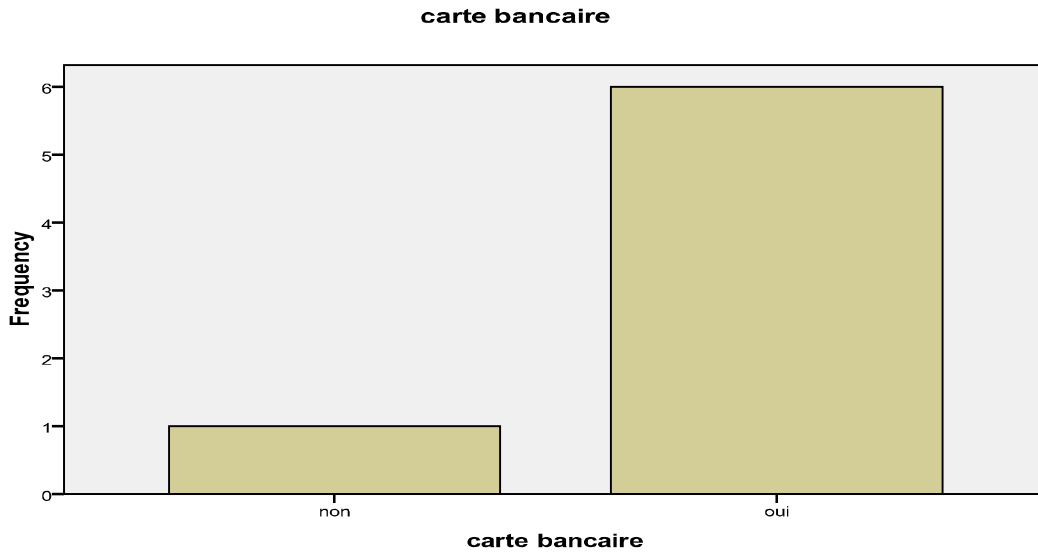
V. تحليل نتائج الاستبيان:

الجدول رقم 17: النسبة المؤوية لاستعمال البطاقة البنكية في البنوك الجزائرية

carte bancaire

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	1	14,3	14,3	14,3
oui	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17



الشكل 05: النسبة المئوية لاستعمال البطاقة البنكية في البنوك الجزائرية

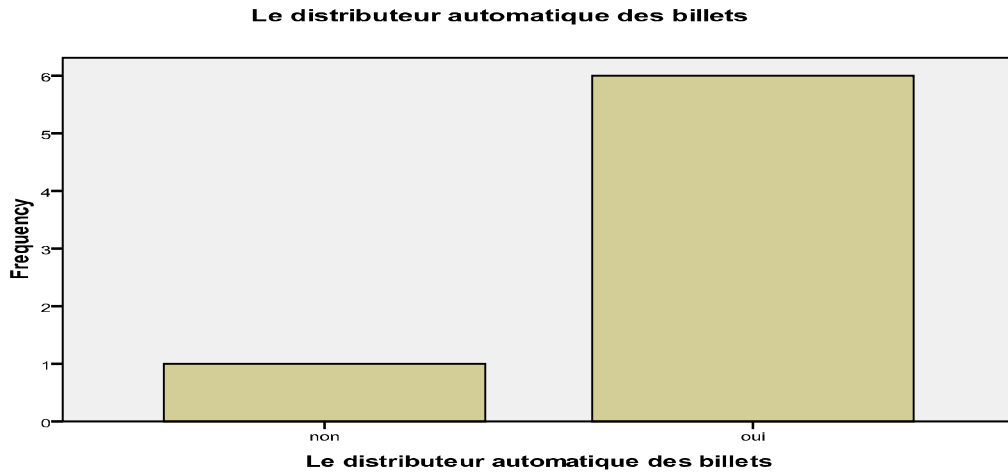
المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

الجدول 18: نسبة استخدام الموزعات الآلية للأوراق وشباك النقود الآلية

DAB/GAB

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	1	14,3	14,3	14,3
oui	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17



الشكل 06: نسبة استخدام الموزعات الآلية للأوراق وشباك النقود الآلية

DAB/GAB

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

الجدول 19: نسبة استخدام البنك المتري

home banking

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	7	100,0	100,0	100,0

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version



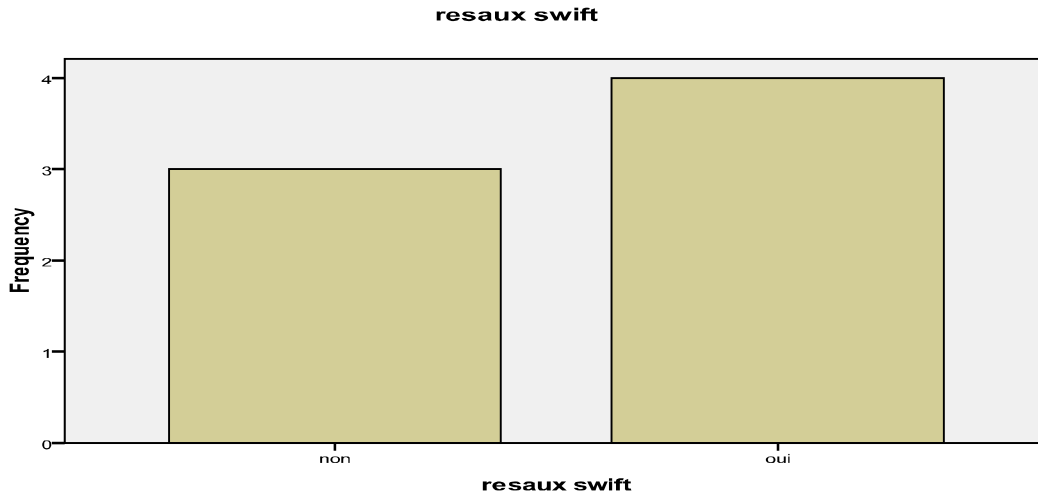
الشكل 07: نسبة استخدام البنك المتري

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

الجدول 20: نسبة استخدام شبكة سويفت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non	3	42,9	42,9	42,9
	oui	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version



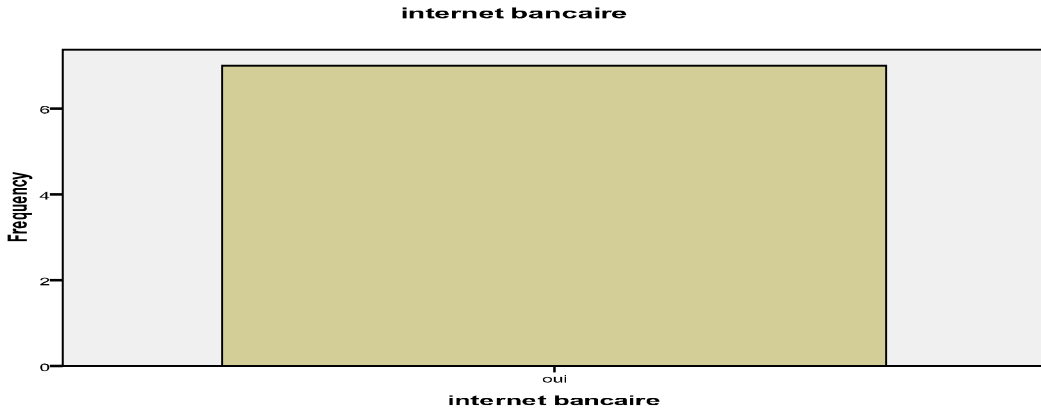
الشكل 08: نسبة استخدام شبكة سويفت

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

الجدول 21: نسبة استخدام الانترنت البنكية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oui	7	100,0	100,0	100,0

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version



الشكل 09: نسبة استخدام الانترنت البنكية

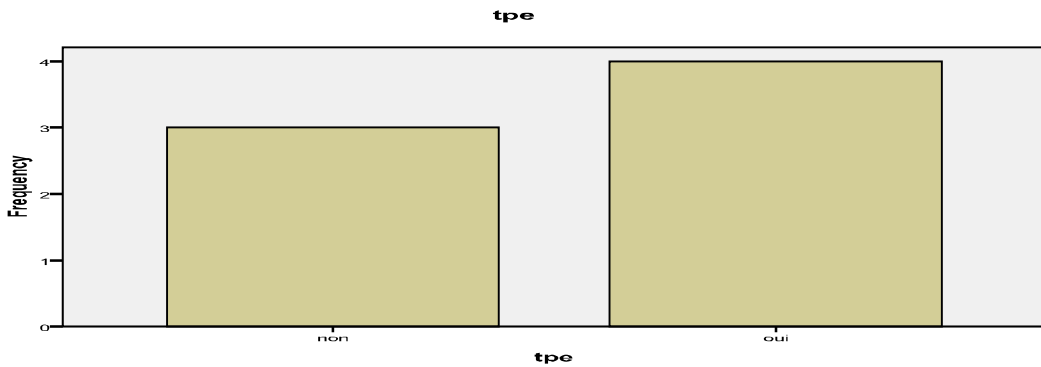
المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

الجدول 22: نسبة استخدام شبكة الدفع الالكتروني للتجار

TPE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	3	42,9	42,9	42,9
oui	4	57,1	57,1	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17



الشكل 10: نسبة استخدام شبكة الدفع الالكتروني للتجار

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

من خلال نتائج الجداول السابقة لاحظنا إن معدل انتشار البطاقة البنكية حسب مسؤولي الوكالات هو 85.7 ونفس النسبة محققة للموزعات الآلية للأوراق و الشبايك الآلية بينما نسجل نسبة معدومة بالنسبة للبنك المتزلي، أما بالنسبة لشبكة سويفت فقد قدرت النسبة ب 57.1 وهذا ما يدل على استخدام شبكات أخرى متوفرة كخدمات المقاصة وغيرها من الشبكات الجديدة .

أ. أهمية الاستثمار في الإعلام الآلي:

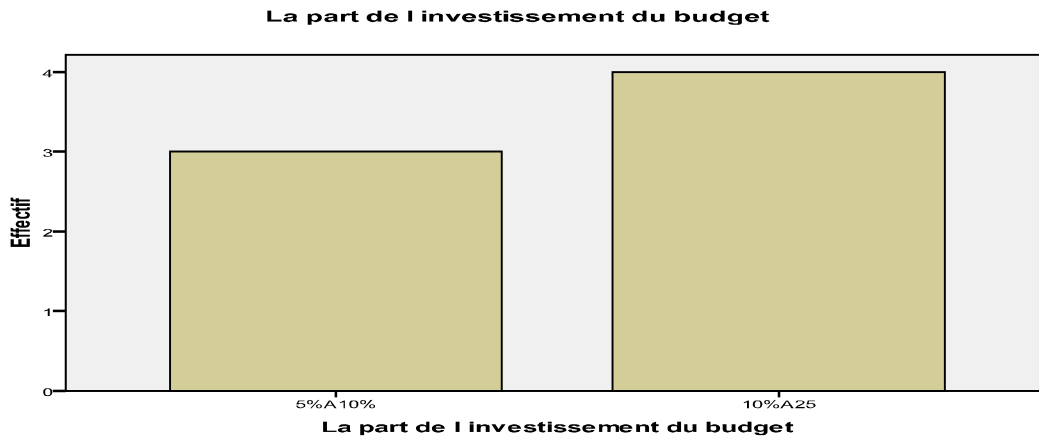
لقد أصبح الإعلام الآلي يلعب دورا هاما وضروريا في نشاط البنوك، ويعتبر المحرك الأساسي للتكنولوجيا البنكية بحيث لا يمكن تجسيد هذه التكنولوجيا بدون إعطائها الأهمية البالغة، ونتيجة لذلك كان لابد من التركيز على أهمية الاستثمار في الإعلام الآلي في أسئلة الاستبيان ومعرفة حصة الاستثمار في الإعلام الآلي من الحصة الإجمالية المخصصة للبنوك الجزائرية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول 23: حصة الاستثمار في الإعلام الآلي

La part de l investissement du budget

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 5%A10%	3	42,9	42,9	42,9
10%A25	4	57,1	57,1	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17



الشكل 11: حصة الاستثمار في الإعلام الآلي

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

- نلاحظ أن 57% من البنوك المستجوبة تخصص نسبة 10 إلى 25 بالمئة من الميزانية الإجمالية لوسائل الإعلام الآلي (وحدات المعالجة في الشبكات، أجهزة الحاسوب، الطابعات، الناسخات، أجهزة الفاكس...)، في حين نجد 43% من البنوك تخصص من (5% إلى 10%) من الميزانية الإجمالية إلى الاستثمار في وسائل الإعلام الآلي.
- نلاحظ أن هذه النسبة (الاستثمار في الإعلام الآلي) لا تزال ضعيفة مقارنة مع البنوك في الدول الشقيقة على سبيل المثال، والدول الأوروبية التي تخصص 50% من الميزانية الإجمالية وإعطائها الأهمية البالغة وهي الوسائل التي تساعد في تطوير القطاع البنكي وتجسيد ما يسمى (*E. Banking*).

الجدول 24: معدل الإنفاق على الوسائل الالكترونية

Moyen de dépense sur les produits électroniques

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide augmente	7	100,0	100,0	100,0

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17



الشكل 12: معدل الإنفاق على الوسائل الالكترونية

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

ومن جهة أخرى نلاحظ أن نسبة الإنفاق على الوسائل الإلكترونية هي في ارتفاع بالمقارنة مع السنوات الماضية، حيث نجد إجماع البنوك المستجوبة أي 100% على ذلك، وهذا ما يعد نقطة إيجابية في الطريق إلى تطوير القطاع البنكي الجزائري واستدراك التأخر الذي يعاني منه القطاع.

ب. سعر وسائل الدفع:

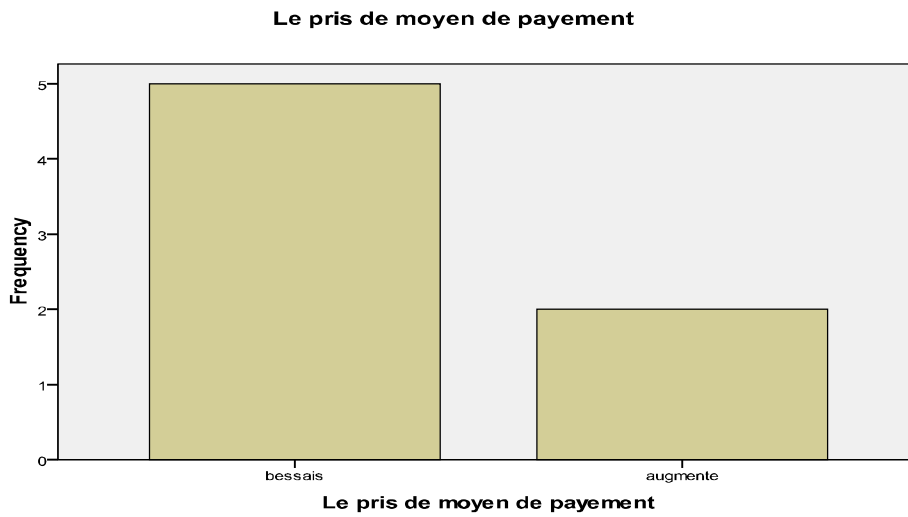
سعر وحدة أدوات الدفع يحتوي على تركيبتين:

1. الأولى هي السعر المباشر الذي يغطي المحتويات التقنية (نفقات الإنتاج، دراسات إدارية وتقنية، نفقات العمال المنفذين...).
2. الثانية وهو المركب المالي مجموع سعر توظيف السيولة. وأدوات دراستنا تتمثل في الشيك وبطاقات الدفع.

الجدول 25: سعر وسائل الدفع

Le pris de moyen de paiement					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	bessais	5	71,4	71,4	71,4
	augmente	2	28,6	28,6	100,0
Total		7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17



الشكل 13: سعر وسائل الدفع

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

ومن خلال البنوك المستوجبة توضح أن الشيك هو الأداة الأكثر استعمالاً ومنه يمكننا استنتاج ما يلي:

71.4% من البنوك المستوجبة تصرح بأن تكلفة وسائل الدفع انخفضت، إضافة إلى أنه تم إدخال وسائل دفع أخرى (البطاقات البنكية) ، و 28.4% من البنوك ترى بأن تكلفة وسائل الدفع قد ارتفعت وهي ضعيفة مقارنة مع النسبة الأولى

ج. الانتقال من إدارة المخزون إلى إدارة التدفق:

بانتهاء العمليات (NTIC) لقد سمحت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال البنكية من التسيير التقليدي للمخزون إلى إدارة التدفق، أي بمراقبة ومتابعة التبادلات بالقيام بعمليتين: إدخال العمليات ومعالجتها تدريجيا.

supression des taches en double

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	1	14,3	14,3	14,3
faible	3	42,9	42,9	57,1
moyen	2	28,6	28,6	85,7
important	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 26 : دمج العمليات المزدوجة

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

د. تأثيرات التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على طريقة العمل داخل البنوك الجزائرية:

لمعرفة تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على المحيط الداخلي للعمل استندنا في الاستبيان على السؤال التالي:

ما هو تأثير تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على المحيط الداخلي

للعمل؟

vitesse et efficacite

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	2	28,6	28,6	28,6
important	2	28,6	28,6	57,1
tres important	3	42,9	42,9	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 27: السرعة و الفعالية

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

developpment de l'efficassite et du pressision

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide faible	2	28,6	28,6	28,6
imporatnt	3	42,9	42,9	71,4
tres important	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 28 : تطوير الفعالية و الدقة

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

reduire le pourcentage des fots

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	2	28,6	28,6	28,6
faible	2	28,6	28,6	57,1
moyen	1	14,3	14,3	71,4
tres important	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 29 : تقليص نسبة الأخطاء

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

ومنه ظهرت النتائج كما يلي: من خلال هذا الجدول جاءت سرعة ودقة معالجة العمليات في الصف الأول من حيث تأثرها بالتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بـ 43% ملحوظة بنفس النسبة أي 43% بالتطور والفعالية والدقة في الأداء، متبوعة بتقليص نسبة الأخطاء بـ 29% كذلك.

٥. تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على وظيفة التوزيع:

ما يميز أي بنك عن آخر هي الجودة والفعالية التي يقدر البنك أن يوفرها بالاعتماد على نظام العرض، وذلك بتوفير قيمة مضافة للزبون.

ومن خلال لنتائج التالية:

الجدول 30: رضی الزبون

satisfaction du client

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide moyen	2	28,6	28,6	28,6
important	1	14,3	14,3	42,9
tres important	4	57,1	57,1	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

الجدول 31: وفاء الزبون

fedilisation du client

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	1	14,3	14,3	14,3
faible	2	28,6	28,6	42,9
important	3	42,9	42,9	85,7
tres important	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

الجدول 32: تطوير نوعية الخدمات

amelioration de la qualite de service

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	2	28,6	28,6	28,6
faible	1	14,3	14,3	42,9
moyen	3	42,9	42,9	85,7
important	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 33:اختفاء عوامل المكان

disparition des contraintes de place

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	4	57,1	57,1	57,1
important	1	14,3	14,3	71,4
tres important	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

الجدول 34:اختفاء عوامل الوقت

disparition des contraintes de temps

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide tres faible	1	14,3	14,3	14,3
faible	4	57,1	57,1	71,4
important	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

- من خلال الأجهزة المستوجبة جاء رضا الزبون في المرتبة الأولى بنسبة 57% هذا فيما يخص إرضاء الزبون في هذه البنوك، ثم جاء وفاء الزبون بـ 43% وتبعها تطوير نوعية الخدمات بـ 73% من البنوك المستوجبة وهؤلاء قد وجدوا أن زبائنهم يتعاملون بأفضل الخدمات المتاحة، وفي الأخير جاء اختفاء عراقيل الوقت بنسبة 57% ثم جاء اختفاء عراقيل المكان بـ 57%.

ومن خلال نظرة الزبون فإنه ينظر إلى التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنها تسمح له بتجاوز عوائق الوقت والمكان، إلا أنها لم تساعد كثيرا في اختفاء هاتين المشكلتين وهذا الأمر مزعج و يعاني منه الزبون في البنوك الجزائرية.

إذن فلابد على البنوك الجزائرية أن تجد طريقة من اجل تسهيل العمليات على الزبون من خلال رفع عدد العمال أو زيادة في مداومات العمل، إضافة إلى توفير المزيد من الموزعات الآلية للنقود وتعميمها في محطات النقل العمومية (المطارات، محطات النقل البري، محطات النقل عبر السكك الحديدية...) من اجل توفير خدمات تنافسية.

و. تأثيرات التكنولوجيا الجديدة على الإنتاجية:

كانت ولا تزال الإنتاجية الهدف الأهم للبنوك ومنه فالسؤال المطروح: ما مدى تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على الإنتاجية؟

يتبين من خلال هذا الجدول أن 42,9% من البنوك المستوجبة أقرت بأن للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال تأثير على الإنتاجية وهي "هامية"، في حين نجد 57,1% ترى أن التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال تؤثر بصفة "متوسطة" على إنتاجية البنوك، إلا أنه من اجل معرفة مدى تأثير هذه التكنولوجيا بالضبط تعذر علينا للأسف.

ومن جهة أخرى سوف نقوم بتحليل مؤشرين هامين في إنتاجية الشبكة باستعمال أجهزة الإعلام الآلي:

بدون أجهزة الإعلام الآلي		بواسطة أجهزة الإعلام الآلي		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
40%	ما بين 1 و 15	20%	- ما بين 1 و 50	العمليات اليومية
60%	ما بين 16 و 30	80%	- ما بين 51 وأكثر من 100	
15%	ما بين 1 و 20	70%	- ما بين 1 و 5	الوقت المستغرق
85%	ما بين 30 و 60	30%	- ما بين 5 و 15	

الجدول 35 المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

يوضح لنا الجدول التالي أن إنتاجية البنوك قد تحسنت باستخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، بحيث نرى أن الإنتاجية قد تضاعفت وذلك بإدخال الوسائل الحديثة واستعمال الشبكات البنكية التي تقوم البنوك فيها بعمليات (السحب، الدفع، التحويل) والتي تستند إلى وسائل الإعلام الآلي، بحيث كان متوسط عدد العمليات ما بين (1 و50 عملية في اليوم) بنسبة 20%، وما بين (51 وأكثر من 100) أي 80%. في الوقت نفسه فإن عدم استعمال أجهزة الإعلام الآلي كانت ما بين (1 و15 عملية) بنسبة 40%، أما ما بين (16 و30 عملية) كانت بنسبة 60%.

أما بالنسبة للوقت المستغرق لكل عملية ففي حالة استعمال أجهزة الإعلام الآلي كانت نسبة 70% ما بين (5 و15د) و30% ما بين (5 و15د) أما في حالة عدم استخدام وسائل الإعلام الآلي فكانت ما بين 1 و20 د هي 15% و ما بين 30 و 60 د 85%.

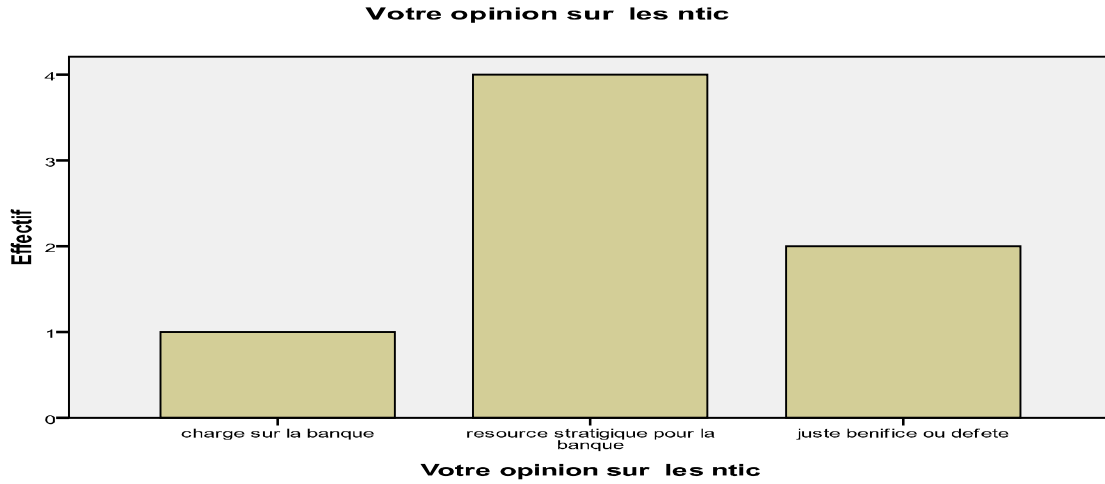
ز. ماذا تمثل التكنولوجيا البنكية للبنك؟

Votre opinion sur les ntic

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide charge sur la banque	1	14,3	14,3	14,3
resource stratigique pour la banque	4	57,1	57,1	71,4
juste benifice ou defete	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 36: نظرة البنك للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version



الشكل 14: نظرة البنك للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

من خلال نتائج الجدول 57% من البنوك المستوحبة ترى أن التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال مورد إستراتيجي للبنك.

1. من خلال نظرهم فإن التكنولوجيا لا يمكن حصرها وبدونها فإن البنك لا يمكنه القيام بنشاطه، فالتكنولوجيا هي مستقبل البنوك.
2. كما تتيح لصناع القرار بأن يقوموا باتخاذ القرارات المناسبة.
3. كما تسمح بإدارة المخاطر بطريقة جيدة.
4. كما تسمح للعمال أن يطوروا قدراتهم وأن يتحركوا بسرعة وأكثر فعالية

وكانت نسبة 29% من البنوك المستوحبة ترى بأن التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال هو ربح بالنسبة للبنك، لأن البنك هو مؤسسة ربحية تجمع ما بين المورد البشرية والوسائل التكنولوجية المتوفرة لمستخدمي البنك. كما يضيفون بأن التكنولوجيا أصبحت عنصرا هاما في نوعية الخدمات المقدمة للزبائن.

كما صرح 14% من البنوك بأن التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال هي عبء على البنوك، خصوصا أنها تمثل عبئا على العمال وهذا نتيجة:

1. العمال لا يتلقون هذه التكنولوجيا بسهولة وغالبا ما يكون ذلك عن طريق الممارسة لا عن طريق التكوين.
 2. هذه التكنولوجيا هي في تطور دائم فإذا قام البنك بترتيب دورات للعمال فإن ذلك سيشكل عبئا بالنسبة للعمال خاصة أن التكنولوجيا هي في التطور دائم. كذلك من خلال نتائج الاستبيان أردنا معرفة كيف يتكامل العمال مع التكنولوجيا البنكية فاتضح أن 100% من البنوك المستجوبة تتعامل بسهولة مع هذه التكنولوجيا وهذا راجع إلى انتشار استخدام أجهزة الحاسوب والبرامج الرقمية ما يقابله ارتفاع المستوى التعليمي للعمال.
 - ح. النتائج العامة لتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط البنوك الجزائرية (التحليل الإحصائي):
- كان الهدف من الدراسة هو التعرف على تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية ومن خلال التحليل الإحصائية تمكنا من التوصل إلى النتائج التالية:

Développer l'activité de votre banque

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tre faible	1	14,3	14,3	14,3
faible	2	28,6	28,6	42,9
moyen	2	28,6	28,6	71,4
fort	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 37: تطوير نشاط البنك

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

développer l'échangé avec les clients

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tres faible	1	14,3	14,3	14,3
faible	1	14,3	14,3	28,6
moyen	1	14,3	14,3	42,9
fort	3	42,9	42,9	85,7
tres fort	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 38: تطوير المبادلات مع الزبائن

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

Renforcement du bénéfice

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tres faible	1	14,3	14,3	14,3
faible	1	14,3	14,3	28,6
fort	5	71,4	71,4	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 39: تدعيم المداخيل

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

Attiré la clientèle a l'étranger

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tres fable	1	14,3	14,3	14,3
faible	1	14,3	14,3	28,6
moyen	2	28,6	28,6	57,1
fort	3	42,9	42,9	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 40: جذب الزبائن من الخارج

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

Efficacité et vitesse

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid moyen	1	14,3	14,3	14,3
fort	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 41: السرعة و الفعالية

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

Développer la qualité des servisses

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid moyen	1	14,3	14,3	14,3
fort	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 42: تطوير نوعية الخدمات

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

Fidélité du client

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tres faible	1	14,3	14,3	14,3
fort	4	57,1	57,1	71,4
tres fort	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

الجدول 43: وفاء الزبون

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي 17 spss version

الجدول 44: الآثار الناجمة عن انتهاج التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط البنوك الجزائرية

قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	
-	28,6	28,6	28,6	14,3	توسيع نشاط البنك
14,3	42,9	14,3	14,3	14,3	تحسين التعامل مع الزبون
-	42,9	28,6	14,3	14,3	جذب الزبائن الأجانب

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17 بتصريف

الجدول 45: النتائج الناجمة عن استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية

قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	
-	85,7	14,3	-	-	السرعة في معالجة البيانات
-	85,7	14,3	-	-	تحسين نوعية الخدمات
-	71,4	-	14,3	14,3	تدعيم المداخيل
28,6	57,1	-	-	14,3	وفاء الزبون

المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17 بتصريف

من هذه النتائج يمكننا ترتيب الآثار إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية:

في المرتبة الأولى وفاء الزبون ب28%

في المرتبة الثانية السرعة في معالجة البيانات و تحسين نوعية الخدمات 85,7 %

في المرتبة الثالثة تدعيم المداخيل 14,3%

اختبار الفرضيات:

H0: لا تطبق البنوك الجزائرية التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في تسيير أنشطتها.

H1: تطبق البنوك الجزائرية التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في تسيير أنشطتها.

ولقد استطعنا اختبار الفرضيتان من خلال الجدول التالي:

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
nouvelle technologie d information et de communication	6,000	6	,001	,85714	,5076	1,2067

الجدول 46 المصدر: مخرجات النظام التطبيقي spss version 17

من اختبار **Test sur échantillon unique** استخرجنا النتيجة التي تقبل الفرضية الأولى التي تعني

أن البنوك الجزائرية لانطبق التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في تسيير أنشطتها لان

sig<0.05محققة.

خاتمة الفصل:

من خلال الدراسة تمكنا من استخلاص أثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في النقاط التالية:

- تلعب التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال أهمية كبيرة في إعطاء دفعة قوية للنظام البنكي الجزائري باعتباره قطاعا حساسا، وتسمح هذه التكنولوجيا بتوفير الكم الهائل من المعلومات وتحليلها لتسهيل أداء البنوك.
- كما تمكن هذه التكنولوجيا في ترقية ظروف العمل نتيجة لتوفير المعلومات اللازمة بكبسة زر، ما يوفر راحة أكثر للعمال في تأدية نشاطهم.
- تقليص نسبة الإنفاق وتعظيم أرباح البنوك.
- توسيع نشاط البنوك وهذا ما يعني زيادة في مداخيل البنوك.
- تمكن البنوك الجزائرية من الدخول في سباق التنافسية خصوصا مع البنوك الأجنبية.
- مساندة التطورات العالمية
- تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- كسب عملاء جدد.
- زيادة ولاء الزبائن.
- تسهيل العمليات ما بين البنوك.
- تكوين إطارات وتقنيين في أنظمة المعلوماتية والاستغناء عن الخبرات الأجنبية المكلفة جدا.
- اختفاء عوائق الوقت والمكان وتقديم خدمات جديدة تنعكس على رضا الزبون.

الفصل الخامس

مقدمة الفصل:

لقد ظهر لنا جليا من خلال التحليل الإحصائي للاستبيان بأن القطاع البنكي الجزائري ما زال متأخرا في مجال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وهذا ما سوف تؤكدّه التقارير الصادرة عن المختصين في هذا الفصل.

المبحث الأول: اثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية
من خلال الدراسة الإحصائية للاستبيان سوف نقوم بعرض للنتائج وتقسيمها إلى
إيجابية وسلبية في النقاط التالية :

I. تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على البنوك الجزائرية :

من خلال الدراسة الاستقصائية حاولنا استخلاص اثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام و
الاتصال و قمنا بترتيبها حسب الأهمية في النقاط التالية:

- تحسين التعامل مع الزبون و كانت قوية جدا بنسبة 14.3 %.
- وفاء الزبون 28 % و كانت قوية جدا .
- جذب الزبون الأجانب 42.9 % قوي .
- سرعة معالجة البيانات و تحسين الخدمات و كانت قوية ب 85.7 % .
- توسيع نشاط البنك 28.6 % و كانت متوسطة .
- تدعيم المداخيل 14.3 %.

II. الآثار الايجابية للتكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك

الجزائرية :

من النتائج المستخلصة عن الدراسة اتضح أن 57.1 % من البنوك المستجوبة ترى
بان التكنولوجيا الجديدة تعتبر موردا استراتيجيا ومن خلال نظرهم فإنهم يعتبرون NTIC
مستقبل البنك فهي تسمح بمسايرة التقدم و التطور اليومي إضافة إلى تسهيل عمليات
البنوك و إمكانية التوسع كما يتجنب الأخطاء و اتخاذ القرارات السليمة و الدقيقة و في
أسرع وقت ممكن كما تمكن من اختصار الوقت و الجهد .
كما انه ومن خلال الدراسة اتضح أن نسبة الاستثمار في وسائل الإعلام الآلي هي
في ارتفاع بالمقارنة مع السنتين الماضيتين و لقد أجمعت كل البنوك على ذلك .
و هذا ما يعكس نظرة المسؤولين للتكنولوجيا البنكية على أنها من مقومات البنوك الحديثة
كما أنها الوسيلة الأفضل و الأمثل و هذا ينعكس ايجابيا على مداخيل البنك
و هذا ما أكدته الدراسة بانخفاض التكاليف و وسائل الدفع ب 74 % من البنوك.

III. الآثار السلبية للتكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك

الجزائرية :

من خلال الدراسة اتضحت العديد من الآثار السلبية و أن كان المصطلح الأنسب لها هي المشاكل بحيث كل من اختفاء عوائق الوقت و الزمان جاءتا في المرتبة الأخيرة بـ 57.1 % و هذا ما يوضح أن التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية لم ترتقي إلى المستوى رضى الزبون إضافة إلى محدودية استعمال الانترنت و اقتصارها على صفحات تحمل معلومات على البنك و بإحصائيات قديمة لم يتم تجديدها و انعدام العمليات البنكية على النت Home Banking و زيادة على ذلك فان 14.3 % من البنوك المستجوبة ترى أن التكنولوجيا الجديدة هي مجرد عبء على البنوك و ذلك للأسباب التالية :

- صعوبة التكوين المستمر للعمال و بخصوص أن هذه التكون و لجا هي في تطور يومي لا يمكن مجاراته.
- المشاكل الصحية الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي و كثرة استعماله آلام الظهر ضعف النظر... الخ
- و كما بينت الدراسة أن 28.6 % من البنوك ترى بان تكلفة NTIC هي ارتفاع و هذا ما يؤثر على نشاط البنك و يحد من درجة أهمية هذه التكنولوجيا في مثل هذه البنوك و هذا راجع لعدة أسباب منها :
- عدم توفر اليد العاملة المؤهلة التي تستطيع التكيف مع هذه التكنولوجيا.
- تخوف العمال من التكنولوجيا الجديدة و عدم الثقة بالتقنيات الحديثة و النظر إليها بنظرة عدم الثقة و ثقتهم الكاملة بالعمل المنجز يدويا.

المبحث الثاني: مخاطر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

تلعب التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال دورا هاما في اقتصاديات البنوك الحديثة. بما توفره من ارتفاع في المداخيل البنوك و انخفاض التكاليف و توسع نشاطاتها إلا أنها لا تخلو من المشاكل و الأخطار خصوصا و أنها ليست حكرا على البنوك بل انتشارها ووقعها في أيدي قراصنة المعلومات و هذا ما جعلنا نذكر أهميتها في الدراسة:

I. مخاطر التكنولوجيا البنكية:

من أهم مخاطر التكنولوجيا التي تواجه البنوك هي :

Ø عدم وفرة الموارد :

يأتي الخطر بسبب عدم وفرة الموارد وهذا ما ينعكس سلبا على نشاط البنك في العمليات التالية:

- الاعطاب على مستوى العمليات.
- الاعطاب على مستوى البيانات.
- الاعطاب على مستوى الشبكات.

Ø توفير الموارد:

هناك بعض الأخطار التي تهدد الموارد من أهمها :

- تعطيل على مستوى التطبيق.
- تعطيل على مستوى المعطيات.
- تعطيل على مستوى الشبكة.

Ø خدمات التسويق:

المخاطر التي تنجم عن الاستخدام المكثف NTIC في كل المجالات مثل قطاع خدمات التسويق على مستوى قنوات الاتصال و على مستوى شبكة نظام المعلومات و هناك مخاطر أخرى اختصرناها في النقاط التالية:

- تعدد المتطلعون على مستوى شبكة الانترنت.
- حوادث على مستوى الأجهزة (العطب) وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية.
- أخطار أخرى تتعلق بالدخول إلى الشبكة عن طريق الواب .

- سرقة أو تبديل المعلومات السرية.
- تزوير الهويات.
- انتشار الفيروسات.

II. أهمية الأمن بالنسبة للميزانية :

وفقا للدراسة أجرتها كوبال و ليراند الاستشاريون على عشرة مؤسسات مالية فرنسية أن ثلث المصارف الفرنسية تخصص حصة ما بين 1 % إلى 2 % من الميزانية لأمن تكنولوجيا المعلومات في أوروبا ، ومعظم البنوك تخصص ميزانية الأمن ما بين 1 % و 4 % من الميزانية الإجمالية وسوف تقوم بتطويرها إلى 5 % حتى 10 % في السنوات الخمسة القادمة في حين أن البنوك الفرنسية تنفق 12 % من ميزانيتها و يتوقع أن تنخفض إلى 4 % في السنوات الثلاثة المقبلة وفقا لمسؤول امن المعلومات المستجوب و الدوافع الرئيسة لهذه التغيرات في الميزانية ناتج عن وقوع الحوادث و التفتيش و التغيرات التكنولوجية أو الهيكلية الخارجية و الاقتصادية و الاجتماعية.

المبحث الثالث : تقارير تؤكد نتائج الدراسات

I. التقرير الأول: تقرير البنك المركزي:

شهد القطاع البنكي في السنتين الأخيرتين تقدما ملحوظا خصوصا فيما يتعلق بتعلق أدوات الدفع، مما يتيح التنافسية ما بين المؤسسات البنكية. فقد لعبت التكنولوجيا الجديدة لنقل المعلومات والتقدم في وسائل الإعلام الآلي دورا هاما في تطوير أدوات الدفع، كذلك مركز المعلومات المتصل بأخطار القروض بدوره شهد تطورا هاما ليتناسب مع تسيير منته لأخطار البنوك.

في سنة 2010 أي السنة الخامسة (05) من استخدام جهاز (ARTS) فإن نشاط الجهاز كان 99.33% بالمقارنة مع 99.56% في سنة 2009، هذه النسبة هي نتيجة العلاقات بين المدة المفتوحة الاسمية على التبادلات مع التوقف عن العمل بالساعات. في نفس السنة أي 2010 سجل جهاز (ARTS) 211561 معاملة لتسوية الحسابات في كتاب بنك الجزائر مقارنة مع 205736 في سنة 2009، أي بمبلغ 587475 مليار دينار سنة 2010 مقابل 649740 مليار دينار سنة 2009. كل هذا كان نتيجة لنشاط قدر بـ 254 يوم.

نظام (ATCI) المقاصة الإلكترونية عن بعد:

- إن نظام (ATCI) الموضوع في الخدمة منذ 2006/05/02 يسمح بتبادل كل أدوات الدفع ذات الحجم الشيك، العمليات على البطاقات (...).
- عمل نظام (ATCI) على قاعدة المقاصة المتعددة لأوامر الدفع، وأين المبالغ الصافية يحولون للتسوية في نظام (ARTS) في ساعة محددة من قبل في النظام.
- كذلك فإن نظام (ATCI) يوجه من طرف مركز ما قبل المقاصة ما بين البنوك (CPI) مؤسسة ذات أسهم، وفروع من البنك الجزائري أين رأس المال تم فتحه في البنوك.
- إن هندسة نظام (ATCI) تظم مرحلة للمبادلات مع مواصلة أوامر الدفع ما بين المشاركين يتبع بمعلومات يوم المبادلات، ثم مرحلة حسابات للمبالغ الصافية المتعددة

- من طرف المشاركين قبل غلق يوم التبادلات التي هي مرحلة قلب لتسوية المبالغ الصافية على حسابات لتسوية المشاركين المفتوحة على نظام (ARTS).
- لقد شهد هذا النظام تطورا في الحجم والقيمة المسجلة سنة 2010، فقد سجل النظام 13.818 مليون معاملة دفع مقابل 11.139 مليون معاملة دفع سنة 2009 و9.320 مليون معاملة سنة 2008، لمبلغ إجمالي قدر بـ 8878.137 مليار دينار مقابل 8534.729 مليار دينار سنة 2009 و7188.255 مليار دينار سنة 2008 أي ارتفاع في الحجم بـ 24%، و4% في القيمة.
 - إن النظام قام بمعالجة 1.152 مليون معاملة سنة 2010 مقابل 0.928 مليون معاملة سنة 2009، بمبلغ سنوي يقدر بـ 739.844 مليار دينار سنة 2010 مقابل 711.227 مليار دينار سنة 2009، فكانت أكبر قيمة للمعالجة في شهر ديسمبر 2010 بـ 1.342 مليون معاملة وأصغر قيمة كانت في شهر جانفي 2010 بـ 1.034 مليون معاملة.
 - وحسب تقرير بنك الجزائر فإن حجم معاملات الدفع في نظام (ATCI) يعد أكثر من قفزة نوعية إلا أنه يظل أقل من حجم المعاملات في نظم الدفع للدول التي تملك نفس المعطيات كالجزائر.
 - أما فيما يخص وسائل الدفع فلا يزال الشيك مسيطر في نظام (ATCI)، فقد كان حجم المعاملات بـ 7.252 مليون بالشيك سنة 2010 مقابل 7.023 مليون في 2009.
 - أدوات الدفع هذه تمثل 52.5% من إجمالي معاملات المقاصة سنة 2010 مقابل 63% في 2009، فإن الحجم الإجمالي للمقاصة بالشيكات في نظام (ATCI) تمثل معدل يومي يقدر بـ 28055 معاملة أي ما قيمته 33780 مليار دينار.
 - أما فيما يخص العمليات بالبطاقة البنكية فهي الأخرى في ارتفاع بـ 44% أي 3.758 مليون معاملة سنة 2010 مقابل 1.915 مليون سنة 2009، تمثل 20% من عمليات الدفع.

وفي الأخير العدد الإجمالي للرفض من قبل البنوك في سنة 2010 ارتفع بـ 157194 معاملة مقابلة 154424 سنة 2009، أي 1.14% من الحجم الإجمالي للمعاملات المعالجة في نظام (ATCI) مقابل 1.39% في 2009، وهذا ما يمثل تقدما في المادة.

II. التقرير الثاني: التأخر في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر :

اعتبر تقرير صادر عن المهمة الاقتصادية الفرنسية في الجزائر أن القطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال يعاني تأخرا ما بين (05 إلى 10) سنوات في وقت أغلقت فيه الحكومة الجزائرية ملف حوصصة اتصالات الجزائر وفضلت الإبقاء على القطاع العمومي في الهاتف الثابت على عكس النقال.

وجاء في التقرير الفرنسي أن هناك محاولات لاستدراك التأخر المسجل في قطاع تكنولوجيا الاتصال عموما في الجزائر إلا أن الوتيرة لا تزال متواضعة.

ولاحظ التقرير الخاص بتطور قطاع تكنولوجيا الاتصالات في الجزائر أن هذا الأخير عرف مرحلة جمود لسنوات ثم انتعش سنة 2004 على خلفية بيع رخصتين الهاتف النقال، وقد عرف الهاتف النقال نشاطا متسارعا، حيث قدر عدد مشتركى الهاتف النقال إلى غاية نهاية سنة 2008 ما يعادل 27.031 مليون مشترك، بنسبة كثافة بلغت 79.04%، بينما يبقى عدد المشتركين ونسبة الكثافة متواضعة في الهاتف الثابت بـ 3.693 ملايين مشترك ونسبة كثافة تصل إلى 10.80%.

ورغم ذلك فإن الحكومة كما أفاد التقرير صرفت نهائيا النظر عن مسألة حوصصة أو فتح رأسمال اتصالات الجزائر، وبالتالي التركيز على القطاع العمومي خاصة وأن المتعامل الثاني "لكم" أوقف نشاطاته ولم يعد موجودا في الساحة واعتبر التقرير أن الهاتف الثابت يواجه صعوبات كبيرة للإقلاع، ويظل بعيدا عن المعدلات والمقاييس الجهوية رغم المحاولات والسلطات العمومية ترقية مستوى الشركات العمومية لتضاهي وتنافس الشركات الخاصة.

وركز التقرير على عدد من الورشات التي تم إطلاقها، من بينها تلك التي خصت رخصة الجيل الرابع ابتداء من جوان 2008، ويتم حاليا دراسة وتقييم العروض في انتظار المسجل في السوق الجزائري يخص الهيكلة والتنظيم بالخصوص ومعاونة القطاع من سنوات

طويلة من الجمود وسيطرة الاحتكار وغياب استراتيجيات خاصة بالموارد وكيفية توظيفها، وشدد التقرير إلى أن هناك شعورا حاليا بالهوة الرقمية الموجودة والتي تكرر الفارق الموجود بين ما تسجله الجزائر والدول الأخرى ذات المقاييس العالمية.

وعلى هذه الخلفية تم الشروع في تحرير القطاع والسماح للقطاع الخاص بالنشاط وإقامة شركات للتركيب وتسويق العتاد والتجهيزات، ومع ذلك تظل العديد من القطاعات على رأسها الإعلام الآلي متأخرة لكونها انحصرت في نشاطات تجارية غير صناعية. كما يتأثر القطاع كثيرا بعقبات و عراقيل يواجهها المتعاملون لإيصال التجهيزات والعتاد وارتفاع كلفة الرسوم والتعريفات الجمركية الخاصة بهذه التجهيزات.

وقدر التقرير نسبة الكثافة الخاصة بالمعلوماتية والتجهيزات الخاصة بما في ذلك نسبة من القطاع الموازي بـ 1.06 %، وهي نسبة متواضعة جدا بينما يقدر متوسط تسويق أجهزة الكمبيوتر بـ 200 ألف وحدة سنويا.

خاتمة الفصل:

لقد وضحت التقارير ولنتائج بأن التكنولوجيا الجديدة لإعلام والاتصال في القطاع البنكي تقدم دعما حقيقيا في تحسين نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنك، إضافة إلى الامتيازات الأخرى المحققة على غرار التنافسية والربحية إلا أنها ورغم الجهود المبذولة في هذا المجال لا زالت تعاني من التأخر وإن لم نقل بأنه تخلف مقارنة مع الدول الرائدة في هذا الميدان والدور الهام الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات وتحسين مناهج إدارة المخاطر ووسائل حماية المعلومات الخاصة بالبنوك.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

تعد البنوك العمود الفقري في اقتصاد باعتبارها المنظمة التي تتعامل مع الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع دفع عند الطلب أو الآجال المحددة كما تزاوّل عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و تقوم بتوفير خدمات تتماشى مع أهداف خطط التنمية و سياسة الدولة و دعم الاقتصاد القومي لذلك أصبح لزاما على البنوك الجزائرية أن تتماشى مع متطلبات العصر و مسابرة و هذا بتطبيق تكنولوجيا الجديدة و التي تعتبر من إيجابيات العولمة الاقتصادية التي تسمح بالتسيير الجديد للبنوك و توفير الخدمات المالية بطريقة عصرية بعيدة عن العوائق و المشاكل التي يعاني منها الزبائن البنوك الجزائرية إلا أن تطبيق مثل هذه التكنولوجيا لا يأتي إلا بعد الدراسة المسبقة لإمكانية التطبيق و الاختيار الأمثل للتكنولوجيا التي تساعد البنوك الجزائرية في دفع عجلة التنمية و تحقيق الأهداف المرجوة .

بعد القيام بالدراسة و الاختبار الأمثل لآليات العمل من اجل تفادي العوائق الأنفة الذكر إضافة إلى اختبار الاستراتيجيات الملائمة التي تمكن البنوك الجزائرية باللاحاق بـدرب الدول الشقيقة الرائدة في العمل المصرفي تم الدول المتقدمة في كل ذلك سوف ينعكس إيجابا على طريقة العمل البنوك الجزائرية عن طريق كسبها لخبرات تساعد في مواجهة الأخطار و تفادي الأزمات الناجمة عن إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في البنوك الجزائرية من هذا المنطلق فان السلطات الجزائرية المسؤولة تمشي بخطوات ثابتة إلا أنها تعاني من البطء الشديد رغم ما تحقّقه هذه التكنولوجيا من مزايا حسنة للزبائن هذا إضافة إلى ما تحقّقه من مكاسب و مداخيل لفائدة البنوك و توسيع مجال نشاط البنك الجزائرية و إكسابها مزايا تنافسية في ظل اقتصاد السوق و المنافسة الجامحة من طرف البنوك الأجنبية.

كنتيجة لذلك أصبح من الضروري إن لم نقل لازما على البنوك الجزائرية الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال العمل المصرفي الحديث و ذلك لتحسين المنظومة المصرفية الجزائرية التي تعاني من التأخر النسبي.

I. اختبار صحة الفرضيات:

- قبول الفرضية الأولى فمن خلال النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الإحصائية فعلى الرغم من استعمال البنوك الجزائرية الأنظمة الدفع الحديثة إلا أنها مازالت تعاني تأخر فيما يخص أنظمة الدفع الحديثة و التكنولوجيا المصرفية ككل .
- قبول الفرضية الثانية وهي أن للتكنولوجيا الحديثة دور فعال في تطوير النظام البنكي الجزائري فمن خلال الدراسة توصلنا إلى أن البنوك الجزائرية تملك من القدرات و الطاقات البشرية ما يجعلها رائدة إذا تم استغلال هذه الطاقة بالطريقة الأمثل.
- و قبول الفرضية الثالثة وهي بان التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال يمكن أن تؤثر ايجابيا كما يمكن لها أن تؤثر سلبيا من حيث عدم الحد من أخطار استخدام التكنولوجيا و أعطاب الأجهزة و المشاكل الأخرى .

II. نتائج الدراسة :

1. نتائج الدراسة النظرية :

- أهمية التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في تغيير النظرية لعالم المصارف و تمييز العمل المصرفي.
- تأخر القطاع المصرفي الجزائري و عجزه عن توفير خدمات جديدة و اقتصره على العمل التقليدي للبنك في جمع المدخرات و منح القروض.
- سيطرة البنوك الجزائرية على الودائع المصرفية في الجزائر و احتكار العمل المصرفي .
- قلة عدد الموزعات الآلية للأوراق و العدد المحدود لبطاقات البنكية.
- انعدام المنافسة ما بين البنوك نتيجة لاحتكار البنوك العمومية و بالتالي الافتقار لخدمات جديدة و تكنولوجيا جديدة.

2. نتائج الدراسة التطبيقية :

- محدودية وسائل الدفع و قلتها إضافة إلى الأعطاب ما يؤثر على الوظيفة التي و جهت لها البنوك.
- تقوم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال بالتأثير على نشاط البنوك الجزائرية
- صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الجديدة المتجددة بشكل يومي .

- صعوبة تقبل العمل بالتكنولوجيا المصرفية الجديدة و اعتبارها عنصرا غريبا على النشاط البنكي.

- محدودية الاستثمار في مجال الإعلام الآلي في البنوك الجزائرية .

- قلة التقنيين المسؤولين عن إصلاح وسائل الدفع و المراقبة التقنية لهذه الوسائل الإنتاجية والتي هي الهدف الأسمى للبنوك الجزائرية.

- سعي البنوك الجزائرية لتقديم الخدمات الجيدة و الحسنة لنيل رضا الزبون و تسهيل العمليات المصرفية عن طريق اعتماد التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال .

- الجهود المبذولة لتحسين القطاع المصرفي الجزائري و تمكينه من مواجهة المنافسة من قبل البنوك الأجنبية

III. آفاق و تطلعات الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة فإننا نرى بعض النقاط التي تساعدنا في تحسين

التكنولوجيا الحديثة في المصارف الجزائرية:

- تطوير قطاع المعلومات و الاتصال و تحديث نوعية الخدمات للزبون .

- يجب على البنوك الجزائرية وضع حملة واسعة للتعريف بالخدمات المصرفية الجديدة و كسب ثقة الزبون .

- الرفع من عدد الموزعات الآلية للنقود و توزيعها في المطارات و المحطات القطارات النقل البري.

- تكوين إطارات متخصصين لمتابعة السير الحسن لوسائل الدفع الحديثة و فتح فروع للبنوك جديدة .

- فسح المجال أكثر للبنوك الأجنبية لرفع حجم المنافسة مما يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات المصرفية .

- تكوين إطارات لحماية نظام المعلومات المصرفية إضافة إلى توفير نظم الحماية و تشديدها (شيفرات...)

- توفير الخدمات المصرفية الجديدة بإدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و ذلك بخطوات ثابتة لتفادي الفوضى المالية.

- السعي لتعميم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و السعي لتحقيق الحكومة الالكترونية لربط الإدارات الحكومية ببعضها و تسهيل توفير المعلومات للبنوك.

IV. آفاق البحث:

إن دراستنا لهذا الموضوع جعلتنا نلقي النظر عن كثب و معرفة الأهمية البالغة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال على العمل المصرفي و الدور الفعال الذي تلعبه في تسيير العمل المصرفي وما نرجوه هو أن يتمكن زملاؤنا الطلبة من متابعة هذا الموضوع و تصويره لما يمثله في دور فعال في نشاط البنوك كما يمكننا طرح بعض الإشكاليات لمواضيع بحوث مستقبلية:

1. القطاع المصرفي الجزائري و إمكانية تجسيد البنك المترلي.
2. الازو و البنوك الجزائرية - دراسة حول جودة الخدمات المصرفية الجزائرية -

قائمة الأشكال

والجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
05	نموذج الاتصال	01
12	نظام المعلوم ونظام الإعلام الآلي	02
13	استخدام التكنولوجيا الحديثة	03
35	مراكز الاتصال الرئيسية في العام	04
119	النسبة المؤوية لاستعمال البطاقة البنكية في البنوك الجزائرية	05
120	نسبة استخدام الموزعات الآلية للأوراق وشباك النقود الآلية DAB/GAB	06
120	نسبة استخدام البنك المتري	07
121	نسبة استخدام شبكة سويفت	08
122	نسبة استخدام الانترنت البنكية	09
122	نسبة استخدام شبكة الدفع الالكتروني للتجار	10
124	حصة الاستثمار في الإعلام الآلي	11
125	معدل الإنفاق على الوسائل الالكترونية	12
126	سعر وسائل الدفع	13
133	نظرة البنك للتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال	14

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
09	الاتصال المكتوبة	01
32	فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت	02
33	تقدير تكلفة الخدمات عبر القنوات المختلفة	03
33	المقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية	04
43	الكثافة المصرفية في العالم العربي	05
44	المصرفي المغربي عام 2000% الحصة النسبية لمصارف الدول العربية من القطاع	06
55	الخبرة المالية للبنوك الجزائرية	07
56	عدد البطاقات البنكية حسب البنوك خلال الفترة (1999-2004)	08
57	عدد الموزعات الآلية للنقود حتى نهاية 2005DAB	09
58	عدد التجار المزودين بنظام TPE	10
75	يوضح عدد المومنين للإنترنت في بعض الدول	11
77	ترتيب الدول حسب عدد مستعملي الإنترنت	12
78	ترتيب الجدول حسب نسبة مستعملي الإنترنت إلى عدد السكان	13
116	الوكالات الجزائرية وفروعها المتواجدة بمدينة سعيدة	14
117	متغيرات البحث	15
117	ثبات أداة القياس	16
118	النسبة المؤوية لاستعمال البطاقة البنكية في البنوك الجزائرية	17
119	نسبة استخدام الموزعات الآلية للأوراق وشباك النقود الآلية DAB/GAB	18

120	نسبة استخدام البنك المتزلي	19
121	نسبة استخدام شبكة سويفت	20
121	نسبة استخدام الانترنت البنكية	21
122	نسبة استخدام شبكة الدفع الالكتروني للتجار	22
123	حصة الاستثمار في الإعلام الآلي	23
124	معدل الإنفاق على الوسائل الالكترونية	24
126	سعر وسائل الدفع	25
127	إدماج العمليات المزدوجة	26
127	سرعة ودقة العمليات	27
128	تطوير فعالية العمليات المزدوجة	28
128	تقليل نسبة الخطر	29
129	رضا الزبون	30
129	وفاء الزبون	31
129	تطوير نوعية الخدمات	32
130	اختفاء عوائق المكان	33
130	اختفاء عوامل الوقت	34
131	تأثيرات التكنولوجيا الجديدة على الإنتاجية	35
132	نظرت المسؤولين الى ntic	36
134	تطوير نشاط البنك	37

135	تطوير المبادلات مع الزبائن	38
135	جذب الزبائن من الخارج	39
135	السرعة و الدقة في معالجة البيانات	40
136	تطوير نوعية الخدمات	41
136	تدعيم المداخيل	42
136	وفاء الزبون	43
137	الآثار الناجمة عن انتهاج التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط البنوك الجزائرية	44
137	النتائج الناجمة عن استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية	45
138	اختبار الفرضيات	46

الملاحق

Art. 55. — Les vignettes de chèques, de lettres de change et de billets à ordre, les bordereaux de virements et autres documents matériels suivant leur régime juridique particulier, sont seuls à faire foi vis-à-vis des tiers au système ATCI, notamment vis-à-vis des clients de participants.

m) - Dispositions transitoires :

Art. 56. — Durant la période transitoire de prise en charge progressive par le système ATCI de la compensation de tous les moyens de paiement de masse, les chambres de compensation régies par le règlement n° 97-03 du 17 novembre 1997 installées dans les sièges de la Banque d'Algérie resteront ouvertes pour :

— la compensation support papier des instruments de paiement en instance de leur intégration au système ATCI,

— le recouvrement des chèques non normalisés et des effets de commerce émis avant l'entrée en fonctionnement du système ATCI.

n) - Disposition finale :

Art. 57. — Les modifications ultérieures des dispositions de ce règlement portant sur le seuil de la valeur nominale des virements acceptés par le système, le délai de règlement ou l'archivage des images des instruments de paiement supports papier sont fixés par voie d'instructions de la Banque d'Algérie.

Art. 58. — Le présent règlement sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 13 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 15 décembre 2005.

Mohammed LAKSACI.

ANNEXE AU REGLEMENT :

Glossaire :

Annulation d'opérations compensée à tort (AOCT) : message envoyé par un participant du système de paiements de masse demandant annulation d'une remise donnée ou la restitution d'un règlement effectué dans des délais, selon des formes et des modalités indiquées par le comité de normalisation et transcrit dans les spécifications techniques du système.

Algeria Real Time Settlements : système algérien de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents (RTGS) géré et surveillé par la Banque d'Algérie.

Algérie Télé-compensation Interbancaire (ATCI) : système algérien de paiements de masse. Il s'agit du système automatisé et dématérialisé des ordres de paiement réglés par compensation.

Carte bancaire : instrument de paiements dématérialisés défini par l'instruction de la Banque d'Algérie.

Compensation multilatérale : procédure permettant le règlement définitif des créances conformément au code de commerce.

Centre de pré-compensation interbancaire (CPI) : opérateur technique du système de télé-compensation algérien. Il est également le gestionnaire des opérations de paiement envoyées dans le système. Le CPI est la filiale de la Banque d'Algérie. Son capital est ouvert pour tous les participants au système ATCI.

Chèques : moyens de paiement dont les caractéristiques sont définies dans le code de commerce et le fichier informatique est défini dans le manuel de normalisation des instruments de paiements édicté par le comité de normalisation.

Date de présentation : date J de la remise d'une valeur dans le système ATCI pour qu'elle puisse y être traitée. La date est constatée selon les modalités prévues dans les spécifications techniques du système. Si n est le délai de règlement J+n est la date de règlement.

Date de règlement : date à laquelle une opération est portée sur le compte de règlement du participant concerné. Cette date est exprimée sous la forme de J+n, où J est la date de présentation et n le délai de règlement.

Délai de règlement : nombre de jours ouvrés entre le jour de présentation d'une valeur en compensation et sa date de règlement. Ce nombre est déterminé par type de valeurs à présenter dans le système.

Délai de rejet : le nombre de jours ouvrés depuis la date de remise en compensation d'une valeur. Il s'agit de délai pendant lequel le participant destinataire peut rejeter l'opération. Ce nombre est défini par type de valeurs par le comité de normalisation et inclu dans les spécifications techniques du système de paiements de masse.

Effets de commerce : lettres de change et billets à ordre dont les caractéristiques sont définies dans le code de commerce et le format de fichier informatique dans le manuel de normalisation des instruments de paiements édicté par le comité de normalisation.

Fonds de garantie : compte ouvert au nom du centre de pré-compensation interbancaire sous l'intitulé « Fonds de garantie » sur les livres de la Banque d'Algérie et alimenté par les contributions individuelles des participants. Le gestionnaire (CPI) dispose d'un mandat général sur ce compte. Ce compte fait l'objet d'une adhésion signée par chaque participant et jointe à la documentation de l'ouverture du compte.

Heure d'arrêt de la journée d'échange (HAJE) : heure maximale de remise d'un type de valeurs en vue de leur traitement le jour même.

قائمة المراجع

أولا باللغة العربية :

- 1- ميكلود رايموند، **نظم المعلومات الإدارية**، تعريب سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص889.
- 2- السالمي عبد الرزاق، **تكنولوجيا المعلومات**، دار المنهج، عمان، 2000، ص391
- 3- سيد الهواري وآخرون، **الأسواق والمؤسسات المالية، البيان للطباعة والنشر**، مصر، 2002، ص16.
- 4- د.خيري مصطفى كتانه "**التجارة الالكترونية**"، دار المسيرة، الطبعة الأولى سنة 2009، ص187، 188
- 5- منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامع، الإسكندرية، 2006، ص38.
- 6- عبد المنعم راضي، فرج عزت، **اقتصاديات النقود والبنوك**، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص26.
- 7- نبيل مرسي، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998، ص220
- 8- سونيا محمد بكري وإبراهيم سلطان، **نظم المعلومات الإداري**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص26.

ثانيا باللغة الأجنبية:

1. Elliot, G. and starking, s(1998), « **Business information technologie systems theory and practice** », London, longman, 1998, p438.
2. O'Beirn, JA(2000), « Introduction to Is Essentials for the worked Entreprise » , Irwin MC.Graw, Hi, 2000, p474.
3. Christopher Lculp, « **theory of risk management** », John Wily, sows Inc, 2000, p16.
4. NNE Marie Perie du sert, **risque et contrôle du risque**, Economica, Paris, 1999.

5. Ovum, « **digital television, how to survive and make money**, ovum white paper 1998.
6. Jens F.jensen, « **Interactive television** », new Genres, new Format, new Content autre for interactive digital media , Aalborg University, p94
7. Zollinger , Lommarque, « **E-marketing et stratégie de la banque** », DUNOD, Paris, 1999.
8. Lary Rtzma, Lee Krajeuski, « **management des opérations** », Pearson éducation.
9. Chartal Molrlay,« **management d'un projet système d'information** », DUNOD,2006.
- 10.J.P.Helfer - M.Kalika – J.Orsoni.
- 11.Michel Paquin « gestion des technologies de l'information » , les éditions Agence d'arc inc , san plaxe Canada, 1990.
- 12.Jean Lohise , « **la communication de la translation de la relation** », 2eme édition de Boeck, 2006.
- 13.Kenneth Laudan and Jane Parice laudan, “**management information system: managing the digital firms**”, pretia hall, edition USA, 2006.
- 14.Monique Langlet « **communication** » Nathan technique, 1996 ..
- 15.J. PHefer & J. Orsini , « **management stratégique** » 2 éme édition , Viabret entreprise, 1994
- 16.Roger Carter, «**information technologie, made simple Books whitout place** », London, 1991.
- 17.Contribution de l'Algérie à la première réunion du préparation (prep- com-1) du sommet mondial de la société de l'information Genève du 01-05 juillet 2002.
- 18."le marketing bancaire face au déficit de N Technologie article
- 19.dans le monde TIC » « **Place de l'Algérie** assembleis nationale

ثالثا مراجع من النت:

1. <http://www.doc.abhatoon.net.ma/spip/php?article1231>
2. <http://www.astap.com/forums>
3. www.arablawn.org
4. www.bank.org/arabic/period
5. www.ityarabic.org.le-business
6. www.meotecn-s.com
7. www.anz.com/mobilephonebanking
8. www.meotecn-s.com
9. www.darelmashora.com
10. www.dr_olotaibi.com
11. www.islamfin.go-forum.net/t1272topic
12. www.aebs.com
13. www.ops.dz
14. www.aai-online.com
15. www.mrooc1.eb2a.com/archive
16. www.tanja.weino.net
17. <http://www.yahoo.com>
18. <http://www.mathoblog.com>

مذكرات :

- 1- بريش عبد القادر، التقرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 2- بن عمر خالد، تقدير مخاطرة القرض وفق الطرق الإحصائية، دراسة حالة BNA، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، المدرسة العليا للتجارة، 2003-2004.
- 3- الحمداني، رافعة إبراهيم، بيئة المهمة وأثرها في مخاطرة وربحية المصارف، دراسة تحليلية لعينة من المصارف، اطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص44-45.
- 4- بلوافي ميلود، رسالة ماجستير واقع و آفاق البنوك الإلكترونية في الجزائر، جامعة تلمسان، 2003-2004
- 5- زيدان محمد، "دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية"، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تسيير، جامعة الجزائر، 2005
- 6- مراد عودة، أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة LMD جامعة تيارت، 2009/201
- 7- مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006
- 8- بلحشر عائشة، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2003-2004.
- 9- بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، ص155-156.

الملتقيات:

1. الملتقى السابع لمجتمع الأعمال العربي، "عمل مخاطر الانفتاح الإلكتروني" البحرين، 18-20 أكتوبر 2003، د. يونس عرب، الأردن.
2. تقروت محمد، أطرشي محمد، "إدارة المخاطر في الصناعة المصرفية الإلكترونية" المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، سطيح 2008.
3. حسن شحاذة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف الوجيهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص206.
4. الدورة الخامسة عشر، 6-11 مارس 2004، مسقط (سلطنة عمان)، الأستاذ الدكتور وهبة مصطفى الزحيلي، "بطاقة الائتمان"، جامعة دمشق، ص03.
5. المؤتمر العالمي الرابع " الريادة والإبداع": "إستراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسل الأموال والجهود الأولية لمكافحةها"، درافعة إبراهيم الحمداني، جامعة الموصل، العراق 15/16/03/2005
6. أيوسف سعداوي، ملتقى لمنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة شلف، 14-15 نوفمبر 2004.
7. محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي 2 لنظم المعلومات-الحاسبات، 13-14-15-1997، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر،
8. الملتقى الوطني حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، 22-23 أبريل، 2003،
9. ملتقى تونس حول البطاقة البنكية في المغرب أيام 8-9 فيفري 2007، "نظام الدفع بالبطاقة في الجزائر".
10. مصطفى عبد اللطيف، تحديات العولمة المالية للمصارف العربية وإستراتيجيات مواجهتها، جامعة ورقلة، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004.

11. محمد الحسين الصطوف، دور المصارف العربية في تطوير مناخ الاستثمار للوطن العربي في ضوء التحديات الاقتصادية المعاصرة، المؤتمر العالمي لكلية الاقتصاد، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، 2003
12. ملتقى تونس حول البطاقة البنكية في المغرب أيام 8-9 فيفري 2007، "نظام الدفع بالبطاقة في الجزائر"،
13. محمد الحسين الصطوف، دور المصارف العربية في تطوير مناخ الاستثمار للوطن العربي في ضوء التحديات الاقتصادية المعاصرة، المؤتمر العالمي لكلية الاقتصاد، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، 2003،

مجلات ومنشورات:

1. جريدة الوطن 2000، التجارة الالكترونية مالها وما عليها
2. مجلة اتحاد المصارف العربية 2001.
3. مجلة جسر التنمية "الإصلاح المصرفي"، د. ناجي التوني، العدد السابع عشر، ص 06.
4. مصطفى عبد اللطيف، تحديات العولمة المالية للمصارف العربية وإستراتيجيات مواجهتها جامعة ورقلة، ص 12
5. يومية الخبر، العدد 4966 ليوم 20 مارس 2007، ص 12.
6. ص.حفيظ، جريدة الخير اليومية، 15 أوت 2002، العدد 3551.
7. ص.حفيظ، جريد الخبر ليوم الاثنين 2004/12/13.
8. نوال/ح، جريدة الوطن اليومية، تعميم استعمالات بطاقة الدفع الإلكتروني، ابتداء من شهر جويلية ليوم 2009/06/07.
9. تقرير بنك الجزائر، 2001.
10. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 26 الصادر 2006/04/24.
11. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رقم 26 الصادرة بتاريخ 2006/04/23 الموافق ل 24 ربيع الأول 1427.
12. جريدة الوطن 2000، التجارة الالكترونية مالها وما عليها
13. مجلة جسر التنمية "الإصلاح المصرفي"، د. ناجي التوني، العدد السابع عشر، ص 06.
14. يومية الخبر، العدد 4966 ليوم 20 مارس 2007، ص 12.

15. ص.حفيظ، جريدة الخير اليومية، 15 أوت 2002، العدد 3551.
16. ص.حفيظ، جريد الخير ليوم الاثنين 2004/12/13.
17. نوال/ح، جريدة الوطن اليومية، تعميم استعمالات بطاقة الدفع الإلكتروني، ابتداء من شهر جويلية ليوم 2009/06/07.
18. سيم كارا كاداج، نحو معيار مصرفي عالمي جديد، مقترحات لجنة بازل، مجلة التمويل والتنمية، 03، 2001، ص50.
19. مقالة لـ: عبد الرحمان رمزي عداس، مدير مخاطر الائتمان بالبنك الأهلي، "إدارة مخاطر الائتمان"، جريدة الأهرام، العدد 728، 2002/12/27.
20. بنك الإسكندرية، 2002، النشر الاقتصادية الدورية، المجلد 34، ص28.
مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثالث، 1995، ص34. -
21. دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، أوراق بنك مصر البحثية، 2000.
22. البنك المركزي المصري، 2002، ص605.
23. فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الإلكترونية في الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273، 2003/08.
24. فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الإلكترونية في الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273، 2003/08.
25. نبيل حشادة، إدارة المخاطر المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 286، سبتمبر 2004، ص51.
26. بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، العدد 35، سنة 2003
27. البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع والخمسون، 2001، ص138.

ملخص

يلعب القطاع المالي و المصرفي دورا هاما في مختلف اقتصاديات دول العالم، باعتباره القطاع الأكثر حساسية و استجابة لمتغيرات العصر و التي خلقت قفزة تكنولوجية هامة في مجال الاتصالات و المعلوماتية و اندماجها في الصناعة المصرفية.

هذه الأخيرة فرضت بصمتها على القطاع المالي و أدت بالتحول من البنوك التقليدية إلى البنوك الالكترونية و أخيرا إلى البنك المنزلي ، جاءت كلها نتيجة إلى استخدام القائمين على البنوك هذه التكنولوجيا و تسخيرها خدمة للبنوك لتسهيل العمليات البنكية و تعظيم مدا خيل البنوك و مواجهة الآثار السلبية . وهو محور دراستنا الذي نحاول من خلاله معرفة تأثيرات التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية في الجانب التطبيقي و الذي استخدمنا فيه البرنامج التطبيقي **spss verssion17**.

Résume :

Le secteur bancaire joue un rôle très important dans les différentes économies du monde, c est le secteur le plus sensible et attentif aux variables de temps qu'a créé une technologie avancée significative dans le domaine des télécommunications et l'information et son intégration dans l'industrie bancaire.

Cette dernière a pris le contrôle du secteur financier et a conduit du passage de banque traditionnelle à la banque électronique, et enfin à la banque virtuelle, Toutes sont venues à la suite de l'utilisation des banquiers de cette technologie Pour faciliter les opérations bancaires et de maximiser les gains des banques et faire face aux effets négatifs. l Objet de notre étude c est d essayer de trouver qu'elles sont les effets des nouvelles technologies de communication et information sur les activités des banques algériennes ce qu'il est traite par l utilisation du programme pratique **spss verssion17**.

Full up:

The bank and monetary sector plays the most important role in many different worlds economical, since it is considered the most sensible sector that applied to the demand of the present time. These world transformations have created a huge progress in the field of telecommunication and information which interfiled in the financial industry.

This later has proved its pression on the financial sector and lead from the traditional bank to the electronic one, then to the home banking. all these transformations have been developed as a result to the great effort done by the responsible of the banks of this technology to pave the way to make it functioning and all that was only to facilitate working bank actions to the best use to face the disadvantages that appear . This is our working step which through it we try to know the consequence of the new technology of information and telecommunication on the Algerian banks activities from the practical side to which we used the practice program **spss17**.