وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور العولـمة الاقتصادية و المالـــية في تطوير الخـــــدمات المصــرفية
-دراسة حالة الجزائر-

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص :اقتصاديات المالية والبنوك

من إعداد الطلبة:

- بوزيني آســيا
- دنداني دنداني

تحت إشراف الدكتور

عبد الرزاق حميدي

لجنة المناقشة:

- أ. كرمية توفيق.....رئيسا.
- د. حميدي عبد الرزاق.....مقررا.
- أ. العمري علي.....ممتحنا.

السنة الجامعية 2015/2014

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا، اللهم أنفعنا بما علمتنا وزدنا علما.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أسدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فدعوا له".

أولا وقبل كل شيء نشكر الله سبحانه وتعالى الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم، ويسر لنا أمرنا في القيام بهذا العمل وإتمام مشوارنا الدراسي بتوفيق منه وحده.

كما نتقدم بخالص تشكراتنا إلى الأستاذ المشرف: حميدي عبد الرزاق

الذي أعاننا كثيرا في انجاز هذه المذكرة، ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة.

فجزاه الله خيرا على كل ما قدمه لنا.

ونشكر كل من أساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا البحث وتقييمه.

وكذلك الشكر لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل.

إهداء

"بسم الله الرحمن الرحيم"

إلى من بعطفها بدأت حياتي وبرعايتهم أكملت دراستي وبجهدهما نلت شهادتي

إلى من كان لي سندا وعونا في الشدة والرخاء...

أبي وأمي.

حفظهما الله وأطال في عمرهما وجعلهما راضين عني.

إلى من تشاركت معهم ذكرياتي وأجمل أيامي إخوتي وأخواتي سمية، سهام ، علي، أمال،أحلام

عماد الدين وخلود و محمد ريان.

إلى كل صديقاتي.

إلى كل من أعرفهم ويعرفونني.

إهداء

إلى من ربياني صغيرةوأرشداني كبيرة ،إلى أغلى ما أملك في هذا الوجود، من كانا لي دعما وسندا الغاليين اللذين أفنيا من عمرهما السنين لأصل إلى هذا المستوى:الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى كل إخوتي و أخواتي حميد،عزالدين،رؤوف،آسيا،رقية.

إلى عادل وكل عائلته.

إلى كل الأهلوالأصدقاء كل باسمه.

إلى آسيا التي تشاركت معها إنجاز هذه المذكرة.

إلى كل من علمني حرفا.

إلى كل من ساعدني ولوبكلمة رفعت معنوياتي واخص بالذكر فهيمة.

إلى كل من اعرفهم ويعرفونني.

رقيبة.

فهرس المحتويات

كلمـــــــة شكـر.

الإهداء

الفهرس

قائمة الأشكال و الجداول.....

المقدمـــــــــــة.....

الفصل الأول : عموميات حول العولمة .

تمهيـــــــــد.....02

المبحث الأول : ماهية العولمة.....03

المطلب الأول : نشأة و مراحل تطور العولمة 03

المطلب الثاني : مفهوم العولمة و أبعادها..... .04

المطلب الثالث : خصائص العولمة و أسبابها.....08

المبحث الثاني : أهداف، مظاهر و مؤسسات العولمة..... .14

المطلب الأول : أهداف العولمة و مظاهرها 14

المطلب الثاني : مؤسسات العولمة 16

المبحث الثالث : العولمة الاقتصادية و المالية 22

المطلب الأول : العولمة الاقتصادية 22

المطلب الثاني : العولمة المالية 24

المطلب الثالث : أثار العولمة..... 28

خلاصة الفصل .....30.

الفصل الثاني : الخدمات المصرفية في ظل العولمة .

تمهيـــــــد 32

المبحث الأول :ماهية الخدمات المصرفية.....33

المطلب الأول : مفهوم الخدمة وتصنيفاتها.....33

المطلب الثاني : مفهوم الخدمات المصرفية ومراحل تطورها 36

المطلب الثالث : خصائص وأنواع الخدمات المصرفية..... 41

المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية....45

المطلب الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية.....45

المطلب الثاني: أهداف واستراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية.....46

المطلب الثالث: مصادر وأساليب تطوير الخدمات المصرفية.....48

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية.....51

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية.....51.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية الالكترونية 52

المطلب الثالث: مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.....62

خلاصة الفصل.....64

الفصل الثالث: إستراتيجيات البنوك الجزائرية الخدمات المصرفية في ظل العولمة

تمهيد.....66

المبحث الأول: الجهاز المصرفي الجزائري وأثار العولمة عليه.....67

المطلب الأول:لمحة عن الجهاز المصرفي الجزائري.....67

المطلب الثاني: إصلاحات الجهاز المصرفي الجزائري.....69

المطلب الثالث: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري.....81

المطلب الرابع: أثار العولمة على الجهاز المصرفي الجزائري.....83

المبحث الثاني :التوجهات الحديثة لتطوير الخدمات المصرفية ..... 86.

المطلب الأول : البنوك الشاملة 86

المطلب الثاني : الاندماج المصرفي.....90. .....

المطلب الثالث : خصخصة البنوك.....96

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية .....99.

المطلب الأول: الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية 99

المطلب الثاني:أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية 101

المطلب الثالث: أسباب عجز البنوك الجزائرية عن تقديم خدمات مصرفية وسبل تطوير خدماتها...105.

خلاصة الفصل 110

الخاتمة 112

قائمة المراجع.....115

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	خصائص العولمة	12
2	مؤسسات العولمة	21
3	مستويات الخدمة المصرفية	41
4	دورة استخدام الشيك الالكتروني	60
5	هيكل المنظومة البنكية الجزائرية لسنة 2015	88
6	وظائف البنك الشامل	88

المقـدمة العامة

المقدمـــة العامة

لقد شهد عقد التسعينات من القرن العشرين العديد من التغيرات العالمية السريعة والعميقة في آثارها وتوجهاتها المستقبلية فالاقتصاد العالمي تحول إلى قرية صغيرة متنافسة الأطراف بفعل الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، ولقد نتج عن هذا مفهوم جديد ألا وهو مفهوم العولمة الذي لا يمكن استيعابه إلا في تلك التغيرات، وبناء على ذلك فقد انتشرت العولمة على كافة المستويات الإنتاجية والتمويلية والمالية والإدارية ومن ناحية أخرى تعددت أنواعها ومجالات تطبيقها، فهناك العولمة الاقتصادية التي تبقى منبع كل الأنواع والتي تنقسم بدورها إلى العولمة الإنتاجية والعولمة المالية، وهذه الأخيرة تكشف بدورها عن العلاقة الوطيدة بين العولمة والجهاز المصرفي من خلال ما أحدثته وما تحدثه من تغيرات مصرفية عالمية على مستوى البنوك خاصة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية والتي عرفت تطورا واضحا خاصة مع تزايد التقدم التكنولوجي الذي شجع البنوك على ابتكار خدمات مصرفية جديدة من أجل مواكبة التطورات العالمية التي تشهدها الساحة المصرفية.

وفي هذا الإطار عملت الحكومة الجزائرية على تشريع مجموعة من القوانين لإصلاح المنظومة البنكية بما يتماشى وتوجهات الاقتصاد الجزائري، حيث تبنت المنظومة البنكية الجزائرية توجه بنكي جديد هو قانون النقد والقرض 90-10،كما انفتحت على البنوك الخاصة والأجنبية ،هذا ما أدى إلى توسع حجم هيكل القطاع البنكي الجزائري وتوسع دائرة نشاطه.

ومن جهة أخرى إن التحولات والتطورات الاقتصادية العالمية المتلاحقة أجبرت البنوك اعتماد استراتيجيات و توجهات حديثة لتحديث وتطوير خدماتها لاسيما التوجه نحو الصيرفة الشاملة، الاندماج بين البنوك و الخوصصة، وإيجاد الأساليب المثلى لتطوير الخدمة البنكية، حيث أصبحت حتمية على البنوك بصفة عامة والبنوك الجزائرية بصفة خاصة إذا أرادت تطوير خدماتها وجعل النظام المصرفي قوي ومؤهل لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

إن تطوير وتحسين الخدمات البنكية ضرورة ملحة فرضتها العولمة إذ أصبح لزاما على المصارف و زيادة عنايتها بما تقدمه من خدمات مصرفية وضرورة تكيفها مع التغيرات والتطورات العالمية.

ومن خلال هذا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى إمكانية تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية في ظل العولمة؟

ولتوضيح الإشكالية المطروحة تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم آثار العولمة على الجهاز المصرفي الجزائري؟

- ما هي التوجهات التي اتبعتها البنوك لتطوير خدماتها المصرفية في ظل العولمة؟

- ما هو واقع الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؟

1- الفرضيات

قصد الإجابة المبدئية على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية،قمنا بوضع الفرضيات التالية:

أ- أدت العولمة إلى آثار إيجابية على الجهاز المصرفي تمثلت في إعادة هيكلة الخدمات المصرفية .

ب- اتجهت البنوك نحو الاندماج و الصيرفة الشاملة و الخوصصة لتطوير خدماتها البنكية.

ج- تتميز الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية بمحدوديتها وتأخرها عن مواكبة التطورات العالمية.

2- أهمية البحث

يستمد بحثنا هذا أهميته من ضرورة مواكبة التطورات والتغيرات التي تفرضها العولمة على الجهاز المصرفي، والسعي إلى مواكبة هذه التطورات في المجال المصرفي لتحسين الخدمات البنكية.

و من جهة أخرى تستمد هذه الدراسة أهميتها بكونها، تتعلق بدراسة جانب من جوانب الحياة الاقتصادية في الجزائر ألا وهو الخدمات البنكية، وهذا من خلال محاولة إبراز واقع المنظومة البنكية والتوجهات والأساليب المختلفة والمتاحة لتحديث البنوك وتطوير خدماتها في ظل العولمة.

3- أهداف البحث

يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

أ- محاولة معرفة التقنيات والاتجاهات الحديثة التي تمكن من تحسين نوعية الخدمات المصرفية.

ب- عرض آثار العولمة على الجهاز المصرفي.

ج- محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري ومدى استجاباتها للتطورات الحاصلة في مجال الصناعات المصرفية.

د- توضيح أهم التوجهات الحديثة لتطوير البنوك وعصرنة خدماتها، إضافة إلى أساليب تطويرها.

4- أسباب اختيار الموضوع

إن أهم الأسباب التي دفعتها إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي:

أ-الأسباب الذاتية:

- يعود اختيار موضوع البحث بحكم تخصصنا في اقتصاديات المالية والبنوك.

-الرغبة في التطرق إلى موضوع متعلق بمجال المصارف.

ب-الأسباب الموضوعية:

-الاطلاع على واقع الخدمات البنكية الحديثة في البنوك الجزائرية.

- الرغبة والفضول في معرفة آثار وانعكاسات العولمة على الجهاز المصرفي.

5- منهج البحث وأدوات الدراسة:

بغية الإجابة على إشكالية البحث واثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض أهم المتغيرات المتعلقة بالموضوع والمنهج التاريخي وذلك من خلال التطرق إلى تاريخ نشأة العولمة و تاريخ نشأة الجهاز المصرفي الجزائري.

وقد استعنا في دراستنا هذه على المراجع من كتب ومذكرات ماجستير وأطروحات دكتوراه ومختلف الملتقيات والمجلات وبعض المواقع الالكترونية.

6- تقسيمات البحث

مقدمة حول الموضوع: وتناولنا فيها إشكالية الدراسة وكذا مختلف الأدوات التي اتبعناها ومنهج الدراسة بالإضافة إلى الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع.

أ-الفصل الأول: ولقد كان هذا الفصل بعنوان عموميات حول العولمة، وقد قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية العولمة، أما المبحث الثاني فتناولنا أهداف ومظاهر العولمة ومؤسساتها، أما المبحث الثالث تناولنا فيه العولمة الاقتصادية والمالية وآثارها.

ب- الفصل الثاني: وهذا الفصل كان بعنوان الخدمات المصرفية في ظل العولمة، حيث قسمناه إلى ثلاث مباحث، خصصنا في المبحث الأول ماهية الخدمات المصرفية أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى تطوير الخدمات المصرفية،أما المبحث الثالث فخصصناه إلى الخدمات المصرفية الالكترونية.

ج- الفصل الثالث: تناولنا فيه استراتيجيات البنوك الجزائرية لتطوير خدماتها في ظل العولمة، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى النظام المصرفي الجزائري والإصلاحات الأساسية التي مر بها ومختلف آثار العولمة على الجهاز المصرفي، وأما

المبحث الثاني فقد خصصناه إلى التوجهات الحديثة للبنوك لتطوير خدماتها المصرفية، والمبحث الثالث خصص إلى واقع الخدمات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية.

وأنهينا دراستنا بخاتمة عامة تناولنا فيها مختلف النتائج والتوصيات.

عموميات حول العولـــمة

تمهيد

لقد عرف العقد الأخير من القرن العشرين و بشكل أخص فترة التسعينيات العديد من التغيرات السريعة و المتتالية في كل المجالات ، ولقد كان لهذه التغيرات العديد من الآثار على الاقتصاد العالمي.فالثورة التكنولوجية حولت العالم إلى قرية صغيرة و أصبح العالم بذلك سوقا واحدا لكل المتعاملين، وظهرت بذلك أطراف أخرى كالمنظمات العالمية و الشركات المتعددة الجنسيات و التكتلات الاقتصادية بالإضافة إلى تبني الكثير من دول العالم اقتصاد السوق الحر و كذا رفع الحواجز الجمركية و هذا ما ساعد على ظهور العولمة و انتشارها في العالم.

و عليه سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** ماهية العولـــــــــمة ؛
- **المبحث الثاني:** أهداف و مظاهر العولمة و مؤسساتها؛
- **المبحث الثالث:** العولمةالاقتصادية و المالية.

المبحث الأول : ماهية العولـــــــــــمة

إن استخدام مصطلح العولمة لوصف ما يحدث في العالم هو حديث نسبيا، فقد ساد منذ تسعينيات القرن الماضي العديد من المصطلحات، من أهمها، الكوكبة، العالمية، القرية الكونية وغيرها، وعليه فإن الاقتراب من صياغة تعريف موحد للعولمة في ظل الكم الهائل من التعريفات التي كثرت وتشعبت في كثير من المجالات المختلفة، حيث لم يتفق المفكرينعلى صياغة تعريف جامع و شامل لها،ولذلك نقول أن صياغة تعريف دقيق للعولمة تبدو مسألة صعبة نظرا لتعدد أبعادها و أهدافها هذا من جهة و كذا للأسباب التي أدت إلى حدوثها من جهة أخرى.

المطلب الأول: نشأة العولـــــمة ومراحلتطورها .

سنقوم في هذا المطلب بالتطرق إلى النشأة التاريخية لظاهرة العولمة و كذا مختلف المراحل التاريخية التي مرت بها.

الفرع الأول : نشأة العولـــــمة.

إن البحث في تاريخ العولمة يتيح لنا معرفة العمق التاريخي لظاهرة العولمة، حيث أن أغلب العلماء يتفقون على أن ظاهرة العولمة و إن كانت حديثة اصطلاحا إلا أنها في بعض مضامينها قديمة، و لذا يختلف الباحثون حول نشأة العولمة. فيرى فريق منهم أن ظاهرة العولمة قديمة عمرها خمسة قرون أي ترجع إلى زمن النهضة الأوربية الحديثة، حيث التقدم العلمي في مجال الاتصال و التجارة.[1]

وأما المفكرين العرب و المسلمين فيرجعون نشأة ظاهرة العولمة إلى ظهور الديانات السماوية و أهمها الدين الإسلامي على يد سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم، الذي يحرص كل الحرص على نشر،العقيدة الإسلامية بكل الوسائل و السبل ليصير الإسلام دين الإنسانية جمعاء، و كان لها ذلك لما يحمله الدين الإسلامي من معاني التواصل و التضامن و التوحد من دون التعارض مع خصوصيات الشعوب الدينية و الثقافية.[2]ولقد وردت العديد من الآيات المبينة لذلك، حيث قال تعالىفي سورة الأنبياء الآية 107"**وَما أَرْسَلْناكَ إِلَّا رَحْمَةً لِلْعالَمِينَ**"وكذلك قوله تعالى في سورة الحجرات الآية 13"**يأَيُّهاالنَّاسُ إِنَّا خَلَقْناكُمْ مِنْذَكَرٍ وَأُنْثى وَجَعَلْناكُمْ شُعُوباً وَقَبائِلَ لِتَعارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللهِ أَتْقاكُمْ إِنَّ اللهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ**"

[1] - الصالح الرقيب،**أتعرف على العولمة**،دار البحار، عمان، 2003،ص 03.

[2] - جيلالي بوبكر،**العولمة مظاهرها و تداعياتها، نقد و تقييم**، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص 171.

الفرع الثاني : مراحل تطور العواـــــمة

لقد مرت العولمة بعدة مراحل و هي:

1-المرحلة الجنينية: استمرت في أوروبا منذ القرن الخامس عشر حتى منتصف القرن الثامن عشر و التي شهدت نمو المجتمعات القومية و تعميق الأفكار الخاصة بالفرد و الإنسانية.[1]

2-مرحلة النشوء: استمرت هذه المرحلة في أوروبا من منتصف القرن الثامن عشر إلى سنة 1870م إذ حدث تحول في فكر الدول و اتجهت صوب المفاهيم الخاصة بالعلاقات الدولية، فازدادت العلاقات الدولية و نشأت المؤسسات المتعلقة بتنظيم العلاقات و الاتصالات بين الدول.[2]

3-مرحلة الانطلاق : استمرت من سنة 1870حتى العشرينيات من القرن العشرين، و في هذه المرحلة ظهرت مفاهيم كونية مثل المجتمع القومي، إضافة إلى مفاهيم أخرى تتعلق بالهويتين القومية و الفردية، و هذا ما أتبع عملية دمج المجتمعات الغير أوروبية في المجتمع الدولي، و بدأت صياغة الأفكار الخاصة بالإنسانية و محاولة تطبيقها، كذلك جرت منافسات كونية مثل دورة الألعاب الأولمبية،جوائز نوبل إلى جانب تطبيق فكرة الزمن العالمي، كما عرفت هذه المرحلة اندلا ع الحرب العالمية الأولى و نشأة عصبة الأمم.[3]

4-مرحلة الصراع من أجل الهيمنة:استمرت من العشرينيات حتى منتصف الستينيات من القرن العشرين و نشأت فيها صراعات كونية حول صور الحياة و أشكالها المختلفة من أبرزها الحربين العالميتين، و إلقاء القنبلة الذرية على اليابان و بروز هيئة الأمم المتحدة.[4]

5-مرحلة عدم اليقين: و هي المرحلة التي تم فيها إدماج العالم الثالث و شهدت هذه المرحلة نهاية الحرب الباردة و شيوع الأسلحة الذرية و ازدادت المؤسسات الكونية و الحركات العالمية و ازداد الاهتمام بالمجتمع المدني و المواطنة العالمية و تدعيم نظام الإعلام الكوني.

المطلب الثاني : مفهوم العولـــــمة و أبعادها.

من خلال تطرقناللنشأة التاريخية للعولمة و التي سجلت نقطة فاصلة في تاريخ المجتمعات المعاصرة، نلاحظ أنه يستحيل الإجماع على وضع تعريف جامع، حيث نجد أن لكل باحث في هذا الموضوع تعريف خاص به، لأن هذه الظاهرة و إن كان لها جذورها الضاربة في عمق التاريخ إلا أن المصطلح في حد ذاته حديث نسبيا و مزال في طور التكوين، لذا كان من الصعب علينا صياغة تعريف دقيق نظرا لتشعب المحتوى الفكري للمفهوم و كذا اختلاف وجهة نظر العلماء و المفكرين كل حسب رأيه و مجال تخصصه.

---

[1]- سمير أمين،**العولمة و النظام العالمي الجديد**،مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2004، ص80.

[2]- الوادي محمود حسين، **العولمة و أبعادها الاقتصادية**، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2009، ص 403.

[3]- ولد عيسى محمد، **الشركات المتعددة الجنسيات و اقتصاديات البلدان العربية في ظل العولمة الاقتصادية**، رسالة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص08.

[4] - الوادي محمود حسين، مرجع سبق ذكره، ص404.

الفرع الأول : مفهوم العولـــمة

1-العولمة لغة:

وتعرف العولمة لغة كما يلي:

العولمة لفظ مشتق من الفعل عولم،على وزن فوعل، أو أنه مشتق من الصيغة الصرفية فوعلة، و التي تدل على تحول الشيء إلى صورة أخرى.[1]

لفظ عولمة هي ترجمة للمصطلح الانجليزي globalization و بعضهم يترجمها بالكوكبة، و بعضهم يترجمها بالكونية و بعضهم الآخر بالشمولية و في الآونة الأخيرة اشتهر مصطلح العولمة والذي يعني في اللغة تعميم الشيء و إكسابه الصيغة العالمية و توسيع دائرته ليشمل العالمكله.

العولمة مصدر فقد جاءت توليدا من كلمة عالم و نفترض لها فعلا هو عولم يعولم عولمة بطريقة التوليد القياسي.و أما صيغة الفعللة التي تأتي منها العولمة فإنما تستعمل للتعبير عن مفهوم الأحداث و هي مماثلة في هذه الوظيفة لصيغة التفعيل.[2]

2- العولمة اصطلاحا

هناك عدة تعاريف للعولمة و نذكر من بينها مايلي:

العولمة هي العملية التي يتم من خلالها انتقال الأفراد و الأفكار و المعارف و رأس المال و السلع التجارية و الخدمات عبر الحدود القطرية، مما يؤدي إلى تنامي التكامل و الاعتماد المتبادل و الاندماج في كثير من النواحي و خاصة الاقتصادية منها.

العولمة تعني في مجملها التوسع في السوق الرأسمالي ليدخل أماكن كانت مغلقة عليه من قبل، مثل الدول الشيوعية السابقة و الدول النامية التي حاولت تطبيق أنماط تنمية خاصة بها، يصاحبها تراجع في سلطة الدولة و قدرتها على السيطرة و تنظيم تدفقات السلع و الأشخاص و المعلومات، و الأنماط الثقافية المختلفة، إضافة إلى تطور اقتصاد السوق العالمي.[3]

تعرف العولمة بأنها إخراج الأنشطة الاقتصادية من المجال المحلي إلى المجال العالمي فينتقل رأس المال الزئبقي إلى تلك الدول التي يكون فيها أجر العمال منخفضا وكذلك باقي التكاليف الأخرى وتتوفر على متطلبات البنية الأساسية، والخدمات المختلفة و الاستقرار السياسي و قوة العمل متعلمة و وسائط و أشياء أخرى كثيرة.[4]

---

[1] - رضا محمد الداعوق،**العولمة تداعياتها و أثارها و سبل مواجهتها**، دار الكتب العلمية، بيروت، 2005،ص15.

[2] -يوسف حسين يوسف،**العولمة و الاقتصاد الدولي**، المركز القومي للإصدارات القانونية، الاسكندرية، 2010،ص5.

[3] - أسامة المجذوب، **العولمة و الإقليمية**، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة 02، 2000، ص43.

[4] - ضياء مجيد الموسوي، **العولمة و اقتصاد السوق الحر**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 04، 2010، ص54.

تعرف العولمة بأنها تحرر العلاقات الاقتصادية القائمة بين الدول من السياسات و المؤسسات القومية والاتفاقيات المنظمة لها بخضوعها تلقائيا لقوى جديدة أفرزتها التطورات التكنولوجية والاقتصادية وتعيد تشكيلها وتنظيمها و تنشيطها بشكل طبيعي على المستوى العالمي كله كوحدة واحدة.

بمعنى أنها فوق القومية supranational ليس لدولة ما أو مجموعة من الدول أي تتحكم فيها، كما أنها أخضعت جانبا من العلاقات الاقتصادية والمؤسسات القائمة في العالم لتأثيرها المباشر والتلقائي مما يؤدي إلى صياغة نظام عالمي جديد تختفي داخله السياسات و النظم القومية بما يحقق مصالح جميع الدول الأعضاء في النظام العالمي.[1]

تعرف العولمة بأنهاالتداخل الواضح لأمور الاقتصاد والاجتماع والسياسة والثقافة والسلوك دون اعتداد يذكربالحدود السياسية لدولة ذات سيادة،أو انتماء لوطن محدد أو دولة معينة دون الحاجة إلى إجراءات حكومية.[2]

تعرف العولمة على أنها مجموعة من الهياكل والعمليات السياسية و الاقتصادية، تنبع من تغير الصفات و خصائص السلع و الأصول التي تمثل أساسها الدولي.[3]

العولمة هي اتجاه جديد يصبغ الحياة الاقتصادية و الثقافية بالصيغة العالمية، لأن ظاهرة العولمة تريد أن تجعل العالم كله يتكلم لغة واحدة، لأن معاناته الاقتصادية واحدة، من منطلق أنه ما من مجتمع قوي يستطيع العيش بمعزل عن المجتمعات الأخرى، نتيجة زيادة نظم المعلوماتية، و التقدم التكنولوجي و التقارب الشديد عبر وسائل الاتصال المختلفة و بالتالي أصبح العالم بمثابة قرية إعلامية صغيرة.[4]

ومهما اختلفت التعاريف فان الشائع لدى الباحثين و المفكرين أن العولمة تنقسم إلى أربعة أقسام و هي:[5]

1 -العولمة باعتبارها مرحلة تاريخية : يعتبرها البعض بأنها مرحلة محددة من التاريخ أكثر من أنها ظاهرة اجتماعية أو إطار نظري، و هي تبدأ في نظرهم بشكل عام منذ سياسة الوفاق التي سادت في الستينيات من القرن العشرين بين القطبين المتضاربين في النظام الدولي آنذاك.

2-العولمة باعتبارها تجليات لظاهرة اقتصادية : يتركز على وظائف الدولة باعتبارها سلسلة مترابطة من الظواهر الاقتصادية، و تتجلى هذه الظاهرة في اللبرالية الاقتصادية و الخوصصة و نشر التكنولوجيا ...الخ.

3-العولمة باعتبارها انتصار للقيم الأمريكية : أحسن تعبير عن هذا التعريف هو فوكوياما، الذي اعتبر فيه سقوط الاتحاد السفياتي انتصار حاسما للرأسمالية.

---

[1] -حمدي عبد العظيم،**عولمة الفساد و فساد العولمة**، دار الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2008،ص120.

[2] - فلاح كاظم المحنة، **العولمة و الجدار الدائر حولها**، مؤسسة الورق للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص11.

[3] -عمر صقر، **العولمة و قضايا الاقتصادية المعاصرة**، دار الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2003، ص5.

[4] - عصام نور،**العولمة و أثرها على المجتمع الإسلامي**، مؤسسة الشباب الجامعة، مصر، 2008،ص16.

[5] -خبابة عبد الله،**الوقائع الاقتصادية، العولمة الاقتصادية، التنمية المستدامة**، مؤسسة شباب الجامعة، مصر،2009، ص ص172173.

4-العولمة باعتبارها ثورة اجتماعية و تكنولوجية : حيث تعتبر العولمة شكل جديد من أشكال النشاط، تم فيه الانتقال بشكل حاسم من الرأس مالية الصناعية إلى مفهوم ما بعد الصناعي أي العلاقات الصناعية.

ومن خلال كل التعريفات التي تم التطرق إليها فلا يسعنا القول سوى أن العولمة هي ظاهرة تاريخية لكن شاعت وانتشرت بهذا المصطلح في بداية التسعينيات من القرن الماضي و التي تعني إزالة الحدود والقيود الزمنية والمكانية بين دول العالم ليصبح قرية كونية صغيرة بفعل التقدم التكنولوجي الرهيب الذي يشهده هذا العصر.

الفرع الثاني : أبعاد العولمة

تشتمل العولمة على مجموعة من الأبعاد المختلفة وتتمثل فيما يلي:

1- البعد التقني: يجمع معظم الباحثين على أن البعد التقني هو الدافع للأبعاد، الاقتصادية و السياسية و الثقافية في ظاهرة العولمة، فقد ساهم التطور التقني منذ اختراع العجلة إلى اختراع الانترنت فيظاهرة العولمة.

و من أدوات البعد التقني ما يلي:[1]

أ - الانترنت وعالم الكمبيوتر؛

ب - تقنية الاتصالات الحديثة، ابتداء بالبرقيات و أنهتها بالهاتف الجوال؛

ج - سرعة التنقل من العربة إلى الطائرة؛

د- الصورة المرئية،و سرعة انتقال الأخبار و المعلومات بين الأمم.

2-البعدالثقافي:

تتمثل في توسيع وانتشار الثقافات بأنواعها على مستوى العالم، وتشكل تحدي الهوية والخصوصية الثقافية، كما أنها تعكس التنوع والاختلاف في الثقافات العالمية، وترتبط العولمة الثقافية بفكرة التنمية أو التوحيد الثقافي للعالم لصياغة ثقافة عالمية، تفرض أنماط تفكير ومسلك في الحياة ويتم ذلك عن طريق تغيير برامج التعليم وإضعاف جوانب الثقافة القومية في البرامج خاصة في المجالات النظرية كالتاريخ والاجتماع، بجانب غزو هذه الدول عن طريق برامج إعلامية كثيفة مصاغة بحنكة شديدة وجاذبية عالية، وتهدف إلى تمجيد قيم معينة تتسلل إلى وجدان ملايين الشباب في هذه الدول بحيث يصبح القطب الرأسمالي هو المثل الأعلى، والنموذج المحتذى.

3-البعد التكنولوجي:

شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين ثورة تكنولوجية هائلة، وقد تسارعت معدلات التطور التكنولوجي في الربع الأخير منه على وجه الخصوص بشكل فاق كل التوقعات والتصورات.

[1]- نعيم إبراهيم الظاهر،**إدارة العولمة و أنواعها**، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2010، ص24.

وقد ألقى هذا التطور التكنولوجي بظلاله على كافة القطاعات الزراعية والصناعية والتجارية و الخدماتية والاتصالية والعلمية والتقنية حيث نلاحظ أنه هناك منظومة تكنولوجية تدافعية، كل فاعل فيها يدفع الآخر ويحركه من أجل الوصول إلى صورة أفضل مما كانت عليه الابتكارات السابقة.[1]

4-البعد السياسي: يذهب البعض أن العولمة السياسية تعني نقل سلطة الدولة و اختصاصاتها إلى مؤسسات عالمية تتولى تسيير العالم و توجيهه، و هي بذلك تحل محل الدولة و تهيمن عليها.

و كذلك تتجلى العولمة في مجال السياسية في عدة جوانب، أهمها محاولة إعادة صياغة مفاهيم العلاقات الدولية بما يعطي للدول الدافعة للعولمة حق التدخل في شؤون دول العالم الثالث، متذرعة بذلك بمفاهيم حقوق الإنسان و الديمقراطية التي يجب على دول العالم تطبيقها لتحقيق اندماج مع العولمة.

5-البعد الاقتصادي: هو البعد الذي يحتوي على مؤشرات و اتجاهات و مؤسسات اقتصادية عالمية جديدة لم تكن موجودة من قبل و تشكل في مجملها العولمة الاقتصادية.[2]

6-البعد الاجتماعي: عندما تتجرد المجتمعات من قيمهاتصبح مؤهلة لاكتساب هوية جديدة تتماشى و متطلبات ظاهرة العولمة،فكان استيلاب وعي البشرية و إراداتها لصالح القوى العظمى بعد ما تم نزع قيمها من ثقافتها.

و كانت الانعكاسات الاجتماعية سريعة كما يلي:

أ - تراجع الولاء القومي تحت وطأة الانتماءات العرقية أو القبلية أو الطائفية؛

ب - التأثير في هيكل البناء الاجتماعي و الطبقي للمجتمعات؛

ج - زعزعة الاستقرار الاجتماعي و زيادة مركزية حدة الصراع الاجتماعي؛

د - ارتفاع معدل الجريمة و تزايد التجارة غير المشروعة؛

هـ - تزايد خطورة جماعات الجريمة المنظمة.

إذن أوجدت ظاهرة العولمة مرحلة عدم استقرار اجتماعي واسع عكس ما كانت تصبو إليه كل المجتمعات في العالم في إطار العولمة من أجل الوصول إلى عالم بدون أحقاد موروثة، و أن يحي و يعيش الإنسان بحرمة الحرية، والعدالة و حقوق الإنسان و المساواة، كل ذلك تبخر في البعد الاجتماعي للعولمة.

المطلب الثالث: خصائص العولمة و أسبابها

إن العولمة باعتبارها ظاهرة تاريخية فهي بذلك تحتوي على خصائص و سمات تميزها عن غيرها من الظواهر الأخرى، كما تعتبر العولمة نتاج لعدة أسباب مختلفة ساهمت في بروزها على الواجهة العالمية،و لذلك سنقوم بالتطرق إلى خصائص العولمة و أسباب ظهورها.

[1] - محمد حداد، مرجع سبق ذكره،ص 41.

[2] - يوسف حسين يوسف، مرجع سبق ذكره،ص10.

الفرع الثاني: خصائص العولمة

هي مجموعة من السماتالتيتتصف بها ظاهرة العولمة والتي تميزها عن غيرها من الظواهر الاقتصادية وسنذكرها فيما يلي:[1]

1-سيادة آليات السوق والسعي لاكتساب القدرات التنافسية:

إن أهم ما يميز العولمة هي سيادة آليات السوق واقترانها بالديمقراطية بدلا من الشمولية واتخاذ القرارات في إطار من التنافسية و الجودة الشاملة و اكتساب قدرات تنافسية من خلال الاستفادة من الثورة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمواصلات والمعلومات وتعميق تلك القدرات المتمثلة في الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة، وبأحسن جودة ممكنة وبأعلى إنتاجية والبيع بسعر تنافسي على أن يتم ذلك في أقل وقت ممكن حيث أصبح الزمن أحد القدرات التنافسية الهامة التي يجب اكتسابها عند التعامل في ظل العولمة، حيث أن العالم يتحول إلى قرية صغيرة متنافسة الأطراف.

2 -ديناميكية مفهوم العولمة:

من خلال التعريفات المختلفة التي أوردناها سابقا، والتي تشير إلى خاصية أساسية و هي دينامكية مفهوم العولمةالتي تتأكد يوما بعد يوم بدليل احتمالات تغير موازين القوى الاقتصادية القائمة حاليا و في المستقبل.

3-تزايد الاتجاه نحو الاعتماد الاقتصادي المتبادل:

يظهر هذا من خلال التحولات التي شهدتها فترة التسعينات من اتفاقيات تحرير التجارة الخارجية، وتزايد حرية انتقال رؤوس الأموال الدولية مع وجود الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، كما ينطوي مفهوم الاعتماد المتبادل على معنى تعاظم التشابك بين الأطراف المتاجرة، وهو عكس التبعية الاقتصادية، حيث أنه يعني وجود تأثير وتأثر بين الطرفين ويكون كلاهما تابعا ومتبوعا في نفس الوقت.

وقد ترتب على زيادة درجة الاعتماد الاقتصادي المتبادل ظهور آثار عديدة على الساحة الدولية لعل أهمها مايلي:

أ-زيادة درجة التعرض للصدمات الاقتصادية الوافدة من الخارج نظرا للارتفاع الكبير في نسبة النشاط الاقتصادي المعتمد في رخائه و كساده على ما يحدث في العالم الخارجي.

ب-سرعة انتقال الصدمات الاقتصادية ايجابية كانت أو سلبية من ركن إلى آخر من أركان الاقتصاد العالمي.

ج -تزايد أهمية التجارة الدولية كعامل محدد من عوامل النمو في البلاد حيث أصبحت الصادرات محرك النمو بعد زيادة درجة الاعتماد المتبادل.

د-زيادة درجة المنافسة في الاقتصاد العالمي زيادة كبيرة و ينتج ذلك عن إزالة أو تخفيض العوائق أمام التدفقات السلعية و المالية و قيام أسواق عالمية في السلع و الخدمات.

[1]- عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة و اقتصاديات البنوك**،دار الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2005 ، ص ص23.22.

4-وجود أنماط جديدة من تقسيم العمل الدولي:

تتسم العولمة بوجود أنماط جديد لتقسيم العمل الدولي، و قد ظهر ذلك في طبيعة المنتج الصناعي حيث لم يعد في إمكان دولة واحدة مهما كانت قدراتها الذاتية أن تستقل بمفردها في هذا المنتج.[1]

و يرجع ذلك لتعاظم دور الشركات المتعددة الجنسيات في ظل العولمة بالإضافة إلى حدوث ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ومن هنا ظهرت أنماط جديدة في تقسيم العمل لم تكن معروفة.

أ -تقسيم العمل داخل الصناعة الواحدة.

ب -تقسيم العمل داخل السلعة الواحدة.

5-تعاظم دور الشركات المتعددةالجنسيات:

تعتبر الشركات المتعددة الجنسيات في كل معانيها أحد أهم السمات الأساسية للعولمة، فهي تؤثر بقوة على الاقتصاد العالمي من خلال مايصاحب نشاطها في شكل استثمارات مباشرة من نقل التكنولوجياوالخبرات التسويقية والإدارية وتأكيد ظاهرة العولمة في كافة المستويات الإنتاجية والمالية والتكنولوجية والتسويقية والإدارية.

ويلاحظ أن هناك العديد من المؤشرات الأخرى الدالة على تعاظم دور الشركات المتعددة الجنسيات ولعل أهمها ما يلي:[2]

أ -تستحوذ الشركات العابرة للقارات على 40%من الناتج المحلي الإجمالي و كذا نفس النسبة من التجارة الدولية و تسيطر هذه الشركات على مصادر التمويل الدولية؛

ب -تسيطر الشركات المتعدية الجنسيات على حاولي 80% منمبيعات العالم؛

ج - إن الأصول السائلة من الذهب والاحتياطات النقدية الدولية المتوفرة لدى الشركات العابرة للقارات حوالي ضعفي الاحتياط الدولي أي أنها تحكم السيطرة على السياسة النقدية والمالية الدولية؛

د -لها دور القيادة في الثورة التكنولوجية والمعلوماتية فهيمسؤولة عن نسبة كبيرة من الاكتشافات التكنولوجية.

6-تزايد دور المؤسسات الاقتصادية العالمية في إدارة العولمة:

لعل من الخصائص الهامة للعولمة تزايد دور المؤسسات الاقتصاديةالعالمية في إدارة تعميق العولمة، وخاصة بعد انهيار المعسكر الاشتراكي و تفكيك الإتحاد السوفياتي سابقًا وتلاشي المؤسسات الاقتصادية لهذا المعسكر، وإنشاء منظمةالتجارة العالمية(WTO) ، في أول يناير عام 1995م، وانضمام معظم دولالعالم إليها، ومن ثم اكتمال الضلع الثالث من

[1]- محمد حداد، مرجع سق ذكره، ص58.

[2] - يحياوي سمير، **العولمة و تأثيرها على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الدول النامية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004-2005 ،ص14.

مؤسسات النظام الاقتصادي العالمي التيتمثل العولمة أهم سماته بل هي الوليد الشرعي له، وبالتالي أصبحت هناك ثلاثة مؤسساتتقوم على إدارة العولمة من خلال مجموعة من السياسات النقدية والمالية والتجاريةالمؤثرة في السياسات الاقتصادية لمعظم دول العالم وهذه المؤسسات هي[1] :

أ -**صندوق النقد الدولي:** المسؤول عن إدارة النظام النقدي للعولمة.

ب -**البنك الدولي وتوابعه:** و المسؤول عن إدارة النظام المالي للعولمة.

ج –**المنظمة العالمية للتجارة:** و المسؤولة عن إدارة النظام التجاري للعولمة.

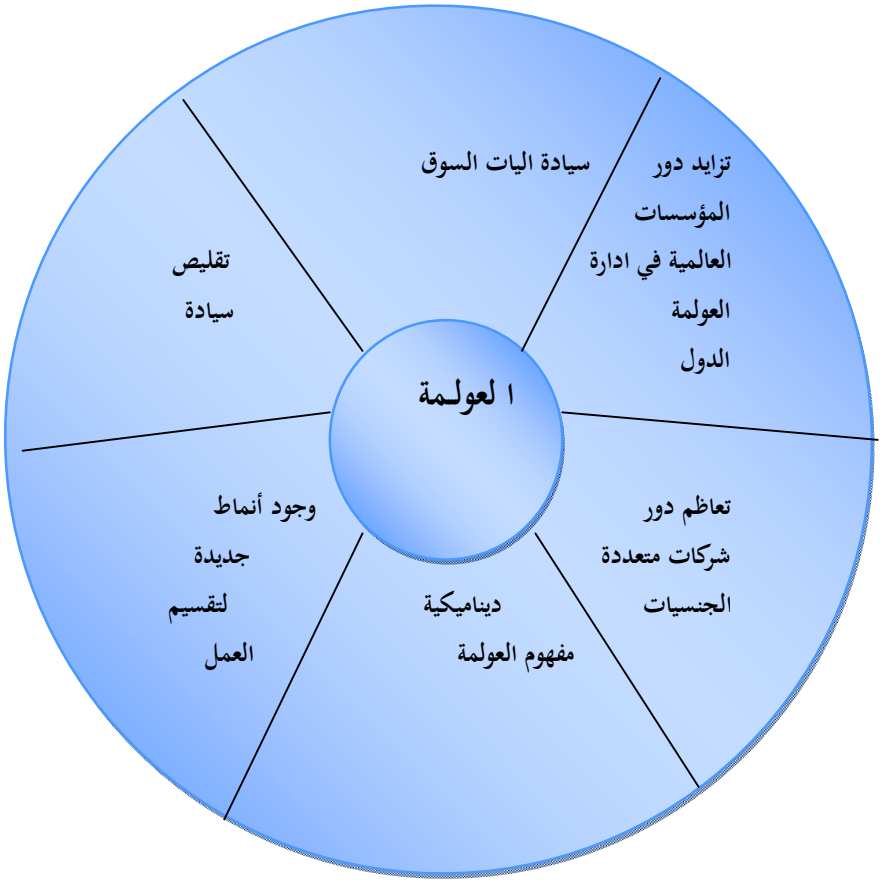
ولعل قيام العولمة على تلك المؤسسات تعتبر من أهم دعائمها، حيثأصبح على الأقل هناك نظام متكامل للعولمة تعمل من خلاله.[2]

فعلى ضوء ما ذكرنا سابقا من خصائص العولمة، يمكن تلخيصها في الشكل الموالي:

[1]- يحياوي سمير، مرجع سبق ذكره، ص 14.

[2]– عبد الحميد عبد المطلب ، **العولمة الاقتصادية** ، دار الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2008ص33.

الشكل رقم01: خصائص العولمة .



المصدر: عبد الحميد عبد المطلب، العولمة الاقتصادية،مرجع سبق ذكره، ص37.

الفرع الثاني: أسباب العولـمة

لقد اختلفت الأسباب التي أدت إلى شيوع و انتشار ظاهرة العولمة عند الباحثين والمفكرين و يمكن أن نلخص أهم الأسباب التي أدت إلى بروز ظاهرة العولمة فيما يلي:[1]

1-انتهاء الحرب الباردة و تفكك الإتحاد السفياتي الذي كان يشارك الولايات المتحدة في زعامة العالم سياسيا و عسكريا؛

2-انهيار الأسواق الحديدية التي كانت تحتمي بها الدول الشيوعية المعاصرة لمنع أي احتكاك بينها و بين الغرب و العزلة أسلوب اتبعته الولايات المتحدة في مرحلة النشأة و التكوين قبل أن تفك عزلتها بعد الحرب العالمية الثانية؛

3-و جود فائض من الإنتاج العالمي في الدول الصناعية و الحاجة القصوى إلى تسويقه خارجا، و كان لا بد لهذه الدول الكبرى من التفكير في منهج إنتاجي جديد؛

4- تنقل رؤوس الأموال بحثا عن الاستثمار والربح المضمون فتطلب ذلك بحث عن الأسواق العالمية ؛

5- التطورات التكنولوجية و ثورة الاتصالات والالكترونيات؛

6- التوجهات الاقتصادية العالمية المنبثقة عن الاتفاقية العالمية للتجارة ؛

7- مؤسسات التمويل الدولية ورغبة الدول في تحويل ديونها و مساعداتها إلى استثمارات في الدول النامية؛

8-التشوق إلى مزيد من الحرية والديمقراطية، وهو الحلم الرئيسي للإنسان؛

9-تحقيق الرفاهية الإنسانية التي تكفل مزيد من المتعة ومزيد من الحياة المريحة والجيدة؛

10-تعظيم الأخلاق والمبادئ الحميدة، وتقديس القيم والمعتقدات؛

11-تحقيق وتفعيل الجمال والمتعة والخير، أي جعل السلوك الإنساني أكثر تهذيبا، وأكثر إنتاجا للخير لكافة البشرية؛

12-تحقيق مزيد من التعاون الفعال والبناء، الذي يساعد على تحسين ظروف العيش والتغلب على المشاكل.[2]

[1]- نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص39،40.

[2]- محسن أحمد الخضيري، **العولمة الاجتياحية**،مجموعة نبيل العربية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2001 ،ص53.

المبحث الثاني : أهداف ومظاهر ومؤسسات العولـــمة

تعتبر العولمة الظاهرة التي شغلت أفكار الباحثين والمفكرين و أثارت الكثير من الجدل خاصة حول الأهداف التي تسعى العولمة لتحقيقها، بالإضافة إلى المؤسسات العالمية الداعمة للعولمة و التي تعتبر الجوهر الحقيقي لهذه الظاهرة .

المطلب الأول : أهداف العولــمة و مظاهرها

سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى مختلف أهداف العولمة و كذا مظاهرها .

الفرع الأول : أهداف العولمة .

سنتطرق إلى الأهداف التي تسعى ظاهرة العولمة إلى تحقيقها من وجهة نظر مؤيديها و كذا من وجهة نظر معارضيها.

1- أهداف العولمة حسب مؤيديها

يرى مؤيدي العولمة أنها تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف و نذكر أهمها فيما يلي [1]:

أ -تقريب الاتجاهات العالمية نحو أسواق التجارة و رأس المال؛

ب -زيادة جم الإنتاج المحلي؛

ج -زيادة حجم التجارة العالمية مما يؤدي إلى الانتعاش العالمي؛

د -إيجاد استقرار في العالم و السعي إلى توحيده؛

هـ -نشر اقتصاد التكنولوجيا المعلوماتية أو الاقتصاد المعرفي الجديد التي تغيرت معه أساليب الإنتاج؛

و -استقطاب الاستثمارات الأجنبية.

- أهداف العولمة حسب معارضيها .

إن المعارضين للعولمة يرو أن للعولمة عدة أهداف خفية تسعى لتحقيقها الدول الكبرى من خلال نشرها لظاهرة العولمة و تتمثل هذه الأهداف فيما يلي:[2]

---

[1]- محمد زميت، **النظام المصرفي الجزائري في مواجه تحديات العولمة المالية**، رسالةمقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص164.

[2]- بوكساني رشيد، **الاسواق المالية العربية وسبل تفعيلها**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006ص130.

أ- هيمنة الولايات المتحدة الأمريكية على اقتصاديات العالم من خلال سيطرة الشركات الأمريكية الكبرى على اقتصاديات الدول؛

ب- القضاء على المشاعر الوطنية و الهوية الثقافية، و ربط الإنسان بالعالم لا بالدولة؛

ج - تدمير الهويات والثقافة القومية و تغليب الثقافة الغربية؛

د - فرض السيطرة العسكرية و الثقافة الغربية على الشعوب النامية، بقصد نهب مواردها و ثرواتها الوطنية.[1]

الفرع الثاني : مظاهر العولمة

يمكن أن نوجز أهم مظاهر العولمة فيما يلي :[2]

1-تحرص العولمة مجموعة من المؤسسات والهياكل التنظيمية فهي تضع قواعد عملها وتستمد هذه المؤسسات قوتها من القوة السياسية والاقتصادية للدول العظمى التي تسيطر على إدارتها وكافة ثروتها و من خلال التحالف مع الشركات المتعددة الجنسيات، اذ اصبح الاقتصاد العالمي يدار من خلال ثلاثة مؤسسات هي صندوق النقد الدولي والبنك الدولي للإنشاء و التعمير وهو المؤسسة التوأم لصندوق النقد الدولي، و منظمة التجارة العالمية والتي تعد الركن الثالث للعولمة.

2- أضحت المعرفة إحدى عوامل الانتاج.

3- تزايد سيطرة الشركات متعددة الجنسيات على النشاط الاقتصادي وتعاظم دورها في تحفيز البحث العلمي والتكنولوجي.

4- تزايد في حجم رؤوس الاموال والمعاملات الدولية.

5-تعميم نطاق السوق الرأسمالي على كافة بلدان العالم وتزايد الاعتماد على القطاع الخاص وعلى آليات السوق في النشاط الاقتصادي والمالي.

6- انتشار الثقافة الرأسمالية في الدول النامية.

7- تزايد دور التجارة الإلكترونية من حيث الأهميةالنسبية للتجارة العالمية.

[1]-يوسف حسين يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص20،21.

[2]-حسن كريم حمزة، العولمة المالية والنمو الاقتصادي، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،ص27.

8- تراجع دور الدولة في المسيرة الاقتصادية.[1]

المطلب الثاني: مؤسسات العولـــــــمة .

تلعب بعض المؤسسات و المنظمات الاقتصادية العالمية دورا كبيرا في مسار العولمة وهو ما يستوجب علينا التطرق إليها باعتبارها العمود الفقري الذي ساهم في تطور و انتشار ظاهرة العولمة، وتتمثل هذه المؤسسات في ما يلي:

الفرع الأول: صندوق النقد الدولي

إنالمشاكل المتعلقة بعدم استقرار أسعار الصرف و الحروب التنافسية من أجل تخفيض أسعار الصرف و كسب الأسواق،التي عانى منها العالم بين الحربين العالميتين دفع بالدول المتقدمة إلى التفكير في تنظيم العلاقات الاقتصادية الدولية مع نهاية الحرب العالمية الثانية، و محاولة الاتفاق على نظام نقدي يحقق حرية التجارة و يمد الدول الأعضاء بالسيولة الكافية.فتم التوصل إلى تأسيس صندوق النقد الدولي في مؤتمر برتن وودز في أمريكا في 22جويلية 1944و أصبحت الاتفاقية نافذة اعتبار من 27ديسمبر1945،[2] و هو بمثابة بنك مركزي دولي و اتحاد للبنوك، و قد تأسس نتيجة للأوضاع الاقتصادية و النقدية الدولية المتردية التي حصلت في اقتصاديات الدول في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية.[3]

1- أهداف صندوق النقد الدولي

و يهدف صندوق النقد الدولي إلى تحقيق الأهداف التالية:[4]

أ- تشجيع التعاون الدولي في الميدان النقدي بواسطة هيئة دائمة تهيئ سبل التشاور و التآزر فيما يتعلق بالمشكلات النقدية الدولية ؛

ب-تيسيرالتوسع و النمو المتوازن في التجارة الدولية، و بالتالي الإسهام في تحقيق مستويات مرتفعة من العمالة و الدخل الحقيقي و المحافظة عليهما؛

ج- منح الثقة للأعضاء عن طريق إتاحة موارد البنك لهم بضمانات ملائمة و بهذا تساعد الأعضاء على تصحيح الأوضاع غير الملائمة في موازين مدفوعاتها دون الحاجة إلى اتخاذ إجراءات قد تضر الاقتصاد القومي أو التقدم الدولي؛[5]

---

[1]- حسن كريم حمزة، مرجع سبق ذكره، ص28

[2]- زينب حسين عبد الله، **اقتصاد الدولي، نظرة عامة على بعض القضايا**، الدار الجامعية، مصر، 1998، ص156.

[3]- غازي عبد الرزاق النقاش، **التمويل الدولي و العمليات المصرفية الدولية**، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص 91.

[4]- سهيل حسين الفتلاوي، **العولمة و أثرها في الوطن العربي**، دار الثقافة لنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 92.

[5]- ضياء مجيد الموسوي، **الاقتصاد النقدي،المؤسسة النقدية ،البنوك التجارية و البنوك المركزية**،مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية،2008،ص305.

د- ضمان ثبات أسعار الصرف و تجنب التنافس في تخفيض قيم العملات، كون سعر الصرف يتغير.[1]

الفرع الثاني: البنك الدولي

البنك الدولي هو أحد مؤسسات اتفاقية بروتن وودز، و بدأ بممارسة نشاطه في جويلية 1946.وقد جاء إنشاء البنك الدولي لتلبية حاجته المتزايدة إلى رأس المال لتمويل أعمال إعادة البناء و التعمير لما دمرته الحرب العالمية الثانية و تنمية اقتصادياتالدول المتخلفة و من ثم أعطى البنك حق منح أو ضمان القروض التي تقدم لمشروعات تحقق أغراضه.

1- مؤسسات البنك الدولي:

إن البنك الدولي ينطوي على أربعة مؤسسات دولية و هي كما يلي: [2]

أ- البنك الدولي للإنشاء و التعمير: أنشأ عام 1946 يقوم بمنح قروض طويلة الأجل لكن بشروط صعبة و بأسعار مرتفعة.

و تتلخص أهدافه فيما يلي:

- المساعدة في تعمير و تنمية أقاليم الدولة العضو و تحقيق معدلات نمو اقتصادي أعلى؛
- تشجيع الاستثمارات الأجنبية خاصة عن طريق الضمان أوالمساهمةفي القروض؛
- المساهمة في تحقيق النمو المتوازي في الآجال الطويلة للتجارة الدولية ؛
- علاجالاختلال الهيكلي في الدول النامية.

ب-مؤسسة التمويل الدولية: قد أنشأت عام 1956 للإقراض الخاص مباشرة دون الحاجة إلى ضمان الحكومات بل تقوم باستثمارات مباشرة في لقطاع الخاص.

و تكمن أهداف المؤسسة التمويلية الدولية فيما يلي :

- المساهمة في إيجاد فرص استثمارية لرؤوس الأموال الخاصة و المحلية و الأجنبية؛
- تشجيع الاستثمارات الخاصة بالإنتاجية؛
- مشاركة القطاع الخاص في المشروعات الاستثمارية التي يقوم بها لزيادة معدلات نموه.

ج-هيئة التنمية الدولية: قد أنشئت عام1960، لتقديم قروضها بشروط سهلة و ميسرة بفائدة بسيطة و لمدة أطول.

و من أهدافها :

- إعطاء دفعة للتنمية الاقتصادية في الدول النامية و بصفة لخاصة في الدول الأكثر فقرا؛

[1]- بسام الحجاز،**العلاقات الاقتصادية الدولية**، مجد المؤسسة الجامعية لنشر و التوزيع ، بيروت، 2003،ص179.

[2]- عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة الاقتصادية**، مرجع سبق ذكره،ص 50.

-إعطاء القروض لمشروعات البنية الأساسية و الطاقة لتقوية البنية الأساسية تحسين الأداء الاقتصادي؛

د-الوكالة المتعددة الأطراف لضمان الاستثمار: بدأت عملها عام 1985و هدفها تشجيع الاستثمار الخاص في المجالات الاستثمارية المختلفة، و ذلك عن طريق تقليل الحواجز غير التجارية التي تعيق الاستثمارات الدولية.[1]

2-أهداف البنك الدولي :

إن للبنك الدولي أهداف كثيرة لكن نوجز أهمها فيما يلي :[2]

أ-تشجيع عمليات الاستثمار والتوظيف في الدول الأعضاء لتخفيف الأضرار الناجمة عن الحرب العالمية الثانية؛

ب -تشجيع الاستثمار الأجنبي و توفير الشروط و الضمانات اللازمة لذلك؛

ج -مساعدة الدول الأعضاء على تحقيق التوازن في موازين مدفوعاتها؛

د -تنمية التجارة الخارجية للدول الأعضاء؛

هـ-تنظيم عمليات الائتمان و الإقراض الدولية.

الفرع الثاني: المنظمة العالمية للتجارة

1- تعريف المنظمة العالمية للتجارة :

هي عبارة عن امتداد للاتفاقية العامة للتعريفة الجمركية، حيث أنها أنشئت في الجولة الثامنة من جولات الإتفاقية العامة للتعريفة الجمركية و التي تعتبر آخر جولاتها و هي جولة الأورغواي (1986-1993) التي اكتملت في ما سمي ببيان مراكش سنة 1994 و تبلورت معها إنشاء المنظمة العالمية للتجارة على أن تدخل حيز التنفيذ في 1995/01/01، و بذلك اكتمل ثالوث النظام العالمي الجديد، حيث تحققت قوة صنع القرارات في جميع المجالات الاقتصادية و المالية و التجارة.

لقد تم إنشاء المنظمة العالمية للتجارة من اجل تطبيق التوصيات التي أقرتها جولة الأورغواي لتحرير التجارة الخارجية، و التي تستغرق 10 سنوات، أي حتى مطلع 2005، كما تختص المنظمة بأعمال الإدارة و المراقبة و تصحيح أداء العلاقات التجارية الدولية على أساس المبادئ التي تم إقرارها في الاتفاقيات.

[1] - عبد الحميد عبد المطلب،**العولمة الاقتصادية**، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[2] - يحياوي سمير، مرجع سبق ذكره،ص (29-33)بتصرف.

2- مبادئ المنظمة العالمية للتجارة

تقوم المنظمة العالمية للتجارة على مبادئ اتفاقية (الجات)و تتمثل هذه المبادئ فيا يلي:[1]

أ-مبدأ الدولة الأولى بالرعاية

بمقتضى هذا المبدأ فإن التجارة الدولية على أسس في غاية من الاحتكار و التميز، وعلى الدول الأعضاء في المنظمة للاتفاقية أن لا تميز في معاملاتها التجارية بين الدول الأخرى، حيث يلزم البلد العضو و يمنح بقية الدول الأعضاء الأخرى المعاملة نفسها فيما يتعلق بالرسم وحقوق الاستيراد و تتساوى فيه جميع الدول الأعضاء في الحقوق و الالتزامات التجارية الدولية.

ب- مبدأ المعاملة بالمثل

عندما يتم استيراد سلعة ما و بعد تسديد الرسوم الجمركية المفروضة على هذه السلعة وفق التعريفة المتفق عليها تصبح كأنها سلعة وطنية و تعامل معاملة السلعة المنتجة محليا دون تمييز.

ج- مبدأ الالتزام بالتعريفات الجمركية

الالتزام بالتعريفة الجمركية هو الأساس الذي يحكم استقرار التعامل في التجارة الدولية و يعمل على نموها و ازديادها، فإذا رغب أحد الأعضاء في زيادة التعريفات الجمركية فإنه لا يمكنه ذلك طالما كان فيها ضرر لدول الأعضاء الأخرى.

د- أسلوب المفاوضات كمبدأ يحكم أعمال (الجات)

تعتمد الجات على مبدأ التسامي لتفادي الخسائر التي تتعرض لها الدول الأعضاء في مجال التجارة الدولية و بمقتضى هذا المبدأ فإن المفاوضات تتم على أساس مجموعة من البنود و ليس بندا واحدا.

هـ- مبدأ المعاملة التفضيلية للدول النامية

يقصد بهذا المبدأ هو أن الدول المتقدمة تعمل على تقديم مزايا تفضيلية على الدول النامية دون المطالبة بالمثل، وذلك بتوفير الظروف الملائمة لتنمية هذه البلدان.

[1]- عبد الوهاب رميدي، **التكتلات الاقتصادية في عصر العولمة و تفعيل التكامل الاقتصادي في الدول النامية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007،ص106.

و - مبدأ قاعدة التمكين

تعني أن الدول المتقدمة تعمل على تمكين الدول النامية من استخدام إجراءات خاصة لتحقيق التنمية الاقتصادية فيها وزيادة مساهمتها في التجارة الدولية.[1]

إضافة إلى هذه المبادئ هناك مبادئ أخرى مثل:

-منع سياسة الإغراق التي قد تؤدي إلى أضرار مادية للمنتجين المحليين؛

-عدم فرض قيود كمية على المستوردات وتم استثناء الدول النامية؛

-اتخاذ إجراءات وقائية إذا زادت واردات دولة عضو من منتج معين وباتت تشكل ضررا جسيما علىالمنتج المحلي كفرض رسوم جمركية إضافية عليها أو فرض حصة على السلع المستوردة التي سببت الضرر.

3-أهداف المنظمة العالمية للتجارة

إن للمنظمة العالمية لتجارة عدة أهداف تسعى إلى تحقيقها و يمكن أن نوجز هذه الأهداف فيما يلي: [2]

أ-خلق وضع تنافسي دولي في التجارة يعتمد على الكفاءة الاقتصادية في تخصيص الموارد؛

ب-رفع مستويات المعيشة وذلك بزيادة الدخل القومي العالمي وزيادة معدلات النمو الحقيقي؛

ج-خلق أنماط جديدة لتقسيم العمل الدولي وزيادة نطاق التجارة العالمية وتوسيع الإنتاج؛

د-تحقيق التوظيف الكامل لموارد العالم وزيادة الإنتاج المتواصل والاتجار في السلع والخدمات، مما يؤدي إلى الاستخدام الأمثل لتلك الموارد مع الحفاظ على البيئة وحمايتها ودعم الوسائل الكفيلة بتحقيق ذلك؛

هـ-توفير الحماية المناسبة للسوق الدولي يجعله يعمل في بيئة مناسبة وملائمة لمختلف مستويات التنمية؛

و-محاولة إشراك الدول النامية والأقل نموا في التجارة الدولية بصورة أفضل؛

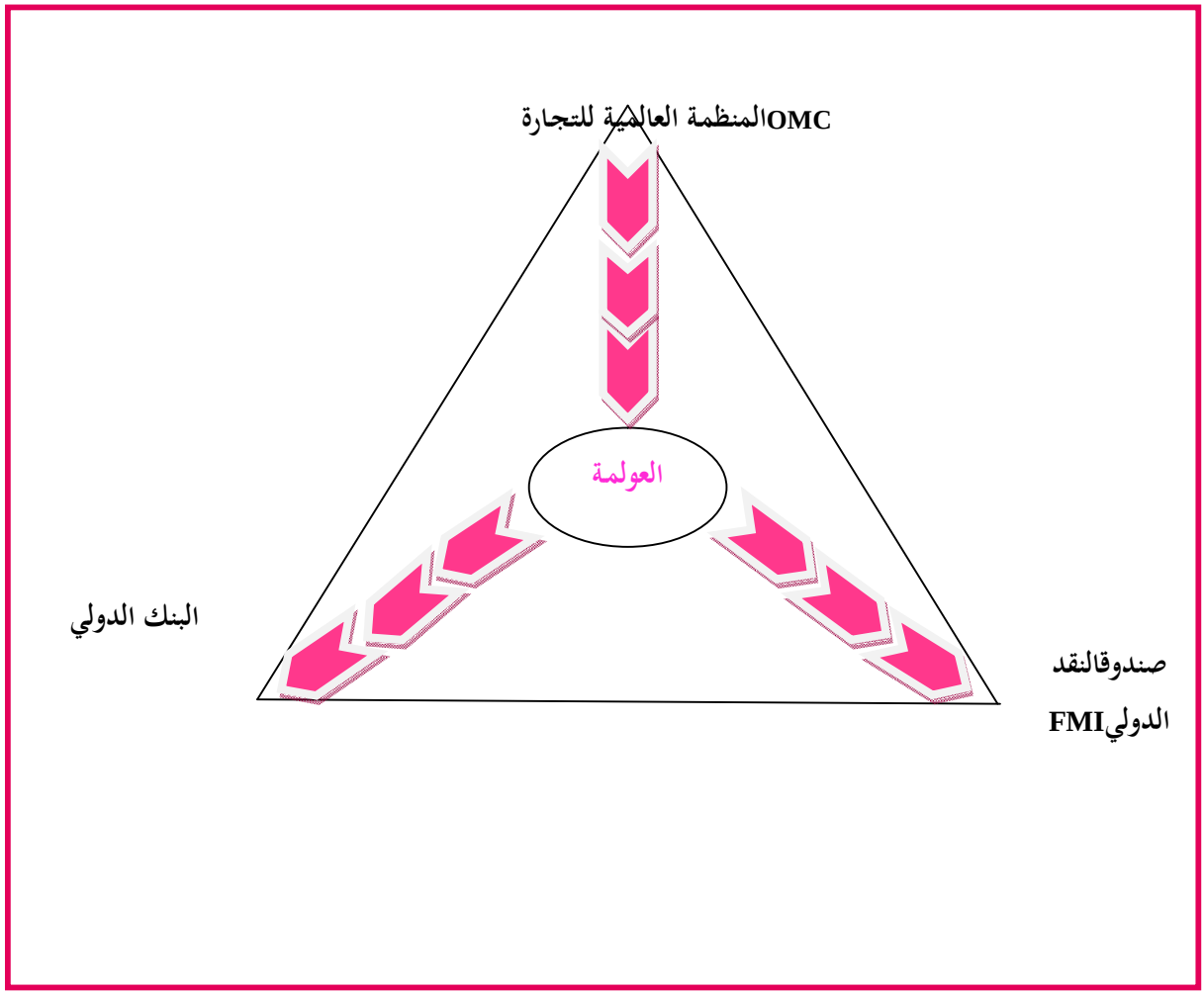
[1]- عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة الاقتصادية**، مرجع سبق ذكره، ص110.

[2]- حشماوي محمد، **الاتجاهات الجديدة لتجارة الدولية في ظل العولمة الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 146.

انطلاقا من هذه الأهداف والمبادئ يمكن القول أن المنظمة العالمية للتجارة تسعى لتحقيق أهداف اتفاقية الجات وتتولى إدارة النظام التجاري الدولي بصورة أكثر شمولا وفي مجالات أوسع.[1]

وفي الشكل الموالي سنقوم بعرض هذه المؤسسات التي تعتبر العمود الفقري للعولمة.

الشكل رقم 2: مؤسسات العولمة الاقتصادية



المصدر : محسن أحمد الخضيري، **العولمة الاجتياحية**، مرجع سبق ذكره، ص 99.

[1]- نبيل حشاد، **العولمة و مستقبل الاقتصاد العربي**، دار إيجي للطباعة و النشر، الإسكندرية،2006،ص 181.

المبحث الثالث: العولـــــمة الاقتصادية و المالـية .

تشكل ظاهرة العولمة أهم التحولات والتطورات الاقتصادية على الصعيد العالمي في نهاية القرن العشرين، باعتبار النشاط الاقتصادي هو العمود الفقري الذي ترتكز علية أغلب دول العالم سواء كانت هذه الدول متقدمة أو نامية على حد سواء، و تتجلى لنا من خلال العولمة الاقتصادية العولمة المالية التي تقوم على التحرر المالي حيث يصبح السوق المالي سوق موحدا لا تعيقه القيود الزمنية أو المكانية.

المطلب الأول: العولـــــمة الاقتصادية .

سنقوم في هذا المطلب بعرض مفهوم العولمة الاقتصادية و كذا الخصائص أو السمات التي تتميز بها العولمة الاقتصادية عن غيرها و كذا أبرز الأسباب التي أدت إلى ظهورها.

الفرع الأول: تعريف العولـــــمة الاقتصادية

تعني العولمة فتح الحدود أمام تدفق السلع و الخدمات والأفكار ورؤوس الأموال، وعدم وضع عراقيل وصعوبات على عمليات التصدير و الاستيراد.[1]

كما قد تعني إزالة الحدود الاقتصادية و العالمية بين الدول ليكون شبه سوق موحدة كبيرة تضم عدة أسواق ذات خصائص ومواصفات تعكس خصوصيات أقاليمها.[2]

العولمة هي عملية قائمة على تعميق مستوى الاعتماد المتبادل و تحول الاقتصاد العالمي إلى سوق واحدة تزداد فيه نسبة المشاركة في التجارة العالمية على أساس إعادة النظر في مبدأ التخصيص و تقسيم العمل الدولي. والفاعلون هنا ليس فقط الدولة والتكتلات الاقتصادية، وإنما بالدرجة الأولى الشركات المتعددة الجنسيات حيث تتم حوالي 40%من التجارة الدولية عبر تلك الكيانات العملاقة المتعددة القوميات[3]

ونعني بالعولمة الاقتصادية إزالة الحدود والقيود الاقتصادية والعالمية بين الدول ليكون شبه سوق موحدة كبيرة وفتح المجال أمام تدفق السلع والخدمات والسلع والخدمات ورؤوس الأموال وحرية دخولها وخروجها من وإلى الخارج.

---

[1]- خبابة عبد الله، **السياسة الصرفية في إطار العولمة الاقتصادية**، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص303.

2- شريف غياط، **نظم المعلومات الإستراتيجية و العولمة و إستراتيجية التحالف،الملتقى الدولي** بعنوان تأثير العولمة على إدارة الأعمال في المنظمات البلدان النامية، جامعة عنابة ،يومي 6و7 ديسمبر، 2011 ص8.

[3]- عبد المطلب عبد المجيد، **العولمة و اقتصاديات البنوك**،مرجع سبق ذكره، ص20.

و من بين الأسباب التي أدت و ساهمت في انتشار العولمة الاقتصادية نذكر منها :

انتشار مفهوم السوق كأداة اقتصادية للتنمية الذي يعتمد على تحرير التجارة الخارجية كإستراتيجية عمل من أجل تحقيق التنمية، و ترسيخ دور التكتلات الاقتصادية و انتشار الشركات المتعددة الجنسيات التي أصبحت تهيمن على الأنشطة الاقتصادية في العالم، و التطور التكنولوجي السريع، و اتساع نطاق المعلومات، و توفر وسائل النقل، و اشتداد حدة المنافسة مع رغبة بعض التكتلات في الهيمنة على السوق الدولي من خلال فرض مفاهيم و آليات التي تسخر لخدمة مصالحها و السيطرة على منابع الثورة الطبيعية مع استخدام مفهوم العولمة كوسيلة للضغط السياسي و الاقتصادي خاصة في ظل سيطرة القطبية الواحدة.[1]

الفرع الثاني: أنواع العولمة الاقتصادية

و يوجد نوعين رئيسيين من العولمة الاقتصادية هما العولمة الإنتاجية أو عولمة الإنتاج والعولمة المالية و سنقوم بعرض كل من هما فيما يلي:[2]

1-عولمة الإنتاج

تتحقق عولمة الإنتاج بدرجة كبيرة من خلال الشركات المتعددة الجنسيات وتتبلور من خلال اتجاهين مهمين هما:

أ-**الاتجاه الأول:** عولمة التجارة الدولية.

ب -**الاتجاه الثاني:** الاستثمار الأجنبي المباشر.

2-العولمة المالية

هي الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي الذي أدى إلى تكامل وارتباط الأسواق المالية، المحلية بالعالم الخارجي، من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال، ويمكن الاستدلال على العولمة المالية من خلال مؤشرين هامين هما:

أ- المؤشر الأول: تطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأسهم والسندات.

ب -المؤشرالثاني: تطور تداول النقد الأجنبي على الصعيد العالمي.

---

[1]- رايس وفاء، **مداخلة بعنوان الحوكمة و العولمة الاقتصادية**، الملتقى الدولي حولتأثير العولمة على إدارة الأعمال في المنظمات البلدان النامية، جامعة عنابة يومي 6و7 ديسمبر 2011 ص 5.

[2]- يحياوي سمير، مرجع سبق ذكره، ص12.

وتتلخص أهم العوامل المؤدية للعولمة المالية فيما يلي:[1]

- انتصارالرأسمالية؛
- ظهور فائض كبير لرؤوس الأموال؛
- التقدم التكنولوجي؛
- نمو سوق السندات والأسهم.
- إعادة هيكلة مجال الخدمات المالية.
- الخوصصة.

المطلب الثاني: العولمة المالية

لقد ظهرت العولمة المالية و تطورت بالموازنة مع نمو التجارة العالمية و نمو الاستثمارات الأجنبية المباشرة، غير أنها عرفت انتشارا كبيرا بدخول نظام تعويم أسعار الصرف و إزالة الحدود و القوانين الردعية للنظام المالي على مستوييه العالمي و كذلك المحلي.

الفرع الأول : تعريف العولمة المالية .

العولمة المالية هي النمو السريع في المبادلات المالية الدولية عن طريق زيادة الاستثمارات الأجنبية المباشرة، و إنشاء أسواق مالية تتدفق فيها رؤوس الأموال من دون قيود.[2]

العولمة المالية هي الناتج الأساسي لعمليات التحرر المالي و التحول إلى ما يسمى بالانفتاح المالي، و هذا ما أدى إلى تكامل و ترابط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال.[3]

العولمة المالية على أنها ذلك الترابط و التشابك شبه الكامل للأنظمة النقدية و المالية المختلفة والذي بدأ يتجسد أكثر فأكثر مع تطبيق إجراءات التحرير المالي ،و رفع الحواجز على حركة رأس المال بين الدول.

[1] - عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة و اقتصاديات البنوك** ، مرجع سبق ذكره ص 23.

[2] - حسن كريم حمزة، **العولمة المالية و النمو الاقتصادي**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011،ص43.

[3] - أحمد شعبان محمد علي، **انعكاسات المتغيرات المعاصرة على القطاع المصرفي و دور البنوك المركزية**، دار الجامعة، الإسكندرية،2006،ص39.

وبناء على مسبق فإن العولمة المالية هي الانفتاح المالي والنمو في المعاملات المالية الذي يتجاوز كل الحدود الوطنية،وكل تدفق لرؤوس الأموال عبر سوق عالمية موحدة أدت إلى تكامل وترابط الأسواق المالية من خلال إلغاء القيود على رؤوس الأموال.

الفرع الثاني : مراحل تطور العولمة المالية

يمكن إيجاز المراحل التاريخية التي مرت بها العولمة المالية فيما يلي :[1]

1- مرحلة تدويل التمويل غير المباشر: امتدت هذه المرحلة من 1960-1979 و تميزت بما يلي:

أ- تعايش الأنظمة النقدية و المالية الوطنية، المعلّقة بصورة مستقلة؛

ب- ظهور و توسع أسواق العملات بين دول المجموعة الاقتصادية الأوروبية؛

ج- سيطرة البنوك على تمويل الاقتصاديات الوطنية، أي التمويل بوساطة بنكية؛

د- انهيار نظام الصرف الثابت بسبب عودة المضاربة على العملات القوية (الجنيه الإسترليني، الدولار)؛

هـ- ظهور أسواق الأوراق المدينة مثل: سندات الخزينة؛

و- زيادة المديونية الخارجية لدول العالم الثالث؛

ز- انهيار نظام بروتن وودز في 1971/8/15 و إنهاء ربط الدولار و العملات الأخرى بالذهب و بذلك ظهرت أسواق الصرف المعروفة اليوم؛

ح- انتشار البنوك الأمريكية في كافة أنحاء العالم و التي منحت العديد من القروض الدولية؛

ط- ظهور أسواق الأدوات المالية المشتقة كالاختيارات على العملات و أسعار الفائدة؛

ي- ارتفاع ميزان المدفوعات و الميزانيات العمومية للدول المتقدمة لاسيما الولايات المتحدة الأمريكية.

2- **مرحلة التحرير المالي:** امتدت هذه المرحلة من 1980 إلى 1985 حيث تزامنت مع وصول السيدة "مارقاريت تاتشر" إلى الحكم في بريطانيا و تولي "بول فولكر" رئاسة الاحتياطي الفدرالي الأمريكي، و هما معروفان بتشجيعهما لتحرير الحياة الاقتصادية و المالية على المستويين الوطني و العالمي، و تميزت هذه المرحلة بما يلي:

أ - المرور إلى مالية التسوق، أو اقتصاد السوق المالية و صاحب ذلك ربط الأنظمة المالية و النقدية الوطنية ببعضها البعض و تحرير القطاع المالي؛

[1]- جمال سالمي،**الاقتصاد الدولي و عولمة اقتصاد المعرفة**،دار العلوم لنشر و التوزيع، عنابة، 2010،ص (7 4- 49)بتصرف.

ب -انتشار واسع للتحرير المالي و النقدي على المستوى العالمي، و ذلك بعد رفع الولايات الأمريكية و المملكة المتحدة الرقابة على حركة رؤوس الأموال؛

ج -توسيع و تعميق الإبداعات المالية بصفة عامة، و التي سمحت بجمع كميات ضخمة من الادخار العالمي لإجراء عمليات المراجعة الدولية في أسواق السندات؛

د -التوسع الكبير في أسواق السندات وصناديق المعاشات المختصة في جمع الادخار، و هي تتوفر على أموال ضخمة وغايتها تعظيم إيراداتها في الأسواق العالمية.

3- مرحلة تعميم المراجعة وضم الأسواق المالية الناشئة: امتدت هذه المرحلة من 1986 إلى اليوم و تتمثل فيما يلي:[1]

أ -تحرير أسواق الأسهم حيث كانت الانطلاقة من بورصة 1986 بعد إجراء الإصلاحات البريطانية المعروفة (Big-Bang) و تبعتها بقية البورصات العالمية بعد ذلك، مما سمح بربطها ببعضها و عولمتها على غرار أسواق السندات؛

ب -الانهيارات الضخمة التي شهدتها البورصات العالمية، و التي كلّفت الاقتصاد العالمي آلاف الملايير من الدولارات وإفلاس الكثير من البنوك و المؤسسات المالية؛

د-زيادة الارتباط بين الأسواق المالية العالمية إلى درجة أنها أصبحت تشبه السوق الواحدة و ذلك باستعمال وسائل الاتصال الحديثة و ربطها بشبكات التعامل العالمية؛

هـ-ضم العديد من الأسواق الناشئة من أوائل التسعينات من القرن العشرين، و ربطها بالأسواق المالية العالمية، مما شكل الحدث الهام و الأخير في مشوار العولمة المالية.

[1]- جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص49.

الفرع الثالث : أسباب العولمة المالية

ومن بين الأسباب التي ساهمت في بروز العولمة المالية ما يلي :[1]

1-ارتفاع الاختلال في موازين المدفوعات :

لقد أدى نمو احتياجات التمويل الخارجية للولايات المتحدة إضافة إلى ارتفاع الدائم للفائض الجاري لليابان و الاتحاد الأوروبي إلى تحفيز نمو التدفقات المالية العالمية، و كانت هذه الوضعية تعكس مدى تدني الادخار الوطني في الولايات المتحدة بينما نسجل ارتفاع الادخار في اليابان و هذا ما جعل رؤوس الأموال تتجه إليها دون نسيان دول الاتحاد الأوروبي في نفس الفترة كانت أرصدة الجارية لدول النامية تعرف تدهورا كبيرا في نهاية الثمانينات و بداية التسعينات مع و جود فرق كبير في النمو بينها و بين الدول منظمة التعاون الاقتصادية (OCGE).

2- إرادة السلطات العمومية فتح نظامها المالي :

لقد تميزت هذه العملية في مراقبة المبادلات و تطورها منذ عام 1979في المملكة المتحدة و انتشرت في اليابان العام 1985، و مست فرنسا سنة1990.

3-حركة المجتمعات:

لقد استقبلت معظم فئات المجتمع الأوروبي خلق سوق موحدة بارتياح كبير و هذا لأنه يسهل عليها نقل الخدمات و الأشخاص دون أن ننسى حرية تبادل رؤوس الأموال بين الدول الأعضاء.

4-التحول التكنولوجي (الإعلام الآلي و التكنولوجيا و الاتصالات):

ساهمت التكنولوجيا المتطورة بما فيها الإعلام الآلي و الاتصالات في خلق ما يسمى بعولمة الأسواق وقد سمحت أيضا بتخفيض الأعباء العمليات التي تخص بالدرجة الأولى الخدمات و سرعة انتقال و تداول و إمكانات تنفيذ تحولات مباشرة عن طريق عمليات التحكيم، و نستطيع القول بأن النظام المالي العالمي الحالي يعمل 24سا/24سا دون توقف.

5- الإبداع المالي: لقد أدخل هذا العنصر المهام على المستوى العالمي عن طريق تطوير جديدة في المفاوضات و إبرام الصفقات و خلق قروض تمويلية جديدة.

[1]- زبير محمد، مداخلة بعنوان**أ ثر العولمة المالية على إدارة الشركات في الجزائر**، الملتقى الدولي، تأثير العولمة على إدارة الأعمال في منظمات البلدان النامية، جامعة عنابة، يومي 6-7ديسمبر 2011، ص5.

الفرع الرابع: مظاهر العولمة المالية:

توجد العديد من مظاهر العولمة المالية نذكر أهمها:[1]

1-تعاظم دور رأس المال:

حيث أن صناعة الخدمات المالية بعناصرها المصرفية و غير المصرفية حيث أصبح الاقتصاد العالمي تديره و تتحكم فيه أهم البورصات العالمية مثل: داوجونز، ناس داك، نيكاي، داكس و غيرها و التي بواسطتها تنتقل رؤوس الأموال من مستثمر إلى آخر داخل الدولة أو بين الدول دون أي عوائق أو صعوبات.

2- ازدياد فوائض رؤوس الأموال الباحثة عن استثمارات بمعدلات أرباح عالية:

وهي بطبيعة الأمر مدخرات غير مستثمرة في الدولة المنشأ لرأس المال الأمر الذي يدفعها للبحث عن استثمارات خارجية على المستوى الدولي أفضل مما لو بقيت في الداخل أو مستثمرة بمعدلات ربحية متدنية في الدول المصدرة لهذه الأموال.

3- ظهور وسائل جديدة استقطبت أصحاب رؤوس الأموال:

مثل المبادلات و الخيارات و المستقبليات، إلجانب الوسائل التقليدية في الأسواق المالية كالسندات و غيرها.

4-التقدم التكنولوجي الهائل:

بحيث يسمح للمستثمر من المتابعة الدقيقة لأمواله و تحركاتها الاستثمارية لحظة بلحظة، حيث جميع الأسواق المالية مرتبطة بعضها ببعض، مما ييسر عملية الفعل و رد الفعل على أية عملية مالية مرغوب بها.

المطلب الثالث: الآثار الإيجابية و السلبية للعولمة.

إن موضوع العولمة كان دائما و لازال مثيرا للجدل حيث يمكن تفسير هذا الجدل بالمنافع و المشاكل التي تنجم عن هذه الظاهرة، فكان المجتمع مابين معارض لفكرة العولمة و يستند في ذلك على آثارها السلبية و مؤيد لهذه الفكرة مؤكدا على إيجابياتها و قسم آخر يقرر تفاعل مع العولمة و ذلك بأخذ ما هو جيد منها و تجنب ما هو سيئ.

الفرع الأول: إيجابيات العولمة .

يترتب عن العولمة المالية آثار إيجابية نوجز أهمها فيما يلي:[2]

1-في المجال الاقتصادي :والذي من خلاله يتم إعادة تشكيل العالم إنتاجا و تسويقا وتمويلا وتنمية بشرية ومن خلال مؤسسات اقتصادية عالمية بالغة الضخامة لدرجة غير معهودة وتتحدد فيما يلي:

- وحدة الأسواق العالمية؛
- تطوير الصناعة والزراعة والخدمات الإنتاجية؛

[1]- عبد الوهاب رميدي، مداخلة بعنوان **العولمة المالية و تأثيراتها على اقتصاديات الدول النامية**، الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات – دراسة حالة الجزائر والدول النامية-، جامعة بسكرة 20و21 نوفمبر،2006، ص 8.

[2]- نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 41.

- التحول من الاقتصاد الجزء الخاص إلى اقتصاديات الجزء المجموع الكلي العام في مجال التفعيل الإداري والذي من خلاله يتم تفعيل تيار العولمة تخطيطا وتعتبر جهدا منظما وفعالا أدى إلى البحث عن طرق جديدة للإدارة.

2-في المجال الثقافي: و باعتبار أن الثقافة هي منتج واسع التسويق يتم على نطاق واسع التسويق يتم على نطاق واسع غير معهود من قبل.

3-في المجال السياسي:من حيث إحلال مجموعة مختلفة من القضايا السياسية العلمية محل القضايا السياسية الدولية.

4-في المجال الاجتماعي:من حيث بروز المجتمع الحضاري المدني الذي في إطاره الكوني المتعاظم يحقق فكرة الإنسان العالمي وهو ما يثير هيكل القيم ونسيان العادات والتقاليد المتعولمة.

الفرع الثاني: سلبيات العولمة المالية.[1]

إن للعولمة المالية عدة سلبيات نذكر منها:[2]

1- سحق الهوية الشخصية الوطنية المحلية،وإعادة إدراجها في شخصية عالمية أي الانتقال من الخصوصية الخاصة الى العمومية العامة.

2- سحق الثقافة و الحضارة المحلية الوطنية المحليةو إيجاد حالة اغتراب ما بين الفرد وتاريخه الوطني وهذا ما تفعله الان وسائل الاعلام وباستخدامها البث المباشر للعالم بأسره من خلال الأقمار الصناعية، وتذوب الخصوصية الوطنية مع تعاظم الاتجاه نحو العولمة.

3–سحق المصالح و المنابع الوطنية خاصة عندما تتعارض مع مصالح العولمة أو مع تياراتها المتدفقة في كافة المجالات.

4-استباحة الخاص الوطني وتحويله إلى كيان ضعيف غير متماسك وبصفة خاصة عندما يكون هذا الخاص لا يملك القدرة على التطور و التحرر و إعادة تشكيل ذاته بشكل جديد قابل للتكيف مع تيار العولمة .

[1]- نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص42.

خلاصة الفصل الأول

تعتبر المتغيرات السريعة و العديدة الذي يعرفها العالم و التي تشكل في مجملها ظاهرة جديدة و المتمثلة في العولمة و التي أصبحت حقيقة لا مفر منها فإما أن نسير في ركابها و نحاول التكيف مع كل ما تحمله من إيجابيات و نستفيد منه والتقليل من مخاطرها وتهديداتها قدرة الإمكان،وفي عصر تتزايد فيه الارتباطات والتكتلات بين الدول وحتى المؤسسات وخاصة في المجال المصرفي في ظل التحرر المالي الذي يعرفه العالم والذي فرض على البنوك العمل المستمر من أجل تطوير خدماتها وكذا ابتكار خدمات مصرفية جديدة تتميز بسرعة في الأداء والانخفاض في تكاليف وهذا من أجل إرضاء وجذب عملاء جدد.

الخدمات المصرفية في ظل العولـمة

تمهيد

يعتبر القطاع المصرفي من بين أهم القطاعات استجابة للمتغيرات سواء الدولية أو المحلية و تتمثل أهم تلك المتغيرات في التطور التكنولوجي التي تشهده الساحة المصرفية اليوم، والذي ألزم البنوك العمل على تحسين خدماتها المصرفية وكذا تطويرها وتقديم كل ما هو جديد لعملائها في ظل احتدام المنافسة بين البنوك وكذا التحرر الذي يشهده العالم.

ولقد عملت البنوك من أجل تحسين أداءها إلى تبني خدمات مصرفية حديثة ومتطورة وهي الخدمات المصرفية الالكترونية والتي تتميز بسهولة تنفيذها فقد ساهم ظهور بطاقات الائتمان والبطاقات البنكية إضافة إلى التحويلات المالية الالكترونية وغيرها من الوسائل الحديثة إلى تحسين الخدمات البنكية .

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى:

- **المبحث الأول:** ماهية الخدمات المصرفية؛
- **المبحث الثاني:** تطوير الخدمات المصرفية؛
- **المبحث الثالث:** الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية.

وتعتبر الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الفيصل في بقائها في الساحة المصرفية في ضل التحرر المالي و اختفاء الحدود المكانية و الزمنية بين دول العالم، و عليه سنقوم في هذا المبحث بالتطرق إلى مفهوم الخدمة و خصائصها ، وكذا مفهوم الخدمة المصرفية و مراحل تطورها بالإضافة إلى خصائص الخدمة المصرفية وأنواعها و عوامل التي أدت إلى نجاحها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها.

تعتبر الخدمة على أنها نشاط يتم الحصول عليها لإشباع الحاجات المختلفة وهي تتوفر على مجموعة من الخصائص المختلفة التي تميزها وعليه سنتناول في هذا المطلب الخدمة بصفة عامة وكذا الخصائص التي تتسم بها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة

تعرف الخدمة بأنها نشاط غير ملموس تهدف إلى إشباع الحاجات و الرغبات عندما يتم تسويقها للمستهلك النهائي أو المشتري مقابل دفع مبلغ معين من المال.[1]

تعرف الخدمة على أنها أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف لطرف آخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس و لا ينتج عنه ملكية أي شيء.[2]

تعرفها الجمعية العامة للتسويق على أنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".

كما يعرفها كوتلر و دوبوا KOTLAR &DUBOISعلى أنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، تكون في الأساس غير ملموسة لا تترتب عنها أي ملكية و قد يرتبط تقديم الخدمة بمنتج مادي أو لا يرتبط ".[3]

و من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن تصرفات و أنشطة و أداءات تقدم من طرف إلى آخر و هذه الأنشطة غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية شيء.

---

[1]- علي توفيق الحاج، **تسويق الخدمات**، مكتبة المجتمع العربي لنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص43.

[2]- رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، دار التواصل العربي، الإسكندرية، 2007، ص62.

[3]- برنو سمية،**أثر إعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري**، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، فرع علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2009-2010، ص 50.

الفرع الثاني: تصنيف الخدمات

يمكن استعمال أسس عديدة لتصنيف الخدمات وفق التقسيمات التالية: [1]

1-التقسيم وفقا للهدف من تقديمها:

أ-خدمات تقدم بهدف الربح:نقصد بها الخدمات التي تقدمها الخدمات الربحية مثل الخدمات المصرفية.

ب-خدمات تقدم بغير هدف الربح: مثل الخدمات العامة التي تقدمها الدولة و خدمات المؤسسات الدينية.

2-التقسيم وفقا لنوع الزبون :

أ- خدمات استهلاكية: نقصد بها الخدمات التي يشتريها الأفراد و العائلات لإشباع حاجاتهم الشخصية كاستهلاك نهائي.

ب- خدمات صناعية: نقصد بها الخدمات التي تشتريها منظمات الأعمال بغرض تمكينها من أداء وظائفها مثل خدمات التركيب، الحراسة و الصيانة.

3-التقسيم وفقا لدرجة الاعتماد على العمالة أو الآلة:

أ-خدمات تعتمد على العمالة: هي خدمات تلعب العمالة دورا أساسيا في تقديمها مثل التعليم والخدمات المصرفية.

ب-خدمات تعتمد على الآلة: هي خدمات تلعب الآلة دورا أساسيا في تقديمها مثل الاتصالات.

ج-خدمات تعتمد على العمالة و الآلة معا:مثل خدمات النقل الجوي.

4-التقسيم حسب درجة الاتصال بالزبون:

أ- خدمات ذات اتصال عالي بالزبون: هي الخدمات التي تستوجب حضور الزبون أثناء أدائها و حصول تفاعل بينها و بين مقدم الخدمة مثل الخدمات الطبية، الفنادق و البنوك ...إلخ.

ب-خدمات ذات اتصال قليل بالزبون: كإصلاح الثلاجة حيث لا يلزم بقاء الزبون طيلة فترة إصلاحها.

[1]- برنو سمية، مرجع سبق ذكره،ص 56.

5-التقسيم حسب مهارة مقدم الخدمة:

أ- الخدمات المهنية: تتميز هذه الخدمات بتعقيد، بحكم أداءها العديد من القوانين سواء داخلية للمنظمة أو حكومية، يحمل مؤديها شهادة و كفاءات عالية تخوله القيام بالخدمة مثل الخدمات الطبية، القانونية والمصرفية.

ب-الخدمات غير المهنية: عكس الخدمات المهنية تتميز بالبساطة، لا تتطلب شهادات عالية معترف بها و يمكن أن يعتمد مؤدوها على خبراتهم الشخصية مثل خدمات التنظيف و الحراسة.

6-التقسيم حسب سلوك الزبون:

أ-خدمات ميسرة: هي الخدمات التي يشتريها الزبون دون مجهود كبير مثل خدمات تنظيف الملابس.

ب- خدمات تسوق: هي الخدمات التي يشتريها الزبون بعد مقارنة و اختيار مثل خدمات التأمين.

ج-خدمات خاصة: هي الخدمات التي يبذل الزبون جهدا أو وقتا أو مالا إضافيا من أجل الحصول عليها مثل الجراحة الطبية.

أما إذا انتقلنا إلى الخدمات في التجارة الدولية، فإننا سنجد أنفسنا أمام تصنيفات أخرى لهذه الخدمات و المتمثلة فيما يلي:

أ-الخدمات المنفصلة أو المنعزلة: و هي الخدمات التي لا تتطلب انتقال عارضي الخدمة أو طالبها، وذلك من بلدهما إلى بلد آخر، مثل خدمات النقل البري و البحري و الجوي.

ب-الخدمات المتمركزة في مواقع عارضها: هي الخدمات التي تتطلب انتقال مستهلك أو طالب الخدمة إلى منتجها أو عارضها إلى بلد هذا الأخير، مثل الخدمات السياحية، التعليم، الصحة ...الخ.

ج- الخدمات المتمركزة في مواقع طالبها: و هي الخدمات التي ينتقل فيها المنتج إلى دولة مستهلك الخدمة مثل الخدمات المالية و المصرفية و التأمين، حيث تأخذ غالبا هذه الخدمات شكل الاستثمار الأجنبي المباشر.

د-الخدمات المرتبطة أو غير المنفصلة: و هي الخدمات التي تتطلب تحريك كل من منتج و مستهلك الخدمة إلى بلد آخر للعمل فيه و تقديم الخدمة إليه.[1]

[1]- بن عيسى شافية، **أثار و تحديات الإنظمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،قسم علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 03،2010-2011،ص57.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية ومراحل تطورها.

لقد مرت الخدمات المصرفية بعدة مراحل مختلفة قبل أن تبدو على المفهوم التي تعرف به ولذا سنقوم بعرض كل من المراحل التاريخية التي تطورت من خلالها الخدمات المصرفية بالإضافة إلى تحديد مفهومها.

الفرع الأول: مراحل تطور الخدمات المصرفية.[1]

1- الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع :

هذه المرحلة كان الإنسان يعتمد في تلبية حاجياته على الزراعة والصيد، و تميزت هذه المرحلة بما يلي:

أ-الاكتفاء الذاتي:أي أن الأسرة تنتج ما تحتاجه من سلع و خدمات، و تميزت هذه الفترة بعدم وجود نشاط مالي و مصرفي.

ب -تبادل الفائض من الإنتاج:اتجهت الأسر في هذه المرحلة إلى تخصيص في الإنتاج و بذلك ظهر فائض في الإنتاج و هذا أدى إلى إجراء عملية مبادلة السلع من خلال مبادلة سلعة بالسلعة أخرى، بحيث كانت خدمات بسيطة و شخصية، و أما الخدمات المصرفية لم تظهر معالمها في هذه الفترة و تميزت هذه المرحلة بظهور عملية المبادلة .

ج -ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية المبادلة، و هذا دفع إلى إيجاد النقود كسلعة وسيطة تمكن الأفراد من التراضي من خلال عملية المبادلة، و هذا حقق تحول كبير في طبيعة الأنشطة المالية.

د-الإيداع: بعد ظهور الصكوك الذهبية و الفضية و النقود و أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات و يخشون عليها من السرقة و الضياع، قام الأفراد بإيداعها في المعابد و بذلك تعتبر هذه المرحلة بداية لفكرة البنوك و الخدمات المصرفية بشكل بسيط و هو الإيداع.

ه -الإيداع و القروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى صائغي الذهب، و هؤلاء يقومون بإقراضها مقابل فائدة معينة و ذلك لفترة قصيرة، و تميزت هذه المرحلة بظهور، الإيداع، القروض و كذا الفائدة مقابل منح القروض.

[1] - سليمة عبد الله، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي**، رسالة ماجستير، فرع علوم الاقتصادية، جامعة باتنة، 2008-2009، ص28.

و-بداية البنوك: تطور عمل الصياغ من الإيداع و منح القروض إلى التعاون و التنسيق فيما بينهم و قاموا بإنشاء بنوك و إصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة، حيث أن الأنشطة المصرفية في هذه المرحلة اقتصرت على الإيداع، القروض ، الفائدة و كذا إصدار أوراق البنكنوت.

2- الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع :

تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، و هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، و هنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى بنوك أكثر تخصيصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان له تنظيم إداري لديه الخبرة بالعمل و ذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع و زيادة رأس المال البنوك و كذا زيادة إمكاناتها في منح القروض و إعطاء الاستثمارات.

3- الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:

تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات البنكية،و لقد أصبحت هذه المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام أساليب حديثة و تقنيات متطورة لكي تتمكن من تلبية حاجات و رغبات الأفراد و جذب أكبر قدر ممكن من الزبائن لأن عملية الإيداع و الإقراض و الاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات و أصحاب المشاريع الكبرى، و إنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات و ذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الرواتب إلى البنوك، طلب بطاقة الائتمان و غيرها من الخدمات البنكية.

4- الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي و المرحلة الراهنة:

إن التطور الكبير الذي حدث في جميع المجالات أثر بشكل كبير على الخدمات البنكية و هذا ناتج من:[1]

أ- تزايد الطلب على الخدمات البنكية؛

ب- زيادة عدد البنوك و تنوع الخدمات المقدمة؛

ج- زيادة عدد الفروع التابعة للبنوك؛

د- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه البنوك وفروعها؛

هـ- استخدام الحاسوب في تنفيذ العمليات المصرفية واستخدام شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج و الاتصال بالزبائن.

[1]- سليمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 30 .

الفرع الثاني : مفهوم الخدمات المصرفية.

الخدمة المصرفية هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة و غير الملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها و قيمتها المنفعية التي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية و التي تشكل مصدرا لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين الأفراد.[1]

من خلال التعريف يمكن القول أن تعبير الخدمات المصرفية يحمل مفهومين، الأول تسويقي كونها مصدر لإشباع الحاجات و رغبات الزبائن، و الثاني منفعي يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه الخدمة المصرفية ألا و هو جودة الخدمة، و تظهر أهمية هذا البعد باعتبار أن الزبون هو النقطة المركزية في الجهود المصرفية، فإن الخدمات المصرفية تقدم بهدف إشباع احتياجاته و رغباته، و تحقيق المطابقة بين الخدمات البنكية المقدمة و هذه الرغبات و الاحتياجات.[2]

كما تعرف الخدمات البنكية على أنها نشاط أو منفعة أو إنجاز يقدم من البنك لعملائه و تكون أساسا غير ملموسة، و لا ينتج عنها نقل ملكية.[3]

و تعرف الخدمات المصرفية على أنها " كل منتج يقدمه البنك لكسب أكبر قدر ممكن من الزبائن و إرضائهم و من ثم تحقيق أكبر قدر من العائد بأقل مخاطر ممكنة.[4]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمة المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.

وتعتبر الخدمة المصرفية الأساس الذي يعتمد عليه العميل في إشباع حاجاته و رغباته، و لذلك فإن المصارف تولي أهمية خاصة للعميل عند صياغة استراتيجياتها بناء على ادراكات العميل و توقعاته.

---

[1]- محمد مروان أبو العربي، **الخدمات المصرفية**، مؤسسة تسنيم لنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص 72.

[2]- رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص272.

[3]- حميدي عبد الرزاق، **جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك**، دارسة حالة بنك التنمية المحلية، مذكرة ماجستير، فرع علوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، 2007-2008، ص81.

[4]- حميدي عبد الرزاق، نفس المرجع السابق، ص82.

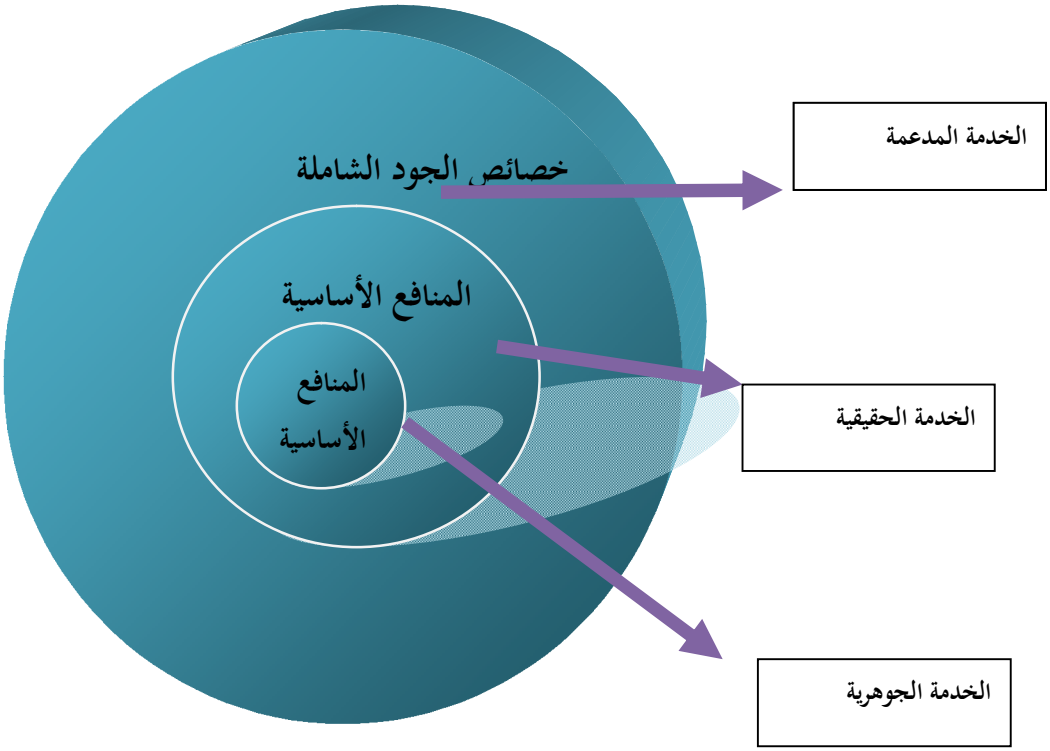
و يمكن أن نميز ثلاثة مستويات من إدراك العميل للخدمة المصرفية و هي: [1]

1) الخدمة الجوهرية.
2) الخدمة الحقيقية.
3) الخدمة المدعمة.

حيث يمثل المستوى الأول المتغيرات الأساسية التي تلبي الحاجات المالية والائتمانية للعميل ويكون الطلب عند هذا المستوى أوليا على الخدمة، أما المستوى الثاني الذي يمثل الخدمة الجوهرية بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص المرتبطة بها التي تمثل مستوى متقدم من الطلب على تلك الخدمة ويكون اختياريا أن يخضع لمعايير محددة، وأما المستوى الثالث فيمثل مضمون خدمي متكامل للخدمة المصرفية يصل إلى مستوى تفضيلات وتوقعات العميل.
والشكل الموالي يوضح هذه المستويات الثلاثة:

[1]- محمد مروان أبو العربي، مرجع سبق ذكره،ص72.

الشكل رقم 3: مستويات الخدمة المصرفية .



المصدر: مروان محمد أبو عرابي، مرجع سبق ذكره،ص 73.

المطلب الثالث : خصائص الخدمات المصرفية و أنواعها.

تتسم الخدمات المصرفية بعدة خصائص تميزها عن الخدمات الأخرى، بالإضافة إلى وجود عدة أنواع من الخدمات.

الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية.

1-**الخدمة المصرفية غير ملموسة:** الخدمات ليست أشياء مادية، لذا فإننا لا نستطيع رؤيتها مثل السلع، وهنا تظهر إشكالية تأمين الخدمات، وكذا صعوبة تجزئتها، وليس من الممكن الحكم عليها من قبل المشتري، ولا يمكن حملها من المصرف لتسويقها.

2- **المدى الواسع للخدمات المصرفية:** تعمل المصارف على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات و الرغبات المتنوعة من قبل زبائن مختلفين وفي مناطق مختلفة.[1]

3- **لا يمكن صناعة خدمة مقدما أو تخزينها:** من المستحيل إنتاج الخدمة مقدما وتخزينها إلى حين طلب العميل، فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه، لذلك يجب على موظف البنك أن يتذكر دائما أنه لا يعد و ينتج الخدمة في لحظات وأمام العميل بمجرد وصوله، و إنه لا يستطيع إنتاجها وتخزينها قبل تلك اللحظة، و يفرض ذلك علية أن يهتم بتقديم الخدمة بنفس مستوى الجودة قدر الإمكان في كل مرة، بالإضافة إلى ما يتطلبه ذلك من مهارة في التعامل مع العملاء.

4- التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة و ثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف المصرف سوف يرتبط بما يطلبه و يتوقعه العميل عن هذه الخدمة.

5-الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى:بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق بسبب أخطاء فنية أو عدم صلاحيتها للاستهلاك، أما الخدمة المصرفية التي تقدم للعميل، فلها طبيعة مختلفة ذلك أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديها، و بمجرد أن تصنع الخدمة و تقدم للعميل فإنها تستهلك في تلك اللحظة، و عادة لا يكون هناك فرصة لإضافة أية تعديلات إليها أو سحب أي جزء منها.[2]

[1]- وصفي عبد الرحمن أحمد النعسة، **التسويق المصرفي**، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، عمان، 2011، ص ص 130،131.

[2]- وصفي عبد الرحمن أحمد النعسة، مرجع سبق ذكره ، ص 132.

6-جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديها للعملاء: إن موظف المصرف يتعامل و يتفاعل مباشرة مع العملاء، و إنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل بينه و بين العميل.[1]

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

تقوم المصارف بتقديم العديد من الخدمات المصرفية وهي في تزايد وتنوع مستمرين بفعل التطورات التي تشهدها الساحة العالمية في مجال تكنولوجيا الاتصالات من جهة، وحاجات العملاء ورغباتهم من جهة أخرى، إلا أنه يمكن تقسيمها إلى: خدمات مصرفية تقليدية وأخرى حديثة.

1. الخدمات المصرفية التقليدية: وتشمل ما يلي:[2]

أ- منح الائتمان: و تشمل جميع أنواع التسهيلات المالية التي تقدمها المصارف لعملائها باختلاف مددها الزمنية وشروط أداءها و الآثار المترتب على كلا الطرفين المصرف والعملاء بما فيها خطابات الضمان والإعتمادات المستندية، دراسات الجدوى الاقتصادية وغيرها .

ب- قبول الودائع: وتتمثل في مختلف الإدخارات والحسابات التي يودعها الأفراد على مستوى المصرف على اختلاف مددها الزمنية، والامتيازات التي يجنيها أصحابها منها.كالودائع الجارية،الودائع لأجل والودائع الادخارية...الخ

ج- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:وتتعدد الخدمات التي تقدمها المصارف في هذا الإطار، بين إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح العملاء، والمساهمة في رؤوس المشاريع الاستثمارية، تقديم خدمات الهندسة المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح الزبائن، وغيرها من الخدمات التي تكون البورصات والأسواق المالية بها نشطة، حيث يكون التعامل بالأدوات المالية وأدواتها فعالا.

د- خدمات مصرفية أخرى: وهي عبارة عن مختلف الخدمات التي تقدمها المصارف لزبائنها، كفتح الحسابات، صرف الشيكات، تحويل الأموال بالعملات المحلية والأجنبية سواء على المستوى الداخلي أو الدولي، إضافة إلى العمليات التي تمارس على الأوراق التجارية...الخ.

[1] - بليلي عبد النبي، **دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون دراسة عينة من البنوك التجارية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008-2009،ص7.

[2] - منية خليفة، **أثر تحرير تجارة الخدمات المالية على النشاط المصرفي في الجزائر**، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل الاقتصاد، جامعة الجزائر 03،2010-2011،ص 21.

2. خدمات مصرفية حديثة: لقد نتج عن التطور التكنولوجي الهائل في وسائل الاتصال والمواصلات، إضافة إلى التقنيات العالية في شتى الميادين، ظهور العديد من الخدمات المصرفية الحديثة، والتي تستخدم التكنولوجيا العالية كوسيلة لتلبيتها،آلات الصرف الآلي، نظم التحويل الالكتروني للأموال، بطاقات الائتمان الالكترونية بمختلف أنواعها،الهاتف المصرفي والانترنيت المصرفي، البنوك الالكترونية...الخ.

وقد اتجهت المصارف في ظل عولمة النشاط المصرفي إلى توسيع مجال خدماتها لتشمل نشطات مصارف الاستثمار والمصارف المتخصصة إضافة إلى نشاطها الأساسي كالمصارف التجارية.[1]

الفرع الثالث: عوامل نجاح الخدمات المصرفية

لكي تنجح المصارف في خدماتها التي تقدمها لعملائها لا بد أن توفر مجموعة من العوامل و التي تتمثل فيما يلي: [2]

1-**السرية في التعامل:** و بالتالي شعور الزبون بالمزيد من الأمان، الأمر الذي يساعد على ضمان ولاء الزبون للمصرف و عدم خروجه عن قائمة الزبائن الكبار له.

2- ضرورة فهم طبيعة الزبون و توقعاته، وتوفير راحة التعامل من خلال المسؤول عن قسم الخدمات المصرفية .

3- ضرورة توفير إطارات مؤهلة و محترفة و ذو خبرة متنوعة و عميقة، تستطيع أن توفر حلولا شاملة و مفصلة، تناسب احتياجات الزبون من حيث الوقت، المكان، و السعر، و بالطريقة المناسبة و بالسرعة و الدقة اللازمة.

4- تأمين إقامة علاقات على درجة عالية من الخصوصية و معرفة والثقة بمقدم الخدمة، ومدير العلاقة، وبالتالي ضمان استمرارية العلاقة بين هذا المسؤول والبنك.

5- ضرورة توفير فريق من المحللين على الصعيدين الجزئي و الكلي و ذلك لإبقاء الزبائن على معرفة بأحدث المستجدات المالية على المستويين المحلي و العالمي.

6- ضرورة تزويد الزبائن و على مدار 24ساعة بكشوف الحسابات و تقارير أداء المحافظ الاستثمارية، و بحوث الأسواق المالية، و النصائح الاستثمارية.

[1] - منية خليفة، المرجع سبق ذكره،ص22.

[2] - سليمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص34،35.

7- ضرورة إقامة فروع خاصة لزبائن الصيرفة الخاصة، كما و أنه لابد من الفصل بين الخدمات المصرفية الخاصة و باقي الخدمات المصرفية التقليدية التي تقدمها المصارف الشاملة.

8 - و جود سياسة استثمارية واضحة و مفهومة لدى المصارف.

المبحث الثاني: تطوير الخدمات البنكية

تقوم عملية التطوير أساسا على التعرف على حاجات ورغبات المستهلكين، فحاجات الزبون ورغباته في تطور مستمر، وتتميز بالتجديد ومن ثمة تعمد المصارف إلى تطوير خدماتها وفقا لوجهات نظر المستهلكين ولهذا سنقوم بعرض في هذا المبحث لمفهوم تطوير الخدمة المصرفية وأهميتها وأهداف واستراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية،بالإضافة إلى مصادر وأساليب تطوير الخدمات المصرفية.

المطلب الأول :مفهوم تطوير الخدمات المصرفية و أهميتها:

الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية.

تطوير الخدمات المصرفية هي الرفع من مستوى الخدمات المصرفية و تجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير المصارف فعملية إنقاذ المصارف التجارية العمومية، يتطلب التحسين و الارتقاء إلى المستويات العالمية في المردودية والكفاءة، و على المصارف تحسين أدائها في العمليات المصرفية الأساسية و في الخدمات الجديدة لأن الخطوات القادمة لإصلاح القطاع المصرفي يستعين بشكل خاص بتحديث الخدمات المصرفية و أنظمة الدفع و في رفع مستوى الإدارة في المصارف.[1]

الفرع الثاني: أهمية تطوير الخدمات المصرفية:

إن الأهمية التي تكتسيها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردها إلى أن المصرف يعمل في بيئة متغيرة، وأن رغبات الزبائن في تغير دائم وعلى المصرف ملاحقة تلك التطورات و التغيير في الرغبات، ليتمكن من المحافظة على حصته السوقية و الاستمرار في ظل المنافسة.[2]

1-إن جهود المصرف المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار الإستراتيجية الشاملة للمصرف و ذلك بالاهتمام بالابتكار و التجديد في الخدمات المصرفية، و تنبع أهمية الابتكار و التطوير من مجموعة من الاعتبارات نذكر أهمها فيما يلي: [3]

2-التغير المستمر في أذواق و رغبات الزبائن، و بالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان الاستمرار في السوق و جلب زبائن جدد.

---

[1]- كمال رزيق، عبد الحليم فضلي، **مداخلة بعنوان تحديث النظام المصرفي الجزائري**،ملتقى دولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية واقع و تحديات، جامعة شلف،14 و15ديسمبر 2004، ص ص 378.377.

[2]- بريش عبد القادر،**التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 241.

[3]- بريش عبد القادر،نفس المرجع السابق،ص 242.

3- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي و تسخيرها لخدمة الزبائن.

4- مواجهة المنافسة المحتدمة في السوق المصرفية، حيث تعتمد المنافسة بين المصارف على جوانب الابتكار و التطوير و إيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا الزبائن.

المطلب الثاني: أهداف و استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية تعتمد على مجموعة من الاستراتيجيات من أجل ضمان عملية تحسين الخدمات، بالإضافة إلى تحقيق العديد من الأهداف.

الفرع الأول: أهداف تطوير الخدمات المصرفية

تعتبر عملية تطوير الخدمات عاملا مهما و أساسيا للقيام بالأنشطة المختلفة التي يتبعها المصرف بشكل فعال، للمحافظة على استمرار نشاط المصرف و تعزيزه على المدى البعيد، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الأساسية لتطوير الخدمات المصرفية و هي كما يلي :[1]

1- جذب المزيد من الزبائن؛

2- زيادة التعامل مع الزبائن الحاليين؛

3- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها المصارف المنافسة؛

4- تحسين الوضع التنافسي للمصرف؛

5- زيادة حصة المصرف و نصيبه من السوق المصرفي؛

6- اكتساب القدرة على البقاء و الاستمرار في السوق المصرفية؛

7- تأكيد ريادة المصرف و تفوقه الدائم نحو الجديد و التجديد؛

8- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد من حسابات الزبائن بالمصارف؛

9- تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعات؛

[1]- عبد الله سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 92.

10-أدى إلى تحرير الزبائن من قيود المكان والزمان؛

11- أدى تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين المصارف من تقديم خدمات لزبائنها لم تكن معروفة من قبل.

مثلا في الولايات المتحدة الأمريكية، فبعد تطبيق الخدمات الحديثة في أحد المصارف، تحقق خلال عشر سنوات بما يلي:

- زيادة في عدد الحسابات ب 30%؛
- خفض عدد موظفي الفرع الواحد ب 15%؛
- زيارة حجم العمليات المصرفية ب50 **%**؛
- خفض تكلفة العمليات المصرفية ب 33 %.
- -تقديم معطيات تتعلق بتحليل مخاطر وسيلة الاستثمار.
- تدفق المعلومات التي تؤدي إلى تنسيق أحسن و انسجام العمل المصرفي و في إزالة العراقيل أمام الزبائن.[1]

الفرع الثاني : استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية.

يعتمد المصرف على مجموعة من الاستراتيجيات في تطوير الخدمات المصرفية و هي: [2]

1-إستراتيجية تنمية و تطوير السوق: تركز هذه الإستراتيجية على قيام المصرف بتطوير برامج لخدماته يمكن من خلاله إشباع حاجات و رغبات الزبائن من خلال:

أ - قيام المصرف بتوسيع و تدعيم الشبكة التوزيعية لخدماته، لتصل إلى مناطق جغرافية جديدة لم يسبق التعامل فيها.

ب -قيام المصرف بزيادة جاذبية خدماته لفئات جديدة من خلال تطوير مواصفات جديدة في الخدمة المقدمة و تكثيف الحملات الترويجية بهدف تعريف الزبائن الجدد في السوق بتلك المواصفات.

ج -البحث عن زبائن جدد فضلا عن الزبائن الحاليين .

[1] - كمال رزيق، عبد الحليم فضلي، مرجع سبق ذكره، ص 378.

[2] - الصميدعي محمود جاسم، **تسويق الخدمات**، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010،ص 189

2-إستراتيجية اختراق السوق: ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام المصرف بزيادة حجم تعامله من خدماته الحالية في السوق، و هذه الإستراتيجية تتطلب من المصرف زيادة مختلف الجهود التسويقية بهدف:

أ -تشجيع الزبائن الحاليين للمصارف على زيادة معدلات استخدامهم للخدمات المصرفية الحالية؛

ب -محاولة جذب و استقطاب زبائن المصارف المنافسة؛

ج -محاولة جذب فئات جديدة من الزبائن يتصفون بنفس صفات الزبائن الحاليين.

3- **إستراتيجية تطوير الخدمات الجديدة و تحسين الخدمات الحالية:** ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام المصرف بتطوير خدمات مصرفية جديدة أو تعديل الخدمات الحالية لتلاءم حاجات الزبائن، كما أنه يقوم باكتشاف استخدامات جديدة للخدمات المصرفية الحالية.

4- **إستراتيجية التنويع:** تركز هذه الإستراتيجية على قيام المصرف بتطوير خدمات مصرفية جديدة في الأسواق و عادة ما تكون هذه الخدمات خارجة على نطاق الخدمات المألوفة.

5- **إستراتيجية التمييز :** إن التحرك باتجاه إستراتيجية التمييز يتطلب بالضرورة تطوير منتجات مصرفية واضحة المعالم، و تكون موجهة إلى قطاعات سوقية مختارة، و لأغراض ترويجية فإن جوهر منتج كهذا سيتألف من مجموعة من الخدمات التي تم اختيارها.[1]

المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمات المصرفية

إن عملية تطوير و تحسين الخدمات المصرفية يستند إلى مجموعة من مصادر داخلية و خارجية و التي تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول : المصادر الداخلية لتطوير الخدمة المصرفية:

تضم هذه المصادر كافة المصادر داخل المصرف التي يمكن أن تعطي أفكارا لتطوير العمل المصرفي أو لتنمية الخدمات المصرفية، و أهم هذه المصادر ما يلي:[2]

[1]- الصميدعي محمود جاسم، مرجع سبق ذكره، ص 190

[2]- لغدور صورية، **أهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون دراسة ميدانية في بنك التنمية الريفية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير و العلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2008-2009، ص 95.

1-إدارة التسويق: من خلال الدراسات التحليلية لكل من: السوق المصرفي، احتياجات و رغبات الزبائن، أساليب تقديم الخدمات المصرفية؛

2-إدارة البحوث و التطوير بالبنك؛

3 **-**مديرو المصارف: من خلال اقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية؛

4 -موظفوا المصرف: نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي المصرف و زبائنه.

الفرع الثاني: المصادر الخارجية لتطوير الخدمة المصرفية

وهي تضم كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار، آراء، تعليقات أو انتقادات يكون من شأنها تطوير الخدمة المصرفية. و أهم هذه المصادر هي كما يلي :[1]

1 -زبائن المصرف الحاليين؛

2 -المصارف المنافسة؛

3**-**معاهد البحث العلمي؛

4**-**شركات البحوث الخارجية.

الفرع الثالث :أساليب تطوير الخدمات المصرفية

تتمثل أساليب تطوير الخدمات المصرفية فيما يلي:

1- تحسين الإدارة: يتم ذلك من خلال توظيف الموظفين المؤهلين و ذو التكوين الكفء و جعل الإدارة رشيدة و مسؤولة و التشديد على القوانين و التنظيمات و الرقابة لكشف الأخطاء و التجاوزات المهنية.

2 - حسن التسيير: يتم من خلال تطوير الإجراءات و الخطوات و المراحل التي يتعين أن يمر بها الزبون حتى يحصل على الخدمة، لتصبح أكثر بساطة و أيسر و أعلى درجة من السهولة.

[1]- كمال رزيق، عبد الحليم فضيلي، مرجع سبق ذكره، ص379.

3 - تحديث الخدمات : بعد دراسة احتياجات و رغبات الزبائن، تسعى المصارف لإشباع هذه الرغبات من خلال زيادة تشكيلة الخدمات و تطوير التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية.

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية

يشهد العالم اليوم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية و أدواتها حيث سعت العديد من المصارف إلى خلق بيئة مصرفية غير تقليدية لإنجاز الأعمال المصرفية، والاستفادة من ثورة التكنولوجيا والنظم المتطورة وذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية للعملاء بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والارتقاء بها، وكذلك الحصول على درجة عالية من رضا وثقة المتعاملين، وعليه سنحاول التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية وأهميتها، وأنواع الخدمات المصرفية الالكترونية بالإضافة إلى مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية .

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى الخدمات المصرفية الالكترونية وكذا الأهمية التي تحقق عند تطبيقها بالنسبة للبنك وكذا العميل.

الفرع الثاني : مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية .

تعرف الخدمات الالكترونية على أنها تقديم خدمة عبر الوسائل و الشبكات الالكترونية مثل الانترنت و يتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، و إنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات.[1]

المقصود بالصيرفة الالكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف.و في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون الزبون مضطرا للتنقل إلى المصرف، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع المصرف و هو في منزله أو مكتبه، و هو ما يعني تجاوز بعدي المكان و الزمان .[2]

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الخدمات المصرفية الالكترونية هي التي تتم عن طريق استخدام الانترنت، ومختلف الوسائل الالكترونية.

[1]- بشير عباس العلاق، **الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، عمان، 2004، ص 64.

[2]- تشيكو عبد القادر، **انسجام الإصلاحات المصرفية في الجزائر مع الاتجاهات العالمية**، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر 03، 2010-2011، اص73.

الفرع الثاني: أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

أصبحت الخدمات المصرفية الالكترونية تمثل الركيزة الأساسية لصناعة الخدمات، والعنوان الرئيسي للتعاملات المصرفية المستقبلية و التي تمكن العملاء من إتمام غالبية عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة لزيادة فروع المصرف،لذا أدركت المصارف المعاصرة أهمية تحقيق الترابط بين نجاح المصرف وبين توجهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستعمالها في التعرف على حاجات العملاء و السعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية و المحافظة عليها، واستمراره في تحقيق مستويات أعلى من إشباع حاجات العملاء ورغباتهم.

وقد أسهمت الخدمات الالكترونية في الارتقاء بمعايير وجودة الخدمات للعملاء وأتاحت قدرا من الفاعلية في تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر، فضلا عن اتساع مظلة الخدمات التي بات من الممكن تنفيذها بواسطة قنوات مصرفية الكترونية مختلفة إلى جانب ما أسهمت به تلك القنوات من رفع معدلات الحماية وتقليص احتمالات الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث من العنصر البشري إذ أن كافة الخدمات الالكترونية تخضع لسلسة دقيق من الإجراءات ومراحل تدقيق للتأكد من الإجراءات ومراحل التدقيق للتأكيد على سلامة العمليات، وفي هذا المجال سعت البنوك إلى استخدام التكنولوجيا في مجالات متعددة لتطوير الخدمات المصرفية.[1]

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية

لقد أفرزت التطورات التكنولوجية المعاصرة العديد من المتغيرات و خاصة في المجال المصرفي حيث ظهرت وسائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية الكترونية وكذا ظهور أنظمة الدفع الكترونية التي ساهمت في تطوير و تحسين العمل المصرفي و كذا سرعة أداء الخدمات المصرفية.

الفرع الأول : البطاقات البنكية و البطاقات الذكية .

تعتبر البطاقات البنكية و البطاقات الذكية كبديل لنقد العادي إذ أن التوقعات تشير بأنها ستحتل مكانة بارزة في المعاملات المصرفية الالكترونية في المستقبل.

1- http //www.kibs.edu.kw/upload/edaat –July –2013 Electronic banking-401pdf

1-البطاقات البنكية

أ- تعريف البطاقة البنكية :

البطاقة البنكية هي وسيلة نقدية تسمح بالوصول إلى الحساب المصرفي و تؤدي وظيفة سحب الأموال على مستوى أجهزة التوزيع، كما تقوم بوظيفة الدفع و هذا للوفاء بالالتزامات و هي مقبولة على نطاق واسع كبديل للنقود.[1]

تعرف البطاقة البنكية على أنها "عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها المصارف و المؤسسات المالية، و التي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب أموال من الماكينات الالكترونية" فهي بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها الجهة المتخصصة مصرف أو شركة، ويذكر فيها اسم صاحب البطاقة و رقم حسابه.

و للبطاقة البنكية عدة مسميات إلا أن مسمى بطاقة الائتمان الأكثر شيوعا و ذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها ائتمان قصير الأجل.[2]

ب-أنواع البطاقات البنكية

هناك عدة أنواع من هذه البطاقة و لعل أهمها هي :

-بطاقة الدفع:débit card.

هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى المصرف في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة وهي أيضا كرت يتم التحكم فيها عن طريق المصرف وتسمح للعميل بسحب نقود من الحساب في المصرف و يمكن استخدامها لمعرفة معلومات عن الرصيد من خلال أجهزة الصراف الآلي.[3]

ويمكن أن نميز هذه البطاقات من خلال معيارين هما:[4]

- **معيار إقليم قبول البطاقة:** وفقا لهذا المعيار نجد نوعين من البطاقات و هما:

---

[1]- معمري حسام الدين، **دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك ز تأثيرها على التعاملات الاقتصادية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2009-2010، ص 35.

[2]- لوصيف عمار،**إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى حالة الجزائر**،رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2008-2009، ص 39.

[3]-جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص118.

[4]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 40.

-البطاقة الدولية: يمكن استخدام هذه البطاقات داخل و خارج البلد المصدرة.

-البطاقة المحلية: تستخدم هذه البطاقة داخل البلد المصدر و بالعملة المحلية.

- **معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة:**

نميز وفق هذا المعيار ثلاثة أنواع من البطاقات وهي:

-بطاقة الخصم الفوري :تستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع و الخدمات و الصرف النقدي فور تقديم البطاقة و يتم الخصم مباشرة بقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح لدى المصرف المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة و الذي يستخدم كوسيلة لعرض البيانات فقط، و يوجد عدة أنواع منها:

-بطاقة الشيكات:هي بطاقة تصدر خصيصا لمهمة ضمن الوفاء بشيك و يطلق عليها بطاقة ضمان الشيكات، يضمن فيها البنك مصدر البطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة،و سبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد يسمح للعميل بالوفاء بقيمة مشترياته.[1]

- بطاقة السحب الآلي: تعرف بطاقة السحب الآلي على أنها بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريط ممغنط فيه معلومات عن حساب العميل حامل البطاقة يمكن قراءتها من قبل جهاز الكمبيوتر حيث يتم إدخالها في جهاز الصراف الآلي من خلال فتحة خاصة، و تخول لحاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد يومي متفق عليه.[2]

-بطاقة الخصم:يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن **ائتمان** بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة لبطاقات الصرف الآلي.

- البطاقة المدينة :يعتبر هذا النوع من البطاقات الأكثر استخداما و قبولا في أوربا عكس الولايات المتحد الأمريكية، و هذه البطاقة تتضمن رقم البطاقة الشخصية للعميل و تمرر البطاقة في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة فيتم قراءة البيانات من خلال الشريط الممغنط الموجود في البطاقة.

-بطاقة الدفع الآجل: هي بطاقة يتم فيها حسم المبلغ بالكامل آخر كل شهر و يستفيد العميل بفترة السماح بغض النظر عن تاريخ شراء السلعة أو الخدمة دون تسجيل أية فوائد مدينة على حسابه .

[1] -لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 41.

[2] محمد مروان أبو عرابي، مرجع سبق ذكره،ص 122.

- البطاقات الائتمانية: تمنح البنوك المصدرة لهذه البطاقات للعملاء صلاحية الشراء و السحب في حدود مبلغ معين لا يتجاوزه، حيث تسمح هذه البطاقة لحاملها بشراء بضاعة و الحصول على خدمات من منافذ البيع شريطة أن يتم الدفع على فترات.[1]

وأصبح إصدار البطاقات الائتمانية من الخدمات المصرفية المهمة، و من الحاجات الأساسية للأفراد في المجتمعات المتقدمة و النامية، فانتشرت بطاقات الائتمان انتشارا واسعا خاصة في السنوات الأخيرة.[2]
و هناك عدة إصدارات لبطاقات الائتمان و لعل أهمها:[3]

- **بطاقة فيزا visa card:**

تصدر هذه البطاقة عن منظمة فيزا العالمية، و هذه البطاقة هي بطاقة منجدة بإمكان حاملها أن يسدد التزامات البطاقة أو جزء منها خلال مدة السماح و أن يسدد الباقي بعد ذلك.

- **ماستر كارد MasterCard:**

تأتي في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها، و هذه البطاقة منجدة و لها عدة أشكال، ماستر كارد الذهبية و الفضية.

- **بطاقة أمركان اكسبريس American Express:**

هي بطاقة ائتمانية غير متجددة، فهي ليس لها حد صرف، و المبلغ الكلي المحمل على البطاقة يكون مستحقا عند نهاية فترة السداد، أي ينبغي تسديد الالتزامات المادية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، و لهذه البطاقة عدة أنواع و هي، الخضراء، الذهبية، الماسية .

2- البطاقات الذكية .

أ-تعريف البطاقات الذكية: هي بطاقة بلاستيكية تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين أكبر قدر من المعلومات عن طريق البرمجة الأمنية، وتحتوي هذه البطاقة على اسم المتعامل، العنوان، البنك المصدر لها،طريقة الصرف و تاريخ حياة العميل المصرفية. اخترعت هذه البطاقة سنة 1975بدأ استخدامها سنة 1981من طرف شركة فيليبس.

---

[1]- أحمد صبحي العيادي، **أدوات الاستثمارية الإسلامية**، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص222.

[2]- إبراهيم محمد شاشو، **بطاقة الائتمان حقيقتها و التكييف الشرعي**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد الثالث، جامعة دمشق، 2011، ص656.

[3]- رحال عادل، **تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013-2014، ص ص 3،4.

وتحتوي البطاقة الذكية على رقاقة لا تتعدى أبعادها ظفر الإصبع ضمن بطاقة بلاستيكية نظامية،[1] و قد ظهرت البطاقات الذكية تماشيا مع التطورات التكنولوجية و هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية مغناطيسية يتم فيها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها و هي: [2]

- الاسم ؛
- العنوان ؛
- المصرف؛
- المصدر؛
- أسلوب الصرف؛
- المبلغ المنصرف؛
- تاريخ الصرف.

ب- مميزات البطاقة الذكية

تتميز البطاقات الذكية عن غيرها من البطاقات بالسمات التالية:[3]

1. هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان و بطاقة الخصم و بطاقة الصراف الآلي؛
2. تتسم البطاقة الذكية بسهولة الحصول عليها، و ذلك من خلال منافذ الصراف الالكتروني و مراكز البيع التجارية، و الهواتف و أجهزة التلفزيون التفاعلية؛
3. البطاقة الذكية هي عبارة عن محفظة رقمية تضم أرقاما سرية توجد على شريحة مغناطيسية موجودة في هذه البطاقة.

[1]- مروان محمد أبو عرابي، مرجع سبق ذكره، ص126.

[2]- جمال سالمي، مرجع سبق ذكره،ص 123.

[3]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 43.

الفرع الثاني :النقود والمحافظ لالكترونية

1-النقود الالكترونية .

أ-تعريف النقود الالكترونية :

تعرف النقود الالكترونية "الرقمية "على أنها قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني من قبل القطاع العام أو القطاع الخاص، و يتم تخزينها في جهاز الكتروني، و يمكن اعتبار هذه النقود أحد أشكال الأدوات المالية الرقمية.[1]

يمكن تعريف النقود الالكترونية على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما و غير مرتبطة بحساب بنكي، و تستعمل كأداة دفع.[2]

ب- خصائص النقود الالكترونية:

تتميز النقود الالكترونية بمجموعة من الخصائص و السمات التي تميزها عن النقد العادي لذلك ومن الضروري أن نلقي الضوء على خصائص النقود الالكترونية ومن أهمها:[3]

1- النقود الالكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا: فالنقود الالكترونية وخلافا للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

2- النقود الالكترونية ثنائية الأبعاد: يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلا، فالنقود الالكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقتضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري، كما هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الالكترونية. حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري.

3- النقود الالكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضا بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود، فهذه النقود ليست متماثلة أو متجانسة.

[1]- ثابت محمد، **أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2006-2007، ص3.

[2]-لوصيف عمار،مرجع سبق ذكره، ص 44.

[3]-لوصيف عمار، نفس المرجع السابق،ص 45

4- سهلة العمل: تتميز النقود الالكترونية بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية، ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقدية كبيرة لشراء السلع والخدمات رخيصة الثمن كالصحيفة أو مشروب أو وجبة خفيفة.

5- وجود مخاطر لوقوع أخطار بشرية وتكنولوجية: يلاحظ أن النقود الالكترونية هي نتيجة طبيعية للتقدم التكنولوجي، وعلى الرغم مما تقدمه هذه التكنولوجية للبشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشكلات كثيرة خاصة فيظل عدم وجود إطارات مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة وهذا ما ينطبق على النقود الالكترونية، وإن النقود العادية تتميز بالوضوح وقلة الأخطار الناتجة عن التعامل بها ومع هذا فمن المتوقع أن تقل المشكلات الناتجة عن التعامل بالنقود الالكترونية في المستقبل مع اعتياد استخدامها والتعامل بها.

6- النقود الالكترونية هي نقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الالكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا فإنه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة.

2- المحفظة الالكترونية.

بعض أنظمة الدفع تسمح لقيمة مالية أن تنتقل من خلال الحسابات الآلية و تسمى بالمحفظة الالكترونية، ويمكن استخدام المحفظة الالكترونية لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات وطلبات الوجبات الجاهزة.ومع الشراء من خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما تم شراءه

ويمكن استخدام المحفظة الالكترونية عن طريق القيمة المخزنة أو عن طريق دخول الحساب المصرفي عن طريق الانترنت.[1]

الفرع الثالث: الشيكات و التحويلات المالية الالكترونية.

تعتبر التحويلات المالية الالكترونية و كذا الشيكات الالكترونية من بين أهم الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدمها البنوك لزبائنها، و في هذا المبحث سنقوم بعرض كل منهما.

[1]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 54.

1- الشيكات الالكترونية

تعتبر الشيكات الالكترونية وسيلة دفع على الخط حيث تتلاءم مع معاملات المصارف الحديثة، حيث تسعى إلى استبدال الشيك الورقي بنوع آخر الكتروني، يستعمل فيه التوقيع الالكتروني حيث يخضع الشيك الالكتروني إلى الأحكام التي يخضع لها الشيك التقليدي.

وتعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثلة في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع و المشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة بيانات لدى المصرف.[1]

أ- إجراءات استخدام الشيك الالكتروني

تتضمن عملية استخدام الشيك الالكتروني مجموعة من الخطوات و هي:[2]

1 -الخطوة الأولى: اشتراك المشتري لدى الجهة المتخصصة وغالبا تكون بنك حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري.

2 - الخطوة الثانية:اشتراك البائع لدى الجهة المتخصصة، حيث يتم أيضا فتح حساب جاري للبائع و يتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة البيانات لدى الجهة المتخصصة.

3 -الخطوة الثالثة:في هذه الخطوة يقوم المشتري باختيار السلع التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى البنك و يتم تحديد السعر الكلي و الاتفاق على أسلوب الدفع .

4 -الخطوة الرابعة:يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني و يقوم بتوقيعه بتوقيع الكتروني مشفر ثم يقوم بإرساله بالبريد الالكتروني المؤمن للبائع.

5 -الخطوة الخامسة:يقوم البائع باستيلام الشيك الموقع من المشتري و يقوم بالتوقيع عليه و إرساله إلى الجهة المتخصصة.

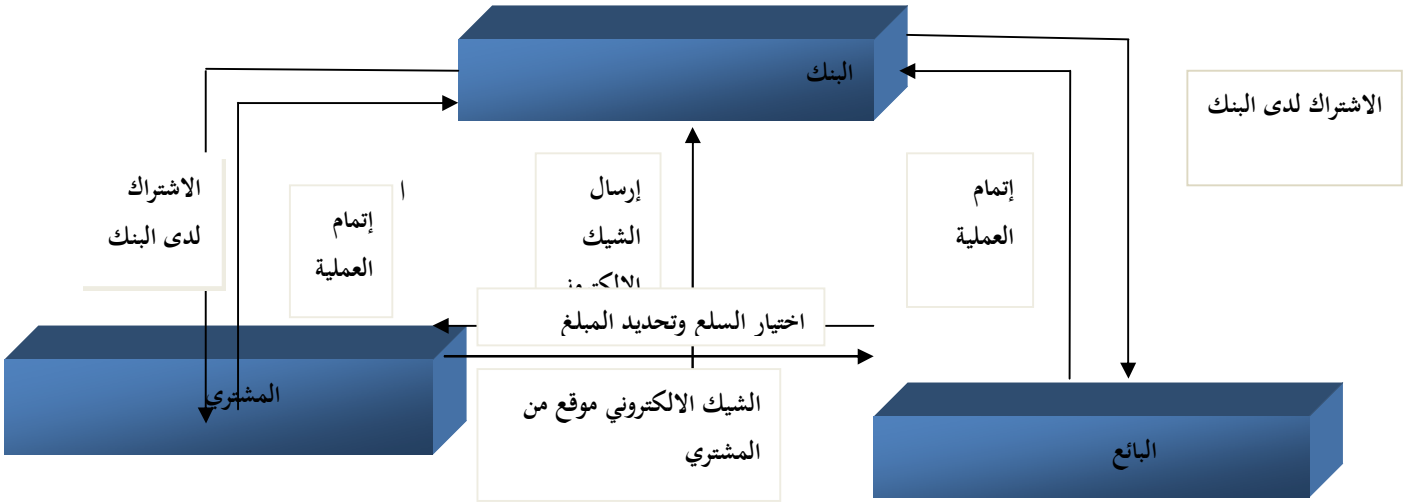
6 -الخطوة السادسة: في هذه الخطوة يقوم البنك بمراجعة الشيك و التحقق من صحة التوقيع و كذا الرصيد، و بناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري و البائع بإتمام الإجراءات المالية بين الطرفين.

والشكل التالي يوضح خطوات استخدام الشيك الالكتروني.

[1]- واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع القانون، جامعة تيزي وزو، 2011-2012،ص 61.

[2]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص56.

الشكل رقم4: دورة استخدام الشيك الالكتروني



المصدر :لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 56.

2- التحويلات المالية الالكترونية

أ- تعريف التحويلات المالية الالكترونية:

التحويلات الالكترونية لا تختلف عن التحويلات المصرفية العادية سوى بوجود وسائل اتصال الكترونية تسمح بالقيام بهذه العملية عن بعد، والتي تتم بعلاقة عقدية بين الطرفين[1]

ويعتبر التحويل بين الشركات نفسها أو بين الشركات و الأفراد و من خلال المصارف المعنية التي يتعاملون معها و الحقيقة أن عبارة (من خلال المصارف المعنية)هي التي تحمل المعنى الدقيق لان المصارف أو النظام المصرفي هو الذي يحول أو يحرك الأموال و جميع أنواع المدفوعات إما بالشيكات أو الطرق الالكترونية يجب تسويتها عن طريق المصارف.

ب- أنواع التحويلات المالية الالكترونية

ويمكن تقسيم أنظمة التحويل فيما يلي :[2]

[1]-واقد يوسف،مرجع سبق ذكره ص 98

[2]- مروان محمد أبو عرابي، مرجع سبق ذكره، ص 112.

1- الحوالات التلغرافية :

ويسمح هذا النظام اليوم بتسوية المدفوعات دفع الحوالات المالية خلال نفس اليوم و بطريقة فورية بين الشركات والمستهلكين و هذا النظام صمم ليستوعب تحريك الأموال بصورة سريعة و مؤكدة و يستخدم هذا النظام للحوالات ذات المبالغ العالية لأن الحوالة الواحدة تكلف بين ثمانية إلى خمسة عشر دولارا .

2- نظام مقاصة المدفوعات بين البنوك (التشييس):

هو نظام تحويل الكتروني فوري يستخدم للحوالات عالية المبالغ المدفوعة لمرة واحدة أو عدة مرات و لكنها لا يحتوي في طياته على تعليمات و شروحات الدفع .

3- نظام بيت المقاصة المؤقت المعروفة:

وهو نظام دفع الحوالات خلال يوم أو يومين و الذي يتم تطويره أصلا للحالات الصغيرة و المدفوعات المتكررة بين الشركات و المستهلكين،و عادة ما يستخدم هذا النظام لإيداع الأموال في الحسابات الفردية و دفع الرواتب و استحقاقات التقاعد و يمكن أيضا ليحصل أقساط التأمين و الدفعات العادية الأخرى و عادة ما يكون أجر استعمال هذا النظام غير مكلف.

4- نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية ما بين البنوك:

ويستخدم هذا النظام أيضا في المدفوعات الخارجية أو الدولية و تستخدم المصارف هذا النظام عادة ليرسي تعليمات الدفع و إشعارات أخرى بشكل موحد.[1]

ويهدف التحويل الالكتروني إلى تسهيل و تعجيل المدفوعات و التسويات بين المصارف و يكفل هذا النظام للمصارف القدرة على تقديم خدمات أفضل للعملاء، و كذا تسمح لهذه المصارف إمكانية التسوية الفورية من دفع و تلقي الأموال عبر حساباتها الجارية.[2]

[1]- محمد مروان أبو عرابي، نفس المرجع السابق، ص113.

[2]- نادية عبد الرحيم، **تطوير الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل نشاط الاقتصادي**، دراسة حالة الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2010-2011، ص 71.

المطلب الثالث: مزايا الخدمات المصرفيةالالكترونية:

هناك مجموعة من المزايا التي تحققها البنوك من استخدام و تقديم خدمات مصرفية الكترونية ويمكن أن نلخص أهمها فيما يلي:[1]

1- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل:

يجب على البنوك التي ترغب في تقديم خدمات الكترونية في المدى القصير أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الالكترونية و الشبكات و البرمجيات، إلا أنه في المدى البعيد، فإن البنوك الالكترونية لا تحتاج إلى فروع فعلية، كما أن عدد الموظفين سيكون أقل بكثير من المصارف التقليدية مما يعني انخفاض التكاليف على المدى الطويل.

2-سرعة الخدمات:

إن القيام بالخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت أو الهاتف يأخذ وقتا أقصر بكثير من الذهاب للفرع والانتظار على الدور وتعبئة نموذج السحب أو الإيداع لحين تنفيذ عملية السحب أو الإيداع أو أي خدمة مصرفية أخرى.

3- سهولة المقارنة و التحليل:

إن كل المعلومات المصرفية والشخصية يتم حفظها الكترونيا، وبناء عليه فإنه من السهل استرجاع هذه المعلومات وعمل مقارنة والتحليل اللازمين واستخراج النتائج آليا وبسرعة عند طلبها، بدلا من إعداد هذه التقارير يدويا مما يستغرق عدة أيام لإعدادها.

4- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية:

لا تحتاج بنوك الانترنت إلى مبان ومكاتب، ولذلك فهي لا تحتاج إلى مصروفات رأس مال ضخمة مقارنة بالبنوك التقليدية، و كذلك انخفاض عدد الموظفين، هذا كله يعني أن الدخول إلى الصناعة المصرفية يكون أسهل وأقل تكلفة.

5- سهولة إعداد هيكلة الأعمال المصرفية:

حيث أن بنوك الانترنت تستخدم أعداد أقل من الموظفين، فإن التغيير يصبح أسهل، كما أن المعلومات المحفوظة الكترونيا يمكن إعادة هيكلتها على نحو أسهل.

[1]- زياد رمضان محفوظ، **جودة إدارة البنوك**، دار وائل للنشر و التوزيع،عمان،ط4، 2013،ص345.

6- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة:

أينما تكون خدمة الانترنت متوفرة، فمن الممكن لبنوك الانترنت تسويق خدماتها حيث توصف بنوك الانترنت بأنها لا تعرف حدود جغرافية.

7- خيارات أكثر للعملاء:

سيكون للعملاء خيارات أكثر من خلال الدخول إلى المواقع الالكترونية للبنوك تمكنهم من مقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يمكن أن يكون في البنوك التقليدية إلا من خلال القيام بزيارة فعلية للبنك.[1]

[1]- زياد رمضان محفوظ، مرجع سبق ذكره، ص346.

خلاصة الفصل

لقد تطورت الخدمات المصرفية كغيرها من النشطات الاقتصادية، إذ بتطور المجتمعات وتغير احتياجات العملاء، كان لزاما على المصارف أن تواكب هذا التغير وتقدم خدمات تتماشى ومتطلبات المجتمع، فكان لظهور التبادل والنقود والإيداع الأثر الكبير على ظهور الخدمات المصرفية، إلا أن قامت المصارف بالإقراض وبالتالي ظهر جليا دور المصارف في المجتمع، ألا وهو دور الوسيط بين المودعين والمقترين ومع مرحلة التصنيع وتلاها التطور الصناعي في العالم، عمدت المصارف إلى تطوير خدماتها وجعلها تتلاءم مع احتياجات الزبائن ورغباتهم في هذا العصر، ففي ظل العولمة وما أفرزته من اشتداد المنافسة بين المصارف والتطور التكنولوجي ونماء استخدام الوسائل التقنية أصبحت البنوك تقدم خدمات مصرفية إلكترونية تحقق العديد من المزايا للمصرف والمتعاملين معه.

الفصل الثالث

استراتيجيات البنوك الجزائرية لتطوير خدماتها المصرفية

تمهيد

يعتبر الجهاز المصرفي القلب النابض للاقتصاد في أي دول من دول العالم، فهو معيار التقدم في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء ، ولهذا قامت السلطات الجزائرية بجملة من الإصلاحات بغية النهوض بجهازها المصرفي فعملت على إنشاء بنوك خاصة ومختلطة وكذا سمحت بفتح فروع لبنوك أجنبية في الجزائر ، ومع تزايد المنافسة في السوق المصرفية والتحرر الذي يشهده قطاع الخدمات المصرفية في إطار عولمة النشاط المصرفي عملت البنوك جاهدة لمواجهة هذه الآثار التي أفرزتها العولمة،فقامت بتبني توجهات مختلفة منها التحول إلى بنوك شاملة والاندماج وكذا الاتجاه نحو خوصصة قطاعها المصرفي، وفي ظل الإبداع والابتكار خاصة في مجال الخدمات المصرفية تسعى البنوك الجزائرية إلى تطوير وتحسين وسائل وأساليب تقديم الخدمات المصرفية من أجل مواكبة التطورات العالمية .

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: النظام المصرفي الجزائري وآثار العولمة عليه؛

المبحث الثاني: التوجهات الحديثة للبنوك لتطوير الخدمات البنكية؛

المبحث الثالث:واقع الخدمات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية.

المبحث الأول:النظام المصرفي الجزائري

إن التطور الذي شهدته اقتصاديات دول العالم،من خلال وجود اقتصاد بلا حدود(عولمة اقتصادية) جعل من هاته الدول تبحث عن نظام مصرفي يساعدها على وضع سياسة اقتصادية ومالية تترجم إستراتيجيتها في السوق، وفي هذا الإطار عملت البنوك الجزائرية على تشريع مجموعة من القوانين لإصلاح المنظومة البنكية بما يتماشى وتوجهات الاقتصاد الجزائري مع اقتصاد السوق.

وسنتناول في هذا المبحث لمحة عن النظام المصرفي الجزائري والإصلاحات الأساسية للنظام المصرفي الجزائري،و كذلك هيكل الجهاز المصرفي الجزائري، وآثار العولمة على الجهاز المصرفي.

المطلب الأول:لمحة عن النظام المصرفي الجزائري

الفرع الأول: واقع النظام المصرفي قبل الاستقلال

نشأ النظام المصرفي الجزائري وترعرع كامتداد وكظل للنظام المصرفي الفرنسي، وكانت وظيفته خدمة الاقتصاد الوطني، وهذا النظام كان بمثابة امتياز للجزائر لم تخص به المستعمرات الأخرى، ورغم كل علله فالمؤسسات المالية تميزت بوجود شبكة بنوك هي الأكثر تطورا من أية مستعمرة فرنسية أخرى بل وكان بنك إصدار أيضا، دون أن تكون له الحقوق التي تمثلها في دول ذات السيادة،وبجانب البنوك الخاصة كانت هناك بنوك تابعة للقطاع العام إضافة لفروع البنوك الفرنسية خاصة وعامة ومختلطة.[1]

ورثت الجزائر عند استقلالها نظاما مصرفيا واسعا ولكن تابع للنظام الأجنبي وهو قائم على أساس الاقتصاد الليبرالي، وبعد خروج فرنسا من الجزائر أحدثت بعض التغيرات في النظام المصرفي نذكر من بينها ما يلي:[2]

- تغيرات قضائية:تمثلت في تغيير مقرات المصارف وتوقفها نهائيا عن العمل.
- تغيرات إجرائية وإدارية: تمثلت خصوصا في هجرة الإطارات المؤهلة لتسيير البنوك.
- تغيرات مالية:تمثلت في سحب الودائع وهجرة رؤوس الأموال مع من هاجر من المحتلين،مما أدى إلى تقليص شبكة المصارف.

[1] - خبابة عبد الله، مداخلة بعنوان **إشكالية الأخذ بنظام البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي الجزائري**، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التسيير و العلوم التجارية، المركز الجامعي، بشار، 24-24أفريل 2006،ص10.

[2] - تشام فاروق، **مداخلة بعنوان أهمية الإصلاحات المصرفية و المالية في تحسين أداء الاقتصاد**، الملتقى الوطني الأول حول الإصلاحات الاقتصادية و الممارسة التسويقية،المركز الجامعي بشار،20-21أفريل 2004، ص3.

- تغيرات سياسية واقتصادية: تمثلت في التوجهات الجديدة للجزائر المستقلة والتطلع لبناء اشتراكية والانفتاح على العالم الخارجي.

الفرع الثاني: واقع النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال

إن النظام المصرفي الجزائري كان مرتبط بالنظام الفرنسي ولكن مباشرة بعد الاستقلال عرف هذا النظام تغيرا جذريا وحتميا على مستوى كل الجهات خاصة الاقتصادية منها وامتناعها عن تمويل الاقتصاد الجزائري، وهذا أدى بالنظام الجزائري إلى الحصول على جملة من التغيرات وهي ما سبق لنا وان تطرقنا لها.

ومن كل هذا تحركت الدولة الجزائرية وذلك حتى تنمي اقتصادها الوطني كما تعتبر الفترة ما بين 1962 و1966 هي مهمة في حياة الجزائر المستقلة فحتى تثبت سيادتها الوطنية وعدم تبعيتها لفرنسا قامت بما يلي:[1]

1. المصادقة على تأسيس بنك الإصدار في ديسمبر 1962 إلى جانب تأسيس الخزينة العامة.
2. إصدار الدينار كعملة وطنية لها غطاء ذهبي يعادل غطاء الفرنك الفرنسي حوالي 0,18 غرام.

وكذلك قامت الدولة بتأميم المنشآت المصرفية في سنة 1996 نذكر على سبيل المثال:البنك الوطني الجزائري في1966/06/13، والقرض الشعبي الجزائري في 1967/05/14.

كما أن النظام المصرفي كان مرتبط بالسياسة الاقتصادية والمالية للدولة وتسيير إداري مركزي، وبذلك تحولت البنوك إلى حلقة من حلقات الجهاز الاقتصادي المخطط مهمتها الوحيدة تمويل المشاريع المخططة مركزيا، وبذلك كان توزيع القروض لمراسيم إدارية دون الأخذ بعين الاعتبار مردودية المؤسسة وكذلك قرارات الاستثمار والتمويل لم تكن تتحكم فيها البنوك الأولية أي البنوك التجارية التي كانت مكلفة فقط بمتابعة ومعالجة هذه العمليات،حيث أن هذه البنوك كانت مجرد خزائن أو صناديق ملزمة بتغذية المؤسسات العمومية بالسيولة النقدية حسب احتياجاتها وفي هذا الإطار الأخطار البنكية كانت منعدمة، بحيث أن ضمانات الدولة كانت خاصة بالقطاع العمومي فقط ونظرا لقلة موارد المؤسسات العمومية كانت الخزينة تلجا إلى البنك المركزي، الذي كان دوره معدوما حيث كان يمثل فقط خزين الدولة مما أدى إلى خلق متزايد للنقود وبهذا استيقظت الجزائر في سنة 1966 على مشاكل نقدية كبيرة وبنوك تجهل وظيفتها الأصلية و المتمثلة في الوساطة المالية ، وبذلك هذه السياسة المتبعة كانت فاشلة ومن نتائجها السلبية ما يلي:

أ- زيادة السيولة النقدية المتداولة في الاقتصاد حيث أن البنك المركزي كان يحتمل أعباء البنوك التجارية والخزينة العمومية وذلك بإصدار النقود.

[1]- بودلال علي، سعيداني محمد، مداخلة بعنوان **فعالية النظام المصرفي الجزائري بين النظرية والتطبيق**، الملتقى الوطني الأول حول إصلاح المنظومة المصرفية، المركز الجامعي، جيجل،6-7جوان 2005،ص4.

ب- تضخم مصحوب بتدهور العملة الوطنية في الداخل والخارج.

ج- تزايد المديونية.

د- التوزيع السيئ للموارد.

ونظرا لهذه النتائج السلبية التي انجرت عن سوء تطبيق السياسة الملائمة وهذا مع بداية 1986 والتي تعتبر بداية إصلاحات اقتصادية التي كانت تهدف إلى تطوير النظام البنكي أو المصرفي،وفي هذا الإطار صدرت ثلاثة نصوص أساسية غيرت نوعا ما في أنظمة البنوك وهذا كله تمهيدا للتوجه نحو اقتصاد السوق.

- ❖ قانون 12/86 بتاريخ 1986/08/19 المتعلق بنظام القروض و البنوك.
- ❖ قانون 16/88 المؤرخ في 1988/01/12 المتعلق باستقلالية المؤسسات.
- ❖ قانون 10/90 المؤرخ في 1990/04/14 المتعلق بقانون النقد والقرض.

إن روح هذه القوانين هي إعادة النظام المصرفي وظيفته وتنظيمه.[1]

وكل هذه القوانين سنتطرق إليها بوجه من التفصيل في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: الإصلاحات الأساسية للنظام المصرفي الجزائري

مر الجهاز المصرفي الجزائري بعدة إصلاحات من أجل تنظيم عمله و تحضيره للتوجه نحو اقتصاد السوق، وقد تجسد ذلك في إطار إصدار قوانين وإجراءات مختلفة، حيث صدر سنة 1986 القانون المتعلق بنظام البنوك والقرض والقوانين المتعلقة بالنقد والقرض الصادرة في أفريل 1990وسنستعرض هذه الإصلاحات تباعا فيما يلي:

الفرع الأول: قانون نظام البنك وشروط الإقراض قانون(86-12)

جاءت إصلاحات 1986 كرد مباشر لانخفاض أسعار البترول ونقص المداخل الذي أدى إلى ضعف في مراحل التمويل بالإضافة إلى وجود صعوبات في التعامل بين الجهاز المصرفي والمؤسسة العمومية ترجع إلى وجود توطين إجباري لدى مصرف واحد عند التمويل وغياب سياسة تأطير القروض وعدم وجود سوق نقدية وسوق مالية.[2]

وظهرت اصلاحات1986بموجب القانون رقم 86-12 الصادر في 19-08-1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض، حيث تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية من أجل إرساء القواعد والمبادئ العامة للبنوك العمومية وتوحيد

[1]- بودلال علي، سعيداني محمد، مرجع سبق ذكره، ص5.

[2]- طيب ياسين،**النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية** ،مجلة الباحث، العدد 03-2003 ،ص52.

الإطار القانوني الذي يسير المؤسسات المصرفية، حيث تم اعتماد مقاييس الربحية والمردودية والأمان في تسيير البنوك العمومية خاصة في منح القروض بمختلف أنواعها.

كما ترتب على هذا القانون ما يلي:[1]

1- على المستوى المؤسساتي أصبح الجهاز المصرفي يتكون من بنك المركزي الجزائري إضافة إلى مؤسسات القرض المختصة؛

2- على مستوى توزيع القرض وجمع الموارد، فإن هذه الوظائف تؤدي في ظل الإحرام الكامل للأهداف المسطرة من طرف المخطط الوطني للقرض الذي يندرج في إطار المخطط الوطني لتنمية؛

3- كما أعطت للبنوك حق الإطلاع على الوضعية المالية للمؤسسات قبل الموافقة على منح القروض وكذا حق متابعتها.

الفرع الثاني: قانون استقلالية المؤسسات(88-06الصادر في 12جانفي1988)

شرعت الجزائر منذ 1988في تطبيق برنامج إصلاحي واسع من مجموع القطاعات الاقتصادية، وقد مست الإجراءات المتخذة في هذا الإطار المؤسسات العمومية بالدرجة الأولى، والتي كان على عاتقها أهم النشاطات الاقتصادية، حيث منح القانون 88-01 للمؤسسات العمومية الاقتصادية استقلالية القرار كما أظهر بشكل جلي مفهومي الفائدة والمردودية، ثم جاء قانون 88-06الصادر في 12جانفي 1988و مضمون هذا القانون هو إعطاء البنوك استقلالية فعلية بصفتها مؤسسة عمومية وتحضيرها للدخول في اقتصاد السوق الحر.[2]

حيث تجلت قواعده ومبادئه في النقاط الأساسية التالية:[3]

1- استقلالية البنوك؛

2- دعم دور البنك المركزي في عمليات ضبط وتسيير السياسة النقدية؛

3- إمكانية البنوك للجوء إلى الجمهور لأجل أن تحصل على قروض طويلة المدى، أو أن تلجأ إلى الخارج أيضا.

4- إخضاع البنوك إلى القوانين التي تحكم التجارة ليصبح بذلك مبدأ الربحية والمردودية ومنه تمكين المؤسسات من اختيار البنك المناسب للتعامل معه والذي يحقق أكبر ربحية ممكنة.

هذه الإصلاحات الاقتصادية و المالية قد جسدت فعلا خلال 1988، أين اعتبرت مؤسسات القرض هي مؤسسات عمومية اقتصادية، ومنه دخولها حيز التجارة.

---

[1]- مليكة زغيب، حياة نجار،مداخلة **بعنوان النظام البنكي الجزائري تشخيص الواقع و تحديات المستقبل**،ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية الواقع والتحديات،جامعة شلف14-15دسمبر2004،ص2.

[2]- عبد الرزاق حميدي ، مرجع سبق ذكره،ص 93.

[3]- بوسالم رفيقة، مداخلة بعنوان **الجهاز المصرفي والسياسة النقدية خلال المرحلة الانتقالية 1988-2002**، الملتقى الوطني للمنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بشار،24-25أفريل2006،ص 5.

الفرع الثالث: الإصلاحات المصرفية في إطار قانون النقد و القرض 90-10

عرف الجهاز المصرفي تطورا ملحوظا منذ سنة 1990،والذي كان نتيجة المصادقة على قانون رقم 90- 10 الصادر في 14أفريل 1990، هذا الأخير يعد أهم قانون تم المصادقة عليه منذ الاستقلال بشهادة من المختصين فهو لا يبدع فقط مقارنة مع الوضعية السابقة ولكنه يقترح نموذج جديد لا يليق إلا باقتصاد متطور.[1]

يعتبر قانون 90-10الصادر بتاريخ 14أفريل 1990، و المتعلق بالنقد والقرض نصا تشريعيا يعكس بحق الاعتراف بأهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها،النظام المصرفي، ويعتبر من القوانين و التشريعات الأساسية للإصلاحات،بالإضافة إلى أنه أحذ أهم الأفكار التي جاء بها قانون 1986و1988فقد حمل أفكار جديدة فيما يتعلق بالتنظيم المصرفي وأدائه.

فقد جاء هذا القانون من أجل ما يلي:[2]

أ- تحرير المصارف التجارية من القيود الإدارية وتركيز السلطة في بنك الجزائر و مجلس النقد والقرض.
ب- فتح المجال لإنشاء مصارف خاصة، خصوصا وأن الجزائر موجهة نحو اقتصاد السوق هذا الأخير الذي يرغمها على القيام بإصلاح جذري في جهازها المصرفي إدارة وتسييرا؛
ج- إدخال العقلانية الاقتصادية على مستوى المصرف والمؤسسة بالإضافة إلى السوق؛
د- إعطاء البنك المركزي استقلاليته؛
هـ- إزالة كل العراقيل أمام الاستثمار الأجنبي.

1- أهداف قانون النقد والقرض.

من بين أهم أهداف قانون النقد والقرض90-10ما يلي:[3]

أ- وضع حد لكل تداخل إداري في القطاع المالي والمصرفي؛
ب- رد الاعتبار لدور البنك المركزي في تسيير النقد والقرض؛
ج- إعادة تقييم العملة بما تخدم الاقتصاد الوطني؛
د- تشجيع الاستثمارات والسماح بإنشاء مصارف وطنية خاصة وأجنبية؛
هـ- إنشاء سوق نقدية حقيقية(البورصة)؛

[1]- زقرير عادل، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة، -دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري** ،رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر،2008 . 2009ص131.
[2]- تشيكو عبد القادر، مرجع سبق ذكره،ص27.
[3]- بن عيسى شافية، **آثار وتحديات الإنظمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود والمالية، جامعة الجزائر2010،03-2011،ص119.

و- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك.

وفي الأخير يمكن القول أن قانون النقد والقرض قد وضع وبشكل تام المنظومة المصرفية والنظام النقدي في مسار الانتقال من اقتصاد مسير مركزيا إلى اقتصاد موجه بآليات السوق، و من بين أهدافه هو إعطاء الاستقلالية للمؤسسة المصرفية وتجسيدها على أرض الواقع إذ تصبح تعمل وفق معايير اقتصاد السوق المتمثلة في الربحية و المردودية المالية وحرية التعامل مع القطاع العام والخاص دون التمييز بينهما، مما يجعل اختيار السياسة الإقراضية من صلاحيات البنك وليس مفروضا عليها.[1]

2- مبادئ قانون النقد والقرض.

تتمثل المبادئ الأساسية لقانون النقد والقرض فيما يلي:[2]

أ- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية:

كانت القرارات النقدية تتخذ تبعا للقرارات الحقيقية، على أساس كمي في هيئة التخطيط، وتبعا لذلك لم تكن أهداف نقدية بحتة، بل أن الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج الاستثمارية المخططة.

و قد تبنى قانون مبدأ الفصل بين الدائرتين النقدية والحقيقية،حتى تتخذ القرارات على أساس الأهداف النقدية التي تحددها السلطة النقدية و بناء على الوضع النقدي السائد.

ب- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة المالية:

لم تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض، كما كانت تلجأ إلى البنك المركزي لتمويل العجز، هذا الأمر أدى إلى التداخل بين صلاحية الخزينة وصلاحيات السلطة النقدية، وخلق تداخل بين أهدافها، التي لا تكون متجانسة بالضرورة، و جاء هذا القانون ليفصل بين الدائرتين، فأصبح تمويل الخزينة قائم على بعض القواعد، و قد سمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية:

- استقلال البنك المركزي من الدور المتعاظم للخزينة؛

- تقليص ديون الخزينة اتجاه البنك المركزي، و تسديد الديون السابقة المتراكم عليها؛

- الحد من الآثار السلبية للمالية العامة، على التوزيعات النقدية؛

[1]- بن عيسى شافية، مرجع سبق ذكره، ص120.

[2]- بلعزوز بن علي، **محاضرات في النظريات و السياسات النقدية**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر،ط02، 2006، ص187.

- تراجع التزامات الخزينة في تمويل الاقتصاد.

ج- الفصل بين دائرة الميزانية ودائرة الائتمان:

كانت الخزينة في النشاط الموجه تلعب الدور الأساسي في تمويل استثمارات المؤسسات العمومية، حيث همش النظام المصرفي وكان دوره يقتصر على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات، فجاء القانون ليضع حدا لذلك، فأبعدت الخزينة من منح القروض للاقتصاد، ليبقى دورها يقتصر على تمويل الاستثمارات العمومية المخططة من طرف الدولة، و من ثم أصبح توزيع القروض لا يخضع لقواعد إدارية، و إنما يرتكز أساسا على مفهوم الجدوى الاقتصادية للمشروع.

د- أهمية السياسة النقدية :

كان من مبادئ قانون 90-10إعادة الاعتبار للسياسة النقدية كمتغير أساسي في الاقتصاد بعدما كانت مهمشة خلال ثلاث عقود من الزمن و نتيجة لذلك أعيد للبنك الجزائري وظائفه و مهامه التقليدية منها :

- إصدار الأوراق النقدية والقطع المعدنية؛

- تحديد قيمة وشكل حجم ومواصفات الأوراق النقدية والقطع المعدنية؛

- شروط كيفية مراقبة صنع و إتلاف الأوراق النقدية والقطع المعدنية؛

- منح رخص إنشاء البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية الأجنبية؛

- الترخيص بفتح و اعتماد مكاتب وكالات تمثيل البنوك الأجنبية؛

- يضمن البنك الجزائري السير الحسن للسوق النقدية و من خلال تدخله بالأدوات المباشرة و الغير مباشرة (معدل الخصم، سياسة السوق المفتوحة).

3- هيكل الجهاز المصرفي الجزائري في إطار قانون النقد والقرض.

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري من مجموعة من البنوك العمومية والخاصة بالإضافة إلى المؤسسات المالية، تختلف فيما بينها من حيث الأدوار و الأهمية و الفعالية في السوق، ولكن بشكل عام يمكن قول أن أهم مكونات الجهاز المصرفي الجزائري تتمثل في:

أ- بنك الجزائر

يعتبر بنك الجزائر من الناحية القانونية مؤسسة عامة وطنية لها شخصية معنوية وتتمتع بالاستقلال المالي فهو بنك البنوك وبنك الدولة والمقرض الأخير للبنوك، ويعد بنك الجزائر تاجرا في معاملاته مع الغير وبالتالي يخضع لأحكام القانون التجاري وتطبق عليه قواعد محاسبة التجارية، وتتمثل مهمة بنك الجزائر في توفير أفضل الشروط لنمو منتظم للاقتصاد الوطني والحفاظ عليها بإنماء جميع الطاقات الإنتاجية الوطنية مع السهر على الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد، ولهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب توزيع القروض بجميع الوسائل الملائمة، ويسهر على حسن إدارة التعهدات المالية اتجاه الخارج واستقرار سوق الصرف.[1]

ب- البنوك التجارية العامة

وهي البنوك المملوكة بالكامل للدولة تستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفي بحوالي 95%من إجمالي الأصول المصرفية في السوق المصرفي الجزائري.[2]

وتتمثل في:[3]

- البنك الوطني الجزائريBNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنك ودائع واستثمارات وبنك المؤسسات الوطنية، ويقوم بالعديد من الوظائف أهمها تنفيذ خطة الدولة فيما يخص الائتمان قصير ومتوسط الأجل، وفقا للأسس المصرفية التقليدية والقيام بعمليات الخصم والاعتمادات المستندية، ومنح الائتمان للقطاع الزراعي. كما يقوم بخصم الأوراق التجارية في مجال الإسكان والبناء ومنح القروض للمؤسسات العامة والخاصة في الميدان الصناعي.

---

[1] - الطاهر لطرش،**تقنيات البنوك**، ديوان المطوعات الجامعية، الساحة المركزية، الجزائر، ط6، 2007ص201.

[2] - عبد الرحيم نادية، مرجع سبق كره،ص 128.

[3] - لعراف فائزة، **مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لحنة بازل**، رسالة ماجستير تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص العلوم تجارية فرع إدارة أعمال، جامعة المسيلة، 2009-2010، ص115.

- **القرض الشعبي الجزائريCPA:**

يقوم هذا البنك بممارسة جميع العمليات المصرفية بالإضافة إلى الوظائف الأساسية التالية:

-دور الوسيط في العمليات المالية للإيرادات الحكومية من حيث الإصدار والفوائد وتقديم القروض والسلفيات لقاء سندات عامة لدى الإدارة المحلية.

-تقديم القروض للحرفيين والفنادق وقطاع السياحة والزراعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وإقراض أصحاب المهن الحرة وقطاع الري والمياه.[1]

- **بنك الجزائر الخارجيBEA:**

هو بنك ودائع مملوك للدولة وخاضع للقانون التجاري، ووظيفته الأساسية تسهيل تنمية الصلة الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى وهو يمنح الإعتمادات عن الإستيرادات ويعطي ضمانا للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهمتهم في التصدير(اعتماد/ تأمين) ويضع اتفاقات اعتمادات مع البنوك الأجنبية وفي هذا البنك قسمان واحد للائتمان(ودائع وإقراض) والثاني للعمليات الأجنبية ومواضيع النفط والتعدين.[2]

- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:**

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي أسس في16 مارس 1982حيث تضمن في بدايته ما يعادل 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري إذ اتخذ صلاحياته في ميدان تمويل القطاع الفلاحي والقطاع الصناعي حيث تنص المادة الأولى من قانون تأسيسه على انه بنك للإيداع والتنمية ويندرج تلقائيا في قائمة البنوك كما تنص المادة الرابعة على أن مهمة هدا البنك تتمثل خاصة في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها.[3]والمساهمة في:[4]

- تنمية مجموع قطاع الفلاحة.

---

[1]- لعراف فائزة، مرجع سبق ذكره،ص115.

[2]- شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك** ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 2008ص63.

[3]- بن وسعد زينة، جميل عبد الجليل،مداخلة بعنوان **واقع تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل ذلك" حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**،الملتقي الوطني للمنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بشار 24-25أفريل 2006، ص7.

[4]- بطاهر على، **إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ،2005-2006،ص38.

-. تطوير الأعمال الفلاحية التقليدية والزراعية الصناعية واستخدام وسائله الخاصة لتمويل:

- هياكل الإنتاج الفلاحي وأعماله؛

-الهياكل والأعمال الزراعية الصناعية المرتبطة بالفلاحة؛

- هياكل الصناعة التقليدية في الوسط الريفي وأعمالها.

- بنك التنمية المحليةBDL:

بنك التنمية المحلية هو بنك تملكه الدولة،يخضع للقانون التجاري ويتولى كل عمليات البنوك المألوفة (الحسابات الجارية، التوفير، إقراض، ضمانات، خدمات متنوعة، لكنه يخدم بالدرجة الأولى الهيئات العامة المحلية في منحها قروض قصيرة،متوسطة وطويلة الأجل لتمويل عمليات الاستيراد والتصدير، إضافة إلى ذلك الخدمات الموجهة للقطاع الخاص في شكل قروض قصيرة ومتوسطة الأجل فقط. وبذلك فهو مؤسسة عامة مهمتها الأساسية ضمان تمويل احتياجات التطور النقدي والمالي، أي تمويل الأنشطة الاقتصادية المحلية لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- البنك الوطني للتوفير والاحتياطCNEP:

يعتبر مؤسسة عامة،ادخارية، فهو يتحصل على الموارد من مختلف القطاعات الخاصة والعامة، ويقوم بالمهام التالية:

- حث وتنشيط الادخار والتوفير،وجمع المدخرات العائلية وتوزيع قروض البناء؛

- جمع مدخرات الجماعات المحلية وتمويل بعض الاستثمارات ذات الطابع الاجتماعي؛

- المساهمة في شراء الأراضي و البناءات للشركات العقارية، وتمويل مشاريع السكن بمنح قروض إما لبناء أو شراء سكن جديد أو تمويل مشاركة المقترض في تعاونية عقارية.[1]

ج- البنوك الخاصة والمؤسسات المالية الأجنبية

بعد صدور قانون النقد و القرض أصبح بإمكان البنوك الخاصة و البنوك الأجنبية بمزاولة نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية طبقا لقواعد القانون الجزائري، و كل بنك خاص وطني أو أجنبي يجب أن يحصل على اعتماد يمنحه مجلس النقد والقرض، ويجب أن تستعمل هذه البنوك رأس مال يساوي على الأقل رأس المال الأدنى المطلوب تأمينه من طرف البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية.

[1]- لعراف فائزة، مرجع سبق ذكره، ص116.

كما حدد النظام 93-01 المؤرخ في 1993/01/03 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية و شروط إقامة فروع لبنوك و مؤسسات مالية أجنبية، و من بين الشروط المطلوبة:[1]

- القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية؛
- تحديد برنامج نشاط البنك؛
- الوسائل المالية المستخدمة من طرف البنك أو المؤسسة المالية.

لقد سمح صدور قانون النقد والقرض بإنشاء مؤسسات مصرفية جديدة خاصة و مختلطة جزائرية و أجنبية، حيث ظهرت هذه البنوك لتدعيم البنوك العمومية والمساهمة في ترقية النشاط المصرفي و إحداث نوع من المنافسة بين البنوك في تقديم منتجات وخدمات مصرفية جديدة و من أهم هذه البنوك:[2]

- **بنوك خاصة برأسمال أجنبي:**
- **الشركة البنكية العربية ABC:**

ومقرها البحرين تحصلت على الاعتماد في 1997/11/17 برأسمال اجتماعي قدره 20 مليون دولار، وتم اكتتابه بمساهمة كل من المؤسسة العمومية المصرفية بنسبة 70%، المؤسسة المالية الدولية SFI التابعة للبنك الدولي بنسبة 10%، المؤسسة العربية للاستثمار بنسبة 10%، الصندوق الجزائري للتأمين CAATبنسبة5%، و متعاملين جزائريين خواص بنسبة 5%.

- **سيتي بنك الأمريكي CITIBANK:**

يعتبر من أكبر البنوك العالمية في ميدان تسيير أسواق الصرف تحصل على الاعتماد في ماي 1998 من مجلس النقد والقرض برأسمال قدره 1.2 مليار دينار جزائري ويقع مقره بالأوراسي.

- **الشركة العامة الفرنسية La Société générale:**

والتي فتحت فرعا بالجزائر في 15/04/ 1998 برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، حيث ساهمت الشركة العامة بنسبة 45% وهو لدينغ FIBASA للكسمبورغ بنسبة 31%، و المؤسسة المالية الدولية SFI بـ 10%،والبنك الإفريقي للتنمية بـ 10%،وتتكفل هذه الشركة بتمويل نشاطات التجارة الخارجية مع ضمان متابعة تطبيق برنامج خصخصة المؤسسات العمومية.

[1] - بريش عبد القادر،**التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**،مرجع سبق ذكره،ص65.

[2] - بريش عبد القادر، نفس المرجع السابق، ص ص 66، 67.

- البنك العربي الأردني ARAB BANK PLC:

يقع مقره في عمان، تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد و القرض برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري.

- بنك ناتكسيس الأمانة NATEXIS ALAMANA :

لقد أنشئ هذا البنك برأسمال قدره 500 مليون دج، ولقد جاء نتيجة دمج مابين القرض الوطني و البنك الفرنسي للتجارة الخارجية حيث أصبح منذ 1997 تابعا إلى مجموعة البنوك الشعبية المساهم الرئيسي في رأسمالها.

- البنك القطري -ريان بنك - RAYAN BANK:

أنشئ من طرف مجموعة الفيصل ومقره قطر برأسمال معتمد بـ 30 مليون دولار.

- بنك PG HERMES SPA:

أنشئ هذا البنك برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري و المساهمين الرئيسيين في هذا البنك هم EPGHERMES SPAبمصر و United groupبالإمارات العربية المتحدة.

- البنك العام المتوسطBGM:

تأسس في جوان 1998 برأسمال قدره مليار دج منها 8%عبارة عن مساهمات أجنبية، حيث يقوم بمجمل العمليات المصرفية بالإضافة إلى ترقية تأسيس الشركات عن طريق الأسهم.

-البنك الجزائري المختلط البركة BARAKA:

تأسس بتاريخ 06 /12/ 1990 بمساهمة بنك البركة الدولي ومقره جدة في السعودية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وتم توزيع حصص رأس مال يعطي الأغلبية للجانب الجزائري بنسبة 51%، وهو بنك تجاري يخضع نشاطه المصرفي بقواعد وأحكام الشريعة الإسلامية، ولقد تطورت أعماله في مجال التمويل اللاربوي.

ب- بنوك خاصة برأسمال جزائري:

لقد تم منح الاعتماد لهذه البنوك برأسمال جزائري من طرف مجلس النقد و القرض، ومن بين هذه البنوك:

- البنك الاتحادي UNION BANK:

أنشئ هذا البنك في 1995/05/07 برأسمال خاص مختلط وطني وأجنبي، وترتكز أعمال هذا البنك في أداء نشاطات متنوعة منها: جمع الادخار، تمويل العمليات الدولية،والمساهمة في رؤوس أموال جديدة، كما يقوم أيضا بتقديم النصائح و الإرشادات والاستشارات المالية للزبائن.

- الخليفة بنكEL KHALIFA BANK:

تحصل على الترخيص من طرف مجلس النقد و القرض في 1998/03/25، واعتمد من طرف بنك الجزائر في 1998/07/27 بموجب القرار رقم 98/04 بمساهمة تسعة مساهمين برأسمال قدره 8.6 مليون دولار، و له 29 وكالة موزعة عبر التراب الوطني، وهو بنك شامل موجه لتمويل النشاطات التجارية والصناعية و المؤسسات المتوسطة و الصغيرة و المهن الحرة، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم 2003/03 الصادر بتاريخ 2003/05/29.

- البنك المختلط B.A.M.I.C:

أنشئ بتاريخ 11 /06/ 1988 ما بين البنك الخارجي الليبي بنسبة 50% من رأسماله و بمساهمة أربعة بنوك عمومية جزائرية بنسبة 50% الأخرى وهيCPA,BEA,BNA،BADR ، أما فيما يخص نشاطه فهو مكلف بترقية الاستثمارات وتنمية التجارة في بلدان المغرب العربي، بالإضافة إلى القيام بكل العمليات المصرفية.

- منى بنك MOUNABANK:

وهو بنك تجاري تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض بتاريخ 08/08/ 1998 برأس مال قدره 620 مليون دينار جزائري، وهو يقوم بجميع العمليات المصرفية.

- البنك التجاري والصناعي الجزائري B.C.I.A:

وهو بنك خاص أنشئ برأس مال قدره 500 مليون د.ج للقيام بمختلف النشاطات و العمليات المصرفية، خاصة في مجال تمويل التجارة الخارجية، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم 08-2003 بتاريخ 2003/08/21 بعد إخلاله بقواعد العمل المصرفي الواردة في قانون النقد والقرض وتعليمات بنك الجزائر.

- البنك الدولي الجزائري Algerian international bank:

تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض برأسمال مختلط وطني أجنبي.

- الشركة الجزائرية للبنكCA-BANK:

تحصل هذا البنك على الترخيص من طرف مجلس النقد والقرض في 12 جوان 1999، واعتمد من طرف بنك الجزائر في 11/02/ 1999، ويعتبر شركة مساهمة أنشأت بالأغلبية من طرف مشرفين جزائريين برأسمال قدره 700 مليون

دينار جزائري،ولقد تم اكتتابه بمساهمة 83% من شركات جزائرية و 7% من شركات تمويل أروبية، ولقد تحصل على أرباح خلال عام2000قدرت بـ 51.8% لحصيلة قدرها 2.8 مليار دينار جزائري.[1]

3- قانون النقد والقرض2003

ظهر هذا القانون في 26 أوت 2003 بعدما لاحظت السلطات الضعف الذي لازال يتخبط فيه أداء الجهاز المصرفي مقارنة بالتحولات الاقتصادية السريعة،خاصة بعد فضيحة بنك الخليفة والبنك التجاري الصناعي،حيث اتضح ضعف آليات المراقبة التي يستعملها بنك الجزائر.

1-صدور قانون النقد والقرض2003

كان الأمر 03-11المتعلق بالنقد والقرض الصادر في 2003/08/26عن طريق أمر رئاسي كان بمثابة قانون جديد يلغي في مادته 142قانون النقد والقرض 90-10، وجاء ضمن التزامات الجزائر في الميدان المالي والمصرفي واستجابة لتطورات المحيط المصرفي الجزائري، وإعداد المنظومة المصرفية لتكيف مع المقاييس العالمية وخاصة بعد إفلاس بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي(BCIA) ويهدف هذا التعديل إلى:[2]

أ- السماح لبنك الجزائر بممارسة أحسن لصلاحياته عن طريق:

- الفصل بين صلاحيات مجلس النقد والقرض وصلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر؛
- توسيع صلاحيات مجلس النقد والقرض؛
- تدعيم استقلالية اللجنة المصرفية وتفعيل دورها في مراقبة أنشطة المصارف بإضافة أمانة عامة لها.

ب-تقوية الاتصال والتشاور بين بنك الجزائر والحكومة فيما يخص الجوانب المالية للبلاد عن طريق:

- إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسيير الموجودات (الاستخدامات)الخارجية والدين الخارجي؛
- إثراء شروط ومحتوى التقارير الاقتصادية والمالية وتسيير بنك الجزائر؛
- التداول الجيد للمعلومات الخاصة بالنشاط المصرفي والمالي، والعمل على توفير الأمن المالي للبلاد.

ج- توفير أحسن حماية للمصارف ولادخار الجمهور عن طريق:

- تدعيم الشروط والمعايير المتعلقة بتراخيص اعتماد المصارف ومسييرها، وإقرار العقوبات الجزائية على المخالفين لشروط وقواعد العمل المصرفي؛
- إنشاء صندوق التأمين على الودائع الذي يلزم المصارف التأمين على جميع الودائع؛
- توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر.

تم اثر هذا القانون2003إنشاء جمعية المصارف والمؤسسات المالية(جمعية مصرفيين الجزائريين)إذ يتعين على كل مصرف أو مؤسسة مالية في الجزائر الانخراط فيها، وهذه الجمعية تدرس المسائل المتصلة ولا سيما من ناحية:

---

[1]- محلوس زكية ، **أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية**،رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية الحقوق و العلوم اقتصادية، تخصص تجارة دولية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2008-2009،ص77.

[2]- تشيكو عبد القادر، مرجع سبق ذكره،ص ص40،39

- تحسين تقنيات المصارف؛
- تحضير وتشجيع المنافسة في الميدان المصرفي؛
- إدخال الوسائل والتقنيات الحديثة ذات التكنولوجيات العالية؛
- تنظيم وتسيير الخدمات العامة؛
- تكوين وتأهيل المستخدمين لتفعيل المهنة المصرفية؛
- وضع شكل العلاقة مع ممثلي المستخدمين.

المطلب الثالث:الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري

لقد تشكل هيكل المنظومة البنكية الجزائرية إلى غاية سنة 2015 من 30مؤسسة بنكية و مالية، منها 6بنوك عمومية، أربعة عشر بنك خاص وعشرة مؤسسات مالية بالإضافة على 7مكاتب تمثيل،البنوك و المؤسسات المالية الأجنبية، والشكل البياني التالي يبين ذلك.

الشكل رقم5: هيكل المنظومة البنكيةلسنة2015.

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع

http//www. bank-of-algeria.dz / html/banque.htmتاريخ الاطلاع 19ماي 2015على الساعة 20:08.

المطلب الرابع: أثار العولمة على الجهاز المصرفي الجزائري.

تشير الكثير من التغيرات و التطورات الدراسات والظواهر والانعكاسات الخاصة بالعولمة أن لها تأثير واسع النطاق على الجهاز المصرفي في أي دولة من دول العام ومنها الجهاز المصرفي الجزائري، ونوه إلى أن الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي قد تكون ايجابية وقد تكون سلبية، وتتمثل هذه الآثار فيما يلي:

1-تغير هيكل الخدمات المصرفية.

شهدت الأسواق النقدية والمالية العالمية منذ منتصف عقد الثمانينيات اتجاها متزايدا نحو التحرر من القيود والمعوقات التي تحد من التوسع في عمليات البنوك، حيث تم فتح مجالات الأنشطة التي لم يكن مسموحاً بها أمام البنوك والمؤسسات المختلفة، وكذلك رفع القيود أمام فتح الفروع والمكاتب بالإضافة إلى إلغاء القيود على الأسعار التي تتقاضاها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى سواء أسعار الفائدة أو رسوم الخدمات.

وقد انعكس هذا المناخ بشكل كبير على أعمال البنوك وهيكل الخدمات التي تقدمها وذلك على النحو التالي:

أ- حدثت تغيرات هامة في هيكل ميزانيات البنوك حيث تنوعت مصادر الأموال ومجالات توظيفها فلم يعد المصدر الرئيسي لأرباح البنوك يتحقق من الائتمان المصرفي؛

ب- أدى دخول البنوك التجارية في عمليات بنوك الاستثمار إلى توسيع دائرة المخاطر التي تواجه أعمالها لتشمل مخاطر السوق بالإضافة للمخاطر الائتمانية ؛

ج- شهدت البنوك في معظم دول العالم تغيرات هامة في مكونات الودائع تمثلت في اتجاه نسبة الودائع لأجل وودائع التوفير وشهادات الإيداع إلى إجمالي الودائع للتزايد بشكل واضح مقابل انخفاض حجم الودائع الجارية.

2-التحول إلى البنوك الشاملة.

إن التغيرات المصرفية العالمية التي عكستها العولمة على أداء البنوك أدت إلى ظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة تمثلت في البنوك الشاملة والتي تعني تحول البنوك التجارية بل وباقي البنوك إلى البنوك الشاملة، التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل والتوظيف وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات؛ أي أن هذا النوع من البنوك أصبح يجمع بين وظائف البنوك التجارية التقليدية والبنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار وبنوك الأعمال أي أنها تقوم بأعمال كل البنوك.[1]

[1] - هارون الطاهر، العقون نادية، مداخلة بعنوان: **الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية**، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة،مخاطر وتقنيات، جامعة جيجل، 6و7جوان 2005،ص ص 3، 4.

3-تنويع النشاط المصرفي والاتجاه في التعامل في المشتقات المالية:

يشمل تنويع الخدمات المصرفية على مستوى مصادر التمويل، إصدار شهادات إيداع قابلة للتداول وإلى الاقتراض طويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي.وعلى مستوى الاستخدامات و التوظيفات المصرفية، ثم إلى تنويع القروض الممنوحة وإنشاء الشركات القابضة المصرفية و التوريق، أي تحويل المديونيات المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية والإقدام على مجالات استثمار جديدة واقتحامها مثل أداء أعمال الصيرفة الاستثمارية وتمويل عمليات الخصخصة على مستوى الدخول في مجالات غير مصرفية، ثم الاتجاه إلى التأجير التمويلي والاتجار بالعملة و تعميق نشاط إصدار الأوراق المالية، وإنشاء صناديق الاستثمار ونشاط التأمين الشقيقة التي تضمها الشركة القابضة المصرفية و إدارة الاستثمارات لصالح العملاء.

4- ضرورة الالتزام بمعيار كفاية رأس المال:

مع تزايد العولمة أصبح العمل المصرفي يتعرض للعديد من المخاطر المصرفية سواء كانت عوامل خارجية أو داخلية و أصبح لزاما على البنوك أن تحتاط للمخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات وقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة منذ أن أقرته لجنة بازل 1988م، وأصبح لزاما على البنوك الالتزام به كمعيار عالمي، و من ثم تأثرت البنوك العاملة بهذا المعيار حيث أصبح عليها الالتزام بأن تصل نسبة رأس مالها إلى مجموع أصولها الخطرة بعدة ترجيحها بأوزان المخاطر الائتمانية كحد أدنى مع نهاية عام 1992م.[1]

5- احتدام المنافسة في السوق المصرفية بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية:

إن تزايد العولمة المالية وإقرار اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية من القيود التي جاءت بها اتفاقية الجات سنة 1994م وتولي منظمة التجارة العالمية تطبيقها من بداية سنة 1995م جعلت المنافسة تشتد في السوق المصرفي، حيث نجدها اتخذت ثلاثة اتجاهات:[2]

أ- الاتجاه الأول: المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها.

ب- الاتجاه الثاني: المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

ج- الاتجاه الثالث: المنافسة بين البنوك و المؤسسات غير المالية على تقديم الخدمات المصرفية.

كل هذه الاتجاهات أدت إلى اشتداد المنافسة في السوق المصرفية وخاصة في ظل إزالة الحواجز الجغرافية وتلبية احتياجات العملاء ولقد أدت هذه المنافسة إلى دخول المؤسسات المالية خلاف البنوك إلى السوق المصرفية و خاصة في أسواق الخدمات المالية.

---

[1] - عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، **العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف- نظرة شمولية**،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3،ديسمبر 2005،ص 15.

[2] - مرابط آسيا، مداخلة بعنوان **العولمة وأثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي**، ملتقى حول المنظومة الجزائرية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات، جامعة شلف، 14و15 ديسمبر 2004، ص ص 3 ،4.

6-خصخصة البنوك.

لعل من أهم آثار العولمة المالية عل الأجهزة المصرفية خاصة في بلدان النامية هو خصخصة البنوك التي تعتبر عنصرا حاسما في إصلاح القطاع المصرفي، وتحرير ظروف الدخول في مجال الصناعة المصرفية لجعلها موضع منافسة. وتتمثل أهم دوافع الاتجاه نحو خصخصة القطاع البنكي في مواجهة المتغيرات المصرفية العالمية والتكيف مع ما جاءت به اتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية، إلى جانب تدعيم مفهوم البنوك الشاملة ومواجهة المنافسة في السوق المصرفية وزيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية وتقليل معدلات المخاطرة. وخاصة مع بروز فكرة الاندماج المصرفي وقيام كيانات مصرفية عملاقة من شأنها التأثير سلبا على البنوك الصغيرة.[1]

7- الاندماج المصرفي:

إن أحد الآثار الاقتصادية للعولمة هو ما حدث في الوقت الحاضر من موجة اندماجات مصرفية بين البنوك الكبيرة و بعضها البعض، و عملية الاندماج المصرفي من كثرتها وسرعتها أصبحت ظاهرة عالمية تأثرت بها كل البنوك في العالم.

8- تزايد حدوث الأزمات بالبنوك:

إن من أهم الآثار السلبية للعولمة المالية هي تلك الأزمات القوية التي يتعرض لها الجهاز المصرفي في عدد من الدول، حيث كان لهذه الأزمات تأثيرا شديد على مجمل الاقتصاديات الوطنية.

ولقد أثبتت إحدى الدراسات عام 1997م التي أجريت في 65دولة خلال الفترة 1980-1994أن هناك علاقة وطيدة بين إجراءات العولمة المالية والجهاز المصرفي.[2]

9- تزايد مخاطر أنشطة تبييض الأموال:

مع تزايد العولمة المالية المقترنة بالتحرير المالي زادت عملية تبييض الأموال ولقد استخدم الجهاز المصرفي كوسيط لعملية تبييض الأموال حيث تمر هذه العمليات بثلاثة مراحل:

أ- مرحلة الإيداع النقدي؛

ب- مرحلة التعتيم؛

ج- مرحلة التكامل.

10- ضعف قدرة البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية:إن للعولمة المالية آثار اقتصادية عامة و التي تتمثل في ضعف قدرة البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية ولقد ظهر ذلك عند ظهور الأزمات المالية حيث عجزت البنوك المركزية على إنقاذ العملة الوطنية وسعر الصرف.[3]

[1]- هارون الطاهر، العقون نادية، مرجع سبق ذكره، ص6.

[2]- عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، مرجع سبق ذكره، ص17.

[3]- مرابط آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 6.

المبحث الثاني :الاتجاهات الحديثة لتطوير الخدمات المصرفية .

لقد كان للتغيرات الاقتصادية و المصرفية العالمية انعكاسات واضحة على تطور أداء و أعمال البنوك،و قد تركزت هذه التغيرات في مجالات عديد أهمها التحول إلى بنوك شاملة و كذا سياسة الاندماج بين الوحدات المصرفية الصغيرة بالإضافة إلى إستراتيجية خصخصة البنوك من أجل تحسين أداءها و البقاء في المنافسة.

المطلب الأول : البنوك الشاملة .

في ظل العولمة و إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية اتجهت البنوك وخاصة البنوك التجارية التحول إلى البنوك الشاملة من أجل الاحتفاظ بزبائنها و كذا اجتذاب زبائن جدد في ظل تحرر المالي و المصرفي.

الفرع الأول :تعريف البنوك الشاملة:

يمكن تعريف البنوك الشاملة على أنها كايانات مصرفية تسعى دائما وراء توسيع مصادر التمويل و تعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات و توظيف مواردها، و تمنح الائتمان المصرفي إلى جميع القطاعات، كما تعمل على تقديم الخدمات المتنوعة،[1]وهي تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية و بنوك الاستثمار و الأعمال.[2]

كما يمكن تعريف البنوك الشاملة على أنها البنك الذي يسعى إلى تنمية موارده المالية من كافة القطاعات، كما يقدم الائتمان لكافة القطاعات.[3]

وهكذا يتضح أن البنوك الشاملة يتحدد دورها و يتبلور من خلال كونها تقوم بأعمال البنوك سواء التجارية أو الاستثمارية في وقت واحد أي أنها بنوك غير متخصصة.[4]

و من خلال التعريف السابق نلاحظ بأن البنوك الشاملة تقوم بعدة أنشطة و وظائف يمكن أن نوجز أبرزها فيما يلي:[5]

---

[1]- عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها**، دار الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص20.

[2]- بن عمارة نوال، مداخلة بعنوان **العمل المصرفي بالمشاركة (الواقع و التحديات)**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية –واقع و تحديات، جامعة الشلف، 14-15ديسمبر، 2004،ص 14.

[3]- منير إبراهيم الهندي، **إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرارات**، مكتب العربية الحديثة، الإسكندرية، ط02، 2006،ص 38.

[4]- عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة و اقتصاديات البنوك**، مرجع سبق ذكره، ص 52.

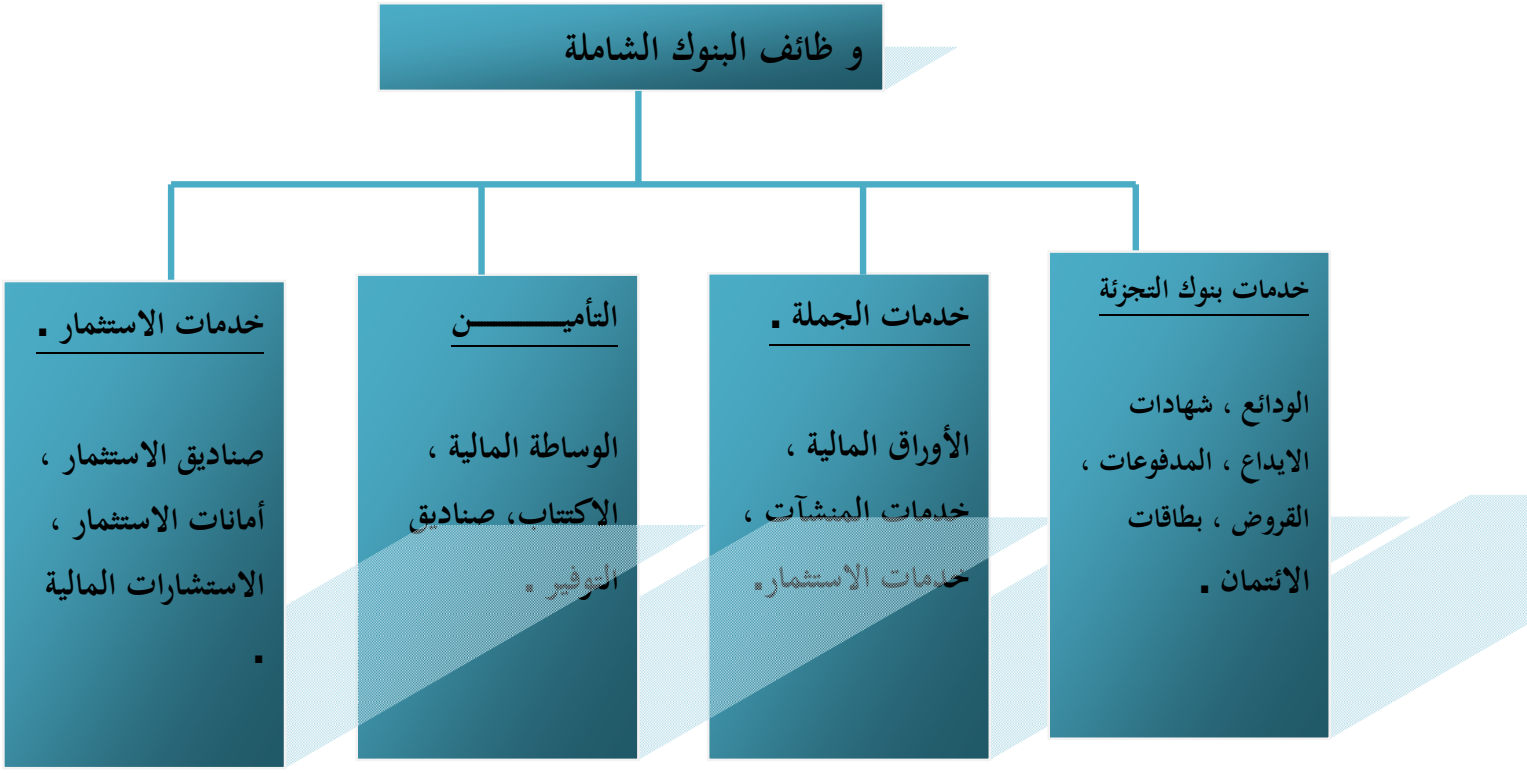
[5]- محمد الصيرفي، **إدارة المصارف**، دار الوفاء الدنيا لطاعة و النشر، الإسكندرية، 2007، ص 147.

-أعمال الوساطة المالية التي تتضمن قبول الودائع و تقديم التسهيلات الائتمانية، فهي تقوم بأعمال الوساطة بين المدخرين (المودعين) و المستثمرين (المقترضين)؛

- المتاجرة بالأدوات المالية (بيع الأسهم و السندات و الأوراق المالية الأخرى و كذا شرائها)؛
- القيام بأعمال الصرافة foreign Exchange؛
- التعامل بالمشتقاتDerivatives؛
- الاكتتاب بالإصدارات الجديدة من الأسهم و السندات؛
- القيام بأعمال السمسرة ، أي بيع الأوراق المالية و شرائها لحساب العملاء مقابل عمولات معينة؛
- تقديم الاستشارات للشركات خاصة فيما يتعلق بأعمال الاندماج، و أعمال السيطرة من جانب شركة على شركة أخرى بالقيام بشراء أسهمها؛
- إدارة الاستثمارات؛
- القيام بأعمال التأمين؛
- الاستثمار في أسهم الشركات غير المالية من ضمن محفظة البنك.

ويمكن أن نلخص الخدمات التي تقدمها البنوك الشاملة في الشكل التالي :

الشكل رقم 6: وظائف البنك الشامل .



المصدر : محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص149.

الفرع الثاني : استراتيجيات و متطلبات التحول إلى بنوك شاملة .

تحتاج عملية التحول إلى بنوك شاملة لتوفر مجموعة من المتطلبات التي تضمن نجاح و فعالية البنك الشامل و كذا مختلف الضوابط التي تحقق لها الاستمرارية في ممارسة نشاطاتها المصرفية المختلفة.

1-إستراتيجية البنوك الشاملة:

تقوم إستراتيجية البنوك الشاملة على التنويع في تقديم الخدمات المصرفية، وتتمثل هذه الاستراتيجيات فيما يلي:[1]

أ- تنويع مصادر التمويل: تسعى البنوك الشاملة لتوفير الموارد المالية طويلة الأجل من خلال الاقتراض، إصدار الأصول المالية، تكوين الشركات القابضة لتدعيم رأس مالها وتوسيع مجال تعاملاتها.

ب- تنويع الاستعمالات: تتجه البنوك إلى تنويع القروض الممنوحة، عند دخولها في مجالات استثمار عديدة والحصول على أوراق مالية لشركات متعددة وانخفاض درجة ارتباطها مع بعضها لتحقيق أكبر درجة من التنويع.

[1] -عبد الحميد عبد المطلب،**العولمة و اقتصاديات البنوك** ، مرجع سابق ،ص 54.

ج- ممارسة الأنشطة غير البنكية: تعمل إستراتيجية التنويع على زيادة الأرباح والعائد دون خطر نقص السيولة لذلك فهي تتجه إلى:

-القيام بأنشطة التأجير التمويلي: يتفق البنك مع الشركات على بيع أصل من أصولها إليه على أن يقوم البنك بتأجيره مرة أخرى للانتفاع به، فالمستأجر يسدد قيمة الإيجار دوريا ويقوم بتسديد الأصول عند نهاية المدة.

- إصدار الأوراق المالية؛

- إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح المتعاملين؛

- المتاجرة في العملة.

3- متطلبات التحول إلى بنوك شاملة.

من خلال سابق لمفهوم البنوك الشاملة نستنتج أنه يجب توفر مجموعة من المتطلبات والمتمثلة فيما يلي :[1]

أ-وجود إدارة ذات كفاءة و قدرة على تسيير العمل الجديد بواسطة إنشاء مراكز تدريب متقدمة تدعم بخبراء متخصصين؛

ب- وجود قيادات مصرفية و متفهمة و متحمسة لفكرة المصرف الشامل؛

ج- توفر كوادر مصرفية مؤهلة و خبرات متخصصة في مختلف التخصصات لمواجهة نوعية واتساع مجال عمل هذه البنوك؛

د- وجود أنظمة متينة للرقابة الداخلية و أدوات الضبط المالي و الإداري مع وجود دوائر تدقيق مؤهلة و كفئة؛

هـ- تطوير التشريعات و القوانين و اللوائح المنظمة لعمل المصرف الشامل؛

و- ضرورة وجود إعلام مكثف يعمل على ترويج لمفهوم البنوك الشاملة و أهميتها.[2]

[1]- محمد زميت، مرجع سبق ذكره، ص192.

[2]- محمد العربي شاكر، غالم عبد الله، مداخلة بعنوان **موقع الدول العربية من العولمة المالية** ، الملتقى الدولي حول السياسات التمويل و أثرها على الاقتصاديات و المؤسسات ، بسكرة، 21-22-2006،ص14.

أما فيما يتعلق بتطبيق الصيرفة الشاملة في البنوك الجزائرية فنجد التشريع المصرفي الجزائري سواء من خلال قانون النقد والقرض 90-10 أو من خلال الأمر 03-11الصادر في 26أوت 2003 المعدل و المتمم لقانون النقد والقرض 90-10،مازال يضع حدد فاصلة بين ممارسة الوظائف التقليدية للبنوك التجارية و وظائف المؤسسات المالية من غير البنوك التجارية، والتي يسمح لها بممارسة وتقديم الخدمات الاستثمارية، وإن كانت هذه الأخيرة مازالت جد متواضعة على غرار نشاط التمويل التأجيري والاستثمارات المالية، والخدمات المالية الاستثمارية الأخرى.

ومن جانب آخر نجد أن قانون النقد والقرض 90-10 منح للبنوك التجارية صفة البنوك الشاملة، وهذا من خلال المادتان 110و116التاني تفتحان للبنوك التجارية مزاولة العديد من الأعمال المصرفية التي تدخل في إطار ممارسات البنك الشامل، إلا أن الملاحظ على عمل هذه البنوك اقتصارها على ممارسة الصيرفة التقليدية المعتمدة بشكل أساسي على قبول الودائع ومنح القروض في مقابل إهمال شبه كلي لما هو متاح من نشاطات مصرفية يمكن ممارستها في ظل صبغة البنك الشامل.

كما نسجل بالإضافة إلى ذلك الفصل الواضح بين نشاطات البنوك التجارية والمؤسسات المالية،بسبب ضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية طويلة الأجل وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى ضعف سوق الأوراق المالية مما يقيد روح الإبداع والتطوير للنشاط المصرفي على المستوى المحلي و يحرم بالتالي إمكانية الاستفادة من ما يتيحه تنويع النشاط المصرفي و المالي الممارسة من طرف مؤسسات مصرفية أو مالية على حد سواء.[1]

المطلب الثاني: اندماج البنوك.

تعتبر ظاهرة الاندماج بين المصارف إحدى أهم الظواهر العالمية الحديثة التي عرفت نموا وانتشارا واسعا في ضل التغيرات المستمرة و السريعة التي يعرفها القطاع المصرفي و المالي و كذا اشتداد المنافسة بين البنوك.

الفرع الأول: تعريف الاندماج و أبعاده.

1- مفهوم الاندماج

يقصد بالاندماج بصفة عامة اتحاد المصالح بين شركتين أو أكثر و قد يتم هذا الاتحاد في المصالح من خلال المزج الكامل بين شركتين أو أكثر لظهور كيان جديد أو قيام أحد الشركات بضم شركة أو أكثر إليها.[2]

[1]- بورمة هيشام، **النظام المصرفي الجزائري و إمكانية الاندماج في العولمة المالية**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة مالية، جامعة 20أوت 1955، سكيكدة ،2008-2009، ص ص 80 81.

[2]- طار ق عبد العال حماد، ، **اندماج و خصخصة البنوك** ، الدار الجامعة ، الإسكندرية، 2011، ص05.

و الاندماج المصرفي هو اتحاد بنك أو أكثر من بنك واحد بحيث يتخلى البنك المندمج عن ترخيصه، و تضاف أصوله و خصومه إلى أصول و خصوم البنك الدامج، و قد يكون هذا الاندماج بين بنوك الصغيرة و أخرى كبيرة، أو بنوك كبيرة فيما بينها.

و يعبر الدمج المصرفي عن الإتحاد بين مؤسستين مصرفيتين أو أكثر تحت إدارة واحدة.

كما يعرف الاندماج المصرفي على أنه اتفاق يؤدي إلى اتحاد بنكين أو أكثر و ذوبانهما إراديا في كيان مصرفي واحد بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى و فاعلية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن تتحقق من قبل القيام بعملية الاندماج.[1]

2- أبعاد الاندماج المصرفي .

من خلال تطرقنا للاندماج المصرفي نلاحظ انه عملية انتقال من وضع تنافسي معين إلى وضع تنافسي أفضل و هو يحقق ثلاثة أبعاد نذكرها فيما يلي:[2]

أ- البعد الأول :

- اقتصاديات إنتاج و تقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة و بأعلى جودة و أحسن شروط و صولا إلى تحقيق العائد.
- اقتصاديات تسويق الخدمات المصرفية بشكل أفضل من حيث، الترويج، الإعلان و الإعلام ، و تسعير الخدمات .
- اقتصاديات تمويل الخدمات المصرفية وتوليد إرادات تمويلية جديدة و خلق النقود، و زيادة كفاءة الاستثمار و التوظيف و الربحية.
- اقتصاديات الموارد البشرية بما يؤدي إلى امتلاك الكيان المصرفي المندمج و قدرات بشرية عالية الكفاءة .

ب- البعد الثاني:

هو خلق وضع تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد و فرص الاستثمار و العائد و إدارة الموارد و الدخل الجديد بشكل أكثر فعالية و كفاءة.

ج- البعد الثالث:

إحلال كيان إداري جديد أكثر خبرة ليؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى من الكفاءة مما يؤدي إلى اكتساب الكيان الجديد شخصية أكثر نضجا و إشراقا من جانب العاملين بمستقبل وظيفي أكثر أمانا.[3]

---

[1]- عبيرات مقدم ، عجيلة محمد، مداخلة بعنوان **الاندماج المصرفي لتطوير الميزة التنافسية**، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية ، بشار 24-25أفريل 2006، بدون رقم صفحات .

[2]- محمود أحمد التوني، **الاندماج المصرفي**، دار الفجر لنشر و التوزيع، القاهرة ، 2007، ص64.

[3]- محمد أحمد التوني، نفس المرجع السابق، ص65.

الفرع الثاني : أهداف و أنواع الاندماج المصرفي.

1-أهداف الاندماج المصرفي .

تهدف المصارف من وراء عملية الاندماج إلى تحقيق أربعة أهداف أساسية وهي:[1]

أ– المزيد من الثقة والطمأنينة والأمان لدى جمهور العملاء والمتعاملين ويتحقق ذلك بتقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة وبأعلى جودة، و تسويق الخدمات المصرفية بشكل أفضل.

ب- خلق وضع تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد، وخلق فرص استثمار أكثر عائدا وأقل مخاطرة.

ج- إحلال إدارة جديدة أكثر خبرة تؤدي وظائف المصرف بدرجة أعلى كفاءة، وبالتالي تكسب المصرف الجديد شخصية أكثر نضجا وأكثر فعالية من جانب العاملين بعد دمج الكفاءات الموجودة في البنوك السابقة.

د- الاندماج والمزج بين المؤسسات المصرفية سوف يؤدي إلى توفير رؤوس أموال ضخمة، القدرة على تحمل المخاطرة الناتجة عن الودائع والقروض المقدمة، تحسن مستوى اليد العاملة نتيجة توفر الخبرة والتدريب الجيد، القدرة الفائقة على الاتصال بفضل وجود المعلوماتية وشبكة قوة المعلومات المرتبطة بأنظمة الاتصال المختلفة بما فيها ا لانترنيت ....إلى غير ذلك .

2- أنواع الاندماج المصرفي:

تعددت و تنوعت أشكال ونماذج الاندماج المصرفي من الناحية الاقتصادية وفقا لمعيار طبيعة النشاط للوحدات وطبيعة العلاقة بين الأطراف العالمية و هي كما يلي:[2]

1-الاندماج حسب طبيعة النشاط:

أ- الاندماج الأفقي: يقصد بالاندماج الأفقي وجود شركتان تعملان وتتنافسان في نفس نوع نشاط العمل، وهكذا يتم الاندماج بين مصرفين أو أكثر، مترابطة كالبنوك التجارية أو بنوك الاستثمار والأعمال أو البنوك المتخصصة أو شركات

[1] - بن داودية وهيبة،مداخلة بعنوان، **واقع الجهاز المصرفي العربي وتحديات العولمة المالية**، ملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية -واقع وتحديات-،جامعة الشلف14 و15ديسمبر 2004 ص12.

[2] صفوت عبد السلام عوض الله، **الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي**، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص98.

التأمين وغيرها، وينظر العديد من الأفراد للاندماج الأفقي على أنه يخلق قوى احتكارية للشركة المدمجة مما يمكنها من القيام بممارسات ضد عملية المنافسة.

ب- الاندماج الرأسي: يتم بين المصارف الصغيرة في المناطق المختلفة والمصارف الكبيرة في المدن الرئيسية أو العاصمة بحيث تصبح المصارف الصغيرة وفروعها امتداد للمصارف الكبيرة وتوجد عدة أسباب تكمن وراء رغبة الشركات في الاندماج الرأسي بين المراحل المختلفة، من بينها الاستفادة من اقتصاديات التقنية الحديثة.[1]

ج- الاندماج المختلط: يتم بين مصرفين أو أكثر يعملان في أنشطة غير مترابطة، وبما يحقق التكامل في الأنشطة بين المصرفين المندمجين، كما توجد ثلاثة أنواع من الاندماجات المتنوعة وهي:[2]

- الاندماج بغرض امتداد المنتجات بتوسيع خطوط إنتاج الشركات؛
- الاندماج بغرض الامتداد الجغرافي للسوق على شركتين ويتم تنفيذ عملياتها في مناطق جغرافية غير متداخلة.

2-الاندماج حسب طبيعة العلاقة بين أطراف العملية:

أ- الاندماج الطوعي أو الإرادي: يتم بموافقة مجلسي إدارة المصرفين والمندمج بهدف تحقيق مصلحة مشتركة، وتشجيع السلطات النقدية في العديد من الدول، هذا النوع من الاندماج لتحقيق الحجم الاقتصادي الأمثل للوحدات المصرفية وجعلها قادرة على مواجهة المنافسة وتحقيق معدلات أعلى من الربحية والنمو.[3]

ب- الدمج العدائي: يتم ضد رغبة مجلس إدارة الشركة المستهدفة للاندماج ويحدث هذا النوع عادة عندما تسيطر إدارة ضعيفة على مقدرات شركة ذات إمكانيات جديدة، ولذلك فإن الشركات القوية والناتجة في السوق تضع أنظارها اتجاه هذه الشركات للاستيلاء عليها وتغيير الإدارة الضعيفة بإدارة قوية تتمكن من الاستغلال الأمثل لإمكانيات هذه الشركة.[4]

ج- الاندماج القهري: هو اندماج قائم على قرار حكومي، أو من جانب قوى قهرية تنظيمية تملك من القوة ما تفرضه على الكيانات المصرفية المندمجة، و يمثل الاندماج القهري حلا أو خلاصا من مشكلة يعاني منها البنك المندمج.[5]

---

[1]- احمد سفر، ا**الدمج و التملك المصرفي في البلدان العربية**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان ،2008،ص 85.

[2]أحمد سفر، نفس المرجع السابق، ص 86.

[3]- طارق عبد العال حمادة، مرجع سبق ذكره، ص10.

[4]- مطاي عبد القادر، **الاندماج المصرفي كتوجه حديث لتطوير و عصرنة النظام المصرفي**،أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد السابع، جوان 2010، ص 113.

[5]- محسن أحمد الخضيري، **الاندماج المصرفي منهج متكامل لاكتساب البنوك و المصارف اقتصاديات الحجم، و السعة ،و النطاق و الفعالية في عالم الكيانات البنكية العملاقة و تحقيق ضرورات التكيف مع متطلبات عصر العولمة** ،دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2007،ص 47.

الفرع الثالث : شروط و ضوابط الاندماج.

1-شروط الاندماج المصرفي

شروط الاندماج المصرفي و إنجاح عملية الاندماج المصرفي يجب توفر مجموعة من الشروط و من أهمها نجد :

أ-وجود رغبة حقيقية و صادقة لدى العاملين على عملية الاندماج المصرفي.

ب-إن يتم وضع قصور عملي لمراحل الاندماج المصرفي يتضمن إعداد بيئة داخلية و خارجية مع وضع خطة زمنية لتنفيذ عملية الاندماج.

ج-إن يتم اختيار اسم الكيان المصرفي الجديد و العلاقة التجارية، أو تحديد مجلس لإدارة و تحديد الخدمات المصرفية التي يتم التعامل فيها.

د-إيجاد تنسيق فعال بين وحدات البنوك المدمجة و اللوائح و القوانين و القرارات مع وضع شبكة داخلية على درجة عالية من الكفاءة للاتصالات و إشاعة روح الاطمئنان لكل العاملين.

هـ-توفير الموارد المالية و البشرية اللازمة لعملية الاندماج المصرفي .

2-ضوابط الاندماج المصرفي

توجد مجموعة من الضوابط وتتمثل فيما يلي:[1]

أ-توفير كل المعلومات اللازمة و البيانات التفصيلية و تعميق مبدأ الشفافية في عملية التحول إلى الكيان المصرفي الجديد؛

ب- القيام بدراسة تنبؤية توضح النتائج المتوقعة من حدوث عملية الاندماج؛

ج-أن يسبق الاندماج المصرفي عمليات إعادة هيكلة مالية و إدارية للبنوك الداخلية في عملية الاندماج؛

د-ضرورة وجود مجموعة من الحوافز المشجعة على الاندماج مثل الإعفاءات الضريبية؛

هـ-دراسة تجارب الدول المتقدمة و النامية في مجال الاندماج المصرفي و الاستفادة منها و بحث إمكانية تطبيقها على البنوك المحلية.

[1]- عبد الحميد عبد المطلب، نفس المرجع السابق ، ص 173.

الفرع الرابع: أثر الاندماج المصرفي على تطوير الخدمات.

تتمثل أثار الاندماج المصرفي على تطوير الخدمات البنكية فيما يلي:[1]

1- إن الاندماج بين البنوك معناه تضافر جهود البحث والتطوير،الإبداع والابتكار بين البنوك المندمجة،وبالتالي زيادة القدرة على ابتكار خدمات جديدة، وتطوير الخدمات الأخرى وتحسين مستوى أداءها؛

2- مواجهة المنافسة الناتجة عن العولمة البنكية، وانتشار خدمات بنكية حديثة؛

3- الاندماج بين البنوك يزيد في حجم البنك ومنه زيادة القدرة التنافسية لهذه البنوك، وهذا ما يدعم تحديث الخدمات ومنتجات البنك؛

4- إن اتحاد بنكين يؤدي إلى مزج تكنولوجيا المعلومات بينهما وبالتالي ظهور منتجات بنكية جديدة؛

5- إن الاندماج بين البنوك يؤدي إلى إنشاء بنوك كبيرة نسبيا وقادرة على المنافسة وزيادة رأسمالها، إضافة إلى ارتفاع حجم الودائع و التسهيلات الائتمانية في قطاع البنوك؛

6- زيادة هيكل البنك فيما يخص الفروع والتوسع الجغرافي وبالتالي زيادة قدرة البنك على زيادة حجم المنتجات البنكية المقدمة كما ونوعا؛

7- الاندماج بين البنوك يتيح للبنك الجديد إمكانية جذب أفضل الكفاءات الإدارية ويرفع أداء البنك وفعاليته هذا ما يؤثر بصفة إيجابية ومباشرة على نوعية منتجات البنك؛

8- إن الاندماج بين البنوك يوفر إمكانيات أكبر للإنفاق على مشاريع البحث والتطوير، مما يساهم في تطوير منتجات البنك ومزيجه التسويقي من الخدمات.

استناد إلى ما سبق يمكن القول أن الاندماج البنكي يؤدي إلى وحدات بنكية جديدة ذات حجم ورأس مال كبيرين يجعلها قادرة على المنافسة من جهة، وتقديم، وتسويق خدمات بنكية واسعة بأقل تكلفة، ذات نوعية وجودة، بسعر تنافسي،مستوى عالي من التطور وبأمان وأسرع وقت ممكن.

وإذا تطرقنا إلى حالة الاندماج المصرفي بين البنوك الجزائرية نجده منعدم لعاملين رئيسيين هما:[2]

- أن البنوك الجزائرية وخاصة منها العمومية ذات أحجام كبيرة تجعلها في غنى عن أي إدماج.
- عدم وجود منافسة حقيقية بين البنوك الجزائرية وهو مالا يدفعها إلى القيام بعمليات اندماج لمواجهة المنافسة، لكن إنظمام الجزائر إلى المنظمة العالمية لتجارة وتحرير الخدمات المالية والمصرفية وما يطرحه من وجود قوي للبنوك العالمية في

[1]- مستوي عادل، **تحليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وآفاق تطويرها خلال الفترة 1990- 2013** دراسة حالة بنك التنمية المحلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد الخدمات، جامعة الجزائر3، 2013-2014 ،ص ص 101 102.

[2]- محمد زميت ، مرجع سبق ذكره، ص ص، 186 187.

السوق المصرفية الجزائرية، يجعل البنك الجزائرية مضطرة لأجل القيام بعمليات اندماج لمواجهة المنافسة وذلك بهدف توحيد الجهود، تحسين الخدمات، خفض التكاليف وهذا الأمر يتطلب الكثير من الدراسة والتحضير المسبق.

المطلب الثالث: خصخصة البنوك.

إن الرغبة في مواكبة التطورات ومواجهة المنافسة الدولية وإصلاح أداء البنوك ومواجهة التحديات والتغيرات المالية، وظهور أنشطة و غيرها من التطورات التي أجبر البنوك إتباع سياسات جديدة و التي من بينها التخصص البنكي من أجل تحسين أداءها و لهذا سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى خصخصة البنوك.

الفرع الأول : مفهوم الخوصصة .

لقد أصبحت خوصصة البنوك ضرورة ملحة نظرا لما أصاب القطاع العام في كثير من الدول من معوقات و ضعف الشديد و عدم الفعالية في إنجاز الدور المنوط به ، و أصبح يمثل عبء ماليا و إداريا على جهاز الدولة.

و تعرف خوصصة المؤسسات العامة بأنها "تحويل ملكية المؤسسات العامة جزئيا أو كليا إلى القطاع الخاص ، ذلك ضمن إطار شامل و هو تقليص دور الدولة في النشاط الاقتصادي بهدف زيادة إنتاجية المؤسسات المراد خوصصتها والعمل على تطويرها ، و تحسين أداءها و تعظيم ربحها .

الفرع الثاني: الأهداف المتوقع تحقيقها من خوصصة البنوك

هناك أهداف عديد تسعى الدولة تحقيقها من خلال عملية الخوصصة و نوجز أهمها فيما يلي :

1- تحقيق المنافسة في السوق المصرفية و تحسين الأداء المصرفي في اتجاهات عديدة سواء في ابتكار و استحداث خدمات مصرفية جديدة، أو في امتلاك القدرات التنافسية التي تعني تقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة و بأحسن جودة و بأعلى إنتاجية و بأكثر ربحية و بسعر تنافسي و في أسرع وقت ممكن ، بالاستناد إلى معايير الاقتصادية السليمة .

2- تنشيط سوق الأوراق المالية، و توسيع قاعدة الملكية، حيث أن الخوصصة البنوك العامة تساعد من خلال طرح أسهمها في سوق الأوراق المالية على المعروض من الأوراق المالية، و من ثم زيادة سعة السوق و تعميقها و تطويرها نظرا لما تلقاه أسهم البنوك من ثقة كبير ة بين المتعاملين في البورصة .

الفرع الثالث: أسباب و دوافع خصخصة البنوك

توجد العديد من الأسباب التي ساهمت في عملية الخوصصة و التي تتمثل في :[1]

1- مواجهة تحديات و المتغيرات التي تواجه العمل المصرفي في ظل العولمة .

2- تغير طبيعة العمل المصرفي بعد تراجع أهمية الخدمات المصرفية التقليدية و ظهور أنشطة جديدة .

3- تزايد اتجاه المؤسسات الغير مصرفية إلى اقتحام العمل المصرفي كمنافس للبنوك.

4- انتشار ظاهرة الاندماج المصرفي و تكوين كيانات مصرفية عملاقة.

5- زوال دوافع الملكية العامة في ظل العولمة .

6- التوسع في الخدمات المصرفة الالكترونية مثل العمليات المصرفية عبر شبكة الانترنت

7- تعتبر خوصصة البنوك أحد السمات الرئيسية و الضرورية لتطوير الجهاز المصرفي و زيادة الكفاءة المصرفية و كذا زيادة القدرات التنافسية في القطاع المصرفي .

الفرع الرابع: تأثير خوصصة البنوك على تطوير الخدمات البنكية

إن لخوصصة البنوك أثار كبيرة خاصة على الخدمات البنكية وهي:[2]

1. **نوعية الخدمة البنكية :** خوصصة البنوك ترفع من مستوى المنافسة البنكية بالإضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة ، لا سيما عن طريق الاستحداث والابتكار.
2. **كفاءة الخدمات البنكية:** إن خوصصة البنوك تزيد من قدرة البنوك وترفع كفاءتهم في تقديم الخدمات للعملاء ، كما تساهم في تقديم خدمات بنكية جديدة وبسرعة.
3. **جودة الخدمات البنكية:** تؤدي الخوصصة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة وبالتالي زيادة القدرة على المنافسة في الأسواق المحلية والخارجية ، إذ تتحقق الكفاءة البنكية المثلى في ظروف المنافسة الكاملة .
4. **الأمان والاستمرارية:** إن خوصصة البنوك تضمن يساهم في ضمان المعاملات البنكية والمالية ولو بشكل نسبي ، كما تجنب الوقوع في العديد من الأزمات المالية ، وهذا يحفز على تطوير وتحديث الصناعة البنكية .

[1]- محمد زميت ، مرجع سبق ذكره ، ص 167.

[2]- مستوي عادل ، مرجع سبق ذكره، ص105.

5. **البحث والتطوير:** إن ما يميز البنوك الخاصة هو امتلاك حافز كبير للبحث عن طريق تقديم خدمات جديد وهو الشيء الذي يجعلها حديثة دائما.

أما بنسبة إلى الجزائر فتعود بوادر الخوصصة إلى سنة 1998كأول عملية لتقييم البنوك العمومية الجزائرية من أجل اختيار أحد البنوك منها للخوصصة ،لكن هذه الفكرة لم تتجسد لعوائق التشريع البنكي في الجزائر(قانون تملك البنوك الأجنبية حصة 49%فقط)، وكخطوة أخرى لخوصصة البنوك في الجزائر سنة 2005(ثاني مبادرة) تمثلت في وضع مشروع خوصصة ثلاث بنوك عمومية جزائرية (badr.bdl.cpa) إلا أن العملية تعثرت أيضا عدة مرات،و بذلك لم يتجسد مشروع خوصصة البنوك العمومية في الجزائر.

المبحث الثالث: واقع الخدمات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية

معظم دول العالم تتجه نحو التبني التام للصيرفة الالكترونية وإن الجزائر من ضمن تلك الدول، حيث في إطار مسعاها نحو الاستمرار في تنفيذ المزيد من الإصلاحات البنكية قامت بتجديد وعصرنه أنظمة الدفع و المعاملات المالية والبنكية ، وذلك لأجل التماشي مع التطورات والتغيرات التي شهدتها الساحة البنكية العالمية، وفي هذا السياق سنقوم بعرض واقع الخدمات البنكية الممارسة من طرف بنوك الجزائر.

المطلب الأول: الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدماته،بحيث تقف عاتقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الاستثمار في القطاع، وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء و بالتالي تكلفة انجاز العمليات،حتى وان تعلق الأمر بالعمل على المستوى المحلي،هذا في ظل غياب شيكات محلية تربط بين مختلف الهيئات المالية و تنسق العمل بينها،إن هذه الحالة تفرض إيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع كاستعمال النقود الالكترونية، و تحديث الهياكل الأساسية لأنظمة الدفع،وهذا في الوقت الذي أصبحت فيه الانترنيت ملازمة لجميع الأنشطة التجارية الدولية بفضل الاتصال مع العملاء،الأمر الذي يستوجب على البنوك الجزائرية ديناميكية أكبر بالاعتماد على المعرفة بتكنولوجيا التسويق عبر الانترنيت، عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات.

وسعيا منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية لاسيما منذ سنة 1997، حيث قامت شركة **SATIM**، والتي أنشأت في 1995/03/25 ضمن قانون 95/103 المتضمن إنشاء الشركة العامة الاقتصادية (ساتيم) كشركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية عام 1996 بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد بين البنوك، تحققت الخطوة الأولى من هذا المشروع عام 1997،بإعداد شبكة نقدية الكترونية بين البنوك الجزائرية، لا تغطي هذه الشبكة إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، بالتالي أصبح بإمكان البنوك المحلية والأجنبية تقديم خدمة سحب الأموال باستخدام الموزع الآلي،إذ بلغ عددها عام 2002 حوالي250 جهازا، كما عملت شركة SATIM على تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك، وإجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين البنوك، حيث تؤمن تبادل التدفقات المالية بين المشاركين و المؤسسات المسئولة عن المقاصة،كما عملت ذات الشركة على كشف البطاقات المزورة.

وتشير إحصائيات صدرت للبطاقة البنكية في الجزائر والتي كانت بتاريخ 2006/12/25 بأنه يقدر عددها ب458590 بطاقة، إلا انه في إحصائيات جديدة بتاريخ 2007/04/30 قدر عدد البطاقات ب 1.268 مليون بطاقة، وجاء فيه أنه يقدر عدد البطاقات في سنة 2008 بأكثر من 1.3 مليون بطاقة،في حين أن الأرقام الرسمية تقدر

عدد السكان المرشحين للحصول على هذه البطاقة بحوالي 10 مليون مرشح،وهو ما يدل على تطور تكنولوجيا الصناعة المصرفية في الجزائر و ارتفاع وعي العملاء لاستخدام هذه البطاقات.

وفي مجال الخدمات المصرفية الالكترونية تم عقد اتفاق شراكة ما بين المجموعة الفرنسية(DiagranEdi) الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية soft Engineering MAG TMultimedia، ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (SERIST)نشأ على إثره شركة سميت بالجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية و الهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر.
بالرغم من هذا التطور في البطاقات البنكية إلا إن إقبال الجمهور كان متواضع في البداية ومرد هذا إلى الثقافة السائدة في المجتمع، غياب ثقافة مصرفية في المجتمع، التعطيلات التي تصيب تلك الموزعات...الخ، لكن تم استدراك بعض الفائض ولم يجد الزبون بدا من اللجوء إلى هذه الموزعات خاصة في بعض المواسيم و الفترات التي يكثر السحب من الشبابيك البنكية.[1]

ومن الأمثلة عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية نذكر منها: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمة جديدة تسمى Badr consulte التي تسمح لشركات الكبرى بدخول إلى حساباتها للإطلاع على الرصيد عن بعد وللإشارة فإن هذا البنك كان صاحب أول بطاقة سحب في الجزائر سنة 1994، التي كان استعمالها مقتصرا على الوكالات الخاصة بهذا البنك ناهيك عن إصداره لبطاقة "zip zap" خصيصا لعملائه الكبار سنة 1996.

قيام بنك التنمية المحلية بتسويق بطاقات "viza-cart" نوعيgold والدفع المسبق انطلاقا من نهاية أوت 2008،حيث يتعلق النوع الأول بالعملاء ذوي المداخل العالية، أما النوع الثاني فهو متاح لجميع العملاء الآخرين بما فيهم أولئك الذين لا يملكون حسابات في هذا البنك، وتوفر بطاقات الدفع المسبق عدة مزايا بحيث يمكن للمستفدين من هذه البطاقة تعبئتها انطلاقا من وكالات البنك بالجزائر في حال نفاذ السيولة بالنسبة لحامليها و المتواجدين في دول أخرى،كما يتضمن هذا النوع خدمة التأمين.[2]

[1]. محمد حمو، **أثر اتفاقية تحرير الخدمات المالية و المصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك الجزائرية**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 2009، ص145.
[2]. زقرير عادل،مرجع سبق ذكره،ص148.

المطلب الثاني : إستراتيجية تطوير وسائل الدفع في البنوك الجزائرية .

لتحديث و عصرنة النظام المصرفي الجزائري لا سيما من حيث أنظمة الدفع بادر بنك الجزائر إلى انجاز نظام دفع الكتروني متطور و هو نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) ونظام المقاصة الإلكترونية.

الفرع الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS :

1- تعريف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS :

هو نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

ولإقامة هذا النظام يجب إنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر تقوم بمتابعة المشروع ، و اقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الالكترونية و شركة SATMو شبكة اتصال بين البنوك و بنك الجزائر و كذا توفير شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر .[1]

2- أهداف نظام RTGS:[2]

يهدف نظام التسويات الإجمالية الفرية إلى ما يلي :

أ- تلبية احتياجات المستعملين؛

ب- تخفيض التكاليف؛

ج- تقوية العلاقات بين البنوك؛

د- ربح الوقت حيث تتم فيه المدفوعات في نفس اليوم دون تأخير ؛

هـ- تشجيع استعمال النقود الكتابية؛

و- تشجيع إقامة البنوك الأجنبية؛

ك- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية ؛

---

[1]- رحال عادل، مرجع سبق ذكره، ص166.

[2]- رحال عادل، نفس المرجع، ص 167.

ل- سلامة و سرعة تنفيذ عمليات تسوية المدفوعات ؛

م- دفع المدفوعات في نفس اليوم ؛

ن- تعزيز ثقة المستخدمين في نظام الدفع.

3- مبادئ نظام RTGS.

يقوم نظام التسوية الإجمالية الفورية على ما يلي:[1]

أ-المشاركين: إن كل مؤسسة لها حساب تسوية في البنك الجزائر لها حق المشاركة في النظام، كما يمكن الانضمام إلى بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية لكل من مجموعة المؤسسات المصرفية و المالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.

ب-العمليات التي يعالجها النظام:

يعالج نظام RTGSالعمليات التالية :

-العمليات ما بين المصارف:فيها تتم تحويلات بين المصارف و ذلك من خلال هذا النظام أو حسابات الزبائن ذات المبالغ الهامة و المستعجلة .

- عمليات بنك الجزائر: يعتبر بنك الجزائر المشارك الوحيد و القادر على توجيه و إصدار الأوامر للقروض أو الخصم من حسابات المشتركين و ذلك في حدود اختصاصه.

- تسوية العمليات عن طريق المقاصة الالكترونية :

-حساب التسوية :يشرف على إدارة النظام بنك الجزائر و الذي يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات التسوية تقسم إلى حسابات فرعية ، هذه الحسابات تحول حسب الحالة في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين،و تقوم المحاسبة العامة لبنك الجزائر بضبطها،و التسويات التي تتم عن طريق النظام تكون بصفة مستمرة و في وقت حقيق و من ثم التأكد الآلي من وجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني ، و يطبق مبدأ " أول من يدخل أول من يخرج " مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات التالية:[2]

[1]- عرابة رابح، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في ضل عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، الأكاديمية العربية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، العدد 8، 2012،ص20.

[2]- عرابة رابح، مرجع سبق ذكره، 21.

-الأولوية الأولى:عمليات بنك الجزائر؛

- الأولوية الثانية :المبالغ المخصصة للمقاصة؛

- الأولوية الثالثة: الأوامر المستعجلة.

4- هندسة نظام RTGS و وظائفه:

يتم ربط جميع المشاركين بجهاز RTGSالمتواجد ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة plate formeو التي تتمثل وظيفتها في إرسال و تلقي أوامر التحويل و كل المعلومات الضرورية الخاصة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام و هو مؤمن للغاية .

و تتمثل وظائف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS فيما يلي:[1]

أ-مراقبة أوامر الانتظار؛

ب- تسوية العمليات وفق طبيعتها؛

ج- تخصيص مبالغ المقاصة؛

د- المعالجة و هي تتم في آخر اليوم؛

هـ- إدارة و مراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام.

الفرع الثاني:نظام المقاصة الالكترونيةATCI:

إن عملية عصرنة نظام ادفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام هو نظام ATCI.

1-تعريف نظام ATCI:

في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر تم إنشاء نظام المقاصة الالكترونية ATCI الخاصة بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة. أي التحويلات التي تقل عن 1000000 دج وكذا الشيكات ذات النموذج الموحد بين المصارف حيث شرع العمل به منذ 15ماي 2008، علما أن النظامين ATCIوRTGS لهما اتصال بينهما لتأمين تسوية الأرصدة المتعدد للمشاركين .

[1]- رحال عادل ، مرجع سبق ذكره، ص 169.

2- خصائص النظامATCI

ويتميز نظام المقاصة الالكترونية بالخصائص التالية:

أ- أنه نظام للإعلام الآلي مركب في محلات بنك الجزائر؛

ب- يعتبر محمي ذاتيا عن طريق تعريف الحدود القصوى المرخص بها للأرصدة متعددة لجونب المدينة التي يرقها باستمرار ويرسل رسائل إنذار للقائم بإدارة النظام وللمشتركين المعنيين وحالة فيما إذا كمان الرصيد المدين لمصرف ما اقترب من الحد المرخص به؛

ج- يعتبر مؤهل ضد المخاطر المعلوماتية باعتباره مجهز بنظام النجدة عن بعد ضد الحرارة والبرودة؛

د- يعتبر محمي ضد مخاطر الاحتيال إلا أن المبادلات تتم إجرائها عن طريق تحويل مجموعة من بطاقات المعلومات المؤشرة والمشفرة والموقعة وفقا لبرتوكول مؤمن موجه من مرشد مدمج ومع أرضية التوصل أو الربط.

3- العمليات نظام ATCI

العمليات التي يقوم بها نظام **ATCI:** تقوم المقاصة الالكترونية بالعمليات التالية :

أ- تسيير التحصيلات المحولة من طرف المشتركين؛

ب- تسيير المردودات المشتركة لكل عملية دفع؛

ج- تسيير عمليات التحصيلات المرجعة في نهاية كل حصة أو جلسة للمقاصة؛

د- نشر التحصيلات المرجعة منا طرف المشترك المرسل إليه؛

هـ- تسيير المخطر المالي لكل عمليات الدفع فيما بين المصارف؛

و- حساب أرصدة التسوية؛

ز- تزويد المشتركين بالمعلومات التقنية والمالية؛[1]

4- أهداف نظام المقاصة

ومن أهداف نظام المقاصة مايلي:[2]

أ- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية و الوطنية؛

ب- تقليص أجال المعالجة،قيم قبول أو رفض العملية في اجل اقصاه5ايام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 24 ساعة؛

ج- تامين أنظمة الدفع العام؛

د- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛

هـ- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

---

[1]- بركان أمينة ، **الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر**،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علو م التسيير ، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر03 ،2013-2014،ص504.

[2]- الحاج صدوق بن شرقي، **واقع وأفاق المنظومة المصرفية الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3، 2010-2011،ص164.

5- أهمية نظام ATCI:

إن إنجاز نظام**ATCI س**يساهم في تحديث الخدمة المصرفية عموما وتطوير وسائل الدفع خصوصا بالإضافة إلى:[1]

أ- تقليص فترات التحصيل فيما بين المصارف ؛

ب- رد الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية كشيك التحويلات السفتجة السند لأمر...الخ؛

ج- تنمية وتطوير وسائل الدفع الالكترونية ؛

د- تقليص تكاليف المبادلات فيما بين المصارف؛

هـ- تحسين نوعية المعلومات المعادة؛

و- تأمين معالجة المبادلات فيما بين المصارف.

المطلب الثالث: أسباب عجز البنوك الجزائرية عن تقديم خدمات مصرفية الكترونية و أساليب تطويرها.

الفرع الأول: أسباب عجز البنوك الجزائرية عن تقديم خدمات مصرفية الكترونية

هناك عدة أسباب جعلت من البنوك الجزائرية لم ترقى بعد إلى تقديم خدمات مصرفية الكترونية مقارنة بالبنوك الأجنبية ولعل ذلك يعود إلى:[2]

1. البنية التحتية اللازمة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

تشير الإحصائيات إلى محدودية عدد المشتركين في الجزائر من خلال الهاتف النقال والثابت والانترنت رغم تحسنها في السنوات الأخيرة ؛

2. عدم انتشار التجارة الالكترونية:

تساهم التجارة الالكترونية في استعمال التكنولوجيا الحديثة سواء بطاقات الدفع أو الانترنت ، إلا أن الواقع الجزائري لا يشير إلى استعمالها في التعاملات؛

3. الأطر البشرية ذات الكفاءة:

إن العنصر البشري في البنوك الجزائرية يتميز بضعف الفعالية وانعدام روح المبادرة والإبداع لديه؛

4. عدم وجود تشريعات ضرورية لتسهيل انتشار الأعمال الالكترونية:

حيث لم يعطي المشرع الجزائري أهمية لتجارة الالكترونية، إذ لا نجد القواعد والقوانين التي تنظم التجارة الالكترونية، إذ يعود ذلك إلى عدم وجود تطبيق للتجارة الالكترونية في الجزائر.

---

[1]- بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 505.

[2]- عواق مريم، **تفعيل دور البنوك الجزائرية في ضل الإصلاحات**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية ، فرع نقود وبنوك،جامعة الجزائر3، 2013-2014،ص ص 80 81.

وبالتالي فإن استعمال التكنولوجيا المصرفية محدود في الجزائر،حيث يقتصر استعمالها إلا على بطاقات السحب و الدفع بين البنوك المحلية فقط، إلى جانب بعض العمليات الأخرى خاصة المتعلقة بالربط بين البنوك لتسهيل بعض العمليات. في حين أنه ليس هناك أي إدخال لخدمات الصيرفة الالكترونية كإقامة فروع لبنوك الكترونية،أو تقديم خدمات عن بعد فمواقع البنوك الالكترونية استخدمت فقط كمواقع تعريفية، وبالتالي فإن عملية عصرنه وتحديث النظام البنكي يسير ببطء شديد مع أن الجزائر سعت لإنشاء مؤسسات خاصة بذلك.

الفرع الثاني : استـــــراتيجيات تطويـــــر الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية

إن المصارف الجزائرية اليوم مدعوة أكثر من أي وقت مضى إلى تعبئة مواردها المالية و البشرية لمواجهة متطلبات الاقتصاد وكذا القيام بإصلاحات عميقة و فعالة على مستوى العمل المصرفي و تهيئة الشروط اللازمة لتحسين أداء الخدمات.

1- مواكبة التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي.

إن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية و العمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال،من أجل تطوير نظم و وسائل تقديم الخدمات و ابتكار تقنيات و تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتميز بالكفاءة و السرعة و الدقة في الأداء، و قد اهتمت الدول المتقدمة بشكل خاص بتكثيف الاستخدام لأحدث التقنيات في المجال المصرفي و قد أدت التطورات التكنولوجيا إلى تحسين في طبيعة و آليات تقديم الخدمات المصرفية و من أهمها : [1]

أ- انخفاض تكلفة التشغيل و لاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات فضلا عن تقليص استخدام النقود ؛

ب- تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية و منها بطاقات الائتمان و الشيكات الالكترونية و غيرها؛

ج- تحرير المعاملات من القيود المكانية و الزمنية،و بفضل الوسائل الالكترونية لم يعد ضروريا الحضور المادي للعميل لإجراء و تنفيذ العمليات المصرفية بل أصبح يكفي استعمال الكمبيوتر و الانترنت أو ما يسمى بالخدمات المنزلية المصرفية؛

د- تقديم خدمات حديثة للعملاء لم تكن معروفة من قبل مثل أجهزة الصراف الآلي و خدمات سداد الفواتير بالهاتف، و ظهور ما يسمى البنوك الالكترونية و التي تمثل آخر و أرقى المعاملات المالية عبر المصارف باستعمال الكمبيوتر.

[1]- رحال عادل ، مرجع سبق ذكره ، ص 170.

2- الارتقاء بالموارد البشرية :

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفيصل مابين المصارف، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يضل العامل البشري وراءها، ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في البنوك الجزائرية. ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:[1]

أ- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية؛

ب- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج؛

ج- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات؛

د- إنشاء معاهد متخصصة وتطوير البحث العلمي في ميدان الخدمة المصرفية .

3-تطوير التسويق المصرفي:

يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به حتمية التغيير والاختلاف كإحاطة السوار بالمعصم ، إذ لابد من التذكير أن التسويق الحديث يرتكز في الأساس على توجهات العملاء يتأثر بما يريدون وبما يدور في خواطرهم، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر:[2]

أ- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب؛

ب- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم؛

ج- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة؛

---

www.startimes .com /F.aspx ?t=3024928

[1] على قابوسة ، المصارف الالكترونية، فرص وتحديات، حالة الجزائر،تاريخ الاطلاع 4مارس 2015على الساعة22:30.

[2] - معطي الله خير الدين ، بوقموم محمد ،مداخلة بعنوان **المعلوماتية و الجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية** ، ملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، و اقع و تحديات ، جامعة شلف ، 15/14، ديسمبر 2004، ص202203.

د- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة؛

هـ- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم،

و-تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.[1]

4-مواكبة المعايير الدولية:

أدت التطورات التي شهدتها الساحة المصرفية العالمية إلى وضع عدة قواعد و معايير، و ذلك من أجل تحقيق السلامة المصرفية الدولية ، والبنوك الجزائرية تسعى إلى لمواكبة هذه التطورات بتنويع خدماتها و الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في السوق المصرفية، لذا أصبح لزاما عليها مراعاة هذه القواعد ومن أهم المجالات التي يجب مواكبتها نذكر:[2]

أ- تدعيم القواعد الرأسمالية: تحتل قضية رؤوس أموال البنوك أهمية بالغة بوصفها صمام أمان لمواجهة الصدمات والأزمات، فضلا عن أهميتها في تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك، وتحسين نظام تقويم المخاطر، ومن ثم فقد اهتمت لجنة بازل بإصدار مشروعها الثاني المتعلق بكفاية رأس المال 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 رأس المال عن المستوى المعمول به حاليا 8% إلا أن إدراج أنواع جديدة من المخاطر يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الحجم المطلق لمتطلبات رأس المال. وفي ضوء ما تقدم فإن البنك المركزي الجزائري ملزم بإلزام كافة البنوك الخاضعة له بزيادة معدل كفاية رأس مالها، وهي خطوة هامة على طريق مواكبة المعايير الدولية وتقوية مراكز البنوك الجزائرية، إذ يجب تعزيز هذا الاتجاه سواء عن طريق بورصة الأوراق المالية أو من خلال الاندماج.

ب-تطوير السياسات الائتمانية: حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر البنكية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان مكانة بارزة، 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 التركز والتي تقدر عادة بنسبة من رأس المال تصل إلى 25%، كما اهتمت بوضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء ذوي العلاقة بالبنك.

[1]- معطي الله خير الدين ، بوقموم محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 203.

[2]- رحال عادل، مرجع سبق ذكره ، ص 172.

ج- الاهتمام بإدارة المخاطر: في ضوء الانفتاح غير المسبوق الذي شهادته الصناعة المصرفية على الأسواق المالية العالمية والتطور السريع للتقدم التكنولوجي، فضلا عن تنامي استخدام الابتكارات المالية، أصبحت الصناعة البنكية ترتكز في عملها على فن إدارة المخاطر، والتي ترتكز على ثلاثة مراحل هي:[1]

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها النشاط البنكي؛

- القدرة على قياس تلك المخاطر بصورة منتظمة من خلال نظام معلوماتي مناسب؛

- قدرة إدارة البنك على مراقبة تلك المخاطر باستخدام ومعايير مناسبة واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

ومن المعروف أن العمل البنكي يتعرض للعديد من المخاطر والمتمثلة في مخاطر الائتمان، السيولة، السمعة، الاستثمار، المخاطر الالكترونية...إلخ.

ونظرا لتنوع هذه المخاطر وأهمية قياسها فإن البنوك الجزائرية ملزمة باتخاذ إجراءات لتحقيق ذلك من خلال ما يلي:

- العمل على الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال،

- العمل على حسن إدارة المخاطر من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة السياسات المتعلقة بالمخاطر، وأخرى لمتابعة تنفيذ السياسات الائتمانية الموافق عليها وتفعيل دورها بحيث يمكنها توقع المخاطر قبل حدوثها بدلا من التعامل معها بأسلوب رد الفعل؛

- تدريب الإطارات البنكية في هذا المجال،

-وضع السياسات والقواعد والإجراءات الكفيلة بإبراز جميع نواحي المخاطر التي يواجهها المصرف في عملياته وكيفية حسابها وأساليب التعامل معها، والعمل على تحديثها بشكل مستمر لمواجهة التغيرات في الأسواق المحلية والعالمية أو التشكيلات الإدارية في البنك.

د-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 بالبنوك' خاصة عندما يلوح خطر حدوث عدم استقرار للنظام ناشئ من القطاع المالي- بحيث يمكن تحديد المشاكل المحتملة في وقت مبكر من اتخاذ الإجراءات اللازمة لإجهاض الأزمة أو التخفيف من حدتها. [2]

البنوك الجزائرية و التغيرات المستجدة ، منتديات ستار تايمز، 8 أفريل 2015على الساعة 30:84678914=z/ http//www.startimes.com

[2]- معطي الله خير الدين ، بوقموم محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 204.

خلاصة الفصل

في ظل العولمة و التطورات والتغيرات الحاصلة في المجال المصرفي، أصبح هناك حتمية اختيار أحد التوجهات العالمية لتطوير البنوك لاسيما منها الصيرفة الشاملة،الاندماج بين البنوك، و خوصصة البنوك، وذلك نظرا للأثر والأهمية البالغة لذلك في تطوير الخدمات البنكية،غير أن البنوك الجزائرية ورغم محاولاتها لم تعرف أي توجه،كما أن الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية ورغم اهتمامها بالصيرفة الإلكترونية إلا أنها لا تزال تتسم بالمحدودية وذلك راجع للعديد من المعوقات، ومن هنا وجب على البنوك الجزائرية لتطوير خدماتها وتحديثها مواكبة التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي، الإرتقاء بالموارد البشرية، وتطوير التسويق المصرفي، وكذلك مواكبة المعايير الدولية.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع توضحت العلاقة الوطيدة بين مفهوم العولمة والخدمات المصرفية ، فهذه الأخيرة تطورت بصورة مذهلة بفعل التقدم التكنولوجي الرهيب الذي يعرفه العالم اليوم ، فقد ظهرت خدمات جديدة ومتطورة منها الخدمات المصرفية الالكترونية التي ساهمت بدور كبير في تحسين طريقة عمل البنوك وكسب زبائن ليس على المستوى المحلي فقط بل على المستوى العالمي.

ومن هنا وجب على السلطات وضع إصلاحات جادة خاصة على مستوى جهازها المصرفي وذلك لمواجهة آثار والتحديات التي أفرزتها العولمة على الاقتصاد العالمي بصفة مستمرة وذلك من خلال إعادة صياغة استراتيجياتها وإنتاج سياسات أكثر تطورا وشمولا بهدف تكيف مع الاتجاهات الإبداعية في العالم المصرفي الدولي، وتطوير خدماته المصرفية مما يعزز قدرتها التنافسية، وتتمثل أهم هذه الاستراتيجيات في التحول إلى بنوك شاملة ذات الخدمات المتنوعة ، والعمل على تقديم أنشطة تمويلية مبتكرة ، علاوة على تعميق استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وتقوية قاعدة رأس مال البنوك من خلال زيادة عمليات الاندماج بينها، ولا شك أن نجاح البنوك في تنفيذ استراتيجيات التطوير بكفاءة وفعالية هو أمر مرهون من جهة بتوفير كوادر بشرية عالية التأهيل معززة بتقنيات مصرفية معاصرة ، ومن جهة أخرى بتبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي كأحد ركائز هذه الاستراتيجية.

1- نتائج الدراسة:

- من خلال التطرق إلى أثار العولمة على الجهاز المصرفي الجزائري تبين ان للعولمة المالية أثار ايجابية وأخرى سلبية ،وتكمن بعض آثارها الايجابية في الاندماج البنكي والبنوك الشاملة وزيادة المنافسة،وأما من آثارها السلبية تزايد ظاهرة غسيل الأموال، وتزايد حدوث الأزمات،فعلى البنوك الجزائرية الاستفادة من ايجابياتها قدر الإمكان وتفادي سلبياتها وهذا ما يثبت أن الفرضية الأولى غير صحيحة.
- ساهمت التوجهات الحديثة التي فرضتها العولمة على البنوك من الصيرفة الشاملة والاندماج البنكي والخوصصة في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية وذلك نظرا لما تحققه من قدرة البنوك على المنافسة ورفع كفاءتهم في تقديم الخدمات للعملاء والمساهمة في تقديم خدمات بنكية جديدة وبسرعة هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- إن الخدمات المصرفية المتطورة المقدمة من طرف البنوك الجزائرية تتسم بالمحدودية رغم الاصطلاحات التي قامت بها الجزائر من أجل تبني أنظمة مصرفية حديثة ومتطورة تتماشى مع الوضع العالمي وذلك لسيطرة البنوك العمومية على النشاط المصرفي وقلة البنوك الخاصة الأمر الذي أدى إلى قلة المنافسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

2- التوصيات:

- العمل على رفع مستوى الخدمات البنكية من خلال الاستفادة من خبرات البنوك المتطورة .
- فتح المجال للبنوك الخاصة في النشاط البنكي الجزائري .
- وضع تشريعات بنكية واضحة المعالم لا سيما منها الأهداف وخلق الوسائل اللازمة التي تسمح للبنوك الجزائرية التكيف مع التطورات العالمية .
- الاستفادة من الاستراتيجيات الحديثة لتطوير الخدمات البنكية وذلك بتدعيم الشراكة البنكية الاندماج البنكي الخوصصة لمواكبة التطورات العالمية.
- فتح مجال المنافسة بين البنوك في القطاع البنكي الجزائري للتقليل من احتكار البنوك العمومية وزيادة منح الاستقلالية للبنوك والتوجه نحو فلسفة التنويع في النشاط البنكي في الجزائر .
- تشجيع التعاون بوسائل الدفع الإلكتروني، ومنح التحفيزات للتجار الذين يقبلون التعامل ببطاقات الائتمان.
- التوسع في استخدام الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة وتشجيع العملاء على طلب هذه الخدمات.
- تنمية مهارات العاملين بالبنوك وإعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي، وتطوير نظم الإدارة من خلال برامج التدريس المتطورة، وتطوير أداءهم في مجال استيعاب مستجدات والمستحدثات و تطوير الصناعة المصرفية.

آفاق البحث:

لقد سمح هذا الموضوع بفتح المجال للعديد من المواضيع الأخرى:

- المنظومة البنكية في ظل التحولات العالمية .
- توجه البنوك الجزائرية نحو الصيرفة الشاملة.
- دور التكنولوجيا المعلوماتية في تطوير الصناعة المصرفية .

قائمة المراجع

الكتـــــب

1- أحمـــد صـــبحي العيـــادي ،**الأدوات الاســـــتثمارية الإســـــلامية** ، دار الفكـــر لنشـــر و التوزيـــع ، عمان، 2010.

2- أحمـد سـفر ، ا**لـدمج و التملـك المصـرفي فـي البلـدان العربيـة** ، منشـورت ا لحلـبي الحقوقيـة ، لبنـان ،2008.

3- أحمـد شـعبان محمـد علـي، **انعكاسـات المتغيـرات المعاصـرة علـى القطـاع المصـرفي و دور البنـوك المركزية**، دار الجامعة ، الإسكندرية،2006.

4- أسامة المجذوب ، **العولمة و الإقليمية** ، دار المصرية اللبنانية القاهرة ، الطبعة 02، 2000 .

5- الصالح الرقيب،**أتعرف على العولمة**،دار البحار، عمان،2003.

6- بسـام الحجـاز،**العلاقـات الاقتصـادية الدوليـة**، مجـد المؤسسـة الجامعيـة لنشـر و التوزيـع، بـيروت، 2003.

7- بشـير عبـاس العـلاق ، **الخـدمات الالكترونيـة بـين النظريـة و التطبيـق** ، المنظمـة العربيـة للتنميـة الإداريـة بحوث و دراسات ، عمان،2004.

8- بلعـزوز بـن علـي، **محاضـرات فـي النظريـات و السياسـات النقديـة**، ديـوان المطبوعـات الجامعيـة، بـن عكنون، الجزائر،ط02، 2006.

9- بـوبكر خـلال ،**العولمـة مظاهرهـا و تـداعياتها ، نقـد و تقيـيم** ،عـالم الكتـب الحـديث للنشـر و التوزيـع، الأردن ، 2011.

10- حسـن كـريم حمـزة ، **العولمـة الماليـة و النمـو الاقتصـادي** ، دار الصـفاء للنشـر و التوزيـع ، عمـان ، الأردن، 2011.

11- رعد حسن الصرن ، **عولمة جودة الخدمة المصرفية** ، دار التواصل العربي ، الإسكندرية ، 2007.

12- صـفوت عبـد السـلام عـوض الله، **الآثـار الاقتصـادية للعولمـة علـى الجهـاز المصـرفي**، دار النهضـة العربية، مصر، 2003.

13- محمد الصيرفي، **إدارة المصارف**، دار الوفاء الدنيا لطاعة و النشر ، الإسكندرية، 2007.

14- منـير إبـراهيم الهنـدي، **إدارة البنـوك التجارية،مـدخل اتخـاذ القـرارات**،مكتبالعربيـة الحديثـة الإسـكندرية، ط02، 2006.

15- خبابة عبد الله، **السياسة الصرفية في اطار العولمة الاقتصادية**،مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، بدون طبعة، 2009**.**

16- زياد رمضان محفوظ، **جودة إدارة البنوك**، دار وائل للنشر و التوزيع،عمان،ط4، 2013.

17- سمير أمين،**العولمة و النظام العالمي الجديد**،مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2004.

18- سهيل حسين الفتلاوي، **العولمة و أثرها في الوطن العربي**، دار الثقافة لنشر و التوزيع، عمان، 2009.

19- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 2008.

19- ضياء مجيد الموسوي، **الاقتصادالنقدي،المؤسسةالنقدية،البنوك التجاريةوالبنوك المركزية**،مؤسسة الشباب الجامعية،الإسكندرية،2008.

20- ضياء مجيد الموسوي، **العولمة و اقتصاد السوق الحر**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 04، 2010.

21- طار ق عبد العال حماد، **اندماج و خصخصة البنوك**، الدار الجامعة ، الإسكندرية، 2011.

22- عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة الاقتصادية**، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.

23- عبد المطلب عبد المجيد، **العولمة و اقتصاديات البنوك** ، دار الجامعة للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2005.

24- عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها** ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2006.

25- عصام نور ،**العولمة و أثرها على المجتمع الإسلامي**،مؤسسة الشباب الجامعة ، 2008 .

26- عمر صقر ، **العولمة و قضايا الاقتصادية المعاصرة** ، دار الجامعة للنشر و التوزيع ، الإسكندرية، 2003.

27- غازي عبد الرزاق النقاش، **التمويل الدولي و العمليات المصرفية الدولية**، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2006.

28- فلاح كاظم المحنة ، **العولمة و الجدار الدائر حولها** ،مؤسسة الورق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002.

29- حسين عبد الله زينب، **اقتصاد الدولي** ، نظرة عامة على بعض القضايا ،دار الجامعية ، مصر ، 1998.

30- محسن أحمد الخضري ، **العولمة الاجتياحية**، مجموعة نبيل العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2001.

31- محسن أحمد الخضيري ،**الاندماج المصرفي منهج متكامل لاكتساب البنوك و المصارف اقتصاديات الحجم ، و السعة ،و النطاق و الفعالية في عالم الكيانات البنكية العملاقة و تحقيق ضرورات التكيف مع متطلبات عصر العولمة** ،دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2007.

32- محمد عبد الخالق، **الإدارة المالية و المصرفية**، دار أسامة لنشر و التوزيع، عمان ،2010.

33- محمد مروان أبو العربي ، **الخدمات المصرفية** ، مؤسسة تسنيم لنشر و التوزيع ، عمان ، 2006.

34- محمود أحمد التوني، **الاندماج المصرفي**، دار الفجر لنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2007.

35- ممدوح منصور ، **العولمة :دراسة في المفهوم و الظاهرة و الأبعاد** ، دار الجامعة الجديد للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2003،.

36- نعيم إبراهيم الظاهر ،**إدارة العولمة و أنواعها** ، عالم الكتب الحديث ، الأردن،2010.

37- وصفي عبد الرحمن أحمد النعسة ، **التسويق المصرفي** ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011.

38- الوادي محمود حسين ،**العولمة و أبعادها الاقتصادية** ،مكتبة المجتمع العربي ، عمان ، 2009.

39- حمدي عبد العظيم ،**عولمة الفساد و فساد العولمة** ، دار الجامعة للنشر و التوزيع، الإسكندرية،2008.

40- خبابة عبد الله ،**الوقائع الاقتصادية** ،**العولمة الاقتصادية** ، التنمية المستدامة ، مؤسسة شباب الجامعة ،2009.

41- رضا محمد الداعوق ،**العولمة تداعياتها و أثارها و سبل مواجهتها** ،دار الكتب العلمية ، بيروت،2005.

42- علي توفيق الحاج، **تسويق الخدمات**، مكتبة المجتمع العربي لنشر و التوزيع ، عمان ، 2011.

43- منذر واصف المصري،**العولمة و تنمية الموارد البشرية** ، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية ، الإسكندرية ،2004.

44- نبيل حشاد، **العولمة و مستقبل الاقتصاد العربي**، دار إيجي للطباعة و النشر ، الإسكندرية، ،2006.

45- يوسف حسين يوسف،**العولمة و الاقتصاد الدولي**، المركز القومي للإصدارات القانونية،الإسكندرية ، 2010.

الأطروحات ورسائل الماجيستر:

أ- الأطروحات:

46- العقون نادية ، **العولمة الاقتصادية و الأزمات المالية :واقع و علاج** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، علوم اقتصادية ،جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012-2013 .

47- بركان أمنة ،**الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر**،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علو م التسيير ، تخصص نقود ومالية،2013-2014.

48- بريش عبد القادر ،**التحرير المصفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية** ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، فرع نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2005-2006، .

49- بطاهر علي ، **إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

50- بن شرقي الحاج صدوق،**واقع وأفاق المنظومة المصرفية الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3، 2010-2011.

51- بوكسانيرشيد ، **الأسواق المالية العربية و سبل تفعيلها** ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر.

52- حشماوي محمد ، **الاتجاهات الجديدة لتجارة الدولية في ضل العولمة الاقتصادية** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2005-2006.

53- سلوم داوود عبد الحسن الخزرجي ، **الخصخصة في البلدان النامية بين متطلبات التنمية و دوافع الاستثمار الأجنبي المباشر** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الكوفة، قسم العلوم الاقتصادية ،2008.

54- عبد الوهاب رميدي، **التكتلات الاقتصادية في عصر العولمة و تفعيل التكامل الاقتصادي في الدول النامية** ، أطروحة دكتوراه ، علوم اقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2006-2007.

ب- رسائل الماجيستر

55- برنو سمية ،**أثر إعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري**،رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير ،فرع علوم التسيير ، تخصص تسويق،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2009-2010.

56- بن عيسى شافية، **أثار و تحديات الإنظمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،قسم علوم التسيير، تخصص نقود ومالية،جامعة الجزائر 3،2010-2011.

57- بليلي عبد النبي، **دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون دراسة عينة من البنوك التجارية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008-2009,

58- بورمهشام، **النظام المصرفي الجزائري و إمكانية الاندماج في العولمة المالية**،رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص إدارة مالية، جامعة 20أوت 1955، سكيكدة ،2008-2009

59- ثابت محمد ، **أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2006-2007.

60- حميدي عبد الرزاق ، **جودة الخدمات البنكية لمدخللتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك** ، دارسة حالة بنك التنمية المحلية ، رسالةمقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع علوم الاقتصادية ، جامعة بومرداس ، 2007-2008.

61- عبد الله سليمة، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع علوم الاقتصادية ، جامعة باتنة ، 2008-2009.

62- عواق مريم، **تفعيل دور البنوك الجزائرية في ضل الإصلاحات**،رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية ، فرع نقود وبنوك،جامعة الجزائر3، 2013-2014.

63-لعراف فائزة، **مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لحنة بازل**،رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص العلوم تجارية فرع إدارةأعمال ، جامعة المسيلة، 2009-2010.

64-لغدور صورية ،**أهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون دراسة ميدانية في بنك التنمية الريفية** رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، علوم التسيير و العلوم التجارية ، قسم علوم التسيير ،

65- تشيكو عبد القادر، **انسجام الإصلاحات المصرفية الجزائر مع الاتجاهات العالمية** ،رسالة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص نقود و مالية ، جامعة الجزائر 03، 2010-2011.

66-لوصيف عمار ،**إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى حالة الجزائر**، رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2008-2009.

67-حداد محمد، **العولمة و انعكاساتها على الدول العربية دراسة حالة الجزائر و مصر** ،رسالةمقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، علوم اقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2003-2004.

68-ـ حمو محمد ، **أثر اتفاقية تحرير الخدمات المالية و المصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك الجزائرية**،رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2009.

69- زميت محمد، **النظام المصرفي الجزائري في مواجه تحديات العولمة المالية** ،رسالةمقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2005-2006.

70-معمري حسام الدين ، **دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك ز تأثيرها على التعاملات الاقتصادية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2009-2010.

71-مستوي عادل، **تحليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وآفاق تطويرها خلال الفترة 1990-2013** دراسة حالة بنك التنمية المحلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد الخدمات، جامعة الجزائر 3، 2013-2014.

72- عبد الرحيم نادية،**تطوير الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل نشاط الاقتصادي** ،دراسة حالة الجزائر ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع علوم اقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2010-2011.

73-واقد يوسف ،**النظام القانوني لدفع الالكتروني** ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع القانون، جامعة تيزي وزو ، 2011-2012.

74-ولد عيسى محمد ، **الشركات المتعددة الجنسيات و اقتصاديات البلدان العربية في ظل العولمة الاقتصادية** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2004-2005.

75–زقريرعادل، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة،دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري**،رسالةنيلشهادة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص نقود ومالية جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر،2008 . 2009.

76-رحال عادل ، **تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر** ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، علوم الاقتصادية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2013-2014.

77-محلوس زكية ، **أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية**،رسالة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية الحقوق و العلوم اقتصادية، تخصص تجارة دولية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2008-2009.

78- يحياوي سمير، **العولمة و تأثيرها على تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الدول النامية** ،رسالةمقدمة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة الجزائر ، 2004-2005.

3- المجـــــلات

79-إبراهيم محمد شاشو، **بطاقة الائتمان حقيقتها و التكييف الشرعي**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد الثالث، جامعة دمشق، 2011،.

80-طيب ياسين،**النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية** ،مجلة الباحث، العدد 03-2003

81- مطاي عبد القادر، **الاندماج المصرفي كتوجه حديث لتطوير و عصرنة النظام المصرفي**،أبحاث اقتصادية و الإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد السابع، جوان 2010.

82-عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، **العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف- نظرة شمولية**،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 3،ديسمبر 2005.

83-عرابة رابح،**دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، الأكاديمية العربية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، العدد 8، 2012

الملتقيات

84- بن وسعد زينة، جميل عبد الجليل،**مداخلة بعنوان واقع تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل ذلك" حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**،الملتقي الوطني للمنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية، علوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بشار 24-25أفريل2006.

85- بن داودية وهيبة، مداخلة بعنوان **واقع الجهاز المصرفي العربي وتحديات العولمة المالية**،الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة الشلف،14و15ديسمبر2004.

86- بن عمارة نوال ، **مداخلة بعنوان العمل المصرفي بالمشاركة (الواقع و التحديات)** ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية –واقع و تحديات ،جامعة الشلف، 14-15ديسمبر، 2004.

87- بودلال علي، سعيداني محمد، **مداخلة بعنوان فعالية النظام المصرفي الجزائري بين النظرية والتطبيق**، الملتقى الوطني الأول حول إصلاح المنظومة المصرفية ، المركز الجامعي، جيجل،6-7جوان 2005.

88- بوسالم رفيقة، **مداخلة بعنوان الجهاز المصرفي والسياسة النقدية خلال المرحلة الانتقالية 1988-2002**،ملتقى الوطني للمنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بشار،24-25أفريل2006.

89- تشام فاروق، **مداخلة بعنوان أهمية الإصلاحات المصرفية و المالية في تحسين أداء الاقتصاد،** الملتقى الوطني الأول حول الإصلاحات الاقتصادية و الممارسة التسويقية،المركز الجامعي بشارة،20-21أفريل2004.

90- خبابة عبد الله، مداخلة **بعنوان إشكالية الأخذ بنظام البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي الجزائري،** الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية التسيير و العلوم التجارية، المركز الجامعي ، بشار ، 24-24أفريل2006.

91- رايس وفاء ،**مداخلة بعنوان،الحوكمة و العولمة الاقتصادية** ، الملتقى بعنوان ، تأثير العولمة على إدارةالأعمال في المنظمات البلدان النامية ، جامعة عنابة ،6و7 ديسمبر 2011.

92- زبير محمد ، مداخلة بعنوان ، **أ ثر العولمة المالية على إدارة الشركات في الجزائر** ، الملتقى الدولي ، تأثير العولمة على إدارة الأعمال في منظمات البلدان النامية ، جامعة عنابة ، يومي 6-7ديسمبر 2011.

93- شريف غياط،مداخلة بعنوان،**نظم المعلومات الاستراتيجية و العولمة وإستراتيجية التحالف** ،الملتقى بعنوان تأثير العولمة على إدارة الأعمال في المنظمات البلدان النامية ، جامعة عنابة، 2011.

94- عبد الوهاب رميدي، مداخلة بعنوان **العولمة المالية و تأثيراتها على اقتصاديات الدول النامية،** الملتقى الدولي حول السياسات التمويلية وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات-دراسة حالة الجزائر والدول النامية-، جامعة بسكرة، 20و21نوفمبر**2006.**

95- عبيرات مقدم ، عجيلة محمد، **مداخلة بعنوان الاندماج المصرفي لتطوير الميزة التنافسية ، الملتقالوطني حول المنظومة البنكية في ظلالتحولات القانونية و الاقتصادية،** بشار 24-25أفريل2006.

96- كمال رزيق ، عبد الحليم فضلي، **مداخلة بعنوان تحديث النظام المصرفي الجزائري،**ملتقى دولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية واقع و تحديات،جامعة شلف،14و15ديسمبر2004.

97- محمد العربي شاكر، غالم عبد لله، مداخلة بعنوان **موقع الدول العربية من العولمة المالية،** الملتقى الدولي حول السياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات، بسكرة، 21-22-2006.

98- مـرابط آسـيا، **مداخلـة بعنـوان العولمـة وأثارهـا الاقتصـادية علـى الجهـاز المصـرفي**، ملتقـى حـول المنظومة الجزائرية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات، جامعة شلف،14و15 ديسمبر 2004.

99- معطـي الله خـير الـدين، بوقمـوم محمـد، **المعلوماتيـة و الجهـاز البنكـي حتميـة تطـوير الخـدمات المصـرفية** ، ملتقـى الـدولي حـول المنظومـة المصـرفية الجزائريـة و التحـولات الاقتصـادية، واقـع و تحـديات ، جامعـة شلف ، 15/14، ديسمبر،2004.

100- مليكـة زغيـب، حيـاة نجـار، مداخلـة **بعنـوان النظـام البنكـي الجزائـري تشـخيص الواقـع و تحـديات المسـتقبل**،ملتقـى المنظومـة المصـرفية والتحـولات الاقتصـادية الواقـع والتحـديات ،جامعـة شـلف14-15ديسمبر2004.

101- هـارون الطـاهر، العقـون ناديـة ، **الجهـاز المصـرفي الجزائـري ومتطلبـات العولمـة الماليـة**، الملتقـى الـوطني الأول حـول المنظومـة المصـرفية في الألفيـة الثالثـة: منافسـة ،مخـاطر وتقنيـات، جامعـة جيجـل، 6و7جـوان 2005.

المواقع الالكترونية

www.startimes .com /F.aspx ?t=3024928

علـى قابوسـة ، المصـارف الالكترونيـة، فـرص وتحـديات، حالـة الجزائر،تـاريخ الاطـلاع 4مـارس 2015علـى الساعة 22:30

- http //www.kibs.edu.kw/upload/edaat –July –2013 Electronic banking-401pdf - تاريخ الاطلاع 12ماي2015على الستاعة11:20.

//httpwww.startimes.com /z=846789

البنوك الجزائرية و التغيرات المستجدة ، منتديات ستار تايمز، 8 أفريل2015على الساعة 14:30.

http//www. bank-of-algeria.dz / html/banque.htm

تاريخ الاطلاع 5ماي 2015على الساعة 03:16