

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة اكلي امحمد اولحاج - البويرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع :

تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على البنوك
التجارية الجزائرية
- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة -

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر 2 في العلوم الاقتصادية
تخصص : اقتصاديات المالية و البنوك

تحت إشراف الأستاذ :
لل. ع. علام

من إعداد الطالبة :
لل. بلعيد ليلى

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة البويرة	أ. رسول حميد
مشرفا	جامعة البويرة	د. علام عثمان
مناقشا	جامعة البويرة	د. جميل أحمد

السنة الجامعية : 2014 - 2015

- كلمة شكر -

الحمد لله الذي هدانا إلى هذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

انه لمن دواعي سروري، أن أكتب هذه الكلمات التي أشكر من خلالها وبعد حمد الله
الدكتور المشرف علام عثمان الذي رافقني بإرشاداته ونصائحه، والأستاذ المؤطر قاسمي
لخضر الذي بذل الكثير من الجهود لمساعدتي ووفر لي كل الظروف الملائمة للعمل.

كما أشكر عمال بنك القرض الشعبي الجزائري رقم 111 بالبويرة ولا يفوتني أن أتقدم
بالشكر الجزيل إلى أساتذتي الكرام الذين أناروا لي درب طلب العلم وإلى كل من
ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل وأخص بالذكر شموع حياتي والدي

الكريمين

و حاج اعمر حسين الذي أتعبته كثيرا معي.

ليلي

- مختصرات -

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ARTS	Algeria Real Time Settlements
ATCI	Algérie Télécompensation Interbancaire
CIB	Carte interbancaire
CPI	Centre de Pré Compensation Interbancaire
DAB	Distributeur Automatique de Billets
DBMS	Data Base Management Systems
EDI	Electronic Data Interchange
FIFO	First In First Out
GAB	Guichet automatique bancaire
GIP	Gestion Des Incidents De Paiement
HTML	Hyper Text Markup Language
LAN	Local Area Network
SATIM	Societe Algérienne d'Automatisation des Transactions Interbancaires et Monétique.
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
TPE	Terminal de paiement électronique
WAN	Wide area network

- الفهرس -

I	كلمة شكر
II	مختصرات
III	الفهرس
V	فهرس الأشكال
V	فهرس المخططات
VI	فهرس الجداول
VII	فهرس الملاحق
VIII	ملخص

المقدمة العامة

ب-ج	الفصل الأول : أساسيات حول النظام المصرفي
1	مقدمة الفصل الأول
2	المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي
3	المطلب الأول: مفهوم ومكونات الجهاز المصرفي
3	المطلب الثاني: عموميات حول البنوك التجارية
7	المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في ضوء إصلاحات قانون النقد والقرض
16	المبحث الثاني: أقطاب البنوك التجارية وتوجهات بيئتها المعاصرة
21	المطلب الأول: طبيعة وأهمية البيئة المصرفية
21	المطلب الثاني: أهم التوجهات المعاصرة للبيئة المصرفية
22	المطلب الثالث: أقطاب البنوك التجارية
26	المبحث الثالث: النشاط التسويقي المصرفي
33	المطلب الأول: الخدمات المصرفية
33	المطلب الثاني: تسعير، ترويج وتوزيع الخدمة المصرفية
35	المطلب الثالث: جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء
37	خاتمة الفصل الأول
41	الفصل الثاني : التكنولوجيا المصرفية
42	مقدمة الفصل الثاني
43	المبحث الأول: تكنولوجيا الاعلام و الاتصال
44	المطلب الأول: التكنولوجيا و القوة الاقتصادية
44	المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام
47	

51.....	المطلب الثالث: تكنولوجيا الاتصال
58.....	المبحث الثاني: تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك
58.....	المطلب الأول: الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في البنوك
60.....	المطلب الثاني: الشبكات التكنولوجية المعتمدة من طرف البنك
65.....	المطلب الثالث: التطبيقات الجديدة للمعلوماتية في البنك
68.....	المبحث الثالث: مزايا، عوائق ومخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك
68.....	المطلب الأول: الفعالية المصرفية ومزايا تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك
72.....	المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على أداء البنوك
77.....	المطلب الثالث: عوائق و مخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في البنوك
82.....	خاتمة الفصل الثاني
83.....	الفصل الثالث : دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة 111
84.....	مقدمة الفصل الثالث
85.....	المبحث الأول: ماهية القرض الشعبي الجزائري (CPA)
85.....	المطلب الأول: تقديم عام للقرض الشعبي الجزائري
87.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري
92.....	المطلب الثالث: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري البويرة 111
96.....	المبحث الثاني: أنظمة الدفع الآلية الحديثة في الجزائر
96.....	المطلب الأول: نظام الدفع العام والدفع التقليدي
99.....	المطلب الثاني: نظام الجزائر للتسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل
101.....	المطلب الثالث: نظام النقد الآلي الجزائري
106.....	المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا على فعالية نشاط القرض الشعبي الجزائري- وكالة البويرة 111-
106.....	المطلب الأول: الوضعية التكنولوجية بالقرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111
109.....	المطلب الثاني: تأثير التكنولوجيا على انتاجية وتوزيع القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111
114.....	المطلب الثالث: فعالية وعوائق أنظمة الدفع الجديدة بالقرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111
123.....	خاتمة الفصل الثالث
125.....	الخاتمة العامة
131.....	قائمة المراجع
146 - 139.....	الملاحق.....

- فهرس الأشكال -

الصفحة	البيان	الرقم
49	المكونات الرئيسية لتكنولوجيا الإعلام	01
50	قاعدة البيانات ونظم إدارة قاعدة البيانات	02
64	مثال عن نظام العميل/الخادم	03
102	تطور عدد البطاقات البنكية لبنك CPA BOUIRA	04
118	تطور عدد عمليات السحب من شهر ماي 2013 الى غاية أوت 2014	05
120	تطور عدد التحويلات المالية الكبيرة و المرسلة من شهر ماي 2013 إلى غاية أوت 2014	06

- فهرس المخططات -

الصفحة	البيان	الرقم
20	الجهاز المصرفي والمالي الجزائري بعد قانون النقد والقرض	01
21	البنك وبيئته	02
25	وظائف البنوك الشاملة	03
38	مفهوم جودة الخدمة	04
48	العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة	05
74	تأثير التكنولوجيا على المجالات التسويقية	06
78	مظاهر جاهزية التكنولوجيا	07
79	المخاطر الناتجة عن المعلوماتية	08
91	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري "CPA"	09
95	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة 111	10
101	بنية وهندسة نظام التسوية الإجمالية الفورية	11

- فهرس الجداول -

الصفحة	البيان	الرقم
11	الاختلاف بين الكمبيالة والسند لأمر	01
40	الزبون بين الرضا و الوفاء	02
52	أمثلة عن تكنولوجيايات الاتصال ووظائفها	03
58	نمط تطبيق التكنولوجيا الجديدة في البنوك ومؤسسات التأمين	04
60	الموزع الآلي للأوراق النقدية	05
61	الشباك الآلي للأوراق النقدية	06
102	عدد البطاقات الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة في سنتي 2013 و2014	07
107	تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في CPA BOUIRA	08
111	إنتاجية شبكة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111	09
112	عملية السحب قبل وبعد نظام الدفع الجديد	10
113	فعالية آجال تسديد الشيكات والبطاقات البنكية وكيفية معالجتها	11
114	فعالية آجال تسديد التحويلات المالية وكيفية معالجتها	12
115	عمولات بعض العمليات قبل وبعد نظام الدفع الجديد	13
117	عدد العمليات والمبالغ المسحوبة شهريا من الموزعات الآلية التابعة للوكالة المستقبلية	14
118	مقارنة عدد عمليات السحب وحجم المبالغ المسحوبة بين سنتي 2013 و2014	15
119	عدد العمليات وحجم المبالغ المحولة شهريا	16
121	مقارنة بين عدد العمليات وحجم المبالغ المحولة بين سنتي 2013 و2014	17

– قائمة الملاحق –

الصفحة	البيان	الرقم
139	شبكة Swift	01
140	بطاقات الدفع و السحب	02
141	موقع شركة SATIM	03
142	اجهزة GAB/DAB	04
143	جهاز TPE	05
144	جهاز عد و كشف الاوراق النقدية	06
145	الموقع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري	07
146	البنك المنزلي للقرض الشعبي الجزائري	08

ملخص

تعتبر التكنولوجيات الحديثة من اهم ما يميز العصر الحالي و التي لا تتوقف عن المضي قدما، بما فيها تكنولوجيات الإعلام و الاتصال التي اجتاحت كل الميادين ما سمح بتغيير نمط الحياة اليومية للفرد.

ككل المؤسسات التي تعمل جاهدة على تقدمها و تحسين كفاءتها، تسعى البنوك في استغلال مختلف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي تمكنها من تحديث و تغيير أنظمة معاملاتها، قصد تحسين فعالية أنشطتها.

في دراستنا هاته نسعى إلى إبراز مدى استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على البنوك التجارية بأخذ CPA DE BOUIRA كحالة للدراسة، كما نبين أثرها في تطوير أدائها و ذلك بإبراز مدى كفاءتها و فعاليتها وكذا معوقات و مخاطر استغلال هاته التكنولوجيا.

Résumé

La révolution technologique est considéré comme le phénomène la plus marquante de cette époque, et qui ne cesse d'évoluer, citant par exemple la technologie de l'information et de communication qui a pénétrer le quotidien.

Et les banques ne sont pas loin de cette révolution, c'est à cela qu'on peut voir les fruits de ces technologie qui on révolutionné nos organisme.

Dans cette étude nous avons tenté de mesurer l'impact des TIC dans les banques commerciales, et prendre le CPA de Bouira comme cas d'étude, et de montrer les changements dans ces procédures et ces attitudes, et voir les profits tirés ainsi les effets engendrés et ces nouvelles technologies.

المقدمة العامة

المقدمة العامة

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هاته التطورات جعلت الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي توفرها له. وظهرت إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكس هاته التطورات التي تسمح بتحسينها وأهمها العولمة المالية، ويعود الفضل الأكبر في ذلك للتقدم التكنولوجي الكبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

بعد التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية، ومن بينها القطاع البنكي.

إن هذه التطورات السريعة قد انعكست بشكل واضح على المنظومة المصرفية لغالبية دول العالم، وأدت إلى فرض ضغوطات متزايدة على المصارف المحلية في إطار اتفاقيات تحرير الخدمات المصرفية، نظرا للمنافسة المفروضة من قبل البنوك العالمية الكبرى التي تستحوذ على إمكانيات بشرية وتكنولوجية هائلة تمكنها من السيطرة على مختلف الأسواق واحتكارها لها. ولمواجهة هذه التحديات لجأت مختلف البنوك إلى إعادة صياغة استراتيجياتها بما يمكنها من القدرة على المنافسة محليا، إقليميا ودوليا.

تواجه البنوك التجارية الجزائرية كسائر البنوك التجارية في العالم التحدي في مجال الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وما يؤكد أهمية هذا الأمر هو تبني برامج تأهيل القطاع البنكي والمالي لهذا الموضوع، وبالتالي أصبح لزاما على مسيري مختلف هذه البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يمكنهم من تشخيص الوضع وتوجيه هذه التكنولوجيا نحو ما يترك أثرا إيجابيا على أنشطتها ووظائفها.

● إشكالية البحث

في ظل التغير السريع الذي يميز النشاط الاقتصادي بصفة عامة والنشاط البنكي بصفة خاصة، تسعى البنوك الجزائرية إلى كسب رهان الاعتماد على تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، الى جانب التركيز على استغلال أنظمة الدفع الآلية الحديثة، وعليه يمكن إبراز اشكالية هذا البحث كما يلي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في رفع كفاءة أنشطة البنوك التجارية الجزائرية؟

وتدرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا يقصد بتكنولوجيات الإعلام والاتصال؟ وماهي أهم التأثيرات التي تحدثها في البنوك؟

- هل يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالية دون الرجوع الى مستوى أدائها ؟
- هل تواجه البنوك التجارية مخاطر وعوائق بتبنيها للتكنولوجيات المصرفية الحديثة ؟
- ما مدى تقدم القطاع البنكي الجزائري لأحدث خدمات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة ؟

● الفرضيات البحث

- في ضوء الإشكالية العامة للدراسة و الأسئلة الجزئية، تم صياغة الفرضيات التالية:
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي اكتساب، معالجة وتخزين المعلومات من خلال مجموعة من البرامج والأجهزة الالكترونية، ولها تأثير واضح في تحسين انتاجية وتوزيع الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.
- لا يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالة دون الأخذ بعين الاعتبار مستوى أدائها.
- تحدث التكنولوجيا المصرفية في ظل التغيرات الابتكارية والتنظيمية مخاطر وعوائق بالنسبة للبنوك التجارية.
- يقدم القطاع البنكي الجزائري أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

● أهمية البحث

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة نظرا لما يلي:

- التحديات الجديدة التي سيواجهها القطاع المالي والمصرفي في ظل تزايد عمليات التحرير المالي، إضافة إلى النمو المتسارع لأنظمة الدفع الآلية الحديثة، والتي حظيت باهتمام كبير من قبل الأكاديميين والممارسين على حد سواء.
- ضرورة تأهيل القطاع المصرفي الجزائري، تجريدا للإصلاحات المصرفية الواردة في قانون النقد والقرض.
- إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها البنوك التجارية الجزائرية في خضم عرض البنوك الأجنبية لخدماتها، وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم.
- إبراز الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا المصرفية في تفعيل الوساطة المالية البنكية وزيادة فعالية أنشطة البنوك.
- رصد الآثار الإيجابية والسلبية المنجزة عن اعتماد البنوك على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديث.
- إطلاع المهتمين في ميدان البنوك بأهمية الموضوع، وما يمكن أن يقدمه من إسهامات فيما يخص عصنة وتحديث القطاع المصرفي والمالي على حد سواء.

● أسباب اختيار الموضوع

تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى:

- حب الاطلاع على التكنولوجيا المصرفية ومدى مقدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للبنوك التجارية.
- معرفة وضع البنوك التجارية الجزائرية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- معرفة آليات الدفع الحديثة المتوفرة بولاية البويرة للاستفادة منها.
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص المتبع إذ يتطرق إلى الجديد في أعمال المصارف، وما يرتبط بها من تقنيات، وبالتالي فهو يدخل في مجال اقتصاديات المالية والبنوك.
- محاولة إضافة قيمة جديدة للمواضيع السابقة من خلال تشخيص وضع البنوك التجارية الجزائرية في المجال التكنولوجي.

● منهج البحث

- للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات المتبناة من عدمه، اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي بالنظر إلى طبيعة الموضوع، وهذا من خلال جمع مختلف المعلومات والبيانات المرتبطة بالموضوع، ومحاولة تحليلها ومناقشتها للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية:
- الزيارات والملاحظات الميدانية، المقابلات الشخصية وتصفح الموقع الإلكتروني للبنك الرئيسي.
- برنامج Microsoft Office Excel الذي استخدم في التصفية الآلية لقاعدة البيانات الكبيرة Filtration Automatique، وحساب عدد العمليات وحجم المبالغ الخاصة بالعمليات التي شملتها أنظمة الدفع الآلية الحديثة في الوكالة شهريا، وكذا إعداد الجداول والرسوم البيانية.

● هيكل البحث

- لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول متكاملة فصلا نظريان وفصل ثالث تطبيقي، حيث تناول الفصل الأول البنوك التجارية ومجمل العمليات أو التقنيات المصرفية التي تستخدمها، والأهداف الرئيسية التي تسعى لتحقيقها، إضافة إلى الأنواع المختلفة للبنوك التجارية، كما تطرقنا فيه بنوع من التفصيل لمختلف الأنشطة والوظائف المصرفية التقليدية والحديثة، أما في الفصل الثاني فقد تم من خلاله الوقوف على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة في القطاع المصرفي وتأثيراتها عليه، إضافة إلى العوائق والمخاطر التي يمكن أن يواجهها القطاع كنتيجة لتبنيه لهذه

وفي الأخير عززنا بحثنا هذا بالفصل الثالث الذي قمنا فيه بدراسة تطبيقية حول القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة، بغية التعرف على مختلف أنواع التكنولوجيا المعتمدة من قبله، وتمت المحلولة فيه إبراز أثر هذه التكنولوجيا على فعالية نشاطه.

كما نحاول من خلال هذا الإنجاز الوصول في الخاتمة العام إلى بعض النتائج والتطلعات المستقبلية الخاصة بالتكنولوجيات البنكية الحديثة.

● حدود الدراسة

إن دراستنا محددة بمدين أولهما مكاني ينقسم إلى جزئين، يتعلق الأول بكل ما يخص أنظمة الدفع الآلية الحديثة في الجزائر والجزء الثاني يرتبط بدراسة أثر التكنولوجيا على فعالية نشاط القرض الشعبي الجزائري- وكالة البويرة 111- انطلاقا من التبرص الذي كان على مستوى مصالحه. أما الحد الثاني فهو زماني بحيث اقتصرت الدراسة على 16 شهرا 8 منها تعود الى سنة 2013 و8 أشهر الباقية لسنة 2014 أي مجال الدراسة كان من بداية ماي 2013 إلى غاية نهاية أوت 2014.

● صعوبات البحث

واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال إنجاز هذه الدراسة، ولعل أهمها يقفل في:

- عدم تفهم إطارات وموظفي البنك للموضوع وعدم تعاونهم في اعطاء البيانات الضرورية لإجراء هذه الدراسة.
- صعوبة فهم وترجمة المصطلحات التكنولوجية كونها لغة علمية تقنية بحتة.
- حداثة التجربة في ما يخص معظم تكنولوجيات أنظمة الدفع الآلية الحديثة بالبنك محل الدراسة خاصة والبنوك التجارية الجزائرية عامة.

الفصل الأول : أساسيات حول النظام المصرفي

مقدمة الفصل الأول

تعتبر البنوك التجارية أو بنوك الودائع بمثابة الحجر الأساسي للجهاز المصرفي، فهي المؤسسات التي تتعامل بالدين أو الائتمان، وعلى هذا الأساس فان البنوك التجارية تلعب دورا هاما في التأثير على عرض النقود سواء نقود الودائع (المصرفية)، أو النقود الاليكترونية التي شهد العالم ميلادها.

كما ترتبط أنشطة هذه البنوك بأهدافها ارتباطا وثيقا، وبالتالي فان تعدد الأهداف التي تسعى أي منظمة الى تحقيقها قد يؤدي الى تعدد وتنوع أنشطتها، ومن واقع العمليات المصرفية المختلفة التي تقدمها البنوك التجارية يمكن القول بأن أنشطة ووظائف البنك الحديث تتصف بالتعدد والتنوع، خاصة النشاط التسويقي الذي يعتبر أحد أهم مجالات الدراسة في إدارة البنوك، والذي يتأثر إلى حد بعيد بتكنولوجيا الأعلام والاتصال.

ولمعالجة هذا الفصل تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول : ماهية الجهاز المصرفي.

المبحث الثاني: أقطاب البنوك التجارية وتوجهات بيئتها المعاصرة.

المبحث الثالث: النشاط التسويقي المصرفي.

المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي

للجهاز المصرفي دورا بارزا في الحياة الاقتصادية، فهو أداة لا يمكن الاستغناء عنه لكونه عاملا هاما لتمويل المشاريع و المساهمة في ترقية المبادلات و تطوير الاقتصاد الوطني. وتزداد أهميته من يوم لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على الاقتصاديات الوطنية من جهة ومع التحولات العميقة التي يشهدها المحيط المالي الدولي من جهة ثانية.

المطلب الأول: مفهوم ومكونات الجهاز المصرفي

احتل الجهاز المصرفي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف الأنظمة الاقتصادية، تزايدت أهميته من يوم إلى آخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على الاقتصاديات، وعليه فقد أخذ مفهوم الجهاز المصرفي عدة تعريفات وذلك حسب ظروف نشأته وتطوره وانعكس ذلك على هيكله، مما جعله يتسم بخصائص معينة.

الفرع الأول: تعريف وأهمية الجهاز المصرفي

يعتبر الجهاز المصرفي جزءا من النظام المالي، وهو يقيم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المؤسسات التي تتعامل و بمنح الائتمان. ويشمل الجهاز المصرفي المنشآت المالية، السلطات المسؤولة عن السياسة النقدية، أي البنك المركزي والخزينة العامة

أولا. تعريف الجهاز المصرفي

إن تدخل السلطات العامة، مهما كان نوعها وأهدافها يتجلى تاريخيا في إنشاء نظام نقدي ويقصد بالنظام النقدي مجموع الهيئات والمنشآت التي تشارك في إدارة النقود، كما نستطيع أن نعرف النظام النقدي بمجموع الأحكام القانونية والتنظيمية وحتى التقليدية هدفها تحديد شروط خلق تداول النقود ومن جهة أخرى شروط عمل الهيئات التي تخلق وتضمن تداول النقود¹.

يتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من عدد البنوك وتختلف وفقا لتخصصها والدور الفعال الذي تؤديه في مجتمعها، ويعتبر أشكال البنوك من الأمور الناتجة عن التخصص الدقيق والرغبة في خلق هيكل تمويلية تتلاءم مع حاجات العملاء والمجتمع في كثير من دول العالم، يتضح لنا أن هيكل الجهاز المصرفي يختلف من دولة لأخرى وفقا لنظامها الاقتصادي²، ودرجة الحرية التي يتمتع بها الجهاز المصرفي في رسم خططه وسياساته ووضع برامجه أو مدى تدخل الدولة في توجيه الجهاز المصرفي وتنظيمه وكذلك حاجة الاقتصاد القومي لنوع معين من البنوك.

¹ بخراز يعدل فريدة، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2005، ص 143.

² محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 1993، ص 10.

ووفقا لما سبق نستنتج أن الج هاز المصرفي هو مجموع المصارف العاملة في بلد ما وأهم ما يميز ه عن غيره هو كيفية تركيب هيكله وحجم المصارف التي يتكون منها، وكيفية توزيع فروع المصارف على بلد ما، ثم ملكية المصارف ودمجها وتوحيدها.

ثانيا. أهمية الجهاز المصرفي

من أهم أولويات الجهاز المصرفي نذكر ما يلي:¹

1. **المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية:** الجهاز المصرفي يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية باعتبارها أحد أهدافه من خلال الضوابط العامة لرأس المال والنقود، وكذا أساليب الوساطة المالية المعتمدة على أسلوب القرض بفائدة والفوائض المالية من المال الممنوح ويساهم في المشاريع الإنتاجية الحقيقية وكذا جعل رأس المال مع خبرة العمل في مجال التنمية.
2. **تحقيق العدالة الاقتصادية والاجتماعية:** يعتبر هذا الهدف من أبرز مميزات الجهاز المصرفي حيث يساهم في تحقيق العدالة الاقتصادية والاجتماعية. إذ أن توزيع الدخل (الثروة) يرتبط بالقيمة التبادلية للسلع والخدمات والتي غالبا ما يتم التعبير عنها في صورة وحدات نقدية كئمن الخدمات و المنتجات.
3. **استقرار قيمة الوحدة النقدية:** تعتبر النقود مقياسا هاما لتقييم الأشياء فلا بد أن تحظ باستقرار في قيمتها.

الفرع الثاني: مكونات الجهاز المصرفي

يتكون الجهاز المصرفي من المؤسسات الائتمانية التي أساسها البنك المركزي، وقوامها البنوك التجارية، كما تتألف من عدة أنواع من المؤسسات التي تخصص في تقديم نوع معين من الائتمان أو التكفل بمحاجات ميدان معين من ميادين النشاط الاقتصادي.

أولا. البنك المركزي

يعتبر البنك المركزي مؤسسة نقدية عامة، يحتل مركز الصدارة في الجهاز المصرفي، وهو عبارة عن الهيئة التي تتولى إصدار البنكنوت وتضمن بوسائل شتى سلامة أسس الجهاز المصرفي، كما يوكل إليها الإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، بما يترتب على هذه السياسة من تأثيرات هامة في النظامين الاقتصادي والاجتماعي، ورغم اعتقاد البعض بضرورة أن تكون البنوك المركزية مملوكة ملكية عامة، إلا أن ذلك لم يمنع من إقامة بنوك مركزية مملوكة ملكية خاصة أو ملكية مشتركة مع القطاع الخاص، ولم يؤثر وجود الملكية الخاصة في قيام البنوك بوظيفتها كبنوك مركزية على أفضل وجه². هناك عدة خصائص يتصف بها البنك المركزي من أهمها³:

¹ إبراهيم بن صالح لعمر، النقود الائتمانية ودورها وأثرها في الاقتصاد، دار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2001، ص 5.

² عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجد لاوي، الطبعة الثانية، الأردن، 1999، ص 223.

³ محمد دويدار، الاقتصاد النقدي، دار الجامعية الجديدة، مصر، 1998، ص 208.

- يشغل مركز الصدارة، فضلا عن الوظائف التي يقوم بها، وله القدرة على خلق وتدمير النقود القانونية، ولهية الاحتياجات المالية للحكومة.
- يتمتع البنك المركزي بقدرة تحويل الأصول الحقيقي إلى أصول نقدية.
- يقوم البنك المركزي بتنظيم النشاط المصرفي باعتباره مؤسسة عامة، كما تشارك الحكومة في رسم السياسة النقدية للبلاد، وتنفيذها من خلالها دور المراقب الموجه.
- يقوم البنك المركزي بمراقبة البنوك التجارية على نحو يسمح للدولة بمباشرة سياستها النقدية.

يعتبر ترتيب البنوك المركزية حسب درجة استقلاليتها أمرا صعبا لا يخل من التجربة والاجتهاد، ويمكن أن نقيس درجة الاستقلالية بالاعتماد على معيارين أساسيين هما الاستقلالية العضوية والاستقلالية الوظيفية¹:

- **الاستقلالية العضوية:** وتعلق هنا بشروط المسيرين في البنك المركزي، وممارستهم لوظائفهم المختلفة، ويمكن القول أنه يشترط تعيين المحافظ ومدة تعيينه وكذا حمايته ومدى مشاركة السلطات في البنك فمثلا في الولايات المتحدة الأمريكية واليابان لا يتم تغيير محافظ البنك المركزي، ولكن في فرنسا وهولندا وبلجيكا، فإنه يمكن توقيفه على ممارسة وظائفه، ومدة تعيين المحافظ تختلف من دولة لأخرى، ولكن تحتفظ الحكومات بسلطة هامة في تعيين المسيرين.
- **الاستقلالية الوظيفية:** تتحدد بالنظر إلى مسؤوليات ومهام وأهداف البنوك المركزية، وكذلك استقلاليتها المالية، فكلما كانت أهداف السياسة النقدية غير واضحة وعديدة كلما قلت درجة استقلالية البنك المركزي.

ثانيا. البنوك التجارية

البنوك التجارية هي إحدى المنشآت المالية المتخصصة في التعامل بالنقود والتي تسعى لتحقيق الربح، وتعتبر المكان الذي يتلقى فيه عرض النقود بالطلب عليها إذ أنها توفر نظاما ذا كفاءة يقوم بتعبئة ودائع ومدخرات الأفراد والمؤسسات².

ويطلق على تلك البنوك بينوك الودائع، وقد اكتسبت ثقة كبيرة لما تقوم به من الوفاء والالتزام وأصبحت تتمتع بقبول عام من قبل الأفراد، فهي تمثل الركيزة الأساسية للجهاز المصرفي، بحيث تمثل قاعدة الجهاز المصرفي. ويقصد بالبنوك التجارية تلك البنوك التي تقبل ودائع الأفراد، وتلتزم بدفعها عند الطلب أو في موعد يتفق عليه، وتمنح القروض القصيرة الأجل³.

وفي سياق الحديث عن البنوك التجارية، نجد أنها اكتسبت خصائص وسمات ميزتها عن باقي مؤسسات الوساطة المالية الأخرى، وسيتم عرض ذلك بنوع من التفصيل في المطلب الموالي وفي المبحثين الأخيرين من هذا الفصل.

¹ شملول حسيبة، أثر استقلالية البنك المركزي على فعالية السياسة النقدية - دراسة حالة بنك الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2001، ص 97.

² محمد سعيد سلطان، مرجع سابق، ص 20.

³ صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بسكرة، جوان، العدد 1، 2002، ص 13.

ثالثا. المؤسسات المالية و المصرفية الوسيطة

تمثل هذه المؤسسات أحد الأركان المهمة في الجهاز المصرفي و تشمل على:

1. **البنوك المتخصصة:** تقوم بنشاطات مختلفة تكمل نشاطات الأجزاء الأخرى من الج هاز المصرفي، وتعمل هذه البنوك على تمويل مشروعات أو عمليات اقتصادية صناعية، أو زراعية أو تجارية، وذلك وفقا لتخصص المصرف، وهي تعتمد في مواردها على رأسمالها، أو ما يخصص لها من ميزانية الدولة، وكذلك من السندات أو القروض العامة التي تصدرها. وتشارك فيها المصارف التجارية كنوع من أنواع الاستثمار عندها ، وهي بدورها لا تستطيع التوسع في نشاطها إلا في حدود مواردها¹.
2. **بنوك الاستثمار:** تقتصر على قبول الأوراق التجارية بهدف تمويل التجارة الخارجية، وتوفير الأموال اللازمة للمقترضين في الخارج من أجل طرح الأسهم والسندات في الأسواق المحلية، فإنه في الوقت الحالي قد امتد نشاطها ليشمل مختلف المجالات مثل الاندماج بين الشركات وتمويل عمليات البيع.
3. **البنوك الإسلامية:** هي بنوك حديثة النشأة تسعى إلى تحريم سعر الفائدة كأساس للتعامل بين البنك وعملائه، ويؤكد على إتباع قواعد الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية، وتم قبول إنشاء البنوك الإسلامية من طرف المتعاملين معها بشكل فاق التوقعات، واستطاعت هذه البنوك خلال عملها في السنوات القليلة الماضية أن تثبت وجودها، وتم تحقيق نتائج ملموسة في مجال التمويل وجذب الودائع وإمكانية تحقيقها للأرباح للمودعين والمساهمين وإمكانية انتشارها عبر العالم².
4. **بنوك الادخار:** نشأت هذه البنوك في أول الأمر في شكل وحدات مصرفية صغيرة، إلا أنها في معظمها قد بدأت في التبعية لنظام البريد، وتطورت فكرتها وأصبحت أقرب وسيلة للمدخر لإيداع أمواله فيها، وهي تتميز بانخفاض الحد الأدنى للإيداع إلى الحد الذي يمكن من تجميع المدخرات الشعبية³.
5. **شركات التأمين:** تختص بدرجة أساسية بالتأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها المواطن أو البضائع أو المؤسسات، وذلك بدفع أقساط التأمين من طرف المؤمن ومن ثم تغطية الخسائر عند وقوعها.
6. **المنشآت المالية الدولية:** هي منشآت ذات أنشطة مالية عالمية تتجاوز حدود البلد الواحد، حيث تعمل على صعيد دولي و إقليمي، تتولى تجميع المدخرات من هذه الدول ومن ثم إعادة إقراضها أو استثمارها في دول أخرى.

¹ عقيل جاسم عبد الله، مرجع سابق، ص 274.

² جمال لعامرة، المصارف الاسلامية، دار النبأ، الطبعة الاولى، الجزائر، 1996، ص 48.

³ محمود يونس وكمال أمين الوصال، اقتصاديات، نقود وبنوك و أسواق مالية، الناشر قسم الاقتصاد، الطبعة الاولى، جامعة الإسكندرية، ج م ع، 2005، ص

المطلب الثاني: عموميات حول البنوك التجارية

يحتل القطاع المصرفي مركزا حيويا في الأنظمة الاقتصادية والمالية، من خلال تعبئة المدخرات الكافية والتوزيع الكفء لهذه المدخرات على الاستثمارات المختلفة، وتعتبر البنوك التجارية إحدى الدعائم الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة، ولقد ازدادت أهميتها في العصر الحديث، وأصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها كأداة استثمارية.

الفرع الأول: مفهوم البنوك التجارية

لقد سبقت البنوك التجارية غيرها في النشأة من الناحية التاريخية وتعود تسميتها (تجارية) إلى أنها كانت في البداية مختصة فعلا بتمويل التجارة عندما كان الطابع التجاري هو السائد على اقتصاديات الأقطار المختلفة.

يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها تلك البنوك التي تقبل ودائع الأفراد وتلزم بدفعها عند الطلب أو في موعد متفق عليه، والتي تمنح قروضا قصيرة الأجل ويطلق عليها بنوك الودائع¹.

ويقصد بالبنوك التجارية، البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته. مما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد الوطني، وتباشر عمليات التنمية للادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي².

يعتبر البنك التجاري مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، فأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى هو تقديم نوعين من الخدمات وهما قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشات الأعمال والأفراد وغيرهم³.

ومما سبق نستنتج أن البنوك التجارية حسب معظم الباحثين عبارة عن مؤسسة مالية تتعامل في الدين والائتمان، أو التي تقبل ودائع الأفراد وتقوم بتوظيف تلك الودائع في شكل قروض.

الفرع الثاني: تقنيات البنوك التجارية

لكي يجلب البنك التجاري أكبر قدر من المتعاملين الاقتصاديين (أفراد ومؤسسات)، لا بد له من توفير العديد من الخدمات المصرفية، ابتداء من:

¹ أسامة محمد الفولي ومحمد شهاب محمود، مبادئ في النقود والبنوك، مرجع سابق، ص 170.

² عبد الغفار حنفي، تنظيم وإدارة البنوك، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثانية، الإسكندرية، 2000، ص 23.

³ محمد صالح الحناوي، المؤسسات المالية-البورصة والبنوك التجارية-، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، ج م ع، 2001، ص 23.

أولاً. عمليات الصندوق (الحسابات المصرفية)

إن تجسيد الوساطة المالية بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي تتم واقعياً بفتح ما يسمى بالحساب، وهو رمز هذه العلاقة (علاقة مالية)، به تتم الرابطة المالية بين البنك وصاحبه (صاحب الحساب).

1. الحساب المصرفي: عبارة عن معاهدة أو اتفاق بين البنك الذي يفتحه والشخص الذي يفتح لصالحه، تنظم بها العمليات المالية القائمة بينهما، سواء كانت إيداع أو سحب أو أي عملية أخرى بين الطرفين¹.

2. الدور القانوني للحساب المصرفي: يتمثل دوره فيما يلي²:

أ. الحساب المصرفي أداة تسوية بين البنك وصاحب الحساب: فالمسحوبات تدفع من هذا الحساب والودائع تسجل فيه، كما سوف نرى في العمليات على الحسابات.

ب. الحساب المصرفي وسيلة ضمان بالنسبة للبنك: إن دور الحساب المصرفي كوسيلة ضمان تنبع من آلية عمل هذا الحساب ذاتها (الحركات الدائنة والمدينة للحساب)، وذلك فيما يتعلق على وجه التحديد بالحساب الجاري.

ت. الحساب المصرفي وسيلة إثبات محاسبية: لأنه يؤدي إلى تثبيت آثار العمليات القانونية الناشئة بين أطرافه (المصرف وصاحب الحساب) من خلال جدول ثنائي الجانب (جانب مدين وجانب دائن).

3. فتح الحسابات: سنحاول أن نتعرف عن كيفية فتح الحسابات المصرفية بالنسبة للأشخاص الطبيعية والمعنوية.

أ. فتح الحساب لصالح الشخص الطبيعي: بصفة عامة، يمكن فتح الحساب لصالح الشخص الطبيعي الذي يتمتع بالأهلية القانونية والحقوق المدنية، وعموماً كل شخص بالغ يمكنه أن يفتح حساباً له في أي بنك يختاره دون عراقيل أو شروط، ما عدا تلك الشروط المنصوص عليها قانوناً.

ب. فتح الحساب لصالح الشخص المعنوي: تفتح لصالح الأشخاص المعنويين حسابات بنكية، ويجب على البنك قبل إتمام إجراءات فتح مثل هذه الحسابات أن يتأكد من الشخصية القانونية للمؤسسة أو الشركة (وجودها القانوني، اسمها، مقرها الاجتماعي...). كما ينبغي التأكد من هوية أو أهلية الأشخاص الذين يمثلونها³.

4. إقفال الحساب: من المفيد أن نذكر الفرق الموجود بين الحساب المرصد والحساب المقفل⁴.

أ. الحساب المرصد: هو ذلك الحساب الذي نجمع فيه المبالغ الدائنة والمبالغ المدينة وإخراج الفرق ووضعه في الجهة

¹ طاهر لطرش، مرجع سابق، ص 16.

² فائق محمود الشماع، الحساب المصرفي، الدار العملية الدولية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003، ص 7.

³ عبد الغفار حنفي، مرجع سابق، ص 24.

⁴ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2003، ص 211.

التي تحتوي المبلغ الأصغر مع تبيان طبيعته المحاسبية.

ت. **الحساب المقفل:** هو ذلك الحساب الذي يشطب تماما من جدول الحسابات بالسريرة لصاحبه، ولا يمكن استعمال الحساب المقفل مرة أخرى.

5. العمليات على الحسابات: وهي العمليات التي تحرك الحسابات وتتمثل في:

أ. **عمليات الإيداع:** يقوم العميل بإيداع مدخراته النقدية لدى البنك قصد الاحتفاظ بها، وتزيد عمليات الإيداع في رصيد حساب الزبون كما تزيد من موارد البنك، وفيما يلي حالات الزيادة في الحسابات¹.

- الإيداعات النقدية من قبل صاحب الحساب المصرفي نفسه أو من قبل الغير ولكن لمصلحته، أو من قبل البنك نفسه مثل إيداع أرباح وفوائد المخفظة المالية للزبون (المودعة لدى البنك لكي يديرها نيابة عنه).
- إيداعات الصكوك والأوراق التجارية (مثل الكمبيالة) المقدمة للإيداع أو الخصم.

ب. **عمليات السحب:** هي عبارة عن جميع الاقتطاعات التي يقوم بها الشخص من حسابه مستعملا في ذلك الشيك، أو بتقديم الدفتر في حالة الحساب على الدفتر، ويمكن أن يكون إجراء مثل هذه العملية إما لفائدة صاحب الحساب أو لفائدة أي شخص آخر يؤمر بالدفع لصالحه من طرف صاحب الحساب شخصيا².

ت. **أمر التحويل:** هو عملية مصرفية يتم بمقتضاها نقل مبلغ من حساب مصرفي إلى حساب آخر بواسطة قيد المبلغ مرة في الجانب المدين من حساب الأمر بالتحويل، وقيد المبلغ مرة ثانية في الجانب الدائن من حساب المستفيد، وقد يكون الأمر بالتحويل كتابيا، وبمعنى له صيغة خطية يضعها البنك تحت تصرف أصحاب الحسابات لديه أو شفويا عن طريق الهاتف³.

وعليه فلك عملية التحويل هي صيغة مبسطة للدفع، القصد منها الاقتصاد في استعمال الشيكات طالما أن انتقال الأموال يتم داخل البنك، وعلى الرغم من ذلك فإن عملية التحويل هذه لا تؤثر على الرصيد النهائي للنظام البنكي من النقود القانونية باعتبار أن ما ينقص لدى بنك يزيد لدى البنك الأخر.

ثانيا. عمليات الإقراض، إصدار وتسيير وسائل الدفع

تعتبر عمليات الائتمان من الوظائف الرئيسية لنشاط البنوك التجارية، حيث تمثل الوظيفة المقابلة لوظيفة قبول الودائع، ومن هنا جاءت العلاقة الوطيدة بين الودائع والائتمان، حيث أن منح الائتمان يعني بطبيعة الحال وضع

¹ شاعر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 84.

² المرجع السابق، ص 85.

³ Banque d'Algérie, Comité de Normalisation-Normes Inter Bancaires de Gestion Automatisée des Instruments de Paiement-, janvier 2005, P 23.

أرصدة المتعاملين المودعة لدى البنك التجاري موضع التشغيل لتحقيق عائد مناسب، يتمثل في الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة.

1. عمليات الإقراض: إن كلمة " قرض " ترجع إلى الكلمة اللاتينية "Crederere" ¹ التي تعني منح الثقة على اعتبار أن الثقة هي أساس قرار القرض، ويعرف هذا الأخير كالاتي:

عقد يتحقق عن طريق تقديم الأموال إلى المهتفيد أو المقترض والذي يتعهد بدفع الثمن أو سعر الفائدة ورد قيمة القرض، طبقا للشروط المقررة في العقد، سواء من خلال أقساط دورية أو عن طريق تسديد قيمة القرض بأكمله مرة واحدة عند نهاية مدة استحقاقه ².

وتجدر الإشارة إلى أنه ينبغي التمييز بين مفهومين " القرض " و "الاعتماد"، فالأول يعني تقديم مبلغ معين دفعة واحدة او مجزء لدفعات من قبل البنك لعميله، بينما الثاني فهو تعهد من قبل المصرف بالإقراض يضع المصرف تحت تصرف العميل مبلغا معيناً يسحب منه متى شاء مرة أو عدة مرات خلال مدة محددة، وإذا أوفى الدين يستطيع أن يسحب أيضا ³.

2. إصدار وإدارة وسائل الدفع

أ. مفهوم وسائل الدفع: يمكن اعتبار وسائل الدفع أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل (الأوراق التجارية) عندما تكون محل تداول بين فئة التجار، ومن جهة ثانية تمثل أدوات الدفع العاجل. وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة أقل ⁴.

ب. أشكال وسائل الدفع: في الحقيقة تأخذ وسائل الدفع أشكالا عديدة، فها هي الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع ⁵:

● **الكمبيالة والسند لأمر:** عبارة عن أوراق تجارية تستخدم في الوفاء المؤجل وقد تسهل شيوع تلك الأوراق ما قرره القانون من ضمان للمستفيد (الحامل)، بحيث يحق له الرجوع إلى الحاملين السابقين في حالة عدم وفاء المدين الأصلي بقيمتها عند الاستحقاق، كما أن من أهم العوامل التي ساعدت على انتشارها كوسيلة للوفاء الآجل هو استعداد البنوك لشرائها من حاملها الأخير (عملية الخصم). والجدول التالي يوضح الاختلاف بين الكمبيالة والسند لأمر:

¹ Ammour Benhalima, **Pratiques des Techniques Bancaires**, Edition Dahlab, Alger, 1997, P 55.

² أسامة عبد الغولي و زينب عوض الله، **اقتصاديات النقود والتمويل**، الدار الجامعية، الازرطة، ج م ع، 2005، ص 135.

³ شاكور القزويني، مرجع سابق، ص 93.

⁴ جميل سالم الزيدانين، **أساسيات في الجهاز المالي - المنظور العلمي** -، دار وائل للطباعة و النشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1999، ص 137.

⁵ سوزي عدلي ناشد، **مقدمة في الاقتصاد النقدي و المصرفي**، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثانية، بيروت، لبنان، 2005، ص 216.

الجدول رقم (01): الاختلاف بين الكمبيالة والسند لأمر

السند لأمر	الكمبيالة
- فيه شخصان فقط: المتعهد والمستفيد. - هو تعهد بالدفع من قبل المتعهد. - لا يحتاج لقبول لأنه نفسه تعهد بالدفع. - هو بالأصل ورقة مدنية لكنها تصبح تجارتي (تخضع للقانون التجاري) إذا كان احد طرفيها تاجرا او اذا كان موضوعها عملية تجارية.	- فيها ثلاثة أشخاص: الساحت والمسحوب عليه والمستفيد. - هي أمر بالدفع معطى للساحب. - فيها قبول بالدفع يضاف إلى أمر الدفع، (ولا يلتزم المسحوب عليه بالأمر إلا إذا عرض عليه وقبله). - هي دائما ورقة تجارية

المصدر: شاكركزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 119.

● **سند إيداع البضاعة (سند الرهن):** سند الرهن صورة تجارية تسم ح بالإقراض من خلال رهن البضاعة، وتكون ملحقة بوصول إيداع البضاعة في المخازن العمومية، قد يحتاج صاحب السند إلى السيولة ويكون بإمكانه الاقتراض من تجر اخرين أو من البنوك في مقابل تقديم سند ملكي البضاعة كضمان، من اجل الحصول على السيولة. أما سند الصندوق فمن خلال ه تقوم الهيئة المقترضة (تكون في الغالب بنك ا) بإصدار وثيقة تعترف فيها بالدين، ومدة سند الصندوق لا يمكن ان تتجاوز في اقصى الحدود 12 شهرا، ويمكن لحامله قبل انقضاء هذه المدة أن يقدمه إلى البنك للخصم وكمثال: الشيك، النقود والبطاقات البنكية¹.

ت. **النقود الإلكترونية:** تكون النقود الإلكترونية على عدة أشكال نذكر بعضها على سبيل المثال لا الحصر في النقاط الآتية:

● **نقود المخزون الإلكتروني:** يتم في هذا النوع من النقود تخصيص مبالغ في حافظة نقود اليكترونية، حيث يتم التخزين في بطاقة لها ذاكرة، تصبح غير قابلة للاستعمال بعد نفاذ المبالغ المحملة عليها، وهناك حافظة النقود الافتراضية حيث لا يكون المبلغ المخصص بها ثابتا على بطاقة، بل على ذاكرة كمبيوتر البنك، أو الجهة التي تقدم خدمة الدفع الإلكتروني. ويقوم العميل بالحصول على وحدات النقد الإلكتروني من البنك بالكمية التي يرغبها في صورة وحدات نقد صغيرة ويطلب وضعها في محفظة النقود التي يختارها، ويتم الوفاء من المشتري إلى البائع من خلال برنامج خاص بإدارة الدفع الإلكتروني يكون لدى الطرفين، حيث يتم تحديد وحدات النقد التي سيتم الدفع بها بالرقم الخاص لكل وحدة في كشف خاص وإرساله إلى البائع عن طريق البنك المصدر للعملة الذي يتأكد بدوره من صحة الأرقام².

¹ Ahmed Silem et Jean Marie Albertini, **lexique de l'Economie**, DALLOZ, Campus, 7^{ème} Edition, 2002, P 282.

² خالد ممدوح إبراهيم، ابرام العقد الإلكتروني-دراسة مقارنة-، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 78.

● **البطاقات البلاستيكية الممغنطة:** وهي البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية التي تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود، وأشهرها الفيزا كارت (Visa Card)، الماستر كارت (Master Card) وأمريكان اكسبرس (American Express) وتكون هذه البطاقات مدفوعة القيمة المالية سلفا ومخزنة فيها، ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات، كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية¹، حيث يقوم المستخدم سلفا بدفع مقدار من النقود التي يتم تمثيلها بصيغة الكترونية، رقمية على البطاقة الذكية وعندما يقوم المستخدم بعملية شراء سواء كان ذلك عبر الانترنت ام في متجر تقليدي يتم خصم قيمة المشتريات وهنالك العديد من منتجات النقود الالكترونية التي يمكن اعادة تحميلها بقيمة مالية عن طريق ايداع نقود في البنك او عن طريق اي حركة مالية اخرى ملائمة².

وهنالك أنظمة برمجية تتيح مكافئا الكترونيا لا يحتاج إلى بطاقة بلاستيكية فهي أنظمة تعتمد بالكامل على برمجيات مخصصة لدفع النقود عبر الانترنت. ولكي يكون نظام النقود الالكترونية المعتمد بالكامل على البرمجيات فعالا وناجعا لابد من وجود ثلاثة أطراف فيه هي (العميل والمتجر أو البائع والبنك الذي يعمل الكترونيا عبر الانترنت)، وإلى جانب ذلك، لا بد من أن يتوافر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الالكترونية نفسه، ومنفذ إلى الانترنت، كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب بنكي لدى البنك الالكتروني الذي يعمل عبر الانترنت، وبالفعل فقد أصبح من الممكن عن طريق استخدام برمجيات معينة من أشهرها برنامج E. Cash.

● **النقود الائتمانية الالكترونية:** ويطلق عليها النقود الرقمية أو الرمزية E.Cash وتعرف بأنها تسجيل لقيمة العملة الموثقة والمقيدة في شكل الكتروني، ويمنح فيها البنك لحاملها تسهيلا ائتمانيا، حيث يستطيع استعمالها للحصول على السلع والخدمات، ويتولى البنك السداد ثم يقوم الحامل بسداد ما دفعه البنك مع الفوائد خلال اجل متفق عليه، ولا تمنح البنوك هذه البطاقات إلا بعد التأكد من ملاءة العميل او الحصول منه على ضمانات عينية او شخصية، وهي تمثل المفهوم الحقيقي للعملة الالكترونية لسببين: الأول تسمح هذه النقود بالوفاء مباشرة بالمقابل النقدي للعقد الالكتروني عن طريق الانترنت، وذلك دون الحاجة إلى الاتصال بالمتعاقد او تدخل وسيط، حيث تنقل العملة مباشرة من المشتري إلى البائع دون تدخل البنك او الجهة التي تعمل على ادارة الدفع الالكتروني³. الثاني تتمثل هذه النقود في سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية او الافتراضية لعملائها، ويتم الحصول عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على كارت ذكي أو على الهارد لايف⁴.

¹ اجد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني، دار المسيرة، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010، ص 298.

² احمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2008، ص 41.

³ خالد ممدوح ابراهيم، مرجع سابق، ص 80.

⁴ محمد ابراهيم ابو الهيجاء، عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة، الطبعة الثانية، عمان، 2011، ص 31.

● **النقود الإلكترونية البرمجية:** هي بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي او تكون قرصا مرنا يمكن ادخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ويتم نقل القيمة المالية، عبر الانترنت من خلال المحفظة الالكترونية.

البطاقة الذكية هي بطاقة بلاستيكية مزودة بشريحة CHIP الحاسوبية وهي قادرة على تخزين بيانات تعادل خمسمائة ضعف ما يمكن ان تخزنه البطاقات البلاستيكية الممغنطة، وبخلاف ما عليه الحال في النقود الالكترونية التي تعتمد على البرمجيات فقط فانه يمكن استخدام البطاقات الذكية للدفع عبر الانترنت وفي الاسواق التقليدية، كونها فائقة القدرة على تخزين البيانات الخاصة بعملياتها، فهي كمبيوتر متنقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتم لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية للتدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها¹.

● **الصكوك الإلكترونية:** الصك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للصكوك الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، والصك الالكتروني هو وثيقة الكترونية موثقة ومؤمنة تحتوي على البيانات الآتية: رقم الصك، إسم الدافع، رقم حساب الدافع، إسم المصرف، إسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني، يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولا بتحويل القيمة المالية للصك إلى حساب حامل الصك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وإعادة الكترونيا إلى مستلم الصك ليكون دليلا على انه قد تم صرف الصك فعلا و يمكن لمستلم الصك ان يتأكد الكترونيا قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه، ويتعهد فيها البنك بسداد الصكوك التي يجررها العميل بشروط معينة. حيث يقوم البنك بفتح حساب وتحديد التوقيع الالكتروني للعميل، يخبر كل من الطرفين بتمام اجراء المعاملة المصرفية، أي خصم الرصيد من المشتري و إضافته لحساب البائع².

الفرع الثالث: أهداف وأنواع المصارف التجارية

من الملاحظ أن البنوك التجارية تقوم بتقديم خدمات مصرفية لجميع العملاء دون تمييز، فهي لا تقتصر على خدمة قطاع معين من العملاء دون الآخر، وهي تسعى إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية على درجة كبيرة من الأهمية³:

أولا. الأهداف الوئيسية للبنوك التجارية

للبنوك التجارية عدة أهداف أساسية منها:

1. الربحية: باعتبار البنوك مشروعات رأسمالية، فإن هدفه الأساسي تحقيق وتعظيم الربح بأقل مستوى ممكن من التكاليف، فمقدرة البنك التجاري على تحقيق الأرباح يتعلق أساسا بحجم الإيرادات المحققة، وكلما زادت إيرادات البنك

¹ عصمت عبد المجيد بكر، أثر التقدم العلمي في العقد-دراسة مقارنة-، مكتبة صباح هادي، اليمن، 2007، ص 43.

² فاروق الاباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2003، ص 130.

³ طارق طه، ادارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الحرمين للكمبيوتر، الطبعة الثانية، الإسكندرية، ج م ع، 2003، ص ص 164-165.

كلما ترتب عن ذلك زيادة في أرباحه وكلما قلت إيراداته كلما توجه نحو الإغلاق والإفلاس. وهناك ثلاث نسب ماليّة مهمة تعتبر من مؤشرات الربحية للمصارف التجارية¹.

– نسبة الأرباح بعد طرح ضريبة الدخل إلى رأس المال (المدفوع زائغ الاحتياطي) ودون إضافة احتياطات الديون المدومة وخسائر السندات.

– نسبة صافي الأرباح إلى مجموع الموجودات.

– نسبة مجموع التكاليف إلى مجموع الموجودات (الغرض معرفة ما تكلفه إدارة الدينار الواحد من الموجودات المصرفية).

أما استعمالات الأرباح المصرفية، فتتم وفق جدول من الأسبقيات وعلى النحو التالي²:

– رصيد الاحتياطات لمواجهة الخسائر.

– تدعيم رأس المال لجذب الودائع والحفاظ على الثقة المرسومة لدى العملاء.

– توزيع الأرباح على المساهمين (أو حصة الدولة من الأرباح إن كان المصرف تابعا للقطاع العام).

2. السيولة: سيولة أي أصل من الأصول تعني مدى سهولة تحويله إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة هوبأقل خسارة، أما السيولة في المصارف فتعني قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين، ومقابلة طلبات الائتمان، ويفرض على البنوك التجارية الاحتفاظ بنسبة سيولة تمكنها من الوفاء بالتزاماتها في أي لحظة، ويمكن التمييز بين نوعين من السيولة³:

أ. **السيولة الجاهزة أو الحاضرة:** والتي تتكون من الأرصدة النقدية الموجودة تحت تصرف البنك أي في الخزينة، أو في حسابه لدى البنك المركزي، أو مودعة لدى البنوك الأخرى في شكل حسابات جارية.

ب. **السيولة شبه النقدية أو شبه السائلة:** تشمل جملة من الأصول يمكن تحويلها إلى سيولة بسرعة منها: الحوالات المخصصة، سندات الخزينة والأوراق التجارية المخصصة والتي يمكن إعادة خصمها لدى البنك المركزي.

3. الأمان: تختلف التشريعات في تحديد الحد الأدنى لرأس المال التجاري بما يحقق الأمان لمجموع المودعين فيه، وفي كل الحالات على البنك التجاري أن لا يحقق حجما من الخسائر تتعدى رأسماله، لأن ذلك يعني في الواقع اهتلاك جزء من أموال المودعين لتغطية حجم الخسارة، وبالتالي تسعى البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر ممكن من الأمان

¹ أحمد محمود عمارة، البنوك التجارية من الناحية العلمية، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، ج م ع، 2000، ص 52.

² شاكر القزويني، مرجع سابق، ص 36.

³ عبد الحق بوعتروس، الوجيز في البنوك التجارية-عمليات، تقنيات وتطبيقات-، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2000، ص

للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات المخاطرة العالية.

من خلال هذه الأهداف الرئيسية للبنوك التجارية، يبدو وجود تعارض واضح بين الأهداف الثلاثة، وهي بمهابة مشكلة للإدارة المصرفية، فعلي سبيل المثال يمكن للبنك التجاري تحقيق درجة سيولة عالية من خلال احتفاظه بنقدية كبيرة داخل خزائنه، إلا أن ذلك يؤثر سلبا على درجة ربحية البنك، فالنقدية الراكدة داخل الخزينة لا تولد عائد في الوقت الذي يكون فيه البنك مطالب بسداد فوائد على الأموال المودعة.

ثانيا. أنواع البنوك التجارية

يمكن تقسيم البنوك التجارية إلى عدة أنواع:

1. البنوك الفرديّة: يقصد بالبنوك الفرديّة تلك البنوك التجارية التي ليس لها فروع وعادة ما تتصف هذه البنوك بصغر حجمها واقتصار نشاطها على توظيف الموارد المالية في أصول عالية السيولة، مثل الأوراق المالية والتجارية المخصصة، وغيرها من الأصول القابلة للتحويل النقدي خلال فترة زمنية قصيرة وبدون خسائر رأسمالية كبيرة، وتعتمد تلك البنوك في نشاطها المصرفي على وجود علاقات شخصية قوية تربط مسؤوليها بالعملاء¹.

2. البنوك ذات الفروع: وهي تلك المصارف التي تمتلك عددا من الفروع المنتشرة في مناطق جغرافية متفرقة، وتدار من خلال مركز رئيسي بواسطة مجلس إدارة واحد، ويدير كل فرع من الفروع مدير يعمل بموجب الصلاحيات المخولة له من المركز، كما تشترك الفروع سوية مع المركز الرئسي في إدارة الاحتياطيات، القروض، الاستثمارات والعمليات المصرفية الأخرى.

ويحقق المصرف ذو الفروع المتعددة عددا من المزايا²:

- تجميع الموارد من مناطق جغرافية متعددة وتوجيهها نحو غرض استثماري متعدد.
- التقليل من المخاطر نتيجة التوزيع الجغرافي للقروض والاستثمارات.
- يعتبر تأسيس الفرع سهلا من تأسيس مصرف مستقل لوجود إجراءات إدارية وقانونية أكثر تعقيدا خاصة في الحصول على الاعتماد.
- يحقق قدرة تنافسية أكبر مقارنة بالمصرف ذو الفرع الواحد.

3. بنوك السلاسل: نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم المصارف التجارية وتعود ملكية سلسلة البنوك لشخص طبيعي واحد أو عدة أشخاص طبيعيين، وليس بيد شركة قابضة، وهي موجودة بكثرة في الولايات المتحدة وذات حجم

¹ طارق طه، مرجع سابق، ص ص 164-165.

² ياسين الطيب، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 3، 2003، ص 51.

أعمال كبير، وهي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها إداريا مع وجود تنسيق من قبل الإدارة. وتحقق بنوك السلاسل العديد من المزايا التي تتمتع بها بنوك المجموعة.

4. بنوك المجموعة: تشتمل بنوك الجفوعة على عدد من البنوك المملوكة من قبل شركة قابضة، وقد تكون هذه البنوك فردية أو ذات فروع، ويحفظ كل بنك برغم وجود الشركة القابضة بمجلس إدارته ومديره العام، إذ أن امتلاك مجموعة بنوك من قبل شركة قابضة يؤدي الى تقليل الفوارق في نوعية وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة وكذلك تماثل الخدمات المصرفية في المناطق الجغرافية المختلفة¹.

5. البنوك الالكترونية: تمثل احتياجات ومتطلبات المجتمع اللانقدي أو اللاورقي والذي يعتمد على حمل وتناول النقود، بل يستخدم الخدمات المصرفية الالكترونية كخدمات آلات الصرف الآلي وبطاقات الائتمان المصرفي، وهو ما أصبح يطلق عليه حاليا النقود الالكترونية تمييزا له عن النقود الورقية، ويستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الالكترونية أو بروك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات من القرن الماضي، كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد، أو البنك المتربلي أو البنك على الخط او الخدمات المالية الذاتية².

المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في ضوء إصلاحات قانون النقد والقرض

أظهرت التغييرات التي أدخلت على النظام المالي الجزائري خلال السبعينات وفي بداية الثمانينات محدوديتها وعليه أصبح إصلاح هذا النظام حتميا سواء من حيث منهج تسييره أو من حيث المهام المنوطة به.

الفرع الأول: النظرة الجديدة للنظام المصرفي وإصلاح عام 1990

كل الإصلاحات التي سبقت فترة التسعينات لم تأت بنتائج مرضية حيث أنها لم تسمح للمؤسسات بتحسين وزيادة إنتاجها، ولا للبنوك بالقيام بمهامها كوسيط مالي، مما استدعى السلطات النقدية إلى تعزيز وتقوية النظام المالي قصد تحقيق أكبر فعالية، وهذا من خلال إصدار قانون النقد والقرض رقم 10/90 المؤرخ في 14 أفريل 1990 حيث لوحظ أنه منذ 1994 حصلت تطورات لا بأس بها فيما يخص مجال إصلاح الجهاز المصرفي والمحافظة على قوته.

أولا. قانون القرض والنقد 1990/10

يعتبر القانون رقم 10/90 الصادر في 14 أفريل 1990، والمتعلق بالنقد والقرض، نصا تشريعا يعكس بحق الاعتراف بأهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام البنكي، ويعتبر من القوانين التشريعية الأساسية للإصلاحات³. كل الجهود المبذولة لإصلاح وإنعاش الجهاز المصرفي الجزائري لم تنعكس إيجابا على الاقتصاد الجزائري، مما جعل السلطات تعزز أكثر فكرة إصلاح الجهاز المصرفي في التسعينات، وذلك من خلال قانون النقد والقرض في 14 أفريل

¹ رضا صاحب أبو حمد، إدارة المصارف - مدخل تحليلي كمي معاصر -، دار وائل، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، 2003، ص 25.

² زياد رمضان ومحمود جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، 2003، ص 32.

³ قانون رقم 90-10 الصادر في 14 أفريل 1990، والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 18 بتاريخ 14/04/1990.

1990، رغم أنها تواجدت في ظروف صعبة نوعا ما، إلا أن الاهتمامات المبرمجة انصبحت على النظام النقدي بالدرجة الأولى، فقد جاء هذا القانون ليحرر تماما البنوك التجارية من قيودها الإدارية ويركز السلطة في البنك الجزائري، أو مجلس النقد والقرض، ويفتح المجال لإنشاء بنوك خاصة، خصوصا وأن الجزائر متوجهة نحو اقتصاد السوق، هذا الأخير الذي يرغمننا على القيام بإصلاح جذري في جهازنا المصرفي إداريا وتسييريا، كما يجب أن نشير إلى أن هذا القانون أنشئ لإعادة إدخال العقلانية الاقتصادية على مستوى البنك، المؤسسة والسوق.

ثانيا. هيكل النظام المالي في ضوء قانون النقد والقرض

لقد أدخل هذا القانون تعديلات مهمة في هيكل النظام البنكي الجزائري سواء كان الأمر يتعلق بهيكل البنك المركزي، والسلطة النقدية أو هياكل البنوك الأخرى، حيث تم السماح للبنوك الأجنبية بأن تقيم أعمالها في الجزائر، وكذا تم السماح بإنشاء بنوك خاصة.

1. مجلس النقد والقرض

يعتبر إنشاء مجلس النقد والقرض من أهم العناصر الأساسية التي جاء بها قانون النقد والقرض بالنظر إلى المهام التي أوكلت إليه والسلطات الواسعة التي منحت له.

2. بنك الجزائر

يعرف هذا القانون بنك الجزائر بأنه مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي¹، وبذلك أصبح البنك الجزائري يعرف في تعامله مع الغير بنك الجزائر، كما يخضع هذا الأخير إلى قواعد المحاسبة التجارية باعتباره تاجرا²، وكما تعود ملكية رأس ماله بالكامل للدولة وهو لا يخضع للتسجيل في السجل التجاري ولا للقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، ويستطيع أن يفتح فرعا له يختار بعض المراسلين، وممثلين له في جميع التراب الوطني وكما يسير بنك الجزائر من قبل جهازين هما المحافظ ومجلس النقد والقرض.

3. البنوك والمؤسسات المالية من وجهة نظر قانون النقد والقرض

لقد أعطى قانون النقد والقرض إمكانية إنشاء عدة أنواع من مؤسسات القرض، يستجيب كل نوع إلى الشروط والمقاييس التي تحدد طبيعة النشاط والأهداف المتخذة لها.

أ. **البنوك التجارية:** في المادة 114 يعرف قانون النقد والقرض البنوك التجارية على أنها أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون. ومن بين العمليات الأساسية التي تقوم بها البنوك التجارية هي³:

– جمع الودائع من الجمهور مهما كان نوعها.

¹ المادة رقم 11 من قانون النقد والقرض.

² المادة رقم 19 من قانون النقد والقرض.

³ سالمي جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 1، سبتمبر 2005، ص 11.

- منح القروض مهما كانت طبيعتها.

- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.

ب. **المؤسسات المالية:** يعرف قانون النقد والقرض من المادة 115 المؤسسات المالية على أنها أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية القيام بالأعمال البنكية ما عدا تلقي الأموال من الج مهور في المادة 111، ويعني ذلك أن المؤسسات المالية تقوم بالقرض على غرار البنوك التجارية ، مستعملة في ذلك رأس مال المؤسسة المالية وقروض المساهمة والادخارات طويلة الأجل.

ت. **البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية:** أصبح بإمكان البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية أن تفتح فروعاً لها في الجزائر وتخضع لقواعد القانون الجزائري، كما يشترط عند كل افتتاح الحصول على ترخيص خاص يمنحه مجلس النقد والقرض ويتجسد ذلك في قرار صادر عن محافظ بنك الجزائر، ويجب على هذه البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية أن يكون رأس مالها يوازي على الأقل رأس المال الأدنى المطلوب تأمينه من طرف البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية¹، وهو محدد من طرف النظام رقم 01-90 المؤرخ في 4 جويلية 1990 المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

وقد حدد النظام رقم 01-93 المؤرخ في 03 جانفي 1993 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية أو إقامة فرع البنوك ومؤسسات مالية أجنبية تحت شروط، نذكر منها²:

- تحديد برنامج النشاط.

- الوسائل المالية والتقنيات المرتقبة.

- القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية.

الفرع الثاني: أهم التعديلات التي جاء بها قانون النقد والقرض

أصبحت الجزائر من ذ التسعينات تنتهج سياسة التحرير الاقتصادي والمالي، وإجراء الإصلاحات على الجهاز المصرفي، وبذلك وضعت عدد من البرامج الاقتصادية المختلفة في إطار استرجاع الدولة إستراتيجيتها الشاملة، وعملت على إجراء إصلاحات كبيرة وعميقة على مستوى المنظومة المصرفية وأهم التعديلات التي جاءت بأمر رقم 03-11 الصادر في 26/08/2003 المتعلق بالنقد والقرض³، التي عرفها هذا القانون خاصة بعد الأزمات العديدة التي عرفتها بعض البنوك الخاصة منها بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري الجزائري، وهذا حسب القوانين والتشريعات الخاصة⁴

¹ أنظر النظام رقم 01-90 المؤرخ في 04/07/1990 المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

² محمد زيدان، الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر الى المنظمة العالمية للتجارة على الجهاز المصرفي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، العدد 3، 2004، ص 22.

³ أمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 52 الصادرة في 27/08/2003.

⁴ تعديلات قانون النقد والقرض في أوت 2003 الخاصة في المواد: 65-70-76-77-79-80-97-98-112-113... الخ.

بتنظيم العمل المصرفي، إضافة إلى ذلك إخضاع الجهاز المصرفي إلى القواعد والمعايير المصرفية الدولية والاستمرار في تعميق مسار الإصلاحات وكان من وراء ذلك تحقيق الأهداف التالية¹:

أولاً. الممارسة المثلى لصلاحيات بنك الجزائر

- الفصل بين مهام مجلس النقد والقرض ومهام مجلس إدارة بنك الجزائر.
- تكثيف صلاحيات مجلس النقد والقرض.
- تدعيم استقلالية اللجنة المصرفية وحرصها على دورها في مراقبة أنشطة البنوك المختلفة.

ثانياً. تثبيت الاتصال والتشاور بين بنك الجزائر والحكومة في المجال المالي

- إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسيير الاستخدامات الخارجية والدين الخارجي.
- إثراء شروط ومحتوى التقارير الاقتصادية والمالية الخاصة بتسيير بنك الجزائر.
- التداول الجيد للمعلومات الخاصة بالنشاط المصرفي والمالي.

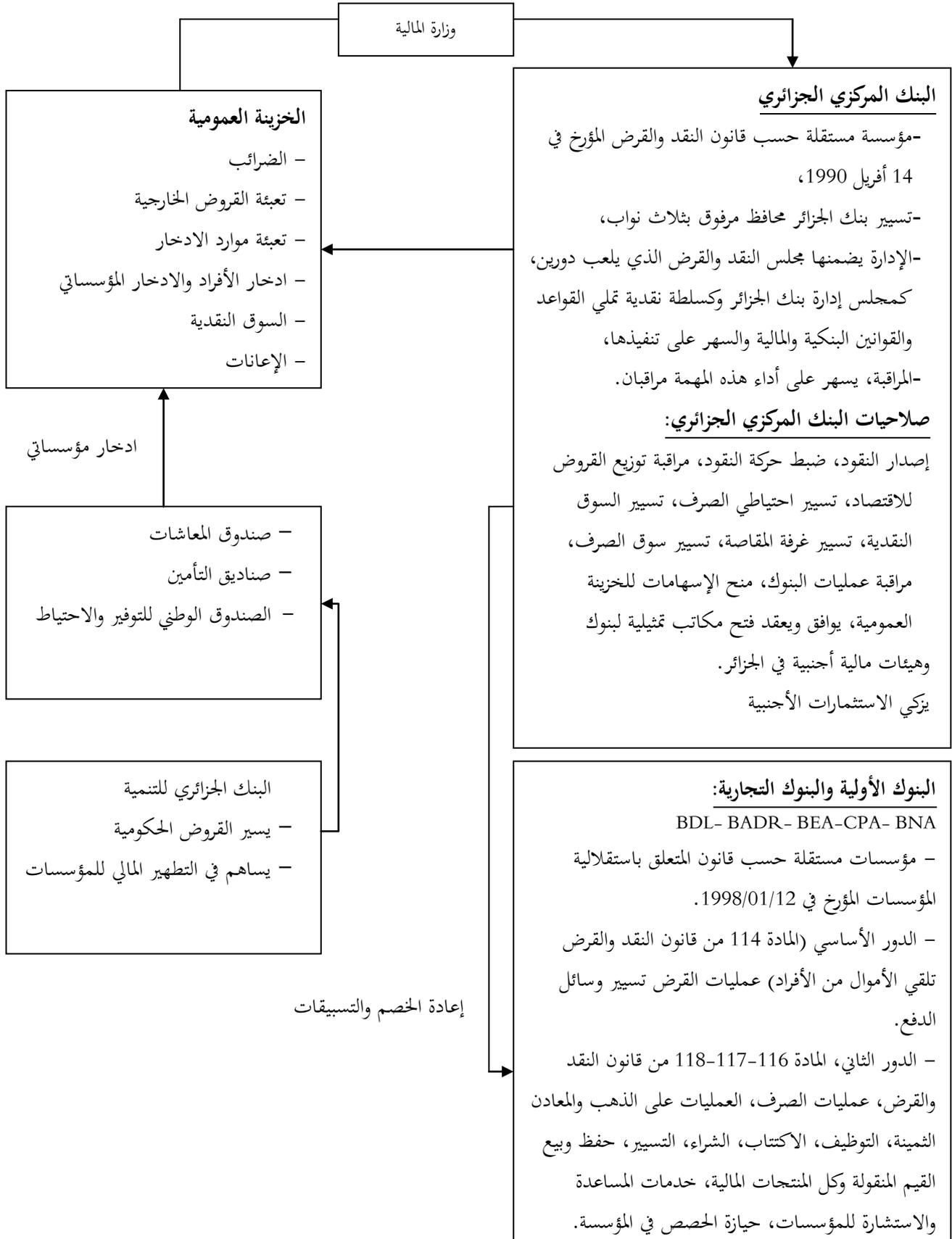
ثالثاً. إيجاد أحسن الطرق لحماية البنوك ومدخرات الأفراد

- توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر.
- تدعيم الشروط والمعايير المتعلقة بترخيص البنوك ومسيرتها، ووضع العقوبات الجزائية على المخالفين لقواعد العمل المصرفي.
- إنشاء صندوق التأمين على الودائع.
- وطرأت تعديلات أخرى على القانون الصادر في 2003 المتعلق بقانون النقد والقرض وأهم هذه التعديلات كانت سنة تعديلات سنة 2010:²
- الزام البنوك والمؤسسات المالية ضمن الشروط المحددة بموجب نظام يصدره المجلس بوضع جهاز رقابة داخلي ناجع.
- لا يرخص للمساهمين في البنوك والمؤسسات المالية برهن أسهمهم أو سنداتهم المشابهة وتملك الدولة الحق في الشفعة على كل تنازل عن أسهم أو سندات مماثلة لكل بنك أو مؤسسة مالية.
- يتعين على البنوك و المؤسسات المالية الانخراط في مركزيات المخاطر ويجب تزويدها بالمعلومات.
- وجوب تأكيد بنك الجزائر من سلامة وسائل الدفع، غير العملة الائتمانية، وكذا إعداد المعايير المطبقة في هذا المجال وملاءمتها.

¹ Ammour BENHALIMA, **le Système Bancaire Algérien Textes et Réalité**, Edition Dahleb, 2001, P 86.

² تعديلات قانون النقد والقرض في سبتمبر 2010، الجريدة الرسمية، العدد 50 الصادرة في 2010/09/01.

المخطط رقم(01): الجهاز المصرفي والمالي الجزائري بعد قانون النقد والقرض



SOURCE : Ammour BENHALIMA, le Système Bancaire Algérien Textes et Réalité, Edition Dahleb, 2001, P 87.

المبحث الثاني: أقطاب البنوك التجارية وتوجهات بيئتها المعاصرة

قبل الخوض في أهم أقطاب البنوك التجارية وتوجهاتها المعاصرة ، نتحدث في المطلب الأول عن البيئة التي تعمل فيها البنوك التجارية (البيئة الخاصة والبيئة العامة) ، وبعدها نتوجه لأهم التوجهات المعاصرة للبيئة المصرفية التي تعتبر من المواضيع الهامة التي طرحت نفسها بقوة في المجال المصرفي وهذا في المطلب الثاني أما في المطلب الثالث فخصص لأقطاب البنوك التجارية.

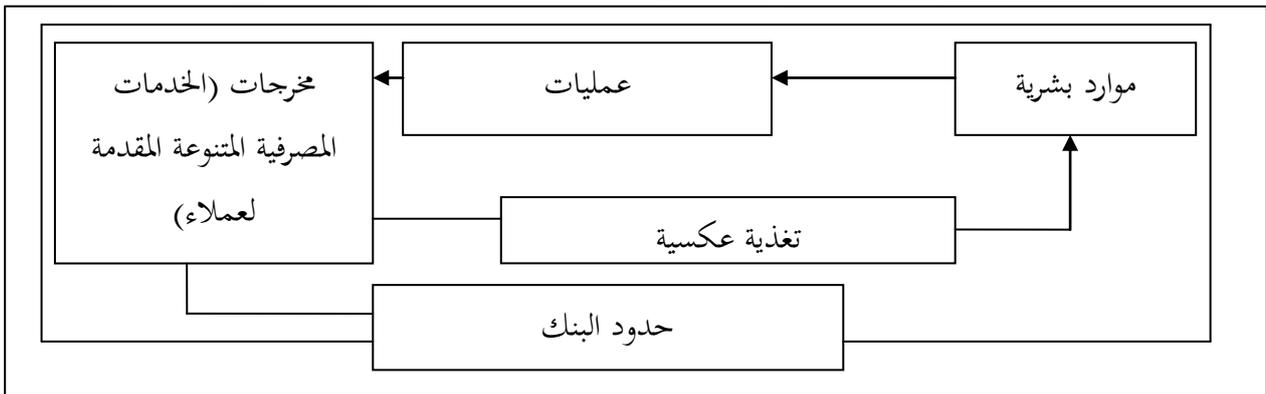
المطلب الأول: طبيع وأهمية البيئة المصرفية

إن البنك كمنظمة يعتبر نظاما مفتوحا يتصف بالحركية، بمعنى أنه يتعامل وتفاعل بصفة مستمرة مع البيئة التي يعمل به، حيث يستمد منها مجمل الموارد في صورة مدخلات في المقابل يقدم لها خدمات مصرفية في صورة مخرجات.

الفرع الأول: مفهوم البيئة المصرفية

تشير البيئة المصرفية إلى كافة الكيانات والمتغيرات التي تقع خارج البنك وتؤثر على أدائه ولا تخضع نسبيا لسيطرته. بمعنى أن البيئة هي كافة القوى التي تقع خارج حدود البنك، وبالرغم من أن معظم تلك القوى غير خاضعة لسيطرة البنك، إلا أن الإدارة العليا للبنك لا يمكن ان تتجاهلها لتأثيرها عليه، أما حدود البنك فهي الخط الافتراضي الذي يضم داخله مكونات البنك، ويفصله عن البيئة المحيطة به، مثلما يوضحه المخطط الموالي:

المخطط رقم (02): البنك وبيئته



المصدر: طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الحرمين للكمبيوتر، الإسكندرية، 2000، ص 93.

من خلال المخطط يتضح أن البنك يقبل مدخلات تتمثل في الموارد المتاحة للبنك، وهي الموارد البشرية (الأفراد العاملون)، المعلوماتية (نظم المعلومات المصرفية المختلفة المستخدمة في عمليات اتخاذ القرار المصرفي)، المادية (الآت، معدات، أثاث، ...) والمالية (أموال)، ويقوم باستخدامها في أنشطته المختلفة، وه و ما يعرف بالعملية التحويلية، وذلك بغرض تقديم مخرجات تتمثل في الخدمات المصرفية.

الفرع الثاني: البيئة الخاصة والبيئة العامة للبنوك

يمكن تصنيف البيئة المصرفية إلى نوعين أساسيين:

أولاً. البيئة الخاصة

تتمثل في الكيانات التي لها تأثير مباشر على البنك، وباعتبار أن البيئة الخاصة تضم أحد الكيانات التي لها تأثير بالغ على البنك وهي المنافسون فقد أطلق عليها بعض الاقتصاديين البيئة التنافسية باعتبار البنك ومنافسيه يتصارعون حول الفوز أو التعامل مع بقية الكيانات الأخرى المكونة للبيئة الخاصة (العملاء، المنافسون، الموردون، الحكومة والجماهير)¹.

ثانياً. البيئة العامة للبنك

تشكل من جميع الكيانات التي تقع خارج البنك، وتؤثر بصورة غير مباشرة على أنشطته، مثل الظروف الاقتصادية، الظروف الثقافية والاجتماعية و الظروف التقنية (التكنولوجيا)².

المطلب الثاني: أهم التوجهات المعاصرة للبيئة المصرفية

إن البيئة المصرفية التي تعمل في ظلها البنوك على اختلاف أنواعها قد اتسمت بعدد من التوجهات التي شهدتها الاقتصاد العالمي، و التي أدت إلى فرض ضغوط متزايد على البنوك الوطنية، نظراً للمنافسة التي فرضتها البنوك العالمية واستحوادها على نصيب متزايد من الأسواق المحلية.

الفرع الأول: النزعة نحو التدويل أو العولمة³

أولاً. التدويل

يقصد بالتدويل تزايد التعاون بين الدول والمؤسسات المصرفية المختلفة المتواجدة بتلك الدول في المجال المصرفي والمالي، والدليل على ذلك الزيادة المعتبرة في تواجد البنوك خارج أسواقها المحلية.

ثانياً. العولمة المالية

هي الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي، والتحول إلى ما يسمى بالاندماج المالي، مما أدى إلى تكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي، من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال، ومن ثم أخذت تتدفق

¹ محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة-الظاهرة، الأسباب و العلاج-، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، ج م ع، 1997، ص 12.

² قدور بن نافلة ورايح عرابية، التسويق البنكي وقدرته على اكتساب البنوك التجارية الجزائرية ميزة تنافسية، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 510.

³ محمد زيدان، مرجع سابق، ص 132.

عبر الحدود إلى الأسواق العامة.

وهناك عدد من التداعيات المختلفة لظاهرة العولمة على البنوك وهي¹:

1. **الخدمات المصرفية الدولية:** ما يعرف بالخدمات عبر الحدود، والتي تعني قيام بنك في دولة بتوفير خدمات مصرفية متنوعة إلى عملاء له مقيمين في دولة أخرى.
2. **عولمة آلات الصرف:** تقوم غالبية البنوك العالمية بربط آلات الصرف بشبكة الآلات العالمية لتقديم الخدمات المصرفية الدولية باستخدام الأقمار الصناعية كوسائط للاتصال، بحيث يمكن لأي عميل في الخارج أن يتعامل مع تلك الآلات في الدول المتواجدة بها، سواء خصما أو إيداعا في حسابه الجاري لدى البنك المحلي.
3. **تزايد البنوك متعددة الجنسيات:** أدت ظاهرة العولمة المالية إلى تزايد البنوك الكبرى متعددة الجنسيات والتي نتجت عن طريق ظاهرة الاندماج في محاولة للوقوف أمام المنافسة الكبيرة من جهة، ولاحتكار الأسواق المصرفية من جهة ثانية.
4. **تبني البنوك للمعايير العالمية:** أصبحت البنوك مطالبة بتبني المعايير العامة في خدماتها المصرفية من خلال الجودة وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهذا ما يعني ضرورة قيام البنوك المحلية بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها ونتائجها.

الفرع الثاني: إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية

أولا. ظهور الابتكارات المالية

لمواجهة التحديات التي أفرزتها التطورات العالمية في مجال الصناعة المصرفية، والتي كان أبرزها احتدام المنافسة بين البنوك الكبيرة، لجأت هذه الأخيرة إلى التوسع في استخدام المبتكرات المالية، أو ما يطلق عليها باسم المشتقات المالية ومن أهمها: العقود الآجلة، العقود المستقبلية، عقود الخيارات وعقود المبادلات².

ثانيا. التحور

ويقصد به تحور بعض المؤسسات التي من المفترض أنها لا تعمل في مجال قبول الودائع إلى نمط يشبه البنوك نتيجة تزايد الأموال المودعة لديها بسبب الاستقطاعات أو الادخار، ومن أمثلة تلك المؤسسات المتحورة: هيئات التأمين الاجتماعية، المعاشات، صناديق التوفير وغيرها³.

¹ عبد الحميد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، ج م ع، 2001، ص 33.

² محمد زيدان، مرجع سابق، ص 133.

³ آسيا مراط، العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع وتحديات-، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 240.

الفرع الثالث: الحوسبة، الانترنت والابتكارية

أولاً. الاستعانة بالحاسبات الآلية

يقصد بالحوسبة الاتجاه المتنامي من البنوك نحو الاستعانة بما يسمى بالكمبيوتر، الذي يتكون من وحدات مادية هي الأجهزة وغير مادية هي البرامج، إضافة إلى نظم المعلومات القائمة على تلك الحاسبات في مختلف أوجه أنشطة البنوك خاصة في ظل تنوع وتعقد تلك الأنشطة وظروف عدم التأكد التي تعمل في ظلها.

ثانياً. الإنترنت

كل يوم تكتسب المعاملات المصرفية عبر الإنترنت أهمية أكبر إذ تزايد عدد البنوك التي أنشأت مواقع على شبكة الإنترنت ، يمكن لعملائها عن طريقها الاطلاع على كل ما يتعلق بالبنك وأنشطته المختلفة ، أنواع الخدمات المصرفية التي يقدمها وكذا الخدمات الجديدة أو المبتكرة المقترحة إضافتها ، الاستفسار عن أرصدة حساباتهم وأسعار الفائدة وأسعار الصرف¹ ...

ثالثاً. الابتكارية

إن الخدمات المصرفية لم تعد تقتصر فقط على عمليات الإقراض والإيداع حيث تشير الدلائل العملية إلى تنوع الخدمات التي تقوم بها البنوك في الوقت الحالي، هذا وقد يكون الابتكار في شكل منتجات جديدة أو أساليب جديدة، وهذان الشكلان قد يكونان مكملان لبعضهما البعض. وفي هذا السياق فإن ابتكار الخدمة المصرفية قد يكون بمثابة إجراء عملية تغيير أو تبديل في الخصائص والمميزات للخدمة المصرفية المقدمة إلى السوق. كما يعتبر الابتكار والتجديد لب عملية التخطيط في البنك، لأن الجديد هو فكرة غير متوقعة يبحث عنها الزبون، تحقق له منافع جديدة وتجعله يتمسك بهذا البنك دون الآخر².

الفرع الرابع: الشمولية، التخصصية والاندماج

أولاً. التحول إلى البنوك الشاملة

إن الشمولية هي إحدى مظاهر التطورات المصرفية التي ظهرت في أوروبا، وتعرف البنوك الشاملة على أنها: بنوك

¹ رعد حسن الصرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية-دراسة نظرية- ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 2005، ص 31.

² كريمة رجي، تسويق الخدمات المصرفية ، ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع وتحديات-جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 364.

تمارس كل الأنشطة المصرفية الممكنة وتوسع سلوكها نفسه إلى أنشطة أخرى غير مصرفية (التأمين)¹.

ويوضح المخطط الموالي مختلف الوظائف التي تقوم بإجهاها البنوك الشاملة:

المخطط رقم (03): وظائف البنوك الشاملة



المصدر: عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، دون سنة النشر، ص 21.

ثانيا. التخصصية

تعني قيام الدولة بتحويل ملكية المصارف جزئيا او كليا إلى القطاع الخاص المحلي أو الأجنبي، بهدف تطوير قطاع الأعمال ونموه وإدارته من خلال آليات السوق، وفتح أسواق جديدة محليا وخارجيا أمام الخدمات المقدمة². كما تتيح خصوصية البنوك مرونة أكبر لإدارة البنك في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحسين توجيه واستخدام الموارد وفقا لأسس اقتصادية وفنية سليمة.

وفي الأخير فإن عملية تحويل ملكية المصارف العامة إلى القطاع الخاص تتطلب إجراءات تقييم أصول المصرف وخصومه من أجل أن يتم التنازل عنها بطرق وأساليب تحددها الدولة.

ثالثا. التجمع والاندماجية

ي قصد بالاندماج بصفة عامة: " اتحاد مصالح بين شركتين أو أكثر، وقد 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، كما قد يتم

¹ Sophie Brana et Autres, **Economie Monétaire et Financière**, Dunod, Paris, France, 2003, P 110.

² كمال رزيق وبوعلام رحمون، تقنيات وأساليب خصوصية المصارف، ورقة عمل مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة - منافسة، مخاطر وتقنيات-، جامعة جيجل، يومي 6 و 7 جوان 2005، ص 01.

الاندماج بشكل كلي أو جزئي، أو سيطرة كلية أو جزئية أو قد يتم الاندماج بشكل إيرادي أو لا إيرادي"¹.

المطلب الثالث: أقطاب البنوك التجارية

إن التعدد والتنوع في الأنشطة والخدمات التي يقدمها البنك يكون في شكل إنشاء إدارات أو أقسام (مصالح) تقوم بإنجازها، وبالتالي فإننا نجد البنك الذي تنوع أنشطته وخدماته يزدح في عدد الإدارات والأقسام، فهو يختلف بناؤه وهيكله التنظيمي عن البنك محدود النشاط.

وقد تم تحديد أنشطة البنك من خلال عدة أقطاب، وهي:

الفرع الأول: القطب الإداري

يحتل النشاط الإداري مكانة هامة في البنوك، حيث تلعب إدارة هذا الأخير دورا هاما في نجاحه والقيام بمهامه على أحسن وجه، وتوجيه مختلف الجهود نحو الاستغلال الأمثل للموارد، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة هذه الوظيفة والعمل على ترقيتها من أبرز المسائل المطروحة لدى القائمين بأنشطة البنوك المختلفة.

أولا. تعريف الإدارة والهيكل التنظيمي للبنك

1. مفهوم الإدارة: هي السبيل الأمثل لتحقيق الأهداف التي أقيمت من أجلها هذه المنظمات وذلك من خلال تحديد مراحل عملية الإنجاز ومعايير الأداء داخل المنظمة وتوفير نظام رقابي يضمن المرونة بين الواقع والأطر التخطيطية. إذن هي عملية تنسيق جهود الأفراد والجماعات بغرض تحقيق أهداف البنك.²

2. تعريف الهيكل التنظيمي للبنك: هو ذلك "الكيان أو الإطار الذي يعبر عن ترتيب أقسام أو أجزاء البنك وعلاقات السلطة السائدة بداخله، درجة التعقد، المركزية والرسمية التي يتصف بها، شبكة الاتصالات التي تربط أفرادها وأقسامه ونمط تجميع أنشطته"³.

ثانيا. الوظائف الأساسية للإدارة المصرفية

تنطوي وظيفة الإدارة المصرفية على أربعة وظائف أساسية هي⁴:

1. التخطيط: يعتبر التخطيط من أهم الوظائف الإدارية، فهو عملية تنظيمية توافقية بعيدة عن التلقائية والارتجالية، وبواسطتها تحدد الخطوات التي توصلنا إلى تحقيق الأهداف، وكل هذا وفق للإمكانات المتاحة والقائمة.

¹ طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، ج م ع، 2003، ص 04 .

² صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص 43.

³ المرجع السابق، ص 47.

⁴ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003، ص 197.

كما يمكن اعتباره بأنه عملية الاستعداد لمواجهة المستقبل وما يحدث فيه من تغيرات قد تخل بالنشاط البنكي، كما أن التخطيط في البنك لا يجب أن يفهم على أساس أنه محتكر على كبار المسؤولين في الإدارة العليا، ولكن يجب على كل المستويات المشاركة ولو بنصيب معين في العملية التخطيطية (مثل وضع خطط متعلقة بالنشاط التسويقي البنكي).

2. التنظيم: تنظيم الأنشطة المصرفية هو عملية ترتيب وتنسيق الموارد البشرية، المعلوماتية والمادية المطلوبة لإنجاز مهام تحقق هدفاً أو أهدافاً عامة للبنك. ويعني ذلك أن التنظيم يشمل عملية تحديد المهام المطلوب أداؤها والسلطة الواجب منحها لأداء تلك المهام والمسؤولية التي سيتم محاسبة العاملين على أساسها، تقسيم العمل والتجميع الإداري للمهام داخل وحدات البنك، نطاق الإدارة الواجب تطبيقه ودرجة المركزية أو اللامركزية المطلوبة في اتخاذ القرارات.

3. القيادة والإشراف: تلعب القيادة والوظائف الإشرافية الأخرى دوراً هاماً في مجال العمل الإداري المصرفي، إلى درجة أن مدى فعالية البنك في تحقيق أهدافه يتوقف إلى حد كبير على مدى توفر إطارات من المشرفين الأكفاء بالبنك، ذلك لأنهم يقومون بعملية أساسية داخل التنظيم كتوزيع العاملين وتوجيههم إلى طرق العمل المناسبة، وكذا التدخل في الوقت المناسب لتعديل سلوكهم وطرق أدائهم. وتختلف أدوات الإشراف وتعدد، فنجد من بينها الاجتماعات الإشرافية الجماعية أو الفردية، بالإضافة إلى استخدام الملاحظة المباشرة أثناء أداء العمل والتوجيه المباشر.

4. الرقابة: يهدف النشاط الرقابي إلى متابعة العاملين للتأكد من أنهم يقومون بإنجاز الأعمال وفقاً للمواصفات أو التعليمات الصادرة إليهم، فالرقابة وسيلة للتأكد من أن البنك يسير نحو تحقيق أهدافه المسطرة بكفاءة وفعالية، وتختلف أساليب الرقابة تبعاً لعدة متغيرات من أهمها: طبيعة النشاط الذي تمارسه الأقسام داخل التنظيم، وأيضاً حجم البنك ودرجة التشتت الجغرافي لفروعه، يضاف إلى ذلك أسلوب التنظيم الإداري الذي يتبعه البنك¹.

الفرع الثاني: قطب التطوير و اللوجيستيك

أولاً. خلية التطوير

الوظيفة الأساسية لهذا القطب هو العمل على زيادة نشاط البنك، وذلك بالحرص على احترام القواعد المتعلقة بمهنة المصرفي، وبالخصوص مفهوم الخطر. تندرج تحت هذا القطب مجموعة من ووظائف²:

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص 227.

² Aissa Hidoussi, **Organisation et Métier de la Banque**, IFID, Tunisie, 2006, P 13-17.

1. وظيفة التوزيع: هذه الوظيفة موجهة للزبون، فالتوزيع يتضمن توصيل الخدمات المصرفية إلى العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالجودة المطلوبة، ولقد تغيرت النظرة إلى نشاط التوزيع ولم يعد أداة تسويقية فحسب وإنما أصبحت أداة إستراتيجية تمكن البنك من تحقيق سلسلة قيمة تجعله يكتسب ميزة تنافسية. في ظل المنافسة المحتدمة التي تواجهها البنوك. تشمل هذه الوظيفة المصلحة التجارية ومصلحة شبكة التوزيع.

2. وظيفة الالتزام: تضم هذه الوظيفة ثلاث مصالح وتمتد في مركز تطوير البنك لأن الالتزامات تشكل الجوهر الأساسي للمنتج البنكي¹.

أ. مصلحة الاستقبال ودراسة ملفات القروض: من المراحل الضرورية الأولى لوظيفة الالتزام ومن مهامها:

- ضمان تركيبة ملفات القروض مع صحة المعلومات المقدمة من طرف الزبائن.

- وضع ملفات القروض لدى لجنة القرض بالبنك.

- ضمان منح القروض من خلال إنشاء عقود منح القروض بموجب الضمانات المقدمة

- الإعلام الدوري للمديرية العامة بتطور التزامات الزبائن تجاه البنك.

ب. مصلحة التسيير والمتابعة: يأتي هذا النشاط بعد إبداء الموافقة على منح التسهيلات.

ت. مصلحة التحصيل: تتدخل في حالة عدم سداد القرض وذلك عند حلول تاريخ الاستحقاق.

3. وظيفة أسواق رأس المال: مهمتها القيام بالعمليات المالية كالتوظيف، التغطية والمضاربة لحساب البنك أو لحساب الزبون بالاعتماد على الأدوات النقدية والمالية المتعلقة بكل سوق، وتختلف هذه العمليات حسب طبيعة السوق (السوق النقدي بالعملة المحلية و الأجنبية، سوق الصرف الفوري والآجل). الأنشطة المتعلقة بهذه الوظيفة تتمثل في:

أ. عمليات لحساب الزبائن: سواء كانوا طالبين أو عارضين لرؤوس الأموال، كما يقوم البنك محل الزبائن في شراء الأسهم، السندات، العملات الأجنبية وإدارة المحافظ الاستثمارية لهم.

ب. عمليات لحساب البنك: عندما يكون البنك في حاجة إلى توظيفات مالية أو تغطية لبعض المخاطر فإنه يسعى إلى التسيير الأمثل لخزينته من خلال قيامه بعمليات المضاربة، التوظيف والتغطية.

4. الوظيفة الدولية: من خلال هذه الوظيفة، يمكن للعميل القيام بعملياته الخارجية كعمليات التجارة الخارجية

¹ خالد أمين عبد الله، مرجع سابق، ص 44.

وتحويلات الأموال، وذلك بالاعتماد على الشبكة المشتركة (المراسلون الأجانب) بين البنوك المراسلة والبنوك المحلية. ولدى اتفاق البنكين المحلي والمراسل على شروط التعامل، يتبادل البنكين الوثائق الخاصة بضبط التعامل الذي قد ينشأ بينهما، وتسمى هذه الوثائق بوثائق ضبط التعامل مع البنوك المراسلة، تسمى كذلك هذه الوظيفة بوظيفة العلاقات الخارجية المشرفة على نشاط البنك الخارجي¹.

5. التجارة الخارجية: العمليات التي تتم من خلالها تتمثل في عمليات التصدير والاستيراد، وتسمى كذلك طرق تمويل التجارة الخارجية (التمويل قصير، متوسط وطويل الأجل)، والعمل على تسوية هذه العمليات بالاعتماد على مختلف الوسائل (التحصيل المستندي، الاعتماد المستندي...) مع المراقبة والمتابعة لهذه العمليات.

6. العلاقات الدولية: وظيفتها حماية علاقة الشراكة مع مختلف المراسلين من خلال:

- تمثيل البنك في مختلف المفاوضات المتعلقة بإتمام اتفاقيات القروض وأخرى مع البلدان الخارجية.
- إدارة وترويج العلاقة مع المراسلين الأجانب.
- معالجة مختلف الشكاوي للمراسلين الأجانب.
- تنظيم لقاءات الأعمال والمشاركة في المعارض الدولية.
- مساعدة المؤسسات في المناقصات الدولية.

ثانيا. الوظيفة اللوجيستية

هذه الوظيفة تتم من خلالها تسيير التدفقات المادية و تدفقات المعلومات. وهذا يعني ان القطب اللوجيستكي يزود الأقطاب الأخرى للمؤسسة البنكية بالوسائل الموافقة للسير الحسن.

1. وظيفة نظام المعلومات: يعرف على أنه: "مجموعة أو مجمل الوسائل البشرية والمادية والإجراءات التي تقوم بجمع، استرجاع، تخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات في المنظمات"².

يمكن لوظيفة نظام المعلومات أن تساعد على³:

- مساعدة المديرين على تحليل محيط البنك (بنوك منافسة، ظروف وأوضاع اقتصادية...).
- ضمان الوسائل الملائمة وبشكل دائم لمعالجة المعلومات التي يكون النشاط بحاجة إليها.

¹ ماهر كنعن شكري، العمليات المصرفية الخارجية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2004، ص 29.

² Nadine Tournois, **Le Marketing Bancaire Face Aux Nouvelles Technologies**, Masson, Paris, France, 1989, P 70.

³ حسن علي الزغبى، نظم المعلومات الاستراتيجية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 25.

- اقتراح وضمان تشغيل الحلول التقنية التي تسمح بتسيير جيد للبنك.
- دعم العمل المصرفي ومتابعة تدفق المعالجات للتعاملات المصرفية داخل البنك، إضافة إلى تدعيم المحتويات التنظيمية.
- تطوير وتصميم وتحديث النماذج والإجراءات الضرورية لسير مختلف الأنشطة البنكية، وكذا القيام بعمليات الرقابة والمتابعة.
- تستخدم المنظمات نظم المعلومات لتحسين كفاءة الأعمال من خلال ترتيب العملاء وحصصهم، تطوير المنتجات وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة معتمدة على المعلومات الإستراتيجية بشكل مستمر.

2. وظيفة الإنتاج البنكي: إن المهمة الأساسية لهذه الوظيفة تتمثل في إدارة التدفقات المتولدة من خلال تسيير الأصول المالية للزبائن مع الأخذ بعين الاعتبار لتعدد الدعائم والتدفقات، وبالتالي يمكن أن نميز أربعة وظائف أساسية هي: وظيفة إدارة الودائع و الادخارات، ووظيفة إدارة الأوراق المالية ووظيفة نظام الدفع¹.

3. الوظيفة القانونية، التحصيل والمنازعات: تختص بتحرير الإشعارات الإخطارات وكافة أنواع المراسلات القانونية فضلا عن دراسة مواقف البنك القانونية، فإذا كان طرفا في أحد المنازعات التي تترتب على ممارسة هذا النوع من الأنشطة مما يترتب عليه مسؤوليات معينة تجاه الغير كما هو الحال في التزاماته ومسؤولياته عن إصدار خطابات ضمان أو اعتمادات مستندية، وكذلك من مهامها مراقبة ومتابعة إجراءات التحصيل ودراسة ومتابعة المؤسسات في حالة العسر، أو التي هي في حالة تصفية².

4. وظيفة الموارد البشرية: مصطلح الموارد البشرية قد أصبح أكثر استخداما في الوقت الراهن، ويشير إلى القوة التي يمتلكها الأفراد في إدارة البنك والذي يؤكد أن العنصر البشري هو مصدر أي طاقة فيه، وهو من أهم عناصر الإنتاج سواء كانت آلات أو تكنولوجيا أو أموالا، ومن جهة ثانية فقد تجلت أهمية وظيفة الموارد البشرية اليوم من خلال الاختصاصات المتنوعة التي أسندت إلى هذه الوظيفة، والتي تتمثل في تحليل العمل، الاختيار والتعيين، تدريب الأفراد، الترقية، النقل وتصميم برامج الأجور، الحوافز، الاتصالات والمعلومات، كذلك تحسين ظروف العمل والعلاقات الاجتماعية³.

الفرع الثالث: قطب المراقبة والإستراتيجية

يتمثل دور هذا القطب في التنبؤ بالتطورات الحاصلة أو المتعلقة بالمحيط البنكي، إضافة إلى تحديده للأهداف الأساسية طويلة الأمد للبنك مع تبنى مجموعة من الأفعال وتخصيص الموارد الضرورية في سبيل تحقيق تلك الأهداف، هذه

¹ Gilles Bressy et Christian Konkuyt, **Economie d'Entreprise**, Dalloz, 7^{eme} Edition, France , Paris, 2004, P 196.

² خالد أمين عبد الله، مرجع سابق، ص 43.

³ صالح بن نوار، مرجع سابق، ص 42.

الأخيرة هي خطوات محددة عن طريق تحقيق الرسالة الخاصة بالبنك.

أولاً. وظيفة المراقبة

يمارس النشاط الرقابي من خلال عدة مصالح هي¹:

1. مصلحة التفتيش: وتعرف كذلك بمصلحة التدقيق والتفتيش، حيث تختص بمراجعة العمليات مستنديا ومحاسبيا للتأكد من صحة التسجيل وسلامة التنفيذ ودقة الخطوات سواء من النواحي الإدارية أو الفنية وتطابق ذلك مع التعليمات المرسومة.

2. مصلحة المراقبة الداخلية والإعلام الآلي: هذه المصلحة مكلفة بتحليل فعالية نظم المنظمة وسير عمل البنك، بعبارة أخرى هي مكلفة بتدقيق إجراءات وأرقام (حسابات) مختلف أقسام البنك.

3. مصلحة مراقبة التسيير: يسمح للمديرية العامة بقيادة نشاط البنك، وذلك اعتمادا على مختلف الوسائل والأدوات المتعلقة بالمراقبة والتنبؤ (لوحات القيادة، الميزانيات...)، وتحديد الأهداف والوسائل الضرورية لتحقيقها.

4. مصلحة مراقبة الخطر: مكلفة بتحديد هوية وشكل الأخطار، مع العمل على إدارتها (خطر الجهة المقابلة، خطر سعر الصرف وسعر الفائدة، خطر السوق...). وهي مكلفة بتقدير خطر الجهة المقابلة مع القيام بتخصيص المؤونات اللازمة، تسمى هذه المصلحة كذلك بمصلحة الاستعلامات والأخطار المصرفية، هذه الأخيرة تقوم بتحضير المعلومات الكافية عن جميع المتعاملين مع المصرف الذين لهم تسهيلات مباشرة أو غير مباشرة أو الذين يتوقع المصرف أن يتعاملوا معه ممن ليس لهم تسهيلات في الوقت الحاضر، ونظرا لتنوع تلك المخاطر وأهمية قياسها وإدارتها بأسلوب علمي فإنه لا يختلف اثنان على أهمية جهاز الاستعلامات بالبنوك، إذ أن النتائج التي تتضمنها تحرياته وتقاريره عن العملاء المرتقبين والحاليين وحتى المتوقفين عن السداد هي محور أداء البنك، فهو يمثل جهاز الإنذار المبكر لجهاز الائتمان².

5. مصلحة الدراسات المالية، الاقتصادية والإستراتيجية: تزود هذه المصلحة المديرية بالمعلومات حول مختلف التطورات الاقتصادية، فتقوم برسم السياسات الائتمانية بما يضمن للبنك أكبر عائد ممكن من الربح مع توفير أكبر قدر ممكن من الأمان، وإصدار النشرات المالية والاقتصادية الإحصائية عن النشاط المصرفي والوضع الاقتصادي في البلد ككل، كذلك متابعة التشريعات المالية والنقدية قصد تطبيقها من جهة وبيان أثرها على البنك من جهة أخرى، كل هذه الأنشطة وغيرها تساعد البنك على وضع إستراتيجية على المدى الطويل، وتمكن مختلف أقسام البنك

¹ Aissa Hidoussi, OP.Cit, P 20.

² خالد أمين عبد الله، مرجع سابق، ص 43.

من ممارسة وظائفهم في أحسن الظروف وخاصة قسم الالتزامات¹.

ثانيا. الوظيفة المالية

يعتقد الكثيرون أن الإدارة المالية و المحاسبية يؤديان نفس الوظائف وهذا الأمر غير صحيح. وبداية يمكن القول بأن هناك علاقة بين الوظيفتين، حيث توفر الوظيفة المحاسبية المدخلات الرئيسية للإدارة المالية، كما يلاحظ أن وظيفة المحاسبة تخضع للمراقب المالي الذي يتبع بدوره نائب الرئيس للتمويل.

إن نشاط الوظيفة المالية مقترن بوظيفتي المحاسبة والخزينة²:

1. مصلحة المحاسبة: مهمتها في البنك هي إنتاج أو إعداد التقارير المحاسبية، القانونية والتنظيمية (حسابات الاستغلال، حسابات النتائج، الميزانيات،..)، وتقوم هذه المصلحة بمسك الدفاتر المحاسبية النظامية مثل: سجل اليومية الرئيسي، دفتر الأستاذ والدفاتر الفرعية الأخرى كسجلات المصارف والحسابات الخارجية،... كما تقوم بتطبيق جميع التعليمات المحاسبية الصادرة من الإدارة العام.

2. مصلحة الخزينة (الصندوق): تضمن هذه المصلحة في كل لحظة الأموال الضرورية لير العمل بالبنك، وتقوم بتلقي الأموال النقدية التي يودعها العملاء ودفع الأموال لهم. بموجب شيكات أو أوامر دفع من حساباتهم أو حسابات أشخاص آخرين، تحفظ هذه النقود داخل الغرف المحصنة، وبغاية الدقة والضبط تتم عملية ضبط حركة الصندوق (الواردات، المدفوعات والرصيد) دوريا، يوميا، شهريا وسهريا.

¹ زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2003، ص 168.

² محمد صالح الحناوي، الإدارة المالية و التمويل، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، ج م ع، 1999، ص 25.

المبحث الثالث: النشاط التسويقي المصرفي

يعتبر التسويق المصرفي أحد مجالات الدراسة الهامة في إدارة البنوك، ولا يوجد بنك يمارس نشاطه بنجاح دون وجود هذه الوظيفة لديه، كون أن النشاط التسويقي يتصف بالحركية وعدم الثبات نتيجة لتسارع المتغيرات الحايطه به وتفاعلها، خاصة وأن الوظيفة التسويقية بصفة عامة تتفق على أن مناطقها هو العميل.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية

ان الخدمات المصرفية تنفرد ببعض الخصائص منها حساسيتها لبعض المتغيرات البيئية، بالإضافة الى عدم الملموسية وعدم القابلية للخرن،... وتعكس هذه الخصائص أهمية الحاجة إلى تبني أسلوب معين للتقديم والعرض، وهو ما يجعلها تحتاج الى جهود تسويقية وتقديم خدمات مصرفية تسويقية متميزة.

الفرع الأول: مفهوم التسويق و المزيج التسويقي المصرفي

أولاً. التسويق المصرفي

يعرف التسويق المصرفي على أنه: "ذلك النشاط الذي ينطوي على أكثر الأسواق ربحية في الوقت الحاضر والمستقبل مع تقديم حاجات العملاء، فهو يتعلق بوضع أهداف المؤسسة والخطط اللازمة لتحقيقها"¹.

ويعرف كذلك على أنه: " مجموعة الأنشطة المتكاملة التي تجري في إطار إداري محدد، وتقوم على توجيه انسياب خدمات البنك بكفاءة لتحقيق الإشباع للمتعاملين من خلال عملية المبادلة، وذلك في حدود توجهات المجتمع"².

من التعريفين السابقين، يمكن القول أن التسويق المصرفي عبارة عن مجموعة من الأنشطة المتخصصة التي توجه إمكانيات وموارد البنك نحو تحقيق مستويات أعلى من الإشباع لحاجات ورغبات العميل بشكل مستمر من خلال تقديم خدمات مصرفية للعميل في أحسن صورة بهدف إرضائه، ومن ثم الحصول على أقصى ربح.

ثانياً. مداخل تطبيق التسويق المصرفي

تنحصر هذه المداخل في³:

1. المدخل الموجه بالخدمة المصرفية: تعمل الإدارة المصرفية وفقاً لهذا المدخل على التعرف على مدى التطور في الحاجات والرغبات ومحاولة إنتاج ما يمكن لتلبية تلك الحاجات، وتعتبر قدرة البنك على المطابقة بين حاجات العملاء

¹ رابح عرابية و قدور بن نافلة، مرجع سابق، ص 508.

² محمد زيدان، دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنك، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 2، 2003، ص 8.

³ المرجع السابق، ص ص 12-13، بتصرف.

وما ينتجه من خدمات مصرفية محدد استراتيجيا لبقاء البنك واستمرار وجوده في السوق المصرفية من خلال تبنى المسؤولين لبرامج فعالة لتطوير وابتكار خدمات مصرفية جديدة.

2. المدخل الموجه بالبيع: يرى هذا المدخل أن المهمة الأساسية للبنك هي تحقيق أقصى حجم ممكن من المبيعات، وترى البنوك التي تستخدم هذا المدخل أن العملاء لن يقبلوا التعامل مع البنك وخدماته التي ينتجها إلا من خلال مجهود بيعي وترويجي كبيرين، وحتى تتحقق الفاعلية للجهود البيعية، يجب القيام بالعديد من الأنشطة الترويجية مثل: بحوث التسويق، اختيار قنوات التوزيع الملائمة، الترويج، تطوير الخدمة،...

3. المدخل الموجه بالإنتاج: تهتم البنوك بتحسين وتطوير أساليب وطرق تأدية الخدمات المصرفية أكثر من الخدمات نفسها أو بيعها، أو حتى رغبات واحتياجات العملاء، ومن الطبيعي أن يتم إنتاج الخدمات المصرفية الجديدة أو تطوير الخدمات المصرفية الحالية باستخدام البنك الأساليب المتطورة لتحسين فاعلية العمل المصرفي، ويصبح أكثر استجابة لرغبات العميل.

4. المدخل الموجه بالعميل: يحتل العميل وفقا لهذا المدخل مكانة متميزة، حيث يعتبر رضاه عن الخدمة المصرفية المقدمة له والطريقة التي تؤدي بها هي الغاية التي تسعى البنوك المهتمة لهذا المدخل لتأكيدتها من خلال الشعار الذي ترفعه إدارتها "بنوك موجهة لخدمة العملاء"، وذلك إشارة منهم لموقعها السوقي المتميز.

ثالثا. المزيج التسويقي المصرفي

يعرف المزيج التسويقي على أنه "عبارة عن مجموعة من العناصر التي تستطيع المنظمة من خلالها التأثير على رد فعل المستهلك اتجاه منتج ما، ومن الواضح أن المزيج التسويقي يتضمن مجموعة من الأنشطة المختلفة والمتكاملة والتي تمكن المنظمة من التأثير من خلالها على العميل (المستهلك)، ودفعه نحو شراء منتجات المنظمة المختلفة، وفي مجال الخدمات المصرفية فإن المزيج التسويقي لها لا يختلف من حيث مكوناته وعناصره إلا في الجوانب التي تتصف بها الخدمات المصرفية عن السلع والخدمات الأخرى¹.

وقد تعددت الآراء لدى الكثير من الباحثين والكتاب في مدى تشابه المزيج التسويقي للسلع مع المزيج التسويقي للخدمات من حيث العناصر الأساسية التي يتكون منها المزيج، وتقليديا فإن أكثر الباحثين والكتاب متفقون على أربعة مكونات أساسية للمزيج التسويقي، وهي: المنتج، السعر، التوزيع والترويج.

¹ محمود جاسم الصميدعي، مدخل استراتيجي تحليلي وكمي، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2001، ص 21.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة المصرفية

يمكن تلخيص أهم خصائص الخدمة المصرفية التسويقية فيما يلي¹:

أولاً. عدم إمكانية صنع الخدمة مقدماً أو تخزينها لحين طلب العميل

فالموظف يقدم الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه، وعلى موظف البنك أن يتذكر دائماً أنه ينتج الخدمة في لحظات للعميل بمجرد وصوله، فالخدمة المصرفية يتم بيعها أولاً ثم إنتاجها واستهلاكها في الوقت نفسه. ومن هنا، فإنه يجب على مقدم الخدمة تقديم هذه الأخيرة بنفس مستوى الجودة قدر الإمكان في كل مرة، بالإضافة إلى ما يتطلب من مهارة في التعامل مع العملاء كونه غير قابلة للتخزين أو الاسترجاع، بل إما تطلب وتنتج وتستهلك فوراً وفي نفس الوقت.

ثانياً. منتجات غير ملموسة وغير قابلة للاستدعاء

الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها غير ملموسة أو غير محسوسة بحواس الإنسان الخمس، وهي تختلف عن المنتج الصناعي المادي، وبالتالي فإن الحكم عليها، بطورها والإعلان عنها أو حتى تقديمها يحتاج إلى معالجة خاصة من وجهة النظر التسويقية، وكذلك فإن للخدمة المصرفية طبيعة مختلفة ذلك أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها، فبمجرد تقديم الخدمة تسهلك، وعادة لا تكون هناك فرصة لإضافة أي تعديلات عليها.

ثالثاً. جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء

إن موظف البنك يتعامل ويتفاعل مباشرة مع العملاء، فإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناءً على تفاعل إنساني بينه وبين العميل، ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة، لذا فإن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي، وتختلف طريقة التقديم من زبون إلى آخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل، كذلك فإن موظف البنك لا يمكنه إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.

المطلب الثاني: تسعير، ترويج وتوزيع الخدمة المصرفية

للخدمات المصرفية تسعيرتها الخاصة، ولتسهيل عملية توزيعها وتقديمها لابد على البنك من تبني أساليب ترويجية بناءً ومنافسة.

الفرع الأول: مفهوم تسعير الخدمات المصرفية

إن تسعير الخدمات المصرفية يعتبر قراراً هاماً في الإستراتيجية التسويقية، ويدور النقاش دائماً حول الأسعار التي

¹ بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية - مدخل استراتيجي تسويقي-، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، القاهرة، ج م ع، 2004، ص 48.

يجب أن يتقاضاها البنك من عملائه، كما يرتبط التسعير بالأهداف التسويقية للبنك، بحيث نجد عدة عوامل تؤثر على سياسة التسعير للخدمات المصرفية، مثل: دورة حياة الخدمة المصرفية، الأهداف البيعية، حصة البنك في السوق،... وهذا لا يفسر بعدم ارتباط تكاليف تقديم هذه الخدمات بالتسعير، وإنما السياسة التقليدية المتبعة من طرف البنوك لفترة طويلة تقوم على تحديد الأسعار على أساس التكاليف، بالدرجة الأولى، إلا أن السياسة التسويقية للتسعير لا تعتبر التكاليف المحدد الأساسي للسعر، بل هناك عوامل أخرى يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، مثل: ظروف السوق، المنافسة،... إلخ.¹

الفرع الثاني: ترويج الخدمات المصرفية

أولا. مفهوم الترويج وأهميته

يعتبر الترويج شكلا من أشكال الاتصال الم ستخدمة في البنك بهدف إخبار أو تذكير أو إقناع عملائه سواء لشراء الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، أو تعريفهم بالدور الذي يلعبه البنك في المجتمع. وكلما كان البنك ناجحا في تصميم رسالته الترويجية واختيار الألفاظ، المفردات، الجمل، الرموز وغيرها من الأدوات الترويجية كلما كان تأثيره في الجماهير الم س تقبله لرسالته الترويجية فعالا، ويتوقف ذلك بدرجة أو بأخرى على نوع الاتصال الذي يستخدمه البنك.²

ثانيا. أساليب الترويج

توجد عدة أساليب يمكن أن يعتمد عليها البنك في الترويج لخدماته وتمثل فيما يلي³:

1. الإعلان: وسيلة اتصال غير شخصية لترويج سلعة أو خدمة أو فكرة بواسطة جهة معلومة مقابل أجر مدفوع.
2. الدعاية (الإعلام): وسيلة اتصال غير شخصية تهدف إلى إثارة الطلب على سلعة أو خدمة أو مؤسسة من خلال نشر أخبار هامة في وسيلة اتصال منشورة أو مسموعة أو مرئية، ويتم ذلك بواسطة جهة معلومة.
3. البيع الشخصي: حيث يقوم نظام تقديم الخدمات الشخصية على إعداد موظفي البنك الذين يتعاملون مع الجمهور إعدادا جيدا عن طريق إكسابهم المهارات والمعلومات والخبرات اللازمة التي تمكنهم من أداء عملهم على أحسن وجه.
4. تنشيط المبيعات: تشمل كل الجهود الترويجية الأخرى بخلاف الإعلان والبيع الشخصي والدعاية، وتهدف إلى تنشيط طلب العملاء في الأجل القصير، وتشمل المعارض والهدايا والعينات الجاذبة والمسابقات وغيرها.

¹ محمد العربي طاري، التسويق المصرفي في الجزائر - حقائق و آفاق - ، ورقة عمل مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الالفية الثالثة - منافسة، مخاطر وتقنيات-، جامعة جيجل، يومي 6 و 7 جوان 2005، ص 5.

² محمود جاسم الصميدعي، مرجع سابق، ص 353.

³ محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي، ابتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، ج م ع، 1999، ص 185.

الفرع الثالث: توزيع الخدمات المصرفية

أولاً. تعريف التوزيع المصرفي

يعرف التوزيع المصرفي على أنه: "بجمل القرارات والأنشطة التي تهدف إلى جعل الخدمات المصرفية في متناول المستفيدين، وذلك من خلال قنوات التوزيع، وتمثل القناة التوزيعية حلقة وصل بين المصرف والمستفيد النهائي". وفي الغالب تركز المؤسسات المصرفية على العناصر الثلاثة للمزيج التسويقي، وتحمل عنصر التوزيع الذي يخلق المنفعة الزمانية والمكانية للمنتجات، ويشير مفهوم التوزيع في مجال الخدمات المصرفية إلى عنصر المكان، أو الوسيلة التي يتمكن البنك من خلالها أن يجعل خدماته متاحة أمام العملاء، وبعبارة أخرى يستخدم البنك منافذ التوزيع للتأكد من أن الخدمة المطلوبة قد وصلت إلى العميل في الوقت والمكان المناسبين¹.

ثانياً. قنوات توزيع الخدمات المصرفية

إن للتوزيع البنكي قنوات متعددة نذكر منها²:

- **فروع البنك** : يتم على هذا المهرتوى إتاحة كافة الخدمات بالشكل المناسب ولا بد من اختيار موقعه بشكل جيد ليناسب عملاء البنك .
- **وحدات التعامل الآلي**: وتستخدم هذه الوحدات للتعامل بصفة أساسية في المواعيد التي يغلق فيها البنك أبوابه أو للتخفيف من ضغط الطلب عليه.
- **تقديم الخدمات المصرفية المتطورة تكنولوجياً**: إذ يمكن للعميل استخدام إمكانيات الحاسب الآلي من خلال تعامله مع البنك، ويقوم هذا الأخير بالاتصال اليا بحاسوب العميل، ومن ثم تسوية كل الحسابات دون انتظار.

المطلب الثالث: جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء

تعتبر الجودة من السمات الأساسية الواجب توفرها في الخدمة المصرفية، كما أن رضا الزبون يعد من المفاهيم الأساسية في التسويق. فهناك إجماع من طرف المؤسسات المصرفية حول أهمية رضا الزبون وضرورة إدماج العلاقات مع الزبائن بحيث أصبحت البنوك لا ترضي أن تقدم خدماتها بجودة عالية دون أن تأخذ رأي زبونها في ذلك، تحاول إبقاء عدد محصور منهم تابعين لها .

¹ عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 302.

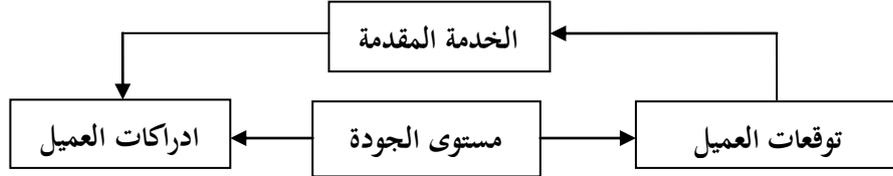
² محمد العربي طاري، مرجع سابق، ص 08.

الفرع الأول: جودة الخدمة المصرفية

أولاً. مفهوم جودة الخدمة المصرفية ومزايا تقديم خدمة متميزة للعملاء

إن مفهوم جودة الخدمة مرتبط بمصطلح القيمة الإدراكية لدى العميل، بمعنى مدى توافق إدراكات الموظفين للأداء الفعلي للخدمة مع توقعاتهم لها، وذلك على النحو الذي يعرضه المخطط الموالي:

المخطط رقم (04): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، ج م ع، 1999، ص 337.

تميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها.

والخلاصة، أن جودة الخدمة مفهوم يعكس تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة بغية تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية، إضافة إلى تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية، كما تتيح الخدمة المتميزة الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية، وتجعل من العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

ثانياً. أبعاد جودة الخدمة المصرفية

من العناصر والأبعاد المفسرة لجودة الخدمة المصرفية ما يلي¹:

- **الاعتمادية:** وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العملي به.
- **سرعة الاستجابة من قبل العاملين:** وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفسارهم والسرعة في أداء الخدمة، كذلك الاستجابة الفورية لطلب العميل.
- **القدرة أو الكفاءة:** وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمين لأداء الخدمة وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

¹ عبد القادر بريش و محمد زيدان، جودة الخدمة المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الالفة الثالثة - منافسة، مخاطر و تقنيات -، جامعة جيجل، يومي 06 و 07 جوان 2005، ص ص 3- 4.

- **سهولة الحصول على الخدمة :** ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل، وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة ساعات العمل للعميل وتوافر عدد كاف من منافذ الحصول على الخدمة.
- **اللباقة:** ويعني أن يكون موظفو البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للزبائن.
- **الاتصال:** ويقتضي تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها والمزايا المترتبة عنها والبدائل الممكنة لها.
- **المصداقية:** وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن، مما يولد الثقة بين الطرفين كون أن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.
- **الأمان:** ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.
- **معرفة وتفهم العميل :** من خلال بذل الجهد لفهم احتياجات العميل خاصة الخاصة منها، بمعنى توفير الاهتمام الشخصي للعميل وسهولة التعرف عليه.
- **الجوانب المادية الملموسة:** وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة¹.

الفرع الثاني: تحقيق رضا العملاء ووفائهم

ارضاء عملاء المصارف يختلف عن ارضاء عملاء في مجالات اخرى و خاصة اذا تعلق الامر بدرجة وفائهم وأمانتهم.

أولا. مفهوم رضا العملاء ووفائهم²:

- **إرضاء الزبائن:** هو رد تقييمي أو تقديري يحرك مختلف الميولات والانفعالات ويؤثر أخيرا في سلوك معين.
 - **وفاء الزبون:** هو ذلك التعلق وذلك الثبات والاستقرار في علاقته مع البنك، أي مدى تكرارا تعامل البنك معه.
- بإمكاننا تلخيص العلاقة بين درجة الرضا للزبون ووفائه في الجدول التالي:

¹ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، القاهرة، 1999، ص 371.

² رشدي عبد الفتاح صالح، البنوك الشاملة وتطوير الجهاز المصرفي، دار النهضة العربية، الإسكندرية، ج م ع، 2000، ص 60.

الجدول رقم (02): الزبون بين الرضا و الوفاء

الزبون	قليل الوفاء	وفي جدا
غير راض	-زبون مفقود-ضعف الجودة،ضعف الخدمات،السعر....	- زبون اسير(متذمر) - خيارات قليلة - تكلفة مرتفعة لتغيير المورد - بعض الاغراءات الانية.
راض	-زبون رحالة-منافسة قوية-علاقة غير كافية- حاجات متجددة	- زبون سعيد- زبون مولع بالجودة،بالخدمة المقدمة وبالسعر...

Source: Didier Noyé ,**Pour Fidéliser les Clients**, INCEP Edition, Paris, France, 2000. P 19.

ثانيا. إدارة العلاقة مع الزبون في البنك

هي منهج عمل يسمح بالتعرف، على الزبائن باكتسابهم ثم المحافظة عليهم وكسب ولاء أفضلهم من أجل زيادة رقم الأعمال والأرباح، بمعنى أنها تعمل على بناء علاقات مريحة على المدى الطويل مع أفضل الزبائن من خلال استغلال جملة نقاط الاتصال بهم، وبالتالي خلق القيمة لزبون وتحقيق المردودية المسطرة من طرف البنك. مما أدى إلى ظهور نوع جديد من أنواع التسويق يركز على العلاقة مع الزبون في شكل " la Forme des 7-i - " كما يلي¹:

- **المعلومة:** بالنسبة للبنك، تعتبر تقويما للمعطيات حول الزبون، جمع، تحليل، استغلال، والتنقيب عن بيانات. وبالنسبة للزبون فتمثل في سهولة الحصول عليها، الشفافية، التداول والمقارنة.
- **الوقئية:** يعني وصول أو تقديم المعلومة في الوقت الحقيقي للزبون وسهولة الحصول عليها عن طريق مختلف الوسائط الإعلامية.

- **التفاعلية:** الحوار، التبادل، وغيرها

- **الفردانية:** التميز، التخصيص، المرونة السعرية، التوجه الشخصي، على مقياس العميل،...

- **الترايط والتكرار.**

- **التكامل:** طريقة جديدة للاتصال تسمح بالبحث، التصحيح، التبادل، البائعون والمشترون على الخط، تزامنية النص، الصورة، الصوت، الإنتاج اللحظي،...

كخلاصة، يمكن القول أن إدارة العلاقة مع الزبون في البنك هي ثقافة أساسها التوجه بالزبون. ويتم تجسيدها من خلال معرفة الزبون، حاجاته، رغباته وتوقعاته، ثم العمل على إشباعها من أجل تحقيق رضاه وكسب وفائه مع استغلال ما وصلت إليه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لخلق علاقة مع كل زبون.

¹ بشير عباس العلق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الاعمال-مدخل تسويقي-، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002، ص

خاتمة الفصل الأول

بهذا العرض، يمكن القول أن الجهاز المصرفي هو مجموع المصارف العاملة في بلد ما وأهم ما يميزه عن غيره هو كيفية تركيب، هيكله وحجم المصارف التي يتكون منها، وكيفية توزيع فروعها بهذا البلد.

تعتبر البنوك التجارية نوع من أنواع المؤسسات المالية ، وتتميز بخصائص عدة منها (الربحية، السيولة، الأمان...) ومن أنواعها البنوك ذات الفروع، بنوك السلاسل، بنوك المجموعات والبنوك الإلكترونية، وبكل منها أقطاب خاصة بها (القطب الإداري، قطب التطوير و اللوجيستيك، قطب المراقبة والإستراتيجية).

فقد اشارت الدلائل العملية إلى تنوع العمليات والأنشطة التي تقوم بها البنوك التجارية الجزائرية كنتيجة للتحويلات الجذرية التي يعيشها الاقتصاد العالمي بصفة عامة و الاقتصاد الوطني بصفة خاصة.

من أجل تحقيق التميز في هذه الأنشطة المصرفية (الخدمات) لابد أن تصبح الجودة شعارا يؤمن به جميع العاملين بالبنك ويسعون الى تطبيقها عمليا، ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا على هذه الأنشطة، بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإشباع، الرضا و التحفيز لدى العاملين في مختلف أقسام البنك.

وعموما فإنه لجعل أنشطة أقسام البنك تدعم الجودة وتؤدي الى رضا العملاء ووفائهم، لابد من توفر درجة من الاعتمادات وخلو الممارسات من الاخطاء وتوليد الاتجاه نحو شعار أداء الخدمة على الوجه الصحيح في أول مرة، واستغلال الفرص المتاحة التي يمكن ان تحققها تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة.

الفصل الثاني : التكنولوجيا المصرفية

مقدمة الفصل الثاني

استطاعت التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال أن تحقق اقتصادا للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، وهذا الأخير يختلف عن الاقتصاد الزراعي في الماضي، فقد تجلت الثورة التكنولوجية عن طاقات جديدة من الامكانيات في استخدام تقنيات جديدة في مجال التخطيط و السيطرة العملياتية، كما خلقت قدرة غير محددة على امتلاك كل العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاع المعلومات والسيطرة عليها وتخزينها وتحديثها، ثم الاستفادة منها كمورد من موارد المنظمة.

ومن أجل مواجهة تحديات البيئة المعقدة و المنافسة الشديدة في نوعية المنتج و الخدمة المقدمة بصورة أساسية، تبنت العديد من الادارات ومن بينها إدارة البنوك الحديثة تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة من أجل مسايرة العصر والتأقلم مع المحيط الاقتصادي.

وهذا ما سنراه في هذا الفصل الثاني الذي من خلاله سنتطرق لمختلف تكنولوجيات الاعلام والاتصال وخاصة التي تستخدمها البنوك التجارية في المباحث التالية:

المبحث الأول: تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

المبحث الثاني: تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة في البنوك.

المبحث الثالث: مزايا، عوائق ومخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك.

المبحث الأول: تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

تعتبر التكنولوجيا من إحدى الأدوات الهامة المتاحة للبنوك للتكيف والتعامل مع التغيير، لذلك على متخذ القرار أن يكون على معرفة جيدة في عملية التعامل مع هذه التكنولوجيات وكيفية عملها بطريقة كفئة وفعالة، لذا سنحاول في هذا المبحث التطرق لأهم الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا عامة وبتكنولوجيا الإعلام و الاتصال خاصة.

المطلب الاول:التكنولوجيا و القوة الاقتصادية

لقد أدت التكنولوجيا العالية (Haute Technologie) إلى خلق ما يعرف بمجتمع المعلومات، والذي أصبحت فيه المعلومة اليوم تمثل عصب الحرب الاقتصادية بعد أن أصبحت رهان البقاء والسيطرة (Pouvoir)، وقد صاحب هذا السباق نحو المعلومات ظهور مفاهيم جديدة، مثل: الذكاء الاقتصادي واليقظة التكنولوجية.

الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاقتصادي واليقظة التكنولوجية في البنوك

يعتبر كل من الذكاء الاقتصادي واليقظة التكنولوجية أنظمة للإدارة الإستراتيجية للمعلومات في المنظمة بصفة عامة والمؤسسات المالية على وجه الخصوص، وبمكنا تعريف الذكاء الاقتصادي كمجموع عمليات البحث والمعالجة و بث المعلومات (المفيدة) إلى المتعاملين والشركاء الاقتصاديين بغرض استغلالها¹. فالذكاء الاقتصادي يركز على التفاعل التكتيكي والاستراتيجي بين كل مستويات النشاط انطلاقا من القاعدة (داخل البنك) مروراً بالمستوى الوسيط (بنوك ومؤسسات أخرى) بلوغاً إلى المستوى الوطني (الاستراتيجيات المقررة بين مختلف مراكز القرار كالبنك المركزي مثلا). فهو يشمل كل عمليات المراقبة وترصد البيئة التنافسية، وبالتالي يمثل ثقافة حقيقية وطريقة عمل. ويجمع الذكاء الاقتصادي كل أنشطة الاستعلام (الاستطلاع) واليقظة (الرصد) لدى المنظمات بما فيها البنوك من خلال عدة عمليات تتمثل في انتقاء، ملاحظة، شرح ونشر معلومات صحيحة من أجل تحسین اتخاذ القرارات في المنظمة وهو ما يسمى باليقظة الإستراتيجية. بمعنى إعطاء وتوضيح وضعية البنوك (فرص وتهديدات) تساعد كذلك متخذي القرار على مستوى الاقتصاد ككل².

أما اليقظة التكنولوجية فهي أولى أنواع اليقظة إذا تعلق الأمر بمجالات البحث، التطوير، الرءاءات ونقل التكنولوجيا... الخ. أي أنها تركز على تقصي وبصفة دائمة ونظامية المحيط التكنولوجي لأجل توقع مسبق بظهور تكنولوجيا جديدة³.

إذن اليقظة التكنولوجية في البنك مهمتها إنذار المشرؤولين حول كل إبداع علمي أو تقني ذو قدرة على تغيير نشاط البنك.

¹ مسعود ديلمي، الذكاء الاقتصادي والعمل الضغطي: الحروب الخفية، مدارات، جريدة القدس، العدد 6061 الخميس 27 نوفمبر 2008، ص 13.

² Robert reix, **Système d'Information et Management des Organisations**, Vuibert, France, 4^{ème} Edition, 2002, P 56.

³ Abdelali Abdelwahab, **L'Intelligence Economique**, Séminaire National Sur le Thème «le Système National Economique», Etat et Perspective, Equipe de Recherche PNR d'Economie, Division Recherche en Science de l'Information, 31 - 01/02/2000,P 4.

الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا والتقنية

أولاً. تكنولوجيا Technology

كلمة مكونة من مقطعين: الأول **Techno**: بمعنى فن أو صناعة أو تقني، أما المقطع الثاني فهو **Logy**: أي مذهب، علم ونظرية. فإذا اجتمع اللفظان بكلمة واحدة سنجد أن كل فن أو صناعة لا بد أن يوظفها العلم أو نظرية علمية معينة أو كما ورد في قاموس المورد: "التكنولوجيا هي العلم التطبيقي وطريقة فنية لتحقيق غرض علمي"¹.

يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية و التقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم والتقنيات فهما متلازمان، وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليد².

كما تعرف التكنولوجيا على أنها عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي³.

وبصورة عامة، يمكن القول أن التكنولوجيا هي المعرفة والأدوات التي تستخدمها المؤسسات أو الأفراد لتحقيق النتائج العلمية والعملية المرغوب فيها، أي هي علم تطبيق المعرفة في الأغراض العلمية.

ثانياً. التقنية

بمعنى تقني أو فني (مهارة فنية)، من اللفظ اليوناني، أي ماهر وبارع⁴. وتعرف التقنية بأنها إجراء عملي ممنهج ومنظم يؤدي إلى تطبيق المعرفة النظرية والعلمية لإنتاج سلعة أو خدمة⁵.

كما تعرف التقنية من الناحية اللغوية على أنها المنهج المستخدم، ومن الناحية العلم تقني هي مجموعة من الإجراءات والأساليب العلمية لتطبيق المعرفة من أجل تحقيق أهداف مسطرة⁶.

وبالتالي فإننا عندما نتحدث عن الظروف التقنية كإحدى عناصر البيئة العامة للبنك كما ذكرنا سابقاً، نقصد بذلك مستوى تطبيق المعرفة العلمية المتاحة في بيئة البنك والاعتماد عليها في تقديم الخدمات المصرفية.

¹ منير البعلبكي، قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001، ص 954.

² رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 8 و9 مارس 2005، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، ص 21.

³ بومايه وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجم، العدد 03، مارس 2004، ص 205.

⁴ كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال، عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2002، ص 159.

⁵ عامر ابراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوراق، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2002، ص 216.

⁶ نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع وتحديات-، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 747.

الفرع الثالث: التغيير التكنولوجي في البنك

أولاً. نطف تعامل البنوك مع التكنولوجيا

نمى من خلال اعتماد البنوك على التكنولوجيا الحديثة نمطين في تعامل البنك مع التقنية وهما¹:

1. **قيادة التقنية:** وتعني أخذ البنك بزمام المبادرة في تطبيق التقنيات الحديثة وتبني عمليات التطوير لوسائل تقديم الخدمة المصرفية بغرض رفع كفاءة الأداء من ناحية وتحقيق ميزة تنافسية له من جانب آخر.
2. **التبعية التقنية:** ويقصد به اكتفاء البنك بدور المتابع للتطورات التقنية، حيث لا يبدأ في تطبيقها إلا بعد قيام البنوك الأخرى بتطبيقها وثبوت نجاحها.

ثانياً. مراحل التغيير التكنولوجي في البنك

حتى يتمكن البنك من الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة وإدخال التغيير بطريقة سليمة يجب أن يتبع مجموعة من المراحل²:

1. **كشف حالة التغيير:** يجب ذلك عن طريق مراقبة التناسب بين البنك ومحيطه الخارجي، ويتم بعد ذلك إدخال التغيير بطريقة واضحة حيث يجب إعلام الجميع به من طرف شخص له سلطة.
2. **الكشف عن رجل التغيير:** حيث أن التغييرات الناجحة في أغلب الأحيان تكون محققة تحت إشراف رجل التغيير، وهو الشخص الذي لديه كفاءات في الاتصالات وفي المفاوضات وجاهز لاستثمار طاقاته، وعندما يكون التغيير له أهمية كبيرة من المهم تحسرن استخدام شخص من خارج البنك.
3. **تحليل آثار التغيير:** يؤدي هذا إلى تحديد الإستراتيجية المناسبة لإدخال التغيير، ويتطلب هذا التحليل الكشف عن الأشخاص والأقسام الموجودة في البنك ومحاولة تحديد المصادر المساندة والمقاومة.
4. **اختيار الإستراتيجية:** يرتبط اختيار الإستراتيجية بتحليل آثار التغيير وعوامل أخرى منها: الوقت المتوفر، مستوى الثقة في البنك وأهمية التغيير.
5. **تخطيط إدخال التغيير:** بالإضافة إلى اختيار الإستراتيجية، يجب تحديد الموارد الأساسية ووضع البرمجة ثم إعلان الأقسام والمصالح الموافقة، وكذلك الأشخاص حسب تحليل التأثير وتحديد أدوارهم في عملية التغيير.
6. **المراقبة والقيام بالتعديلات:** أي مراقبة إدخال التغيير يكون منذ البداية ومرحلياً، كما يجب القيام بالتعديلات اللازمة عند ملاحظة ابتعاد التنفيذ عن الخطة المسطرة.

¹ طارق طه، المرجع السابق، ص 125.

² محمد لعقاب، الانترنت و عصر ثورة المعلومات، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 1999، ص ص 30-31.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام

تعددت التسميات للتكنولوجيا، فهناك من أطلق عليها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وهناك من أطلق عليها ببساطة اسم التكنولوجيا الحديثة، لذا سنحاول تحديد بعض المفاهيم، م ثل: الإعلام، الاتصال، المعلومات، البيانات، المعلوماتية والإعلام الآلي، وذلك قبل الخوض في دراسة هذه التكنولوجيا.

الفرع الأول: تحديد بعض المفاهيم

أولاً. الخلط بين مفهومي الاتصال والإعلام

الإعلام كلمة مشتقة من Informatio اللاتينية، والاتصال كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني Communis ومعناه عام أو شائع. فحين نتصل نحاول أن نخلق جوا من الألفة والاتفاق مع الآخرين ومشاركتهم المعلومات والأفكار والاتجاهات. إذن الاتصال يجعل المرسل (القائم بالاتصال) والمستقبل على موجة واحدة مع رسالة معينة¹.

بالرغم من التعاريف العديدة للاتصال، إلا أنها تشتمل على خمسة عناصر: الرسالة، الوسيلة، المرسل، المرسل، الأثر، كما يتضمن الاتصال فكرة التفاعل حيث يتحول المرسل إلى مستقبل والعكس. والتفاعلية تعطي المشاركين دوراً مؤثراً في عملية الاتصال بحيث يتبادل المرسل دوره مع المرسل ويشارك بإيجابية في الاتصال².

أما الإعلام، فيتمثل في كافة أوجه النشاط الاتصالي الذي يهدف إلى تزويد الجمهور بكافة الحقائق والمعلومات الصحيحة والسليمة عن القضايا والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية.

إن الأهم في التفريق بين الاتصال والإعلام هو أن: الاتصال يعبر عن العملية الشاملة أو الأفعال ذات الأهداف الشاملة المتنوعة، بينما الإعلام هو أحد هذه الأهداف أو أحد أنماط التأثير المراد إحداثه في المرسل.

ثانياً. الخلط بين اصطلاحي الإعلام والمعلومات

هناك خلط شائع بين المصطلحين، باعتبار أنهما في الأصل الإنجليزي Information، ويستخدم المصطلح Informations بصيغة الجمع للفرقة بين الإعلام والمعلومات أو للتعبير عن بعض الأنشطة الاستعلامية، فيقال مكتب الاستعلامات³. ويحاول كرم شلي أن يفرق بين الإعلام والمعلومات بقوله: الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والواضحة والمعلومات السليمة والحقائق، أما المعلومات فهي تستخدم للتدليل على الوثائق والبيانات، الكتب، الصور

¹ سامية محمد جابر ونعمات أحمد عثمان، الاتصال و الإعلام- تكنولوجيا المعلومات-، دار المعرفة الجامعية، الطبعة الأولى، الاسكندرية، ج م ع، 2003، ص 387.

² علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعرفة، منشورات المنظمة الإدارية، القاهرة، 2003، ص 25.

³ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص 147.

والقصاصات، فالمعلومات على هذا النحو تمثل المادة الخام للإعلام¹.

ثالثا. التفرقة بين المعلوماتية والإعلام الآلي

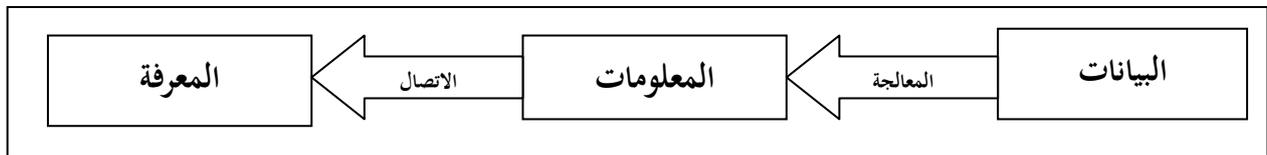
من بين المبادرات التي وجدت في الساحة اللغوية التكنولوجية أخذ المصطلح الإنجليزي مباشرة. كون هذه اللغة هي الرائد الآن في المعلومات، كما كان الحال بالنسبة لكلمة "الكمبيوتر" قبل أن تظهر كلمة الحاسوب حفاظا على المعنى الإجمالي للمصطلح بالإنجليزي ويحدث عكس هذا تماما لو أخذ المصطلح من غير لغته الأم، كما كان الحال بالنسبة لكلمة "الإعلام الآلي" والتي ترجمت من الكلمة الفرنسية Informatique فضيقت هذه الترجمة الخاطئة المعنى الشامل للمصطلح الإنجليزي المكون من العبارة التالية Automatic Data Processing. والتي تعني **المعالجة الآلية للمعلومات**².

إذا تم تغيير الكلمات إلى ما يلي: **المعلومات المعالجة آليا** لوجدنا كلا الترجمتين العريبتين تحملان نفس المعنى للمصطلح الإنجليزي، ومن الترجمة الثانية جاء المصطلح العربي الحامل للمعنى الشامل للمصطلح الإنجليزي وهي "المعلوماتية"، لذا من المفروض استبدال المصطلح "الإعلام الآلي" بمصطلح عربي موحد شامل وهو "المعلوماتية"³.

رابعا. العلاقة بين المعلومات والبيانات والمعرفة

تعددت التعاريف المتعلقة بالمعلومات، فمنهم من نظر إليها على أنها مجرد بيانات، ومنهم من نظر إليها على أنها مورد استراتيجي، إلا أن المتفق عليه هو دورها في اتخاذ القرارات. إذن، المعلومات هي ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارات⁴، وتختلف المعلومات على البيانات كون هذه الأخيرة عبارة عن حقائق مجردة ليست ذات معنى أو دلالة في حد ذاتها، أجريت عليها عمليات تشغيلية من خلال نظام المعلومات لتحويلها إلى معلومات تساعد على تنمية المعارف وزيادة ثقافة متخذ القرار وتصله عبر قنوات الاتصال. والمخطط الموالي يوضح ذلك:

المخطط رقم (05): العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة



المصدر: رجي مصطفى عليان وإيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، دار الصفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 20.

كما تتميز المعلومات بجملة من الخصائص (التكامل، الشمولية، الملائمة، الدقة، التوقيت والوضوح). أما المعرفة فهي أشمل من المعلومات لأنها المنتج النهائي لعملية معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ثم نشرها بين الناس بواسطة

¹ حسن محمد عبد الرحمن، الإعلام والاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 53.

² عبد الحق ط، مدخل آلي المعلوماتية-الحاسوب الشخصي وأجهزته المحيطة-، قصر الكتاب، البلدة، الجزائر، 2005، ص 15.

³ أحمد ماهر، الاتصال، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2006، ص 26.

⁴ رجي مصطفى عليان وإيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، دار الصفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 20.

التعليم والتدريب والممارسة لتصبح في نهاية المطاف معرفة¹.

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا الإعلام

تكنولوجيا الإعلام تتمثل في "تقنيات تسمح بصنع أو إنتاج الحجز، المحالجة، التخزين، النشر واسترجاع المعلومات"².
المعلومة، وكلمة إنتاج تحوي على

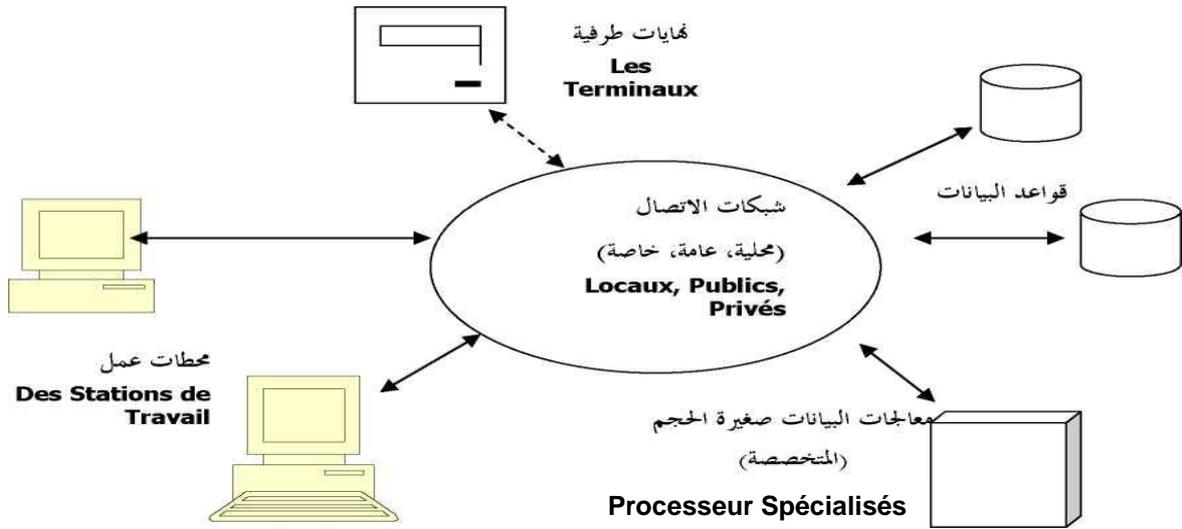
كما يشير مفهوم تكنولوجيا الإعلام إلى المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الكمبيوتر³.

وبالتالي يمكن القول، أن تكنولوجيا الإعلام هي كافة التقنيات من أجهزة وبرمجيات واتصالات عن بعد ترتبط بجمع البيانات، تحليلها وتجهيز المعلومات واختزانها وبثها واسترجاعها، وهذا لا يتم دون تفاعل الإنسان مع هذه التقنيات وفي كافة الجلات المعرفية (الاقتصادية، الإدارية، الهندسية، الخ...).

الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا الإعلام

إن أبرز مكونات تكنولوجيا الإعلام يمكن توضيحها من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): المكونات الرئيسية لتكنولوجيا الإعلام



Source: Robert Reix, *Système d'Information et Management des Organisations*, 4^{ème} Edition, Vuibert, France, 2002, P 56.

أولاً. تكنولوجيا الحاسوب

وهو جهاز مبرمج يتكون من وحدات مادية هي الأجهزة والتي تشكل أجزاء الحاسوب، مثل أجهزة الإدخال (لوحة المفاتيح، أجهزة التخزين كالأقراص)، أجهزة الإخراج (الطابعات)، ويتكون أيضاً من وحدات غير مادية أي

¹ سالمي جمال، المرجع السابق، ص 107.

² Robert reix, OP, Cit, P 66.

³ أمين عقيل يوثيل و عبد الستار محمد علي، نموذج تقييم أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف - دراسة حالة - ، مجلة الإدارة العامة، الرياض، السعودية، المجلد 38، العدد 2، 1998، ص 417.

البرمجيات والتي يتم بها تشغيل وإدارة الأجهزة المستخدمة لاسيما الحاسوب وتشمل نظم وبرامج تشغيل الحاسوب وبرامج التطبيقات مثل معالجة النصوص والنشرات الإلكترونية وغيرها، تساعد على تسهيل التعامل مع إمكانيات تكنولوجيا الإعلام الأخرى.

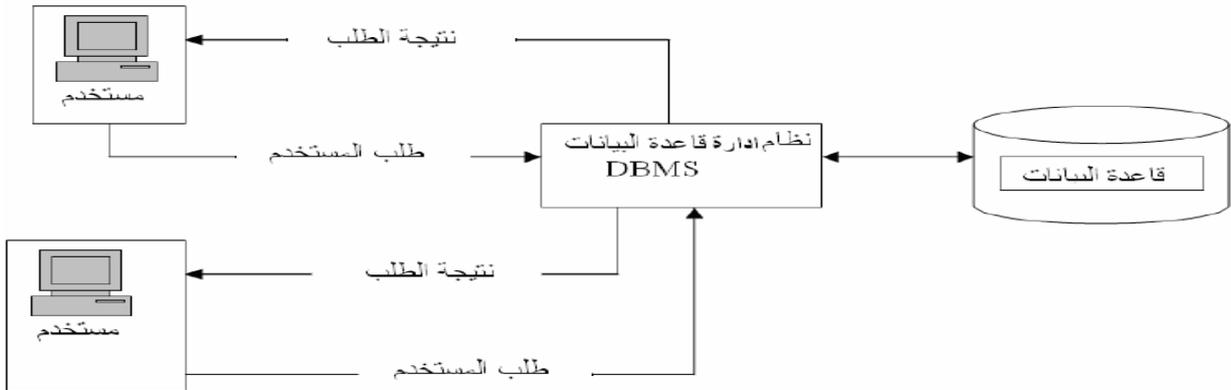
ثانيا. قواعد البيانات

إن اتخاذ قرارات مصرفية وتأمينية يتم بالاعتماد على : مدراء متخصصين، محطات طرفية، شبكات اتصال، الحاسبات الآلية، البرامج وقواعد البيانات، (قواعد البيانات العامة للبنك ومؤسسة التأمين ، قواعد البيانات الخارجية، قواعد البيانات الخاصة بالمديرين متخذي القرار).

وإن قواعد البيانات هذه عبارة عن مجموعة من الملفات التي تحتوي على معلومات وبيانات مالية وتاريخية لا بد أن تدار بطريقة كفأة وفعالة كمنحرجات تساهم في تحسين القرارات أو العمليات.

عملية إدارة موارد البيانات وقواعد البيانات تتم من خلال حزم برمجية متطورة للحاسبات تدير عمليات إنشاء وتخزين وتنظيم وتحديث واسترجاع البيانات، وتسمى نظم إدارة قاعدة البيانات¹.

الشكل رقم (02) : قاعدة البيانات ونظم ادارة قاعدة البيانات



المصدر: أحمد علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية - الاطار الفكري و النظم التطبيقية-، الدار الجامعية الإسكندرية، ج م ع، 2004، ص 24.

ثالثا. شبكات اتصال البيانات

شبكات تصل بين مجموعة حواسيب مرتبطة ببعضها البعض، أو مع الوحدات التكنولوجية الأخرى كالطابعات وغيرها. وهذه الشبكات أنواع²:

- شبكات الاتصال المعلي على صعيد المنظمة.

¹ أحمد علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية - الاطار الفكري و النظم التطبيقية-، الدار الجامعية الاسكندرية، ج م ع، 2004، ص 24.

² Marie Hélène Delmonde et Autres, **Management des Systèmes d'Informations**, Dunod, Paris, France, 2003, P 59.

- شبكات الاتصال الموسع على الصعيد الوطني والدولي.

الفرع الرابع: خصائص تكنولوجيا الاعلام

تتميز تكنولوجيا الإعلام بجملة من المميزات، وهي¹:

أولاً. تقليصها للوقت

كون أن معالجة البيانات من خلال تحويلها عبر عدة عمليات (حساب، مقارنة، إخراج، النشر، تجميع...) أصبحت اليوم استخدام تكنولوجيا الإعلام تتم آلياً وبسرعة كبيرة مقارنة بـالعنصر البشري، فالسرعة في القيام بالعمليات الحاسوبية نتج عنه معالجة عدد كبير من العمليات، وبالتالي توفير وتخفيض كبيرين في الوقت.

ثانياً. تقليصها للمساحة

إن شبكات الاتصال القديمة (الإرسال البرقي، الهاتف...) قد ساهمت في ربح الكثير من الوقت في الاتصالات عن بعد، أما في الوقت الحالي فيمكن تحويل حجم كبير من المعطيات، ومع ثورة الإشارات في أنظمة الاتصالات أصبح التوسع في التدفق (الانسياب) يسمح بنقل الصور والملفات وغيرها.

ثالثاً. توسع كبير في المعلومات المخزنة

سابقاً عمليات التخزين تتم بواسطة الورق أو ما يسمى الأرشيف، إلى أن تم اكتشاف التكنولوجيا المغنطة بمختلف الأقراص والأشرطة، وهي أكثر أجهزة التخزين شيوعاً، لكن البيانات دوراً هاماً في عمليات التخزين. إذا كانت هناك بيانات مهيكلة ومنظمة فيما يسمى بقاعدة البيانات فبواسطة أنظمة إدارة قواعد البيانات وأنظمة إدارة الملفات الإلكترونية يصل المستخدمون الحاليون إلى أكبر كم من المعلومات المخزنة.

رابعاً. مرونة الاستعمال

بمعنى أن تكنولوجيا الإعلام من مميزات سهولة في الاستعمال أي أنها بسيطة وغير معقدة تحتاج إلى التدريب عليها، فالكومبيوتر صمم خصيصاً لتنفيذ عدد من العمليات على عدة أشكال تمثل المعلومة، وذلك من خلال برنامج صمم من أجل تطبيق محدد.

المطلب الثالث: تكنولوجيا الاتصال

من الملاحظ اليوم أن المنظمات تمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة، ويطلق على هذه المرحلة اسم " تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط " أو تكنولوجيا الاتصال التفاعلية، التي تتمثل مرتكزاتها الأساسية في الحاسبات الإلكترونية إضافة إلى الألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.

¹ Robert Reix, OP, Cit, P 72-73.

الفرع الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال

يتناول هذا المطلب تعريفاً بتكنولوجيا الاتصال وعوائدها وكذا مختلف الشبكات، الأدوات والقنوات المؤثرة في عملية الاتصال والتي تعتمد عليها البنوك بصفة أساسية في أداء أعمالها أو أنشطتها اليومية.

أولاً. تعريف تكنولوجيا الاتصال

تكنولوجيا الاتصال هي الحصول أو إكساب ، معالجة، تخزين، نشر المعلومات الرقمية ، النصية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الالكترونية وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية والكمبيوتر، وبالتالي يمكن القول أن لتكنولوجيا الاتصال جانبيين¹:

1. فكري أو معرفي: ويتمثل في علم الاتصال، ذلك العلم الذي يعنى بدراسة وسائل الاتصال ومجالاتها ومستوياتها.
2. مادي أو تقني: ويتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات والخبرات والتجارب في مجال المعلومات، ونقلها وتبادلها كالتصوير الفوتوغرافي والطباعة وأساليب معالجة النصوص والصور والإرسال والاتصالات السلكية واللاسلكية بكل أشكالها.

ثانياً. أنواع تكنولوجيات الاتصال

هناك عدة أنواع لتكنولوجيا الاتصال، يمكن توضيحها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): أمثلة عن تكنولوجيات الاتصال ووظائفها

الوظائف	الانتاج	النقل والنشر	الأرشفة والتفحص
المعطيات	الكمبيوتر	فيديو تكس، شبكة محلية، عامة أو خاصة، تيلكس..	القرص المغناطيسي، ورق، قرص فيديو رقمي..
النصوص	آلة كتابة، كمبيوتر	رسائل بريدية، نسخ لاسلكي، شبكات محلية عامة، خاصة، فيديو تكس	الورق، قرص مغناطيسي
صور ثابتة	آلة تصويرية	شبكات تماثلية و رقمية، نسخ لاسلكي	الورق، قرص فيديو رقمي
أصوات	مسجل الاصوات	هاتف تماثلي، رقمي	مسجل الاصوات، قرص صلب
Vidéo	Caméras Sonores	شبكات تدفق عالي، موجات هرتزية، أقمار صناعية	جهاز تسجيل و قراءة مقاطع فيديو.

Source: Robert Reix, *Système d'Information et Management des Organisations*, 4^{ème} Edition, Vuibert, France, 2002, P 229.

¹ كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2002، ص ص 159-161.

من خلال الجدول، يبدو لنا جليا أن تكنولوجيا المستعملة في عمليات الاتصال متعددة، وهذا التعدد يفسر من جهة بطبيعة المعلومات المنقولة (بيانات، نصوص، صور ثابتة، أصوات، صورة وصوت)، ومن جهة أخرى تعدد الوظائف المؤداة من خلالها (إنتاج، نشر، نقل، حفظ للمعلومات أو المعطيات).

الفرع الثاني: شبكات الاتصال

إن الاتصالات عن طريق تكنولوجيا الاتصال يقصد بها كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بالنقل الإلكتروني للمعلومات والبيانات من موقع إلى آخر باستخدام أجهزة، برامج، وسائط أو قنوات، ومشكلة فيما بينها ما يسمى بالشبكة.

أولا. تعريف شبكة الاتصال

الشبكة عبارة عن مجموعة من العناصر المرتبطة (الموصولة) والمنتظمة فيما بينها¹. هذه الدعائم والوسائل المادية تربط نهايات طرفية وترسل إشارات (أصوات، بيانات، نصوص، صور، ...). وشبكات الحاسبات تعرف بأنها مجموعة حاسبات آلية مرتبطة مع بعضها أو بوحدات آلية أخرى (كالشاشات والطابعات...) بمواقع متباعدة أو متقاربة من خلال وسائط أو قنوات اتصال، بحيث يمكن لأي وحدة داخل الشبكة أن تتبادل البيانات وتستخدم الموارد المادية وغير المادية لباقي أعضاء الشبكة مع احتفاظ بقدراتها التشغيلية الخاصة².

ثانيا. خصائص شبكة الاتصال

تتميز بعدة خصائص وهي³:

1. اتجاه الانتقال: الشبكة يمكن استعمالها في اتجاه واحد (سواء كانت شبكة نشر أو شبكة تجميع) كما يمكن استعمالها في الاتجاهين.
2. القدرة على التدفق (الانسياب): أي عدد الوحدات (العناصر) من المعلومة المنقولة خلال وحدة زمنية، ويعبر عنها بوحد البايت في الثانية التي هي عبارة عن مجموعة من البتات Bit الذي يمثل رمز أو أصغر وحدة من الوحدات، والبايت قد يكون حرف واحد أو رقم أو أي رمز آخر.
3. النجاعة: يتم قياسها بمعدل الخطأ الأعلى المضمون في عملية النقل (التحويل).
4. قدرة التدفق: هذا المتغير متعلق بالأداء فيما يخص الحجم (حجم أو طاقة الاستيعاب والتخزين)، والوقت (سرعة إرسال واستقبال البيانات)، أي عدد الإشارات المرسله خلال وحدة زمنية (ثانية)، وكذلك عدد الرموز المخزنة في وحدة الحجم.

¹ محمد لعقاب، مرجع سابق، ص 30-31.

² طارق طه، المرجع السابق، ص 509.

³ Robert Reix, OP, Cit, P 230.

5. **الأمن:** في حالة الإرسال يقاس بالمعدل المتوسط للخطأ، وهذا تبعا لإمكانية الكشف عن الأخطاء وتصحيحها. أما في حالة تخزين البيانات، فالحماية ضد الأخطار (المحو، التزييف) هي التي تميز أو تحدد درجة الأمن.

6. **سهولة الاستعمال:** من الناحية التطبيقية هذه الخاصية مهمة جدا لتقدير إمكانية إدخال التكنولوجيا ضمن نظام الاتصالات. فبعض الوسائل التكنولوجية سهلة الاستعمال مثل الهاتف في استعماله العادي، والبعض الآخر تصبح قابلة للاستعمال بعد التمرن السريع مثل: آلات طباعة، رسائل إلكترونية بسيطة، والبعض الآخر لا يمكن استعمالها إلا بعد متابعة تكوين خاص مثل كيفية استعمال برنامج...

ثالثا. أنواع شبكات الاتصال

هناك عدة تقسيمات لشبكات الاتصال، نذكر منها:

1. تقسيم الشبكات حسب النطاق الجغرافي:

أ. **الشبكات المحلية (شبكات الاتصال المحلي LAN):** تغطي مواضع مقلية مكانيا، وتستخدم هذه الشبكة بصورة واسعة في أنشطة الأعمال الصغيرة أو في أقسام منظمات الأعمال، تتكون LAN من كمبيوتر وخادم يتخفي يقوم بالتحكم في البرامج وفي مرور المعلومات وتنظيمها بين محطات العمل التي تتصل بالشبكة والأجهزة الملحقة مثل: الطابعات والفاكسات بالإضافة إلى قنوات الاتصال من كابلات. و نميز عدة أنواع من شبكات الاتصال المحلي كالتالية: النجمية، الشبكة الحلقية والشبكة الخطية.¹

ب. **الشبكات الموسعة (شبكات الاتصال الموسع WAN):** تغطي مواقع متباعدة مكانيا كالتالي تربط بين الحاسبات الالية لفروع البنك المختلفة داخل الدولة أو تربط بين الحاسب الالي للبنك والحاسب الالي بمركزها الرئيسي لدولة أخرى. ومن خلالها يتم إرسال البيانات بين أجهزة الكمبيوتر في نقاط أخرى، كذلك من الخدمات الأخرى لهذه الشبكة خدمات البريد الإلكتروني، الدخول إلى أسواق الأوراق المالية وقواعد البيانات العامة والبنوك الإلكترونية للمعلومات، وباختصار توفر هذه الشبكة إمكانيات هائلة لنظم المعلومات المحلية، خاصة في منظمات الأعمال الكبيرة للوصول إلى مورد البيانات من مصادرها الخارجية ومن بيئة الأعمال.²

2. تقسيم الشبكات حسب استعمالها: تقسم هذه الشبكات إلى³:

أ. **شبكات خاصة:** خاصة بالمؤسسات وشركائها أو فروعها، وتسمى شبكة الشركات الشريكة في مجال البنوك باسم "شبكات البنوك".

¹ Marie Hélène Delmonde et Autres, OP, Cit, P 59.

² الموقع الإلكتروني:

http://databases2013.blogspot.com/2013/03/blog-post_8379.html (15h37 le 8 Avril 2015)

³ الموقع الإلكتروني:

<http://www.alukah.net/culture/0/82801/> (9h06 le 08 Avril 2015)

ب. **شبكات عامة:** مثل استخدام المؤسسات لخدمات الويب (WEB) على شبكة الإنترنت، حيث تشير هذه الأخيرة إلى شبكة كبيرة تربط بين عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر المنتشرة في جميع أنحاء العالم من خلال مختلف وسائل الاتصال (خطوط الهاتف والأقمار الصناعية).

الفرع الثالث: أمثلة عن أدوات الاتصال

إن الأدوات المستعملة في عملية الاتصال جد متنوعة، وسرتناول الأكثر منها استعمالاً، ويمكن تقسيمها إلى:

أولاً. أدوات معالجة الوثائق الورقية

قديمًا كانت الآلات المستعملة تتمثل في الآلات الراقنة، هذه الأخيرة تتطلب نوعاً من التدريب البسيط، أما حالياً فقد ظهرت برامج معالجة النصوص أكثر تطوراً، ولنشرها عن طريق الكمبيوتر تم الاعتماد على الماسح، الطابعات، الشاشات البيانية والنسخ اللاسلكي، كما تم تحسين عملية الأرشفة. فالمنظمات تسعى حالياً للتقليل من العمل الورقي والوصول إلى ما يسمى "صفر ورق"¹.

ثانياً. أدوات الاتصال الإلكترونية للملفات المكتوبة

تعمل بصفة أساسية على تحويل البيانات والنصوص الإلكترونية دون استخدام الورق، والوسائل المستخدمة في ذلك²:

1. **الرسائل الإلكترونية:** يتم الاعتماد عليها عندما تكون أجهزة الإعلام الإلي مدعمة ببرامج متخصصة وموصولة بشبكة، كما تسمح هذه الوسيلة بتبادل رسائل مكتوبة على شكل بريد إلكتروني.
2. **الفيديو توكس التفاعلي:** مستعمل بكثرة خاصة بعد انتشار Terminaux Minitel أي الاداة ترتبط مع باقي أجهزة الكمبيوتر بشبكة هاتفية، حيث تسمح بالاتصال الكتابي وكذلك من خلالها يمكن القيام بإرسال رسائل والقيام بعدة عمليات (حجز أماكن، تقديم طلبات، تحويلات، ..)، ويمكن من خلاله الحصول على المعلومات من بنوك المعطيات.
3. **بنوك المعطيات:** حيث من السهولة تخزين البيانات على شكل إلكتروني، وإمكانية الإطلاع عليها عن بعد بواسطة الكمبيوتر الموصول بالشبكة.

ثالثاً. أدوات الاتصال الشفوية والسمعية البصرية³

1. **الهاتف:** التطور الحالي أحدث في الهاتف تغيرات وظهر ما يسمى بالهاتف النقال، هذا الأخير قادر على بث

¹ Robert Reix, OP, Cit, P 235

² منى محمد إبراهيم البطل، مرجع سابق، ص ص 218-221.

³ محمود الربيعي وآخرون، المعجم الشامل لمصطلحات الحاسب الآلي و الانترنت، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 2001، ص 273.

المكالمات المرسله من الأقمار الصناعية واستقبالها وإرجاعها عبر الاتصالات الهوائية اللاسلكية.

2. الاجتماعات (المحاضرات المسموعة): تسمح من خلال أس توديو مجهز بعقد اجتماع عمل عن بعد مع تبادل الكلمات، وإمكانية تحويل صور بطيئة (رسومات أو بيانات) مرئية على الشاشة.

3. الاجتماعات المرئية: سمح من خلال أستوديو مجهز بعقد اجتماع عمل عن بعد مع رؤية متبادلة للمشاركين، ومع إمكانية التحوير وتبادل الوثائق. حيث تتيح هذه الوسيلة نوع من التفاعل بين المتحاورين في أماكن مغلقة.

الفرع الرابع: قنوات الاتصال عن بعد

تشتمل البنية الأساسية لهذه المكونات على ثلاثة مكونات رئيسية تتمثل في¹:

أولاً. الكابلات

تعتبر الكابلات وسيلة لنقل كميات ضخمة من البيانات المقروءة آلياً، والتي تتداول بواسطة أجهزة الكمبيوتر، ويتكون الكابل من مجموعة أسلاك معزولة عن بعضها البعض بصورة متوازية، حيث توضع معا في غلاف واحد.

ثانياً. نظم التحويلات

هي المحولات التي تستخدم لتوجيه مسارات المكالمات خلال الشبكة على الكابلات.

1. الميكروويف: عبارة عن موجات كهرومغناطيسية ذات تردد بين 3 و30 ميغاهرتز، ويعتبر الميكروويف إحدى قنوات نقل الصوت والبيانات عن بعد، تتمثل هذه القناة في تواجد مجموعة أبراج الهوائيات على مسافات بحيث يمكن أن ترى قمة كل برج قمة البرج الأخر².

2. الخطوط: سمح الخطوط الرقمية المشتركة غير المتزامنة بنقل الصوت والمعطيات الرقمية في آن واحد، وذلك برفع سرعة نقل المعلومات بعد معالجها رقمياً عبر الشبكة الهاتفية الكلاسيكية، وتستخدم هذه الخطوط أصلاً لنقل الأصوات البشرية في حدود مجال تردد محدد ب 4 كيلوهرتز. أما تقنية ADSL فتستفيد من الترددات التي تفوق مجال الترددات الصوتية لنقل المعطيات الرقمية، كما تستخدم طريقة النقل الرقمي التي تقسم حزمة الإمرار إلى 250 قسم منعزل يبلغ طول كل واحد 4 ميغاهرتز، و بما أن تقنية ADSL غير متناسقة، فإن سرعة نقل المعطيات تقدر ب 640 كيلوبايت/ثا (إرسال) حتى 10 ميغابايت/ثا (استقبال)³.

¹ الموقع الإلكتروني:

<http://mawdoo3.com/> (13h53 le 08Avril 2015)

² منى محمد ابراهيم البطل، مرجع سابق، ص 226.

³ عبد الحق ط، مرجع سابق، ص 323.

3. النقل بالأقمار الصناعية : يشتمل القمر الصناعي على هوائيات، كما يتضمن عدة أجهزة لاستقبال الرسائل من الأرض وتكبير الإشارات المنتظمة في هذه الرسائل، ثم إرسال وتبادل المعلومات مع المحطات الأرضية، وغالبا ما تكون المحطات الأرضية على شكل أطباق هوائية¹.

¹ محمود الربيعي وآخرون، مرجع سابق، ص 722.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك

إن التكنولوجيا المستخدمة في المصارف اليوم متعددة ومتنوعة، وهي تختلف باختلاف أشكالها وتطبيقاتها، (أجهزة ومعدات تكنولوجية، شبكات، تطبيقات أنظمة مختلفة لتقنيات تكنولوجية) وبالتالي فإن العامل التكنولوجي يمكن ملاحظته بشكل جلي على مستوى البنك.

المطلب الأول: الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في البنوك

يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نمط تطبيق التكنولوجيا الجديدة في البنوك ومؤسسات التأمين

الاستعمال	الأجهزة
الإعلام	- مينيال، الهاتف، الفاكس، الهاتف ذو الشاشة - الكمبيوتر الصغير على الخط - الشاشة المسوية.
التوثيق	- الأقراص المدججة، الهاتف، المينيال - الكمبيوتر الصغير على الخط - الشاشة للمسرق.
التكوين	- الكمبيوتر على الخط - الأقراص المدججة، التلفاز التفاعلي.
التسليية	- التلفاز التفاعلي، الأقراص المدججة المرئية - الوسائط المتعددة - الكمبيوتر الصغير على الخط.
الشراء	- مينيال، الهاتف، الهاتف ذو الشاشة - الكمبيوتر الصغير على الخط - الأقراص المدججة المرئية - الشراء عن بعد (التلفاز التفاعلي) - الشاشة للمسرق.
التسيير	- مينيال، الهاتف، الفاكس، الهاتف ذو الشاشة - الكمبيوتر الصغير على الخط.
العمل	- مينيال، الهاتف، الفاكس، الهاتف ذو الشاشة - الكمبيوتر الصغير على الخط.
الاتصال	- مينيال، الهاتف، الفاكس، الهاتف ذو الشاشة - الكمبيوتر الصغير على الخط، البريد الإلكتروني.

Source: Michel Badoc et Autres, **E.Marketing de la Banque et de l'Assurance**, 2^{ème} Edition, Edition d'Organisation, Paris, France, 2000, P 65.

من خلال الجدول، يمكن القول أن الإعلام الآلي (المعلوماتية) يعد إحدى أهم التقنيات المستخدمة في البنوك، وهو عبارة عن مجموعة من المواد العلمية والتقنية الخاصة بمعالجة المعلومات بواسطة وسائل أوتوماتيكية، ومن بين التقنيات أو الأدوات نجد الكمبيوتر الصغير على الخط، وهو عبارة عن آلة أوتوماتيكية مبرمجة لمعالجة المعلومات، يقوم بتخزين البيانات ويشغلها ويتفقد التعليمات بسرعة كبيرة وبدرجة عالية من الصحة والدقة على مستوى البنك، أما مصطلح على الخط، فنعني به الربط بين جهاز كمبيوتر وجهاز كمبيوتر آخر يكون في موقع بعيد، هذا الربط يمكن إتمامه باستخدام خطوط الهاتف، وتقوم أجهزة الكمبيوتر بنقل البيانات إلى الآخرين¹. فالكمبيوتر الصغير يستخدم في توظيفات عديدة بالبنك (إعلام، تكوين، شراء، تسيير، اتصال...)، وللحصول على حاسوب متعدد الوسائط يجب

¹ طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 58.

تجهيزه ببطاقة صوتية، ووحدة قرص بصري ومكبرات صوت. فمصطلح الوسائط المتعددة يعنى قدرة الكمبيوتر على دمج الصور والمعطيات والصوت و مقاطع الفيديو في مختلف المستندات والوثائق¹.

أما المينيتال، الهاتف والفاكس، فيستخدمها موظفو البنك في الإعلام، التوثيق، الشراء، الإدارة، العمل والاتصال، كما يمكن من خلاله الدفع عن بعد، طلب معلومات، تقديم طلبيات، إضافة إلى معرفة الأسعار وحجز الأماكن...

وفيما يخص التلفاز التفاعلي، فإنه يستخدم في عمليات الشراء وكذلك التكوين، كما يعتبر الحل العلمي لأحد عيوب التلفزيون كوسيلة تعليمية (تكوينية) تفتقد لرجع الصدى الفوري من المتلقي إلى القارئ بالاتصال التعليمي، وفي هذا الحل تتاح أمام المتلقي قناة اتصالية صوتية أو صوتية مرئية، لكي ينقل تساؤلاته ومناقشاته ووجهات نظره وغيرها إلى القارئ بالاتصال التكويني وبصورة فورية.

كذلك من بين التكنولوجيات التي تعتمد عليها البنوك في أنشطتها المختلفة نجد:

- **الشاشات اللمسية:** وهي عبارة عن شاشة تلفزيونية مركبة خصيصاً لكي تحس أو تشعر عندما يلمسها شيء، ولكي تكون قادرة على تزويد الكمبيوتر بمعلومات دقيقة عن المكان الذي حدث فيه اللمس بالضبط، كما تستخدم الشاشات اللمسية مع البرمجيات اللمسية التي تستعمل المعلومات المقدمة بواسطة الشاشة للإجابة على طلبيات المستعمل²، ويمكن اعتبار الموزعات الآلية للنقود DAB شاشات لمسية.

- **البيد الإلكتروني:** يستخدم في عملية الاتصال، وهو طريقة لإرسال النصوص إلكترونياً من حاسوب مركزي أو نهاية طرفية إلى نهاية أخرى، متواجدة بالبنك.

- **الفيديو فون:** هو آلة تجمع بين الهاتف بصفته آلة لنقل الصوت وشاشة مرئية مدمج بها كاميرا فهو هاتف ينقل الصوت والصورة³.

¹ عبد الحق ط، مرجع سابق، ص 36.

² تيسير الكيلاني، معجم الكيلاني لمصطلحات الكمبيوتر و الانترنت، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2004، ص 856.

³ Muftah.M.dyab, **Glossary of Information Systems and Technology**, International Publishing House, EGYPT, 1995, P 70.

المطلب الثاني: الشبكات التكنولوجية المعتمدة من طرف البنك

هناك عدة أنواع من الشبكات المتواجدة بالبنك نوجزها فيما يلي:

الفرع الأول: شبكة الموزع، الشبكات الأوتوماتيكية للنقود ونهاية نقطة البيع الإلكترونية

أولاً. الموزع الآلي للأوراق النقدية

هو صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي. فهو آلة أوتوماتيكية تستخدم عن طريق البطاقة الإلكترونية (الذكية)، وتسمح للمستفيد بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الفرع.

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (05): الموزع الآلي للأوراق النقدية

التقنية	المبادئ العامة	الموزع الآلي للأوراق النقدية
جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية، تقرأ المدارات (الدوائر) المغناطيسية للبطاقة.	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، و يوجد في البنوك و الشوارع و المحطات و عدة أماكن أخرى، كما يعمل دون انقطاع	

Source: Nadine Tournois, *Le Marketing Bancaire Face Aux Nouvelles Technologies*, Masson, Paris, France, 1989,

P 30.

من خلال هذا الجهاز، يقوم العميل بإدخال بطاقة التشغيل البلاستيكية والبيانات والتعليمات ليحصل على خدمة مصرفية فورية، وفي الجهة المقابلة أي على مستوى البنك الملفات الإلكترونية للعملاء داخل الكمبيوتر يتم تحديثها حسب التعاملات التي يجريها العميل من خلال آلة الموزع الآلي للنقود.

ثانياً. الشبكات الآلي للأوراق النقدية

جهاز أوتوماتيكي يقدم خدمات أكثر تعقيداً وأكثر تنوعاً بالنسبة للموزع الآلي للنقود، وهو متصل بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات الكترونية، فبالإضافة إلى مهمة سحب الأموال، يسمح الشبكات بالقيام بالعديد من العمليات.

هذه الشبكات متصلة بالكمبيوتر الرئيسي للبنك، ودورها مهم على مستوى النشاط التسويقي لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع العميل¹.

¹ نعمون وهاب، مرجع سابق، ص 273.

الجدول رقم (06): الشبكات الآلية للأوراق النقدية

التقنية	المبادئ العامة	الشبكات الآلية للأوراق النقدية
جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي، يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة العميل من خلال الرقم السري وهذا الجهاز مصحوب بلوحة مفاتيح، شاشة وطابعة..	يجوز الجهاز لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: طلب الشيكات، القيام التحويلات ومعرفة الرصيد...	

Source : Nadine Tournois, **Le Marketing Bancaire Face Aux Nouvelles Technologies**, Masson, Paris, France, 1989, P 30.

ثالثاً. نهائي نقطة الدفع الإلكتروني TPE

يعتمد على شبكة اتصالات الكمبيوتر، وله كذلك عدة تسميات نذكر منها نهائي نقطة البيع الإلكترونية وكذلك الوحدات الطرفية عند نقاط البيع. فإذا كان العميل يحمل بطاقة الدفع بين البنوك، فإن موظف نقطة البيع يستطيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص بالبطاقة والموصول مباشرة مع الكمبيوتر المركزي للبنك، هذا الأخير يقوم بخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل بعد أن يدخل رمزاً أو رقماً سرياً خاصاً به، يعرف برقم التعريف الشخصي، ويقوم الكمبيوتر المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر.

الفرع ثاني: شبكة البنوك المنزلية، سويتف والإنترنت

أولاً. البنوك المنزلية

يعتمد نظامها على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات، حيث يتم ربط الكمبيوتر المركزي للبنك بالكمبيوتر الشخصي الموجود بمنزل العملاء من خلال وسائط الاتصال (الخطوط الهاتفية)، حيث يعمل الكمبيوتر الشخصي كمحطة طرفية لاستقبال الخدمات المصرفية مثل عرض أرصدة العمال، طباعة الكشوفات وبيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، كما يمكن في المقابل إرسال التعليمات الصادرة من العميل للبنك مثل: طلب دفتر الشيكات وتحويل مبلغ من حساب العميل إلى حساب آخر والقدرة على القيام بمقابلة على شاشة الكمبيوتر مع موظف المصرف، وهذا لتقديم النصائح المالية واستقبال الردود عن الأسئلة¹. ومن خصائص العمليات المصرفية المترتبة:

- منتجات ذات تقنية عالية.
- وسائل اتصال قوي.
- منتجات تمثل رمزا للتحديث والحيوية.

¹ ماهر كنج شكري، مرجع سابق، ص 35.

ثانيا. شبكة SWIFT

اختصار Society Wide Interbank, Financial Télécommunication، أي جمعية اتصالات التراسل المالي بين البنوك في العالم، وهي جمعية تعاونية غير ربحية مسجلة كشركة مساهمة محدودة المسؤولية، وتساهم البنوك الأعضاء في هذه الجمعية في رأسمالها وتدفع رسوم تراسلها فيما بينها إلى الجمعية دوريا وعلى أساس شهري.

إن شبكة السويفت تمثل تجمعا دوليا يعمل على تجسيد نظام دولي للتحويل المالي بين البنوك، كان يضم عند إنشائه سنة 1973 نحو 240 بنكا وفي سنة 2002 بلغ عدد أعضائه 7300 مؤسسة موزعة على 197 بلدا، ومن ضمن هذه الأعضاء نجد البنوك بالدرجة الأولى ثم المؤسسات المالية كالبورصات وبعض التنظيمات الدولية كغرف المقاصة¹. كما يمثل نظام السويفت بتعليمات تطبيقية تفصيلية ينظمها كتاب الممارس، حيث يحدد هذا الكتاب أن جميع العمليات المتبادلة بين البنوك يجب أن تتم بالصيغة المحددة لكل من هذه العمليات وفق النموذج الموحد لها، وقد جرى تنظيم النماذج الموحدة لمراسلات البنوك المتعلقة بجميع عملياتها المصرفية مع مراسليها في الخارج في إطار 10 فئات.

ثالثا. شبكة الإنترنت

إن شبكة الإنترنت تمثل شبكة اتصالات واسعة تقدم للمشاركين فيها خدمات عديدة ومتنوعة، وتتكون هذه الشبكة من مجموعة من الشبكات المستقلة والمتجانسة التي تعمل تحت نظام ذي استعمالات موحدة، والذي يمكن مجموعة من الاتفاقيات والبروتوكولات التي يعتمد عليها في التفاهم والتعامل بين الحاسبات. والبروتوكول هو مجموعة القواعد التي تدير إرسال واستقبال المعلومات عبر الشبكات².

الفرع الثالث: الهاتف المصرفي وتكنولوجيا مركز الاتصال

أولا. الهاتف المصرفي

يعتبر الهاتف المصرفي المحمول من الشبكات التكنولوجية اللاسلكية، ولكن مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة الهاتف المصرفي، تستمر هذه الخدمة 24 ساعة وفي كل أيام السنة، وقد تعددت الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم³، نذكر منها:

- عرض خدمات متعلقة بالحساب (خدمات جديدة وتخصيص خدمات مالية).
- إجراء التبادلات (من دفع للفواتير وتحويلات مالية وشراء عملات أجنبية).
- متابعة دورية للمعاملات المالية والتبادلات وتفحص المعلومات المالية وغير المالية المتعلقة بالزبون.

¹ حسين رحيم، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ورقة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية-واقعية وتحديات،- جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 315.

² الموقع الالكتروني:

<http://edu.arabsgate.com/showthread.php?t=617423> (15h31 le 8 Avril 2015)

³ طارق عبد العال حامد، مرجع سابق، ص 61.

- إرسال رسائل (باستخدام خدمة الرسائل القصيرة SMS والبريد الإلكتروني للمسؤول على الحسابات أو مسير محافظ الأوراق المالية...) غير أن شبكة اللاسلكي لا تنحصر في الهاتف المحمول، فالمساعد الرقمي الشخصي والحاسوب المحمول أو حاسوب الجيب يسمحان أيضا بذلك.
- يستخدم أيضا لي شمل كلا من الهاتف المحمول والمساعد الشخصي معا¹.

ومن أهم التطورات التكنولوجية، إمكانية ربط الهواتف النقالة والحواسب الرقاقة بشبكة الإنترنت أو بأي شبكة معلوماتية أخرى من أي مكان، وهذا ما تجسد في خدمات الهاتف النقال في نظام الواب أو تقنية بروتوكول التطبيقات اللاسلكية.

ثانيا. تكنولوجيا مركز الاتصال

يعتبر مركز الاتصال من أهم الأدوات المستخدمة في مجال إدارة العلاقة مع الزبون، وهو عبارة عن نظام لمعالجة الاتصالات المتأتية من الزبائن مزود بتكنولوجيات تسمح بتوجيه جملة المتصلين إلى الخدمة المطلوبة من خلال نظام الخادم الصوتي التفاعلي الذي يتيح للمتصل عدة خيارات، كما يلعب هذا النظام دورا هاما في معالجة الاتصالات بكفاءة عالية وبتكلفة متدنية، حيث يحصل الزبون مباشرة بالشخص المناسب لتقديم الخدمة المطلوبة².

كما يعرف مركز الاتصال على أنه مكان يقوم الوكلاء من خلاله باستخدام أدوات متكاملة للتعامل مع العملاء وعند تكاملها مع أحد حلول إدارة علاقات العملاء الكاملة يتم إدخال الاتصالات وتصنيفها ويتم تتبعها بحيث تصبح تاريخا خاصا بالعميل.

ومع تطور وسائل الإعلام والاتصال، أصبح الزبون يستعمل أكثر من وسيلة اتصال (الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، الفاكس، الوسائل الصوتية عبر الإنترنت...)، فبرزت ضرورة تطوير المفهوم السابق لمركز الاتصال من مجرد مركز لاستقبال الاتصالات الهاتفية إلى مركز شامل يضم كل القنوات الأخرى مثل: الفاكس والانترنت وغيرهما، وأطلق عليه اسم مركز الاتصال، دلالة على شموليته وإدماجه لكافة قنوات الاتصال مع دعمه وتزويده بمنتجات الإدارة الإلكترونية لإدارة العلاقة مع الزبون³.

الفرع الرابع: شبكة العميل/الخادم

هذا النوع من الشبكات ينفرد أحد الأجهزة بتقديم خدمه مميزه لا يقوم أحد غيره بتقديمها في هذه الحالة يطلق على هذا الجهاز اسم Server و يلقب بإسم الخدمة التي يقدمها على الشبكة فإذا كان يقدم خدمة الطباعة فيطلق عليه

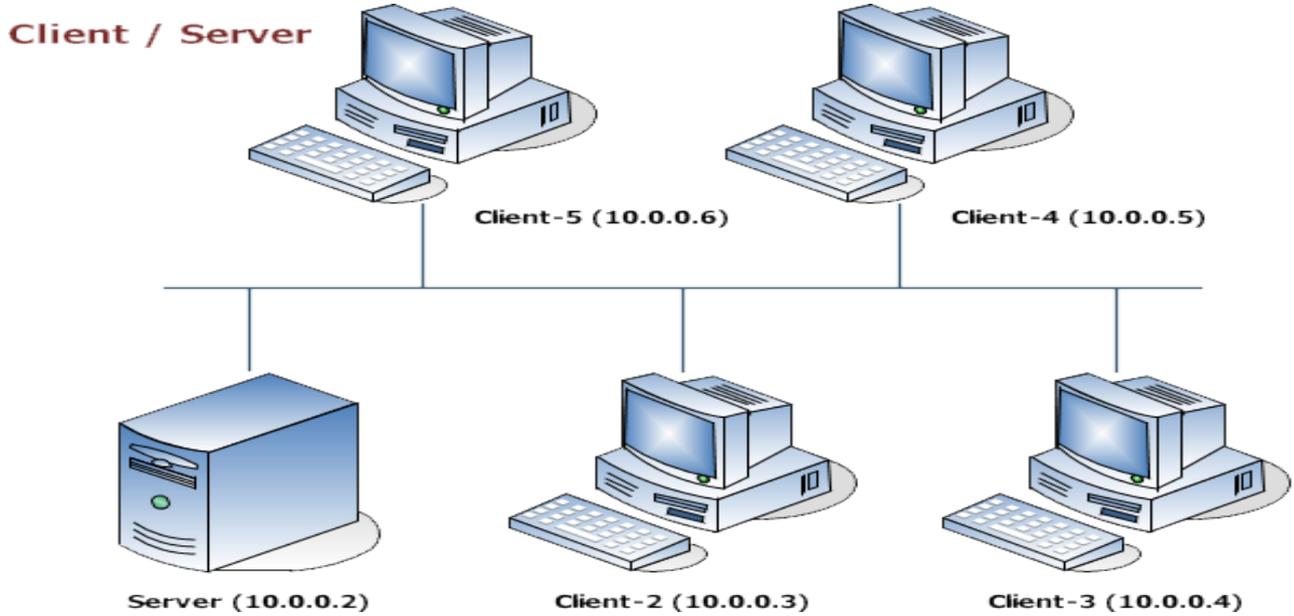
¹ حسين رحيم و هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ورقة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 323.

² Sylvain Waserman, **I'Organisation Client**, Dunod, Paris, France, 2001, P 178.

³ يورك برس، إدارة الأعمال التجارية الإلكترونية، مكتبة لبنان ناشرون، الطبعة الثانية، بيروت، لبنان، 2003، ص 118.

خادم الطباعة Print Server و إن كان يقدم خدمة البريد الإلكتروني فإنه يطلق عليه اسم خادم البريد Mail Server أما باقي الأجهزة التي تستخدم من الخدمات التي يقدمها ال Server يطلق عليها (Clients عملاء) و يتطلب الجهاز الذي يعمل كخادم نظام تشغيل خاص مثل FreeBSD . والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): مثال عن نظام العميل/الخادم



Source: Marie Hélène Delmonde et Autres, Management des Systèmes d'Informations, Dunod, Paris, France, 2003,

P 63.

تفصيل شبكة الخادم/العميل بعدة مزايا منها

- تدار شبكة الخادم على أسس حماية عالية و كل حسابات أو أعمال المستخدمين تدار مركزياً.
- تحمين الوظائف في الشبكة بضبط مشاركة الموارد بين مستخدمي الشبكة.
- تدقق قبل إعطاء أي مستخدم حق الوصول إلى الموارد المطلوبة
- شبكات الخادم توفر أمن و حماية عالية للشبكة .
- رفع عبء الإدارة عن المستخدمين.
- إلى جانب هذه المزايا تشوب هذه الشبكة بعض العيوب وهي:
- انهيار العمل في الخادم يؤثر على جميع المستخدمين.
- يعيب شبكة الخادم التكلفة العالية في الإنشاء والصيانة.
- شبكات الخادم لا يتأثر أداؤها بتوسيع الشبكة.

المطلب الثالث: التطبيقات الجديدة للمعلوماتية في البنك

لقد تبنت البنوك عدة أنظمة وبرمجيات جديدة ومتطورة منها:

الفرع الأول: نظام إدارة قواعد البيانات

إن اتخاذ قرارات مصرفية (داخل البنك)، يتم بالاعتماد على مدراء متخصصين، محطات طرفية، شبكات اتصال، الحاسبات الآلية والبرامج وقواعد البيانات، (قواعد البيانات العامة للبنك، قواعد البيانات الخارجية وقواعد البيانات الخاصة بالمديرين متخذي القرار)¹. وإن قواعد البيانات هذه عبارة عن مجموعة من الملفات التي تحتوي على معلومات وبيانات مالية وتاريخية لا بد أن تدار بطريقة كفأة وفعالة كمبرجات تساهم في تحسين القرارات أو العمليات، وعملية إدارة موارد البيانات وقواعد البيانات تتم من خلال حزم برمجية متطورة للحاسبات تدير عمليات إنشاء وتخزين وتنظيم وتحديث واسترجاع البيانات، وتسمى Data Based Management Systems نظم إدارة قاعدة البيانات². هذا الأخير يعرف على أنه ذلك النظام الذي يسهل عملية إدخال وإرجاع وتنظيم مصادر المعلومات في المنظمة³. كما أن أنظمة DBMS تستخدم واحدا من ثلاثة نماذج لقواعد البيانات وهي: النموذج الهرمي، النموذج الشبكي والنموذج العلائقي⁴.

الفرع الثاني: برمجيات المجموعة (العمل المشترك)

من بين أحد البرامج التي تستخدمها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وتمثل أهم منتج من برامج العمل المشترك في برنامج Lotus Note⁵. وتعرف برمجيات المجموعة على أنها نوع من البرمجيات صمم للاستخدام في الشبكات لخدمة مجموعة من المستخدمين الذين يعملون في مشروع مشترك⁶.

من خلال هذه التعريفات يظهر لنا Groupware على أنه ذو بعدين:

- بعد إنساني ترتبط به بعد تكنولوجيا.

إذن يمكن القول، أن هذه البرمجيات تسمح بأن يقوم الأفراد في البنك بالعمل في وقت واحد بتطبيقات معينة. وكنتيجة لذلك يقومون بالاتصال والتعاون وتيسير جهودهم وعملهم للتوجه نحو تحقيق الإنتاجية المطلوبة عن طريق تنظيم المشاركة في المعلومات.

فالبرامج الجماعية تتيح نمطا تفاعليا سريعا بين مستخدمي الشبكة، من خلال عرض المستندات التي يتم التعامل

¹ طارق طه، مرجع سابق، ص 569-571.

² Mourad Abdel Fattah, **Encyclopedia of The Terms of The Computer and Internet**, English- Arabic, Alexandria, Egypt, P 433.

³ أمين عقيل يوثيل و عبد الستار محمد علي، مرجع سابق، ص 421.

⁴ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، مرجع سابق، ص 101.

⁵ أمين السيد أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الثالثة، ج م ع، 2005، ص 667.

⁶ Mélissa Saadoun, **Technologies de l'Information et Management**, Hermès Sciences Publications, France, 2001, P 45.

معها على أكثر من شاشة كمبيوتر في وقت واحد، وهذا ما يتيح لموظفي البنك التعرف على المتغيرات التي تطرأ على كل مستند لحظة بلحظة.

الفرع الثالث: الإنترنت والإكسترنات

تستخدم البنوك حالياً تكنولوجيا الإنترنت، هذه الأخيرة لا تختلف كثيراً من الناحية الفنية عن الإنترنت فيما عدا أنه متاح فقط لأفراد مختارين الدخول على الإنترنت على أساس نموذج العميل/خادم، فالإنترنت تعتبر من دعائم برمجيات المجموعة (العمل الجماعي)، وهي شبكة حاسبات آلية خاصة بالمنظمة تركز على استعمال بروتوكولات ومعايير الإنترنت، وتهدف إلى تسهيل تقاسم المعلومات وانتشارها خلال حدود المنظمة ومنظماً فرعياً، بين الأفراد أو المجموعات باستخدام الرسالة الإلكترونية، كما تمكن الإنترنت أو خادم الإنترنت من توسيع محيط نشاط المنظمة¹.

أما شبكة الإكسترنات، فتمثل أيضاً شبكة حاسبات آلية توظف تقنيات الإنترنت في ربط المصالح داخل البنك (مدير الفروع، مدير التسويق...) بأطراف من خارج البنك (كبيع كبار العملاء، مسؤولي البنوك الأخرى، المودعين...). تداول المعلومات على الإكسترنات آمنة لمنع الإخلال بالأمن من المستخدمين غير المرخص لهم بالدخول على الشبكة، وتقدم شبكة الإكسترنات البنية الأساسية الخاصة بالمنظمات لتنسيق وتبادل وثائق الأعمال من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات EDI².

الفرع الرابع: الرسائل الإلكترونية

بم عني نقل الرسائل باستخدام نظم المعالجة ووسائل الاتصال عن بعد، حيث يتم إدخال الرسالة في محطة طرفية ونقلها عبر خطوط الاتصالات إلى محطة طرفية أخرى موصولة بالمعدات³. ويطلق كذلك على الرسالة الإلكترونية مصطلح البريد الإلكتروني، وخدمات هذا الأخير في البنوك هي عبارة عن خدمات على شبكة حاسبة تسمح لموظفي البنك والمدراء بإرسال واستقبال البريد الإلكتروني. فهو طريقة لإرسال النصوص الكترونياً من حاسوب مركزي أو نهاية طرفية إلى نهاية أخرى بين مختلف أقسام وفروع البنك.

فالبريد الإلكتروني هو مكمل ضروري لا يمكن الاستغناء عنه في عمليات الاتصال، فمن خلاله ظهرت طريقة جديدة لجعل تدفق المعلومات أكثر سرعة، وبسهولة تامة في الاستعمال داخل البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

الفرع الخامس: التبادل الإلكتروني للبيانات EDI

هو عبارة عن مجموعة من المعايير النمطية والأجزاء الآلية للكمبيوتر وتكنولوجيا التي تسمح لأجهزة الكمبيوتر في التنظيمات المختلفة بتحويل البيانات الكترونياً، وتنفيذ صفقات الأعمال بطريقة إلكترونية لا تعتمد على الورق. فالبنوك

¹ Mélissa Saadoun, OP, Cit, P 39-40.

² طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 193.

³ Mufthah.M.dyab, OP, Cit, P 57.

استخدمت هذا النظام في نظام المقاصة عبر شبكة السونجيت في التبادل الآلي بين البنوك، حيث قامت بابتكار الرقم السري العالمي أو ما يعرف بكشف الهوية البنكية¹.

في السابق كان من الصعب استخدام EDI بسبب التكاليف العالية ومتطلبات الشبكة اللازمة لعملها، أما الآن فقد أصبح بإمكان البنوك استخدام EDI بسبب انخفاض تكاليفها بصورة حادة بسبب إمكانية استخدام الانترنت كشبكة تخدم EDI.

الفرع السادس: التسيير الإلكتروني للوثائق والمستندات

يعرف كذلك باسم التسيير الإلكتروني للملفات أو ملفات الأرشفة، وهو ما يعرف بنظام الأرشفة الإلكترونية، ففي السابق كان البحث عن مقالة أو معلومة أو صورة عملية شاقة تتم يدويا وتستغرق عملية البحث وقتا طويلا غالبا، أما الآن فإن الأرشيف يحزن رقميا في ذاكرة الحاسب الإلكتروني، ويتم استرجاع المعلومات فيه بطريقة سهلة ومنظمة وسريعة، بالإضافة إلى إمكانية تخزين الصوت والصورة في هذا الأرشيف².

وتظهر اليوم تطبيقات متقدمة لهذه التكنولوجيا من خلال ما يعرف بالمكاتب دون ورق، باستخدام المسح الذي يسمح بتحليل الصورة والوثائق المكتوبة وتحفظ على شكل ملفات معلوماتية يستخدمها البنك، لغرض استعمالها أو معالجتها.

الفرع السابع: تدفق الأعمال (انسياب العمليات) Workflow

نتيجة لزيادة حجم التكاليف الإدارية المرتبطة بالعمليات الإدارية المتكررة يوميا، وكذلك لمختلف العمليات الأخرى التي تقوم بها مختلف المنظمات، وللعمل على تقليل وتوجيه مختلف العمليات الإدارية، قانونية، محاسبية، مالية، إنتاجية، ثم وضع نظام آلي يدعى Workflow، هذا الأخير يشكل وظيفة خاصة من برمجيات المجموعة، والذي يسمح بأتمتة وبرمجة تدفقات المستندات والمعلومات بين مختلف فرق العمل، ويستخدم هذا النظام في المؤسسات المالية ومؤسسات التأمين³.

ويعرف Workflow على أنه عمليات مصممة بطريقة يمكن معها وظائف في آن واحد وهذه الطريقة مخالفة للمعالجة التسلسلية التي يجب فيها على الوظائف أو المهام الانتظار حتى إتمام عملية واحدة قبل البدء في الأخرى⁴. على العموم يمكن القول أن Workflow عبارة عن مجموعة من البرامج التي تساعد البنك أو المؤسسات المالية في إدارة ومتابعة أي مشروع من البداية إلى النهاية، إضافة إلى ترشيده التدفقات وتسيير الموارد.

¹ Emmanuel Arnold Pateyronet Robert Salmon, **Les Nouvelles Technologies de l'Information et l'Entreprise**, Economica, Paris, France, 1996, P 37.

² أحمد أنور بدر، مرجع سابق، ص 120.

³ Michel Badoc, **E Marketing de la Banque et de l'Assurance**, 2^{ème} Edition, Edition d'Organisation, Paris, France, 2000, P 50.

⁴ تسيير الكيلاني، مرجع سابق، ص 836.

البحث الثالث: مزايا، عوائق ومخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك

يتناول هذا البحث بعض مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في البنوك ومختلف تأثيرها الإيجابية والسلبية، وذلك ليس قبل معرفة الفعالية المصرفية وكذا العوامل المؤثرة فيها، لرصد في الأخير لأهم عوائق ومخاطر استخدام هذه التكنولوجيات في البنوك.

المطلب الأول: الفعالية المصرفية ومزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في البنوك

سنعرض هذا المطلب في فرعين، الفرع الأول مفهوم ومدخل الفعالية المصرفية وتتناول في الفرع الثاني مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في البنوك.

الفرع الأول: الفعالية المصرفية

إذا أردنا تحديد مفهوم الفعالية، فسوف نلاحظ أن العدد والاختلاف في التعريفات المقدمة هي السمة الغالبة عليه، فقد عرفت الفعالية بأنها أحد العناصر المحورية للعملية الإدارية وتشير إلى تحقيق الأهداف التنظيمية¹. كما عرفت بأنها الدرجة التي تدرك أو تحقق المنظمة فيها أهدافها، والواقع أن الهدف الذي يتفق عليه أغلب الباحثين كشرط مهم لنجاح المنظمة هو البقاء².

إذن فعالية النشاط المصرفي هي درجة اقترابه من الهدف فكلما أدى الأداء إلى اقتراب البنك من الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه كلما كان ذلك مؤشرا على زيادة فعالية النشاط المصرفي، ومن ثم يمكن القول أن الفعالية تتعلق بالنهايات أو الأهداف المطلوب تحقيقها³.

أما كفاءة النشاط المصرفي، فتمثل العلاقة بين مدخلات البنك ومخرجاته، بحيث:

- إذا زادت المخرجات باستخدام نفس القدر من المدخلات.

- تحقق نفس القدر من المخرجات باستخدام مدخلات أقل.

- تم تقديم المخرجات بأقل ما يمكن من المدخلات.

كان ذلك مؤشرا على ارتفاع الكفاءة، وعادة ما تقاس كفاءة البنك أو أي منظ

مة بنسبة المخرجات إلى نسبة

المدخلات، كما يلي :

$$\text{معدل الكفاءة} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{قيمة المدخلات}}$$

¹ صالح بن نوار، مرجع سابق، ص 196.

² مؤيد سعيد سالم، نظرية المنظمة-الهيكل والتصميم، دار وائل للطباعة والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص 42.

³ طارق طه، مرجع سابق، ص 39.

في ضوء ما سبق، يمكن القول أن هناك فروق لا يمكن إغفالها بين المصطلحين (الكفاءة والفعالية)، فالبنوك يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفأة إلى حد كبير، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة.

ومن جهة أخرى، يمكن اعتبار مفهوم فعالية النشاط المصرفي أوسع وأشمل من الكفاءة المصرفية، ففعالية البنك تأخذ في الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية، أما مفهوم الكفاءة فغالبا ما يركز فقط على العمليات الداخلية في البنك، لأنها تعبر عن مدى قدرة هذا الأخير على تحقيق أكبر قدر من المخرجات باستخدام أقل قدر ممكن من المدخلات.

وفي ما يأتي شرح لهذه المدخل الأربعة¹:

1. **مدخل تحقيق الهدف:** نجد أن هذا المدخل يرى بأن الفاعلية يجب أن تقوم من خلال مدى تحقيقها لأهدافها من خلال وسائلها، وهذا المعيار شائع بين الإداريين. ولا شك أن هذا المدخل يؤكد على أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للتحقيق وبالإمكان قياسها.
2. **مدخل النظم:** هذا المدخل لا يلغي أهمية الأهداف، ولكنه يؤكد على أنها مجرد عنصر واحد في مجموعة معقدة من معايير الفاعلية. فهذا المدخل يؤكد على المعايير التي ستعمل على زيادة فرص البقاء على المدى الطويل مثل: المعايير الخاصة بقدرة البنك على الحصول على الموارد والمعايير الخاصة بالمحافظة على الموارد الاجتماعية والبشرية، والموارد التي تعكس قدرة على التفاعل بنجاح مع بيئته الخارجية.
3. **مدخل العناصر الاستراتيجية:** يفترض هذا المدخل أن البنك الفعال هو الذي يرضي طلبات الجهات أو الأطراف الموجودة في بيئته، تلك الأطراف التي يأخذ منها موارده أو الدعم من أجل ضمان تواصل نشاطه.
4. **مدخل القيم المتنافسة:** وتم تشخيص ثلاثة مجاميع أساسية من القيم التنافسية، وهي: المرونة ضد السيطرة، الأفراد، المنظمة، الوسائل والغايات، حيث تركز الوسائل على العمليات الداخلية في المدى الطويل بينما تؤكد الغايات النتائج النهائية في المدى القصير.

الفرع الثاني: بعض مزايا تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

أولا. المزايا العامة للشبكات

زيادة على نقلها للمعطيات فإن الشبكات ككل تتميز بالمميزات التالية:

1. **المشاركة في الأجهزة (إعداد المشاريع):** أي ربط محطات العمل مع طابعات، فاكس/مودم، وهذا ما يجعل كل وحدة من هذه الأجهزة متاحة لعدة مستعملين، وبالتالي تجنب شراء أجهزة غير ضرورية.² بمعنى إمكانية الاستغلال

¹ أحمد أنور بدر، مرجع سابق، ص 122.

² سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة الثاني، عمان، الأردن، 2003، ص 114.

الأمثل للأجهزة.

2. **المشاركة في ملفات الأفياد:** فمستخدم الشبكة يمكن أن يختار الملفات التي يريدتها في وقت قصير وبدون تأخير واستخدام الشبكة للوصول إلى قاعدة البيانات وذلك من خلال نظام إدارة قواعد البيانات (SGBD).
3. **حفظ المعطيات:** بحفظ محتوى القرص الصلب التابع للحاسوب الموزع، نستغني عن عمليات الحفظ التي تقوم لها محطات العمل الأخرى كما تتطلب استعمال وسيلة حفظ واحدة.
4. **وقاية المعطيات قبل التلف:** يمكن تجريد مستعملي محطات العمل من حقوق التوصل، بحيث يمنعون من حذف المعطيات و البرامج أو تغييرها أو إتلافها¹.
5. **إمكانية الاتصال:** تسمح الشبكات بالقيام بالاتصال، بث يمكن للمستعمل القيام بتبادل الرسائل، البرامج والملفات بينه وبين عدة مستعملين أو مجموعات من المستعملين رغم بعد المسافة بينهم.
6. **رقابة المعطيات الحساسة:** إمكانية المنع التام للتوصل إلى محتوى المعطيات الحساسة (مهنية، شخصية،...).
7. **إمكانية التحكم:** يستطيع المشرف على الشبكة التحكم في كل المستعملين العاملين على محطات العمل الموصلة للشبكة.

ثانيا. مزايا كل من شبكة الانترنت والانترنت

أحدثت الانترنت في المجل المصرفي ما يسمى بالخدمة الإلكترونية، وظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، هذه الأخيرة من مزاياها²:

1. **إمكانية التوصل إلى قاعدة أوسع من العملاء:** عبر العالم دون التقييد بمكان أو زمن معين.
2. **تقديم الخدمات المصرفية الكاملة والجديدة:** أي القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بانتشار التجارة الإلكترونية.
3. **خفض تكاليف التشغيل:** التي تتمثل في الكثير من العناصر مثل: تكاليف شراء الموقع، وتأثيره وتكاليف العمالة والصيانة...

كما يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في³:

- تحزين صورة البنك والبحث عن زبائن جدد.
- توسيع نطاق السوق وتحقيق السرعة في أداء الأعمال.

¹ عبد الحق ط، مرجع سابق، ص 358.

² منير و ممدوح محمد الجنيبي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الثالثة، الاسكندرية، ج م ع، 2005، ص ص 15-16.

³ محمود جاسم الصميدعي، مرجع سابق، ص 250.

- تفحص الرسائل الالكترونية.
- البحث عن المعلومات التي تم البنك، وكذلك تحميل مختلف الملفات والبرامج.
- وتستخدم الأنترنت للأغراض التالية¹:
- نشر وثائق البنك إلكترونياً.
- تطبيقات العمل الجماعي (المشترك)، وذلك لإمكانية التعامل بلغة HTML مع الاستمارات الإلكترونية، مما يسهل تنفيذ الكثير من المعاملات عبر الشبكة، مثل: إجراء الاستبيانات، كما يمكن استخدام هذه التقنية لجدولة عمل الجموعات، وفي التطبيقات الأكثر تقدماً لجموعات العمل.
- حولت الأنترنت البنوك إلى مكاتب دون ورق من خلال التسيير الإلكتروني للوثائق.

ثالثاً. الموزعات والشبائيك الآلية للنقود DAB/GAB

إن ما يميز هذه الأجهزة المصرفية هو²:

- الخدمة المصرفية السريعة مقارنة بالخدمات المصرفية المتخذة داخل البنك أو أحد فروعها.
 - الخدمات المصرفية ذات طابع عملي وسهلة الاستخدام.
 - توفير الخدمة الآلية على مدار الساعة فيما يخص الموزعات الآلية (ملائمة زمنية).
 - إلغاء الحاجة لحمل النقود.
 - إمكانية الثقة فيها بدرجة عالية.
 - تخفيض نشاط السحب على بعض الشبائيك.
- إن ما شجع البنوك أيضاً على التوسع في استخدام الموزعات الآلية للنقود، كون أن تكلفة الخدمة المصرفية المؤداة بواسطتها تقل كثيراً عن تكلفة الخدمة المؤداة من خلال الفرع أو الهاتف أو قنوات توزيع أخرى. كما مكنت أجهزة GAB/DAB البنوك من استبدال عمالة البنك المدفوعة الأجر بعمل العميل غير المدفوع الأجر في تقديم الخدمة المصرفية، وبالتالي تحقيق وفورات في التكلفة من خلال وفورات الموظفين.

¹ يوسف مسعدوي، البنوك الإلكترونية، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع وتحديات-، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص ص 228-229.

² عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، القاهرة، ج م ع، 2003، ص 238.

رابعاً. تطبيقات العمل الجماعي

من بين تطبيقات برامج العمل الجماعي ما يلي¹:

- الرسائل الالكترونية.
 - تسيير الرزنامة.
 - متابعة الأنشطة والأعمال والمشاريع.
 - تقاسم الوثائق (الملفات).
 - المحاضرات المرئية.
 - لقاءات الحوار والتحرير الجماعي.
- ومن التطلعات الرئيسية أو المزايا التي يمكن تحقيقها من استخدام برمجيات العمل الجماعي، ما يلي:
- تحسين الاتصال والتعاون بين الأطراف الفاعلة.
 - تقاسم المعلومات.
 - التقليل من استعمال الوثائق (الورقية) المتداولة والاتجاه نحو تحقيق "0 ورقة".
 - السرعة في تبادل المعلومات.
 - تحسين الإنتاجية.
 - تخفيض التكاليف الإدارية.
 - تحسين خدمة العملاء.
 - جعل الوثائق متاحة أكثر ما يمكن (يمكن التصرف فيها في الوقت والمكان المناسب).
 - التقليل من الاجتماعات.
 - تحسين سمعة المنظمة، من خلال الحصول على شهادة ISO 9000.

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على أداء البنوك

يتمثل أداء البنوك في عدة أنشطة تقوم بها و التي تتأثر بالتكنولوجيا المتبعة من طرف مصالح البنك ونذكر أهم الأنشطة التي تتأثر بالتكنولوجيا من خلال هذا المطلب.

¹ باتريك لينسيوي ، العوامل الخمسة لخلل العمل الجماعي، شركة الكلمات العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2010، ص 200.

الفرع الأول: تأثير التكنولوجيا على الأنشطة التنظيمية

يمكن تلخيص هذه الآثار في¹:

- يؤدي استخدام الكمبيوتر إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل والترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة، مثل الربط بين الإنتاج والتسويق، المالية والمحاسبة....

- كذلك يمكن استخدام الكمبيوتر من إحداث تغييرات في مجال الأنشطة المكتبية والكتابية وتدفع العمل إلى الروتينية ونوعيات النماذج والسجلات المستخدمة، فهذه الأنشطة تصنف عادة بضخامة حجمها وانتشارها في كل أركان التنظيم، ومن ثم ضخامة عدد الأفراد العاملين بها والوقت المستغرق فيها ومن أمثلة هذه الأنشطة إمساك (الحسابات، حسابات الأجور والعملاء...).

وقد يترتب عن استخدام التكنولوجيا بما فيها الكمبيوتر آثار بارزة على التنظيم²:

- تخفيض عدد الأفراد العاملين في تلك الأنشطة.

- تغيير في نوعيات المهارات اللازمة للعاملين.

- الإسراع في العمليات ومن ثم خفض في التكلفة.

- إمكانية مركزية العمليات وإحكام السيطرة عليها.

- كذلك من آثار الاستخدام زيادة الاتجاه إلى إنشاء نظم متكاملة للمعلوماتية تعهد على بنوك المعطيات وترشيد عمليات اتخاذ القرارات في البنك وإمكان تطبيق أساليب متطورة لحل المشكلات، مثل: بحوث العمليات ونظرية المباريات، وكذلك استخدام ما يسمى الذكاء الاصطناعي والنظم المصرفية الخبيرة المساعدة في عملية اتخاذ القرار بالبنوك.

الفرع الثاني: تأثير التكنولوجيا على تسويق الخدمات المصرفية

أولاً. تأثير التكنولوجيا على الهجالات التسويقية

من المجالات التسويقية في مجال البنوك التي تأثرت بإدخال التكنولوجيا ما يلي:

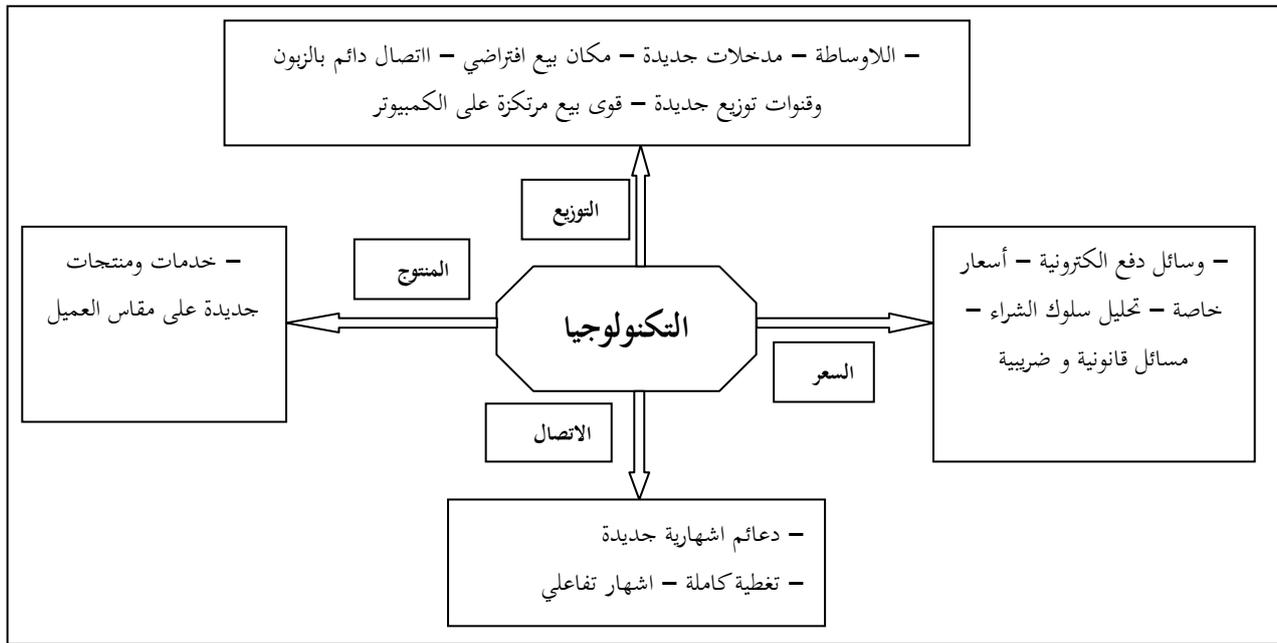
1. المزيج التسويقي: فلقد مكن التطور التكنولوجي من توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتنوعها، كما أدى ذلك إلى إتاحة هذه الخدمات من خلال منافذ توزيع جديدة (الانترنت، الموزعات الآلية، التحويل الإلكتروني....) الأمر الذي ساعد على تخفيض الأسعار (الأتعاب التي يتقاضاها البنك) نتيجة لاقتصاديات التشغيل المترتبة على تخفيض التكاليف بسبب التطور التكنولوجي، والمخطط الموالي يوضح أكثر مدى تأثير المزيج التسويقي بالتكنولوجيا³.

¹ عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 375-376.

² صالح حمد، مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبي كان، الطبعة الثالثة، الرياض، 2003، ص 37.

³ عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 250.

المخطط رقم (06): تأثير التكنولوجيا على المجالات التسويقية



Source: Michel Badoc et Autres, **E.Marketing de la Banque et de l'Assurance**, 2^{eme} Edition, Edition d'Organisation, Paris, France, 2000, P 65.

2. قطاعات السوق: سمحت التكنولوجيا الحديثة بتوسيع قطاعات السوق المستخدمة كنتيجة لكون هذه الخدمات أصبحت متاحة بسهولة أكثر أمام العملاء، إضافة إلى تلك التغيرات التي طرأت في نمط سلوك الزبائن من خلال اهتمامهم المتزايد بكل من الزمان والمكان الذي تقدم فيه الخدمة المصرفية. كذلك، إذا كان من نتيجة إدخال التكنولوجيا الجديدة في مجال الأعمال المصرفية إغراء العملاء بشراء خدمات مصرفية جديدة بما يؤدي إلى خلق ط لب جديد على الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، فإدارة البنك تحاول البحث عن أسواق جديدة وعملاء جدد ويمكنها الوفاء باحتياجاتهم المصرفية¹.

3. ترشيد الإنفاق والمعلومات المقدمة للعملاء: مما لا شك فيه أن الأرباح الإضافية المترتبة عن التخفيض في التكاليف، بالإضافة إلى تحويل العمليات المصرفية غير المربحة إلى عمليات مربحة من خلال تقليل الاعتماد على عنصر العمل والإجراءات اليدوية، كذلك فإن الاستخدام الكفء لنظم المعلومات كنظم المعلومات الت سويقية أو نظم الاستخبارات التسويقية المتعلقة بالعملاء خاصة وبالبيئة التسويقية عامة، يؤدي إلى تح سرن جودة نتائج العمليات التسويقية المصرفية².

4. السلوك الاستهلاكي ومستوى الن ضج المصرفي للعملاء: لا شك أن التكنولوجيا قد أثرت على السلوك الاستهلاكي للعملاء، نتيجة لزيادة معرفتهم لأثر التعامل مع أجهزة الموزعات الآلية للنقود، نقاط البيع

¹ وايت سارة، أساسيات التسويق، ترجمة خالد العامري، دار الفاروث، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2001، ص 201.

² محمد الهادي محمد، تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2001، ص

الإلكترونية، الأنترنت وغيرها من نظم التوزيع والخدمات المصرفية المتطورة تكنولوجيا، كما أثرت التكنولوجيا على تحسرين أداء هذه الخدمات والتحسين والتطوير من ملامحها ومواصفاتها¹.

ثانيا. التسويق الإلكتروني

لقد أصبح عملاء البنوك اليوم يبحثون عن استجابة دقيقة وشخصية لمتطلباتهم من منتجات وخدمات مصرفية مفصلة حسبهم ويبحثون عن ما يسمي "Triple A"، أيما كان Any Where، بأي طريقة Any How، في أي وقت Any Time².

بمعنى إلغاء كل القيود المكانية والزمانية، مقابل هذه التحولات وجب على التسويق المصرفي أن يرقى ليصبح مبدعا ومتفاعلا، وعليه أن يحسن استعمال محتوى المعلومة وجميع وسائل الاتصال ليتقرب إلى كل عميل ليصل إلى أعماقه تدريجيا (رضاه ووفائه)، ويتحول بذلك إلى ما يسمى بالتسويق الحميم، وهدف التسويق الحميم هو استعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة لتحقيق المواءمة بين أهداف البنك (الربحية) والاستجابة لاحتياجات كل عميل بصورة دائمة وفعالة ضمن الإستراتيجية الشاملة للبنك³.

يتحدد التسويق بأربعة متغيرات أساسية: المعلومة، التوزيع (الولوجية)، الأفراد والتكنولوجيا، ويشكل كل واحد منها مصدرا مستقلا بذاته لتطوير أداء البنك واستقطاب عملاء جدد وتقديم عرض جيد للخدمات المصرفية.

الفرع الثالث: تأثير التكنولوجيا على عمليات الخدمة البنكية

إن تأثير التكنولوجيا على العمليات والأنشطة المصرفية تبدو واضحة للزبون، وهناك تأثير على النشاط غير واضح بدءا من المكاتب الخلفية أو العمليات الخلفية، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

كما أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساند التطور التكنولوجي وترافقه في إحداث التغيير في ميدان الخدمات المصرفية فهي تساعد البنك على مضاعفة موارده وتحسين نوعية منتجاته وخدماته، كما تمكنه من إعادة تنظيم هيكله لسهول الاتصال الداخلي والخارجي، وتحسين أدائه الداخلي من خلال تغيير كافة الأنشطة والعمليات التي تؤدي أثناء عرض وتقديم الخدمة المصرفية في ظروف ملائمة للعميل المصرفي⁴.

الفرع الرابع: تأثير التكنولوجيا الجديدة على وظيفة الإنتاج بالبنك

إن إدخال الإعلام الآلي للبنك سهل في توفير وتبادل واستخدام المعلومات بشكل آلي وتبادل المعلومات بين الأنظمة الفرعية المختلفة، وتحقيق التكامل فيما بينها عن طريق ربطها بمجموعات واحدة من البيانات، هذا باستعمال

¹ عبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة- الدور والتحديات الجديدة-، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1999، ص 48.

² Michel Badoc, OP, Cit, P 74.

³ محمد زيدان، دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنك، مرجع سابق، ص 11.

⁴ Monique Zollinger et Eric Lamarque, **Marketing et Stratégie de la Banque**, Dunod, Paris, France, 2004, P 32.

الشبكات والتقنيات الضرورية، كما يمكن استعمال الحاسب الآلي في عمليات متعددة كتقديم الخدمات مباشرة عبر الشبائيك¹. هذه الخدمات متعددة ومتنوعة (صرف، تحويلات، سحب، إيداع،...) . لذا فإن إدخال النظام الآلي على العمليات المصرفية قد يؤثر على العمليات الإنتاجية، وذلك من خلال²:

- تخفيض تكاليف الإنتاج من خلال تحقيق اقتصاديات الحجم.
- داخل البنك سمحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالانتقال من التقليد التقليدي للمخزون إلى تسيير التدفقات، بمعنى متابعة ومراقبة التغيرات بحركة مزدوجة (عملية إدماج العمليات شيئاً فشيئاً والمعالجة المستمرة).
- الرصنع (التصميم) لمجمل العمليات ، ويستعي ذلك من المؤسسة المصرفية إعادة تجميع المهام، تصميم الأنشطة الجديدة، وتوزيع الأعمال والأنشطة بطريقة تناسب مع تخصص العمال وساعات العمل المطلوبة. حتى تكون هناك مرونة في تقديم الخدمات ومعالجة العمليات (السرعة والنجاحة في معالجة العمليات)، التقليل من الجهود والتخفيض من أعباء العمل اليدوي المتكرر وتخفيض الوقت الضائع الذي يؤدي إلى ربح الوقت واستغلاله في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وخلق منتجات جديدة، أو خلق علاقات جديدة مع العملاء، مما يزيد من فرصة مضاعفة البنك لموارده المالية .

الفرع الخامس: تأثير التكنولوجيا الجديدة على الإنتاجية

بشكل عام تقع جميع المنظمات الخدمية تحت ضغط كبير لزيادة أو الرفع من إنتاجيتها، حيث أن العمل في شركات الخدمة يهرف بالتعقيد، وبالتالي فإن التكاليف تتصاعد بسبب الخصائص المميزة للخدمة، ومنها الخدمات المصرفية التي تتسم طبيعة عملها بالتعقيد. ومن أجل تحسين إنتاجية الخدمات المصرفية فإن أمام المصارف عدة طرق يمكن من خلالها تحقيق هذا الهدف³:

- جعل منفذي ومقدمي الخدمة يعملون بجد ومثابرة أكبر.
- التقليل قدر المستطاع من الوقت الضائع، وذلك باستغلال وقت العمل استغلالاً أمثل.
- زيادة كمية الخدمة من خلال التنازل عن بعض النوعية.
- إعطاء محفزات للزبون في إنتاج الخدمة.
- استخدام المعدات والتكنولوجيات في إنتاجها.

إذن، يمكن الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الإنتاجية بشكل كبير، كون الإنتاجية تبقى هدفاً استراتيجياً كبيراً لبلوغه من قبل البنوك، إلا أن مؤشرات تأثير التكنولوجيا على الإنتاجية غير معروفة، لكن قام بعض المختصين بوضع معيارين رئيسيين لإنتاجية الشبكة (استعمال أو عدم استعمال تقنية الإعلام الآلي) في جميع مصالحي

¹ رجم نصيب وأمال عياري، المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة عنابة، العدد 45، 2008، ص 54.

² المرجع السابق، ص ص 52-53.

³ محمود جاسم الصميدعي، مرجع سابق، ص 83.

البنك، وذلك من خلال :

- متوسط عدد العمليات المنجزة في اليوم.
- متوسط زمن القيام بكل عملية.

وعلى العموم، فإن تبني التكنولوجيا الحديثة في البنك يسمح بتحسين إنتاجية العمليات المقدمة مباشرة للعملاء، وكذلك العمليات الداخلية التي تؤثر بطريقة مباشرة على الأولى.

المطلب الثالث: عوائق و مخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في البنوك

إن عملية تبني التكنولوجيا الحديثة غالبا ما تكون محفوفة بالصعوبات والمشاكل، ومن هذا المنطلق نحول تشخيص العديد من العوائق والمخاطر لهذه التكنولوجيا.

الفرع الأول: عوائق مستمدة من داخل البنك

هذه العوائق تتمثل في¹ :

أولا. عوائق تنظيمية

حيث تتطلب التكنولوجيا استثمارات إضافية في الموارد المتخصصة المساعدة، مثل: العمليات التنظيمية الجديدة ورأس المال البشري، والنجاح في عملية استخدام التكنولوجيا المصرفية يتطلب أكثر من مجرد توفر رؤى إدارية معقدة حول الكيفية التي في ضوءها يتم استغلال التكنولوجيا بفعالية لتحقيق مزايا إستراتيجية وتشغيلية.

ثانيا. عوائق معرفية

إن التقنيات الجديدة تستدعي فهما معقدا وتمثيلا ذهنيا قد يكون من الصعب التعامل معها، بسرب محدودية القدرات الخاصة لمعالجة المعلومات لدى العاملين، ومن ثم تغير الطلب على العمل. فظهرت العمالة المستنيرة التي تتميز بالخبرة والمعرفة وتستخدم مهاراتها وقدراتها بصفة ربحية (خبراء متخصصين)².

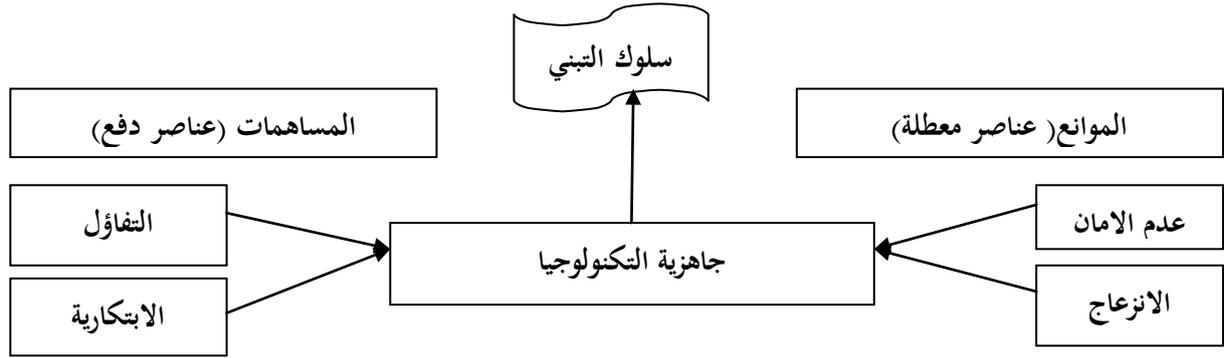
الفرع الثاني: عوائق متعلقة بالعملاء

على البنوك والمؤسسات المالية الأخذ في الحسبان مظاهر جاهزية التكنولوجيا قبل تقديمها لخدماتها و التي تتألف من أربعة أبعاد، هذه الأخيرة يمكن توضيحها من خلال المخطط الموالي:

¹ بشير عباس العلق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الاعمال - مدخل تسويقي-، مرجع سابق، ص 111-112.

² رجم نصيب وأمال عياري، مرجع سابق، ص 65.

المخطط رقم (07): مظاهر جاهزية التكنولوجيا



المصدر: بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق - مدخل تسويق استراتيجي، الطبعة الثانية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ج م ع، 2003، ص 113.

إن التفاؤل يعتبر بمثابة مساهمات لتبني التكنولوجيا، والذي يعبر عن درجة إيمان العميل بالمنافع المتأتية منها في كونها تمنحهم سيطرة ومرونة أكبر، كذلك الراحة والسرعة في الاستفادة من الخدمات المصرفية في أي وقت وفي أي مكان، أما المساهم الثاني فيتمثل في الابتكارية، هذه الأخيرة تعبر عن درجة جاهزية واستعداديه العميل لاستكشاف، تجربة وتعلم التقنيات الأكثر تعقيدا.

أما حالة عدم الأمان، فتعتبر بمثابة عناصر معطلة، فالعميل الأكثر قلقا يجد في العنصر البشري عامل توكيد بالنسبة له (حالة استخدام الصراف الآلي)، بينما الذي يتساوره الشكوك، فإنه يثق بالحاسوب أكثر من ثقته بالعنصر البشري، خصوصا في الخدمات التي تعتمد في جوهرها على القدرات التكنولوجية العالية. والعنصر الآخر المعطل هو بالتأكيد الانزعاج، هذا الأخير يعبر عن درجة القلق التي تنتاب العملاء عندما يكونون غير قادرين على إحكام السيطرة على التكنولوجيا.

الفرع الثالث: مخاطر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وأمنية المعلومات

أولا. تحليل العوامل المهددة لأمن الأنظمة الآلية للمعلومات

من بين العوامل المتقوية في الخطر مايلي¹:

1. أفعال المتعاملين (الأفراد) غير المقصودة: تكون في الغالب نتيجة ضغط شديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الانضباط والاهتمام لدى المستخدمين مثل: إرسال تقارير بالخطأ، وضع كلمة السر في المكان يسهل معرفتها، نسيان إغلاق الشاشات فتبقى مفتوحة وعارضة لبيانات غير مسموح بعرضها أو نتيجة مشاكل أو عطل في الأجهزة و البرامج...
2. أفعال المتعاملين المقصودة: مثل معالجة محرقة، أو تشغيل محرقة لبرنامج، إطلاع الآخرين على بيانات هامة، نقل

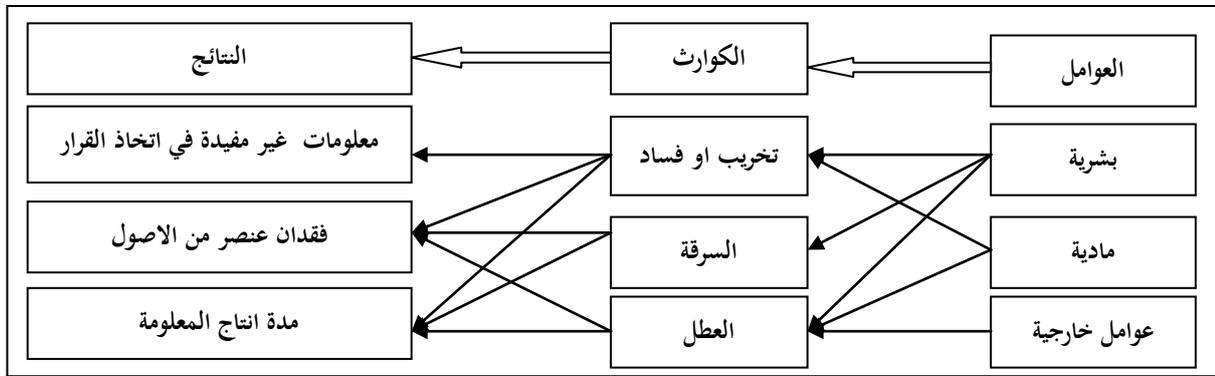
¹ أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2005، ص ص 20-22.

بعض البرامج والبيانات الخاصة، تدمير أو تزييف برنامج أو معلومة أو غير ذلك من الأفعال المقصودة، يطلق على هذه الأخطار الناتجة عن مستخدمي النظام يوميا باسم أخطار مرتبطة بالاستغلال¹.

3. الاعتداء الخارجي: نعني بالاعتداء الخارجي أن يتمكن أشخاص من غير المتعاملين مع النظام من الاطلاع أو تغيير أو مسح أو سرقة بعض أو كل معلومات النظام. تنشأ هذه المخاطر من عدم التأمين الكافي لها.

4. الكوارث الطبيعية والحريق: ربما تكون أقل خطورة وأيسر حيث المرونة في الحزن وإمكانية وجود نسخ مساندة للبرامج والبيانات في أماكن بعيدة ومتعددة، وكذلك ما تشبهه الذبذبات الكهربائية العالية من أخطار نتيجة للأعطاب المفاجئة في نظام الكهرباء. ويمكن تخصيص المخاطر الناتجة عن المعلوماتية من خلال المخطط الموالي:

المخطط رقم (08): المخاطر الناتجة عن المعلوماتية



Source: Michelle Lafitte, *Les Systèmes d'Information dans Les Etablissements financiers*, Presses de Jouve, Paris, France, 2000, P 230.

ثانيا. الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات والحاسب الآلي

يشمل الأمن الفيزيائي لهذا المركز حمايته من²:

- الحريق والغبار، وكذلك ضمان الكهرباء الكافية والمستلزمات البيئية من الحرارة والرطوبة.
- التحكم في زيارة ودخول الأفراد إلى المبنى أو المكاتب الحساسة.
- التحكم في الوصول إلى المراكز الفرعية للطرفيات أو خطوط الاتصال أو غيرها من الأشياء المؤثرة في أمن النظام المعلوماتي.
- مراقبة الأفراد المتعاملين مع النظام، إذ لا يكفي التأكد من أخلاقيات الموظف عند تعيينه.
- عمليات الصيانة التي تعتبر خط الدفاع الثاني، ووجودها يضمن التشغيل المستمر للأنظمة الآلية.

¹ تيسير الكيلاني، مرجع سابق، ص 286.

² أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، مرجع سابق، ص 28-29.

- التأمين التجاري الذي يغطي تكلفة إرجاع المعلومات المفقودة وتغطية الخسارة الناتجة عن تعطيل النظام.

ثالثا. أمن المعلومات المصرفية

1. أهداف تأمين المعلومات: إن الهدف من تأمين المعلومات المصرفية هو تحقيق قدر من السرية والسلامة بالنسبة للمعلومات رغم إمكانية إتاحتها ومراجعتها والمساءلة المرتبطة بعملية استخدامها، وكذلك توثيقها لتوفير إمكانية الاعتماد عليها¹.

2. تدمير أنظمة المعلومات الخاصة بالبنوك: لتدمير نظام معلومات سواء كلياً أو جزئياً لابد من اختراقه أولاً، ولكي تتم عملية الاختراق لابد من وضع برنامج يتم تصميمه خصيصاً لهذه العملية، ويعتبر برنامج **حصان طروادة** من البرامج الخطيرة التي تستخدم في عمليات اختراق نظام المعلومات الخاص بالبنوك، وتكمن خطورة هذا في كونه يتيح للمخترق أن يحصل على كلمة السر للدخول في هذا النظام، إضافة إلى هذه هناك الفيروسات. والفيروس هو برنامج صغير طور خصيصاً لتنفيذ أعمال تخريبية على الحاسب الآلي، يحتوي هذا النوع من البرامج على أوامر تخريبية معينة في نص الشفرة التي كتب بها²، ولأجل حماية نظام المعلومات للبنك من خطر الفيروسات هناك ثلاث أنواع من الحماية:

- الحماية ضد الفيروسات الصادرة من الرسائل الإلكترونية.

- الحماية ضد الفيروسات الناتجة من خلال البحث في الشبكة الإنترنت.

- الحماية على مستوى محطات التشغيل أو الملقمات Servers.

3. الأساليب والإجراءات المرتبطة بنظم الرقابة الداخلية: هذه الأساليب أشارت إليها معايير أمن المعلومات الدولية وأوصت بإتباعها وتمثل في:

أ. التشفير: يشير إلى عملية تحويل البيانات المكتوبة إلى شكل لا يمكن قراءته، وهذا من أجل التشويش والحماية من مخاطر اعتراض الرسائل من قبل الأفراد غير المرغوب فيهم³، ويطلق على هذه الرسالة اسم الرسالة المشفرة، ويتطلب التشفير طريقة للتشفير ومفتاح التشفير (الذي يمثل رقم معين يستخدم من الدوال الرياضية لتشفير البيانات، حيث لا يمكن فك الشفرة دون معرفة المفتاح).

ب. استخدام وسائل تعريف المستخدم: ويتم استخدامها لحماية النظام من أخطار التدخل غير الشرعي بانتحال صفة شخص مصرح له باستخدام النظام، وتستخدم للحماية من هذه الأخطار ما يلي⁴:

● **كلمات السر:** حيث تحرص المنظمات على وضع كلمات المرور الخاصة بالمستخدمين ومنع القرصنة من الاستيلاء

¹ محمود مراد مصطفى وناصر نور الدين عبد اللطيف، المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، قسم المحاسبة، كلية التجارة، الاسكندرية، ج م ع، 2003، ص 419.

² محمود الربيعي، مرجع سابق، ص 446.

³ Michelle Lafitte, OP, Cit, P 241.

⁴ أمين السيد أحمد لطفي، مرجع سابق، ص ص 771-773.

عليها.

- **التعريف باستخدام الخصائص البيولوجية:** وذلك بالاعتماد على الصفات البيولوجية لشخص المستخدم مثل طول الجسم، بصمة الأصبع أو بصمة الصوت...
- **التوقيعات الرقمية والإلكترونية:** تستخدم هذه التوقيعات للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل، وباستخدام التوقيع الرقمي يتم تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها، كما أنه من فوائد هذا التوقيع أيضا أنه يمنع المرسل من التذكر للمعلومات التي أرسلها¹.
- **جدران النار:** هي أدوات تقع على طرف شبكة الإنترنت الخاصة بالمنظمة، تعمل كمنفذ للإنترنت وتعمل على تحقيق الرقابة على المعلومات من وإلى الشبكة، كما يوجد نوعين من الجدران النارية:
 - . جدران الحماية بالفلتر للرسائل (حزم).
 - . جدران الحماية للتطبيقات (جسر التطبيقات).
- **الرقابة على الأمن:** بمعنى القيام بمراجعة دورية ضمن نظم الرقابة الداخلية على أمن المعلومات التي تطبقها المعلومة بغرض الكشف عن نقاط الضعف، ومن ثم العمل على علاجها.

¹ م نير وممدوح محمد الجنيهي، مرجع سابق، ص 22.

خاتمة الفصل الثاني

من خلال العرض الذي تناوله هذا الفصل، يمكن القول أن التكنولوجيا هي المعرفة والأدوات التي تستخدمها المؤسسات أو الأفراد لتحقيق النتائج العلمية والعملية المرغوب فيها، أما التقنية فهي تلك الإجراءات العملية المنهجية والمؤدقة إلى تطبيق المعرفة النظرية والعملية لإنتاج سلعة أو خدمة.

وتعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أكثر التكنولوجيات استخداما فتكنولوجيا الاعلام هي كافة التقنيات من أجهزة وبرمجيات واتصالات عن بعد ترتبط بجمع البيانات، تحليلها وتجهيز المعلومات واختزانها وبثها واسترجاعها، وهذا لا يتم دون تفاعل الإنسان مع هذه التقنيات وفي كافة المجالات المعرفية (الاقتصادية، الإدارية، الهندسية،... الخ)، وتكنولوجيا الاتصال هي الحصول أو إكساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والنصية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الالكترونية وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية.

لهذه التكنولوجيات تأثير متزايد على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لابد على هذه الأخيرة من معرفة مدى تطبيق الفن التكنولوجي بالنسبة للنشاط المصرفي، نظرا لكون أن جزءا من الحافز على استخدام التكنولوجيا الجديدة قد لا يكون الرغبة في اضاء احتياجات العملاء بقدر ما هو تخوف البنك من قيام بنك آخر منافس باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية، ولذلك فانه من الأهمية أن تعالج التطورات التكنولوجية في البنوك من زاوية فعالية النشاط وليس من زاوية فنية فقط، مع تجنب مختلف العوائق والمخاطر الناجمة عنها.

وخلاصة القول، أن لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تأثير بوجه عام على فعالية نشاط البنوك في ناحيتين: الأولى أن التكنولوجيا قد أدت الى احداث تغييرات في أداء العمليات المصرفية في محاولة لتحسين الانتاجية وربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف. الثانية أن التكنولوجيا استهدفت بوجه خاص عملاء البنوك من حيث تسهيل أداء الخدمة وتحسين مستوى أداء هذه الخدمة بالشكل الذي يحقق وفاءهم و رضاهم.

الفصل الثالث : دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري

- وكالة البويرة 111 -

مقدمة الفصل الثالث

لقد أحدث تطوير التكنولوجيا في جميع القطاعات البنكية الى جر البنوك الجزائرية تدريجيا نحو التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، هذه الأخيرة أصبحت أداة غير مسيطر عليها في تطوير النشاط البنكي، فلقد دخلت ضمن نط أعمال البنوك الجزائرية.

في الواقع مع الحد من استعمال النقود أصبحت تكنولوجيا الاعلام و الاتصال وسيلة للإنتاج، الأمر الذي جعلها تكتسب مكانة دائمة في تدعيمها لنشاط البنك وأصبحت وسيلة هامة للإنتاج في البنوك الجزائرية. ولقد جاءت أبحاث عديدة بينت ان ادخال التكنولوجيا يرافقها احداث تغيرات في طريقة خلق القيمة وتخفيض القيود المفروضة على الموقع المكاني و الزماني بالإضافة الى تحويل المعاملات ومختلف الأنشطة الى تحويلات اوتوماتيكية آلية.

بالإضافة الى التطورات التكنولوجية وجدت البنوك الجزائرية نفسها في زمن العولمة والتحرير المالي أين أوجب عليها الوقوف أمام المنافسة الشرسة للبنوك الاجنبية مع احترام القواعد العلمية.

من خلال كل هذا وما استعرضناه في الفصلين النظريين السابقين لهذا الموضوع، سنحاول من خلال هذا الفصل تطبيق المفاهيم السابقة على شكل دراسة حالة بنك تجاري عمومي -القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111- ينشط في ظل وسط تشتت فيه المنافسة، فعمدنا إلى تقسيمه الى ثلاث مباحث وهي:

المبحث الأول: ماهية القرض الشعبي الجزائري (CPA)

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الآلية الحديثة في الجزائر

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا على فعالية نشاط القرض الشعبي الجزائري- وكالة البويرة 111-

المبحث الأول: ماهية القرض الشعبي الجزائري (CPA)

القرض الشعبي الجزائري من البنوك التجارية، و التي تعتبر أهم هياكل النظام المصرفي الجزائري، حيث قطع شوطا كبيرا منذ نشأته إلى وقتنا الحالي و عرف عدة تغيرات و تطورات مهمة، فسعي إلى توسيع تعاملاته الخارجية بزيادة علاقته مع البنوك الخارجية و العمل على زيادة التدقيق و الاستثمار.

ولذلك سنتناول في هذا المبحث تقديم القرض الشعبي الجزائري، بصفة عامة ووكالة البويرة بصفة خاصة وذلك

من خلال التطرق إلى:

- تقديم عام للقرض الشعبي الجزائري.
- الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.
- أساسيات عن الوكالة المستقبلية.

المطلب الأول: تقديم عام للقرض الشعبي الجزائري

يمكن التعرف على القرض الشعبي الجزائري من خلال دراسة نشأته وتعريفه وأهم مهامه وأهدافه:

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن القرض الشعبي الجزائري

أسس القرض الشعبي الجزائري بموجب الأمر رقم 366/66 الصادر في 29 ديسمبر 1966 و المقتضي إنشاء و تقرير قانونه الأساسي في الأمر رقم 78/67 المؤرخ في 11 ماي 1967، كنتيجة لتأميم قطاع البنوك في الجزائر، برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري، ولقد أنشئ على أساس هياكل لهيئات بنكية كانت موجودة منذ الاحتلال وهي عبارة عن اندماج البنوك الشعبية التالية¹:

- البنك الشعبي التجاري و الصناعي لوهران.
- البنك الشعبي التجاري و الصناعي لعنابة.
- البنك الشعبي التجاري و الصناعي لقسنطينة.
- البنك الإقليمي الجهوي للقرض الشعبي بالجزائر العاصمة.
- وبعد سنة 1967 تم إدخال ثلاث بنوك تجارية وهي:

- البنك المختلط الجزائري سنة 1968.

- شركة مرسيليا للقرض سنة 1968.

¹ من اعداد الطلبة، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- سنة 2015.

– الشركة الفرنسية للتسليف و البنك سنة 1972.

وعرف القرض الشعبي الجزائري عدة تطورات في مجال نشاطه من اجل تحسين نوعية عروضه للزبائن و لقد مرت المؤسسة بمراحل عديدة باعتبارها مرتبطة بالاقتصاد الوطني من مرحلة التركيز مرورا بالتخصص ثم استقلالية المؤسسات وكذا الإصلاحات التي أحدثت تغيرات على المستوى الإداري و الهيكلي للبنوك و التحول في اقتصاد السوق.

الفرع الثاني: تعريف القرض الشعبي الجزائري

القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ومالية تقوم باستقبال الودائع وتهتم بمنح القروض بكل أشكالها لمختلف القطاعات، ويخضع القرض الشعبي الجزائري للتشريع البنكي و التجاري و يأخذ صيغة البنك العام طبقا للمقاييس الدولية.

بالإضافة إلى ذلك فان القرض الشعبي الجزائري يقع مقره الرئيسي ب: 02 منهج العقيد عميروش -الجزائر العاصمة، عدد الفروع الداخلية 140 فرع وعدد العاملين في 3751 عامل. كما يضم 15 مديرية جهوية و 134 وكالة موزعة على ثلاث مجموعات وهي، مجموعة الوسط، مجموعة الشرق، ومجموعة الغرب، وتغطي هذه الوكالات 44 ولاية من الوطن. ويحتل القرض الشعبي الجزائر المرتبة الخامسة حسب عدد الوكالات و حصيلة مواردها، مع العلم ان القرض الشعبي قد بلغ رأسماله 655 مليون دينار جزائري في 2015.

وينشط القرض الشعبي الجزائري حاليا بصفته بنك دولي في ميدان بنك التجزئة من خلال شبكته الكثيفة الموزعة على كامل التراب الوطني، كما أنه يجمع بين حضوره المحلي و التفتح على العالم بفضل مراسيله البنكيين من أسمى المراتب¹.

الفرع الثالث: مهام القرض الشعبي الجزائري

تتمثل مهام القرض الشعبي الجزائري فيما يلي²:

- القيام بدور الوساطة في عملية إصدار و تداول الأوراق المالية.
- معالجة العمليات البنكية المتعلقة بالعلاء و تطوير العلاقات التجارية معهم.
- تقديم قروض للمحترفين و الفنادق و قطاع السياحة و الصيد و التعاونيات غير الزراعية و المؤسسات المتوسطة أيا كان نوعها.
- تقديم القروض و السلفيات مقابل سندات عامة إلى الإدارات المحلية و تمويل المشتريات الدولية، الولائية، البلدية والشركات الوطنية.
- القيام بعمليات البناء و التشييد من خلال منح قروض متوسطة و طويلة الأجل.

¹ من اعداد الطلبة، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- سنة 2015.

² من اعداد الطلبة، بعد مقابلة مع رئيسة مصلحة الدفع بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- يوم 2015/04/1 على الساعة 11 صباحا.

- تقديم قروض لمختلف المؤسسات الخدمائية مثل: الشركة الوطنية للسمعي البصري، المؤسسة الوطنية للنقل.
- تأمين و متابعة القروض الممنوحة بالضمانات المطلوبة، أما بالنسبة لعمليات التجارة الخارجية فتمارسها الوكالات التي حصلت على الاعتماد من بنك الجزائر و حصلت على موافقة مديرية البنك.
- أما فيما يخص الأدوات البنكية التي يستعملها القرض الشعبي الجزائري، فهناك مجموعة من الأدوات البنكية والتي تتمثل فيما يلي:

- الشيكات بأشكالها المختلفة (الشيك البنكي، شيك الشباك، دفتر الصكوك).
- القروض بأنواعها المختلفة (قروض الاستثمار، قروض الاستغلال، القرض العقاري).
- بطاقة الائتمان بالعملة الوطنية و العملة الأجنبية.
- دفتر التوفير المصرفي.

الفرع الرابع: أهداف القرض الشعبي الجزائري

تتمثل أهداف القرض الشعبي الجزائري فيما يلي:

- تقوية المراقبة.
- التوسع عن طريق خلق فروع جديدة للتقرب من الزبائن.
- تحسين التسيير و جعله أكثر فعالية من أجل ضمان التحولات اللازمة.
- التطوير التجاري وذلك من خلال إدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير وكذا التسويق.
- التسيير المحكم للموارد البشرية و تقديم الوسائل المادية و التقنية حسب الاحتياجات.
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك.
- تقوية التقديرات ومراقبة التسيير على مختلف المراكز.
- لامركزية القرار ولا مركزية التسيير.
- التوسع في القروض وكذا التسيير المحكم للمديونية الخارجية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

من اجل مواكبة التطورات الاقتصادية وتحقيق أهداف القرض من المهم تجنيد كل الوسائل المادية والبشرية والتقنية مع ضرورة وجود تنظيم هيكلي ملائم ومنسجم¹.

الفرع الأول: المديرية العامة

وهي العضو المركزي في المديرية، بحيث تقوم بعدة ادوار تتمثل في القيادة، التنسيق، والمراقبة، وفي هذا الإطار فإنها تعمل على تطبيق استراتيجية المؤسسة وكذا مخططات العمل.

¹ من اعداد الطالبة، اعتمادا على محادثة هاتفية مع مهندس الاعلام الآلي ببنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة الجزائر- سنة 2015.

ان المديرية العامة تتضمن اربعة مديريات مساعدة تتمثل في:

أولاً. المديرية العامة المساعدة لإدارة و التنمية

هذه المديرية مكلفة بتحسين التنظيم و نمط التشغيل لهماكل المؤسسات المصرفية و الوسائل المادية و البشرية لتحقيق عدة أهداف، ولها عدة مهام تتمثل فيما يلي:

- دراسة الميزانيات و مراقبة نشاط البنك.
 - تطوير قواعد التسيير للأرشيف في البنك.
 - تسيير الإجراءات المحاسبية البنكية.
 - المشاركة في تحضير سياسة المصادر البشرية.
- تتكون من المديريات الفرعية التالية:

1. مديرية المحاسبة: تطلع هذه المديرية على كل العمليات الحسابية، وذلك من خلال مسك محاسبة البنك سواء تلك المتعلقة بمحاسبة الأموال التي يقترضها (الودائع) وتنظيمها من اجل مكافأة أصحابها، وكذا محاسبة القروض التي يمنحها البنك، وتحديد أقساط القروض والفوائد التي يتوجب على هؤلاء دفعها للمؤسسة، بالإضافة إلى محاسبة أجور المستخدمين ، وتحديد نتيجة الدورة وتقديم حسابات التسيير والإدارة لصالح الهيئات المشرفة العليا كبنك الجزائر ووزارة المالية.

2. مديرية المعالجة الآلية: تدور وظيفة هذه المديرية حول تزويد شبكة الاستغلال بكافة الوسائل التقنية، لكي تستطيع أداء مهامها كما تعمل على صيانة الاعطاب المختلفة التي يمكن أن تصيب هذه الأنظمة.

3. مديرية الموارد البشرية: تهتم هذه المديرية بضبط شؤون المستخدمين بدأ بالتوظيف (وضع الشروط)، وتحديد الرتب والترقيات والسهر على تحسين الإطار الذي ينشط فيه العمال، كما تعمل على تنظيم حقوقهم وتحديد صلاحيتهم، بما يضمن قيام كل واحد منهم بدوره بصفة أكثر كفاءة في إطار التنظيم العام للبنك، كما تهتم بتنظيم الجانب الاجتماعي للعمال كتوفير وسائل النقل الخاصة بالعمال، وتنظيم الرحلات السنوية والعطلات لصالحهم.

وهي كذلك تتكون من مديريات فرعية كمديرية التكوين التي تختص هذه الأخيرة بوظيفة التكوين والتدريب التي تعتبر من بين الأولويات التي حددتها المديرية العامة لصالح العمال، وخاصة الموظفين الجدد من اجل تحسين معرفتهم.

ثانياً. المديرية العامة المساعدة للاستغلال

ان المهام التي تتكفل بها المديرية تكمن في تطوير النشاط التجاري وهذا لضمان تنشيط، مراقبة وتسيير شبكة الاستغلال، أي أن الفروع و الوكالات تساهم في:

- المشاركة في إعداد ميزانية الاستغلال للبنك.

- وضع التنبؤات المالية للبنك.

- المشاركة في تحديد الأهداف التجارية للشبكة.

ويمكن ذكر باختصار أهم المديرية التي تتكون منها والمهام الموكلة لها:

1. المديرية المالية: تتولى المديرية المالية القيام بعملية المقاصة الخاصة بالشيكات والسفحتات بين القرض الشعبي الجزائري وبقية البنوك المتواجدة على الساحة الاقتصادية والمالية لصالح زبائنهم.

2. المديرية النقدية: تقوم بتسيير حساب القرض الشعبي الجزائري لدى بنك الجزائر، بالإضافة إلى القيام بعمليات الشراء والبيع داخل السوق النقدية.

3. مديرية التسويق والاتصال: تقوم بأداء وظيفة الترويج لمختلف المنتجات البنكية والاتصال مع العملاء الذين تتعامل معهم، وذلك من خلال الزيارات الميدانية التي تخصهم بها، بالإضافة إلى إصدار المجالات والدوريات التي تعرف بالوظائف والمهام المختلفة للبنك، أما تقوم بتنظيم بعض المنتديات والمنتديات، بمشاركة مختصين في مجال المالية والبنوك سواء كانوا مقيمين أو أجانب بما يخدم ويضمن تحسين الأداء في ظل المنافسة.

ثالثا. المديرية العامة المساعدة للالتزامات و الأعمال القانونية

تقوم هذه المديرية بالتمويل القانوني للمؤسسات الوطنية بدون اللجوء إلى الهياكل و تساعد في ذلك مديرية القرض من اجل ضمان التسيير الحسن و الأفضل.

رابعا. المديرية العامة المساعدة للأعمال الدولية

تمثل مهمتها في تطوير و تطبيق سياسة صارمة في إطار التمويل الخارجي و تسيير و تعديل الصرف، و تقوم بضمان مالي:

- المشاركة في تنمية العلاقات مع المنظمات المالية و الخارجية.

- المشاركة في ترقية الصادرات في العمليات الاقتصادية الجزائرية.

- المفاوضات و تسيير الضمانات البنكية الدولية.

وتتكون هذه المديرية إلى فرعين هما:

1. مديرية التمويل الخارجي: تقوم هذه المديرية بضمان عمليات الدفع المتعلقة بالتجارة الخارجية، سواء عمليات تسوية الواردات أو الصادرات، عموما تقوم بالسهر على ضمان تخلص وتصفية الجانب المالي المرافق للجانب المادي للعمليات التجارية الخارجية.

2. **مديرية العمليات الخارجية:** تليخص دور هذه المديرية في العمليات الخارجية بكل أنواعها، ومتابعة عمليات التصدير والاستيراد المعبر عنها وفق الاعتمادات المستندية من بدايتها إلى غاية نهايتها، وذلك عن طريق الاتصال المباشر لعدد من البلدان في العالم، والتي يتعامل معها القرض الشعبي الجزائري.

الفرع الثاني: رئاسة الفرقة

وهي عبارة عن هيئة استثمارية تعمل لدى رئيس المديرية العامة.

الفرع الثالث: المفتشية العامة

تعمل المراقبة الداخلية اتجاه هياكل البنك و بمراعاة احترام الإجراءات و الأوامر، و تقوم بتقديم مختلف عمليات المراقبة المعمول من طرف مختلف المراكز المسؤولة.

الفرع الرابع: إدارة المجلس (خلية المجلس)

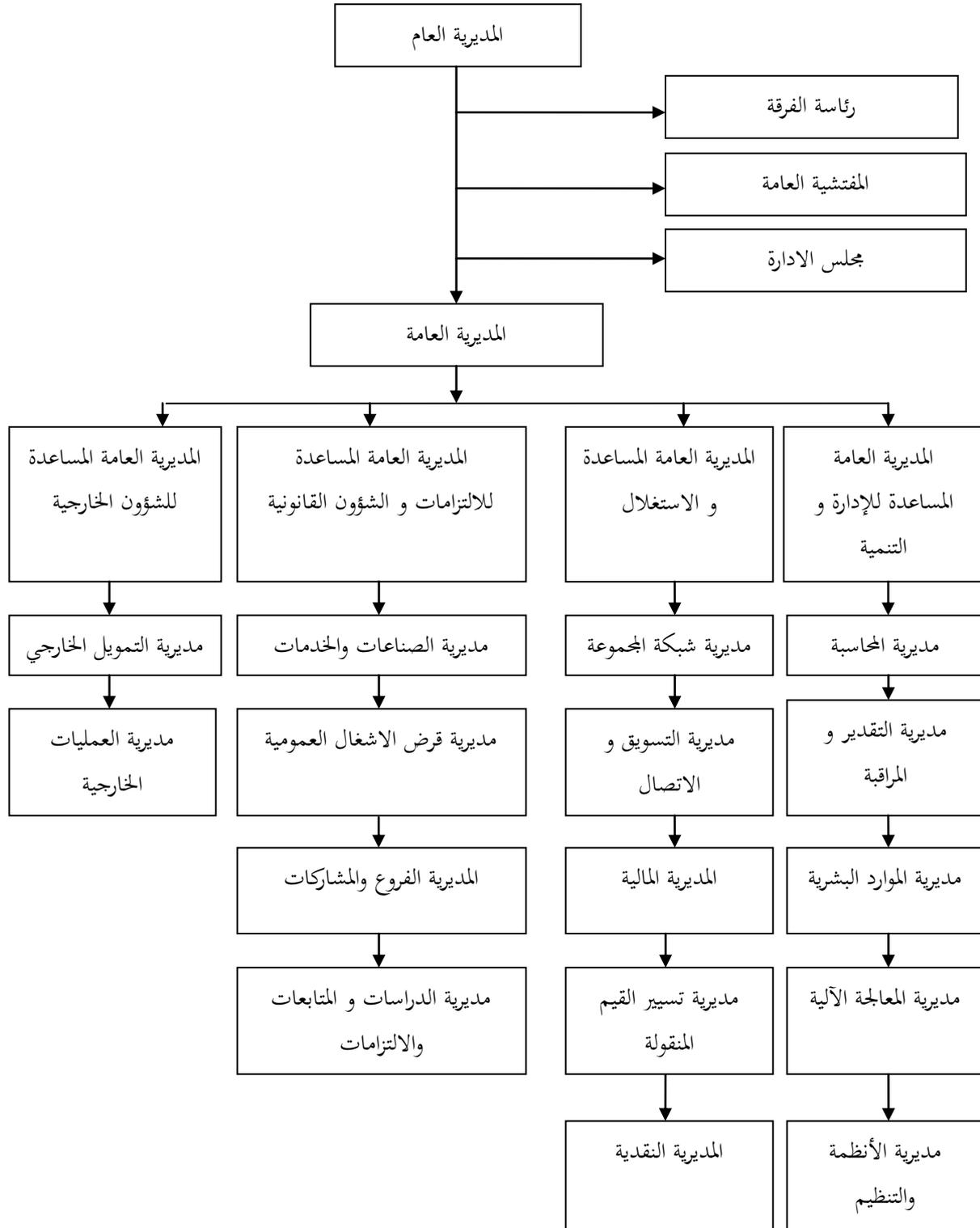
تقوم الخلية بتطوير طرق قياس درجة الفعالية و أمن الدوائر و معالجة المعلومات و العمليات و القرارات وتتكون

من:

- رئيس و خمسة أعضاء.
- إداريان يمثلان الدولة.
- إداريان يمثلان العمال.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نلخص كل هذا في الهيكل التنظيمي التالي:

المخطط رقم (09): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري "CPA"



المصدر: من اعداد الطالبة، الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري CPA، اعتمادا على محادثة هاتفية مع مهندس الاعلام الآلي ببنك القرض الشعبي

الجزائري- وكالة الجزائر- سنة 2015

المطلب الثالث: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري البويرة 111

الفرع الأول: التعريف بلوكالة المستقبلية

تعتبر وكالة القرض الشعبي الجزائري مؤسسة مالية مهامها الرئيسية هي جمع النقود الفائضة عن الحاجات وإقراضها للغير تحت نظم وأسس معينة.

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري الكائن مقرها بولاية البويرة أمام محطة المسافرين الرئيسية لغرض ترقية وتطوير بعض الأنشطة الصناعية و الزراعية منها في منطقة البويرة، كما تفتتح وكالة القرض الشعبي الجزائري على مهام جديدة تتجسد في منح قروض التجارة الخارجية، تنقسم وكالة البويرة 111 إلى خمسة مصالح بالإضافة إلى الإدارة العامة¹.

الفرع الثاني: مهام الوكالة المستقبلية

تمثل الوكالة التي نحن بصدد دراستها جزء لا يتجزأ من القرض الشعبي الجزائري المركزي الموجود بالعاصمة، فهي تعد من أهم مراكز الإنتاج لهذا البنك، و لقد وجهت هذه الوكالة للقيام بمهام أساسية جاءت بالتوازي مع القوانين التي تسيّر العمل البنكي وذلك من اجل:

- تكوين رأسمالها الاقتصادي للبنك بتحسين حصة البنك من العمليات القائمة في مكان و محيط الوكالة.
- المساهمة في تحسين المردودية الاقتصادية للبنك بتحسين نتائج و نوعية التسيير.

وتمثل هذه المهام الأساسية في النقاط التالية²:

- دراسة، تقرير ووضع الديون في مكانها في حدود المسؤولية المعطاة له بطريقة قانونية مطابقة للإجراءات الداخلية (ملائمة للشروط المطلوبة، الضمانات... الخ).
- تأمين التسيير ومتابعة الديون المقررة والضمانات المشروطة.
- دراسة عمليات الاقتصاد الخارجي في جدول المسؤوليات المقدمة.
- السهر على تطبيق الصارم و التنظيم الجيد للتحويلات والإجراءات السارية المفعول المنظمة لعملية الاقتصاد في الخارج.
- السهر على التسيير العقلاني و الرشيد للسيولة.
- ضمان تسيير الحقوق غير المدفوعة و متابعة تغطيتها.
- السهر على المسك الجيد لحسابات الزبائن الداخلية و ضمان مصداقيتها و فعاليتها.
- يجب التسيير العقلاني للميزانية و للإمكانات البشرية والأجهزة الموضوعة تحت تصرفهم.

¹ من اعداد الطالبة، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- سنة 2015.

² من اعداد الطالبة، بعد مقابلة مع المؤطر السيد قاسمي لخضر بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- يوم 2015/04/7 على الساعة 10 صباحا.

- في مسألة القروض، الوكالات من الصنف الأول و الثاني لهم كفاءة في ممارسة هذا العمل، أما الوكالات من الصنف الثالث فلا يسمح لها إلا بإذن المديرية العامة للبنوك.

- في مسألة الاقتصاد الخارجي وحدهم الوكالات المعتمدة من طرف بنك الجزائر و التي لها كفاءة مسبقة من طرف المديرية العامة للبنوك يستطيعن ممارسة هذا العمل.

ك ل هذه المهام تدور حول الآليات المعروفة التي يجب على الوكالة تأديتها في إطار عملها.

الفرع الثالث: مهام مصالح الوكالة المستقبلية

للكوالة عدة مصالح ولكل مصلحة مهام خاصة بها نذكرها بإيجاز فيما يلي¹:

أولاً. مصلحة الصندوق

ان المهام الرئيسية التي يقوم بها الصندوق هي استقبال الزبائن ومعالجة جميع العمليات المتعلقة بالدينار والعملة الصعبة، حيث تتم هذه العمليات في ظل توفر سيولة نقدية، كما يقوم الصندوق بتسيير خزانة الوكالة و معالجة عملياتها المالية.

وهذا بالإضافة إلى جملة من الوظائف الأخرى نلخصها فيما يلي:

- فتح و معالجة حسابات الزبائن.

- قبض الملفات و الدفاتر اليومية

- دراسة عمليات وضع الصك.

- القيام بعمليات الصرف، الإيداع، السحب، البيع و شراء العملة.

- إنشاء بطاقة الائتمان.

ثانياً. مصلحة القرض

في هذه المصلحة تتم الدراسة الدقيقة للقرض وتوقع الأخطار الناجمة عنه، كما تقوم هذه المصلحة بتحديد القروض الممنوحة ثم متابعتها و تغطية الديون، ونجد في هذه المصلحة عدة مواد تنص كل منها على مهام معينة، نذكرها فيما يلي:

1. في مادة الدراسة و التحليل:

- استقبال و دراسة و تحليل طلبات القرض إما لاقتراح المساهمات الموضوعية الممكنة أو إرسال القروض المبعوثة للجهة الأكثر كفاءة لمناقشتها.

¹ من اعداد الطالبة، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- سنة 2015.

- الوضع و القبض اليومي لملفات القرض.

- المتابعة الصحيحة و المتطورة لنشاط المؤسسات الزبونة.

2. في المادة الإدارية للقرض:

- إنشاء تصريحات القرض التابعة لوكالتها.

- استقبال الضمانات الملائمة للشروط المكتوبة.

- تحرير و تصريح عقود الضمان.

- متابعة استعمالات القرض المصرح به و ضمان اتجاهها للامر الممول و التأكد من انجازه في آجاله.

- انجاز و نشر و استغلال الوضعية الإحصائية للتعهدات.

- متابعة الحقائق للمشاريع الاستثمارية.

- متابعة الترتيب الإنشائي للقرض.

3. في المواد القانونية و المنازعات:

- التحقق من صحة الضمانات المستقبلية و تحويلها الى ضمانات استغلال، للتنسيق من اجل التأكد والاستحواذ.

- ضمان استمرارية قانونية للملفات

- تعيين كل العملاء و التقنيات اللازمة لتغطية الديون

- مراقبة الملفات الإدارية لفتح حساب الزبون قبل تحويله لمدى الحياة إلى مجموعة الاستغلال.

ثالثا. مصلحة التجارة الخارجية

هذه المصلحة تستجيب لمتطلبات و أوامر الزبائن الذين لا يملكون معرفة كاملة و دراية بكامل قوانين وتنظيمات التجارة الخارجية، إذ يجب توعيتهم، إعلامهم، نصحهم وتوجيههم خاصة مع تطور و تعهد القوانين الدولية (التحويل قوانين الصرف... الخ) و يتمثل دورها فيما يلي:

- وضع تحت تصرف الزبائن عملات مختلفة.

- نصح و توجيه و إعلام الزبائن لتسهيل علاقتهم مع الخارج.

ولهذه المصلحة تنظيم خاص بها تحت إشراف رئيس المصلحة:

- قسم التوظيف مكلف بتوظيف العمليات الخارجية.

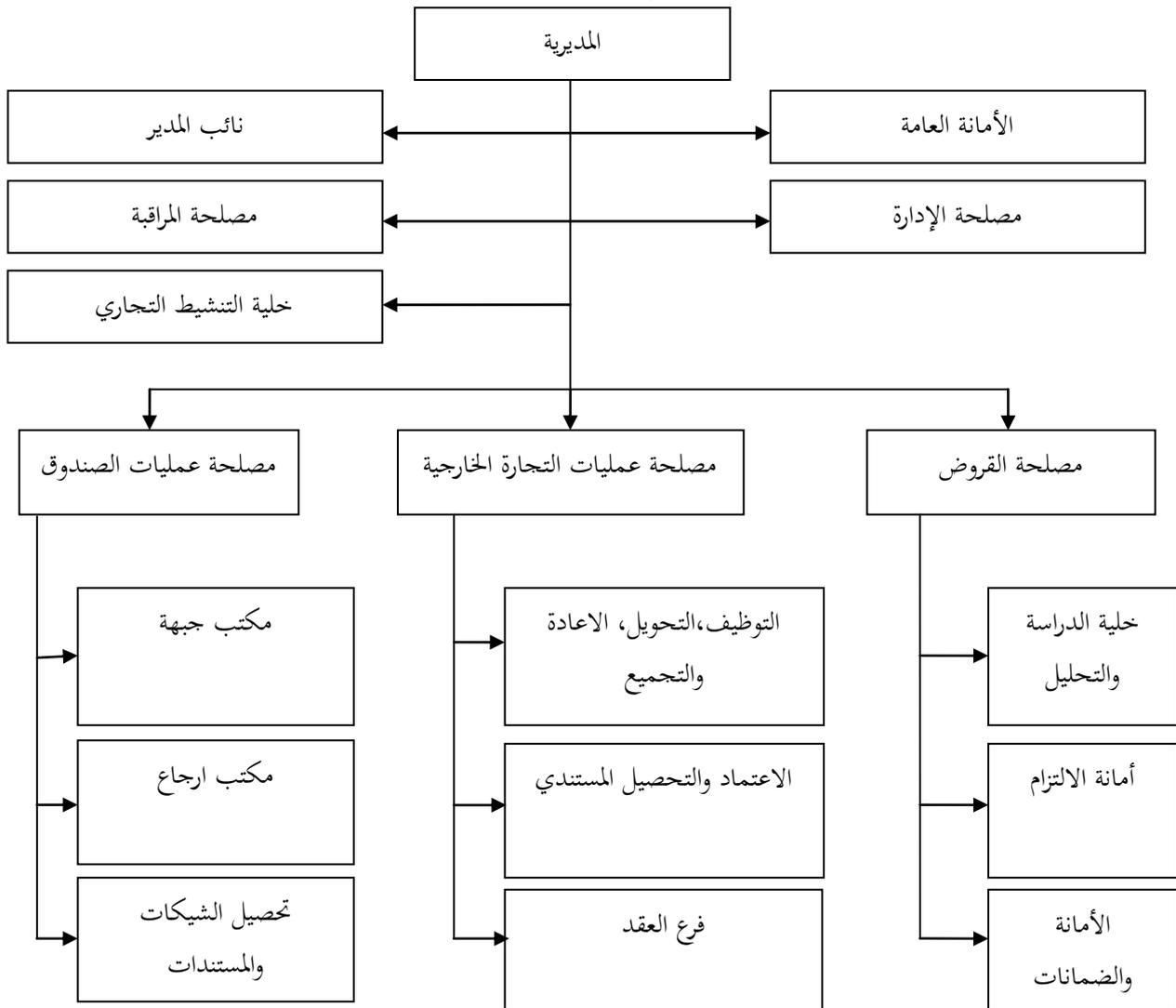
- قسم حسابات العملة الأجنبية مكلف بفتح و تسيير هذه الحسابات.

- قسم الاعتماد المستندي و التحصيل المستندي.

رابعا. مصلحة المحفظة

يتم فيها معالجة الأوراق التجارية المقدمة للتحصيل أو خصم من طرف الزبائن، منها سند لأمر، الشيكات، كما تهتم المصلحة بالتحويلات التي يتم نقل وتحويل مبلغ من المال من حساب إلى آخر بالإضافة إلى عملية المقاصة التي تجري كل يوم.

المخطط رقم (10): الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة 111



المصدر: من اعداد الطالبة، الهيكل التنظيمي لوكالة البويرة 111، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة- سنة 2015.

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الآلية الحديثة في الجزائر

في ظل التطورات الراهنة والتغيرات الاقتصادية التي تعيشها الجزائر، ومن أجل مواكبة التطور التكنولوجي الهائل بادرت البنوك التجارية الجزائرية بإنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM من أجل توفير السند التكنولوجي لها.

المطلب الأول: نظام الدفع العام والدفع التقليدي

من أجل عصنة أنظمة الدفع، تمت الاستعانة بخبرة البنوك التونسية التي ساهمت بقدر كبير في وضع أنظمة دفع جديدة، بالإضافة إلى إشرافها على تكوين بعض الإطارات من المستخدمين المعالجين (التنفيذيين) والفنيين لكل من البنوك، المؤسسات المالية، البنك المركزي، الخزينة العمومية وغرفة المقاصة.¹

الفرع الأول: مفهوم نظام الدفع

يقصد بنظام الدفع مجموعة وسائل وإجراءات بنكية التي من خلالها يتم تحويل السيولة من بنك لآخر. وبعبارة أخرى هو مجموعة أنظمة تحويل الأموال بين البنوك، ويتضمن كذلك تداول الأموال.

وذلك من خلال القيام بالوظائف الأساسية التالية:

- إرسال واستقبال أوامر الدفع.

- تحويل أوامر الدفع.

- المقاصة في حالة الأرصدة الصافية.

- التسوية.

وتعود أهمية نظام الدفع في أداء العمليات الاقتصادية والتجارية والائتمانية بين الأفراد والمؤسسات ومختلف الهيئات الحكومية، وبالتالي فهو ضروري في عمل الاقتصاد الحقيقي وسير السوق المالي، وكذلك في تنفيذ إجراءات السلسلة المالية.

ويستمد هذا الدور أهميته من قدرة هذا النظام على أداء وظائفه بفعالية، ومن بين الشروط التي يجب أن تستجيب لها أنظمة الدفع ضرورة أن تكون عملية ومتميزة بالبساطة وتلقى القبول لدى العملاء.

الفرع الثاني: نظم الدفع التقليدية

يعتبر البنك المركزي المهرؤول عن تسيير إجراءات التحصيل وأوامر الدفع (الصكوك، الأوراق التجارية، التحويلات المالية...)، من خلال عملية المقاصة، كما يتم تسوية مستحقات البنوك دفتريا (على الورق)، دون الحاجة لنقل مادي

¹ كمال رزق، تحديث النظام المصرفي الجزائري، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص ص 228-229.

للقود، وبمجرد إتمام عملية المقاصة يقوم البنك المركزي بإخطار البنوك المعنية بما طرأ على أرصدة حسابها تهم لديه بواسطة خدمة البريد.

أولاً. مميزات نظم الدفع التقليدية

يجتمع ممثلو البنوك يومياً على الساعة التاسعة والنصف في غرفة المقاصة لإجراء حصة المقاصة التقليدية، وخلال هذه الحصة يتم القيام ب:

- عملية تبادل الشيكات بين البنوك.

- عملية التسجيل في البطاقات.

- عملية الحجز.

- القيام بعملية ترصيد الحسابات.

غير أن أهم ما يميز نظم الدفع التقليدية ما يلي:

- تعدد إجراءات وحلقات المقاصة.

- تعدد اجال التحصيل لوسائل الدفع.

- بطء عمليات التسوية بين البنوك والمؤسسات المالية.

- إجراءات معقدة.

- الحاجة إلى عمالة متعددة وكبيرة.

- ارتفاع التكاليف (الورق، الأرشفة، تكاليف المعالجة، النقل...).

ثانياً. ضرورة التحديث

يقصد بعملية التحديث تبني نظم ووسائل دفع إلكترونية (نقود إلكترونية، بطاقات ذكية، الهاتف الإلكتروني...) إلا أن ذلك يتطلب توفير بنية أساسية وبيئة قانونية وتنظيمية واقتصادية ملائمة، وإعداد جيد للكوادر الفنية.

وعلى غرار القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111، سعت البنوك التجارية الجزائرية إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد، لئلا تحاول اقتطاع أكبر حصة ممكنة من التعامل في السروك المصرفية، وفي الوقت ذاته فإنها تسعى لتحقيق¹:

- أكبر قدر ممكن من الدقة التي لا تسمح بوجود أخطاء.

- السرعة التي تختصر الوقت في أقل درجة ممكنة.

¹ كمال رزيق، مرجع سابق، ص 293.

- الفعالية التي تلي حاجة ورغبات الزبائن إلى أعلى درجة ممكنة.

في إطار سياسة العصرية التي اتبعتها القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111، قام هذا الأخير بتطوير نظامه للمقاصة وذلك بالانتقال من نظام المقاصة التقليدية التي تتم على مستوى غرفة المقاصة المتواجدة ببنك الجزائر إلى المقاصة الإلكترونية، وذلك بانخراطه فيما يسمى بنظام الجزائر للمقاصة الإلكترونية.

الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية

قام بنك الجزائر بإنجاز نظام المقاصة الإلكترونية الذي يدعى نظام الجزائر للمقاصة المسافية بين البنوك ATCI ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقتطاعات الأوتوماتيكية والسحب باسعمال البطاقة المصرفية. وأهم ما يميز هذا النظام ما يلي:

- لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن 1 مليون دينار جزائري، كما يجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي قيمتها الاسمية هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع الملتحق ARTS.

- يقوم بنك الجزائر بمراقبة نظام المقاصة المسافية بين البنوك ATCI وفقا للمادة 56 من الأمر رقم 11-03 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 والمعلق بالنقد والقرض.

- يفوض بنك الجزائر مهمة تسير نظام ATCI لمركز المقاصة المصرفية CPI، هذا الأخير عبارة عن شركة أسهم و فرع تابع لبنك الجزائر تم إنشاؤه في 4 أوت 2004 برأس مال قدره 862.950.000 دج، وبمشاركة 18 بنكا. ويعتبر المتعامل الفني للنظام الجزائري للمقاصة المسابقة وسير عمليات الدفع التي ترسل في هذا النظام.

أما عن الأطراف الفاعلة أو المشاركة في هذا النظام فتتمثل في: بنك الجزائر، البنوك التجارية، بريد الجزائر والخزينة العمومية.

وفي الأخير، يمكن القول أنه في إطار المقاصة الآلية لوسائل الدفع (الصكوك، سندات لأمر...) يجب تقديم هذه الأخيرة في شكل غير مادي هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجب تبادل المعطيات إلكترونيا وهو ما يسمى بأتمتة العمليات.

الفرع الثالث: الحلقة الزمنية للمقاصة الإلكترونية

يجب تقديم الصكوك، السرفجات والسندات لأمر في نظام المقاصة المسافية بين البنوك ATCI في شكل غير مادي، ويفترض من المشارك المقدم أن يحوز مسبقا على أدوات الدفع في شكلها الورقي وأنه تحقق من صحتها القانونية.

أولا. مرحلة الإرسال

يقوم القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة بإرسال البيانات وصورة أداة الدفع (الشيك مثلا، Recto Verso) في شكل ملفات، فيتم نسخ الشيك بواسطة الناسخ.

ترسل الملفات إلى نظام الموزع الإلكتروني للبنك قبل الساعة 9 صباحا من اليوم J والذي يرسلها بدوره إلى مركز المقاصة المصرفية المسبقة (م م م م) قبل الساعة 11 صباحا.

تعالج المعطيات في هذا المركز لمدة ساعتين لترسل هي الأخرى إلى النظام المركزي للبنك المرسل إليه قبل الساعة 13، ثم إلى وحدة GIP (Gestion Des Incidents De Paiement) التابعة لوكالة البنك المسحوب عليه، أين يه استقبال الملفات على الساعة 13:30 من نفس اليوم.

ثانيا. مرحلة الإياب

عند الساعة 9 من اليوم الموالي J+1، تقوم الوكالة بإرسال الرفوض المصرفية (في الاتجاه العكسي لعمليات الإرسال والاستقبال) وفي هذه المرحلة تكون بنفس التوقيت مرحلة الذهاب من اليوم J.

وفي حالة عدم استقبال الرفوض المصرفية تقوم وكالة ال قرض الشعبي الجزائري بتسوية القيمة التي هي موضوع التسليم مباشرة في اليوم J+3.

ونشير إلى أن افتتاح دورة المقاصة الإلكترونية يكون في اليوم J-1 على الساعة 13:30، وأنه يتم حساب أرصدة المقاصة المتعددة الأطراف من قبل نظام المقاصة الإلكترونية ثم تسويتها بنظام الجزائر للتسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل ARTS.

المطلب الثاني: نظام الجزائر للتسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل

هذا النظام وضعه بنك الجزائر، يعد نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المسرع التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام¹. كما تتم عمليات الدفع بين البنوك في نظام ARTS على أساس إجمالي (دون الخضوع للمقاصة، وفي الوقت الحقيقي على حسابات التسوية المفتوحة في هذا النظام لصالح المشاركين. والمشاركون في هذا النظام هم البنوك والمؤسسات المالية والخزينة العمومية و بريد الجزائر، بالإضافة إلى مركز المقاصة المسبقة المصرفية (م م م م) وغرفة المقاصة. كما أن البنية الأساسية لنظام ARTS هي ملك لبنك الجزائر حيث يوفر هذا الأخير بصفته متعاملا في هذا النظام الخدمات التالية²:

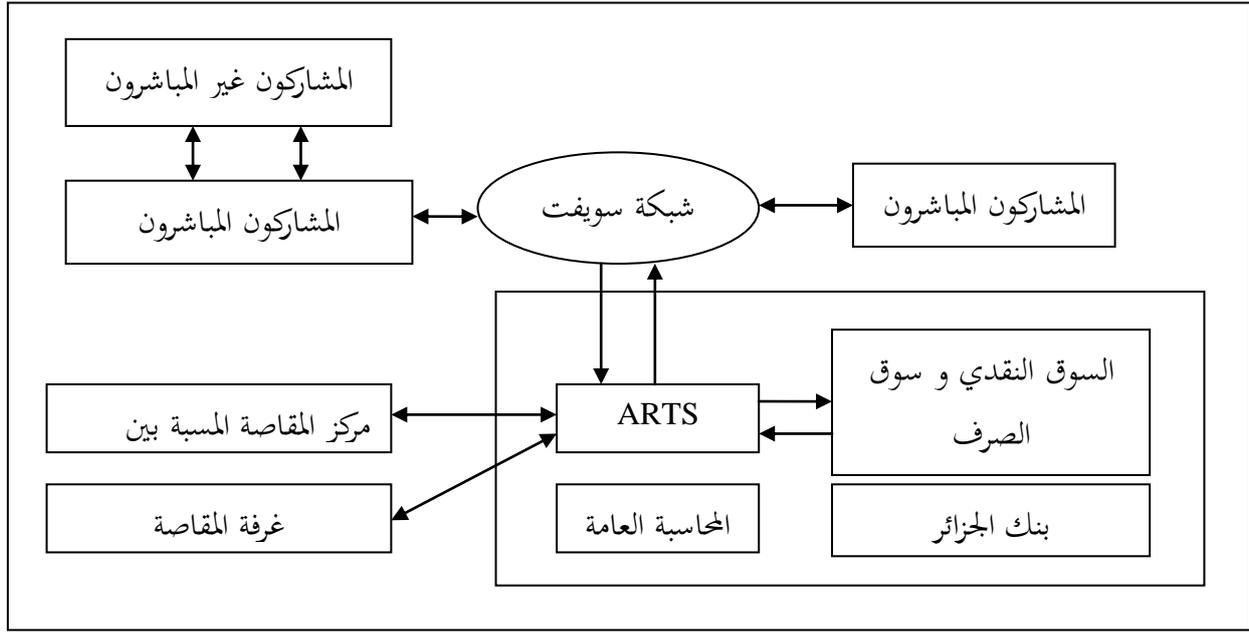
¹ المادة 3 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل، ج ر، العدد 2، 2006.

² المادة 4 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل، ج ر، العدد 2، 2006.

- تبادل أوامر الدفع.
 - تقيير حسابات التسوية.
 - تقيير قائمة الانتظار.
 - تقيير نظام التزويد بالسيولة.
 - تبليغ مختلف المعلومات المتعلقة بالدفع أو اشتغال النظام (تنفيذ الأوامر، بيان التسوية، تقيير السيولة...).
- وتقدم هذه الخدمات وفقا وفي حدود التوجيهات الواردة في النظام، كما أنه لا يقبل إلا العمليات المصرفية البنينة التالية¹:
- العمليات المصرفية البنينة لحساب الزبائن.
 - العمليات على النقد الورقي مع بنك الجزائر.
 - عمليات بنك الجزائر المرتبطة بالسياسة النقدية.
 - صافي أرصدة نظام مقاصة التقييدات، المسمى "نظام التقييدات للجمهور العريض والتسييدات بالتجزئة".
- من بين أهم خصائص هذا النظام ما يلي:
- يتماشى مع المعايير الدولية فيما يخص التحويلات المالية.
 - يقلل من الأخطار وخاصة الأخطار النظامية.
 - يزيد من فعالية السياسة المالية.
 - يضمن أمان وسرعة المبادلات وفقا للمعايير الدولية.
 - يقلل من زمن تسوية أوامر الدفع ما بين البنوك.
 - التقيير المركزي للسيولة من طرف المشاركين.
- لنظام التسوية الاجمالية الفورية بنية وهندسة خاصة، حيث يتحصل كل مشارك في نظام ARTS على الرموز السرية التي تمكنه من إجراء عمليات الدفع بعد تقديم طلب الانخراط ومرافقته من طرف بنك الجزائر، ويمكن توضيح بنية وهندسة نظام ARTS من خلال المخطط الموالي:

¹ المادة 22 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل، ج ر، العدد 2، 2006.

المخطط رقم (11): بنية وهندسة نظام التسوية الإجمالية الفورية



المصدر: من اعداد الطالبة، بنية وهندسة نظام التسوية الإجمالية الفورية لـ CPA، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة-، سنة 2015.

ففي نظام ARTS، يتم إعداد وإرسال أوامر الدفع من قبل المشاركين وفقا لنماذج الرسائل من نوع MT:(message type) هذه الأخيرة تتركز على شبكة سويفت أو الشبكة الخاصة¹. كما يصدر النظام وبصفة آلية بيانات الحساب بالنسبة لكل حساب نقوية ويوزعها إلكترونيا على المشاركين المعنيين، وبخصوص معالجة أوامر الدفع في نظام ARTS المدرجة في قائمة الانتظار، فإنها تعالج حسب التسلسل التاريخي ووفقا لمبدأ FIFO (الوارد أولا الصادر أولا) في عمليات المحاسبة العامة.

إن إرسال واستقبال أوامر الدفع وتبادل المعلومات بين المشاركين في النظام، تتم في محيط آمن وفق الشروط التي يحددها بنك الجزائر، وإن أوقات فتح وإقفال النظم هي أوقات عمل بنك الجزائر، أي من يوم الأحد إلى يوم الخميس.

المطلب الثالث: نظام النقد الآلي الجزائري

يعود ظهور مصطلح النقد الآلي la Monétique إلى ثورة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وذلك في بداية الثمانينيات من القرن الماضي، حيث جمع هذا المصطلح بين مصطلحين نقدي Monétaire ومعلوماتي Informatique ليشكل فيما بعد نظاما للدفع الإلكتروني، ويتكون هذا النظام من أجهزة TPE، DAB/GAB والبطاقات الذكية والمغناطيسية حيث يعتبر القرض الشعبي الجزائري، أول بنك أدخل العمل بنظام البطاقات البنكية الجزائرية، سنة 1989، كما أنه أول بنك يتعاقد مع المنظمات الدولية الراعية لإصدار البطاقات (الفيزا، و الماستر كارد).

¹ أنظر الملحق رقم 01، ص139.

وفي إطار برنامج تحديث نظام الدفع، وفر القرض الشعبي الجزائري بطاقتين واحدة عادية وأخرى ذهبية بالاشتراك مع منظمة فيزا العالمية، كلتا البطاقتين تتضمن شعار منظمة فيزا وشعار البنك المصدر كما تحتوي شريطا مغناطيسيا وشريحة لعمليات السحب، كما تحتوي أيضا على اسم العميل ومدة الصلاحية¹. وتتيح هته البطاقات فرصة أداء كافة عمليات السحب على مستوى 1740000 موزع آلي، وسداد المشتريات على مستوى 37 مليون تاجر مشتركين في شبكة فيزا الدولية، مع امكانية التعرف على الباقي بعد كل عملية ويأخذ البنك عادة عمولة قدرها 23 دج بالنسبة لبطاقة CIB حالة السحب من موزع الوكالة أما حالة الموزع خارج الوكالة فتقدر بـ 29 دج، أما بالنسبة لبطاقة VISA فمن 2 الى 5 أورو حسب المبلغ، مع العلم أن هته البطاقات الأخيرة قليلة الاستعمال والطلب عليها يكاد ينعدم، حيث أنه مثلا في الوكالة المستقبلية لا تتجاوز 826 بطاقة. نوضح في الجدول الموالي عدد البطاقات الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة بين سنتي 2013 و 2014. وهذا حسب التقرير السنوي للـ CPA:

الجدول رقم (07) : عدد البطاقات الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة بين سنتي

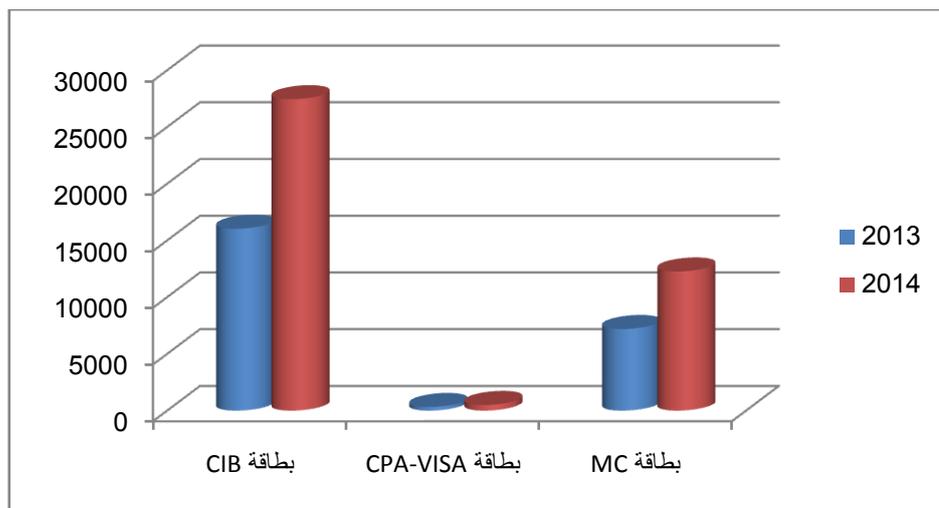
2013 و 2014

نوع البطاقة البنكية	2013	2014
بطاقة CIB	16035	27452
بطاقة CPA-VISA	324	502
بطاقة MC	7196	12267

المصدر: التقرير السنوي للقرض الشعبي الجزائري، سنة 2014، ص 13.

من خلال هذا الجدول نرسم الشكل التالي:

الشكل رقم (04) : تطور عدد البطاقات البنكية لبنك CPA BOUIRA



المصدر: من اعداد الطالبة، بالاعتماد على التقرير السنوي للقرض الشعبي الجزائري، سنة 2014، ص 13

¹ أنظر الملحق رقم 02، ص 140

تسير مختلف مكونات هذا النظام بشبكة النقد الآلي ما بين البنوك، لهذا الغرض أنشأت البنوك (SATIM، BEA، BADR، ALBARAKA، CNMA، BNA...) شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM سنة 1995 برأس مال يقدر ب: 114.550.000.00 دج. و فيما يخص عدد المشاركين في هذه الشركة فيقدر عددهم بـ 15 مشارك (14 بنكا منها 8 بنوك عمومية و 6 بنوك خاصة) بالإضافة إلى بريد الجزائر ، لديها موقع اليكتروني خاص بها وهو¹ : <http://www.satim-dz.com>.

تقوم الشركة بتوجيه مجمل معالجات عمليات النقد الآلي من خلال مختلف الأجهزة التكنولوجية، وتتكون من:

– الخادم **le Serveur**: شركة SATIM يدير الشبكة 24/سا، ويضمن كذلك معالجة العمليات المالية التي تتم على مستوى الأجهزة.

– أجهزة **DAB/GAB**: المتواجدة على مستوى البنوك والمؤسسات المالية²، ترتبط بالبنك و شركة SATIM بشبكة خاصة، وتم توزيع بطاقات بنكية للسحب والدفع على عملاء البنك الذين لديهم حساب خاص بهم لديه، لتمكينهم من سحب الأموال من الموزعات الآلية للنقود والتصرف فيها أينما كانوا وفي أي وقت من أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وخلال دراستنا وجدنا أن أجهزة GAB حاليا هي غير عملية بوكالة البويرة للقرض الشعبي الجزائري 111.

وتتم عمليات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية وفقا للخطوات التالية:

- يتوجه الشخص X حامل البطاقة البنكية (CIBCPA) إلى الموزع الآلي لسحب الأموال يدخل بطاقته في المكان الخاص بها.
- يرسل الموزع رسالة طلب التصريح بالعملية لمركز التصريحات المتواجد على مستوى شركة SATIM.
- شركة SATIM ترسل للموزع تصريح بالقيام بالعملية.
- يرسل الموزع المعلومات الخاصة بالعملية (المبلغ المسحوب، رقم الحساب ورقم التصريح...) إلى مركز المعالجة ب شركة SATIM.
- في حالة الموزع والبطاقة لنفس البنك يرسل مركز المعالجة بشركة SATIM المعلومات مباشرة إلى البنك CPA.
- تصل المعلومات إلى المديرية النقدية لبنك CPA المتواجد مقرها بسطيف والذي يرسلها بدوره إلى مديرية الاعلام الآلي.

¹ أنظر الملحق رقم 03، ص141

² أنظر الملحق رقم 04، ص142

- ترسل المعلومات إلى القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة لخصم المبلغ من حساب X حامل البطاقة وحصوله بالمقابل على هذا المبلغ نقدا. يجب عليه سحب الأموال بعد استرجاع البطاقة ثم بعدها انتظار سحب الاموال. وفي أقل من 10 ثواني اذا لم تسحب النقود فسوف تعود. حيث تكون قد خصمت من حسابه، وإذا حصل هذا سوف يتطلب وقت طويل ليسترجع أمواله.
- أما في حالة البطاقة والموزع ليسا لنفس البنك ترسل المعلومات بعد المعالجة على مستوى مركز المعالجة بـ SATIM الى الهيئة التي تقوم بالمقاصة وبعدها تتم عملية التسوية لكل بنك على مستوى المديرية المالية.
- أجهزة TPE: يتم تركيبها واستعمالها لدى التجار والمحلات، وهي موافقة للمعايير الدولية للأمان الخاصة بالنقد الآلي¹. وتسمح البطاقات البنكية بتحديد مشتريات أصحابها لدى التجار المزودين به ذه الأجهزة (أجهزة نهائي الدفع الإلكتروني) بالإضافة إلى مختلف العمليات.
- قامت الوكالة المستقبلية مع متعامل الهاتف النقال من خلال تزويد نقاط البيع لـ DJEZZY بوضع نهائيات الدفع الإلكتروني لغرض تسديد الفواتير بالبطاقات البنكية في كل نقاط البيع عبر التراب الوطني وهناك قطاعات أخرى مثل بعض الصيدليات، محطات بيع الوقود، تسديد فواتير الكهرباء، الهاتف... إلخ. وصل عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة CPA البويرة بـ 55 جهاز.
- وتتم عمليات الدفع في النهائي الإلكتروني للدفع وفقا للخطوات التالية:
- توجه الشخص X حامل البطاقة البنكية للدفع الخاصة بوكالة CPA البويرة إلى الصيدلية مزودة بجهاز TPE لشراء أدوية وليدفع مبلغها لصاحب الصيدلية قام بإدخال بطاقته في الجهاز TPE الذي لديه.
- يرسل الجهاز TPE رسالة طلب التصريح بالعملية لمركز التصريح المتواجد على مستوى شركة SATIM.
- شركة SATIM ترسل لجهاز TPE تصريح بالقيام بالعملية.
- يرسل الجهاز TPE المعلومات الخاصة بالعملية (المبلغ الدفع، رقم الحساب ورقم التصريح...) إلى مركز المعالجة بشركة SATIM.
- في حالة الصيدلي وصاحب البطاقة لهما نفس البنك يرسل مركز المعالجة بشركة SATIM المعلومات مباشرة ترسل المعلومات إلى القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة لتحويل مبلغ العملية من حساب X حامل البطاقة الى حساب الصيدلي.

¹ أنظر الملحق رقم 05، ص 143

- أما في حالة الصيدلي وصاحب البطاقة ليسا بنفس البنك ترسل المعلومات بعد المعالجة على مستوى مركز المعالجة بـ SATIM الى الهيئة التي تقوم بالمقاصة وبعدها تتم عملية التسوية لكل بنك على مستوى المديرية المالية.
- وتجدر الإشارة أن شبكات الاتصال التي تربط البنوك أو المؤسسات الأخرى قامت بتنصيبها شركة اتصالات الجزائر، مثل الشبكة العامة الجزائرية لنقل المعطيات DZPAC، تعتمد هذه الأخيرة على حزم من نوع X₂₅، والتي وضعت سنة 1992، وبعدها وضعت شبكة بديلة أخرى هي MEGAPAC.

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا على فعالية نشاط القرض الشعبي الجزائري- وكالة البويرة 111-

أشرنا في الجانب النظري من البحث أن الفعالية تشكل نقطة أساسية في البنك، إلا أن الباحثين لازالوا في جدل بشأن تحديد معنى دقيق لها.

وكل ما نأكده، أن الفعالية تعني أشياء مختلفة عند الإداريين بالبنك كل ينظر إليها من زاويته الخاصة، وبالتالي فإن أهدافهم تختلف (أهداف قصيرة الأمد، طويلة الأمد، رسمية وغير رسمية...). إلا أن الدراسات الخاصة بدراسة الفعالية ازدادت بعد سنة 1970 والتي حددت ما يقارب 30 معيارا لقياس الفعالية، والملاحظ على هذه المعايير أنها تتراوح بين معايير عامة ومعايير محددة.

كذلك بالنسبة للبنك محل الدراسة هناك معايير عامة ك الربحية، جودة الخدمة، الأمان، التوجه بالزبون، رضا الزبون، وفاء الزبون، النمو... ومعايير محددة بناء على أهداف محددة (درجة اقتراب البنك من أهدافه) من خلال مدخل تحقيق الهدف، والتي لها علاقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة المتبناة من طرفه، كما هو الحال بالنسبة للإنتاجية، القيود المكانية، القيود الزمانية، العمولات، تطور عمليات السحب النقدي من الموزعات الآلية، التحويلات المالية للمبالغ الكبيرة... بمعنى مدى فعالية أنظمة الدفع الجديدة مقارنة بنظم الدفع التقليدية ومختلف العوائق والمخاطر التي يمكن أن تقف كحاجز في وجهها.

المطلب الأول: الوضعية التكنولوجية بالقرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111

من خلال الزيارة الميدانية للقرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111، فإنه قد تم الإطلاع ومعرفة بعض أنواع التكنولوجيا المستخدمة في البنك محل الدراسة، والتي نوردتها فيما يلي:

الفرع الأول: الأجهزة التكنولوجية

تحتوي الوكالة المستقبلية على التجهيزات المرتبة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (08): تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في CPA BOUIRA

العدد	تجهيزات
39	الكمبيوتر
24	الطابعة
2	الماسح الضوئي
4	المودم
3	الموجات
1	الفاكس
1	الناسخة
27	الهاتف الثابت
3	كاشفة الأوراق النقدية المزور
5	حاسبة الأوراق النقدية
2	الهاتف المحمول
4	كاميرا المراقبة
115	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة، بعد مقابلة مع المؤطر السيد قاسمي لخضر بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- يوم 2015/04/8 على الساعة 14 زوالا.

أولا. الحواسيب

كل مصالح البنك مزودة بأجهزة الكمبيوتر والأجهزة الحبيطة Périphérique، وهي كل الأجهزة الإضافية والمساعدة للحاسب في إدخال المعلومات مثل (الطابعات، وحدات التخزين، الماسحات،...) إضافة إلى معدات تكنولوجية أخرى تستعمل في عملية الاتصال مثل الهاتف والفاكس.

تشكل أجهزة الكمبيوتر في الوكالة المستقبلية شبكة محلية LAN التي من خلالها يتم إرسال واستقبال الرسائل الصادرة من مختلف الحسابات وذلك عبر كوابل ووفقا لبروتوكولات الاتصال وهي أجهزة التوجيه (Retours, Switch). وتتصل أيضا مصالح الوكالة بالخدام الرئيسي، هذا الأخير يمكن استخدامه في:

- تخزين واسترجاع الملفات.
- إدارة الشبكة.
- إدارة المستخدمين وتحقيق الأمن.

وكل حاسب شخصي على الشبكة له قدرة الدخول الخادم للحصول على برنامج أو بيانات معينة وفق نظام العميل/الخادم مما يكسبه الكثير من الوقت ، وتسمى الشبكة التي تربطها بمختلف وكالات القرض الشعبي الجزائري ب Réseau X₂₅. أما البرنامج الرئيسي الآلي الخاص بتسيير العمليات البنكية فيعرف باسم DANSYS.

ثانيا. تكنولوجيا الصراف

هناك الأجهزة لعدد الأموال وتحتوي الوكالة على 5 أجهزة عد للأموال 3 منها قديمة الباقيتين جديدتين. أما بالنسبة لجهاز كشف العملات المزورة التقليدية تملك 3 منها بهدف مواجهة الغش والتحايل، إذ تتوقف هذه الآلة بمجرد مرور ورقة نقدية مزيفة، فضلا عن تجهيزها بأشعة فوق البنفسجية التي تكشف، الصكوك المزورة من خلال قطعة زجاجية صغيرة في شكل زجاجة المجر تأتي على وجه الآلة وتظهر فرقا بين الصك المزيف والصك السليم من خلال خطوط رقيقة تظهر على الصك غير المزيف¹.

ولكن جهاز كشف العملات المزورة الحديث غير متوفر بالوكالة لأن التقليدي يكشف على العملات المزيفة أما الحديث فيكشف عن العملات المزورة والمزيفة، لأن تزييف العملة هو صنع عملة متشابهة في كل شيء من البداية للنهاية للعملة الصحيحة المتداولة ، باستخدام الأحبار والأوراق والكمبيوتر والطابعات وكل الأدوات المستخدمة في هذا العمل وهو الأسلوب المنتشر حاليا. أما التزوير فيتم بإحضار ورقة عملة صحيحة ويقوم المزور بإجراء تغيير فيها لتحويلها من عملة ذات فئة أقل إلى عملة ذات فئة أعلى. والأصل في عملية التزوير هو الحاسب الآلي حيث يستخدم المزور ماسحا ضوئيا ويقوم بتصوير العملة الورقية عليه، ثم يتم إدخال هذه الصورة إلى الكمبيوتر ، وبعدها يستخدم برنامج معالجة ألوان للعملة المقلدة ثم طباعتها على أي نوع من أنواع الطابعات. فهذه الأجهزة المستعملة في تزوير العملة تنتمي لأجيال متطورة من الطابعات وأجهزة الكمبيوتر غير متوفرة في الجزائر بل وعبر كل إفريقيا.

ثالثا. دفتر التوفير ذو الشريحة أو المسار المغناطيسي

من خلال هذا الدفتر أصبحت عمليات السحب والإيداع تتم بآلية إلكترونية، حيث يوضع الدفتر في طابعة خاصة بدفتر التوفير Imprimante livret والموصولة بجهاز الكمبيوتر، وبعد التأكد من الرصيد ومطابقة المبلغ في الوثيقة المملوءة من طرف العميل، يتم إرسال نسخة طبق الأصل من الصفحة الأولى والأخيرة لهذا الدفتر ع بر الفاكس للجهة المعنية.

الفرع الثاني: شبكات القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111

أولا. شبكة الإنترنت

إن حواسيب ال وكالة غير مزودة بشبكة الإنترنت بالرغم من أن للبنك موقع على شبكة الإنترنت (http://www.cpa-bank.dz)، نابع من طبيعة نشاطه في قطاع الخدمات المالية ومن متطلبات المنتج

¹ أنظر الملحق رقم 06، ص144

الاتصالي. يستخدم البنك شبكة الإنترنت استخداما تسويقيا حيث تقوم الصفحة الرئيسية لموقع بنك CPA على الانترنت بـتستقبال العملاء، وتحتوي على عدة صفحات ثانوية يمكن الدخول لكل منها على حدا من خلال الخيارات الموجودة في أعلى الصفحة (الاستقبال Accueil، الإطار التشريعي Cadre législatif، سعر الصرف Taux de change، أسئلة وأجوبة FAQ، الدخول للبريد الإلكتروني Accès mail، الاتصال Contacte، مخطط الموقع Plans de site، الموافقات القانونية Mentions légale)، كما يحتوي على خيارات أخرى تتمثل في: تقديم البنك Presentation، الشبكة Réseaux، المنتجات Produits، معلومات عن البنك Info CPA، أخبار البنك Actualités، رقم أعمال البنك CPA par les chiffres. وتعرض الصفحة الرئيسية أيضا لوحات إخبارية و أهم المعارض التي قام بها sponsoring وكل الأخبار الجديدة عن البنك¹.

ثانيا. شبكة العمليات المصرفية

هذه التجربة جديدة بإمكان البنك الاعتماد عليها مستقبلا قصد إعطاء النوعية والأداء العالي في القيام بالعمليات المصرفية، فهي تمثل رمزا للتحديث ووسيلة الاتصال قوية مع الزبائن.

وللتذكير، فإن مشروع إقامة خدمة البنك المنزلي ما تزال في طور الإنجاز وهو بصدد دراسة فنية من قبل كوادرنك، إلا أن التعريف بهذه الخدمة وتقنياتها موضحة بللموقع الإلكتروني: <http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/>².

ثالثا. شبكة المقاصة الإلكترونية

في إطار سياسة العصرية التي اتبعتها الوكالة القرض الشعبي الجزائري للبويرة 111 واعتمادها لآلية المقاصة، قامت بالانخراط فيما يسمى بنظام الجزائر للمقاصة الإلكترونية، وخصصت بـهيكلاها مصلحة خاصة بالمقاصة الإلكترونية.

المطلب الثاني: تأثير التكنولوجيا على انتاجية وتوزيع القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111

تلعب التكنولوجيا الحديثة دورا فعلا في تحفيز أنشطة البنوك وتنميتها، فللمعلوماتية تأثير قوي على انتاجية مصالح الوكالة المستقبلية، كما هو الحال بالنسبة لأنشطة التوزيع بها التي تأثرت بتغير أنظمة الدفع.

الفرع الأول: تأثير المعلوماتية على انتاجية القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111

لقد أصبحت المعلوماتية اليوم جزءا لا يتجزأ من نشاط البنك ولا يمكن الاستغناء عنها، فلا تكاد تجد قسم أو مصلحة إلا وتحتوي على جهاز كمبيوتر بمختلف، أجهزها المحطة، وسيتم تسليط الضوء على دورها الفعال من خلال:

¹ أنظر الملحق رقم 07، ص 145

² أنظر الملحق رقم 08، ص 146

أولا. تأثير المعلوماتية على وظيفة الانتاج

إن المعلوماتية على مستوى الوكالة المستقبلية للقرض الشعبي الجزائري تستعمل لتخزين كميات هامة من المعلومات حول الزبائن، حيث أنه كلما كثرت الوثائق المحجرة وجب تدخل الكمبيوتر ليقوم بتسجيل التسجيلات الخاصة وتخزينها، ثم إيجاد المعلومات الصحيحة التي تحتاجها مصالح البنك وقت الحاجة، وبالتالي يمكن القول أن الكمبيوتر ووسائله البرمجية حققوا العديد من المزايا أثرت على نشاط البنك وتمثلت في:

- السرعة والنجاعة في معالجة العمليات.

- التحسن في إنتاجية المصالح.

- التحسين في أداء العمليات البنكية.

- التقليل من الأخطاء.

- التقليل من الجهود البدنية (التنقل بين مصالح البنك)، نتيجة للمزايا التي يتيحها نظام العميل / خادم.

ولهذا الغرض، ما فتى موظفو ال وكالة، والمستخدمون لأجهزة الكمبيوتر يتساءلون عن كيفية استغلالها بشكل فعال، والحقيقة أن الأمر يعود قبل كل شيء إلى مردودية المستعمل في حد ذاته، وتتعلق هذه المردودية بثلاثة عوامل هي:

- مراعاة المدة اللازمة للتحكم في الكمبيوتر كآلة: يجب مراعاة الوقت اللازم لمعرفة استعمال الحاسوب و محتوى التعليمات المرافقة له.

- المدة اللازمة لإتقان البرامج التطبيقية: يجب الاستعمال الحسن للبرامج التطبيقية الخاصة بتطبيق الأعمال المطلوبة.

- حجم الأعمال وتعقيدها: يجب على موظفي البنك أن ييسر حلوا المعلومات في أول مرة يتعين عليه أن يدخلها بواسطة لوحة المفاتيح، وأن يتأكد من إدخالها بشكل صحيح، وتتعلق المدة المستغرقة لتحقيق هذا الغرض بحجم الأعمال المنفذة، لتسهيل بعدها معالجة المعلومات المخزنة.

بعد مرحلة استيعاب الموظف ل برنامجه (DANSYS مثلا)، يمكنه أن يترك للكمبيوتر حرية تنفيذ العمليات

كالمحاسبة، إدارة المخزونات، دراسة التحليل العلمية والتقنية والعمليات التي يقوم بها على مستوى شبابيك الوكالة كالسحب، التحويل والإيداع، إضافة إلى العمليات المتعلقة بالجانب الإداري (تحرير نصوص، جداول، أشكال طلبات...)، باستخدام برامج بسيطة لبرامج Microsoft Office م ك برنامج EXCEL، WORD، ACCESS... .

ثانيا. قياس إنتاجية مصالح وكالة البويرة للقرض الشعبي الجزائري

إن من مزايا التكنولوجيا الحديثة هي تحريرها لإنتاجية مختلف مصالح الوكالة، أما عن المعايير المستخدمة لقياسها

فهي غير معروفة لدى البنك محل الدراسة.

وبغية التأكد من أن المعلوماتية في البنك تحسن من الإنتاجية، استخدمنا المعيارين الرئيسيين لإنتاجية الشبكة هما: متوسط عدد العمليات المنجزة في اليوم ومتوسط زمن القيام بكل عملية.

وذلك باستخدام و بدون استخدام الكمبيوتر من قبل الموظفين الذين شهدوا مرحلة إدخال المعلوماتية إلى الوكالة، والنتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): إنتاجية شبكة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111

دون استعمال المعلوماتية (يدويا)	باستعمال المعلوماتية (آليا)	
متوسط زمن القيام بكل عملية (سحب، ايداع وتحويل)	متوسط زمن القيام بكل عملية (سحب، ايداع وتحويل)	
3 - 5 دقائق	1 - 1.5 دقائق	
35 - 750 دقائق	31 - 225 دقائق	
175 - 1200 دقيقة	150 - 360 دقيقة	
متوسط عدد العمليات المنجزة في اليوم	متوسط عدد العمليات المنجزة في اليوم	
10 - 50 عملية	30 - 150 عملية	
50 - 80 عملية	150 - 240 عملية	
عملية واحدة	عملية واحدة	

المصدر: من اعداد الطالبة، بعد مقابلة مع المؤطر السيد قاسمي لخضر بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- يوم 2015/04/7 على الساعة 10 صباحا.

من خلال نتائج الجدول، يتضح أن إنتاجية شبكات مصلحة التوفير بالوكالة تحسنت باستعمال الكمبيوتر، لتصبح ثلاث أضعاف دون استعمال جهاز الكمبيوتر سابقا (معالجة يدوية)، وبالتالي فإن أثر أتمتة العمليات والمعالجة من طرف الشبكة إيجابي، كون أن الزمن المستغرق للقيام بالعملية الواحدة انخفض بكثير (ريح في الوقت)، وأصبح الموظف بإمكانه القيام بـ 240 عملية خلال 6 ساعات من العمل بعدما كان يقوم بها خلال مدة 20 ساعة.

كما أنه بالإمكان تحرير الإنتاجية أكثر فأكثر إذا تم التقليل من الأعطال التي تصيب الشبكة. ومن الأمثلة التي تعيق أو تقلل من إنتاجية مصالح الوكالة عامة أو الشبكات خاصة، ما يلي:

- الأعطال التي تصيب الخادم الرئيسي.
- إنقطاعات التيار الكهربائي.
- الأخطاء التقنية التي يسببها البرنامج الآلي للعمليات البنكية DANSYS.
- أجهزة الكمبيوتر القديمة.
- عدم التحكم الجيد في المعلوماتية من قبل الموظفين وعدم وجود متخصصين ذوو الخبرة في هذا المجال.

وللعلم، فإن بقية مصالح الوكالة (القروض والمحاسبة) من الصعب قياس إنتاجيتها، نظرا لتعدد وتعدد العمليات المدرجة أو المنجزة ضمنها.

الفرع الثاني: تأثير أنظمة الدفع الجديدة على فعالية نشاط التوزيع

نحاول في هذا الفرع إبراز الأثر الذي أحدثته تكنولوجيات نظم الدفع الجديدة على نشاط توزيع خدمات القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة.

أولا. التخفيف من القيود المكانية

1. **عمليات السحب من الموزعات الآلية للنقود:** لقد أصبح بفضل نظام النقد الآلي قيام زبائن الوكالة بعمليات السحب من الموزعات الآلية للنقود، والمتواجدة في أماكن مختلفة (بنوك ومؤسسات مالية أخرى، بريد الجزائر...) دون الحاجة للتنقل إلى وكالته، موفرا بذلك الوقت وضامنا الحصول على هذه الخدمة في المكان الذي هو فيه وبالسرعة الممكنة (العملية لا تتجاوز 1 دقيقة)، مستخدما في ذلك بطاقته للسحب والدفع ما بين البنوك.
2. **التغيير الحادث في عمليات السحب:** يمكن توضيح الفرق بين عمليات السحب التي يقوم بها العميل خارج وكالة قبل وبعد نظام الدفع الجديد من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (10): عملية السحب قبل وبعد نظام الدفع الجديد

قبل نظام الدفع الجديد	بعد نظام الدفع الجديد
الحد الأقصى للمبلغ في عملية السحب الواحدة يوميا يقدر ب 20000 دج.	عملية السحب للمبالغ المالية خارج الوكالة تتم بسقف غير محدد.

المصدر: من اعداد الطالبة، بعد مقابلة مع المؤطر السيد قاسمي لخضر بالبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة- يوم 2015/04/9 على الساعة 11 صباحا.

يمكن القول أنه من خلال نظام الدفع الجديد، أصبح للعميل حرية أكبر في عمليات السحب وسقف غير محدد، وهذا إذا أراد العميل سحب أمواله المودعة من الوكالات التابعة للبنك غير وكالته الأصلية (البعث المكاني).

ثانيا. التخفيف من القيود الزمانية

1. **معالجة الشيكات وعمليات السحب بالبطاقات البنكية:** من بين أهداف البنك نتيجة اعتماده نظم الدفع الآلية، هو تقليص اجال تسديد أوامر الدفع، ويقصد بآجال التسديد عدد أيام العمل التي تكون بين يوم تقديم القيمة للمقاصة وتاريخ التسوية، يتم تحديد هذا العدد حسب نوع القيم التي تقدم في النظام، أما تاريخ التقديم فهو J (يوم تقديم

القيمة في نظام ARTS، ATCI أو SM) قصد معالجتها ففي حالة ما إذا كان N هو أجل التسوية فإن N+J هو تاريخ التسوية، هذا الأخير هو تاريخ إرسال أرصدة المقاصة في نظام التسوية الإجمالية للمبالغ الكبيرة والدفع الممتد.

ولأجل إبراز أثر تكنولوجيا أنظمة الدفع في التخفيض من القيود السابقة بخصوص آجال تسديد القيم لدى الوكالة المستقبلية، قمنا بإعداد الجدول التالي:

الجدول رقم (11): فعالية آجال تسديد الشيكات والبطاقات البنكية وكيفية معالجتها

أوامر الدفع	آجال التسديد قبل نظام الدفع الجديد	آجال التسديد بعد نظام الدفع الجديد
شيكات العملاء	في اللحظة	في اللحظة (النسخ)
شيكات غير العملاء	في اليوم، بواسطة الفاكس	في اللحظة (النسخ)
شيكات البنوك خارج مجال المقاصة	20 يوم، عن طريق البريد	لا تتعدى 72 ساعة، بواسطة نظام ATCI
شيكات البنوك ضمن مجال المقاصة	4 أيام عن طريق البريد	لا تتعدى 48 ساعة، بواسطة نظام ATCI
البطاقة البنكية	3 أشهر كي يخصم المبلغ من الحساب	في اليوم الذي يتم فيه السحب بواسطة نظام ATCI

المصدر: من اعداد الطالبة، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة- سنة 2015.

من خلال تكنولوجيا أنظمة الدفع الإلكترونية تقلصت آجال تسديد الشيكات التي يود عملاء البنك تحصيلها إلى غاية ثلاثة أيام بعدما كانت عشرين يوما أو أكثر، وهذا ما سيزيد من الثقة في التعامل بها من تقبلا. أما بالنسبة لبطاقات السحب فقد تم تقليص مدة الخصم من الحساب من ثلاثة أشهر إلى يوم واحد، بعدما تم إدخال معالجة عملية السحب من الموزعات في نظام المقاصة الإلكترونية ATCI.

2. معالجة التحويلات المالية: تستخدم التحويلات المالية في وكالة القرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة عند:

- الدفع والتعويض من الخدمات.
- تسوية الفواتير ما بين المؤسسات.
- تحويلات مالية ما بين البنوك.
- دفع أجور عمال بعض المؤسسات.

كما تنقسم التحويلات المالية إلى:

- تحويلات مالية عادية ما بين وكلاء البنك IntraBancaire بسقف غير محدد.

- تحويلات مالية عادية ما بين البنوك InterBancaire بسقف لا يتجاوز 1 مليون دج.

- التحويلات المالية للمبالغ الكبيرة Gros Montants، تتمثل في جميع التحويلات المالية ما بين البنوك، والتي يتعدى حجمها 1 مليون دج.

وفيما يخص فعالية آجال التسديد بالنسبة للتحويلات المالية وكيفية معالجتها وفق أنظمة الدفع، يمكن توضيحها من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): فعالية آجال تسديد التحويلات المالية وكيفية معالجتها

نوع التحويلات	قبل نظام الدفع الجديد	بعد نظام الدفع الجديد
تحويلات مالية عادية ما بين وكلاء البنك	في نفس اليوم وبواسطة الفاكس	في نفس اللحظة بواسطة Site Central
تحويلات مالية عادية ما بين البنوك	20 يوم بواسطة البريد	لا تعدي 72 سا من خلال م م م م م وفق نظام .ATCI
التحويلات المالية للمبالغ الكبيرة	20 يوم بواسطة البريد	في الوقت الحقيقي، بواسطة شبكة سويفت

المصدر: من اعداد الطلبة، بالاعتماد على وثائق داخلية مقدمة من طرف مصلحة القروض بالبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة - سنة 2015

من خلال الجدول، يتبين لنا أنه بفضل تكنولوجيات الإعلام والاتصال استطاع البنك أن يحقق هدفه، والمتمثل في التخفيض وبشكل كبير في آجال تسديد التحويلات المالية لمختلف فئات عملائه، على عكس التحويلات المالية في نظام الدفع التقليدي التي تستدعي اللجوء على غرفة المقاصة بالبنك المركزي، وما تستغرقه خدمة البريد من زمن طويل في إتمام العمليات وتسديد المبالغ المتعلقة بالتحويلات المالية، هذه الأخيرة تتطلب السرعة القصوى وخاصة في المعاملات التجارية والائتمانية.

المطلب الثالث: فعالية وعوائق أنظمة الدفع الجديدة بالقرض الشعبي الجزائري وكالة البويرة 111

نحاول في هذا المطلب الثالث والأخير الوقوف عند أداء أنظمة الدفع الالكترونية خلال فترة زمنية محددة، وذلك حسب ما هو متوفر من معطيات في قاعدة بيانات عمليات الوكالة، وما إذا كانت هذه الأنظمة قد حققت قيمة مضافة للعميل وللبنك على حد سواء من جانب العمولات هذا من جهة، ومن جهة أخرى نقف على العوائق والمخاطر التي تعوق أداء هذه الأنظمة.

الفرع الأول: القيمة المضافة بالنسبة للعميل والوكالة المستقبلية

من أهداف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة تبنيه نظم الدفع الآلية تعزيز التوجه بالعميل ووضع قاعدة لبناء نظام متكامل لإدارة العلاقة معه، ومن ثم خلق قيمة مضافة بالنسبة له، من أجل كسب رضاه ووفائه.

وبناء على ما سبق، أردنا معرفة ما إذا كان هناك تغير في العملات التي يدفعها العميل أثناء قيامه بعدة عمليات قبل وبعد أنظمة الدفع الالكترونية الجديدة، وكما أن هذه العملات تعتبر بمثابة إيرادات بالنسبة للوكالة.

الجدول رقم (13): عملات بعض العمليات قبل وبعد نظام الدفع الجديد

العملية	العمولة قبل نظام الدفع الجديد خارج الرسم	العمولة بعد نظام الدفع الجديد متضمنة الرسم
تحصيل الشيكات وعدم تحصيل الشيكات		
شيكات بنوك أخرى	200 دج	$200 + (0.17 \times 200) = 234$ دج
شيكات البنك خارج مجال المقاصة	150 دج	$150 + (0.17 \times 150) = 175.5$ دج
شيكات البنك ضمن مجال المقاصة	100 دج	$100 + (0.17 \times 100) = 117$ دج
التحويلات المالية		
التحويلات المالية أقل من 1 مليون دج (SPM)	تقدر بـ 200 دج للتحويل الواحد	$30 + (0.17 \times 30) = 35.1$ دج
التحويلات المالية أكبر من 1 مليون دج (ARTS)	//	
1.000.000	//	$1000 + (0.17 \times 1000) = 1170$ دج
5.000.000 – 1.000.001	//	$2000 + (0.17 \times 2000) = 2340$ دج
10.000.000 – 5.000.001	//	$3000 + (0.17 \times 3000) = 3550$ دج
أكثر من 10.000.000 دج	//	$10000 + (0.17 \times 10000) = 11700$ دج
استعمال عميل البنك لبطاقات السحب البنكية		
عملية السحب على مستوى DAB تابع للبنك	30 دج	$30 + (0.17 \times 30) = 35.1$ دج
عملية السحب على مستوى DAB تابع لبريد الجزائر أو لبنوك ومؤسسات مالية أخرى	40 دج	$40 + (0.17 \times 40) = 46.8$ دج

المصدر: فتيحة منتوري، حوصصة القرض الشعبي الجزائري، جريدة المساء، 10 مارس 2012، العدد 3191، ص 03.

من خلال الجدول، يتبين لنا أن العملات التي يدفعها العميل ييل البنك جراء قيامه بالعمليات الموضحة أعلاه لم تتغير بعد تبني البنك أنظمة الدفع الجديدة (SM, ATCI, ARTS) إلا تحويلاته المالية التي أصبحت تخضع لجدول

شرائحي متعلق بالمبالغ المالية المحولة، بعدما كان يدفع عمولة ثابتة تقدر بـ 200 دج (خارج الرسم) للتحويل المالي الواحد.

القيمة المضافة بالنسبة للعميل تكمن في التحويلات المالية الأقل من 1 مليون دج فقد أصبح يدفع 35.1 دج بعدما كان يدفع 200 دج على كل تحويل مالي يقوم به، ناهيك عن السرعة في إنجاز العملية، أما البنك فيحقق إيرادات إضافية فيما خص التحويلات المالية الأكبر من 1 مليون دج بتبنيه نظام ARTS، بعدما كان يحصل على إيراد ثابت يقدر بـ 200 دج للتحويل الواحد.

الفرع الثاني: أداء نظام النقد الآلي في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة 111

إن الانطلاقة الفعلية لهذا النظام كانت سنة 2003، أين صاحبت هذه الانطلاقة مشاكل تقنية متعددة، حالت دون الاستخدام الأمثل للموزعات الآلية للنقود من قبل العملاء (موظفي البنك وعملاء البنوك، المؤسسات المالية الأخرى و البريد)، وكذلك التجربة الجديدة بالنسبة لبطاقات السحب المغناطيسية، فهي تكنولوجيا غريبة عن العملاء، والهدف منها التقليل من عمليات السحب قدر الإمكان من شبائيك لدى الوكالة، وبعد انتشار واستيعاب الجمهور لهذه الآليات أصبحت ذات اقبال كبير.

اخترنا الفترة من ماي 2013 إلى أوت 2014، وتتبعنا تطور عمليات السحب وحجم المبالغ المسحوبة شهريا من الموزعات الآلية التابعة للوكالة المستقبلية، والجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (14): عدد العمليات والمبالغ المسحوبة شهريا من الموزعات الآلية التابعة للوكالة المستقبلية

الشهر	عدد العمليات	حجم المبالغ
ماي 2013	1428	2823046
جوان 2013	109	174400
جويلية 2013	1043	3458368
أوت 2013	439	1618812
سبتمبر 2013	604	1702181
أكتوبر 2013	824	3488266
نوفمبر 2013	54	54000
ديسمبر 2013	1208	8620727
جانفي 2014	1729	4242225
فيفري 2014	1914	6674303
مارس 2014	4447	16033905
أفريل 2014	5744	16781126
ماي 2014	3212	8542684
جوان 2014	1729	8793200
جويلية 2014	1791	6089400
أوت 2014	7536	24695842

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على قاعدة بيانات العمليات ببنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة-، أفريل 2015

يتضح من الجدول أن سلوك السحب بالنسبة للعملاء متذبذب، فنجد عمليات سحب في أشهر مرتفعة (أوت وأفريل 2014) وفي أشهر ضعيفة جدا (جوان ونوفمبر 2013)، وأن ارتفاع وانخفاض عمليات السحب من شهر لآخر، لا يعنى بالضرورة ارتفاع أو انخفاض حجم المبالغ المسحوبة، فعلى سبيل المثال:

- ارتفاع عدد العمليات من شهر ديسمبر 2013 إلى شهر جانفي 2014، صاحبه انخفاض في حجم المبالغ المسحوبة أي من 8620727 دج إلى 4242225 دج.

- انخفاض عدد العمليات من شهر ماي إلى شهر جوان 2014، صاحبه ارتفاع في عدد المبالغ المسحوبة أي من 8542684 دج إلى 8793200 دج.

وعلى العموم، إذا أجرينا مقارنة لعدد عمليات السحب وحجم المبالغ المسحوبة بين سنتي 2013 و 2014 نجد أنه هناك تحسن كبير في أداء نظام النقد الآلي، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (15): مقارنة عدد عمليات السحب وحجم المبالغ المسحوبة بين سنتي 2013 و2014

سنة 2014	سنة 2013	
28102 عملية	5709 عملية	عدد عمليات السحب
91852685 دج	21939800 دج	حجم المبالغ المسحوبة

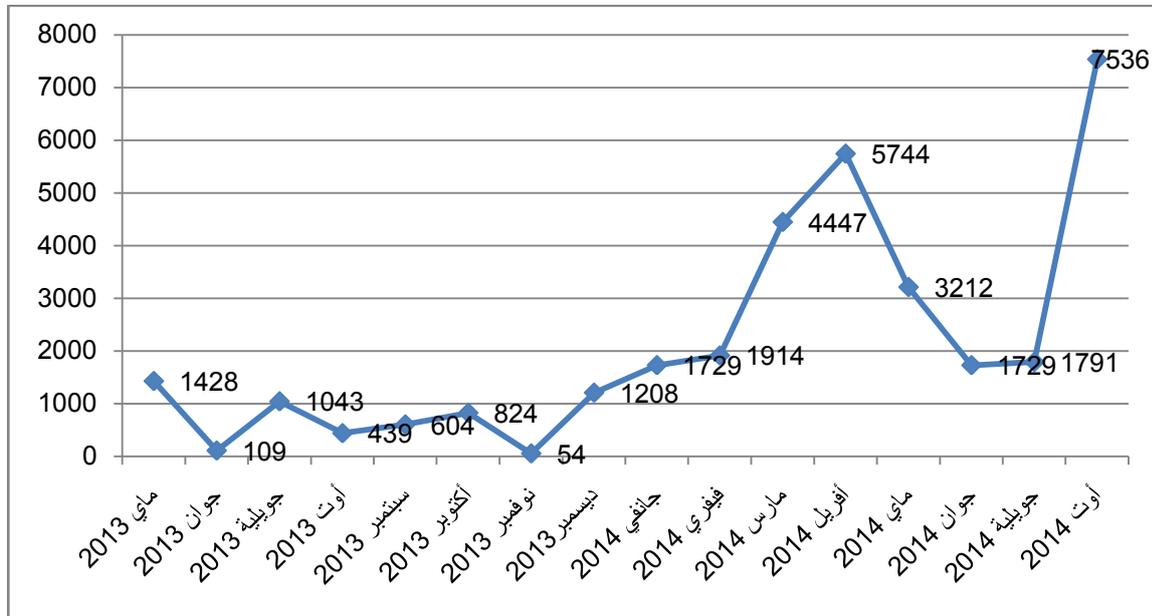
المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول المستخرج من قاعدة بيانات العمليات بينك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة-، أبريل 2015.

وبخصوص قلة عدد العمليات السحب في شهري جوان ونوفمبر 2013، فإن سببها يعود إلى الانتقاعات والأعطال على مستوى شبكة شركة النقد الالبي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك.

هذا الخلل خارج عن نطاق الوكالة حسب ما أفاد به عمال الوكالة، وأن هذه الأعطال تجعل النظام لا يعمل بصورة صحيحة، كما توجد عدة تقنيات في التعامل مع الأعطال في الأجهزة والشبكات مثل: التنبؤ بالخطأ، تسجيل الخطأ، معدل الفشل، هذه الأخيرة غير موجودة بالوكالة محل الدراسة، وإن كان المسؤولين بالوكالة يعترفون أن جملة من الأخطاء يتقرب فيها العملاء أنفسهم.

توضيح أكثر لتطور عمليات السحب الشهري يكون من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (05): تطور عدد عمليات السحب من شهر ماي 2013 الى غاية أوت 2014



المصدر: اعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول المستخرج من قاعدة بيانات العمليات بينك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة-، أبريل 2015.

الفرع الثالث: أداء نظام ARTS

بغية متابعة تطور عدد العمليات وحجم المبالغ المحولة والمرسلة من قبل وكالة القرض الشعبي الجزائري البويرة 111 في نفس الفترة السابقة أي ماي 2013 الى أوت 2014 قمنا بإعداد الجدول الموالي:

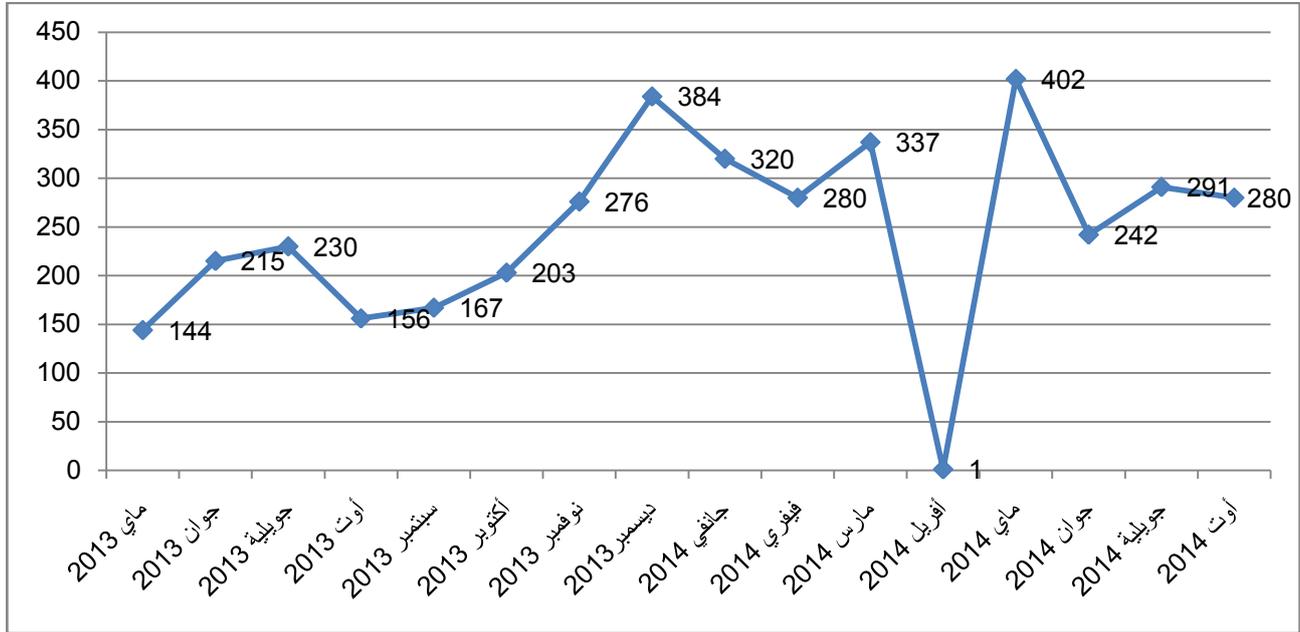
الجدول رقم (16): عدد العمليات وحجم المبالغ المحولة شهريا

المبلغ (دج)	عدد العمليات	الشهر
2026.581.747,84	144	ماي 2013
2367.794.391,09	215	جوان 2013
3438.051.994,83	230	جويلية 2013
1672.415.370,85	156	أوت 2013
9708.711.097,17	167	سبتمبر 2013
1589.275.045,50	203	أكتوبر 2013
2606.514.057,30	276	نوفمبر 2013
3230.969.386,12	384	ديسمبر 2013
379.312.312,15	320	جانفي 2014
1766.758.271,43	280	فيفري 2014
2004.877.568,47	337	مارس 2014
30.000.000,00	1	أفريل 2014
2154.466.708,81	402	ماي 2014
1698.156.404,08	242	جوان 2014
1779.318.664,18	291	جويلية 2014
1580.275.000,00	280	أوت 2014

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على قاعدة بيانات العمليات بينك القرض الشعبي الجزائري -وكالة البويرة-، أفريل 2015

المنحنى البياني الموالي يوضح أكثر تطور عدد التحويلات المالية الكبيرة والمرسلة:

الشكل رقم (06): تطور عدد التحويلات المالية الكبيرة و المرسلة من شهر ماي 2013 إلى غاية أوت 2014



المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول المستخرج من قاعدة بيانات العمليات بينك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة-، أفريل 2015.

من خلال الشكل، نلاحظ أن هناك ارتفاع وبشكل تدريجي لعدد التحويلات المالية الكبيرة باستثناء انخفاض في شهر أوت 2013 إلى أن وصلت عدد العمليات إلى 384 عملية في ديسمبر 2013 بعدما كانت الانطلاقة بـ 144 عملية تحويل، أما في سنة 2014 فقد بقيت عدد التحويلات المالية التي يقوم بها عملاء الوكالة في حالة ارتفاع وهذا لانتشار الثقافة النقدية لدى المواطن الجزائري و الأهمية المتزايدة التي توليها الدولة للنهوض بوسائل الدفع الحديثة. إلا أن الملفت للانتباه هو السقوط الحاد لعدد التحويلات لشهر أفريل 2014 بعملية واحدة نتيجة للأعطال التي أصابت البنية الاتصالية لشبكة سويتف، وبعد إصلاح الخلل التقني عاد عدد التحويلات المالية إلى الارتفاع مباشرة في الشهر الموالي لتتجاوز 400 عملية، هذا العدد تجاوز العدد الأكبر للتحويلات المالية سنة 2013.

وبخصوص حجم المبالغ المحولة والمرسلة فإن العدد المرتفع للعمليات لا يعنى بالضرورة أن يقابله حجم مبالغ مالية محولة كبيرة. فقد كانت عدد العمليات 402 عملية وحجم المبالغ المحولة المقدر بـ 2154.466.708,81 في ماي 2014، أما في سبتمبر 2013 فقد كانت عدد العمليات 167 عملية لحجم المبالغ المحولة و المقدر بـ 9708.711.097,17 ومقارنة بين سنة 2013 و 2014 بخصوص عدد العمليات وحجم المبالغ المحولة نجد أن هناك ارتفاع في عدد التحويلات المالية من سنة 2013 إلى 2014 لكن قابل هذا الارتفاع انخفاض في حجم المبالغ المحولة من قبل عملاء الوكالة المستقبلة إلى مختلف، عملاء المتعاملين الآخرين في النظام كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (17): مقارنة بين عدد العمليات وحجم المبالغ المحولة بين سنتي 2013 و2014

سنة 2014	سنة 2013	
1873	1775	عدد العمليات
10.082.889.929,12 دج	23.408.343.704,58 دج	حجم المبالغ المحولة

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول المستخرج من قاعدة بيانات العمليات ببنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة-، أبريل 2015.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على فعالية أنظمة الدفع الجديدة

بالرغم من أن فعالية نظام الدفع الجديد مقارنة بنظام الدفع التقليدي، إلا أنه لا يخلو أي نظام من عوامل تؤثر على سير عمله، وفي ما يلي بعض العوامل المؤثر على فعالية أنظمة الدفع الجديدة بالبنك محل الدراسة:

- يمكن للتحويلات المالية أن تكون محل رفض من طرف نظام ARTS لأسباب فنية Un Rejet Technique par le Système، ويعود هذا الرفض لعدم تقييد البنك أو موظفيه بالقواعد المتعلقة بإرسال أوامر الدفع الواردة في مرشد المستعمل (أخطاء شخصية ونقص الخبرات).

- حالات الرفض الفنية التي يبحث بها م سير نظام المقاصة الالكترونية ATCI ألا وهو م.م.م.م للبنك، يبرز له عدم تقيده بالمواصفات الفنية أثناء تقديمه لعملياته.

- الرفض المصرفية التي يبعثها (يرسلها) المشارك أي الطرف المقابل (البنوك الأخرى مثلا) عن طريق نظام ATCI للبنك، حيث يعلمه من خلالها باستحالة تسوية القيمة لسبب ما أو لعدة أسباب والواردة أيضا في المواصفات التقنية للنظام (مؤن غير كافية، صاحب الحساب متوفي، مبلغ أو تاريخ الاستحقاق متنازع عليه، الجهة المصدرة أو المرسل غير معروف...).

- الانقطاعات المتكررة التي تحصل في تدفق البيانات Débit من خلال شبكة DZPAC، Réseau X25 بمعنى ضعف البنى الاتصالية للبنك والمشاركين في النظام على حد سواء بالنسبة لنظامي ARTS و ATCI .

- أداء أنظمة الدفع الإلكترونية مفهوم واسع يتعلق بالعديد من الجوانب وليس فقط بزيادة عدد العمليات وارتفاع حجم المبالغ المالية.

- كذلك من بين المعوقات التي تؤثر على فعالية نظامي ARTS و ATCI ما يلي:

- **معوقات النهمذجة:** هذه المعوقات متعلقة بنموذج وسيلة الدفع المستعملة، ففيما يخص الشيك لا بد من مراعاة كل الجوانب التقنية للكتابة المغناطيسية عليه (حجم الشيك، نوعية ورق الشيك و المراحة المخرصنة للتشفير المغناطيسي).

• **المعوقات المادية:** فعلى مستوى الوكالة المستقبلية توجد ما يسمى بالمخاطر العملية Opérationnel، والمتمثلة في الأعطاب التي تصيب أجهزة الكمبيوتر، قارئ الشيكات، الماسح وتكنولوجيات الاتصال، مثل : أجهزة التوجيه Routers، أجهزة Swichs والموجات Onduleurs ومن اهم المعوقات نذكر ما يلي :

- عدم وجود تقنيين مخصصين في التكنولوجيا الحديثة بالوكالة، و التي تلجأ للمختصين العاملين على المستوى المركزي من اجل التدخل لمعالجة المشاكل التقنية.

- عدم إستقرار نفس الأشخاص الذين تم تكوينهم حول التعامل بالنقد الآلي في نفس المنصب، حيث يتم استبدالهم دوما حسب حاجة الوكالة دون الأخذ بعين الاعتبار العمليات التكوينية التي قام بها هؤلاء الموظفين وتخصصهم في مجال النقد الآلي.

- عدم وجود متابعة فعالة من قبل مدراء الوكالات البنكية وكذا المكلفين بتسيير الموزعات الآلية أو الشبائيك الآلية للسحب لهذه الآلات، واعتبارها كعمل إضافي لا كوظيفة بنكية في حد ذاتها.

- صعوبة الاتصال ما بين البنوك وعدم وجود مرونة في التعامل فيما بين المؤسسات البنكية في مجال النقد الآلي، حيث يجب دوما المرور عبر SATIM وبالتالي بطء العملية خاصة في حالة حل المشاكل المستعجلة.

- عدم قيام بعض البنوك بإرسال جرائد العمليات التي تم القيام بها من قبل حاملي بطاقات القرض الشعبي الجزائري على مستوى تجارها أو موزعاتها الآلية في الوقت المناسب للقيام بعمليات المقاصة، وبالتالي لا يتم خصم مبالغ العمليات في الوقت المناسب من حسابات حاملي البطاقات مما يؤدي إلى ظهور حسابات مدينة نظرا لقيام

- حاملي البطاقات بسحب كل رصيدهم بواسطة الشيكات.

- وجود العديد من المشاكل الخاصة بعمليات السحب التي يقوم بها حاملوا بطاقات القرض الشعبي الجزائري على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية، حيث يتم خصم مبالغ العمليات من حسابات الزبائن دون تلقيهم أموالهم من الموزعات أو عودة الأموال قبل سحبها من الموزع.

- ثقل عملية التعويض للزبائن في حالة عدم تلقيهم لأموالهم من الموزعات الآلية، مما يؤدي إلى كثرة إحتجاج حاملي البطاقات وفقدان مصداقية البطاقة والإشهار السلبي للبطاقة البنكية

- ثقافة استخدام البطاقة المغناطيسية والسحب من الموزعات الآلية للنقود لم تنتشر بالشكل الكافي في أوساط عملاء البنك حتى أنهم لم يطالبوا البنك بضرورة تزويدهم بالبطاقات.

خاتمة الفصل الثالث

من خلال عملية التحليل لهذا الموضوع، نكون قد وقفنا على مختلف أنواع التكنولوجيا المستخدمة في البنك المستقبل ودورها الفعال، ويمكن ان نوجز هذه الدراسة في النقاط التالية:

الهيكل التنظيمي للمديرية العامة يحتوي على ادارة متخصصة في نظام المعلومات، أما على مستوى المديرية الجهوية فيلاحظ وجود خلية متابعة لنظام المقاصة الاليكترونية ونظام ARTS، وهي نقطة ايجابية بالنسبة للبنك إن أحسن استغلال ذلك معتمدا على أحدث البرامج والأجهزة التكنولوجية.

تعد المعلومات الصادرة في أي مشكل كان في نظام ARTS أو نظام ATCI سرية لا يمكن إفشاؤها لطرف ثالث، يستثنى عن الطرف الثالث السلطات القضائية و المديرية العامة للمفتشية لبنك الجزائر. أما بالنسبة لأوامر الدفع التي ترسلها وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة إلى نظام ARTS فهي تخضع للمراقبة قصد التصديق من طرف النظام، وفي حالة ما إذا أبرز الأمر بالدفع مخالفة فإنه يرفض تلقائيا بإرسال رسالة رفض العملية للوكالة أو للمشارك.

أعطى الحاسب الآلي المتواجد في كل مصلحة لموظفي الوكالات الخاصة الذين هم في اتصال مباشر مع الزبائن(الشبابيك) مرونة أكبر بتوفيره المعلومات (البيانات و المعطيات) وإمكانية معالجتها بسهولة ودقة، واتمام كل عمليات الزبائن (تحويل، ايداع، سحب) بسرعة فائقة. كما نجد أن المعلوماتية حسنت من إنتاجية مصالح البنك بتخفيضها الكبير في الوقت الضائع مقارنة بالعمل اليدوي، وزيادتها لعدد العمليات المنجزة في اليوم ثلاثة أضعاف دون استعمال جهاز الكمبيوتر.

عملية عصرنة أنظمة الدفع الممارسة حاليا جزء لا يتجزأ من عملية عصرنة النظام البنكي خاصة و النظام المالي عامة، فكلما ارتفع عدد العمليات في أنظمة الدفع الآلية كلما ارتفعت ايرادات البنك جراء العمولة التي يتقاضاها عن كل عملية يقوم بها عملاؤه، وارتفاع عدد العمليات من شهر الى آخر في نظام النقد الآلي، سوف يقلل من ضغوطات السحب من شبابيك وكالات البنك تدريجيا.

في الأخير يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثيرا متزايدا على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لا بد على هذه الأخيرة من معرفة الكيفية المثلى لتطبيق الفن التكنولوجي على النشاط البنكي، نظرا لكونه جزءا محفزا على استخدام التكنولوجيا، فقد لا تكون الرغبة في إرضاء احتياجات العملاء بقدر التخوف من قيام الهوك المفارقة باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

لقد أحدث التطور التكنولوجي السريع تزاوجا بين تكنولوجيات الإعلام وتكنولوجيات الاتصال، مما ترتب عن ذلك صعوبة التفرقة أو التمييز بين التكنولوجيتين، وظهر ما يسمى بالنقدية أو النقد الآلي، هذا الأخير هو حصيلة التزاوج بين تقنيات الاتصال والإعلام والإلكترونيك (Electronique)، وبالتالي فهو بذلك ولید لما یسمى بالتیلیما تیک (Télématique).

التكنولوجيا المستعملة من قبل البنوك والمؤسسات المالية مختلفة حسب تطبيقاتها وأشكالها من شبكات، تقنيات، تطبيقات وأجهزة تكنولوجية. هذه التكنولوجيا المصرفية ليست هدفا، وإنما وسائل يتم الاعتماد عليها في تحسين أداء البنوك. ولهذا فإن نجاح استخداماتها لن يتحقق إلا إذا كانت تتماشى وتتطابق مع احتياجات السوق المصرفية وضمن إستراتيجية واضحة أساسها التوجه بالزبون، يتم تجسيدها من خلال الإسراع في توفير الإسناد التكنولوجي (القيادة التكنولوجية)، أو القيام بدراسات قبلية (التعبئة التكنولوجية)، وكذلك معرفة الزبون، حاجاته، رغباته وتوقعاته، ومن ثم العمل على إشباعها بغية كسب رضاه ووفائه.

وفي الأخير وبعد استعراضنا لما سبق، يتضح لنا مدى أهمية الجانب التكنولوجي ودوره الفعال في البنك. هذا وقد أصبح البنك مطالب ببذل المزيد من الجهود لتدعيم فعالية أنشطته، لاسيما مع الانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة واتفاقيات التحرير في الخدمات المالية، وما تواجهه البنوك الجزائرية من منافسة شرسة من البنوك الأجنبية، حتى أضحت قدرها على الصمود في مواجهة هذه التحديات أمرا مرهونا بنجاحها في الاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.

• اختبار الفرضيات

- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من أكثر التكنولوجيات استخداما، حيث تلعب دورا بالغا في زيادة فعالية وظيفة توزيع الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، كما تساهم المعلوماتية في تحسين إنتاجية مصالحتها، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية صحيحة، لأن تكنولوجيات أنظمة الدفع الآلية الحديثة حققت للبنك الأمان والسرعة في التنفيذ وفقا للمعايير الدولية المعمول بها (تخفيضها الكبير في زمن تسوية أوامر الدفع الشيكات والتحويلات المالية)، إضافة إلى نجاعة المعلومات وسهولة الحصول على المعطيات بشأن أي عملية بنكية (كل المعلومات متوفرة في قاعدة بيانات الأنظمة).

- استنادا للبيانات والمعلومات حول العوائق والمخاطر التي يواجهها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة البويرة - نتيجة اعتماده على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، كانت هذه الدلالة لصالح اختبار الفرضية الثالثة والمقبولة كذلك بشكل كبير.

- استفادت البنوك الجزائرية من التكنولوجيا البنكية الحديثة في تفعيل أنشطتها من خلال تسريع عمليات السحب والإيداع اليومية، تزويد الأقطاب بالمعلومات عبر الشبكة الداخلية للبنك، الاتصال والتواصل ما بين العاملين في البنك من خلال اعلام بعضهم البعض والاستعلام عما يخص عمله، ولكن هذا لا يعني انها تقدم أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة مثل خدمة الدفع دون اتصال وخدمة الفيديو البنكي لذا نقول عن الفرضية الابعة أنها خاطئة.

● النتائج

- الجهاز المصرفي هو مجموع المصارف العاملة في بلد ما وأهم ما يميزه عن غيره هو كيفية تركيب و هيكله وحجم المصارف التي يتكون منها، وكيفية توزيع فروعها عليه.

- تعتبر البنوك التجارية نوع من أنواع المؤسسات المالية ، وتتميز بخصائص عدة منها (الربحية، السيولة، الأمان...)، ومن أنواعها البنوك ذات الفروع، بنوك السلاسل، بنوك المجموعات والبنوك الإلكترونية، وبكل منها أقطاب خاصة بها (القطب الإداري، قطب التطوير و اللوجيستيك، قطب المراقبة والإستراتيجية).

- تنوع العمليات والأنشطة التي تقوم بها البنوك التجارية الجزائرية كنتيجة للتحويلات الجذرية التي يعيشها الاقتصاد العالمي بصفة عامة و الاقتصاد الوطني بصفة خاصة.

- من أجل تحقيق التميز في هذه الأنشطة المصرفية (الخدمات) لابد أن تصبح الجودة شعارا يؤمن به جميع العاملين بالبنك ويسعون الى تطبيقها عمليا، ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا على هذه الأنشطة، بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإشباع، الرضا و التحفيز لدى العاملين في مختلف أقسام البنك.

- لجعل أنشطة أقسام البنك تدعم الجودة وتؤدي إلى رضا العملاء ووفائهم، لابد من توفر درجة من الاعتمادات وخلو الممارسات من الأخطاء وتوليد الاتجاه نحو شعار أداء الخدمة على الوجه الصحيح في أول مرة، واستغلال الفرص المتاحة التي يمكن أن تحققها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.

- التكنولوجيا هي المعرفة والأدوات التي تستخدمها المؤسسات أو الأفراد لتحقيق النتائج العلمية والعملية المرغوب فيها، أما التقنية فهي تلك الإجراءات العملي المنهجية والمؤدتي إلى تطبيق المعرفة النظرية والعلمية لإنتاج سلعة أو خدمة.

- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أكثر التكنولوجيات استخداما ف تكنولوجيا الإعلام هي كافة التقنيات من أجهزة، برمجيات واتصالات عن بعد ترتبط بجمع البيانات، تحليلها وتجهيز المعلومات ، اختزانها، بثها واسترجاعها. وهذا لا يتم دون تفاعل الإنسان مع هذه التقنيات وفي كافة المجالات المعرفية (الاقتصادية، الإدارية والهندسية... الخ)، وتكنولوجيا الاتصال هي الحصول أو إكساب ، معالجة، تخزين، نشر المعلومات الرقمية، النصية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الالكترونية وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية والكمبيوتر.
- للتكنولوجيات تأثير متزايد على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لابد على هذه الأخيرة من معرفة مدى تطبيق الفن التكنولوجي بالنسبة للنشاط المصرفي، نظرا لكون أن جزءا من الحافز على استخدام التكنولوجيا الجديدة قد لا يكون الرغبة في قضاء احتياجات العملاء بقدر ما هو تخوف البنك من قيام بنك آخر منافس باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية، ولذلك فانه من الأهمية بمكان أن تعالج التطورات التكنولوجية في البنوك من زاوية فعالية النشاط وليس من زاوية فنية فقط، مع تجنب مختلف العوائق والمخاطر الناجمة عنها.
- لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة تأثير بوجه عام على فعالية نشاط البنوك في ناحيتين: الأولى أن التكنولوجيا قد أدت إلى إحداث تغييرات في أداء العمليات المصرفية في محاولة لتحسين الإنتاجية وربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف. الثانية أن التكنولوجيا استهدفت بوجه خاص عملاء البنوك من حيث تسهيل أداء الخدمة وتحسين مستوى أداء هذه الخدمة بالشكل الذي يحقق وفاءهم و رضاهم.
- الهيكل التنظيمي للمديرية العامة يحتوي على إدارة متخصصة في نظام المعلومات، أما على مستوى المديرية الجهوية فيلاحظ وجود خلية متابعة لنظام المقاصة الالكترونية ونظام ARTS، وهي نقطة ايجابية بالنسبة للبنك إن أحسن استغلال ذلك معتمدا على أحدث البرامج والأجهزة التكنولوجية.
- تعد المعلومات الصادرة في أي مشكل كان في نظام ARTS أو نظام ATCI سرية لا يمكن إفشاؤها لطرف ثالث، يستثنى عن الطرف الثالث السلطات القضائية و المديرية العامة للمفتشية لبنك الجزائر. أما بالنسبة لأوامر الدفع التي ترسلها وكالة القرض الشعبي الجزائري بالبويرة إلى نظام ARTS فهي تخضع للمراقبة قصد التصديق من طرف النظام، وفي حالة ما إذا أبرز الأمر بالدفع مخالفة فإنه يرفض تلقائيا بإرسال رسالة رفض العملية للوكالة أو للمشارك.
- أعطى الحاسب الآلي المتواجد في كل مصلحة لموظفي الوكالات الخاصة الذين هم في اتصال مباشر مع الزبائن (الشبايك) مرونة أكبر بتوفيره المعلومات (البيانات و المعطيات) وإمكانية معالجتها بسهولة ودقة، وتمام كل عمليات الزبائن (تحويل، ايداع، سحب) بسرعة فائقة. كما نجد أن المعلوماتية حسنت من إنتاجية مصالح البنك بتخفيضها الكبير في الوقت الضائع مقارنة بالعمل اليدوي، وزيادتها لعدد العمليات المنجزة في اليوم ثلاثة أضعاف دون استعمال جهاز الكمبيوتر.

- عملية عصرنة أنظمة الدفع الممارسة حاليا جزء لا يتجزأ من عملية عصرنة النظام البنكي خاصة و النظام المالي عامة، فكلما ارتفع عدد العمليات في أنظمة الدفع الآلية كلما ارتفعت إيرادات البنك جراء العمولة التي يتقاضاها عن كل عملية يقوم بها عملاؤه، وارتفاع عدد العمليات من شهر الى آخر في نظام النقد الآلي، سوف يقلل من ضغوطات السحب من شبائيك وكالات البنك تدريجيا.

في الأخير يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثيرا متزايدا على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لا بد على هذه الأخيرة من معرفة الكيفية المثلى لتطبيق الفن التكنولوجي على النشاط البنكي، نظرا لكونه جزءا محفزا على استخدام التكنولوجيا، فقد لا تكون الرغبة في إرضاء احتياجات العملاء بقدر الخوف من قيام الالهك المفاسرة باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية.

● التوصيات

بناء على ما تقدم من نتائج، رأينا من الواجب تقديم بعض الاقتراحات و التوصيات التي قد تساعد في تحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في أنشطة البنوك التجارية الجزائرية:

- يجب على البنوك الجزائرية وضع حملة واسعة للتعريف بخدمات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة و تعميمها لكسب ثقة الزبائن.
- الرفع من عدد الموزعات الآلية للنقود و توزيعها في المطارات، محطات النقل البري، المساحات الكبرى، المستشفيات محطات البنزين...
- فتح المجال أكثر للبنوك الأجنبية لرفع حجم المنافسة مما يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات البنكية، تكوين إطارات لحماية نظام المعلومات البنكي مع اجتهاد الادارة على بناء نظام المعلومات يهتم باقتراحات و شكاوى الزبائن.
- حتمية استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في جميع نشاطات البنوك الجزائرية.
- السعي لتحقيق الحكومة الالكترونية لربط الادارات الحكومية ببعضها البعض و تسهيل توفير المعلومات للبنوك.

● آفاق البحث

- ان دراستنا لهذا الموضوع جعلتنا نلقي نظرة عن كئيب و معرفة الأهمية البالغة لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال على العمل المصرفي و الدور الفعال الذي تلعبه في تسيير العمل المصرفي. وما نرجوه ان يتمكن زملاؤنا الطلبة من متابعة هذا الموضوع و تصويره لما يمثله في دور فعال في نشاط البنوك و لسيرورة البحث العلمي اقترحنا بعض المواضيع:
- القطاع المصرفي الجزائري وإمكانية تجسيد مشروع البنك المنزلي.

- الايزو والبنوك الجزائرية- دراسة حالة جودة الخدمات المصرفية الجزائرية-
- تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بأداء البنوك التجارية.
- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل و دعم أنشطة ادارة العلاقة مع الزبون في البنك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا. المراجع باللغة العربية

• الكتب

1. إبراهيم بن صالح لعمر، النقود الائتمانية ودورها وأثرها في الاقتصاد، دار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2001.
2. أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2008.
3. أحمد علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية - الاطار الفكري و النظم التطبيقية-، الدار الجامعية الاسكندرية، ج م ع 2004.
4. أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2005.
5. أحمد ماهر، الاتصال، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2006.
6. أحمد محمود عمارة، البنوك التجارية من الناحية العلمية، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، ج م ع 2000.
7. أسامة عبد الفولي وزينب عوض الله، اقتصاديات النقود والتمويل، الدار الجامعية، الأزاريطة، ج م ع، 2005.
8. أحمد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
9. أمين السيد أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الثالثة، ج م ع، 2005.
10. باتريك لينسيوني ، العوامل الخمسة لخلل العمل الجماعي، شركة الكلمات العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2010.
11. بحراز يعدل فريدة، تقنيات و سياسات التسيير المصبرني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2005.
12. بشير عباس العلاق، الخدمات الاليكترونية - مدخل استراتيجي تسويقي -، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، القاهرة، ج م ع، 2004.
13. بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الاعمال-مدخل تسويقي-، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002.
14. جمال لعمارة، المصارف الاسلامية، دار النبأ، الطبعة الاولى، الجزائر، 1996.

15. جميل سالم الزيدانين، أساسيات في الجهاز المالي - المنظور العلمي -، دار وائل للطباعة و النشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1999.
16. حسن علي الرغبي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005.
17. حسن محمد عبد الرحمن، الإعلام والاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
18. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2003.
19. خالد ممدوح ابراهيم، ابرام العقد الالكتروني-دراسة مقارنة-، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.
20. ربحي مصطفى عليان وإيمان فاضل السامرائي، تسويق المعلومات، دار الصفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004.
21. رشدي عبد الفتاح صالح، البنوك الشاملة وتطوير الجهاز المصرفي، دار النهضة العربية، الإسكندرية، ج م ع، 2000.
22. رضا صاحب أبو حمد، إدارة المصارف- مدخل تحليلي كمي معاصر-، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.
23. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2003.
24. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.
25. سامية محمد جابر ونعمات أحمد عثمان، الاتصال و الإعلام- تكنولوجيا المعلومات-، دار المعرفة الجامعية، الطبعة الأولى، الاسكندرية، ج م ع، 2003.
26. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة الثاني، عمان، ن الأردن، 2003.
27. سوزي عدلي ناشد، مقدمة في الاقتصاد النقدي و المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثانية، بيروت، لبنان، 2005.
28. شاكرا القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
29. صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
30. صالح حمد، مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبي كان، الطبعة الثالثة، الرياض، 2003.
31. طارق طه، ادارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الحرمين للكمبيوتر، الطبعة الثانية، الإسكندرية، ج م ع، 2003.
32. طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، ج م ع، 2003.
33. عامر ابراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوراق، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2002.

34. عبد الحق بوعتروس، الوجيز في البنوك التجارية-عمليات، تقنيات وتطبيقات-، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2000.
35. عبد الحق ط، مدخل آلى المعلوماتية-الحاسوب الشخصي و أجهزته المحيطة-، قصر الكتاب، البليدة، الجزائر، 2005.
36. عبد الحميد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، ج م ع، 2001.
37. عبد الرحمان توفيق، الادارة الاليكترونية وتحديات المستقبل، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، القاهرة، ج م ع، 2003.
38. عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
39. عبد الغفار حنفي، تنظيم وإدارة البنوك، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثانية، الإسكندرية، 2000.
40. عبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة- الدور والتحديات الجديدة-، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1999.
41. عصمت عبد المجيد بكر، أثر التقدم العلمي في العقد-دراسة مقارنة-، مكتبة صباح هادي، اليمن، 2007.
42. عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجد لاوي، الطبعة الثانية، الأردن، 1999.
43. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعرفة، منشورات المنظمة الإدارية، القاهرة، 2003.
44. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، القاهرة، 1999.
45. فاروق الاباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2003.
46. فائق محمود الشماخ، الحساب المصرفي، الدار العملية الدولية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.
47. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003.
48. كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال، عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2002.
49. ماهر كنعغ شكري، العمليات المصرفية الخارجية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2004.
50. محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي، ابتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، ج م ع، 1999.
51. محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة-الظاهرة، الأسباب و العلاج-، ابتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، ج م ع، 1997.
52. محمد ابراهيم ابو الهيجاء، عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة، الطبعة الثانية، عمان، 2011.
53. محمد دويدار، الاقتصاد النقدي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 1998.

54. محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 1993
55. محمد صالح الحناوي، الإدارة المالية و التمويل، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، ج م ع، 1999.
56. محمد صالح الحناوي، المؤسسات المالية-البورصة والبنوك التجارية-، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، ج م ع، 2001.
57. محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.
58. محمد لعقاب، الانترنت و عصر ثورة المعلومات، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، الجزائر، 1999 .
59. محمود جاسم الصميدعي، مدخل استراتيجي تحليلي وكمي، دار المناهج، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2001.
60. محمود مراد مصطفى وناصر نور الدين عبد اللطيف، المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، قسم المحاسبة ، كلية التجارة، الاسكندرية، ج م ع، 2003.
61. محمود يونس وكمال أمين الوصال، اقتصاديات، نقود وبنوك و أسواق مالية، الناشر قسم الاقتصاد، الطبعة الأولى، جامعة الإسكندرية، ج م ع، 2005.
62. منير و ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الاليكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الثالثة، الاسكندرية، ج م ع، 2005.
63. مؤيد سعيد سالم، نظرية المنظمة-الهيكل و التصميم-، دار وائل للطباعة و التوزيع، عمان، الأردن، 1999.
64. وايت سارة، أساسيات التسويق، ترجمة خالد العامري، دار الفاروث، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2001.
65. يورك برس، إدارة الأعمال التجارية الالكترونية، مكتبة لبنان ناشرون، الطبعة الثانية، بيروت، لبنان، 2003

• المجالات والتقارير

1. أمين عقيل ويوئيل و عبد الستار محمد على، نموذج تقييم أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف- دراسة حالة مجلة الادارة العامة، الرياض، السعودية، المجلد 38، العدد 2، 1998.
2. بومايله وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمت، العدد 03، مارس 2004.
3. رجم نصيب وأمال عياري، المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة عنابة، العدد 45، 2008
4. رعد حسن الصرن، اهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية-دراسة نظرية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 8، 2005.

5. سالملي جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد1، سبتمبر 2005.
6. صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بسكرة، جوان، العدد1، 2002.
7. محمد زيدان، الاثار المتوقعة من انضمام الجزائر الى المنظمة العالمية للتجارة على الجهاز المصرفي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، العدد3، 2004.
8. محمد زيدان، دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنك، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد2، 2003.
9. مسعود ديلمي، الذكاء الاقتصادي والعمل الضغطي: الحروب الخفية، مدارات، جريدة القدس، العدد 6061 الخميس 27 نوفمبر 2008.
10. ياسين الطيب، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد3، 2003.

• الملتقيات والمؤتمرات

1. الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 8 و9 مارس 2005، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
2. الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - الواقع و التحديات-، جامعة شلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004
3. الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة -منافسة،مخاطر وتقنيات-، جامعة جيجل، يومي6 و 7 جوان 2005.

• القواميس

1. تيسير الكيلاني، معجم الكيلاني لمصطلحات الكمبيوتر والانترنت، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2004.
2. محمد الهادي محمد، تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2001.
3. محمود الربيعي وآخرون، المعجم الشامل لمصطلحات الحاسب الآلي والانترنت، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 2001.
4. منير البعلبكي، قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001

• الرسائل والمذكرات

1. شملول حسيبة، أثر استقلالية البنك المركزي على فعالية السياسة النقدية - دراسة حالة بنك الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2001.

● الكتب

1. Ammour BENHALIMA, Pratiques des Techniques Bancaires, Edition Dahlab, Alger, 1997.
2. Ammour BENHALIMA, le Système Bancaire Algérien Textes et Réalité, Edition Dahleb, 2001.
3. Aissa HIDOUSSE, Organisation et Métier de la Banque, IFID, Tunisie, 2006.
4. Emmanuel ARNOLD PATEYRON et Robert SALMON, Les Nouvelles Technologies de l'Information et l'Entreprise, Economica, Paris, France, 1996.
5. Gilles BRESSY et Christian KONKUYT, Economie d'Entreprise, Dalloz, 7eme Edition, France, Paris, 2004.
6. Marie-Hélène DELMONDE et Autres, Management des Systèmes d'Informations, Dunod, Paris, France, 2003.
7. Mélissa SAADOUN, Technologies de l'Information et Management, Hermès Sciences Publications, France, 2001.
8. Michel BADOUC, E-Marketing de la Banque et de l'Assurance, 2eme Edition, Edition d'Organisation, Paris, France, 2000.
9. Nadine TOURNOIS, Le Marketing Bancaire Face Aux Nouvelles Technologies, Masson, Paris, France, 1989.
10. Monique ZOLLINGER et Eric Lamarque, Marketing et Stratégie de la Banque, Dunod, Paris, France, 2004.
11. Robert REIX, Système d'Information et Management des Organisations, Vuibert, France, 4eme Edition, 2002.
12. Sophie BRANA et Autres, Economie Monétaire et Financières, Dunod, Paris, France, 2003.
13. Sylvain WASERMAN, l'Organisation Client, Dunod, Paris, France, 2001.

● المجلات والتقارير

1. Banque d'Algérie, Comité de Normalisation-Normes Inter Bancaires de Gestion Automatisée des Instruments de Paiement-, janvier 2005.

● الملتقيات والمؤتمرات

1. Abdelali ABDELWAHAB, L'Intelligence Economique, Séminaire National sous le Thème «le Système National Economique», Etat et Perspective, Equipe de Recherche PNR d'Economie, Division Recherche en Science de l'Information, 31 - 01/02/2000.

● القواميس

1. Ahmed SILEM et Jean Marie Albertini, lexique de l'Economie, DALLOZ, Campus, 7eme Edition, 2002.
2. Muftah M.DYAB, Glossary of Information Systems and Technology, International Publishing House, EGYPT, 1995.

ثالثا. المواقع الإلكترونية

1. http://databases2013.blogspot.com/2013/03/blog-post_8379.html (consulté le 8 Avril 2015 à 15h37)
2. <http://www.alukah.net/culture/0/82801/> (consulté le 08 Avril 2015 à 9h06)
3. <http://mawdoo3.com/> (consulté le 08Avril 2015 à 13h53)
4. <http://edu.arabsgate.com/showthread.phpt=617423> (consulté le 8 Avril 2015 à 15h31)

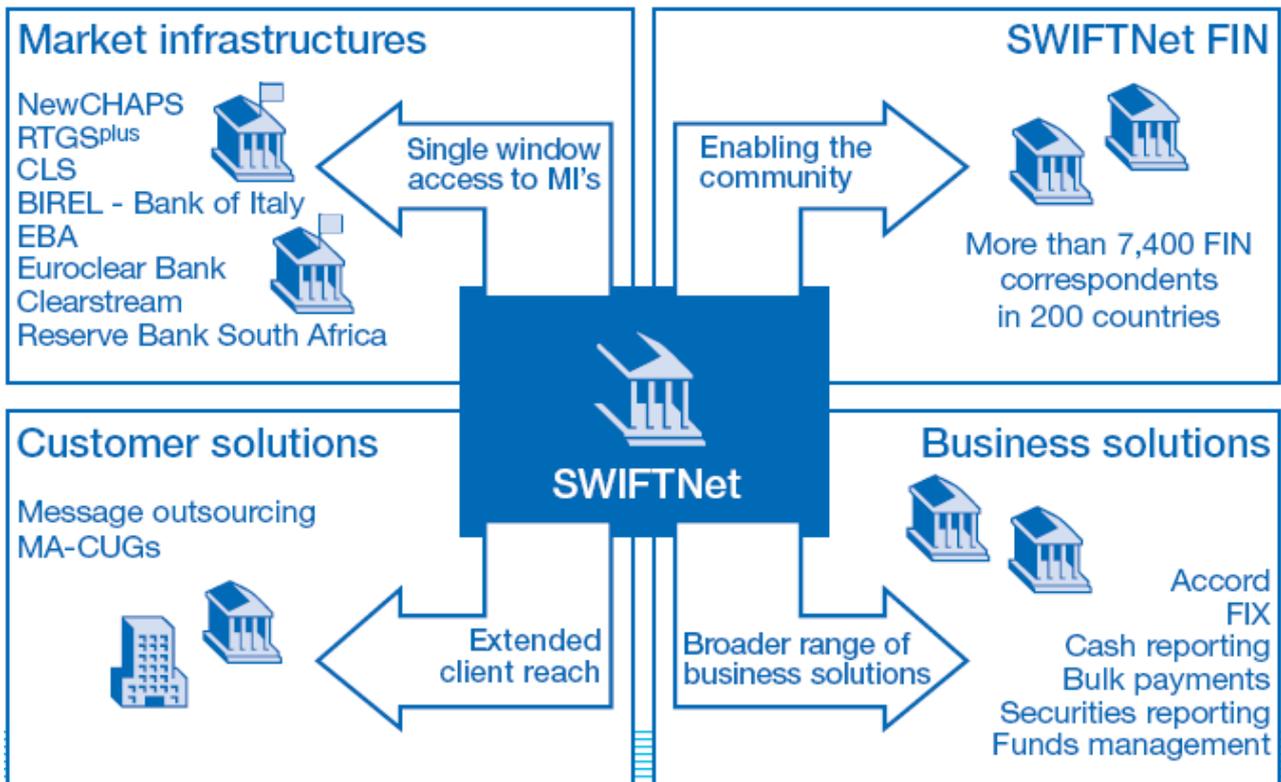
الملاحق



Le siège social de SWIFT est situé en Belgique. Il possède des bureaux dans les principaux centres financiers mondiaux et les marchés en développement.

Réseau exclusivement interbancaire à l'origine, SWIFT ouvre son réseau et propose ses offres aux entreprises depuis quelques années.

SWIFT signifie Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. Il s'agit d'une coopérative détenue par des membres par l'intermédiaire de laquelle le secteur des finances effectue ses transactions financières avec rapidité, assurance et en toute confiance. Plus de 9000 organismes bancaires, établissements financiers et clients d'entreprise dans 209 pays nous font confiance au quotidien pour échanger des millions de messages financiers standardisés.



<http://www.swift.com/>

الملحق رقم 02 : بطاقات الدفع و السحب



• بطاقة CIB ذهبية



• بطاقة CIB كلاسيكية



• بطاقة VISA ذهبية



• بطاقة VISA كلاسيكية



<http://www.satim-dz.com>

SATIM, Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique, est :

- Une filiale de 08 Banques Algériennes : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA), créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire.
- L'opérateur monétique interbancaire en Algérie, pour les cartes domestiques et dans un futur proche, internationales.
- L'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et particulièrement de promotion des moyens de paiement par carte.
- SATIM réuni 17 adhérents dans son réseau monétique interbancaire :

16 Banques dont 07 banques publiques et 09 banques privées ainsi que Algérie Poste.

Les principales missions de SATIM sont :

- Œuvre au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique.
- Met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie.
- Participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
- Accompagne la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Personnalise les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces.
- Met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes :
 - maîtrise des technologies,
 - automatisation des procédures,
 - rapidité des transactions,
 - économies des flux financiers, etc...

Guichet Automatique Bancaire / Distributeur Automatique de Billets



كيفية سحب الاموال

1. ادخل البطاقة المغناطيسية بالشكل الصحيح
2. ادخل الرقم السري الخاص بالبطاقة عن طريق لوحة المفاتيح
3. اختر احدى العمليات التالية عن طريق ازرار الاختيار
 - ✓ معرفة الرصيد
 - ✓ سحب الاموال
 - ✓ كشف الحساب
4. اذا اخترت سحب الاموال يظهر لك الاختيارات التالية
 - ✓ 5000 - 2000 - 1000- اختر واحد من هذه المبلغ
5. اضغط على زر مبلغ اخر لاختليو المبلغ المراد سحبه
6. سيظهر لك نافذة تكتب فيها المبلغ المراد سحبه بالدينار الجزائري
 - ✓ - اضغط الان على زر التاكيد
 - ✓ - اختر الان نعم
7. انظر لحظات
8. اسحب البطاقة عند خروجها ثم انتظر خروج المبلغ
9. اسحب المبلغ بدون تاخر، حيث سيقوم الجهاز بإرجاعها بعد مدة معينة.

Ingenico 7780

Une solution radio performante et évolutive

Gamme Portable



- L'Ingenico 7780 apporte au commerçant la mobilité sur son point de vente et la possibilité de pratiquer le paiement auprès du client.
- Il assure le traitement sécurisé et performant des transactions EMV grâce à son moyen EMV niveau 2 et à son architecture UNICAP™ 32 bits.
- Son imprimante rapide est simple à recharger.
- Sa batterie intelligente est amovible.

- **EMV** / Large de transaction éprouvée
- **UNICAP™** / Compatible applications
- **ASC 2E** / Module de sécurité
- **MOBILE** / Accès sécurisé sans papier
- **Bluetooth** / Facile
- **PCI PED III** / PCI PED

Ingenico 7780

Une solution radio performante et évolutive

Un haut niveau de sécurité

- Le module HSC, concentré du savoir-faire d'Ingenico en matière de sécurité, répond aux exigences de sécurité les plus strictes telles que PCI PED.
- L'architecture UNICAP™ permet aux applications de fonctionner indépendamment les unes des autres au sein du même appareil, garantissant ainsi l'intégrité des données.

Des performances exceptionnelles

- Son processeur 32 bits prend en charge des cryptographies sophistiquées (RSA, DES, triple DES...) avec un haut niveau de performance.
- Premier terminal Bluetooth du marché, le terminal 7780 fait appel à une technologie Bluetooth sécurisée qui offre à l'utilisateur :
 - une portée jusqu'à 200 m de la base (en champ libre),
 - des coûts de mise en œuvre réduits ; jusqu'à 7 mobiles peuvent se raccorder à une seule base.
 - Les communications se font par modem rapide V23bis ou V34.

Un grand confort d'utilisation

- L'imprimante thermique est rapide (15 lignes/seconde) avec chargement facile du papier.
- Le clavier à larges touches permet une saisie facile des données.
- Le grand écran graphique est proposé avec un contraste ajustable.
- Le grand écran à cristaux liquides (LCD) haute résolution amovible est intelligent et un indicateur de niveau de charge est présent à l'écran.
- La lentille est personnalisable avec le logo du client.

Lecteur sécurisé et éprouvé des cartes



Batterie intelligente amovible



Imprimante rapide à chargement facile



ingenco

Groupo Ingenico
127 avenue Charles de Gaulle - 92503 Neuilly-sur-Seine
Tél : 01 47 61 62 60 - Fax 01 47 71 56 56
www.ingenico.com

More contact:

Mémoire	SRAM : 2 Mo
Processeur	ARM 32 bits
SARMS	3
Sécurité	Conforme PCI PED, Module HSC
Radio	Bluetooth 2.4 GHz
Imprimante	Thermique à chargement facile, graphique
Clavier	11 touches, 128 x 128 pixels, LCD haute résolution amovible
Ecran	Graphique (128 x 64 pixels), Micro-écran
Lecteur de cartes magnétiques	ISO 1053
Lecteur de cartes à puce	ISO 7816 1-3, EMV/niveau 1
Connectivité	115200 baud, RS-485, RS-232, USB, IrDA
Connectivité	2 fabrications ISO 232 sur la base
Communication	Modem V23bis et V34
Lentille	Personnalisable (en option)
Conditions d'environnement	Températures d'utilisation : + 5° C à + 40° C
Dimensions	Terminal : 200 x 66 x 60 mm
	225 x 81 x 26 mm
Poids	605 g
Alimentation	230V - 50 Hz



<http://www.cpa-bank.dz/>



Accédez à vos comptes
Démonstration
Convention
Conditions Générales

BIENVENUE SUR LE SERVICE DE BANQUE A DOMICILE DU CPA.

e-Banking

Nous contacter : ebanking.client@cpa-bank.dz

Plan du site

- ▶ Consultation
 - ▶ Le solde de vos comptes
 - ▶ Messages personnels
- ▶ Services
 - ▶ Liste des Agences
 - ▶ Cours des Devises
- ▶ Administration
 - ▶ Changement de votre mot de passe
- ▶ Guide d'Utilisation
- ▶ Plan
- ▶ Quitter

Le site vous permet de :

- ✓ Visualiserez l'ensemble des comptes pour lesquels vous avez demandé un abonnement.
- ✓ Effectuer des recherches sur les opérations de votre compte. Vous pouvez y accéder en cliquant sur « Recherche » dans la zone « Rechercher une opération sur ce compte ».
- ✓ Télécharger vos opérations sur votre PC suivant un format que vous aurez préalablement sélectionné. Vous avez également la possibilité d'obtenir directement toutes vos opérations en format imprimable PDF en cliquant sur l'icône PDF Acrobat Reader
- ✓ Effectuer une ou plusieurs fusions de soldes pour les besoins de votre trésorerie. (Réservé aux Professionnels)
- ✓ Lister toutes les Agences est consultable sur le service e-banking du CPA. Vous y trouverez codes agence, adresses et numéros de téléphone/fax.
- ✓ Consulter les cours de devises du jour
- ✓ Consulter des messages envoyés par votre centre.

<http://ebanking.cpa-bank.dz/fr>