الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون – تيارت –

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ميدان: علوم اقتصادية, التجارية و علوم التسيير
قسم : علوم التسيير شعبة : علوم التسيير
تخصص : ادارة مالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من اعداد الطلبة:

- مامون أسامة عبد الجليل
- مداني نهى

تحت عنوان:

البنوك التجارية وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في ظل الاقتصاد المعرفي.

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP –وكالة تيارت–

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

أ . زيتوني هوارية (أستاذ محاضر (أ) – جامعة ابن خلدون تيارت) رئيسا
أ . ساعد محمد (أستاذ مساعد (أ) – جامعة ابن خلدون تيارت) مشرفا و مقررا
أ . صافا محمد (أستاذ محاضر (ب) – جامعة ابن خلدون تيارت) مناقشا

السنة الجامعية : 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا
مَا ٱكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا
وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَآ إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُۥ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۚ
رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِۦ ۖ وَٱعْفُ عَنَّا وَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَآ ۚ
أَنتَ مَوْلَىٰنَا فَٱنصُرْنَا عَلَى ٱلْقَوْمِ ٱلْكَٰفِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

صدق الله العظيم

إهداء

بسم الله الذي فتح عيوننا بنور العلم وأضاء قلوبنا بهدى الإيمان نشكره على ما أعطانا من جهد وصبر لنتوصل إلى ثمرة جهدنا.

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها والحنان بملأ وجدانها

إلى أمي الغالية.

إلى كل من مدني بالدعم المادي والمعنوي طيلة مشواري الدراسي أبي العزيز.

إلى أغلى ما أملك أخواني.

كلمة شكر

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإنهاء هذا العمل المتواضع

يقول الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم

من لم يشكر الناس لم يشكر الله

حاولنا أن نجمع شتات أفكارنا لنعطي أصحاب الخير حقهم لكن اللسان عجز عن التعبير لذا بأبسط عبارات الامتنان نتقدم بأسمى عبارات التقدير إلى الذي أضاء لنا الدرب لهذا العمل الأستاذ ساعد محمد

الذي لم يبخل علينا بمعلوماته ونصائحه وإرشاداته القيمة كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة و لا ننسى شكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هدا العمل المتواضع.

والله ولي التوفيق

فهرس المحتويات

إهداء .....

كلمة شكر .....

الفهرس .....

قائمة الأشكال .....

قائمة المختصرات.....

مقدمة.....– أ–

الفصل الأول 6

عموميات حول البنوك التجارية واقتصاد المعرفة 6

تمهيد:.....7

المبحث الأول: الإيطار المفاهمي للبنوك التجارية. 8

المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية و مفهومها. 8

المطلب الثاني: البنوك التجارية:انواعها، وظائفها و اهدافها. 9

المبحث الثاني : المعلوماتية و الإقتصاد المعرفي.....15

المطلب الأول: الاطار النظري للاقتصاد المعرفي. 15

المطلب الثاني :التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال و أبعادها. 18

المبحث الثالث: البنوك التجارية و علاقتها بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال. 25

المطلب الأول: تأثير التكنولوجيا الحديثة على الأنشطة البنكية 25

المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية و وسائل الدفع الالكترونية. 26

خاتمة الفصل: 29

الفصل الثاني.....31

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك– 31

تمهيد:.....32

المبحث الاول: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.....33

المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وتعريفه 33

المطلب الثاني: الوظائف و الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط..... 36
المبحث الثاني : واقع التكنولوجيا في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط- بنك..... 39
المطلب الأول : التجهيزات التكنولوجية في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط- بنك. 39
المطلب الثاني : وسائل و وسائط الدفع الالكترونية في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط- بنك.
..... 43
المبحث الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية. 49
المطلب الأول : المقاصة الالكترونية. 49
المطلب الثاني : أنظمة الدفع الالكترونية. 52
خاتمة الفصل: 56
خاتمة 57
قائمة المراجع 61
قائمة الملاحق..... 67
الملخص : 71

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
2-01	الموزع الآلي للأوراق DAB	39
2-02	الشباك الآلي البنكي GAB.	40
2-03	طرفيات الدفع الإلكترونيةTPE.	41
2-04	عدد الأجهزة TPE المرتبطة بالوكالة(2020-2022).	41
2-05	عدد التجهيزات التكنولوجية في وكالة تيارت.	42
2-06	عدد البطاقات الموزعة من 2018 إلى 2022.	44
2-07	عدد العمليات المجرات من 2018 إلى 2022.	45
2-08	المبالغ المحولة للصراف الآليDAB.	46
2-09	المبالغ المحولة للصراف الآليGAB.	46
2-10	عدد التحويلات الالكترونية خلال شهر فيفري من عام2023.	47
2-11	نسب استخدام الصيرفة عبر الانترنت في الوكالة سنة 2022.	48
2-12	عدد الشيكات المعالجة الكترونيا في الوكالة خلال المدة 2018-2022.	51

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-1	أوجه النشاط الأساسي للبنك التجاري	13
02-1	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	19
03-1	مظاهر جاهزية التكنولوجيا	21
04-1	المخاطر الناتجة عن المعلوماتية	22
05-2	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك –وكالة تيارت-	38

قائمة المختصرات

OCDE:	منظمة التعاون الإقتصادي و التنمية
TIC:	تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
ATM:	ماكينة الصراف الآلي
E-Cach:	النقد الإلكتروني
E_Cheeking:	الشيكات الالكترونية
E_Banking:	الخدمات المصرفية الالكترونية
CNEP:	الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط
ONLF:	الديوان الوطني للسكن العائلي
EPLF:	المؤسسة العمومية للسكن العائلي
LEP:	دفتر التوفير الشعبي
TPE:	أجهزة الدفع الالكترونية
DAB:	الموزعات الآلية
GAB:	الشبابيك الآلية البنكية
CIB:	البنك التجاري الدولي
RMI:	الشبكة النقدية ما بين البنوك
CE:	بطاقة التوفير
CEP:	حساب التوفير
CEL:	حساب التوفير الشعبي
ARTS:	نظام الجزائر للتسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
2-01	بطاقة الدفع CIB	68
2-02	بطاقة الدفع الذهبية CIB	68
2-03	بطاقة التوفير CE	68
2-04	طرفيات الدفع الالكترونية TPE	69
2-05	طرفيات الدفع الالكترونية TPE	69
2-06	طرفيات الدفع الالكترونية TPE	69
2-07	الموزع الآلي للأوراقDAB	70
2-08	الشباك الآلي البنكيGAB	70

مقدمة

مقـد مـة

لقد تعاظم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر ، وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها . ومع تطور الوسائل الالكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات زادت أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال حتى صارت إلى ما هي عليه الآن ، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة و اقتناء احدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال بما في ذلك القطاع المصرفي الذي يعتبر أحد الأركان الأساسية التي يبنى عليها اقتصاد كل دولة وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي يقوم به من خلال تمويل المشاريع الاستثمارية والقضاء على الاكتناز وما له من آثار سلبية على الاقتصاد، فهو يساهم بصفه مباشره في القضاء على البطالة وزيادة رفاهية المجتمع وازدهاره، فواقع السوق المصرفي يشهد اليوم تنافسا شديدا بين مختلف البنوك والمصارف وخاصه في ظل العولمة وتحرير السوق فقد تأثر القطاع المصرفي بهذا التقدم وأصبح يتحول من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي العصري، فقد شهد هذا الأخير تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى تحول جذري في العمل لاسيما بعد بداية التطور التكنولوجيا في تقديم الخدمة المصرفية وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الالكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونيا حيث سيلت عملية إنجاز المعاملات المصرفية وتقليل الجهد، الوقت والعناء اعتمادا على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونيا . كما يُؤكد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وغيره من البنوك في الجزائر على أهمية تبني برامج تأهيل القطاع المصرفي والمالي للاستفادة من هذه التكنولوجيا . وبالتالي، يصبح من الضروري على القادة والمدراء في هذه البنوك إعادة تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتوظيفها بطريقة تسهم في تحقيق نتائج إيجابية على أعمالهم، مثل تعزيز كفاءة العمل وتحسين خدمات العملاء وتقديم منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة.

الإشكالية :

بناء على ما سبق ذكره, يمكن صياغة الإشكالية التي سيتم معالجتها في هذا البحث كما يلي :

الى أي مدى يؤثر تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال على فعالية وأداء البنوك التجارية في الجزائر؟

أسئلة فرعية :

من خلال الإشكالية الرئيسية للبحث يمكن صياغة أسئلة فرعية وهي كالأتي :

- كيف يؤثر تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم في البنوك التجارية في الجزائر؟
- ما هي التحديات التقنية والأمنية التي تواجه البنوك التجارية في تبني تكنولوجيا الاعلام والاتصال وكيف يمكن التغلب عليها في السياق الجزائري؟

- كيف يؤثر تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال على توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتحقيق شمولية مالية أكبر في الجزائر؟

فرضيات الدراسة :

- تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال من المحتمل أن يحسن تجربة العملاء وزيادة رضاهم في البنوك التجارية في الجزائر .
- تواجه البنوك التجارية في الجزائر تحديات تقنية وأمنية في تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمكن التغلب عليها من خلال اتخاذ إجراءات وسياسات فعالة .
- تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكنه أن يساهم في توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتحقيق شمولية مالية أكبر في الجزائر، مما يعزز الوصول إلى الخدمات المصرفية لجميع شرائح المجتمع.

اهداف الدراسة :

إن الأهداف التي نأمل أن نحققها من خلال هذا البحث تتثمل في :

- تسليط الضوء على التحديات المستقبلية التي قد تواجه البنوك التجارية الجزائرية نتيجة لتوافر خدمات البنوك الأجنبية، وتشجيع العملاء على المقارنة بين خدمات البنوك المختلفة لاختيار ما يناسبهم .
- إبراز دور التكنولوجيا المصرفية في تعزيز وساطة الأنشطة المالية وزيادة الوعي بالآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على استخدام التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات في قطاع البنوك .
- تحقيق فعالية أنشطة البنوك وتحليل أهميتها وتأثيرها على القطاع المصرفي والمالي .نشر الوعي بين المهتمين في مجال البنوك حول أهمية الموضوع ومساهمته في تحديث وتطوير القطاع المصرفي والمالي بشكل عام.

أهمية الدراسة :

تتجلى في النقاط التالية بشكل موجز :

- التحديات الجديدة في القطاع المالي والمصرفي .
- تغير الطابع التقليدي للبنوك وتوجهها نحو تقديم خدمات مصرفية متطورة .
- زيادة عمليات التحرير المالي وأهمية معالجتها بشكل فعال .نمو وتطور أنظمة الدفع الآلية الحديثة .

- ضرورة تأهيل القطاع المصرفي وتنفيذ الإصلاحات المصرفية المطلوبة.

أسباب اختيار الموضوع:

إن الدوافع من وراء اختيارنا لهذا البحث هي :

- معرفة وضع البنوك التجارية الجزائرية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- استكشاف التكنولوجيا المصرفية وفهم فوائدها للبنوك التجارية .
- رغبة أعضاء البحث في دراسة وضع البنوك التجارية الجزائرية في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مستوحاة من تأثرهم بآخر تطورات التكنولوجيا ورغبتهم في الابتكار وتحسين أداء البنوك في هذا المجال .
- إضافة جديدة للمعرفة المتاحة حول وضع البنوك التجارية الجزائرية في التكنولوجيا .
- إثراء المكتبة الجامعية بمراجع متخصصة في مجال التكنولوجيا المصرفية للبنوك التجارية.

حدود الدراسة :

تتحدد دراستنا للجانبين الزماني و المكاني :

فالجانب المكاني يتحدد على مستوى الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط لولاية تيارت.

أما الجانب الزماني فيمكن حصره في الخمس سنين الأخيرة, أي من سنة 2018 إلى وقتنا الحالي.

منهج الدراسة :

المنهج الوصفي تم استخدامه لوصف وتفسير مفاهيم تكنولوجيا الاتصال والإعلام في المجال البنكي وتحليل مكوناتها وتأثيرها .المنهج التاريخي تم استخدامه لدراسة نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال البنكي من خلال تحليل التطورات التاريخية والأحداث الهامة. تم أيضًا استخدمنا المنهج التحليلي لتحليل وضعية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وتحليل تأثير تكنولوجيا الاتصال والإعلام عليه. بالاعتماد على هذه المنهجيات، تم تحليل تطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال البنكي وتأثيرها على الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط.

الدراسات السابقة :

- مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في رفع ايرادات البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ادرارBADR ،)مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة احمد دراية ادرار)، 2018/2019، ما دور وسائل الدفع االلكترونية في رفع إيرادات بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBadr ؟،حاولت الطالبة في هذا البحث التاكد من مدى مساهمة وسائل الدفع االلكترونية في رفع إيرادات بنوك التجارية و توصلت في دراستها الى ان وسائل الدفع االلكترونية تخفض التكاليف وتزيد من الإيرادات وهذا نتيجة السحب الآلي للعملاء وغيره،و ان وسائل الدفع االلكترونية لها مساهمة كبرى في زيادة الأرباح المصرفية .
- شايب محمد،أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، سنة 2007؛ ما هو أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على فعالية انشطة البنوك التجارية الجزائرية؟،حيث قام الباحث بدراسة أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على فعالية البنوك التجارية و توصل الى ان تكنولوجيا الإعلام و الإتصال لها دور في في تفعيل انشطة ادارة العلاقة مع الزبون في البنك ،و ان لهذه الاخيرة القدرة على اكساب البنوك التجارية الجزائرية ميزة تنافسية .

في مذكرتنا الحالية، سنقوم بدراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في الجزائرمن سنة 2018الى سنة 2022. سنركز على تحليل تطبيقاتها المحتملة، مثل التحويلات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول المصرفية. سنناقش فوائدها المحتملة والتحديات التي تواجهها، مثل قضايا الأمان والتدريب وحماية البيانات الشخصية .

في النهاية، ستتوصل الدراسة إلى استنتاجات حول تأثير هذه التكنولوجيا على أداء الصندوق وفوائدها المحتملة للعملاء و المستفيدين.

صعوبات الدراسة :

خلال إنجاز الدراسة، واجهتنا صعوبات تشمل :

- قلة المصادر المتخصصة: صعوبة في العثور على مصادر موثوقة ومختصة في المكتبات الجامعية والعامة في الجزائر، بالإضافة إلى نقص المعلومات المتاحة على الإنترنت .

- صعوبة الترجمة وفهم المصطلحات التقنية: التحدي في فهم وترجمة المصطلحات التقنية المستخدمة في الدراسة بشكل واضح وفعال .
- حداثة التجربة: تجربة تكنولوجيا أنظمة الدفع الآلية الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية ما زالت جديدة، مما أدى إلى تحديات في جمع المعلومات والبيانات ذات الصلة.

تم التعامل مع هذه الصعوبات بدقة ومهنية لضمان جودة الدراسة وتحقيق أهدافها بأفضل طريقة ممكنة.

الفصل الأول

عموميات حول البنوك التجارية واقتصاد المعرفة

تمهيد:

تعد البنوك الدعامة و الركيزة الأساسية لأي اقتصاد، لذلك تسعى كل دولة من دول العالم إلى تطويرها من خلال تحسين خدماتها وكذا عصرنة وسائل الدفع المتاحة لديها و ذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل حاليا الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة .فالبنوك التجارية كغيرها من البنوك أصبحت تواجه التحديات في مجال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، بما يمكنها من القدرة على المنافسة، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعد من التغيرات الحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية، والتي من بينها القطاع المصرفي، حيث تلعب هته الأخيرة دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك، وأن اعتمادها لم يعد أمرا اختياريا، بل أصبح ضرورة تمليها الظروف والمستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

المبحث الأول: الإيطار المفاهمي للبنوك التجارية.

تحتل البنوك التجارية موقعا مهما و مركزا حيويا في الأنظمة الاقتصادية و المالية،حيث تقوم بجمع الأموال الفائضة و تدخرها و تقوم بتوزيعها كفؤا على وحدات الاستثمار المختلفة. و تعتبر البنوك التجارية إحدى الدعامات و القواعد الأساسية لبناء اقتصاد أي دولة،و زادت أهميتها في العصر الحديث و أصبحت تلعب دورا مهما في التنمية .

المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية و مفهومها.

يحتل القطاع المصرفي مركزا حيويا في الأنظمة المالية و الاقتصادية، وتعتبر البنوك التجارية من الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة، و زادت أهميتها في العصر الحديث، حيث أصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها كأداة استثمارية تلعب دورا هامـا في التنمية .

1- نشأة البنوك التجارية.

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد جهات أمينة لحفظ، دفعته إلى التفكير في إقامة مؤسسات خاصة لهذه الغاية، و لعل الصيارفة في أوروبا و إيطاليا بالذات هم أول من طرق هذا الباب فلقد كان التجار و رجال الأعمال يودعون أموالهم لدى هؤلاء الصيارفة بقصد حفظها مقابل إيصالات يحررها الصيارفة لحفظ حقوق أصحاب الودائع، و هكذا أنشأت الوظيفة الكلاسيكية الأولى للبنوك و هي إيداع الأموال، وكان المودع إذا أراد ذهبه يعطي الصائغ الإيصال و يأخذ الذهب، و مع مرور الوقت أصبح الناس يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل و يبقى الذهب مكدسا في خزائن الصائغ و قد تنبه الصائغ إلى هذه الحقيقة، فصار يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة، و هكذا أنشأت الوظيفة الكلاسيكية الثانية للبنوك و هي الإقراض. أما خلق النقود أو إصدارها فقد نشأت عندما كان القرض يأخذ شكل إيصال يحرره الصائغ بدلا من الذهب الحقيقي ويعطيه للمقترض، وخاصة بعدما أصبح الناس يتقون بهذه الإيصالات لأنها قابلة للإستبدال بالذهب في أي وقت يشاؤون كما دلتهم على ذلك تجاربهم العديدة خلال تعاملهم مع الصائغ وقيام الصائغ بهذه الأعمال لم يأت طفرة، و إنما كان نتيجة لتطور استغرق زمنا طويلا واكبه ازدياد كبير في ثقة جمهور المتعاملين مع الصائغ مما حول مؤسسته إلى النواة الأولى للبنك التجاري. و لعل أول بنك قام كان في البندقية عام 1157م، ثم توالى ظهور البنوك بعد ذلك فظهر بنك أمستردام عام 1609م ، وبنك إنجلتر اعام 1694م، وبنك فرنسا عام 1800م.([1])

[1]–محمد مصطفى نعمان، ادارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع ، عمان، الطبعة الاولى، 2017، ص02

2- مفهوم البنوك التجارية.

التعريف الأول: البنوك التجارية هي مؤسسات مصرفية موضوعها النقود والعمليات التي تدور حول قيام النقود بوظائفها (وسيط) للمبادلة، أداة الدفع، مخزن للقيمة، ومقياس لها وغالبا ما تكون النقود هنا ذات نوعية خاصة ، كما أنها مصارف تجمع أموال الزبائن في صورة ودائع وتوظفها في عمليات مجزية كتشجيع التجارة وقبول خصم الكمبيالات، أي أنها منشآت تنصب عملياتها الرئيسية على حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور والمؤسسات في شكل ادخارات بغرض إقراضها وتوظيفها للآخرين وفق قواعد وأساليب معينة.([1])

التعريف الثاني: البنوك التجارية هي مؤسسات وسيطة تضطلع أساسا بقبول ودائع المنخرين وحدات ذات الفائض (المالي) وتمنح القروض للمستثمرين (الوحدات ذات العجز المالي) بما يخدم عملية تمويل التنمية الاقتصادية.([2])

التعريف الثالث: تعرف أيضا بتلك المنشاة او الشركة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد و الهيئات تحت الطلب ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض و السلفيات بقصد الربح .او هي المؤسسة التي تتعامل في الديون
أو الائتمان،فبنك الودائع يحصل على ديون غيره و يعطي مقابلها وعودا بالدفع تحت الطلب أو بعد اجل قصير.([3])

و منه نعرف البنوك التجارية على انها تلك المؤسسات المالية الوسيطة التي تقوم بقبول ودائع تدفع عن الطلب أو أجال محددة تقوم بتجميع مدخرات الأفراد و الوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا و تستخدمها في منح القروض للمستثمرين بقصد الربح.

المطلب الثاني: البنوك التجارية:انواعها، وظائفها و اهدافها.

مما لا شك فيه أن الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية هي تمويل الاقتصاد الوطني بالأموال اللازمة لتنميته، وذلك عن طريق تجميع الأموال من مصادر ادخارها المختلفة، ثم توزيعها على مجالات الإقراض المختلفة.

[1]- مصطفى رشيد شيحة، النقود و المصارف و الائتمان، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999,ص87

[2]- رقيم عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة، دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري، (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضرة)، بسكرة، الجزائر ، 2009، ص05.

[3] - بودياب سلمان، اقتصاديات البنوك و النقود، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، لبنان، 1996، ص113.

1- أنواع البنوك التجارية.

تعتبر البنوك التجارية إحدى أهم المصادر المتاحة للتمويل لاستخدامها في تشغيل و تطوير المشاريع الاستثمارية، و تنقسم إلى أنواع و هي:

البنوك التجارية ذات الفرع: تتم العمليات المصرفية من خلال فروع في مكان واحد أو أكثر من مكان، وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي للبنك، حيث تقوم الفروع بكافة الأعمال التقليدية التجارية وتقديم الائتمان قصير الأجل ومتوسط الآجل كما تتعامل في مجالات الصرف الاجنبي وغيرها من العمليات المصرفية .

البنوك التجارية ذات الوحدة الواحدة: تتم الخدمات المصرفية في مثل هذه البنوك من خلال بنك موجود في مكان واحد، ويعتبر هذا النوع شائعا في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب العرف والقانون والقدرة على مقابلة حاجات العملاء.

1-1- البنوك الاستثمارية :

وهي مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع الاموال من المساهمين او من خلال طرح السندات في السوق المالية ووضعها تحت تصرف المستثمرين بمنحهم التمويل طويل الاجل في العادة.

1-2- بنوك التجار :

وهي البنوك التي تقدم خدمات عديدة مثل قبول الكمبيالات، وإصدار الأوراق المالية وادارة محافظ الأوراق المالية، وتقديم الاستشارات للمشروعات والمصارف المختلفة في المجال النقدي والاقتصادي والاندماج.

1-2-1- البنوك المتخصصة :

وهي البنوك المتخصصة في منح الائتمان لنوع محدود من النشاط بحيث يقتصر علمها على هذا النشاط دون غيره مثل البنوك العقارية والزراعية والصناعية.. .الخ .

ولقد ادى التطور الاقتصادي إلى ظهور نوعين جديدين من البنوك هما :

1-2-2-البنوك الشاملة :

وهي البنوك التي لم تعد تتقيد بالتعامل مع نشاط معين او في منطقة او في إقليم معين وأصبحت تحصل على الاموال من مصادر متعددة وتوجهها الى مختلف الأنشطة واهم ما يميز هذه البنوك: شمولية الأعمال وتنوعها والمرونة الكبيرة في تقديم الخدمات المصرفية والجديد والابتكار.

1-2-3-البنوك الالكترونية :

وهي بنوك تعمل بالكامل من خلال الانترنت حيث تتم المعاملات والعلاقات فيها تم خلال الوسائل الالكترونية وليس اللقاء المباشر وتعرف هذه البنوك باسم البنوك الافتراضية.

1-2-4-البنوك الاسلامية :

هي تلك البنوك التي تمارس العلميات المصرفية في حدود أحكام الشريعة الإسلامية.

1-2-5-البنوك المركزية :

سبق وبينا ان تطور البنوك التجارية أدى إلى إلقاء العاتق على كاهل الدولة الحماية أموال المودعين فيها بشكل خاص وحماية الاقتصاد بشكل عام، وهذا بدوره دفع الحكومات إلى إنشاء بنوك لها للقيام بهذه المهمة سميت بالبنوك المركزية او بنوك الدولة، وتقوم هذه البنوك بشكل بالوظائف التالية
يقوم بوظائف ذات اهمية حيوية مثل :

- اصدار النقود
- بنك الحكومة
- بنك البنوك
- يقوم بوضع وادارة السياسة النقدية في الدولة بما لدية من وسائل الرقابة الكمية والنوعية.([1])

2- وظائف البنوك التجارية : تتمثل في عدة وظائف منها :

2-1. <u>الوظائف التقليدية :</u>

وقد سميت كذلك بسبب تزامن هذه الوظائف مع التطور التاريخي لعمل المصارف وهذه الوظائف هي :

- منح القروض: تعد هذه الوظيفة الاستثمار الأول والرئيس للمصارف التجارية، حيث كانت تمنح القروض المختلفة الى جمهور المتعاملين معها رغم تفضيلها تاريخيا لمنح القروض قصيرة الأجل.
وتعتبر القروض المصرفية اهم مصادر التمويل الخارجية لمؤسسات الاعمال في معظم دول العالم لذلك بقيت هذه الوظيفة جزءا رئيسا من عمل المصارف وحتى سنوات قليلة مضت، حيث بدأت المصارف تستخدم مفاهيم أوسع من مفهوم منح القروض الى مفهوم او وظيفة استثمار موارد المصرف على شكل قروض واستثمارات متنوعة.

[1]-محمد الوادي و اخرون، النقود و المصارف، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2010، ص،ص107-109

- قبول الودائع على اختلاف أنواعها: تشكل الودائع الحجم الأكبر من مصادر الأموال المتاحة للمصارف التجارية او تقريبا 75% من هذه المصادر . ورغم تنوع اشكال الودائع التجارية وظهور اشكال جديدة الا ان الودائع تحت الطلب والودائع الزمنية تشكلان الجزء الرئيس من هذه الودائع.([1])

2-2. الوظائف الحديثة :

- المساهمة في خطط التنمية .
- تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري .
- تقديم التمويل المتوسط والطويل الأجل، خدمات البطاقة الإئتمانية .
- تحصيل فواتير الكهرباء والماء من خلال حسابات تفتحها ويقوم المشتركون بإيداع قيمة فواتيرهم فيها.
- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء .

إن تقديم هذه الأنواع الحديثة من الخدمات تؤدي إلى رفع حجم عمليات البنك وتعود عليه بمزايا كثيرة :

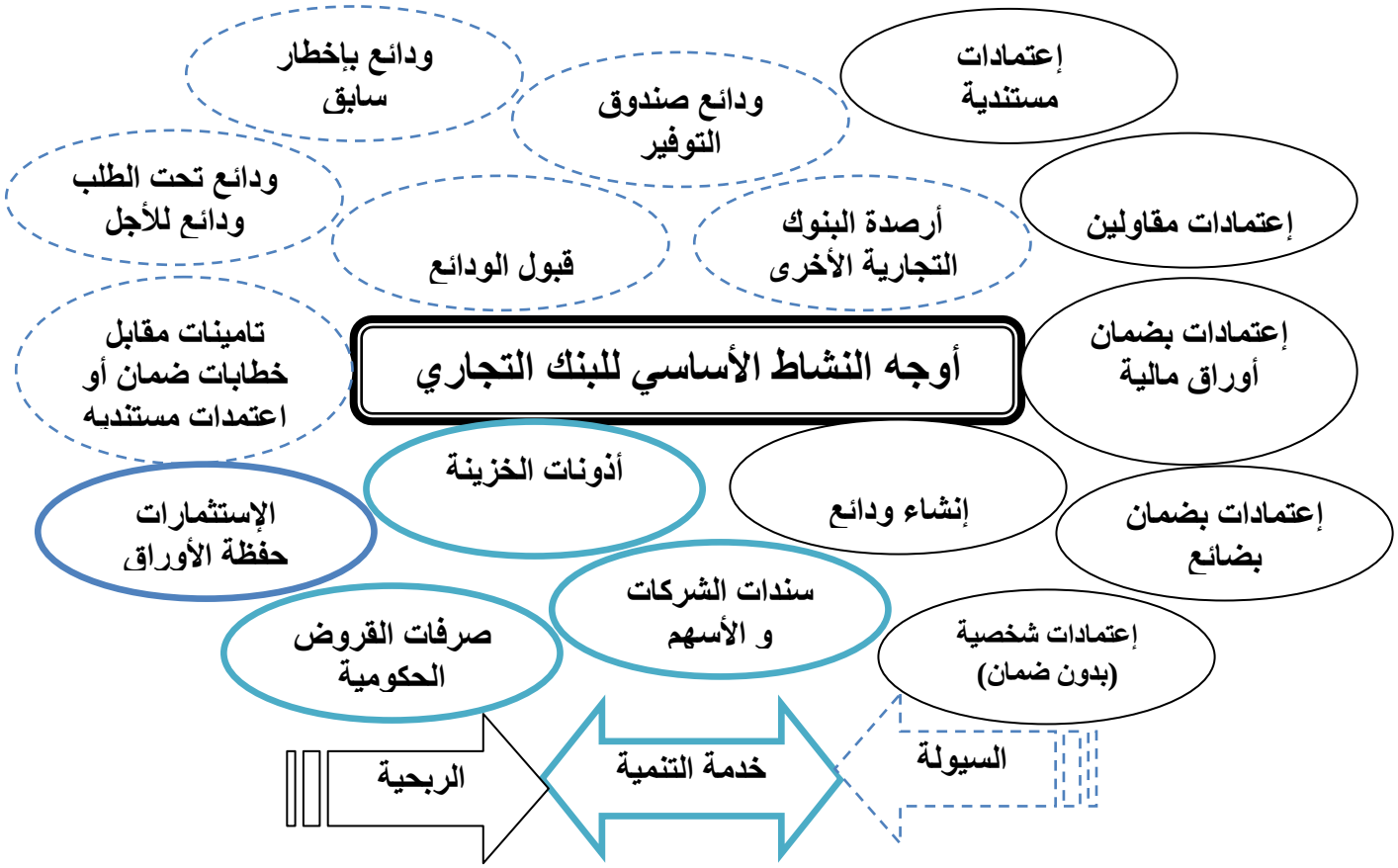
- الدعاية والإعلان للبنك.
- زيادة توظيفات البنك .
- تحقيق عمولات وأسعار فائدة أعلى بكثير مما يحققه البنك في حالة الإقراض . ([2])

[1]- جلاوي رشا أسماء ، تقييم المشاريع الاستثمارية من وجهة نظر البنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت(مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت)2018/2019، ص11.

[2]- معوش خالد، دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المسيلة2012/2016(مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف مسيلة)2017/2018، ص 13.

ومنه نستعرض في الشكل التالي أوجه النشاط الأساسي للبنك تجاري بصورة توضيحية.

الشكل رقم (1-1):أوجه النشاط الأساسي للبنك التجاري.



المصدر: عبد الغفار حنفي، قرياقص، الأسواق و المؤسسات المالية، مركز الإسكندرية، مصر 1999، ص46.

3-أهداف البنوك التجارية .

يقوم العمل البنكي على ثلاثة أهداف هامة تميز البنوك التجارية عن غيرها من مؤسسات الأعمال، هذه الأسس تكتسي أهميتها من خلال تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك التجارية المتمثلة في قبول الودائع وتقديم القروض، تتمثل هذه الأهداف فيما يلي :

3-1. الربحية: يسعى البنك كأي من المؤسسات الأخرى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لإرضاء المساهمين، وهو ناتج عن الفرق بين الإيرادات الإجمالية والنفقات الكلية للبنك، وتتحقق إيرادات البنك نتيجة لعمليات الإقراض والإستثمار التي يقوم بها البنك نظير خدماته المختلفة، إضافة إلى الأرباح الرأسمالية التي قد تنتج عن ارتفاع القيم السوقية لبعض أصول البنك، أما نفقاته فتتمثل في النفقات الإدارية والتشغيلية والفوائد التي يدفعها البنك على الودائع إضافة إلى الخسائر الرأسمالية التي تلحق به والقروض التي قد يعجز البنك عن استردادها، لهذا وحتى يتمكن البنك من تحقيق مبدأ الربحية لابد من تقليل نفقاته إلى أدنى حد ممكن لتحقيق أكبر إيراد ممكن .

2-3. السيولة: وهي تمثل مقدرة البنك على الاحتفاظ في أي وقت يتوازن بين المبالغ المودعة والمبالغ المسحوبة، بمعنى أنه يكون على استعداد لتلبية طلب السحب في أي لحظة، باعتبار أن الجانب الأكبر من موارده تتمثل في ودائع تستحق عند الطلب، فنقص السيولة سوف يؤدي إلى الدخول في وضعية الخطر، وعدم القدرة على تلبية طلبات السحب تعني الإفلاس، لهذا يستوجب عليه عدم تأجيل سداد المستحقات فمجرد إشاعة عن عدم توفير السيولة تكفي لزعزعة ثقة عملائه، مما قد يدفعهم لسحب ودائعهم وهو ما يعرضه للإفلاس، لهذا على البنك أن يؤمن نفسه من خطر السيولة وأن لا يغامر بتوظيف كل أمواله لتحقيق الربح فقط، وإنما عليه ترك جزء منها لمواجهة طلبات السحب المفاجئة .

3-3. الأمان: يتسم رأس مال البنك التجاري بأنه صغير نسبيا، إذ لا تزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10% عادة وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للإستثمار . فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، فإذا زادت الخسائر عن ذاك فقد تلتهم جزءاً من أموال المودعين، والنتيجة هي إفلاس البنك.([1])

[1]- صديقي سامية، يونس الزهرة، دور البنوك التجارية في تمويل قطاع السكن في الجزائر ، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط وكالة ادرار بنك CNEP(مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة احمد دراية ادرار)ادرار _الجزائر، 2016/2015، ص،ص 8-9 .

المبحث الثاني : المعلوماتية و الإقتصاد المعرفي.

للإحاطة بالاقتصاد المعرفي لابد من توضيح بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بهذا الأخير و بالمعرفة و إدارتها، ومن هنا نتطرق لكل ما سبق في هذا المبحث.

المطلب الأول: الاطار النظري للاقتصاد المعرفي :

يحظى اقتصاد المعرفة بأهمية خاصة بالنسبة للقطاع المصرفي، إذ إن المنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذا القطاع للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أداءه لتحقيق الأهداف والميزة التنافسية . وأصبح بإمكان القطاع المصرفي بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لاقتصاد المعرفة واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وإحداث تغيير أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

1- مفهوم المعرفة :

ترافقت المعرفة مع الانسان منذ القدم، وتقدمت مستوياتها من البدائية تدريجيا إلى وضعها المتقدم حالياً، أما اليوم فلها التأثير الكبير في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثورة التكنولوجية الحديثة في شتى المجالات.
المعرفة هي استخدام المعلومات والبيانات بكثافة، والتي ترتبط بشكل مباشر بقدرات الانسان الأساسية والمكتسبة التي توفر له الفهم والإدراك والتطور، والتي يتوصل لها من خلال البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة معينة أو حالة خاصة في مجال أو مشكلة معينة، ويمكن أن تتحقق هذه المعرفة عن طريق الملاحظة المباشرة للوقائع والأحداث، مع توفر القدرة على إدراك وفهم طبيعتها ([1])

2- أنواع المعرفة :

للمعرفة أنواع عديدة فيمكن أن تكون المعرفة الظاهرة والتي تعني توثيق وتنظيم المعرفة حتى يتم التعبير عنها ونقلها بسهولة، باستخدام وسائل التعليم المختلفة والاتصالات والوثائق.
المعرفة الضمنية وهي المعرفة التي تعتمد على القواعد الأساسية البديهية، والخبرة الشخصية لأداء وإنجاز الأعمال مما يصعب نقلها للآخرين, كما يمكن أن تكون المعرفة علمية أي (نظرية أو فكرية)، ويمكن أن تكون المعرفة تطبيقية أي عملية، ويمكن أن تجمع بين الجانبين النظري والعملي, حيث يمكن أن تكون المعرفة متخصصة بمجال معين، أو عدة مجالات محددة، أو تكون معرفة شاملة لمجالات عديدة مرتبطة بالفرد ، أو بجهة أو مؤسسة تتوفر لديها المعرفة. ([2])

---

[1]- خلف، فليح حسن، 2006 ،" اقتصاديات التعليم وتخطيطه"، جدار للكتاب العالمي، عمان، الاردن، الطبعة الأولى.

[2]- عليان، ربحي مصطفى،2012 ،" اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3- اقتصاد المعرفة : نتطرق فيه إلى ما يلي :

3-1. تعاريف للاقتصاد المعرفي :

عرف هذا الاقتصاد الجديد تعريفات عدة من بينها :

أنه هو الاقتصاد القائم على المعرفة حيث تحقق الجزء الأعظم من القيمة المضافة، ومفتاح المعرفة هو الإبداع والتكنولوجيا، وكلما زادت كثافة المعرفة في مكونات العملية الإنتاجية زاد النمو الاقتصادي. ([1])

إن اقتصاد المعرفة يعني التحول في مركز الثقل من المواد الأولية والمعدات الرأسمالية إلى التركيز على المعلومات والمعرفة ومراكز التعليم والبحث وصناعات الدماغ المصنع بشريا (Men-Made Brain ويحدد باركين (Parken) اقتصاد المعرفة بأنه دراسة وفهم عملية تراكم المعرفة وحوافز الأفراد لاكتشاف وتعلم المعرفة و الحصول على ما يعرفه الآخرون. وأما نجم عبود فيعرفه في سياق المفهوم الواسع للمعرفة المتضمن للمعرفة الصريحة التي تشتمل على قواعد البيانات والمعلومات والبرمجيات وغيرها والمعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم (السياقية بأنه الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء، التحسين التقاسم والتعلم، التطبيق والاستخدام للمعرفة بأشكالها في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية واللاملموسة ووفق خصائص وقواعد جديدة. ([2])

وهناك من يرى بأنه الاقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة والمشاركة فيها، واستخدامها وتوظيفها وابتكارها بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كافة من خلال الإفادة من خدمة معلوماتية ثرية وتطبيقات تكنولوجية متطورة، واستخدام العقل البشري كرأسمال وتوظيف البحث العلمي. ويرى البعض الآخر أن الاقتصاد المعرفي هو إحداث مجموعة من التغيرات الإستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاما مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة والتنمية المستدامة بمفهومها الشمولي التكاملي، فالمجتمع المبني على امتلاك زمام المعرفة وعلى المساهمة في خلقها وتعميقها وتطوير فروعها المختلفة، يكون مؤهلا أكثر من غيره للسير في ركب التقدم ودخول عالم العولمة من أوسع أبوابها على كافة الصعد الاقتصادية والعلمية والثقافية والاجتماعية والسياسية.... إلخ.

وعرفته لجنة OCDE للتعلم طول الحياة Long life learning بأنه الاقتصاد المبني أساسا على إنتاج ونشر واستخدام المعرفة والمعلومات. وقد طورت المجموعة الاقتصادية لآسيا والمحيط الهادي تعريف الاقتصاد المعرفي ليصبح الاقتصاد المبني أساسا على إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها كمحرك أساسي للتطور وتحصيل الثروات عبر القطاعات الاقتصادية كافة.

---

[1]. - حبيش على على الإنماء المعرفي منطلق مصر للتحديث كتاب الأهرام الاقتصادي، العدد 165 ، القاهرة، سبتمبر 2001، ص 71.

[2]- نجم عبود نجم، إدرة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص189 .

وجاء في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2003) بأن الاقتصاد المعرفي هو نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاية في جميع مجالات النشاط المجتمعي الاقتصاد المجتمع المدني، السياسة والحياة الخاصة، وصولا إلى إقامة التنمية الإنسانية باطراد، ويتطلب ذلك بناء القدرات البشرية الممكنة والتوزيع الناجح لها .([1])

كما يعرفه محسن أحمد الخضيري بأنه اقتصاد جديد ذو طابع خاص لا يستمد خصوصيته فقط من اعتبارات الحاضر أو الماضي، و لكن من خصوصية دوره الذي سيقوم به في المستقبل. ([2])

يعرف البنك الدولي إقتصاد المعرفة بأنه: الإقتصاد الذي يحقق إستخداما فعالا للمعرفة من أجل تحقيق التنميةالاقتصادية والاجتماعية، والذي يؤدي لإستقطاب المعارف الأجنبية . ([3])

3-2. الاهتمام العالمي بالاقتصاد المعرفي :

قد حرصت كثير من التجمعات الدولية على عقد عدة ندوات و مؤتمرات للتعرف على خصائص هذا العلم الأخذ في التشكل ومعرفة آلياته ا و تجاهاته وكيفية إدارته لتعظيم مكاسبها وتقليل الأضرار التي تترتب على أدائه، وهذا ما فعله البنك الدولي والاتحاد الأوربي منذ عام 1997 حينما نظما عدة مؤتمرات عالمية لتحديد مكانة عنصر المعرفة Knowledge في قلب الأجندة الاقتصادية العالمية الجديدة.

ويمكن اعتبار اقتصاد العولمة الجديد بأنه تحول إلى اقتصاد المعرفة، وأهم ما يميزه هو اعتماده على رأس المال الذهني، حيث يعده ولتر .ب. رستون أهم نسبيا من رأس المال المادي حيث المعرفة والمعلومات والسوق العالمية الجديدة تعززها البنية التحتية الإلكترونية بما تخلفه من عالم اقتصادي واحد ([4]).

ولقد أدى تزاحم التطورات الاقتصادية الدولية خلال عقدي الثمانينيات والتسعينيات وامتزاجها ينمو وتعاظم ثورة المعلومات إلى اختلاط المفاهيم مما استدعى تنظيم أكثر من مؤتمر دولي.

4- هناك عدة خصائص رئيسية لاقتصاد المعرفة أهمها:

بالنسبة ل" كالبريث "فيرى بأن خصائص اقتصاد المعرفة تتمثل فيما يلي :([5])

- العولمة
- التكيف الموسع لموافقة رغبات الزبائن
- التركيز على خدمة المستهلك
- الخدمة الذاتية.

---

[1]- الهاشمي عبد الرحمان والعزاوي فائزة مُحَمَّد المنهج والاقتصاد المعرفي دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص،ص26-25.

[2]- الخضيري محسن أحمد، اقتصاد المعرفة، مجموعة النيل العربية، القاهرة 2001، ص 13.

[3]- أحمد علي الحاج مُحَمَّد، إقتصاديات المعرفة وإتجاهات تطويره،دار المسيرة لنشر والتو زيع، .ط1 ، عمان، الأردن،2014 ص 106.

[4]- رستون .ب. ولتر ، أفول –السيادة كيف تحول ثورة المعلومات عالمنا – ترجمة سمير عزة نصار وجورج خوري، دار النسر للنشر والتوزيع، عمان ، 1994ء ص،ص 09-21.

[5]- ربحي مصطفى عليان، إقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012 ، ص،ص 389-358 .

- التجارة الإلكترونية.
- إنتهاء ظاهرة التوظيف مدى الحياة.
- الحاجة للتعليم مدى الحياة.
- المؤسسة في واحد :أي الإعتماد على العمل عن بعد، حيث تجرب بعض الشركات فكرة العاملين من منازلهم، من خلال الإتصال إلكترونيا بمكتب الرئيس.

المطلب الثاني : التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال و أبعادها

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 (Pouvoin)، وقد صاحب هذا السباق نحو المعلومات ظهور مفاهيم جديدة، مثل: الذكاء الاقتصادي واليقظة التكنولوجية.

1- تعريف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال TIC:

من أهم التعريفات التي أطلقت على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي :

1-1. تعريف ل هاربرسيون حيث أنه يرى أنها تساعد على جعل كل معلومة مسموعة أو رمزية أو مرئية أو تقرأ على الحاسوب أو الكتب أو المذكرات تخزن في مذكرات إلكترونية .

1-2. هي مجموعة الموارد و الأجهزة التي تعالج المعلومات بإنتاجها و توزيعها و استرجاعها وعرضها .

1-3. كما تعرفها منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية OCDE بأنها مجموعة الأنشطة الاقتصادية التي تشارك في إظهار، معالجة، تخزين وتحويل المعلومات باستخدام وسائل إلكترونية .([1])

OCDE : Organisation de Coopération et de Development économique

ومن هنا نستخلص أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل شبكات الربط و أجهزة الفاكس، الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال وغيرها من المعدات التي تستخدم في الإتصالات.

2-البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كل من :

[1]- سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر ، (مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل و استشراف اقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة ،غير منشورة)، الجزائر، 2011، ص4 .

2-1. البيانات :"DATA" وهي الأساس الأول لبناء المفهوم ، و التي من دونها لا يمكن إطلاقا لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا .

2-2. الأجهزة :"Hardware" وهي الأدوات التي تحفظ و تخزن و تعالج الأساس الأول (البيانات.)

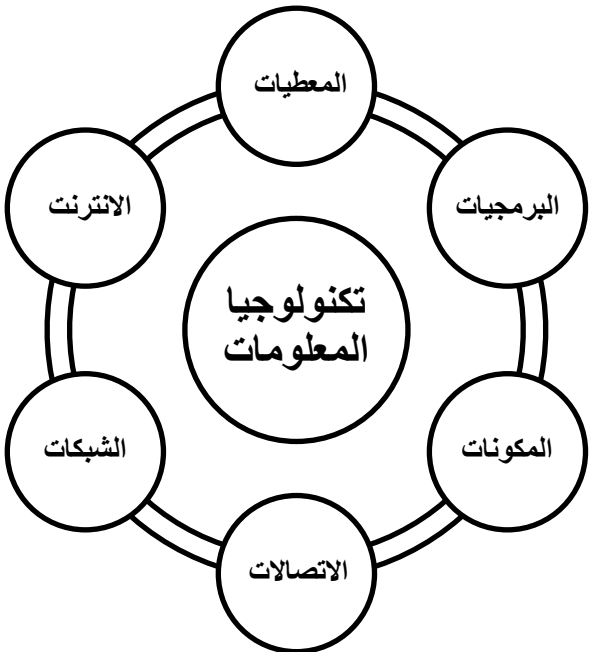
2-3. البرمجيات :"Soft ware" وهي البنى التي بواسطتها يمكن السيطرة على الأساس الأول ، إضافة إلى التحكم و تطبيق العمليات الحسابية و المنطقية و الحصول على نتائج و حل المشكلات حسب الحاجة و الطلب.

2-4. الإتصالات :"Communication" وهي من نتائج تطور البنية التحتية و التي ساعدت على توزيع و نشر البيانات و نتائجها، وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم و تقليص المسافات و الإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات، و بالذات التي تعرف بالإتصالات عن بعد و التي قصرت المسافات و جعلت العالم كله كقرية واحدة.

2-5. الانترنت :"Internet" تعتبر شبكة الانترنت حاليا أخذت مستخدمات البنية التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى الانترنت. ([1])

و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1-2) : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.



المصدر:إيمان فاصل السامرائي ، هيثم محمد الزغبي، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى دار للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2004، ص120.

[1]- سليمان مصطفى الدلاهمة، "أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2008 ،ص،ص327-328 .

3- مميزات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال :

من المميزات التي تميز تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ما يلي:

- القدرة على استخدام وسائل اتصالية في أي مكان مثل الهاتف النقال بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المستقلة.
- القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- الانتقال من تكنولوجيا التنوع على تكنولوجيات التكامل في الاتصال.
- الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- التدقيق السريع و الكثيف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.
- يمكن لثورة المعلومات أن تمنح فرصة للفقراء بأن يصبحوا أغنياء و للمبتدئين أن يكونوا محترفين و منافسين حقيقيين.
- الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.
- الاهتمام اكثر بكفاءة العنصر البشري و السرعة في أداء الأعمال.

هذه من أهم مميزات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي شهدها القرن الأخير من خلال التعميق المكثف للثورة العلمية و التكنولوجية في جوانبها المتعددة و أهمها المعلوماتية و دورها المتزايد في المجالات المختلفة حيث أحدثت تغيرات في خلق و استنباط مواد جديدة و أصبح الفن الإنتاجي السائد فنا إنتاجيا كثيف المعرفة.([1])

4- عوائق ومخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك :

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة غالبا ما يكون محفوفة بالصعوبات والمشاكل، ومن هذا المنطلق نحاول في هدا الجزء تشخيص العديد من العوائق والمخاطر لهذه التكنولوجيا و التي تلخص في أربع نقاط و هي :

4-1- عوائق مستمدة من داخل البنك : وهده الأخيرة تتمثل في :([2])

- عوائق تنظيمية : مثل رأس المال البشري والعمليات التنظيمية الجديدة ، وإن النجاح في عملية استخدام التكنولوجيا المصرفية يتطلب أكثر من مجرد توفر رؤى إدارية معقدة حول الكيفية التي يتم استغلال التكنولوجيا بها ودلك بفعالية لتحقيق مزايا إستراتيجية وتشغيلية.
- عوائق المعرفة: قد يكون من الصعب التعامل مع التقنيات الجديدة التي تستدعي فهما معقدا ودلك بسبب محدودية القدرات الخاصة لمعالجة المعلومات لدى العاملين ومن ثم تغير الطلب على العمل.

[1]- بن سعيد لخضر، التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، (مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة), الجزائر 2011 ص35.

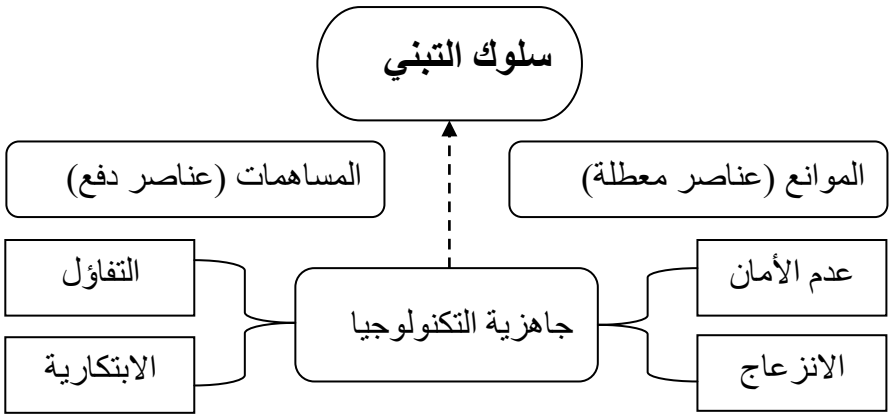
[2]- بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال – مدخل تسويقي ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2002، ص 111-112، بتصرف .

فظهرت العمالة المستنيرة التي تتميز بالخيرة والمعرفة وتستخدم مهاراتها وقدراتها بصفة رئيسية (خبراء متخصصين). ([1])

4-2- عوائق متعلقة بالعملاء :

مظاهر جاهزية التكنولوجيا قبل تقديمها لخدماتها تتألف من أربعة أبعاد نوضحها من خلال الشكل الموالي :

الشكل رقم (3-3): مظاهر جاهزية التكنولوجيا.



المصدر: بشير العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق – مدخل تسويق استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ج م ع ، 2003، ص 113.

إن التفاؤل يعبر عن درجة إيمان العميل بالمنافع المتأنية منها في كونها تمنحهم سيطرة ومرونة أكبر، و الراحة والسرعة في الاستفادة من الخدمات المصرفية في أي مكان و زمان.

أما المساهم الثان فيتمثل في الابتكارية وهي تعبر عن درجة جاهزية العميل لاستكشاف وتعلم و تجربة التقنيات الأكثر تعقيدا.

أما من العناصر المعطلة نجد حالة عدم الأمان، فالعميل الذي تساوره الشكوك، يثق بالحاسوب أكثر من ثقته بالعنصر البشري، وخاصة في الخدمات التي تعتمد على القدرات التكنولوجية العالية، بينما العميل الأكثر قلقا يجد في العنصر البشري عامل توكيد بالنسبة له من استخدام الصراف الآلي.

والعنصر الآخر المعطل هو الانزعاج، والدي يعبر عن درجة القلق التي تنتاب العملاء عندما يكونون غير قادرين على إحكام السيطرة على التكنولوجيا.

4-3- مخاطر تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأمنية المعلومات :

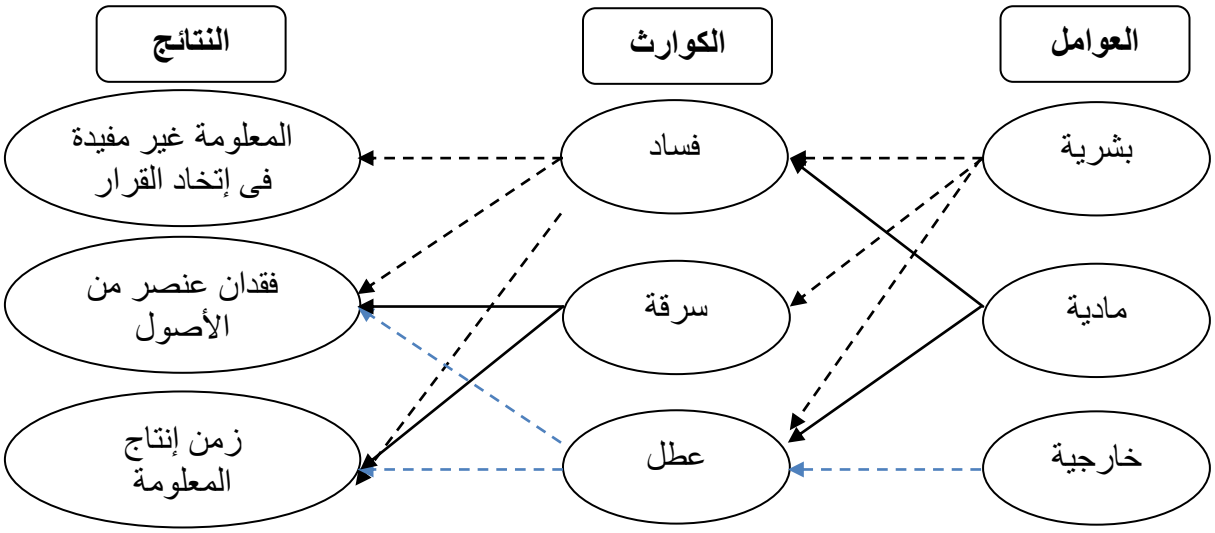
من بين العوامل المتسببة في الخطر والتهديد لأمن الأنظمة الآلية للمعلومات مايلي: ([1])

[1] – رجم نصيب وأمال عياري،المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة عنابة، العدد 15، 2005 ، ص 65.

- أفعال المتعاملين الغير مقصودة: تكون نتيجة الضغط الشديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الاهتمام و الانضباط لدى المستخدمين مثل: إرسال تقارير بالخطأ، وضع كلمة السر في المكان يسهل معرفتها، نسيان إغلاق الشاشات وعارضة لبيانات الغير مسموح بعرضها أو نتيجة عطل في الأجهزة والبرامج ....
- أفعال المتعاملين المقصودة: مثل تشغيل مصرف للبرنامج، أو معالجة محرفة، إطلاع الآخرين على بيانات هامة ونقل بعض البرامج والبيانات الخاصة، تدمير أو تزييف معلومة أو برنامج وما الى غير ذلك من الأفعال المقصودة، ويطلق على هذه الأخطار الناتجة عن مستخدمي النظام يوميا باسم أخطار مرتبطة بالاستغلال . Les Risques Lies à Exploitation
- الاعتداء الخارجي: وهو أن يتمكن أشخاص من غير المتعاملين مع النظام من الاطلاع أو تغيير أو سرقة أو مسح معلومات النظام بعضها أو كلها، تنشأ هذه المخاطر من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات الهاكرز.
- الكوارث الطبيعية والحريق:مثل الحريق أو الذبذبات الكهربائية العالية و تكون أقل خطورة وأيسر حيث المرونة في الخزن وإمكانية وجود نسخ مسندة للبرامج والبيانات في أماكن بعيدة ومتعددة.

ويمكن تلخيص المخاطر الناتجة عن المعلوماتية من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-4): المخاطر الناتجة عن المعلوماتية.



المصدر:

Michelle Lafitte, Les Systèmes d'Information dans les Etablissements Financières, Presses de Jouve, Paris, France, 2000, P 230.

[1] -أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات و تقنيات التشفير ، دار الحامد للنشر و التوزيع عمان ، الأردن، 2005، ص،ص20-22.

4-3-1- الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات والحاسب الآلي : يشمل الأمن الفيزيائي لهذا المركز حمايته من :([1])

- الحريق والغبار، وكذلك الكهرباء و الحرارة والرطوبة.
- زيارة ودخول الأفراد إلى المبين أو المكاتب الحساسة.
- التحكم في الوصول إلى المراكز الفرعية للطرفيات أو مخطوط الاتصال و غيرها من الأشياء المؤثرة في أمن النظام المعلوماتي.
- مراقبة الأفراد المتعاملين مع النظام.
- عمليات الصيانة التي تعتبر خط الدفاع الثاني، ووجودها يضمن التشغيل المستمر للأنظمة الآلية.
- التأمين التجاري الذي يغطي تكلفة إرجاع المعلومات المفقودة وتغطية الخسارة الناتجة عن تعطيل النظام.

4-3-2- أمن المعلومات المصرفية.

- أهداف تأمين المعلومات: إن الهدف من تأمين المعلومات المصرفية هو تحقيق السرية Confidentialityوسلامة المعلومات رغم إمكانية إتاحتها ومراجعتها Accountability المرتبطة بعملية استخدامها، وكذلك توثيقها Authenticity لتوفير إمكانية الاعتماد عليها.([2])
- تدمير أنظمة المعلومات الخاصة بالبنوك : تدمير نظام معلومات كليا أو جزئيا لابد له من برنامج يتم تصميمه خصيصا لهذه العملية، ويعتبر برنامج "حصان طروادة" من البرامج الخطيرة التي تستخدم في عمليات اختراق نظام المعلومات الخاص بالبنوك، وتكمن خطورته في كونه يتيح للمخترق أن يحصل على كلمة السر Pass Word للدخول في النظام. إضافة إلى هذه البرامج ، هناك الفيروسات Virus والفيروس " هو برنامج صغير طور خصيصا لتنفيذ أعمال تخريبية على الحاسب الآلي ويحتوي هذا النوع من البرامج على أوامر الخريبية معينة في نص الشفرة التي كتب بها، ومن أجل حماية نظام المعلومات للبنك من خطر الفيروسات هناك ثلاث أنواع من الحماية و هي : ([3])
  - الحماية على مستوى محطات التشغيل أو الملقمات Serveurs .
  - الحماية ضد الفيروسات الناتجة، من خلال البحث في الشبكة الإنترنت.
  - الحماية ضد الفيروسات الصادرة من الرسائل الإلكترونية.

[1] أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات و تقنيات التشفير ، دار الحامد للنشر و التوزيع عمان ، الأردن، 2005، ص،ص28-29.

[2] محمود مراد مصطفى وناصر نور الدين عبد اللطيف المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات (قسم المحاسبة كلية التجارة، الإسكندرية، ج م ع 2003، ص419.

[3]- Mohamed Tahar Rajhi et Syrine Ben Ramdhane, OP, Cit, P. 12.

- الأساليب والإجراءات المرتبطة بنظم الرقابة الداخلية: أشارت إليها معايير أمن المعلومات الدولية وأوصت بإتباعها وتتمثل في:

- **التشفير:** يشير إلى عملية تحويل البيانات المكتوبة إلى شكل لا يمكن قراءته، وهذا من أجل الحماية من مخاطر اعتراض الرسائل من قبل الأفراد الغير المرغوب فيهم، ويطلق على هذه الرسالة اسم الرسالة المشفرة، ويتطلب التشفير طريقة ومفتاح للتشفير، والذي يمثل رقم معين يستخدم من الدوال الرياضية لتشفير البيانات حيث لا يمكن فك الشفرة دون معرفة المفتاح.([1])
- **استخدام وسائل تعريف المستخدم:** يتم استخدامها لحماية النظام من أخطار التدخل الغير الشرعي بانتحال صفة شخص مصرح له باستخدام النظام، و للحماية من هذه الأخطار يستخدم ما يلي: ([2])

- كلمات السر : تمنع القراصنة من الاستيلاء عليها، لذلك تحرص المنظمات على وضع كلمات السر الخاصة بالمستخدمين فقط.
- التعريف باستخدام الخصائص البيولوجية : ويكون بالاعتماد على الصفات البيولوجية للشخص المستخدم مثل بصمة الأصبع أو بصمة الصوت وغيرها...
- التوقيعات الرقمية والإلكترونية : تستخدم للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تحريف أثناء عملية النقل، وهدفها تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها، و من فوائدها أنه يمنع المرسل من التذكر للمعلومات التي أرسلها. ([3])

- **جدران النار : Fire Walls** هي أدوات تقع على طرف شبكة الإنترنت الخاصة بالمنظمة، وتعمل كمنفذ للإنترنت و تحقيق الرقابة على المعلومات من وإلى الشبكة، كما نوجد نوعان من الجدران النارية وهي: ([4])

- جداران الحماية للتطبيقات (حسر التطبيقاتPasserelle Application) d'
- جدران الحماية بالفلترة للرسائل (حزم Paquets)

- **الرقابة على الأمن :** أي القيام بمراجعة دورية ضمن نظم الرقابة الداخلية على أمن المعلومات التي تطبقها المعلومة وذلك بغرض الكشف عن نقاط الضعف، ومن ثم علاجها.

[1]- Michelle Lafitte, OP. Cit, P. 241

[2]–أمين السيد أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ج م ع، 2005، ص،ص 771–773

[3]–منير و ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ج م ع، 2005، ص22.

[4]- Mélissa Saadoun, OP, Cit, P41.

المبحث الثالث: البنوك التجارية و علاقتها بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

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

المطلب الأول: تأثير التكنولوجيا الحديثة على الأنشطة البنكية

إن أثر تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي تتمثل فيما يلي :

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات Information Technologie باعتباره أهم الأسلحة التي تحرص البنوك على اقتنائها للصمود في حلبة المنافسة و تقديم خدمات مصرفية متطورة، و أن تضطلع الدولة بمهمة التحديث التكنولوجي للبنوك العمومية في المرحلة الراهنة خاصة في ظل الرخاء المالي المسجل حاليا الناتج عن ارتفاع أسعار النفط.
- الإسراع في تنفيذ شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك و باقي فروعه بما يضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء و إجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى محليا وعالميا.
- الإسراع في جعل نظام تألية وسائل الدفع موضع التنفيذ، وخاصة نظام المقاصة الإلكتروني.
- ضرورة التوسع في استخدام النقود الإلكترونية، وتعميم خدمات الصراف الآلي ATM والتوسع في تعميم استخدام البطاقات البنكية كأداة للسحب و الائتمان و منح الحوافز للأفراد حاملي البطاقات و التجار الذين يقبلون التعامل بالبطاقات البنكية بالإضافة إلى تقديم خدمات متنوعة مثل تسجيل أوامر الدفع الإلكترونية التي يطلبها العملاء لتسوية معاملاتهم المالية و التجارية.
- التوسع في إصدار البطاقات البنكية مثل البطاقات الذكية نظرا للدور الكبير الذي تلعبه في تأمين المعاملات المصرفية الإلكترونية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية حيث تتوافر فيها عناصر الحماية ضد عمليات التزوير و التزييف و سوء الاستخدام .
- إصدار القوانين و التشريعات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، كالقانون الخاص بالتوقيع الإلكتروني، والقوانين التي تنظم التجارة الإلكترونية، وتكييف القوانين السارية مع تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية كتزوير البطاقات البنكية و الدخول إلى الحسابات الشخصية وقرصنة و تخريب المواقع الإلكترونية.([1])

[1] – مراد عودة، واقع وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية دراسة حالة(تحليل استبيان)،(مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستير في العلوم التجاريةالعلوم الإقتصادية وعلوم التسيير « LMD » ،جامعة ابن خلدون تيارت)، 2009/2010، ص،ص23-24

المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية و وسائل الدفع

مع التطور الحاصل في المجالات المعيشية بمرور الزمن أصبحت من الضروري تطوير طرق التعامل بين الأفراد، وهو ما دفع في كل مرحلة إلى اللجوء لوسائل بديلة أكثر تطورا من سابقاتها، حيث أنه اتجه من المقايضة إلى النقود السلعية إلى النقود المعدنية ثم الورقية، ومنها للنقود التعاقدية ثم الإلكترونية والافتراضية، وهذا كله بغرض تسهيل التعاملات.

1. تعريف الصيرفة الإلكترونية :

هي كل المعاملات المصرفية الالكترونية وتتمثل في كل العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي، ومؤخرا جدا انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنيت كقناة جديدة لتقديم الخدمات. المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والبنوك وإمكانية الحصول عليها سريعة ومريحة و متاحة 24، اينما كان مكان العميل.([1])

كما تعرف الصيرفة الالكترونية على أنها كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية كالهاتف والحاسوب الصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية وكذلك تعبر عن العمليات التي يجربها مصدر البطاقات الالكترونية وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويل النقدي الكتروني.([2])

2. وسائل الدفع الإلكترونية :

لقد كان ظهور وسائل الدفع الإلكترونية نتيجة التحديات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فعلم الوساطة المالية عرف تحول غير من أهداف وإستراتيجيات المصارف في الآونة الأخيرة، وكان ذالك نتيجة الثورة التكنولوجية الحديثة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية.غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الإئتماني يرجع في الأصل إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك من خلال بطاقات معدنية تستخدم في تعريف الزبون على مستوى البريد، حيث أنه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقة بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي على ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها

[1] – بن عياد محمد سمير وسماحي أحمد، مداخلة بعنوان: التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية ، جامعة تلمسان، ص02

[2] –برباش أميرة، عمليات الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية ودورها في تدعيم ركائز الاقتصاد الرقمي دراسة حالة على عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي، (مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي)، 2014–2015، ص 76.

لإجراءات عملية الدفع .وتعددت أشكال وسائل الدفع الحديثة من خلال السحب أو الدفع أو التعامل مع الأوراق المالية ويرجع استخدام النقد الإلكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الإلكتروني، ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقة دفع مرغوبة فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات .

و منه نذكر وسائل الدفع الإلكترونية المتمثلة في :

2-1. بطاقة الائتمان :credit card وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء معظم إحتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو سلع .

2-2. البطاقات الذكية :smart cards وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها .

2-3. النقد الإلكتروني: E_Cash وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة. وتأخذ هذه النقود شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع أو المشتري، والمشتري في صيغة برمجية للخدمات المالية .

2-4. الشيكات الإلكترونية :E-checking تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة، إذ تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية التخليص المتمثلة في جهة التخليص (البنك)، الذي يشترك لديه البائع و المشتري .

2-5. الإعتماد البنكي الإلكتروني: Letter of Credit وهي إتفاقيه مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري، وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويلي مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك .

2-6. عملة Bitcoin المشفرة : هي عملة افتراضية إلكترونية تشفيرية تعتمد على الأنترنت بشكل كامل، كما أنها تختلف عن العملات التقليدية في عدم وجود سلطات مركزية، أو بنك مركزي يقوم إصدارها.([1])

3. نظم الدفع الإلكترونية :

تنقسم لعدة فروع وهي :

الفرع الأول: الدفع النقدي الالكتروني :Payment Rising Electronic Money

وهو شكل من أشكال النقود الالكترونية، يرمز ل بالرمز E.Casht ويمكن يسحب استخدامه على الانترنيت لشراء السلع والخدمات ، للحصول على النقد الالكتروني، يذهب المستهلك شخصيا لفتح حساب في

[1] - مرزوقي حورية و حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في رفع ايرادات البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ادرارBADR ،(مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة احمد دراية ادرار)، 2018/2019، ص،ص 12-11-10.

بنك ويبين بعض التعريفات لإثبات شخصيته، وحينما يريد المستهلك أن : النقد الالكتروني للقيام بعملية الشراء، فإنه يدخل إلى البنك من خلال الانترنت ويقدم دليل شخصيته، والتي تكون عبارة عن شهادة رقمية تصدرها سلطة الاعتماد، وبعد تحقق البنك من شخصية المستهلك فإنه يصدر المبلغ الخاص للمستهلك من النقد الالكتروني، ويخصم نفس المبلغ من حسابه (هناك رسوم عن العملية نسبية على كل مبلغ نقد الكتروني يتم إصداره)، بعدها يقوم المستهلك بتخزين النقد الالكتروني في محفظة على قرص جهاز الكمبيوتر الخاص به أو على البطاقة الذكية،باختصار يرسل الكمبيوتر نقدا الكترونيا للتاجر مقابل المبلغ الإجمالي المحدد للسلع والخدمات. ويطلق على النقود الالكترونية أيضا اسم النقود الرمزية أو النقود الافتراضية Virtual Money وهي عبارة عن: "تقود يتم تخزينها بواسطة الخوارزميات في المعالجات وأجهزة كمبيوترية أخرى، والخوارزميات الشقرية Cryptographic Algorithmعبارة عن برنامج آمن يتم تخزينه في معالج البطاقة، هذا البرنامج يؤكد المسجل النقد بأن البطاقة الذكية أصلية ولم يتم العبث بها ...

الفرع الثاني: الدفع من خلال بطاقات الائتمان الافتراضية Virtual Credit Card

بموجب هذا الأسلوب، يقوم المستخدم بفتح حساب لدى إحدى مصارف الإنترنت وذلك بالاعتماد على الخطوات اللازمة لذلك، والتي تختلف من مصرف انترنت لآخر، وتختلف من مصارف الإنترنت البحتة التي تمارس عملها من خلال الإنترنت فقط إلى المصارف التي تمارس عملها كمصارف انترنت ومصارف تقليدية. ويحصل صاحب الحساب في أحد مصارف الإنترنت على بطاقة ائتمان افتراضية يستطيع أن يقوم بمعاملاته المالية عبر الإنترنت باستخدامها .

الفرع الثالث: الدفع عن طريق الشيكات الالكترونية Electronic Checks

الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، وهو عبارة عن رسالة الكرتونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك أو حامله ليعتمده ويقدمه للبنك الذي عبر الانترنيت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشبك لإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك أو حامله، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستم الشيك أن يتأكد الكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه .الفرع الرابع: الدفع باستخدام حافظة النقود الالكترونية Electronic Wallet يمكن استخدام حافظة النقود الالكترونية في التسديد وفكرة هذه الحافظة بسيطة، بحيث لا بد من كتابة البيانات مرة واحدة (الشخصية)، ثم يتم الدفع باستخدام بطاقة الائتمان عند زيارة أي موقع انترنيت وسيتم إرسال هذه البيانات أوتوماتيكيا لهذا الموقع. ولكن يجدر الإشارة إلى أن هذه الحافظة لا تعمل في كل المواقع وبعض الحافظات تعمل في مواقع ولا تعمل في غيرها، وعلى أية حال هذه الحافظات توفر الكثير من الوقت.([1])

[1] – شايب محمد، اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على فعالية انشطة البنوك التجارية الجزائرية ، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بسطيف)مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، فرع اقتصاديات المالية، بنوك و نقود ، جامعة فرحات عباس سطيف)، 2006/2007، ص،ص 10-9-8.

خاتمة الفصل:

من خلال ما تناوله هذا الفصل، يمكن القول أن للتكنولوجيا تأثيرا متزايدا و كبيرا 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 إرضاء احتياجات العملاه بقدر ما هو تخوف البنك من قيام بنك آخر منافس باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية، ولذلك فإنه من الأهمية بمكان أن تعالج التطورات التكنولوجية في البنوك من زاوية فعالية النشاط وليس من زاوية فنية فقط، مع تجنب مختلف العوائق والمخاطر الناتجة عنها.

وخلاصة القول أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تأثيرا بوجه عام على فعالية نشاط البنوك في ناحيتين: الأولى أن التكنولوجيا قد أدت إلى إحداث تغييرات في أداء العمليات المصرفية فيض التكاليف الثانية أن التكنولوجيا 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 ورضاهم.

الفصل الثاني

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط – بنك–

تمهيد :

يتموقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك ضمن النظام المصرفي الجزائري كأحد أهم المؤسسات المصرفية الوطنية، حيث يمثل آلية اجتماعية واقتصادية بالتفاعل مع مختلف شرائح وفئات المجتمع، وذلك من خلال تعبئة المدخرات والفوائض المالية وتخصيصها لسد احتياجاتهم المختلفة، خاصة ما تعلق منها بمتطلب السكن. ووعيا من الدولة الجزائرية بأهمية تعبئة الادخار، قامت السلطات المركزية في عام 1964 بتأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كأول وسيط مالي يعنى بتعبئة الإدخارات الصغيرة للأسر والأفراد، حيث مرَّ بعدها بمراحل وأطوار عديدة، مندرجا بذلك في السياسة العامة للدولة الساعية إلى تحقيق التنمية المنشودة لمواطنيها، وكانت المحطة الأهم في مسيرة هذا الوسيط في أفريل 1997 تاريخ تحوله من صندوق إلى بنك يباشر كل النشاطات المصرفية باستثناء عمليات التجارة الخارجية .في ظل التحديات الكبيرة التي أصبحت تواجه البنوك، واشتداد المنافسة بينها وبين المؤسسات المالية الأخرى ومع ما تشهده الصناعة المصرفية من تطورات متلاحقة متأثرة بالثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات وبالتوجه المتنامي نحو المزيد من إزالة للقيود الجمركية وتحرير التجارة في الخدمات المالية، هذا فضلا عن موجة الاندماجات بين كبرى البنوك في العالم التي أضحت تشكل تحديا جديدا على الكيانات المصرفية الصغيرة، دون إغفال متطلبات الالتزام بالمعايير الدولية للمنافسة والسلامة المصرفية ومع ما تشهده الجزائر من انفتاح على العالم الخارجي وتأهبها للانخراط في الفضاءات الدولية، الذي يستوجب تحرير قطاعات اقتصادية مختلفة، فإنه أصبح لزاما في المرحلة الحالية التركيز على موضوع كيفية تقديم الخدمات المصرفية بالصورة التي الزبون في البنوك الجزائرية، ومنها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك الذي يمثل مجال بحثنا، وهذا من أجل تحديد نقاط القوة والضعف وكشف الانحرافات ، وبالتالي اتخاذ القرارات التصحيحية للرفع من مستوى الأداء والقدرة على التأقلم مع متغيرات بيئة النشاط.

المبحث الاول: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

يعتبر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط أحد أهم البنوك في النظام المصرفي الجزائري، حيث يعد واحد من المؤسسات التمويلية في الجزائر، فقد مر بعدة مراحل توسعت من خلالها أنشطته فمن صندوق ادخار إلى تحويله إلى بنك ، و ذلك باستحداث أجهزة جديدة به، حيث لعب دورا بارزا في محال تعبئة الادخار الوطني وتمويل متطلبات التنمية والاستثمار .

المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وتعريفه

للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تاريخ واسع نذكره في ما يلي :

1. تعريف الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط :

يعرف بالمؤسسة التي تقوم بمنح وبيع وإدارة القروض العقارية التي تكون مضمونة عادة برهانات عقارية من الصنف الأول في شكل بنايات سكنية أو تجارية .

حيث تلعب دور الوسيط المالي بتقديمها في شكل قروض طويلة الأجل إلى الخواص الذين هم بحاجة إلى هذه الأموال بامتلاك السكن .

و يعرف ايضا بالمصارف التي تتخصص بتقديم خدمات عقارية الائتمانية وما يتصل بها من تمويل لمشروعات الإسكان والبناء، حيث تعتمد هذه المصارف في تمويل نشاطها على رؤوس أموالها وعلى القروض الطويلة الأجل، التي تحصل عليها كدهم من البنك المركزي والمصارف الأخرى والسندات التي تصدرها.

2. نشأة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط :

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط(CNEP) يوم 10 أوت 1964 و ذلك محل شبكة صندوق التضامن مقاطعات و بلديات الجزائر (CSDCA)، و ذلك بهدف تعبئة وجمع الادخار ، فكان يوم 01 مارس 1967 تاريخ تدشين أول وكالة لتفتح أبوابها رسميا بمدينة تلمسان، غير أن دفتر التوفير للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بدأ التعامل به قبل سنة على مستوى شبكة البريد و المواصلات ([1])

و كانت مراحل تطوره كالآتي :

2-1. مرحلة الانطلاق والهيكلة (1964- 1970):

في الفترة الممتدة بين سنتي 1964 و 1970 انحصر نشاط الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في جمع الإدخار ومنح القروض الاجتماعية الرهنية وكان يعتمد في ذلك على (575) نقطة تعود إلى شبكة البريد. وتأسست أول وكالة تابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في مدينة تلمسان في 01 مارس 1967.

[1] دفاتر البنك الداخلية- تاريخ البنك.

2-2. مرحلة التخصص في النشاط (1971-1979) :

تم في سنة 1971 إلغاء القروض الرهنية، وأصدرت التعليمة رقم (08) في أفريل 1971تكلف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بتمويل المشاريع السكنية باستعمال الموارد المجمعة لديه، أو باستخدام أموال الخزينة العمومية الموضوعة تحت تصرفه، وذلك وفق تركيبات تمويلية (مبلغ القرض، معدل الفائدة ومدة القرض) محددة من قبل السلطات العمومية .في هذه المرحلة يمكن القول أن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الفترة لعب دور قناة للخزينة العمومية في تمويل البرامج العقارية، وهو الأمر الذي تسبب في تراجع حركة الإدخار لديه. وفي نفس الفترة صدر قرار 19 فيفري 1971 الذي أسس لصيغة« إدخار – سكن»، حيث سمح هذا الإجراء للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من تطوير نشاطه فيما يتعلق بجمع وتعبئة إدخار الأسر، وقد جذبت هذه الصيغة في تلك الفترة انتباه الرئيس هوراي ،بومدين الذي قرر خلالها تخصيص 60%من السكنات الاجتماعية لفائدة موفري الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وتمت أول عملية بيع ا السكنات لصالح حائزي دفاتر التوفير في نهاية .1975 هذا وقد وصل عدد الوكالات التابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مع نهاية سنة 1979 إلى 46 وكالة.

2-3. مرحلة اللامركزية في نشاط الصندوق (1980-1987) :

انطلاقا من اعتبارات عدم التوازن بين عرض السكنات والطلب المتزايد عليها، كان لزاما على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط أن يتكيف مع هذه المرحلة التي تميزت بتشجيع السكن، وذلك من خلال منح قروض موجهة لبناء سكنات مخصصة للموفرين، إضافة إلى ذلك تمويل مشاريع السكن الترقوي اعتمادا على الأموال المدخرة .وفي عام 1982 توسع مجال الإقراض ليشمل الأفراد غير الموفرين، وازدادت العملية بشكل أكثر في سنة 1986 مع سن القانون رقم 6-0 المؤرخ في 04 مارس 1986المتعلق بالترقية العقارية، الذي نشط بدوره تمويل مشاريع مؤسسات الترقية العقارية. وتميزت هذه المرحلة كذلك بصدور نصوص قانونية مختلفة تتعلق بتنظيم التعاونيات العقارية والتنازلات عن حصص ا الأراضي الموجهة للبناء، وصدرت معها قرارات منح قروض بفوائد نفعية مدعمة من الدولة، وخاصة مع إصدار المرسوم الذي أسس «الديوان الوطني للسكن العائلي « (ONLF)، الذي تمت إعادة هيكلته فيما بعد إلى «المؤسسة العمومية للسكن العائلي .(EPLF) «شهدت هذه المرحلة توسع شبكة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، حيث بلغ عدد وكالاته (120) وكالة منها (47) وكالة ولائية و (73) وكالة ثانوية.

2-4. مرحلة تنويع المنتجات المصرفية واعتماد القروض البنكية غير العقارية (1988-1997):

تم اعتماد سياسة متنوعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط منذ عام 1988، والتي أدت إلى نجاح تجربته في تعبئة الادخار وتمويل السكن. تركز هذه السياسة على تنويع المنتجات وتوجيه الاهتمام نحو تقديم قروض بنكية غير عقارية لأصحاب المهن الحرة. وتتمثل تلك السياسة في النقاط التالية :

- توفير القروض الموجهة للمرقين العقاريين الخواص .
- تقديم القروض لأصحاب المهن الحرة في قطاع الصحة والنقل والتعاونيات .
- تقديم القروض الترقوية الموجهة للمؤسسات ضمن إطار صناديق الخدمات الاجتماعية .

وفيما يتعلق بسياسة توسيع وتنمية الموارد المالية، تم اعتماد حسابات التوظيف لأجل (CPT) في أكتوبر 1990، ودفتر التوفير الشعبي (LEP) في مارس .1992تميزت هذه المرحلة بالريادة التي قام بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في مجال تعبئة الادخار في الجزائر، حيث تم جمع موارد كبيرة عبر شبكته التي تضمت 173 وكالة رئيسية و 126 وكالة فرعية، بالإضافة إلى شبكة مكاتب البريد. ووصل حجم الادخار المطلوب من العملاء في نفس السنة إلى 40247 مليون دج، وتم تعبئة موارد بقيمة 202.1 مليار دج منذ بدء العملية في عام 1966وحتى نهاية عام1996.([1])

2-5. تحول الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط إلى بنك في أفريل 1997 :

في 6 أفريل 1997، وبناءً على قرار محافظ بنك الجزائر رقم 01-97 ، وبعد مداولات مجلس النقد والقرض تقرر اعتماد تحويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إلى بنك، فأصبحت بذلك تسميته الجديدة «الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك» ، وهو شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدره أربع عشر (14)مليار دج حيث يمكنه القيام بكل العمليات المصرفية باستثناء عمليات التجارة الخارجية.

2-6. تمويل الاستثمارات في قطاع العقار في 31/03/2005:

قررت الجمعية العامة غير العادية منح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك إمكانية التركيز أكثر على تمويل البنية التحتية والنشاطات المرتبطة بالبناء لاسيما لإنجاز أملاك عقارية ذات طابع مهني إداري وصناعي، وأيضا البنية التحتية الفندقية، الصحية، الرياضية التربوية والثقافية.

2-7. إعادة التمركز الاستراتيجي للبنك في 28/02/2007 :

قررت الجمعية العامة العادية المنعقدة في 28/02/2007 المرتبطة بإعادة التمركز الاستراتيجي للبنك والسماح له بمنح القروض العقارية للخواص، القروض الرهنية المقررة بالنصوص القانونية السارية المفعول لدى البنك والقروض الاستهلاكية، كما تم إقرار منح القروض بصفة أولوية وبصورة أساسية للموفرين ثم بعد ذلك لغير الموفرين، أما فيما يتعلق بتمويل الترقية العقارية، فقد تم السماح بإقتناء أراضي لبناء السكنات والنجار مواضع السكن مع التركيز على منح الأولوية في برامج التمويل للموفرين .

[1]- Cnep-banque, les 40 ans de la Cnep-banque 1964-2004, Revu éditée à l'occasion du 40e anniversaire de la création de la Cnep-Banque, Alger 2004, P16.

المطلب الثاني: الوظائف و الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط

تتعدد وظائف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وله هيكل تنظيمي نذكره كما يلي :

1. الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط :

يتربع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة تيارت على عدة مصالح وهياكل تعمل فيما بينها قصد تحقيق الهدف الأسمى لوجوده وتتمثل فيما يلي :

1-1. مدير الوكالة : هو الموظف الأعلى درجة في الوكالة والمسؤول العام للتنشيط التجاري

2-1. مدير مكتب الواجهة : و يضم

- مكتب المعاملات :تتمثل مهمته في الاشراف وادارة موظفي الخدمات والمعاملات (أمين الصندوق – شباك الدفع والسحب)
- مكتب المصلحة التجارية :هو المسؤول عن التنشيط التجاري ومهامه هو الأشراف وإدارة الموظفين المسئولين عن عمليات مكتب الواجهة تضم:
  - المكتب المكلف بالتوحيه
  - المكتب المكلف بالزبائن من الخواص .
  - المكتب المكلف بالزبائن من المؤسسات.

3-1. مدير المكتب الخلفي : و يضم

- مصلحة القروض: و تتخصص في تقديم القروض للافراد و المؤسسات و تضم عدة محللين منها :
  - تحليل قروض الخواص
  - تحليل قروض المؤسسات
- مصلحة التحصيل و المنازعات :تقوم بادارة احداث التحصيل التي يمكن ان تدخل في سياق الائتمان او في عملية حساب.
- مصلحة الاحتياط و التدفقات المالية : و تهدف الأهداف التشغيلية ، و تضم عدة مكاتب نذكر منها :
  - تسيير منتجات الاحتياط
  - التدفقات المالية
  - وسائل الدفع
- مصلحة الدعم: تضمن احسن تسيير اداري و محاسبي للوكالة.

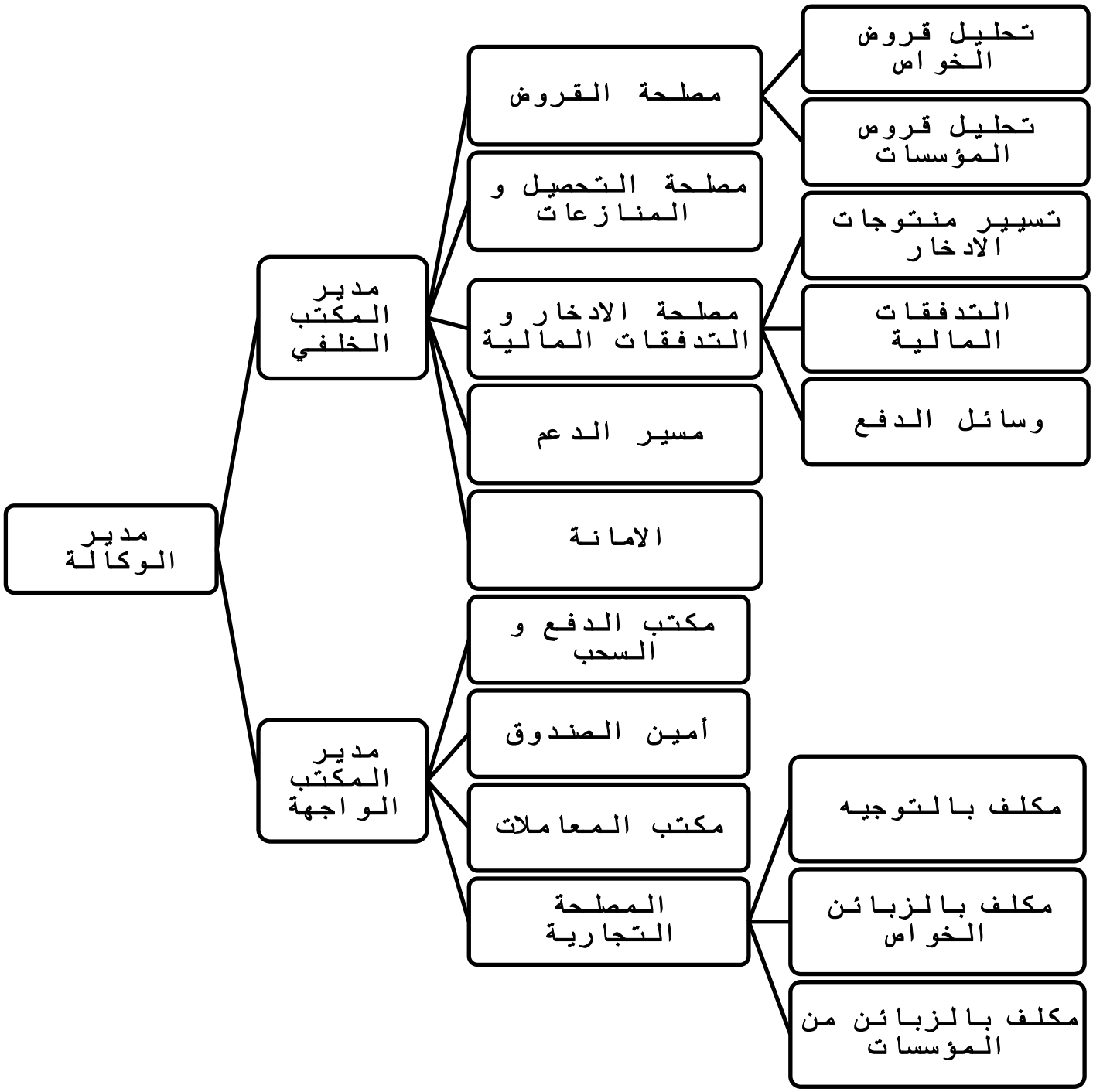
2. وظائف او مهام الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط :

سمح النظام الجديد للصندوق بقيام هذا الاخير بكل العمليات البنكية التي لم ترخص له من قبل .

يظهر تحليل القانون الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط المتضمن في القانون رقم 64–227 أن هذه الهيئة تضطلع بالمهام الأساسية التالية:

- تجميع الإدخارات الصغيرة المتأتية من الأفراد والأسر.
- إيجاد وتسيير أشكال من التوفير يقصد منها التشجيع السكني .
- إيجاد وتسيير أشكال من التوفير يقصد منها التشجيع السكني .
- التدخل لتسهيل التمويل الموجه للبناء السكني، و خاصة في إطار برامج السكن الريفي التي تنفذها او تشرف على تنفيذها الجماعات المحلية .
- منح قروض وتسبيقات ذات صيغة اجتماعية، مع أخذ الاحتياطات الصارمة وبالكيفيات التي يحددها مجلس الإدارة ويصادق عليها وزير الاقتصاد .
- منح قروض وتسبيقات للجماعات المحلية .
- منح قروض وتسبيقات على سندات عمومية تصدرها أو تضمنها الدولة، الجماعات المحلية والمؤسسات العمومية .
- الاكتتاب في جميع السندات العمومية التي تصدرها أو تضمنها الدولة، أو أخذها لمدة مؤقتة واقتناؤها والاحتفاظ بها ورهنها و وضعها والإتجار بها.

الشكل رقم (2-5): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بنك –وكالة تيارت-



المصدر : من إعداد الطالبين إعتماد على الوثائق المقدمة من طرف الوكالة.

المبحث الثاني : واقع التكنولوجيا في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط– بنك.

تمتلك البنوك الآن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبقها وكالةCNEP/Banque ، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، كجزء من علاقتها مع العملاء. قررت البنك/العميل تحسين نظام عملها عن طريق إزالة النظام القديم واستبداله بتركيبة جديدة من التقنيات والآليات الحديثة. هذه التطويرات تؤكد فعالية التحديث التي تم تبنيها من قبلCNEP/Banque ، وتشمل بطاقات بنكية حديثة تسمح لحامليها بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي الموجودة في وكالة CNEP/Banque أو في فروع البنوك الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعملاء إجراء المدفوعات المباشرة لمشترياتهم عند التجار باستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني .(TPE) تعزز هذه البطاقة ثقافة الدفع الإلكتروني، فضلاً عن إمكانية استخدام الشيكات الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية مثل الصيرفة عبر الإنترنت، والهاتف المحمول، والفاكس، والتلفزيون الرقمي وغيرها من التقنيات الحديثة.

المطلب الأول : التجهيزات التكنولوجية في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط– بنك.

1. أجهزة الصراف الآلي :

1.1. الموزع الآلي للأوراق Distributeur Automatiques de Billes هو جهاز آلي أوتوماتيكي يسمح للعملاء باستخدام بطاقة إلكترونية لسحب الأموال بدون الحاجة إلى زيارة.

جدول 2–1: الموزع الآلي للأوراق DAB.

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق Distributeur Automatiques de Billes	– يتيح لكل شخص يحمل بطاقة السحب السحب النقدي .– يتواجد في المصارف، وعلى جانب الطرق، وفي أماكن أخرى . – يعمل طوال الوقت دون انقطاع.	– يتكون من جهاز يتصل بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المسارات المغناطيسية على البطاقة .– تُسجل المبالغ المالية المتاحة للسحب الأسبوعي على هذه البطاقة.	– تقليل حجم العمليات النقدية في الفروع.

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

يتم تصميم الموزع الآلي للنقود (DAB) لتلبية احتياجات السحب النقدي، وهو متصل بوكالة (CNEP) ويعتبر الثاني في الأهمية بعد صندوق الدينار الموجود داخل الوكالة. يتم تثبيت الموزع الآلي لنقود خارج وكالة

CNEPويظل متصلًا بشكل دائم. يتم توصيله بمركز العمليات النقدية الإلكترونية لشبكة SATIM عبر خط يسمى X25 (DZ_PaC) لضمان تنفيذ معاملات السحب.

2.1. الشباك الآلي البنكي GAB :

هو جهاز آلي متقدم يوفر خدمات متنوعة بالإضافة إلى السحب النقدي، مثل قبول الودائع، طلب الشيكات، عمليات التحويل بين الحسابات، وتوفير نوافذ إلكترونية للخدمات المصرفية. يتصل جهاز الصراف الآلي بالحاسوب الرئيسي للبنك.

جدول 2–2: الشباك الآلي البنكي GAB.

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الآلي البنكي Guichet Automatique bancaire	– يخول لكل حائز على البطاقة للقيام بالعديد من العمليات منها: السحب, معرفة الرصيد, القيام بتحويلات, طلب شيكات.	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	–يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك خاصة بالزبون المستعجل.

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخلية من الوكالة.

3.1. طرفيات الدفع الإلكترونيةTPE (Terminaux de Paiement Electroniques):

أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) هي تقنية تسمح للعملاء بخصم قيمة مشترياتهم مباشرة من رصيدهم عن طريق تمرير بطاقة الائتمان على القارئ الإلكتروني المتصل مباشرة بالحاسوب المركزي للبنك، وذلك عن طريق إدخال رمز السر الخاص بالعميل (الرقم السري). يتم خصم القيمة من رصيد العميل ويتم إضافتها إلى رصيد المتجر إلكترونيًا. يوضح الجدول التالي المبادئ العامة لجهاز الدفع الإلكتروني (TPE) ومزاياه .

جدول 2–3 : طرفيات الدفع الإلكترونيةTPE.

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
خدمةالدفع الالكترونية TPE	تُستخدم صيغة أخرى في المحلات، حيث يُمكن للعميل تنفيذ عملياته التجارية وإجراءات الدفع باستخدام البطاقة.	يوجد تصميم آخر حيث يتم ربط الفروع معًا عبر شبكة تجمع بنوك مختلفة	حلاً لمشاكل نقل الأموال وتضمن الأمان والسلامة.

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخلية من الوكالة.

تسمح طرفيات الدفع الالكترونية TPE لحاملي البطاقات بتسديد مشترياتهم في المتجر الذي يكون يحتوي هو كذلك على هذه الوسيلة من الدفع أو تسمح بالسحب النقدي le cash advance لسقف معين من النقود في المصارف بسرعة وأمان ، وقبول السحب النقدي عن طريق TPE هو وسيلة حديثة ومبتكرة ، إذ أنه يقوي العلاقة بين البنك وعملائه .

جدول 2–4: عدد الأجهزة TPE المرتبطة بالوكالة(2020–2022).

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
عدد أجهزة TPE	0	0	07	08	14

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخلية من الوكالة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ تزايد في عدد أجهزة TPE خلال السنوات الثلاثة الأخيرة حيث وصل العدد إلى 14 جهاز في سنة 2022 بعدما كان العدد 07 عند بداية العمل به من طرف الوكاله سنة 2020, وذلك لأن الدولة الجزائرية فرضته على البنوك في تلك الفترة.

جدول 2–5: عدد التجهيزات التكنولوجية في وكالة تيارت.

التجهيزات التكنولوجية	العدد
الكمبيوتر	25
الهاتف الثابت	04
الطابعة	28
كاميرات المراقبة	17
الناسخة	02
كاشفة أوراق نقدية	01
الفاكس	02
حاسبة أوراق نقدية	02
المودم	01
المجموع	82

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخلية من الوكالة.

يبين الجدول رقم 05 المعدات والأجهزة التي تمتلكها وكالة تيارت CNEP Banque ، والتي تساعدها على أداء عملها بسرعة ودقة لتوفير الوقت واستغلاله بشكل أفضل. ومن خلال عدد الطابعات (28)، يمكن ملاحظة أن الوكالة لم تستفد بعد من تكنولوجيا الاتصال، مثل ربط الحواسب في شبكة واحدة للطباعة، وهذا قد يقلل التكاليف بدلاً من اقتناء جهاز طابعة لكل حاسوب. وتمتلك الوكالة جهاز واحد للمودم للتعامل مع المعاملات بين الوكالات أو المراكز، ويوفر هذا المودم حماية للعمليات والبرامج التي تتعامل معها الوكالة . تستخدم الوكالة هذه الخدمة، ولكن ليس بشكل كافٍ. ومن حيث المراقبة، لدى الوكالة 17 كاميرا مراقبة تساعدها في كشف الحقائق ومراقبة أداء الموظفين في أعمالهم اليومية، أو رصد المحتالين أو المشتبه بهم. بالنسبة للاتصال، يتركز الوكالة حول استخدام أربعة هواتف ثابتة (04) بسبب الاستخدام المشترك لجهاز الفاكس، والذي يقل استخدامه بفضل استخدام موظفي البنك لتقنية الرسائل الإلكترونية عبر تطبيقOutlook ، والذي

يسمح بالتواصل بين جميع موظفي البنك سواءً في الوكالة أو في جميع الوكالات والمديريات .تحتوي الوكالة على ثلاثة ماسحات ضوئية (03) تُستخدم لتسريع عملية المقاصة الإلكترونية من خلال عملية dematerialisation des chèques. كما تحتوي الوكالة على كاشف للأوراق النقدية المزيفة يسمح لها بالكشف عن العمليات المزيفة وتجنب الاحتيال والتلاعب. وتحتوي الوكالة أيضًا على اثنتين من الآلات الحاسبة (02) لتسريع عملية عد الأموال وتبادلها في عمليات التسليم والاستلام.

المطلب الثاني : وسائل و وسائط الدفع الالكترونية في الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط– بنك.

يقدم البنك تشكيلة من الخدمات لزبائنه نذكر منها ثلاثة أنواع من الخدمات وهي كالتالي :

1. البطاقات البنكية الالكترونية :

تتنوع البطاقات البنكية الالكترونية وتختلف من بنك لأخر ,سنتطرق هنا إلى ما يختص به الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط .

1.1 البطاقة ما بين البنوك CIB:

هي بطاقة دفع وسحب بين البنوك تم الإعلان عنها في سنة 2003, و التي تقوم بصناعتها شركة SATIM حيث تكون مرفقة برقم سري و تتيح لصاحبها القيام بالسحوبات النقدية لدى الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB وأيضا الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك GAB، و التي تكون موصولة بالشبكة النقدية ما بين البنوك RMIوتقدم هذه الخدمة طيلة 24ساعة وعلى مدار الأسبوع .تم إصدار 20 بطاقة في مارس 2005 وذلك من أجل مراقبة عملها لغاية أكتوبر 2006 و من ثم تم تعميمها في سنة 2007 بمنح 5997 بطاقة للزبائن وبدأت في التزايد وذلك مع تزايد عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية التابعة للبنك عبر التراب الوطني حيث مع نهاية سنة 2010 وصلت إلى 150 موزع .ويوجد نوعان من بطاقات الدفع و السحب ما بين البنوك وهي: ([1])

- البطاقة الكلاسيكية ذات اللون الأزرق : classic هي بطاقة يستفيد منها الأشخاص اللذين يمتلكون دخلا شهرياً منتظماً يعادل أو يقل عن ثمان مرات للأجر الوطني الأدنى المضمون SNMG .
- البطاقة ذات اللون المذهب : Gold هي بطاقة يستفيد منها الأشخاص اللذين يمتلكون دخلا شهرياً منتظماً يفوق ثماني مرات الأجر الوطني الأدنى المضمون.

2.1 بطاقة التوفير"CE" (la carte Epargne)

هي بطاقة مزودة بشريحة قياسية دولية .بدعم من حساب التوفير الخاص بك ، تتيح لك إجراء معاملات السحب والدفع في أي مكان وفي أي وقت .يتم إصدارها لصاحب حساب التوفير من قبل فرع موطنه.
و هذه الأخيرة تنقسم بدورها الى نوعين هما :

[1] CNEP-banque , les algériens préférent la CNEP-banque, Op cit , P17.

- حساب التوفير CEP (Compte épargne logement) :هو حساب بفائدة، ويتجسد من خلال بطاقة ادخار CE والتي يتم تسجيل جميع عمليات السحب والودائع بالإضافة إلى الفوائد الإنتاجية.
- حساب التوفير CEL (Compte epargne populaire) : هو حساب يحمل فائدة، ويتجسد من خلال بطاقة توفير CE والتي يتم تسجيل جميع المعاملات التي تتم على الحساب بالإضافة إلى الفوائد الإنتاجية.([1])

جدول 2–6 : عدد البطقات الموزعة من 2018 إلى 2022.

	2018	2019	2020	2021	2022
CIB Classique	245	257	301	448	480
CIB Gold	65	110	181	194	200
CE	23	50	91	100	158
المجموع	333	417	573	742	838
نسبة التغير(%)	-	10.61	28.77	29.49	12.93

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد البطاقات البنكية المتداولة قد ارتفع من 333 بطاقة سنة 2018 إلى 838 بطاقة في سنة 2022، وهو ما يعكس الجهود المبذولة من طرف بنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط لتشجيع عملائها على الدفع الإلكتروني خاصة مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، هذا ويمكن القول أن جائحة كورونا وتطبيق إجراءات الحجر الصحي الذي تزامن مع مارس 2020 كان بمثابة نقطة تحول في مجال الدفع والسحب من خلال البطاقات حيث كان عدد البطاقات المتداولة سنة 2018 حوالي 333 بطاقة ليشهد ارتفاعا سنة 2019 إلى 417 بطاقة أي بمعدل 10.61% وبقي في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى ليصل في سنة 2020 إلى 573 بطاقة متداولة أي ارتفع عدد البطاقات المتداولة بمعدل 28.77% ، ذلك أن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة هذه العمليات التي أدت بدورها إلى إدراك مزايا التعامل

[1] https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier&fbclid=IwAR3_Dpm4rj1EXE5EdRHgSXF49CGI-1TgqfoPIKZbwl1czoHJQDis574axD8

بالبطاقات وهذا ما تلاحظه في سنة 2021 حيث ارتفع عدد البطاقات الموزعة من 573 سنة 2020 إلى 742 بطاقة أي بمعدل 29.49%، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الاستخدام المستمر فالتبني حيث تم توزيع حوالي 838 في سنة 2022، إذ يمكن القول أن فيروس كورونا فرض عزلة اجتماعية ساهمت في تغيير سلوك العملاء اتجاه الدفع والسحب النقدي وتوجيههم نحو الدفع الإلكتروني، فبالرغم من الصعوبات التي واجهها بنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط في سنة 2020 بسبب الوضع الوبائي الناتج عن أزمة كورونا، إلا أنه كان لهذه الأخيرة تأثير إيجابي في توعية المواطنين بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وزيادة التعامل بالبطاقات البنكية خاصة بعد التحفيزات التي أعلن عنها بنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط على استخدام البطاقات من خلال إلغاء بعض الرسوم كرسوم إصدار البطاقة.

2. العمليات المجرات في الصراف الآلي بنوعيه :

تعد خدمة الصراف الآلي من الخدمات الهامة التي تقدمها المصارف لعملائها، حيث تسهم في توفير تجربة مريحة وسهلة للعملاء أثناء إجراء عملياتهم المالية .

فبدلاً من الحاجة إلى التوجه إلى فروع البنك والانتظار في طوابير الخدمة، يمكن للعملاء الوصول إلى النقد وإجراء المعاملات المصرفية من خلال الصراف الآلي.

جدول 2–7 : عدد العمليات المجرات من 2018 إلى 2022.

	السنة	2018	2019	2020	2021	2022
DAB	عدد العمليات	200	205	236	301	38
GAB		0	0	0	267	713
	المجموع	200	205	236	568	751
	النسبة	–	2.43	15.12	140.67	32.20

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

تمت دراسة وتحليل عدد العمليات المجرات في جهازي DAB و GAB في الجدول الأخير .

ومن خلال المراجعة، لاحظنا زيادة مستمرة في عدد العمليات المجرات في جهاز DAB خلال الفترة من عام 2018 إلى عام 2021. ومع ذلك، توقف الجهاز في عام 2022، مما أدى إلى زيادة كبيرة في عدد العمليات المجرات في جهاز .GAB يمكن أن يكون هذا التحول مفسرًا للارتفاع الكبير في عدد العمليات المجرات في جهاز GAB ، الذي تم تبنيه من قبل البنك في عام2021.

نلاحظ من خلال النسبة العمليات المجرات خلال مدة الدراسة التزايد المستمر لكن التزايد كان ضعيف خلال السنتين 2019 و 2020 بالمقارنة بالسنوات الاخيرة وذلك راجع لعمل الوكالة بجهاز DAB فقط .
أما في سنة 2021 تزايدة بأكثر من الضعفين وهذا راجع كما ذكرنا سابقا لتبني الوكالة لجهاز GAB, حيث في السنة الموالية 2022 تزايد بنسبة طفيفة وذلك راجع لتعطل جهاز DAB خلال هذه السنة.

3. المبالغ المحولة للصراف الآلي DAB :

يتم صب المبالغ في الموزع الآلي للأوراق DAB لمدة الدراسة كالآني :

جدول 2–8: المبالغ المحولة للصراف الآليDAB.

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
المبلغ	2.471.900	2.471.900	2.471.900	3.635.900	459.900
النسبة	–	–	–	47.08	-98.73

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

يمثل هذا الجدول المبالغ المودعة في الموزع الآلي للأوراق DAB فنلاحظ أن المبلغ المودع في هذا الجهاز بقي ثابتا خلال الثلاث سنوات الأولى للدراسة (2018–2020) ثم ارتفع المبلغ نظرا للطلب المتزايد, حيث ارتفعت النسبة إلى 45.08% لكن و للأسف تعطل الجهاز في السنة الأخيرة (2022) مما أدى إلى نقص كبير في المبلغ المودع فيه, وأيضا نقص حاد في النسبة المئوية.

4. المبالغ المحولة للصراف الآلي GAB :

يتم صب المبالغ في الشباك الآلي البنكي **GAB** لمدة الدراسة كالآني :

جدول 2–9: المبالغ المحولة للصراف الآليGAB.

2018	2019	2020	2021	2022
0	0	0	3.208.000	8.564.000

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

نلاحظ من خلال جدول المبلغ المحول للشباك الآلي البنكي GAB انه وفي خلال سنة واحدة فقط منذ تبنيه من قبل الوكالة ازدادت بأكثر من الضعف و هذا راجع أكيد إلى أن الصراف الآلي DAB كان معطل خلال هذه السنة مما أدى إلى الاعتماد الكبير على الشباك الآلي GAB.

بالنسبة لعمولة خدمة السحب من الصراف الآلي تكون كالأتي :

في حالة سحب مبلغ يفوق 000 10 دينار جزائري تكون العمولة23.81 دينار جزائري.

أما في حالة سحب مبلغ يقل عن 000 10 دينار جزائري تكون العمولة 17.86 دينار جزائري.

5. التحويل البنكي الإلكتروني Electronic Bank Transfer :

التحويل البنكي الإلكتروني هو عملية يتم فيها نقل أموال من حساب مصرفي إلى حساب آخر باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات الإلكترونية. يمكن أن يكون التحويل البنكي الإلكتروني بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو بين بنكين مختلفين. يتم تنفيذ هذا النقل عن طريق تحويل الأموال من الحساب المصدر (الجانب المدين) إلى الحساب المستفيد (الجانب الدائن)، ويكون ذلك مصحوبًا بتسجيل العملية وتوثيقها لضمان الأمان والدقة .تحويل الأموال البنكي الإلكتروني يوفر سهولة وسرعة في إجراءات التحويل، حيث يمكن للعملاء إجراء التحويلات في أي وقت ومن أي مكان بواسطة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الهواتف المحمولة. يعتبر التحويل البنكي الإلكتروني أيضًا آمنًا وفعالًا، حيث يتم تشفير وتأمين المعلومات المالية وتحقيق التحقق اللازم للتأكد من صحة العملية .بصفة عامة، يساهم التحويل البنكي الإلكتروني في تسهيل العمليات المالية وتحسين كفاءة النقل الإلكتروني للأموال بين الحسابات المصرفية المختلفة.

جدول 2–10 : عدد التحويلات الالكترونية خلال شهر فيفري من عام2023.

اليوم	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
عدد التحويلات	146	166	151	178	195	–	–	201	182	174
اليوم	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
عدد التحويلات	133	180	–	–	192	155	187	196	215	–
اليوم	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
عدد التحويلات	–	199	193	178	191	197	–	–	188	183

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ تقارب في عدد التحويلات الالكترونية خلال هذا الشهر حيث تتراوح ما بين 133 إلى 215 تحويل, كما نلاحظ أيضا أنه و في خلال يومي الخميس و الأحد يكون هناك ارتفاع نسبي و ملحوظ وهذا راجع إلى أن الوكالة لا تكون مفتوحة خلال يومي الجمعة و السبت وأيضا لأن هذان اليومان عطلة لأغلب عملاء الوكالة.

فيما يخص عمولة خدمة التحويل المالي الالكتروني من طرف الوكالة تختلف حسب نوع اشتراك العميل في الوكالة, بحيث إذا كان العميل تاجر أو من أصحاب الدخل المرتفع تكون عمولة الاشتراك 1785 دينار جزائري في السنة.

أما إذا كان العميل من أصحاب الدخل المتوسط تكون عمولة الاشتراك 714 دينار جزائري في السنة.

6. الخدمات المصرفية الإلكترونية E.Banking :

هي اشتراك مجاني يتيح لك الوصول إلى حسابك المصرفي عن بُعد على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع عبر الإنترنت بأمان تام([1]).

جدول 2–11: نسب استخدام الصيرفة عبر الانترنت في الوكالة سنة 2022.

البيانات	العدد	النسبة
المتعاملين ب E.Banking	4533	%5.81
الزبائن المتعاملين في البنك	78000	%100

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

باستناد إلى الجدول رقم11، يظهر لنا أن هناك تراجع كبير في عدد المتعاملين عبر الصيرفة الإلكترونية أو الخدمة عن بُعد. يعود هذا التراجع في الأساس إلى نقص الثقافة المعلوماتية للعملاء، وهذا يُعَد نقصًا يلوم عليه الوكالة، نظرًا لعدم تعميمها لهذه الخدمة وتوفيرها لجميع العملاء. وبدلاً من ذلك، قامت الوكالة بتخصيص هذه الخدمة لفئة محددة من العملاء المفضلين لديها. علاوة على ذلك، يُلاحَظ أن هذه الخدمة متوفرة على الموقع الإلكتروني للوكالة، والذي يمكن للعميل استخدامه للتواصل مع البنك والاطلاع على المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يقدمها البنك. ومع ذلك، تبدو هذه الخدمة غير متوفرة بشكل كافٍ، مما يُشير إلى أن الوكالة تفتقر إلى الوعي التكنولوجي والتطورات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

[1] https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier&fbclid=IwAR3_Dpm4rj1EXE5EdRHgSXF49CGI-1TgqfoPIKZbwl1czoHJQDis574axD8

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية.

تطورت التكنولوجيا بشكل كبير في السنوات الأخيرة وأصبح لها تأثير كبير على جميع المجالات بما في ذلك القطاع المصرفي. لم يعد القطاع المصرفي يعتمد فقط على الأجهزة والمعدات التقليدية، بل أصبح هناك استخدام واسع للتقنيات الحديثة والنظم الإلكترونية في معاملاته وأعماله .مع وجود التكنولوجيا الحديثة، تم تطوير وسائل مالية إلكترونية تساهم في تسهيل العمليات المالية وتحسين كفاءتها. فبدلاً من الاعتماد على المعاملات التقليدية التي تتطلب وقتًا وجهودًا كبيرة، يمكن الآن إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت وبشكل سريع وآمن . واحدة من الأمثلة البارزة على ذلك هي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يمكن للعملاء إجراء معاملاتهم المصرفية وإدارة حساباتهم عبر الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت. يمكن للعملاء تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وشراء المنتجات عبر الإنترنت، ومراقبة الحسابات، والحصول على إشعارات وتنبيهات فورية بالمعاملات والأرصدة .بالإضافة إلى ذلك، ظهرت تقنيات أخرى مثل الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية والعملات المشفرة التي تسمح بإجراء المعاملات المالية بسهولة وأمان. هذه التقنيات تستخدم تشفير البيانات والتوقيعات الرقمية لضمان أمان وسلامة المعاملات .بشكل عام، فإن استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي يعزز الكفاءة والتنافسية، ويسهل الوصول إلى الخدمات المالية، ويوفر وقتًا وجهودًا للعملاء والمؤسسات المالية على حد سواء. ومع استمرار تطور التكنولوجيا، يمكن توقع المزيد من التحسينات والابتكارات في المجال المصرفي في المستقبل

المطلب الأول : المقاصة الالكترونية.

حقق المؤسسات المالية في عصرنا الحالي، الذي يتميز بالسرعة وتكنولوجيا المعلومات، من استبدال جميع المعلومات والإجراءات الورقية بصيغ إلكترونية، تتوافق مع استخدامات الإنترنت المتعددة، بهدف تقليص الوقت والجهد المبذول في تنظيم العمل. يعمل ذلك على تيسير قدرة هذه المؤسسات على تقديم خدمات وتسهيلات عالية الجودة للعملاء.

1. تعريف المقاصة الإلكترونية :

المقاصة الإلكترونية هي نظام يعتمد على التكنولوجيا والاتصالات لتسوية المعاملات المالية بين البنوك والمؤسسات العالمية. تتم عملية المقاصة بشكل آلي بين البنوك المشتركة في النظام، وذلك عبر الاتصال الشبكي بينها بإشراف وإدارة البنك المركزي. توفر المقاصة الإلكترونية القدرة على تحويل الأموال بين حسابات العملاء في البنوك بسهولة وسرعة .

تطورت خدمات المقاصة الإلكترونية لتشمل أيضًا نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، حيث يتم تسوية المدفوعات بين المصارف المختلفة في الوقت الفعلي ضمن نظام المقاصة الإلكترونية.

يتم تحقيق سرعة ويقين المدفوعات في نفس اليوم، دون تأخير أو إلغاء، وتتميز بقيمة الدفعة التي تتم في نفس اليوم. ولذلك، تسعى العديد من البنوك إلى تطبيق المقاصة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها المتعددة في تسهيل وتسريع عمليات التحويل النقدي وضمان سرعة وأمان المدفوعات[1].

2. أهمية المقاصة الإلكترونية :

باستخدام المقاصة الإلكترونية، يمكن تحقيق العديد من الفوائد والمزايا، وتشمل بعضها :

- تتيح لتنفيذ عمليات التحويل والدفع بسهولة وسرعة بين المشتركين، دون الحاجة إلى لقاءات مباشرة بين ممثلي البنوك .
- الحد من فقدان الشيكات، حيث يتم تنفيذ العمليات المالية بشكل آمن وموثوق عبر النظام الإلكتروني.
- توفير الوقت والتكلفة المطلوبة لإيداع ومعالجة وتحصيل الشيكات، حيث يتم تنفيذ العمليات بشكل آلي وفوري دون الحاجة إلى إجراءات يدوية مكلفة .
- تعتبر وسيلة دفع آمنة وفعالة، خاصة عند التعامل مع مبالغ كبيرة، حيث يتم استخدام تقنيات التشفير لحماية المعلومات المالية وتأمينها، وبالتالي تقليل خطر الاحتيال وتزوير الشيكات .
- تحسين إدارة النقدية، حيث تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية والإدارية المرتبطة بالمعاملات المالية التقليدية .
- تسوية سريعة ومركزة، حيث يتم تحسين إدارة الأرصدة وتسيير الخزينة بشكل فعال .
- التحويل السريع للأموال بين البنوك بدون تأخير، مما يسهم في تسريع وتحسين عمليات المعالجة المالية .
- يقلل النظام الإلكتروني من خطر الأخطاء التي يمكن أن تحدث خلال عمليات التحويل، حيث يتم التنفيذ المباشر والآلي للعمليات، مما يقلل من فرصة وقوع أخطاء بشرية([2]) .

3. أهداف المقاصة الإلكترونية :

العناصر التالية تلخص أهداف نظام المقاصة الإلكترونية وتوضح الفوائد والتحسينات التي يهدف إلى تحقيقها في بيئة الدفع الإلكتروني :

[1] أ حمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع،المنصورة، مصر، 2009،ص-ص: 248-249.
[2] محرز نور الدين، صيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني و دوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية -، خميس مليانة، الجزائر، يومي 27-26 أفريل 2011، ص:7 .

- يهدف النظام إلى جعل التبادل الإلكتروني لعمليات الدفع بين البنوك سريعًا وسهلاً، مما يوفر الوقت والجهد للمتعاملين .
- ضمان أمن للمبادلات حيث يعتمد على تقنيات التشفير لضمان سلامة البيانات المرسلة والمستلمة .
- إنشاء حساب واحد للتسوية.
- يسعى النظام إلى تحسين إدارة السيولة في البنوك التجارية، مما يساعد في تسهيل تدفق الأموال وتحسين إدارة القروض والاستثمارات .
- يُمكِّن النظام البنك المركزي من التحكم والمراقبة الفعالة للكتلة النقدية والعملات الإلكترونية المتداولة في النظام المالي .
- يساعد في تعزيز الاستقرار المالي وتنظيم النشاطات المالية .
- توفير الكلفة والكفاءة.
- يساهم النظام في تعزيز الاقتصاد الرقمي وتطوير قطاع التكنولوجيا المالية، من خلال دعم التجارة الإلكترونية والتعاملات المالية عبر الإنترنت، وتعزيز الابتكار والتطور في هذا المجال([1]) .

يوضح الجدول الأتي عدد الشيكات المعالجة الكترونيا في الوكالة خلال مدة الدراسة.

جدول 2–12 : عدد الشيكات المعالجة الكترونيا في الوكالة خلال المدة 2018–2022.

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الشيكات	200	240	280	300	336
النسبة	–	20	16.66	7.14	12

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخل الوكالة.

نتوصل من خلال الجدول السابق إلى أن عدد الشيكات المعالجة الكترونيا في تزايد بنسبة تتراوح بين 10–20% تقريبا وذلك من 2018 إلى 2022.

[1] بن عمارة بديعة, سافر مليكة, تكنولوجيا الإلكترونية البنكية و أثرها على المنظومة المصرفية الجزائرية، (مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة)، الجزائر، سنة 2014، ص:81 .

أما فيما يخص عمولة معالجة الشيك من طرف الوكالة تكون كما يلي :
عند تجاوز مبلغ الشيك 000 10 دينار جزائري تكون عمولة المعالجة 178.5 دينار جزائري.
اماإذا كان مبلغ الشيك أقل من 000 10 دينار جزائري تكون عمولة المعالجة 119 دينار جزائري.

المطلب الثاني : أنظمة الدفع الالكترونية.

تطورت أنظمة الدفع العالمية بشكل كبير في السنوات الأخيرة، حيث باتت تستند إلى التطبيقات المتقدمة، مما أدى إلى ظهور وسائل دفع إلكترونية ذكية تساهم في تحسين سرعة ودقة الخدمات المصرفية والمالية على اختلاف أنواعها منها مايلي:

1. نظام سويفت SWIFT :

(Society for Worldwind Interbank Financial Telecommunication)

هو شبكة عالمية تم إنشاؤها في بلجيكا عام 1978 لتسهيل تحويل الأموال بين المصارف وتأمين نقل الأموال بشكل إلكتروني.
بدأت الشبكة بتوجيه عضويتها والمساهمة فيها من قبل المصارف والمؤسسات المالية وشركات التأمين والسمسرة والكفالة والاستثمار. وتهدف الشبكة في المستقبل إلى جذب المشتركين الأفراد المهتمين .انتشرت شبكة سويفت عالمياً، وتعتمد على إرسال وتوزيع الرسائل الإلكترونية بين المشتركين بطريقة آمنة ومؤكدة في زمن لا يتجاوز 10 ثوان حول العالم .
عملت الشركة على توحيد الرسائل وجعلها نمطية، وتم تصنيفها إلى عشرة أنواع مختلفة تهدف لتحقيق الدقة والسرعة في معالجة الرسائل .
تشمل أعضاء شبكة سويفت أكثر من 209 دولة، بما في ذلك معظم الدول العربية، وتتجاوز عدد المؤسسات المالية المشتركة 9000 مؤسسة وفقًا للوائح المنظمة و قبل السماح لمؤسسات الدولة بالاشتراك في الشبكة، يجب أن تكون الدولة عضوا في سويفت. يهدف هذا النظام إلى توفير أحدث التقنيات في مجال ربط وتبادل الرسائل والمعلومات بين جميع أسواق المال عبر البنوك المسؤولة عن تنفيذ ذلك في مختلف الدول. بذلك، يمكن للمشتركين تلبية احتياجات العملاء المحليين والأجانب على حد سواء([1]).

2. برنامج تيمينوس T24 للتعاملات البنكية الإسلامية :

برنامج تيمينوس T24 للنظام البنكي الإسلامي إنطلاقاً من إدراك شركة تيمينوس لأهمية وإزدياد الحاجة إلى النظام البنكي الإسلامي، في كآفة أنحاء العالم، وانسجاماً مع قطاع السوق المتنامي، قد قامت الشركة بتقديم برنامج تيمينوس T24 للمعاملات البنكية الإسلامية، بناءً على النجاح الذي لاقاه منتج تيمينوس T24 .

[1] علي خديجة، دور البنوك في تطوير التجارة الخارجية، (مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، في علوم التسيير تخصص مالية، جامعة ابن خلدون تيارت، غير منشورة)، الجزائر، 2012، ص:158.

إن برنامج تيمينوسT24 ، مطبق فعلياً (بشكل مبدئي في الشرق الأوسط)، ويتم العمل على تحديثه وتطويره بما يتناسب مع احتياجات العملاء.

فلا يجب النظر لبرنامج تيمينوس T24 للمعاملات البنكية الإسلامية على أنه منتج جديد منفصل، وإنما يجب النظر إليه كجزء مكمّل لعائلة برامج تيمينوس T24.

ومن هنا، فإنه لا يستفيد فقط من التحسينات التي يتم تعديلها على المنتج الإسلامي، وإنما يستفيد أيضاً من التحسينات الرئيسية التي يتم تعديلها على المنتج T24الرئيسي ككل .يحظى العملاء، الذين يستخدمون برنامج تيمينوس T24 ،على ميزات أساسية وهامة أبرزها تبني نظام جوهري موحد، والذي لا يشمل فقط كافة جوانب التعاملات البنكية التقليدية، وإنما يشمل ويغطي أيضاً جميع جوانب النظام البنكي الإسلامي كجزء لا يتجزأ من البرامج وقواعد البيانات .

ولذلك يعني استخدام برنامج تيمينوس T24 ،لشمول وتغطية أنواع النظام البنكي الإسلامي والغير إسلامية (التقليدية)، أمر واحد فقط وهو أنه يتطلب وجود نظام موحد وقاعدة بيانات واحدة (فهناك فصل واضح ما بين وظائفية التعاملات البنكية التقليدية والنظام البنكي الإسلامي من خلال نموذج (موديول) الشركات المتعددة) ومما يعني بالتالي، تخفيضاً ملموساً في المصاريف التشغيلية وتكاليف الحيازة والحصول على قاعدة البيانات المطلوبة، إلى جانب تخفيض تكاليف تطبيق تكنولوجيا المعلومات، التي تزود البنك بحلول دائمة لتلبية كافة احتياجاته بطريقة مجدية من ناحية التكاليف.

3. شركة تيمينوس :

إن شركة تيمينوس عبارة عن شركة تعمل على تزويد نماذج (موديولات) جوهرية متكاملة للأنظمة البنكية لحوالي أآثر من 400 مؤسسة مالية في 110 دولة من دول العالم. حيث يعمل برنامج تيمينوس T24 على تزويد البنوك برؤيا فردية وحقيقية عن العميل داخل المؤسسة، مما يمكّنهم من تحقيق الحد الأقصى من العوائد مع الحفاظ على انخفاض التكاليف (زيادة فعالية التكاليف).

فإن شركة تيمينوس على معرفة تامة بالتعاملات البنكية، سواء من خلال تقديم خدماتها على مدار 24 ساعة في اليوم على مدى الأسبوع لقطاعات القروض الفردية والجماعية وقطاع التعاملات البنكية الخاصة ومن خلال الشراكة مع البنوك المركزية لتغيير الأنظمة الموجودة، أو من خلال التعاون مع البنك الدولي للعمل على إيجاد حلول للأسواق حديثة الظهور.

فإن شركة تيمينوس تتبع أسلوب الشفافية بما يخص العمليات الخاصة بها وتعمل على تسخير خبراتها وخُبراءها والتزامها ومهنيتها في كافة المشاريع التي تستلمها. ويقع المكتب الرئيسي للشركة في جنيف / سويسرا، حيث

لدى الشركة 39 مكتباً موزعة على 31 دولة من دول العالم، وهي مسجلة في القطاع الرئيسي للبورصة السوسرية.([1])

4. نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل Algeria Real Time Settlements ARTS:

ان نظام ARTS من الأنظمة المهمة التي تستخدمها الوكالة.

1.4 مفهوم نظام ARTS:

هذا النظام الذي وضعه بنك الجزائر، يعد نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام([2])، 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 وبريد الجزائر، بالإضافة إلى مركز المقاصة المسبقة المصرفية وغرفة المقاصة([3]) .

كما أن البنية الأساسية لنظام ARTS هي ملك لبنك الجزائر حيث يوفر هذا الأخير بصفته متعاملا في هذا النظام الخدمات التالية([4]) :

- تبادل أوامر الدفع .
- تسيير حسابات التسوية .
- تسيير قائمة الانتظار .
- تسيير نظام التزويد بالسيولة .
- تبليغ مختلف المعلومات المتعلقة بالدفع أو اشتغال النظام تنفيذ الأوامر، بيان حسابات التسوية تسيير السيولة .(تجدر الإشارة إلى أنه يتم تقديم هذه الخدمات وفقا وفي حدود التوجيهات الواردة في هذا النظام.)

2.4 عمليات و مميزات نظام التسوية الاجمالية الفورية :

فيما يتعلق بالعمليات والمميزات المتاحة في نظام التسوية الإجمالية الفورية، يُقبل نظام ARTS على العمليات المصرفية البينية التالية([5]) :

---

[1] https://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/06/d8a7d984d986d8b8d8a7d985-d8a7d984d8a8d986d983d98a-d8a7d984d8a5d8b3d984d8a7d985d98a.pdf?fbclid=IwAR0m1mgUYVCSk8ul7wv4CsEJkJJ-0zeKP6blYYpwU61xq7lBelm_DTnqpx8

[2] المادة 3من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل, ج ر, العدد 02, 2006.

[3] Media Bank, le Sysréme ARTS, ANEP Publication Bimestrielle, Bank of Ageria, N :81,Janvier 2006,P.7.

[4] المادة 4 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل, ج ر, العدد 02, 2006.

[5] المادة 22 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل, ج ر, العدد 02, 2006.

- العمليات المصرفية البينية للحساب الخاص .
- العمليات المصرفية البينية لحساب الزبائن .
- العمليات على النقد الورقي مع بنك الجزائر .
- عمليات بنك الجزائر المرتبطة بالسياسة النقدية .

صافي أرصدة نظام مقاصة التسديدات المعروف بـ "نظام التسديدات للجمهور العريض أو التسديدات بالتجزئة ."

تعد هذه الخصائص من أهم مميزات هذا النظام([1]) :

- ملاءمة المعايير الدولية للتحويلات المالية.
- تقليل المخاطر، وبخاصة المخاطر النظامية .
- زيادة فعالية السياسة المالية .
- ضمان أمان وسرعة التبادلات وفقًا للمعايير الدولية.
- تقليل وقت تسوية أوامر الدفع بين البنوك .
- إدارة السيولة المركزية من قبل المشاركين.

[1] Documment Interne, Journée de Travail sur le Systéme RTGS, CNEP-BANQUE, 29-01-2006,P.4.

خاتمة الفصل:

تشير الدراسة التي قدمت في هذا الفصل إلى أن الهدف الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – تيارت هو تطوير أنشطته المرتبطة بتعبئة الادخار للأسر والأفراد، من خلال توفير الدعم والتسهيلات اللازمة لذوي الدخل المتوسط والضعيف للحصول على القروض العقارية. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تحتاج وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – تيارت – بنك إلى تعزيز حملات التوعية التي تقوم بها لزبائنها حول تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات المصرفية .وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الوكالة حاليًا في هذا المجال، إلا أنه يجب عليها توسيع نطاق هذه الحملات لزيادة وعي الزبائن وتعزيز ثقتهم، خاصةً فيما يتعلق بالتقنيات الجديدة.

يجب أن تسعى الوكالة إلى إدخال هذه التقنيات في ذهن الزبائن وتعميق فهمهم لفوائدها وآليات استخدامها بطرق مبتكرة وجذابة .بالإضافة إلى ذلك، ينبغي على وكالة cnep Banque الإسراع في دخول سوق التجارة الخارجية، وذلك من خلال الانضمام إلى البنوك العالمية والاستفادة من تقنياتها التكنولوجية الحديثة. يجب على البنك أن يدرك أهمية تطوير قدراته في هذا المجال والاستفادة الكاملة من شبكة الإنترنت والشبكات الداخلية لتعزيز الموارد البشرية.

خاتمة

إن اعتماد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري مازال في بدايته ،فالجزائر تحاول النهوض بهذا القطاع و تنشيط حركته .

فانفتاح البنوك على عالم التكنولوجيا المتطورة لم يكن اختيارا منها بل كان مفروضا عليها من باب البقاء للأقوى .فنظرا لإشتداد المنافسة التي أفرزتها التطورات المتلاحقة و التي شهدتها الساحة المصرفية العالمية،كان لابد على هذه البنوك سرعة التغيير لمواكبة تلك التطورات و إستخدام تقنيات حديثة لتلبية رغبات و حاجات زبائنها باعتبارهم محور إهتمام البنوك، فقد أدركت البنوك التجارية ضرورة تبني تكنولوجيا الإعلام و الاتصال باعتبارها وسيلة لتقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية و ما لها من أهمية توفير و تقليل الجهد و الاستغلال الأمثل للموارد في أقل وقت ممكن،فهي تسعى جاهدة للارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني عن طريق إدخالها لخدمات إلكترونية جديدة بأحدث التقنيات المصرفية. و من أجل تقوية القطاع البنكي حاولت الجزائر تمديد و تحديث الخدمات البنكية بتبني بنية تحتية معلوماتية للمعاملات البنكية وجعلها إلكترونية، بإدخال وسائل الدفع الإلكترونية كاستعمال الشيك الالكتروني و البطاقات البنكية و إقامة نظام دفع الكتروني كنظام التسوية الإجمالية الفورية، نظام سويفت المقاصة الالكترونية لكونها ميكانيزمات بسيطة . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط –وكالة تيارت– ،كما يمكن القول بأن القطاع البنكي في الجزائر مازال يحتاج إلى إصلاحات و مجهودات أخرى، حتى يتوفر فيه الجو التنافسي الذي يساعده على تنمية القدرات التنافسية للمؤسسة البنكية العاملة فيه لتتمكن من مواجهة البنوك العالمية الكبرى، خاصة في ظل التكنولوجيا السريعة.

اختبار الفرضيات :

بعد دراسة موضوع هذا البحث و الاحاطة ببعض جوانبه ،يمكن اختبار الفرضيات كما يلي :

الفرضية الاولى:" تطور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال يساهم في تحسين تجربة العملاء و زيادة رضاهم في البنوك التجارية في الجزائر **بدليل** ".تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصالات يتيح للعملاء الحصول على خدمات البنوك التجارية بسهولة وسرعة، ويساعد في توفير خيارات متعددة للعملاء لإدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المصرفية بسهولة وأمان. وهذا يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين تجربتهم .

الفرضية الثانية: " تواجه البنوك التجارية في الجزائر تحديات تقنية وأمنية في تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمكن التغلب عليها من خلال اتخاذ إجراءات وسياسات فعالة ". **نعم**، تواجه البنوك التجارية في الجزائر تحديات تقنية وأمنية في تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولكن يمكن التغلب عليها من خلال اتخاذ إجراءات وسياسات فعالة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة للعملاء، وتوفير التدريب اللازم للموظفين لضمان توفير خدمات مصرفية آمنة وموثوقة .

الفرضية الثالثة ":تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكنه أن يساهم في توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتحقيق شمولية مالية أكبر في الجزائر، مما يعزز الوصول إلى الخدمات المصرفية لجميع شرائح المجتمع **صحيحة** ". **بدليل** تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكنه أن يساهم في توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتحقيق شمولية مالية أكبر في الجزائر، مثل توفير خدمات البنوك عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية والمحافظ الإلكترونية وغيرها، مما يوفر الوقت والجهد للعملاء ويحسن الوصول إلى الخدمات المصرفية.

نتائج الدراسة و التوصيات نوردها فيما يلي :

نتائج الدراسة :

- تعمل البنوك على تقديم خدمات مصرفية عديدة ومتنوعة من خلال قنوات توزيعية جديدة كالموزعات الآلية بمختلف أنواعها
- تسعى البنوك جاهدة إلى تحسين وترقية خدماتها المصرفية وهذا عن طريق توفير خدمات إلكترونية سريعة تعتمد على تكنولوجيا متطورة كالعمل بالأجهزة الآلية مثلGAB
- إن اعتماد البنوك على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية و بجودة عالية سوف يساهم في تحديث النظام المصرفي الجزائري وتكسيه قدرة تنافسية تجعله يواكب التطورات العالمية .

الاقترحات :

وفي الختام نقدم بعض الاقترحات لتقديم خدمة مصرفية ذات جودة :

- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على البنوك التوجه نحو الإبداع وتنويع الخدمات المصرفية وخلق قنوات توزيع جيدة لجلب عملاء جدد يمكنها من اكتساب ميزة تنافسية بين البنوك .
- من أجل ضمان توسيع الجهاز المصرفي و تطوره بصفة سليمة ، فإنه من الأمور الهامة و الأساسية للبنك هو تخلق البيئة الملائمة، و الذي تتمثل في وضع اقتصادي مستقر و حال من القيود و الضغوط التضخمية .
- الارتقاء بالعنصر البشري و ذلك بالاستعانة بأصحاب الخبرة و الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفية .
- **آفاق الدراسة :**

ما تبين لنا خلال هذه الدراسة هو أن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال موضوع متشعب يصعب حصره، لذا يبقى دراسة هذا الموضوع مفتوح لمن أراد البحث فيه أكثر، والتعمق في هذا الطرح من خلال التزود

بمختلف جوانبه الجديرة بالبحث، وتدعيم النتائج المتحصل عليها أو تعديلها أو تناول الموضوع من جوانب أخرى، ومنه يمكن طرح المواضيع الآتية كآفاق للدراسة لموضوعات بحوث مستقبلية :

- دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق الميزة التنافسية بين المصارف.
- مدى مساهمة البنوك في تقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة.

قائمة المراجع

المراجع

أولا: الكتب

1- محمد مصطفى نعمان، ادارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع ، عمان، الطبعة الاولى، 2017، ص02.

2- مصطفى رشيد شيحة، النقود و المصارف و الائتمان، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص87.

3- بودياب سلمان، اقتصاديات البنوك و النقود، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، لبنان، 1996، ص113.

4- محمد الوادي و اخرون، النقود و المصارف، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2010، ص،ص 107-109.

5- عبد الغفار حنفي، قرياقص، الأسواق و المؤسسات المالية، مركز الإسكندرية، مصر 1999، ص46.

6- خلف، فليح حسن، 2006 ،" اقتصاديات التعليم وتخطيطه"، جدار للكتاب العالمي، عمان، الاردن، الطبعة الأولى.

7- عليان، ربحي مصطفى،2012 (،" اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8- رستون .ب. ولتر ، أقول –السيادة كيف تحول ثورة المعلومات عالمنا – ترجمة سمير عزة نصار وجورج خوري، دار النسر للنشر والتوزيع، عمان ، 1994ء ص،ص 09-21.

9- حبيش على على الإنماء المعرفي منطلق مصر للتحديث كتاب الأهرام الاقتصادي، العدد 165 ، القاهرة، سبتمبر 2001، ص 71.

10- نجم عبود نجم، إدرة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص189.

11- الهاشمي عبد الرحمان والعزاوي فائزة محمد المنهج والاقتصاد المعرفي دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص،ص26-25.

12- الخضيري محسن أحمد، اقتصاد المعرفة، مجموعة النيل العربية، القاهرة 2001، ص 13.

13- أحمد علي الحاج محمد، إقتصاديات المعرفة وإتجاهات تطويره،دار المسيرة لنشر والتوزيع، ط1 ، عمان، الأردن،2014 ص 106.

14- ربحي مصطفى عليان، إقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012 ، ص،ص 389-358 .

15- سليمان مصطفى الدلاهمة، "أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2008 ،ص،ص 327-328.

16- إيمان فاصل السامرائي ، هيثم محمد الزغبي، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى دار للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2004، ص120.

17- بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال – مدخل تسويقي ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2002، ص 111-112، بتصرف.

18- أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات و تقنيات التشفير ، دار الحامد للنشر و التوزيع عمان ، الأردن، 2005، ص،ص20-22.

19- أحمد عوض حاج علي وعبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات و تقنيات التشفير ، دار الحامد للنشر و التوزيع عمان ، الأردن، 2005، ص،ص28-29.

20- منير و ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ج م ع، 2005، ص22.

21- أمين السيد أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ج م ع، 2005، ص،ص 771-773.

22- أحمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع،المنصورة، مصر، 2009،ص,ص 248-249.

ثانيا: أطوحات الدكتوراه و رسائل الماجستير

1- رقيم عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة، دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري، (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضرة)، بسكرة، الجزائر ، 2009، ص05.

2- جلاوي رشا اسماء، تقييم المشاريع الاستثمارية من وجهة نظر البنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت(مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت)2018/2019، ص11.

3- معوش خالد ، دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية في الجزائر ، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المسيلة2012/2016(مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف مسيلة)2017/2018، ص 13.

4- صديقي سامية، يونس الزهرة، دور البنوك التجارية في تمويل قطاع السكن في الجزائر ، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط وكالة ادرار بنك)CNEPمذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة احمد دراية ادرار)ادرار _الجزائر، 2016/2015، ص،ص 8-9.

5- سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر ، (مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل و استشراف اقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة ،غير منشورة)، الجزائر، 2011، ص4.

6- بن سعيد لخضر، التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، (مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة), الجزائر 2011 ص35.

7- محمود مراد مصطفى وناصر نور الدين عبد اللطيف المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات (قسم المحاسبة كلية التجارة، الإسكندرية، ج م ع 2003، ص419.

8- شايب محمد، اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على فعالية انشطة البنوك التجارية الجزائرية ، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بسطيف)مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، فرع اقتصاديات المالية، بنوك و نقود ، جامعة فرحات عباس سطيف)، 2006/2007، ص،ص 10-9-8.

9- بن عمارة بديعة, سافر مليكة, تكنولوجيا الإلكترونية البنكية و أثرها على المنظومة المصرفية الجزائرية، (مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة)، الجزائر، سنة 2014، ص:81 .

10- علي خديجة، دور البنوك في تطوير التجارة الخارجية، (مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، في علوم التسيير تخصص مالية، جامعة ابن خلدون تيارت، غير منشورة)، الجزائر، 2012، ص:158.

ثالثا: المجلات و الدوريات

1- رجم نصيب وأمال عياري،المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة عنابة، العدد 15، 2005 ، ص 65.
2- بشير العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق – مدخل تسويق استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ج م ع ، 2003، ص 113.
3- مراد عودة، واقع وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية دراسة حالة (تحليل استبيان)، (مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستير في العلوم التجارية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير« LMD » ،جامعة ابن خلدون تيارت)، 2009/2010، ص،ص 23-24.
4- بن عياد محمد سمير وسماحي أحمد، مداخلة بعنوان: التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية ، جامعة تلمسان، ص02.
5- برباش أميرة، عمليات الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية ودورها في تدعيم ركائز الاقتصاد الرقمي دراسة حالة على عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي، (مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي)، 2014-2015، ص 76.
6- مرزوقي حورية و حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في رفع ايرادات البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ادرارBADR ،(مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة احمد دراية ادرار)، 2018/2019، ص،ص 12-11-10.
7- دفاتر البنك الداخلية- تاريخ البنك.
8- محرز نور الدين، صيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني و دوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية -، خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص:7
9- المادة 3 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل, ج ر, العدد 02, 2006.
10- المادة 4 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل, ج ر, العدد 02, 2006

11- المادة 22 من النظام رقم 04/05 المتضمن نظام التسوية الاجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل, ج ر, العدد 02, 2006.

رابعا :ا لمراجع باللغة الأجنبية:

1- Source : Michelle Lafitte, Les Systèmes d'Information dans les Etablissements Financières, Presses de Jouve, Paris, France, 2000, P 230.

2- Mohamed Tahar Rajhi et Syrine Ben Ramdhane, OP, Cit, P. 12.

3- Michelle Lafitte, OP. Cit, P. 241

4- Mélissa Saadoun, OP, Cit, P41.

5- Cnep-banque, les 40 ans de la Cnep-banque 1964-2004, Revu éditée à l'occasion du 40e anniversaire de la création de la Cnep-Banque, Alger 2004, P16.

6- CNEP-banque , les algériens préférent la CNEP-banque, Op cit , P17.

7- Media Bank, le Sysréme ARTS, ANEP Publication Bimestrielle, Bank of Ageria, N :81,Janvier 2006,P.7.

8- Documment Interne, Journée de Travail sur le Systéme RTGS, CNEP-BANQUE, 29-01-2006,P.4.

المواقع الالكترونية:

1- https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier&fbclid=IwAR3_Dpm4rj1EXE5EdRHgSXF49CGI-1TgqfoPIKZbwl1czoHJQDis574axD8

تاريخ الاطلاع 2023/03/18 و ساعة الاطلاع 18.00

2- https://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/06/d8a7d984d986d8b8d8a7d985-d8a7d984d8a8d986d983d98a-d8a7d984d8a5d8b3d984d8a7d985d98a.pdf?fbclid=IwAR0m1mgUYVCSk8ul7wv4CsEJkJJ-0zeKP6blYYpwU61xq7lBelm_DTnqpx8

تاريخ الاطلاع 2023/03/29 و ساعة الاطلاع 22.00

قائمة الملاحق

الملاحق

الـملـحق رقـم :01

الـملـحق رقـم :02

الـملـحق رقـم :03

الـملـحق رقـم : 04

الـملـحق رقـم : 05

الـملـحق رقـم : 06

الـملـحق رقـم : 07

الـملـحق رقـم : 08

الملخص :

من خلال دراستنا لهذا الموضوع ، توضح لنا الدور الذي جاءت به تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في البنـــوك و كذا واقعها في البنوك التجارية الجزائرية و الحاجة إلى عصرنة قطاعها ليواكب التغيرات الراهنة من خلال الصيرفة الالكترونية ، وسائل الدفع ، الأنظمة االلكترونية في النشاط البنكي، تسرع الجزائر إلى اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في قطاعها البنكي الحساس من خلال تفعيل الصيرفةاالكترونية، و على هذا الأساس كانت دراستنا الميدانية على مستوى وكالة– CNEP banque تيارت–للوقوف على مدى تطبيقها للتقنيات الجديدة،و معرفة اهم التحديات التي تواجه هذه الوكالة حول تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية .فتعد تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في ظل التطور المعرفي من أكبر التحديات التي تواجه أنشطة البنوك التجارية اليوم، ومن غير المعقول تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية. لذا فإن نجاح تبني هذه التكنولوجيا يتوقف على مدى سعي هذه البنوك الى ادارة هذا التغيير التكنولوجي بما يحقق فعالية عملياتها وأنشطتها.

Résume :

Through our study of this topic, the role of information and communication technology in banks and its reality in Algerian commercial banks becomes clear, as well as the need to modernize the sector to keep up with current changes through electronic banking, payment methods, and electronic systems in banking activities. Algeria is accelerating the adoption of information and communication technology in its sensitive banking sector by activating electronic banking. Based on this, our field study was conducted at CNEP Banque - Tiaret Agency - to assess the extent of its implementation of new technologies and to identify the main challenges facing this agency regarding the implementation of the electronic banking project. Modern information and communication technologies are among the greatest challenges facing commercial banks today in the face of cognitive development. It is unreasonable to ignore the indicators of the ongoing technological revolution in global banks. Therefore, the success of adopting this technology depends on how determined these banks are to manage this technological change in a way that achieves the effectiveness of their operations and activities