

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت



ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

مهيدي أسامة

يعقوب محمد أمين

تحت عنوان:

أثر استخدام المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية في تحسين إدارة
المخاطر التشغيلية

دراسة حالة بنك التوفير والاحتياط CNEP تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

أستاذ محاضراً

أ. بن قطيب علي

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضراً

أ. بعلاش عصام

مناقشا

أستاذ محاضراً

أ. شبلاوي إبراهيم

السنة الجامعية: 2024/2023

إهداء

"بسم خالقي ومسير أموري وعصمت أمري لك كل الحمد والامتنان "

أهدي ثمرة جهدي وعصارة فكري طيلة مدة الدراسة إلى من منحاني كل الحنان اللذان أوصى بهما الله
ورسوله ﷺ وبالوالدين إحساناً

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى ملاكي في الحياة، الإنسانية العظيمة
التي طالما ساندتني وتمنت أن تقر عينها في يوم كهذا "أمي الحبيبة"

إلى العزيز الذي حملت إسمه فخراً، إلى الغالي الذي استمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي "والدي العزيز"
إلى ضلعي الثابت وخيرة أيامي وصفوتها، إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها، إلى
مصدر قوتي الداعمين الساندين "إخوتي"

وإلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد وكل من أعرفهم بالابتسامة؛

إلى الأساتذة والموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية؛

إلى زملائي الطلبة في الدفعة؛

وأخيراً إلى كل من ساعدني وكان له دور في إتمام عملي هذا سائلاً المولى عز وجل في الدنيا والآخرة خير

جزاء

ثم إلى طالب العلم سعى بعلمه ليفيد الإسلام والمسلمين

أسامة

إهداء

إلى والدي العزيزين،

أشكركما من أعماق قلبي على دعمكما المستمر وتشجيعكما الدائم لي في مسيرتي الدراسية. لقد كان عطاؤكما وتضحياتكما هما الحافز الأكبر لي لتحقيق هذا الإنجاز.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء،

أشكركم على محبتكم ووقوفكم بجاني في كل الأوقات. إن دعمكم وتشجيعكم كان لهما الأثر الكبير في رحلتي هذه.

إلى أصدقائي الأعزاء،

أشكر كل من وقف بجاني ودعمني بكلمة طيبة أو ابتسامة صادقة. لقد كنتم خير رفقاء في هذه الرحلة.

إلى زملائي الطلبة،

إن التحديات التي واجهناها معًا واللحظات التي عشناها جعلت من هذه التجربة أغنى وأعمق. أشكر كل من كان له دور في هذه الرحلة العلمية.

من كل قلبي، أقدم هذا العمل هدية لكم جميعًا، عربون شكر وامتنان لكل ما قدمتموه لي.

محمد أمين

شكر وعرفان

الحمد والشكر له عز وجل الذي يسر لنا الطريق واناار لنا السبيل لنصل إلى ما وصلنا إليه فله الحمد والشكر حتى يرضى وحين يرضى وعملا بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم **من صنع إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئوه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه**؛

نتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف والمؤطر "بعلاش عصام" الذي جاد علينا بتوجيهاته السديدة فجزاه الله كل خير؛

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى اعضاء لجنة المناقشة بقبولهم مراجعة هذا العمل ومناقشته حفظهم الله جميعا وأمدهم بالصحة والعافية؛

كما لا ننسى جميع أساتذة الكلية الأفاضل وزملائنا الطلبة وكل من أمدنا بيد العون؛

كما نخص بالشكر عمال البنك الوطني للتوفير والاحتياط وكالة تيارت لتوجيهاتهم والمعلومات المقدمة؛

الفهرس

إهداء

شكر

.....	الفهرس
.....	قائمة الجداول والأشكال
.....	مقدمة
.....	أو

الفصل الأول الإطار النظري للمنصات الإلكترونية والمخاطر التشغيلية

9	تمهيد
10	المبحث الأول: أهمية المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية
10	المطلب الأول: الجاهزية الإلكترونية للبنوك التجارية
12	المطلب الثاني: ماهية المنصات الإلكترونية
15	المطلب الثالث: المنصات الإلكترونية المستخدمة في البنوك التجارية في العالم والجزائر
19	المبحث الثاني: إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية
19	المطلب الأول: ماهية المخاطر التشغيلية
24	المطلب الثاني: تأثير المخاطر التشغيلية على أداء البنوك التجارية
25	المطلب الثالث: مبادئ الممارسات السليمة في إدارة المخاطر التشغيلية
28	المبحث الثالث: دور المنصات الإلكترونية في الحد من آثار المخاطر التشغيلية
28	المطلب الأول: أهمية المنصات الإلكترونية في الحد من العمليات الاحتيالية في البنوك
31	المطلب الثاني: دور المنصات الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية
34	المطلب الثالث: دور المنصات الإلكترونية في تفعيل دور الرقابة على العمليات البنكية
36	خلاصة الفصل

الفصل الثاني دراسة حالة بنك التوفير والاحتياط CNEP - تيارات

38	تمهيد:
39	المبحث الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط / بنك وخدماته
39	المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط/ بنك_ مهامه وتطوره التاريخي

المطلب الثاني: تقديم المديرية الجهوية للبنك بالشلف رمز 500 والوكالات التابعة لها.....	47
المطلب الثالث: خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك.....	50
المبحث الثاني: دور التقارير المالية في تحليل تأثير المنصات الإلكترونية على تحسين من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP	
المطلب الأول: تحليل التقرير المالي لبنك CNEP لعام 2020 وتأثير المنصات الإلكترونية المحتمل	59
المطلب الثاني: تحليل التقرير المالي لبنك CNEP لعام 2021 وتأثير المنصات الإلكترونية المحتمل	60
المطلب الثالث: تحليل التقرير المالي لبنك CNEP لعام 2022 وتأثير المنصات الإلكترونية المحتمل	63
المبحث الثالث: الأدوات الإلكترونية وتأثيرها على التخفيف من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP الجزائر	
المطلب الأول: الأدوات الإلكترونية التي يقدمها بنك CNEP	67
المطلب الثاني: تأثير أدوات بنك CNEP على التحسين من المخاطر التشغيلية	71
المطلب الثالث: مناقشة النتائج	71
خلاصة الفصل	72
خاتمة	75
المصادر والمراجع	77
الملاحق	78
.....	82
.....	87

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
37	ودائع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.	01
66	الأدوات الإلكترونية التي يقدمها بنك CNEP	02

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
19	مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك التجارية حسب ما ورد في لجنة بازل	01
43	الهيكل التنظيمي المركزي (CNEP-Banque)	02
45	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 504 للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك	03
51	بطاقة CIB بين البنوك	04
51	منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking)	05
52	جهاز الدفع الإلكتروني	06
53-52	تطبيق CNEP Connect	07

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
83	التقارير المالية لسنة 2020	01
88	التقارير المالية لسنة 2021	02
93	التقارير المالية لسنة 2022	03

قائمة المختصرات و المصطلحات

المختصر	المصطلح	الرقم
CIB	Customer Information Base	1
POS	Point of Sale	2
E-Banking	Electronic Banking	3
E-payment Service	Electronic Payment Service	4
CNEP Connect	CNEP Connect	5
SMSing Service	Short Message Service	6
Bancassurance	Bancassurance	7

حقائق

في الوقت الراهن، بات استخدام المنصات الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها في معظم القطاعات، ومنها القطاع المصرفي الذي يسعى باستمرار إلى تحسين الأداء التشغيلي والحد من المخاطر المرتبطة به. في هذا الإطار، تتبلور أهمية دراسة أثر هذه المنصات على المخاطر التشغيلية في البنوك، حيث تقدم هذه التكنولوجيات فرصًا متعددة لتحسين الكفاءة والفعالية.

مع التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات، تتحول البنوك تدريجيًا من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الرقمية التي توفر إمكانيات أكبر للرقابة والتحكم في المخاطر التشغيلية. استخدام المنصات الإلكترونية لا يساعد فقط في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، بل يعزز أيضًا الشفافية ويقلل من فرص الاحتيال والخطأ.

تركز هذه الدراسة على بنك التوفير والاحتياط CNEP في تيارت كمثال حي لتحليل كيفية استخدام المنصات الإلكترونية في تعزيز الكفاءة التشغيلية والحد من المخاطر. من خلال هذه الدراسة، نسعى لفهم الديناميكيات التي تقود التحول الرقمي في البنوك وتأثيره على البنية التحتية والمخاطر التشغيلية. هذه الدراسة لا تسلط الضوء فقط على الجوانب التقنية والمالية، بل تتطرق أيضًا إلى العوامل البشرية والتنظيمية التي تلعب دورًا مهمًا في نجاح أو فشل التكامل الرقمي. من خلال التركيز على بنك التوفير والاحتياط CNEP، تهدف الدراسة إلى تقديم نظرة شاملة حول كيفية استغلال المنصات الإلكترونية لتحسين الأداء والأمان التشغيلي في القطاع المصرفي. مما تقدم نسعى من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

"كيف تساهم المنصات الإلكترونية في تقليل المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية؟"

الأسئلة الفرعية: من أجل تبسيط الإشكالية نقوم بالإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى يمكن للمنصات الإلكترونية تحسين إدارة المخاطر التشغيلية داخل البنوك؟
- ما الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية؟
- كيف تؤثر الأتمتة والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين سير العمليات؟

أهداف الدراسة:

- تعزيز كفاءة العمليات وتقليل المخاطر التشغيلية من خلال المنصات الإلكترونية.
- زيادة الشفافية وتحسين الإدارة التشغيلية بفضل التكنولوجيا الرقمية.
- تقليل الأخطاء البشرية وتحسين الأداء الكلي للمؤسسة من خلال الأتمتة والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي.

فرضيات الدراسة: كإجابة أولية للأسئلة الفرعية، ارتأينا صياغة الفرضيات التالية:

- المنصات الإلكترونية تعزز كفاءة العمليات وتقلل من المخاطر التشغيلية.
- التكنولوجيا الرقمية تزيد من الشفافية وتساهم في تحسين الإدارة التشغيلية.
- الأتمتة والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي تقلل من الأخطاء البشرية وتحسن الأداء الكلي للمؤسسة.

أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة أثر المنصات الإلكترونية في تحسين المخاطر التشغيلية موضوعًا ذا أهمية كبرى نظرًا للدور الكبير الذي تلعبه هذه المنصات في تحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات. تقدم هذه الدراسة فهمًا عميقًا لكيفية استفادة المؤسسات من التكنولوجيا الرقمية لتعزيز كفاءتها وتقليل المخاطر المرتبطة بعملياتها.

أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار موضوع أثر استخدام المنصات الإلكترونية في تحسين المخاطر التشغيلية ما يلي:

أسباب ذاتية:

- لاهتمام الشخصي بالتكنولوجيا والابتكار.
- تطوير المهارات المهنية، وهذا من خلال الرغبة في اكتساب وتطوير مهارات محددة.
- التأهيل لفرص عمل مستقبلية، حيث نسعى من خلال قيامنا باختيار هذا الموضوع للتأهل لفرص عمل.

أسباب موضوعية:

- الحاجة المتزايدة للمؤسسات لتبني المنصات الإلكترونية لتحسين كفاءتها التشغيلية.
- التطورات التكنولوجية السريعة وتأثيرها على الاقتصاد والعمليات التشغيلية.

حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية:** الدراسة الميدانية لهذا البحث تمت خلال فترة زمنية محددة استغرقت تقريبًا 5 أشهر، من بداية الدراسة الاستطلاعية إلى إجراء البحث الميداني. هذه الفترة الزمنية المحدودة تعتبر كافية لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة على مستوى بنكك التوفير والاحتياط **CNEP** تيارت.

منهج الدراسة:

بهدف تحقيق فهم شامل وعميق لموضوع دراستنا، قررنا اتباع المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة في هذه الدراسة. حيث استخدمنا المنهج الوصفي لشرح وتفصيل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمنصات الإلكترونية والمخاطر التشغيلية إضافة إلى البنوك التجارية ودور الذكاء الاصطناعي فيه، معتمدين على الأدبيات كالكتب

والمقالات والبحوث السابقة إضافة إلى المعلومات المتوفرة على الأنترنت. أما الجانب التطبيقي، أين استخدمنا المنهج التحليلي من خلال دراسة حالة على مستوى بنك التوفير والاحتياط **CNEP** تيارت أين قمنا بجمع البيانات المتعلقة بتأثيرات استخدام المنصات الإلكترونية على المخاطر التشغيلية، وتم تحليل هذه البيانات لاستخلاص النتائج والتوصل إلى استنتاجات دقيقة تعكس واقع استخدام هذه المنصات في البنوك التجارية.

الدراسات السابقة:

- أحلام بوعبدلي، ثريا سعيد، (2018) بعنوان: إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية - دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية في الجزائر، عالجت الإشكالية التالية: كيف تتم عملية إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية؟ وما مدى إدراك واهتمام البنوك التجارية في الجزائر بإدارة هذه المخاطر حسب ما ورد في بازل 2؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المخاطر التشغيلية في البنوك الجزائرية.
- تقييم مدى تطبيق البنوك الجزائرية لمبادئ الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية كما ورد في اتفاقية بازل 2.
- تحليل نتائج الاستبيانات لمعرفة مدى التزام البنوك بمعايير إدارة المخاطر التشغيلية.

وتوصلت إلى النتائج التالية:

- إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك الجزائرية تعتمد بشكل كبير على المبادئ التي وضعتها لجنة بازل.
- البنوك الجزائرية تواجه تحديات في تطبيق كامل المبادئ بسبب بعض العوامل المحلية والاقتصادية.
- استخدام صندوق ضبط الإيرادات لتغطية العجز المالي كان ناجحاً في المدى القصير.
- أهمية التدريب وتطوير المهارات للعاملين في البنوك لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية.
- بوليفة لمياء، قريشي عبد الرحيم، (2021-2022)، بعنوان: إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية - دراسة ميدانية لعينة من الوكالات البنكية بورقلة حيث عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: كيف تتم عملية إدارة المخاطر التشغيلية في الوكالات البنكية بورقلة؟ وما مدى التزام هذه الوكالات بتطبيق توصيات لجنة بازل في إدارة المخاطر التشغيلية؟

من أهداف هذه الدراسة ما يلي:

- التعرف على المخاطر التشغيلية التي تواجه الوكالات البنكية بورقلة.
- تقييم مدى تطبيق الوكالات البنكية لاستراتيجيات إدارة وقياس المخاطر التشغيلية.
- تحليل الطرق السليمة لإدارة المخاطر التشغيلية المتبعة في هذه الوكالات.
- دراسة مدى تطبيق البنوك العاملة في الجزائر لتوصيات لجنة بازل في إدارة المخاطر التشغيلية.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- الوكالات البنكية في ورقلة تعتمد على مجموعة متنوعة من استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية.
- هناك تفاوت في مدى التزام الوكالات بتطبيق توصيات لجنة بازل.

- الحاجة إلى تعزيز الوعي والتدريب حول إدارة المخاطر التشغيلية بين الموظفين.
- تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر على تحسين الأداء العام للبنوك.
- **بكي محمد، كاتبى قادة، (2022)، بعنوان: دور إدارة المخاطر والرقابة المصرفية في تفعيل أداء البنوك التجارية، عالجت الإشكالية التالية: كيف يتم ضبط وإدارة المخاطر البنكية وفقا لمعايير الرقابة البنكية الدولية للجنة بازل؟ وكيف تساهم في تفعيل أداء البنوك التجارية؟ وما مدى التزام البنوك الجزائرية بهذه المعايير؟**

هدفت الدراسة إلى:

- تكوين إطار مفاهيمي حول البنوك التجارية.
- التعرف على أهم المخاطر البنكية وطرق إدارتها وأساليب التحكم فيها.
- توضيح وشرح عملية الرقابة البنكية وأسسها.
- دراسة أهم ما جاءت به اتفاقيات بازل الثلاث.
- اكتشاف مدى استجابة الجزائر للتطورات البنكية الدولية.

حيث توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- تطبيق معايير الرقابة البنكية الدولية للجنة بازل له تأثير إيجابي على أداء البنوك التجارية.
- هناك فجوة بين التوصيات الدولية وتطبيقها الفعلي في البنوك الجزائرية.
- ضرورة تطوير الأطر التنظيمية لتتوافق مع المعايير الدولية الحديثة.
- إدارة المخاطر البنكية تحتاج إلى نظام شامل ومتكامل يتضمن تدريب العاملين وتطوير الأنظمة التقنية.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة العثور على أدبيات بحثية كافية وحديثة تغطي موضوع دراستنا، خاصة أن المنصات الإلكترونية في البنوك تتطور بسرعة.

- صعوبة تحديد العلاقة التأثيرية بين المتغيرات قد يكون معقدا بسبب وجود متغيرات مؤثرة أخرى.
- لم نستطع تطبيق الجانب النظري بشكل مباشر على البنوك التجارية لتحفظهم على المعلومات.

هيكل الدراسة: لدراسة هذا الموضوع وإثرائه وتحليل الإشكالية المحددة في البحث واختيار الفرضيات المقترحة قمنا بتقسيم موضوعنا إلى فصلين مترابطين ونعالج جوهر البحث وفق النسق التالي:

الفصل الأول: حمل عنوان "الإطار النظري للمنصات الإلكترونية والمخاطر التشغيلية"، وقد عولج هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث: اشتمل الأول على أهمية المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية، أما المبحث الثاني

فقد تطرقنا فيه إلى إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، وفي المبحث الأخير تطرقنا إلى دور المنصات الإلكترونية في الحد من آثار المخاطر التشغيلية.

الفصل الثاني: حمل عنوان "دراسة حالة بنك التوفير والاحتياط"، وهو مقسم إلى ثلاثة مباحث حيث خصصنا المبحث الأول للتعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط / بنك وخدماته، بما في ذلك تاريخ البنك، هيكل الإدارة والفروع، والخدمات المقدمة. أما المبحث الثاني فقد وضع دور التقارير المالية في تحليل تأثير المنصات الإلكترونية على تحسين المخاطر التشغيلية في بنك CNEP، أما المبحث الثالث والأخير فقد تطرقنا إلى الأدوات الإلكترونية وتأثيرها على التخفيف من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP.

الفصل الأول

الإطار النظري للمنصات

الإلكترونية والمخاطر التشغيلية

تمهيد

يشهد العالم اليوم ثورة تقنية هائلة تُحدث تغييرات جذرية في جميع المجالات، بما في ذلك القطاع المصرفي. وتُعدّ البنوك التجارية من أوائل المؤسسات التي سارعت إلى تبني التكنولوجيا الحديثة، إدراكًا منها لأهميتها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وتحسين كفاءة العمليات وتقليل المخاطر. يركز هذا الفصل على دور المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية، مُسلِّطًا الضوء على أهميتها في مختلف جوانب العمل المصرفي. ويهدف إلى تحليل مفهوم المنصات الإلكترونية وأنواعها المختلفة، مع التركيز على المنصات المستخدمة في البنوك التجارية في العالم والجزائر. كما يتناول مفهوم المخاطر التشغيلية وتأثيرها على أداء البنوك التجارية، ويناقش مبادئ الممارسات السليمة في إدارة هذه المخاطر. وصولًا إلى تحليل دور المنصات الإلكترونية في الحد من آثار المخاطر التشغيلية، من خلال الحد من العمليات الاحتيالية وتحسين أداء العاملين وتفعيل دور الرقابة على العمليات البنكية.

ويهدف الفصل الأول إلى تقديم إضاءة علمية على دور المنصات الإلكترونية في تعزيز كفاءة وأمان العمل المصرفي، مما يُساهم في تحقيق التنمية المستدامة للقطاع المصرفي ودوره في دعم الاقتصاد الوطني. وهذا من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: أهمية المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية
- المبحث الثاني: إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية
- المبحث الثالث: دور المنصات الإلكترونية في الحد من آثار المخاطر التشغيلية

المبحث الأول: أهمية المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية

يشهد العالم اليوم ثورة تقنية هائلة تُلقى بظلالها على مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المصرفي. وتأتي المنصات الإلكترونية على رأس الأدوات التكنولوجية التي تُحدث نقلة نوعية في طريقة عمل البنوك وتقديمها للخدمات لعملائها. ففي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، وانتشار استخدام الإنترنت والهواتف الذكية بين مختلف فئات المجتمع، أصبح العملاء أكثر ميلاً لاستخدام المنصات الإلكترونية لإنجاز معاملاتهم المالية بدلاً من زيارة فروع البنوك التقليدية. وتُدرِك البنوك التجارية أهمية هذه التطورات، وتسعى جاهدة للاستفادة من المنصات الإلكترونية لتقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة لعملائها.

المطلب الأول: الجاهزية الإلكترونية للبنوك التجارية

في عالم رقمي سريع التطور، أصبحت الجاهزية الإلكترونية ضرورة حتمية للبنوك التجارية. تُتيح هذه الجاهزية للبنوك تقديم خدمات مُبتكرة وفعالة لعملائها، من خلال قنوات إلكترونية متنوعة، وعليه سنتطرق لمفهوم الجاهزية الإلكترونية ومحاور تقييمها.

أولاً: مفهوم الجاهزية الإلكترونية:

تعددت واختلفت تعاريف الجاهزية الإلكترونية ووسائل تقييمها باختلاف أهدافها ونتائجها، وقد عرفت الجاهزية الإلكترونية بأنها:

قدرة الدولة على تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية والنمو الذي يعتمد على مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى توافر القوانين والتشريعات المتعمقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.¹

وتعرف أيضاً بأنها:

القدرة على مجالات فرص خلق القيمة المسهلة عن طريق استخدام شبكة الانترنت.

إن هذا المقياس يقدم من خلال مؤشرات لتصنيف وقياس مدى جاهزية البلد أو الشركة أو الزبون للمشاركة في الأنشطة الإلكترونية

¹مراد أحمد، الجاهزية الإلكترونية للإدارة المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسي، جامعة الجزائر3، العدد الثاني، السنة 2022، ص608.

إن الأبعاد المستخدمة لقياس الجاهزية الإلكترونية في إطار النشاط المصرفي ركزت على الأبعاد الثلاثة الرئيسية المتعلقة بالجاهزية الإلكترونية المنظمة للبنك والجاهزية الإلكترونية للبيئة الخارجية مع وجود بعض الاختلاف في تناول هذه الأبعاد الثلاثة مجتمعة أو في تناول الأبعاد الفرعية الواردة ضمنها.¹

ثانياً محاور تقييم الجاهزية الإلكترونية:

تختلف تقييمات الجاهزية الإلكترونية في أهدافها وإستراتيجياتها، وهي مصممة لتقييم القدرات الفردية والتنظيمية للوصول إلى الفرص التي يوفرها العالم الإلكتروني.

يمكن إيجاد محاور تقييم الجاهزية الإلكترونية في النقاط التالية:²

1. **الوجود الإلكتروني:** يعني بقياس وتقييم مدى توافق الجهة وجاهزيتها مع متطلبات ومقيمات الوجود الإلكتروني على الانترنت من خلال تقييم جاهزية الموقع على الانترنت، تقييم موقع الجهة على شبكة الانترنت، كذا بروز مقومات الحضور الرقمي وتقييم الجوانب الأخرى المتعلقة بالوجود الإلكتروني مثل: توفر البريد الإلكتروني الشخصي، المهني، الترابط، التواصل والتنسيق الحكومي في أرضية إلكترونية موحدة.
2. **التفاعل الإلكتروني:** يعني بقياس وتقييم مدى قدرة الجهة على التفاعل المتواصل والشامل مع المستخدمين من الخدمات التي تقدمها الجهة لطالبي الخدمات وتقييم قنوات التواصل مع المستخدمين ومدى استخدام الجهة لتلك القنوات بكفاية وفعالية إدارتها لآليات التواصل وضرورة استدراك ملاحظات متلقي الخدمات الإلكترونية قصد تسهيل عمليات التواصل.
3. **التعامل الإلكتروني:** يعني بقياس وتقييم مدى قدرة الجهة على توفير خدماتها إلكترونياً وتمكن المستخدمين من القيام بمعاملات إلكترونية مع الجهات الأخرى.
4. **التحول الإلكتروني:** يعني بقياس جاهزية الجهة للوصول إلى مرحلة التحول الإلكتروني في إدارة العمل وتقديم الخدمات الإلكترونية المتكاملة بالتعاون مع الجهات الأخرى.

¹ محمد مصطفى عبد الله، مدى توافر الجاهزية الإلكترونية للعمل المصرفي عبر شبكة الإنترنت لدى البنوك التجارية الأردنية، منصة المذهل الإلكترونية، الأردن، 2014، ص11.

² محمد شايب ، ما مدى الجاهزية الإلكترونية للحكومة الجزائرية مؤشر الاستخدام التكنولوجي مثالا (2012-2016) ، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الخامس، العدد العاشر، الجزائر، 2017، ص36، 37 .

المطلب الثاني: ماهية المنصات الإلكترونية

في سياق التطورات التكنولوجية المتسارعة، وانفتاح العالم على آفاق جديدة، برزت المنصات الإلكترونية كأدوات ثورية تُغير مفهوم التواصل والتفاعل وتقديم الخدمات.

أولا مفهوم المنصة الإلكترونية: قبل التطرق إلى تفاصيل المنصات الإلكترونية (الرقمية) لا بد من البحث عن تعريف مناسب لها وسنطلق بتعريف مصطلح المنصة، إذ عرفت المنصة على أنها " هي المكان الذي يجتمع فيه مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة بموجب قواعد اشتباك محددة بوضوح، من أجل تبادل الأفكار، السلع، الخدمات وأي شيء آخر يمكن تبادله بين شخص وآخر، أو أجهزة الكمبيوتر والآلات أو الأجهزة التي تعمل بالنيابة عن البشر¹.

أما التكنولوجيا في المنصة عادة ما تشير إلى نضام تشغيل الكمبيوتر وغالبا ما يستخدم مصطلح منصة عند الإشارة إلى أي نوع من أنظمة الكمبيوتر برنامج معين.²

أما بخصوص المنصة الإلكترونية فتعرف على أنها مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الانترنت تعمل على تسهيل التفاعل بين مجموعتين أو أكثر من المستخدمين سواء كانت مؤسسات أو أفراد، وتشمل هذه الخدمات الأسواق، محركات البحث، وسائل التواصل الاجتماعي، المنافذ الإبداعية، وخدمات اقتصاد العمل الحر. وهي عبارة عن مزيج معقد من البرامج والأجهزة والشبكات والعمليات، تعمل على توفير مجموعة من التقنيات والواجهات المشتركة لمجموعة واسعة من المستخدمين.³

¹ SIMENS , THE ROLE OF PLATFORMS FOR DIGITALIZATION OF EUROPEAN INDUSTRY
IRUINE , CALIFORNIA , 2016, USA P4.

² MEYER , LUARENCE , DEGETAL PLATFORMS DEFINITION AND STRATEGIC VALUE
IRUINE CALIFORNIA , USA, 2017, P 135.

³ بودرومي عبد النور، فطيمة بن عبد العزيز، المنصة الإلكترونية منطلق لبحث التسويق الإلكتروني للتأمين، جامعة البلديّة 2، الجزائر، 2022، ص52.

ثانيا: أهمية المنصات الإلكترونية:

أصبحت المنصات الإلكترونية عنصراً أساسياً في عمل البنوك التجارية، حيث تُقدم العديد من الفوائد التي تُساهم في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز رضا العملاء وزيادة الأرباح. وتشمل أهم مزايا استخدام المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية ما يلي:¹

1. تحسين كفاءة العمليات:

✓ **إتمام المهام:** تُساعد المنصات الإلكترونية على إتمام العديد من المهام الروتينية، مثل فتح الحسابات وتحويل الأموال ودفع الفواتير، مما يُقلل من الوقت والجهد المُبذولين من قبل الموظفين ويُحسّن من كفاءة العمليات.

✓ **التقليل من الأخطاء:** تُساهم في تقليل الأخطاء البشرية، مما يُحسّن من دقة المعاملات ويُقلل من تكاليف التصحيح.

✓ **تحسين الوصول إلى الخدمات:** تُتيح المنصات الإلكترونية للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، من أي مكان في العالم، مما يُحسّن من تجربة العملاء ويزيد من رضاهم.

2. تعزيز رضا العملاء:

✓ **تقديم تجربة شخصية:** تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك تقديم تجربة شخصية للعملاء من خلال تخصيص الخدمات والعروض وفقاً لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم.

✓ **تحسين التواصل مع العملاء:** تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك التواصل مع العملاء بشكل فعال من خلال قنوات متعددة، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والدرشة الحية، مما يُساعد في حل المشكلات والإجابة على الأسئلة بسرعة وكفاءة.

✓ **جمع ملاحظات العملاء:** تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك جمع ملاحظات العملاء وتحليلها، مما يُساعد في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

3. زيادة الأرباح:

✓ **خفض التكاليف:** تُساعد المنصات الإلكترونية على خفض تكاليف التشغيل من خلال تقليل الاعتماد على الموظفين وتقليل استخدام الورق.

✓ **زيادة الإيرادات:** تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع وتقديم خدمات ومنتجات جديدة، مما يُساعد في زيادة الإيرادات.

✓ **دخول أسواق جديدة:** تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك دخول أسواق جديدة والتوسع في نطاق أعمالها.

¹ من موقع البنك المركزي الجزائري: <https://www.bank-of-algeria.dz/>، تاريخ التصفح: 2024/04/22 على الساعة:

4. تعزيز الابتكار¹:

- ✓ تطوير منتجات وخدمات جديدة: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك تطوير منتجات وخدمات جديدة مُبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتطورة.
- ✓ اختبار الأفكار الجديدة بسرعة: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك اختبار الأفكار الجديدة بسرعة وكفاءة من خلال تجارب المستخدم والتغذية الراجعة.
- ✓ التكيف مع التغييرات السريعة: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك التكيف بسرعة مع التغييرات السريعة في السوق واحتياجات العملاء.

5. تحسين الأمن:

- ✓ الحماية من الاحتيال: تُستخدم تقنيات متقدمة مثل التشفير والتحقق من هوية العملاء لحماية المعاملات من الاحتيال.
- ✓ المراقبة المستمرة: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك مراقبة المعاملات بشكل مستمر واكتشاف الأنشطة المشبوهة بسرعة.
- ✓ التوافق مع الأنظمة: تُساعد المنصات الإلكترونية على ضمان توافق البنوك مع الأنظمة والقوانين المُطبقة.

6. تعزيز الاستدامة²:

- ✓ تقليل استخدام الورق: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك تقليل استخدام الورق من خلال المعاملات الإلكترونية والمستندات الرقمية.
- ✓ خفض استهلاك الطاقة: تُساهم المنصات الإلكترونية في خفض استهلاك الطاقة من خلال تحسين كفاءة العمليات.
- ✓ دعم الممارسات الصديقة للبيئة: تُساعد المنصات الإلكترونية على دعم الممارسات الصديقة للبيئة من خلال توفير خدمات مثل القروض الخضراء والاستثمار المستدام.

7. جمع وتحليل البيانات:

- ✓ فهم سلوك العملاء: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك جمع وتحليل بيانات العملاء لفهم سلوكهم واحتياجاتهم بشكل أفضل.
- ✓ استهداف العملاء بشكل فعال: تُساعد البيانات على استهداف العملاء بشكل فعال بعروض وخدمات مُخصصة.

¹نهاد عطية، دور دراسة تبني الابتكار من طرف المستهلك في نجاعة تسويق الابتكار_دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين_، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد7، العدد1، مارس 2020، ص 473، 474.

²إعتدال سعيد محمد الحلو، عصام عبد الهادي الطويل، جامعة فلسطين غزة، جامعة الأقصى فلسطين، إطار مقترح لمراجعة أنشطة محاسبة الاستدامة وأثرها على قيمة المنشأة_دراسة ميدانية على مراجعي الحسابات المزاولين، فلسطين، 2018، ص 129.

- ✓ اتخاذ قرارات أفضل: تُساعد البيانات على اتخاذ قرارات أفضل بشأن المنتجات والخدمات وتطوير الأعمال.
- 8. تمكين الموظفين¹:
- ✓ تحسين الإنتاجية: تُتيح المنصات الإلكترونية للموظفين إنجاز مهامهم بشكل أسرع وأكثر كفاءة.
- ✓ تعزيز التعاون: تُساعد المنصات الإلكترونية على تعزيز التعاون بين الموظفين من خلال مشاركة المعلومات وأدوات التواصل.
- ✓ تحسين رضا الموظفين: تُساهم المنصات الإلكترونية في تحسين رضا الموظفين من خلال توفير بيئة عمل مرنة وفعالة.

المطلب الثالث: المنصات الإلكترونية المستخدمة في البنوك التجارية في العالم والجزائر

تستخدم البنوك التجارية في جميع أنحاء العالم مجموعة متنوعة من المنصات الإلكترونية لتقديم خدماتها عبر الإنترنت وتسهيل العمليات المصرفية لعملائها. هذه المنصات تشمل عادة مواقع الويب، وتطبيقات الهاتف الذكية، وخدمات البنوك عبر الإنترنت.

أولاً_ في الجزائر:

في الجزائر، تُستخدم عدة منصات إلكترونية في البنوك التجارية لتقديم خدماتها للعملاء. من بين هذه المنصات²:

1. المواقع الإلكترونية:

توفر مواقع البنوك الإلكترونية بوابة للعملاء للوصول إلى حساباتهم، وإجراء المعاملات، والحصول على معلومات حول المنتجات والخدمات.

غالبًا ما تتضمن المواقع الإلكترونية ميزات مثل:

- ✓ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- ✓ دفع الفواتير.
- ✓ تحويل الأموال.
- ✓ التقدم بطلب للحصول على قروض.

¹محمد بوطلاعة، دراوع عزالدين، دراوع فطيمة، تمكين الموظفين و علاقته بالأداء_مجلة شعاع للدراسات الإقتصادية_، العدد02/سبتمبر 2017، ص60.

²من موقع البنك المركزي الجزائري: <https://www.bank-of-algeria.dz/>، تاريخ التصفح: 2024/04/22 على الساعة:

- ✓ فتح حسابات جديدة.
 - ✓ الاطلاع على أرصدة الحسابات.
 - ✓ طباعة كشوف الحسابات.
 - ✓ تحديث المعلومات الشخصية.
 - ✓ التواصل مع خدمة العملاء.
2. تطبيقات الهاتف المحمول:

تسمح تطبيقات الهاتف المحمول للعملاء بالوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات من أي مكان باستخدام هواتفهم الذكية أو أجهزتهم اللوحية.

غالبًا ما تتضمن التطبيقات ميزات مشابهة للمواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى ميزات محددة مثل¹:

- ✓ الإيداع عن بعد.
 - ✓ الدفع باستخدام الهاتف المحمول.
 - ✓ التحويلات السريعة بين الحسابات.
 - ✓ إرسال واستقبال الأموال من جهات الاتصال.
 - ✓ إدارة البطاقات.
 - ✓ العثور على أفرع وأجهزة الصراف الآلي.
 - ✓ الدردشة مع خدمة العملاء.
3. أجهزة الصراف الآلي²:

توفر أجهزة الصراف الآلي للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم المصرفية وسحب النقود وإيداع الأموال ودفع الفواتير وإجراء معاملات أخرى.

أصبحت أجهزة الصراف الآلي بدون بطاقة شائعة بشكل متزايد، مما يسمح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم باستخدام بصماتهم أو التعرف على الوجه.

د_الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

¹ضيف روفية، واقع التحول الرقمي للبنوك في إفريقيا، الخدمات عبر الهاتف المحمول نموذجًا، الجزائر، 2023، ص63.

²بريار نورالدين، لراي سفيان، أهمية المزايا والثقة الإلكترونية في تبني بطاقات الصراف الآلي لبريد الجزائر، الجزائر، 2021، ص130.

توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات من خلال متصفح الويب.

غالبًا ما تتضمن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ميزات مشابهة للمواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى ميزات محددة مثل:

- ✓ الدفع عبر الإنترنت.
- ✓ إدارة الاستثمارات.
- ✓ التداول عبر الإنترنت.
- ✓ طلب دفتر شيكات.
- ✓ الإبلاغ عن فقدان البطاقة.
- ✓ حجز المواعيد مع مديري العلاقات.

ثانياً: في العالم:

تعتمد البنوك التجارية في جميع أنحاء العالم على مجموعة متنوعة من المنصات الإلكترونية لتقديم خدماتها للعملاء وتحسين كفاءتها التشغيلية، إذ تعتمد البنوك التجارية في العالم على كل المنصات الإلكترونية التي سبق ذكرها (المنصات الإلكترونية المستخدمة في البنوك التجارية في الجزائر)، بالإضافة إلى ما يلي¹:

1. أنظمة إدارة علاقات العملاء: (CRM)

تستخدم البنوك أنظمة CRM لجمع وتخزين وتحليل بيانات العملاء. يمكن استخدام هذه البيانات لتخصيص المنتجات والخدمات، وتحسين خدمة العملاء، وتحديد فرص التسويق.

2. منصات المعاملات المالية:

تستخدم البنوك منصات المعاملات المالية لتسهيل المعاملات المالية بين العملاء والشركات، كما يمكن أن تشمل هذه المنصات أنظمة الدفع، وأنظمة التحويل، وأنظمة التسوية.

3. منصات الأمن السيبراني:

تستخدم البنوك منصات الأمن السيبراني لحماية بيانات العملاء من التهديدات الإلكترونية، كما يمكن أن تشمل هذه المنصات جدران الحماية، وبرامج مكافحة الفيروسات، وبرامج اكتشاف المتسللين.

¹World Economic Forum: "Digital Transformation in Banking: The Future of Online and Mobile Banking"

ومن بين الدول التي تستخدم منصات الأمن السيبراني نذكر: الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، الصين روسيا، ألمانيا ... وغيرها من الدول الأخرى.

المبحث الثاني: إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية

شهد العالم تزايد وفير في تعقيدات العمليات المصرفية وتنوع مخاطرها، حيث باتت إدارة المخاطر التشغيلية ضرورةً حتميةً للبنوك التجارية التي تسعى إلى ضمان استقرارها واستدامتها. كما تُشير إدارة المخاطر التشغيلية إلى مجموعة من العمليات والأنشطة التي تهدف إلى تحديد المخاطر التشغيلية، وتقييمها، والتحكم فيها، والتخفيف من حدتها.

المطلب الأول: ماهية المخاطر التشغيلية

في سياق العمل المصرفي، تُعدّ المخاطر التشغيلية بمثابة هاجسٍ يُورقُ البنوك التجارية، فهي تلك المخاطر التي قد تُلحق الضرر بعملياتها وأرباحها وسمعتها.

أولاً: تعريف المخاطر:

قبل التطرق لمفهوم المخاطر التشغيلية لابد من تعريف المخاطر، وقد اختلفت تعريفات المخاطر وتعددت نذكر منها ما يلي:

يعرف الخطر على أنه " فرصة وقوع الخسارة "، أي احتمال وقوع خسارة وهذا يعني أن الخطر يساوي احتمال وقوع الخسارة، وهذا ما لا يقبله العديد من الاقتصاديين ورجال التأمين نظرياً وعملياً، لأنه في جميع الحالات لا يساوي الخطر احتمال وقوع الخسارة.¹

وقد عرف كل من ويليام وهابنيز الخطر على أنه " الشك الموضوعي فيما يتعلق بنتيجة موقف معين "، وبالتالي فإن الخطر هو حالة من عدم التأكد.²

وعليه فإن الخطر يتصف بالاحتمالية إذ أنه غير أكيد، قد يقع وقد لا يقع.

ثانياً: مفهوم المخاطر التشغيلية:

لقد تعددت التعاريف التي قدمت للمخاطر التشغيلية، ولكنها كلها تصب في سياق واحد، حيث عرفت لجنة بازل (2011) رسمياً المخاطر التشغيلية بأنها: "مخاطر التعرض للخسائر التي تنجم عن عدم كفاية أو

¹ مختار محمود الهاشمي، مبادئ الخطر و التأمين، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص11.

² محمد توفيق البليني، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر و التأمين، دار الكتاب الأكاديمية، المنصورة ،مصر، 2004، ص12.

إخفاق العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة أو التي تنجم عن أحداث خارجية" ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية، ويستبعد المخاطر الإستراتيجية ومخاطر السمعة.¹

عرف "Vanini" المخاطر التشغيلية على أنها الانحراف بين الربح المرتبط بإنتاج خدمة والتوقعات الإدارية ومخطر التشغيل هو الفجوة المسجلة سواء إيجابية أو سلبية، نسبة إلى الأرباح المتوقعة.

أما "King" فيعرف المخاطر التشغيلية على أنها مخاطر «لا تعتمد على كيفية تمويل الأعمال التجارية بل كيفية تشغيل أعمالها "و" المخاطر التشغيلية هو الخط الرابط بين النشاط الذي تمارسه المؤسسة، والتغير في نتيجة العمل" أما بالنسبة للتعريف الصادر عن لجنة بازل للرقابة المصرفية ضمن اتفاق بازل 2 فقد عرفها على أنها "مخاطر تحمل خسائر تنتج عن عدم نجاعة أو فشل العمليات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة والأحداث الخارجية".²

وحسبما ورد في التقرير المراجع لاتفاقية بازل 2 حول الرقابة المصرفية سنة 2004 فإن الخطر التشغيلي هو: خطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو نقص في الإجراءات والأفراد والأنظمة الداخلية والخارجية.³

وبالتالي المخاطر التشغيلية هي مخاطر الخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، النظم، الناس أو حتى من الأحداث الخارجية كما قد تكون نتيجة لنفس النظم والعمليات والموظفين داخل المؤسسة أو عدم كفاءتها أو حتى فشلها في أداء مهامها.

حددت اتفاقية بازل 2 جملة من مركبات المخاطر التشغيل الرئيسية التي تواجهها البنوك التجارية والتي

يمكن تلخيصها في الشكل التالي:

¹ GUIDE PRATIQUE : COMMENT INTEGRER LES RISQUER ESG AUX DISPOSITIFS DE MAITRISE DES RISQUE OPERATIONNELS ? ORSE, AVRIL 2012, P5.

² أحلام بوعبدلي، ثريا سعيد، إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية في الجزائر، جامعة غرداية، عدد 3 ديسمبر 2015، ص 119.

³COMITE DE BALE SUR LE CONTROLE BANCAIRE, COUVERGENCE INTERNATIONALE DE LA MESURE ET DES NORMES DE FONDS PROPRES, DISPOSITIF REVISE, JUIN 2004, P121.

الشكل 01: مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك التجارية حسب ما ورد في لجنة بازل.



المصدر: من إعداد الطالبين، بالاعتماد على جوزيف كريستال، كيرت بريبييل، ترجمة صبري عبد الجليل، إدارة المخاطر التشغيلية في الأزمات الاقتصادية (وفقاً لمعايير بازل2)، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، 2009، ص23، 22.

ثالثاً: أنواع المخاطر التشغيلية:

تُشير المخاطر التشغيلية إلى مجموعة واسعة من المخاطر التي تنشأ عن أخطاء بشرية أو تقنية أو تنظيمية أو خارجية، حيث أكدت لجنة بازل أن المخاطر التشغيلية تعبير له عدة معاني في الصناعة المصرفية لذلك يتوجب على البنوك ولأغراض داخلية أن تعتمد على تعريفها الخاص للمخاطر التشغيلية كون ذلك يساعدها في تحديد المخاطر التي تنطوي على خسائر كبيرة، وفيما يلي أنواع المخاطر التشغيلية وتفسير لكل نوع منها حسبما أوردتها ورقة الممارسات السليمة (2003) والمعدل من قبل لجنة بازل:¹

1. مخاطر نظم المعلومات: وتكون ذات صلة لفشل الأسئلة أو عدم توفر الوسائل لفترة مؤقتة أو لمدة طويلة (مرافق، عقارات ومعدات، أنظمة الكمبيوتر أو أجهزة فنية...) اللازمة لأداء المعاملات المعتادة وغيرها من المشاكل.²

2. تنفيذ وإدارة العمليات: هي الخسائر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء، وعمليات المصرف اليومية، والضعف في أنظمة الرقابة والتحقق الداخلي والإخفاق في تنفيذ المعاملات وإدارة العمليات،

¹ معمري نرجس، سمير آيت عكاش، لجنة بازل 3 وتغطية المخاطر التشغيلية، جامعة البويرة، الجزائر، 2018، ص6.

² أحلام بوعبدلي، ثرية سهام، ص119، مرجع سبق ذكره.

مثال: الأخطاء في إدخال البيانات، الدخول إلى البيانات لغير المصرح لهم بذلك، الخلافات التجارية الخسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول العملاء.¹

3. مخاطر الموظفين: وتنشأ هذه المخاطر نتيجة الموارد البشرية سواء كانوا موظفين أو مسئولين كبار (شروط الكفاءة والأهلية، وتوفر الأخلاق)، وقد تكون ذات صلة بالغياب، الاحتيال الداخلي وكذا عدم القدرة على تولي المناصب الرئيسية.

وقد تكون هذه الأخطاء غير متعمدة أو بنية سابقة أو بنية احتيالية، والأخطاء الغير مقصودة تكون مكلفة وبالنسبة للاكتشاف المبكر لها ومنعها فهو يعتمد على نوعية الموضع ويقظته.

4. مخاطر الأحداث الخارجية: الخسائر الناشئة عن أعمال الطرف الثالث فيما يشمل الاحتيال الخارجي وأي أضرار تصيب الممتلكات والأصول والخسائر نتيجة تغيير في القوانين مما يؤثر على قدرة المصرف في مواصلة العمل وتشمل: الاحتيال الخارجي، والكوارث الطبيعية (الهزات الأرضية الحرائق، فيضانات...)².

5. عمليات الاحتيال الداخلي: من قبل الموظفين (كالاختلاس لمالي، والتعمد في إعداد تقارير خاطئة عن أوضاع البنك، التجارة الداخلية لحسابات الموظفين الخاصة، إساءة استخدام بيانات العملاء السرية، التواطؤ في السرقة، السطو المسلح، الابتزاز، الرشاوى، والتهرب الضريبي لمتعمد) وعمليات التداول دون تحويل وإنجاز حركات غير مصرح بها، والمعالجات الخاطئة، والغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين، ممارسات العمل والأمان الوظيفي.

6. الاحتيال الخارجي: الخسائر الناشئة عن أعمال طرف ثالث بما يشمل الاحتيال الخارجي وأي أضرار تصيب الممتلكات والأصول، وخسائر نتيجة تغيير القوانين بما يؤثر على قدرة المصرف في مواصلة العمل وتشمل: الاحتيال الخارجي (كالسرقة والسطو المسلح، تزييف العملات والتزوير والقرصنة التي تؤدي إلى تدمير الحواسيب، سرقة البيانات، الاحتيال عبر بطاقات الائتمان، الاحتيال عبر شبكات الكمبيوتر والإرهاب والابتزاز).³

¹ عائشة بوقليمينة ، سليمان بلعور ، واقع مخاطر التشغيل في البنوك التجارية و تأثيرها على الربحية ، مجلة دفاتر إقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة الجزائر، المجلد 9 العدد 1 ، 31 مارس 2018 ، ص 224.

² أحلام بوعبدلي ، ثرية سهام ، ص 120، مرجع سبق ذكره

³ آدم حديدي ، دور التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية ، دراسة ميدانية ، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 9 ، 10 .

7. الأضرار واندثار الموجودات المادية: وهي الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالموجودات المادية جراء الكوارث الطبيعية أو أية حوادث أخرى.¹
 رابعا_ خصائص المخاطر التشغيلية:

إن للمخاطر التشغيلية خصائص عديدة يمكن إيجازها في النقاط التالية:²

- ✓ **الخطر التشغيلي منتشر في كل مكان:** وهذا يعني أن كل الأنشطة البنكية تكتنفها مخاطر تشغيلية.
 - ✓ **الخطر التشغيلي مستتر:** إذ أنه خطر غير ظاهر ولا يمكن ملاحظته مباشرة، حيث أن الخسائر الكبيرة أو حالات الإفلاس المسجلة هي في أغلب الأحيان عبارة عن تركيبة مشتركة بين خطر القرض أو خطر السوق أو الخطر التشغيلي.
 - ✓ **الخطر التشغيلي داخلي:** بمعنى أنه يحدث داخل البنك في ظروف خاصة وبيئة خاصة، وبالتالي فهو خطر تحت الرقابة المباشرة للبنك على عكس مخاطر القرض والسوق اللذين يمكن أن يكونا خارجيين، أي يرجعان لأسباب خارجية بعيدة عن نطاق الإشراف والرقابة المباشرة للبنك.
 - ✓ **الخطر التشغيلي لا يمكن تجنبه:** فبعدما كان ينظر للخسائر الناتجة عن عجز أو قصور في نظام الرقابة على أنها خسائر غير مقبولة لأنه يمكن تفاديها والتحوط فيها، أصبحت مؤخرا خسائر لا مفر منها بل يجب التعايش معها والتكيف معها من خلال إخضاعها للقياس ووضع حد لها.
- خامسا: العوامل التي تؤدي إلى المخاطر التشغيلية:³**

من بين العوامل التي تؤدي إلى المخاطر التشغيلية أو تزيد من حدتها نذكر ما يلي:

- ✓ الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في الخدمات وعليه إحلال آلية (automatisation) في الأنظمة والتقنيات محل الجهد البشري.
- ✓ الاستثمار في خدمات بنكية جديدة أو محسنة يفرض مبالغ هامة لتغذية الأنظمة وبالخصوص الرقابة الداخلية.
- ✓ تزايد ونمو التجارة الإلكترونية يجلب معه مخاطر محتملة.

¹ الياس خضير الحمونوي، عمار شهاب أحمد، تقدير الأخطار التشغيلية باستخدام منهج القياس الداخلي، تطبيق على عينة من المصارف السعودية، ورقة بحثية مقدمة لمجلة تنمية الرافدين، العدد 111، العراق، 2011، ص65

²Atoine sardi, audit et contrôle interne Bancaire, AFGES , Paris, 2002, pp310_311.

³طبيبي حمزة، البنوك التجارية الجزائرية وتحديات اتفاقية بازل 2، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عمار التليجي، الأغواط، 2007، ص24.

- ✓ ظهور عدد من البنوك التي توفر خدمات على أساس واسع ومتنوع جدا يوجب الحاجة إلى الصيانة المتواصلة لأنظمة الدعم والضبط الداخلي.
- ✓ إلحاق الضرر بالأصول الثابتة بسبب كوارث طبيعية أو غيرها من الأحداث كالإرهاب والهزات الأرضية، الحرائق، الفيضانات...إلخ.
- ✓ الاعتماد على الجهات الخارجية في القيام بأعمال داخلية للبنك والذي زاد بشكل واضح كأنظمة التسوية والمقاصة.
- ✓ عمليات الاحتيال الداخلي كالسرقة من قبل الموظفين والتعاملات غير السليمة باستخدام حسابات الموظفين...إلخ.
- ✓ عمليات الاحتيال الخارجي كالسرقة والتزوير والتزييف والضرر الناتج عن القرصنة على أجهزة الحاسوب...إلخ.
- ✓ الفشل غير المتعمد أو الإهمال غير المقصود بالنسبة لمقابلة التزام مهني خاص بعملاء محددين، أو بسبب طبية أو تصميم منتج معين، مثل إفشاء معلومات سرية خاصة بالعملاء، القيام بعمليات غسل أموال، تقديم خدمات أو منتجات مصرفية غير مسموح بها قانونيا.

المطلب الثاني: تأثير المخاطر التشغيلية على أداء البنوك التجارية

يمكن أن يكون للمخاطر التشغيلية تأثير سلبي على أداء البنوك التجارية بطرق مختلفة، تشمل¹:

- ✓ **الخسائر المالية:** قد تؤدي الأحداث التشغيلية إلى خسائر مالية مباشرة، مثل تكاليف إصلاح الأضرار أو إعادة بناء الأنظمة، أو تكاليف التعويضات للعملاء.
- مثل:**

❖ في عام 2012، عانى بنك "باركليز" من خسائر بقيمة 450 مليون دولار أمريكي نتيجة فضيحة التلاعب بسعر الفائدة بين بنوك لندن (LIBOR).

❖ في عام 2015، عانى بنك "يو بي إس" من خسائر بقيمة 7.8 مليار دولار أمريكي نتيجة لفضيحة التلاعب بسعر الصرف الأجنبي.

✓ **انخفاض الكفاءة:** قد تؤدي الأحداث التشغيلية إلى انخفاض كفاءة العمليات، مما قد يؤدي إلى زيادة التكاليف وانخفاض الإنتاجية.

✓ **ضرر السمعة:** قد تؤدي الأحداث التشغيلية إلى ضرر سمعة البنك، مما قد يؤدي إلى فقدان العملاء وانخفاض قيمة الأسهم.

¹ Basel Committee on Banking Supervision: URL Basel Committee on Banking Supervision.

مثل:

- ❖ في عام 2016، تعرض بنك "ويلز فارغو" لفضيحة لفتحه حسابات مزيفة دون علم العملاء، أدت الفضيحة إلى إلحاق الضرر بسمعة البنك وتسببت في غرامات وعقوبات كبيرة.
- ✓ **عدم الامتثال:** قد تؤدي الأحداث التشغيلية إلى عدم امتثال البنك للقوانين واللوائح، مما قد يعرضه لغرامات وعقوبات.
- ✓ **التقاضي:** قد تؤدي الأحداث المتعلقة بالمخاطر التشغيلية إلى دعاوى قضائية ضد البنك، مما قد يؤدي إلى تكاليف قانونية باهظة.
- ✓ **التدخل التنظيمي:** قد تؤدي المخاطر التشغيلية المرتفعة إلى تدخل من قبل الجهات التنظيمية، مما قد يلزم البنك بفرض قيود على أنشطته أو بزيادة متطلبات رأس المال.

المطلب الثالث: مبادئ الممارسات السليمة في إدارة المخاطر التشغيلية

إن عملية إدارة المخاطر التشغيلية تبدأ انطلاقاً من فهم ماهية المخاطر التشغيلية وطبيعتها وكذا السيطرة عليها، وقد أصدرت لجنة بازل للرقابة المصرفية ضمن اتفاقية لجنة بازل ورقة تتضمن عشرة مبادئ لمساعدة البنوك والسلطات الرقابية على تحديد أسس الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية والتي تتلخص فيما يلي:

1. **المبدأ الأول:** على البنك أن يكون على إحاطة تامة للملامح الأساسية لمخاطر التشغيل كونها تختلف عن غيرها من المخاطر المالية، كما يجب عليه أن يجيز ويتابع بشكل دوري الإطار المستخدم في البنك لإدارة المخاطر التشغيلية. يتوجب على البنك إيجاد بنية إدارية قادرة على تنفيذ إطار إدارة مخاطر التشغيل في البنك، وتحديد الحدود الواضحة لمسؤوليات الإدارة ومحاسبتها وإيجاد أسس للضبط الداخلي. مراجعة الإطار الخاص بإدارة مخاطر التشغيل على أساس دوري، من أجل ضمان إن البنك يدير مخاطر التشغيل الناتجة عن تغيرات الأسواق الخارجية وغيرها من العوامل البيئية المحيطة، وأيضاً الناتجة عن تلك المخاطر المرتبطة بالمنتجات أو الأنشطة أو الأنظمة الجديدة.¹
2. **المبدأ الثاني:** التأكد من أن البنك لديه تغطية ملائمة للتدقيق الداخلي من أجل التأكد من أن السياسات والإجراءات التشغيلية يتم تطبيقها بشكل فعال ومن أن نطاق ووتيرة برنامج التدقيق ملائم للمخاطر المعنية، وعلى لجنة التدقيق إن توضح للمجلس بأن إطار مخاطر التشغيل يتم تطبيقه بشكل فعال على مستوى البنك ككل، والحفاظ على استقلالية لجنة التدقيق.²

¹ كاسر نصر المنصور ، إدارة المخاطر واستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي الدولي السنوي لإدارة المخاطر و اقتصاد المعرفة 16-18 أبريل 2007، ص7.

² بنك بيبيلوس سورية،_إفصاحات المحور الثالث_ 31 كانون الأول 2014، ص26 .

3. المبدأ الثالث: يجب أن يتم تطبيق إطار إدارة المخاطر التشغيلية بانسجام كامل على مستوى البنك ككل، وأن جميع المستويات الوظيفية تدرك مسؤولياتها فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية. كما يجب أن تتحمل الإدارة العليا مسؤولية تطوير السياسات والعمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في جميع أنشطة وعمليات البنك وأنظمتها.¹

4. المبدأ الرابع: تعريف وتقييم وقياس المخاطر التشغيلية هنا يجب على البنوك أن تقوم بتحديد المخاطر التشغيلية الذاتية في كل أنواع المنتجات، والأنشطة، والعمليات والأنظمة. كما يجب التأكد من أنه تم الأخذ بعين الاعتبار المخاطر التشغيلية الذاتية لكل نشاط عن طريق خطوات التقييم الملائمة وذلك قبل طرح أية منتجات وأنشطة وعمليات أو أنظمة جديدة.²

5. المبدأ الخامس: يجب على البنوك إيجاد طريقة لضمان استمرار تقييم المستوى المقدر للمخاطر التشغيلية (profile-risk) والاحتمالات المادية للتعرض للخسائر. ويجب أن تكون هناك تقارير منظمة بشأن المعلومات ذات الصلة ترفع للإدارة العليا ومجلس الإدارة بحيث تدعم الإدارة التفاعلية للمخاطر التشغيلية.

6. المبدأ السادس: يجب أن تتوفّر لدى البنوك سياسات وطرق وإجراءات للسيطرة على المخاطر التشغيلية الجوهرية والعمل على الحد منها والتخفيف من آثارها. كما يجب على البنوك أن تعمل تقييم جدي استراتيجيات بديلة لتحديد المخاطر والسيطرة عليها وأن تعدل من المستوى المقدر لمخاطرها التشغيلية باستخدام الاستراتيجيات المناسبة على ضوء مدى قدرتها الكلية على تحمل المخاطر.³

7. المبدأ السابع: يجب أن تكون لدى البنوك خطط للطوارئ ومواصلة الأعمال لضمان استمرارية قدرتها على العمل ولتقليل الخسائر حال مواجهة أي توقف عن العمل. ويجب المراجعة الدائمة لتلك الآليات وخطط الدعم الاحتياطي والتأكد من ملاءمتها لعمليات البنك الحالية واستراتيجيات عمله، كما لا بد من اختيار هذه الآليات والخطط بشكل دوري للتأكد من أن البنك سوف يكون قادراً على تنفيذ الخطط بشكل مناسب في حال حصول خلل قويفي العمل.

8. المبدأ الثامن: مطالبة البنوك بتوفير إطار فعال لإدارة المخاطر التشغيلية حيث يجب على السلطة الرقابية أن تطلب من كافة البنوك بغض النظر عن حجمها إعداد واعتماد إطار فعال لتحديد وتقييم ورصد وضبط المخاطر التشغيلية بما يحقق التخفيف من حدة الخسائر التي قد يتعرض لها البنك بسببها، على أن يكون هذا الإطار جزء من منهج شامل لإدارة المخاطر بشكل عام.

¹ نصر عبد الكريم ، مصطفى أبو صلاح، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل 2، مرجع سبق ذكره ، ص 18

² المرجع نفسه، ص 19.

³ جاسم المناعي، إدارة المخاطر التشغيلية و كيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها ،اللجنة العربية للرقابة المصرفية ،صندوق النقد العربي، مصر، 2004، ص 1.

9. المبدأ التاسع: تقييم سياسات وإجراءات البنوك الخاصة بإدارة المخاطر التشغيلية على المراقبين أن يقوموا بشكل مباشر أو غير مباشر بتنظيم تقييمات مستقلة وبصفة دورية للاستراتيجيات، والسياسات والخطوات والممارسات المطبقة المتعلقة بالمخاطر التشغيلية، كما يطلب من المراقبين التأكد من وجود آلية مناسبة. للتقارير وأن تكون ذات كفاءة عالية بشكل يضمن اطلاعهم وإعلامهم بالتطورات التي تحدث في البنوك.

10. المبدأ العاشر: الإفصاح من قبل البنوك يجب على البنك أن يقوم بالإفصاح الكافي للجمهور حتى يتمكن المتعاملين في السوق المصرفية من القيام بتقييم المخاطر التشغيلية التي قد يتعرض لها وجودة إدارتها. فالإفصاح الدوري والمستمر للمعلومات ذات العلاقة بالبنوك يؤدي إلى تحسين الانضباط السوقي والذي يزيد فعالية إدارة المخاطر، ويجب أن يتناسب مستوى الإفصاح مع مستوى وحجم المخاطر ومع درجة تطور وتعقيد عمليات وأنشطة البنك.¹

¹ نصر عبد الكريم ، مصطفى أبو صلاح، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل 2، مرجع سبق ذكره ،ص،20،19.

المبحث الثالث: دور المنصات الإلكترونية في الحد من آثار المخاطر التشغيلية

تلعب المنصات الإلكترونية دوراً حيوياً في تقليل آثار المخاطر التشغيلية على مختلف الأطراف المعنية، سواء كانت الشركات أو العملاء أو المستخدمين بحيث توفر المنصات الإلكترونية مجموعة متنوعة من الأدوات والخدمات التي يمكن استخدامها لتحليل المخاطر وتقييمها والتعامل معها بطرق فعالة. فمن خلال استخدام أنظمة إدارة المخاطر، يمكن للشركات تحديد المخاطر المحتملة وتصنيفها وتطبيق إجراءات وقائية للتعامل معها وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للمنصات الإلكترونية توفير وسائل للتواصل والتعاون بين فرق العمل المختلفة، مما يساعد على تحسين التواصل ومشاركة المعلومات وتعزيز الوعي بالمخاطر وكيفية التعامل معها.

المطلب الأول: أهمية المنصات الإلكترونية في الحد من العمليات الاحتيالية في البنوك

تعدّ العمليات الاحتيالية أحد أكبر التحديات التي تواجهها البنوك في جميع أنحاء العالم. وتُسبب هذه العمليات خسائر مالية كبيرة للبنوك، بالإضافة إلى الإضرار بسمعتها وتقويض ثقة العملاء وأن البنوك غير الإلكترونية، تقدم جزءاً من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولاً شاملة أو تقدم حلولاً جزئية بكلفة عالية، فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فإن البنوك الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق، وببساطة، فإن الظن أن البنك الإلكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ، لأن التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل هذه الأعمال¹.

كما يعتبر اللجوء إلى البنوك الإلكترونية لجوء لأحد وسائل المنافسة وهو أيضاً لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار أن البنك الإلكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) إلا أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الإلكترونية، لهذا تقوم البنوك الإلكترونية على قاعدة رئيسة أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل.

وتكمن أهميتها أيضاً في:

1. **التحقق من هوية العملاء:** تمكن المنصات الإلكترونية البنوك من التحقق من هوية العملاء بشكل أكثر دقة وكفاءة من خلال استخدام تقنيات مثل التعرف على الوجه والبصمات والذكاء الاصطناعي.

¹ أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد/العدد: 02

- ✓ **تقنيات التعرف على الوجه:** تُستخدم تقنيات التعرف على الوجه لمقارنة صورة وجه العميل بصورة موجودة في قاعدة بيانات البنك أو مع صورة وثيقة الهوية.
 - ✓ **تقنيات التعرف على البصمات:** تُستخدم تقنيات التعرف على البصمات لمقارنة بصمة إصبع العميل ببصمات موجودة في قاعدة بيانات البنك أو مع بصمات وثيقة الهوية.
 - ✓ **تقنيات الذكاء الاصطناعي:** تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العميل أثناء عملية التحقق من هويته، مثل طريقة كتابته وسرعة حركته، وتحديد ما إذا كان سلوكه طبيعيًا أم مشبوهاً.
2. **الكشف عن السلوكيات المشبوهة:** تُساعد المنصات الإلكترونية البنوك على الكشف عن السلوكيات المشبوهة التي قد تشير إلى عمليات احتيالية، مثل المعاملات غير المعتادة أو محاولات الوصول إلى الحسابات من مواقع غير معروفة.
- ✓ **المعاملات غير المعتادة:** تُحدد البنوك حدودًا للمعاملات بناءً على سلوكيات الإنفاق المعتادة للعملاء. وعندما تتجاوز معاملة هذه الحدود، يتم تصنيفها على أنها مشبوهة.
 - ✓ **محاولات الوصول إلى الحسابات من مواقع غير معروفة:** تُراقب البنوك مواقع أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة المحمولة التي يتم استخدامها للوصول إلى حسابات العملاء. وعندما يتم الوصول إلى حساب من موقع غير معروف، يتم تصنيفه على أنه مشبوهُ.
 - ✓ **سلوكيات الإنفاق غير المعتادة:** تُراقب البنوك سلوكيات الإنفاق للعملاء، مثل نوع المتاجر التي يتسوقون فيها ومبالغ الشراء. وعندما تختلف سلوكيات الإنفاق عن سلوكيات العميل المعتادة، يتم تصنيفها على أنها مشبوهة.¹
3. **تحليل البيانات:** تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك تحليل كميات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط التي قد تشير إلى عمليات احتيالية.
- ✓ **تحليل بيانات المعاملات:** تُحلل البنوك بيانات المعاملات لتحديد الأنماط التي قد تشير إلى عمليات احتيالية، مثل المعاملات الكبيرة التي يتم إجراؤها في وقت قصير أو المعاملات التي يتم إجراؤها من مواقع مختلفة.

¹ د. فهد العرابي الحارثي وآخرون، الاحتيال المالي، أثره على الثقة في المؤسسات المالية، تقرير يصدر عن ملتقى أسبار، تقرير رقم 98، يناير 2023، ص 30-31

- ✓ تحليل بيانات العملاء: تُحلل البنوك بيانات العملاء، مثل معلومات الاتصال وسجلات الائتمان وسلوكيات الإنترنت، لتحديد ما إذا كان هناك أي مخاطر محتملة للاحتيال.
4. تتبع الأموال: تُمكن المنصات الإلكترونية البنوك من تتبع حركة الأموال بشكل أكثر فعالية، مما يُساعد في تحديد عمليات غسل الأموال والتمويل الإرهابي.
- ✓ نظام تتبع الأموال: يُستخدم نظام تتبع الأموال لتتبع حركة الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أخرى.
- ✓ قواعد مكافحة غسل الأموال: تُطبق البنوك قواعد مكافحة غسل الأموال لتحديد المعاملات التي قد تكون مرتبطة بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
5. التواصل مع العملاء: تُتيح المنصات الإلكترونية للبنوك التواصل مع العملاء بشكل مباشر وفوري، مما يُساعد في إبلاغهم بأي عمليات مشبوهة قد يتم اكتشافها على حساباتهم¹.
6. اعتماد استراتيجية أمنية متعددة الطبقات: يجب على البنوك تطبيق نظام أمني متعدد الطبقات يشمل الحماية من الوصول غير المصرح به، والمصادقة الثنائية، وتشفير البيانات، وإجراء المراقبة لسلوكيات المشبوهة.
7. استخدام تكنولوجيا البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي (AI): يجب على البنوك استخدام البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لمراقبة البيانات وتحليل الأنماط الشاذة، مما يمكنها من اكتشاف الأنشطة الاحتيالية والاستجابة لها بسرعة.
8. تعزيز التحقق من الهوية الرقمية: يمكن للبنوك تحسين التحقق من الهوية الرقمية للعملاء من خلال تطبيق أساليب مثل التعرف على الوجه والتعرف على بصمات الأصابع ورموز المصادقة الثنائية.
9. تطوير أنظمة التحقق من الهوية البيومترية: يمكن للمصارف تحقيق درجة عالية من الأمان في التحقق من هوية العملاء من خلال استخدام تقنيات القياسات الحيوية مثل تحليل بصمات الأصابع والتعرف على الوجه.
10. تنفيذ أدوات كشف متقدمة: يجب على البنوك تطوير وتنفيذ أدوات كشف متقدمة، مثل التعلم الآلي والتحليل الإحصائي، للمساعدة في الكشف عن الاحتيال في مرحلة مبكرة.

¹ الهاشمي سلطاني، صادق صفيح، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد، 31 العدد 3، جامعة معسكر (الجزائر)، سنة 2022، ص 97.

11. التعاون مع أصحاب المصلحة والوكالات الأمنية: يمكن للمصارف تعزيز التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة والوكالات الأمنية لتبادل المعلومات وتحديد أنماط النشاط الاحتيالي واتخاذ الإجراءات اللازمة.
12. رفع مستوى الوعي وتوفير برامج تدريبية للموظفين والعملاء: يجب على البنوك توفير برامج توعية وتدريب للموظفين والعملاء حول أساليب الاحتيال وكيفية التعرف عليها وكيفية التعامل معها.
- المطلب الثاني: دور المنصات الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية.

لقد ساعدت المنصات الرقمية في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك وأتاحت لها إمكانيات ضخمة في التسيير كما تتبنى المنصات الإلكترونية دوراً حيوياً في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية من خلال:

1. توفير التدريب والتطوير عبر الإنترنت: من خلال تقديم المنصات الإلكترونية لدورات تدريبية وبرامج تطويرية متخصصة في مجال الخدمات المصرفية التجارية. هذه الدورات قد تتنوع من التدريب على المهارات الفنية مثل استخدام أنظمة المعلومات المصرفية، إلى التطوير الشخصي والمهارات القيادية.
2. تسهيل الوصول إلى المعرفة والموارد من خلال المنصات الإلكترونية، يمكن للموظفين الوصول بسهولة إلى المعلومات والموارد التي تساعدهم على أداء وظائفهم بفعالية. يمكن أن تتضمن هذه الموارد مقالات متخصصة، وثائق تقنية، فيديوهات تعليمية، ومنصات للنقاش وتبادل الأفكار.
3. إتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بغرض النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه.
4. الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة واشتراكها في تقديم خدمات مصرفية مختلفة وهو ما يترتب عليه لرفع الكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة الميزة التناسبية لها على مستوى الدولي¹.
5. مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ ذات القرارات مناسبة لها وإعدادها بمواقف يومية وأسبوعية وشهرية مما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة.
6. تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء¹.

¹محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BNA تيارت 54، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، التخصص إدارة مالية، السنة الجامعية: 2022/2021، جامعة ابن خلدون تيارت- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، ص 84-85

7. يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل من التكاليف وزيادة الربحية.
8. تساعد المنصات الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة المصرف في التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ القرارات والتعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.
9. الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة: مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.
10. توفير خدمات العملاء عبر الإنترنت مما يزيد من راحة العملاء ويحسن تجربتهم. يمكن للعاملين في البنوك التجارية استخدام هذه المنصات للرد على استفسارات العملاء، وتقديم الدعم الفني، وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت².
11. تمنح المنصات الرقمية للبنوك سهولة تداول النشاط المالي والمصرفي وتوسيع نطاق السوق المالية العالمية والمساعدة في إزالة الحواجز خاصة في ظل التحرير المالي والمعرفي في إطار جولات (المنظمة العالمية لتجارة الاتفاقية العامة لتجارة في الخدمات)
12. تسهيل تسنيد أنشطة الأسواق المالية الدولية حيث نقل الحاجة الى وجود علاقة مباشرة بين المقرض والمقترض وتحويل دور البنوك الى إدارة الإصدارات المالية والترويج لها.
13. تسهيل معالجة كافة البيانات الفصلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية لمؤسسات مختلفة بما يساعد على توسيع قاعدة عملاء القروض.

الاساليب المتعلقة بسلوك العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن:

وتشمل على المعايير والمؤشرات التي تستند على كيفية الإنجاز والطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي تصبو للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات المصرفية والتي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف

¹ حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية المؤسسة، الموسم الجامعي 2021 - 2022، جامعة ادرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، ص 20.

² محوز يوسف، محوز بشير، المرجع السابق، ص 85.

المسطرة، بكلمة أخرى إن هذه المعايير تتعلق بسلوكية العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن ومحاولة إرضائهم ونذكر منها:¹

- حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة إلى الزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى المصرف الذي يتعاملون معه.
- استقرار العاملين في المصرف وارتباطهم به.
- قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة لهم.

العوامل المؤثرة في الأداء المالي:

تواجه المؤسسة خلال القيام بنشاطها عدة مشاكل وصعوبات قد تعرقلها في أداء وظائفها، مما يدفع بالمسيرين الى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء المالي نجد:

1- العوامل الداخلية: وهي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة ويمكن للمؤسسة التحكم بها والسيطرة عليها وإدارتها بطرق تساعد على زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف من خلال التحكم في التكاليف وكفاءة استخدام الموارد، وأهم هذه العوامل ما يلي:

- الرقابة على التكاليف
- الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة
- الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال

2. العوامل الخارجية: تواجه المنظمات مجموعة من التغييرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي لأن الإدارة لا تستطيع التحكم فيها، ولكن تتوقع النتائج المستقبلية لهذه التغييرات، ومواجهتها، والتخفيف من تأثيرها، ومن الممكن محاولة التخطيط لها، من بين هذه العوامل المهمة:

- مخاطر الأزمة المالية.
- التغييرات العلمية والتكنولوجية التي تؤثر على جودة الخدمة.
- السياسات المالية والنقدية والاقتصادية للدولة.

¹ رمضان محمد البخاري، قطاي محمد كمال، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني، في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2021-2022 ص 13.

المطلب الثالث: دور المنصات الإلكترونية في تفعيل دور الرقابة على العمليات البنكية

يعد نظام الرقابة في البنوك أحد أهم متطلبات القواعد والقوانين البنكية فهو يضمن تحقيق كفاءة وفعالية العمليات البنكية ويتفق مع القواعد والقوانين المطبقة. لذا فإنه من الضروري وجود نظام رقابة فعال يستجيب للتغيرات بالبيئة المحيطة ويهدف لتقليل الغش والتضليل والأخطاء والمخاطر وذلك لتحقيق استقرار النظام المالي، ويتكون نظام الرقابة الفعال من خمس مكونات منها:¹ الرقابة، تقييم الخطر، أنشطة الرقابة وتوزيع المهام، المعلومات والاتصال، أنشطة المراقبة.

كما تُعدّ أيضا العمليات البنكية عرضة لعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما يُشكل تهديداً خطيراً للاقتصاد العالمي والأمن القومي. ولذلك، تُبذل الجهود من قبل الحكومات والمؤسسات المالية لمكافحة هذه الظاهرة من خلال تطبيق أنظمة رقابة صارمة على العمليات البنكية، وكذا تقديم العديد من المزايا التي تُساهم في تعزيز الشفافية والكفاءة في هذا المجال منها:²

1. جمع البيانات وتحليلها:

- تُتيح المنصات الإلكترونية جمع كميات هائلة من البيانات المتعلقة بالعمليات البنكية من مختلف المصادر، مثل المعاملات المالية، وسلوكيات العملاء، والمعلومات عن الحسابات، وغيرها.
- ثم تقوم بتحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحديد الأنماط والأنشطة المشبوهة التي قد تُشير إلى عمليات غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.

2. المراقبة المستمرة:

- تُتيح المنصات الإلكترونية مراقبة العمليات البنكية بشكل مستمر في الوقت الفعلي، مما يُساعد على اكتشاف الأنشطة المشبوهة فور حدوثها ومنعها من التطور.
- كما تُتيح هذه المنصات إمكانية إنشاء تنبيهات مخصصة تُرسل إلى المسؤولين المختصين عند حدوث أي نشاط مُثير للشك.

3. توحيد المعايير:

¹ د. رشا محمد حمدي الحداد، أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي - دراسة ميدانية في البنوك المصري، مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، قسم المحاسبة والمراجعة، العدد الثالث - سبتمبر 2022 - المجلد السادس، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، ص 673.

² د. رشا محمد حمدي الحداد، نفس المرجع السابق، ص 673.

- تُساهم المنصات الإلكترونية في توحيد معايير الرقابة على العمليات البنكية على مستوى المؤسسات المالية المختلفة، مما يُعزز الاتساق والفعالية في تطبيق هذه المعايير.
 - كما تُتيح هذه المنصات تبادل المعلومات والخبرات بين المؤسسات المالية، مما يُساعد على تحسين قدرتها على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- 4. خفض التكاليف:**

- تُساهم المنصات الإلكترونية في خفض تكاليف الرقابة على العمليات البنكية من خلال أتمتة العديد من المهام اليدوية التي كانت تُنفذ في السابق من قبل الموظفين.
 - كما تُتيح هذه المنصات تحسين كفاءة استخدام الموارد البشرية، مما يؤدي إلى خفض التكاليف بشكل عام.
- 5. تعزيز الشفافية:**

- تُعزز المنصات الإلكترونية الشفافية في عمليات الرقابة على العمليات البنكية من خلال توفير الأدوات اللازمة للمؤسسات المالية لتوثيق وتتبع جميع خطواتها في هذا المجال. كما تُتيح هذه المنصات للعملاء الاطلاع على المعلومات المتعلقة بحساباتهم والعمليات التي تتم عليها، مما يُساعد على بناء الثقة بين العملاء والمؤسسات المالية.

خلاصة

من خلال الفصل الأول نستنتج أن المنصات الإلكترونية تُشكل عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة وأمان العمل المصرفي. وتُقدم فوائد جمة للبنوك التجارية، بما في ذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتعزيز كفاءة العمليات الداخلية، والحد من المخاطر التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات، وتحسين بيئة العمل. حيث أكدت الدراسات على ضرورة استثمار البنوك التجارية في تطوير وتحديث منصاتها الإلكترونية بشكل مستمر، لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة واحتياجات العملاء المتغيرة. مما يُساهم في تحقيق التميز والريادة في تقديم الخدمات المصرفية عالية الجودة، ودعم التنمية المستدامة للقطاع المصرفي ودوره في دعم الاقتصاد الوطني.

بالإضافة إلى أن المنصات الإلكترونية تُعدّ أداة فعّالة لتعزيز الشمول المالي من خلال توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية لمختلف فئات المجتمع وخاصة ذوي الدخل المنخفض والمناطق الريفية. ونوصي بإجراء المزيد من الدراسات حول أفضل الممارسات في استخدام المنصات الإلكترونية في البنوك التجارية وتحديدًا في مجال إدارة المخاطر التشغيلية وتحسين تجربة العميل.

الفصل الثاني

دراسة حالة بنك التوفير
والاحتياط CNEP - تيارت

تمهيد:

يتموقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط_ بنك ضمن النظام المصرفي الجزائري كأحد أهم المؤسسات المصرفية الوطنية، حيث يمثل آلية اجتماعية واقتصادية، بالتفاعل مع مختلف الشرائح وفئات المجتمع، وذلك من خلال تعبئة المدخرات والفوائض المالية وتخصيصها لسد احتياجاتهم المختلفة، خاصة ما تعلق منها بمتطلب السكن. وعيا من الدولة الجزائرية بأهمية تعبئة الادخار، قامت السلطات المركزية في عام 1964 بتأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كأول وسيط مالي يعني بتعبئة الادخارات الصغيرة للأسر والأفراد، حيث مر بعدها بمراحل وأطوار عديدة، مندرجا بذلك بالسياسة 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 عملية التجارة الخارجية. في ظل التحديات الكبيرة التي أصبحت تواجه البنوك، واشتداد المنافسة بينها وبين المؤسسات المالية الأخرى، ومع ما يشهده الصناعة المصرفية من تطورات متلاحقة، متأثرة بالثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات، بالتوجه 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 ترضي الزبون في البنوك الجزائرية، ومنها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط_ البنك الذي يمثل مجال بحثنا، وهذا من أجل تحديد نقاط القوة والضعف وكشف الانحرافات، وبالتالي اتخاذ القرارات الصحيحة للرفع من مستوى الأداء والقدرة على التأقلم مع متغيرات بيئة النشاط. سيتم في هذا الفصل تناول دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط / البنك من خلال ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: التعرف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط/ البنك وخدماته
- المبحث الثاني: التعرف بالدراسة الميدانية وصميمها.
- المبحث الثالث: تحليل البيانات، اختبار الفرضيات، عرض النتائج وتحليلها

المبحث الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط / بنك وخدماته

يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك من المؤسسات المالية الأولى التي تم إنشائها بعد الاستقلال ومن أكبر البنوك الجزائرية من حيث حجم الموارد المجمعة لديه، والرائد في تزويد الاقتصاد الوطني، بالقروض العقارية. عهدت إليه خلال السنوات الأولى التي تلت تأسيسه بشكل أساسي، مهمة جمع الودائع الصغيرة للأفراد والأسر وتوجيهها نحو مشاريع السكن، وبمرور الزمن توسع نشاطه ليشمل مجالات أخرى غير القروض العقارية، مثل تمويل أصحاب المهن الحرة والتعاونيات، إلى أن تم في أبريل 1997 تغيير قانونه الأساسي واعتماده كبنك يمارس كل الأعمال المصرفية باستثناء التجارة الخارجية.

المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط/ بنك_ مهامه وتطوره التاريخي

شهد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط عبر كل المراحل، أي منذ تأسيسه كصندوق إلى أن تم اعتماده كبنك سنة 1997 تطوراً مندرجاً، حيث لعب خلالها دوراً أساسياً وهاماً ضمن مؤسسات النظام المصرفي الجزائري في مجال تعبئة الادخار الوطني، وتمويل متطلبات التنمية والاستثمار، وخاصة في ميدان السكن.

أولاً: التعريف بالصندوق الوطني للبنك والاحتياط/ بنك

تأسس الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP)، كأول وسيط مالي ما خصص في تعبئة الادخار الشعبي بموجب القانون رقم 64_227 المؤرخ في 10 أوت 1964، مؤسسة عمومية ذات الشخصية المدنية و الاستقلال المالي، و باشر نشاطه انطلاقاً من هياكل " صندوق تضامن العمالات و البلديات الجزائرية (DSDCA)¹"، وأشرف على تسييره في المراحل الأولى التي سبقت تحوله إلى بنك، مجلس إدارة يتألف إضافة إلى المدير العام الذي يعين بمرسوم رئاسي لمدة ثلاث سنوات وباقتراح من وزير الاقتصاد الوطني، ممثلين عن الوزارات التالية: الداخلية، الاقتصاد الوطني، تجديد البناء و الأشغال العمومية و النقل، الشؤون الاجتماعية البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية.

الجدير بالذكر أنه بعد صدور قانون 10 أوت 1964، المتعلق بإنشاء وتحدد القانون الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، فإن تطبيقه تأخر ولم يتم بطريقة فورية، ويعود ذلك لسببين هما:

- رغبة المدير العام للخزينة آنذاك في إجراء دراسة على السوق والتي عهدت إلى مكتب دراسات متخصص وذلك لضمان نجاح المؤسسة.

- التغيير الذي طرأ على المستوى السياسي بتاريخ 19 جوان 1965.

¹دفاتر البنك الداخلية.

هذا ويشار إلى أن عملية جمع الادخار لم يتم مباشرتها الا بعد تاريخ 06 ماي 1966، وذلك بمناسبة اليوم الوطني للادخار الذي نظم برعاية الرئيس هواري بومدين بالبريد المركزي بالجزائر العاصمة، مرفوقا مسؤولين ساميين في الدولة، حيث تم فتح أول دفتر ادخار بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط باسم الرئيس الراحل هواري بومدين.¹

ولقد اتخذت بعدها عدة اجراءات لتعزيز وتسهيل الادخار الشعبي، ومنها:²

- استخدام شبابيك البريد في تعبئة الادخار باسم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وذلك بالاستفادة من كثافتها وانتشارها على المستوى الوطني حتى تشمل أكبر عدد ممكن من الموفرين المحتملين.
 - تجري العمليات الاعتيادية البسيطة من سحب وإيداع بدءا من رصيد 10دج، وبدون تحديد سقف لذلك.
 - تطبيق معدلات فائدة مغرية على التوفير خاصة خلال فترة الستينات، والتي تحدد بالاستناد الى معدل إعادة الخصم المطبق من قبل البنك المركزي.
 - الودائع الادخارية مضمونة من قبل الدولة ومغفأة من كل الضرائب.
 - مساهمة كل القنوات الاعلامية وبمشاركة فنانيين معروفين في الترويج وتشجيع عملية الادخار.
- الجدول التالي يوضح مستوى النجاح الذي حققه الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في السنوات الأولى لإنشائه.

الجدول 01: ودائع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

الودائع (مليون دج)	عدد الدفاتر	السنوات
40	24107	1966
89	52539	967
186	537890	1968
284	590664	1969

المصدر: بنك التوفير والاحتياط CNEP

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

²دفاتر البنك الداخلية.

ثانيا: الوظائف التي أسندت للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعد تأسيسه

يظهر تحليل القانون الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط المتضمن في القانون رقم 64_227 أن هذه الهيئة تضطلع بالمهام الأساسية التالية:¹

- تجميع الادخارات الصغيرة المتأتية من الأفراد والأسر.
- إيجاد وتسيير أشكال من التوفير يقصد منها التشجيع السكني.
- التدخل لتسهيل التمويل الموجه للبناء السكني، وخاصة في إطار برامج السكن الريفي التي تنفذها أو تشرف على تنفيذها الجماعات المحلية.
- منح قروض وتسبيقات ذات صيغة اجتماعية، مع أخذ الاحتياطات الصارمة وبالكيفيات التي يحددها مجلس الإدارة ويساعد 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 ووضعها للإتجار بها.

ثالثا: التطور التاريخي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط/ البنك

مر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط منذ تأسيسه ووصولاً إلى وضعه الحالي بمراحل عديدة نوردتها فيما يلي:

1. مرحلة الانطلاق والهيكلية (1964_1970) :

في الفترة الممتدة بين سنتي 1964 و1970 انحصر نشاط الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في جمع الادخار ومنح القروض الاجتماعية الرهنية، وكان يعتمد في ذلك على (575) نقطة تعود إلى شبكة البريد²، وتأسست أول وكالة تابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في مدينة تلمسان في 01 مارس 1964.

¹ القانون رقمك 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964، المتضمن تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الجريدة الرسمية، العدد 26، الصادر 25 أوت 1964.

² دفاتر البنك الداخلية - تاريخ البنك

2. مرحلة التخصص في النشاط (1971_1979):

تم في سنة 1971 إلغاء القروض الرهنية، وأصدرت التعليم رقم (08) في أبريل 1971 تكلف 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) محدد. من قبل السلطات العمومية.

في هذه المرحلة يمكن القول إن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الفترة لعب دور قناة للخزينة العمومية في تمويل البرامج العقارية، وهو الأمر الذي تسبب في تراجع حركة الادخار لديه. وفي نفس الفترة صدر قرار 19 فيفري 1971 الذي أسس لصيغة «ادخار-سكن»، حيث سمح هذا الإجراء للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من تطوير نشاطه فيما يتعلق بجمع وتعبئة ادخار الأسر، وقد جذبت هذه الصيغة في تلك الفترة انتباه الرئيس هواري بومدين، الذي قرر خلالها تخصيص 60% من السكنات الاجتماعية لفائدة موفري الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وتمت أول عملية بيع 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.

3. مرحلة اللامركزية في نشاط الصندوق (1980_1987)

انطلاقاً من اعتبارات عدم التوازن بين عرض السكنات والطلب المتزايد عليها، كان لزاماً على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط أن يتكيف مع هذه المرحلة التي تميزت بتشجيع السكن، وذلك من هلال منح قروض موجهة لبناء سكنات مخصصة للموفرين، إضافة إلى ذلك تمويل مشاريع السكن الترقوي اعتماداً على الأموال المدخرة.

وفي عام 1982 توسع مجال الإقراض ليشمل الأفراد غير الموفرين، وازدادت العملية بشكل أكثر في سنة 1986 مع سن القانون رقم 86_07 المؤرخ في 04 مارس 1986 المتعلق بالترقية العقارية، الذي نشط بدوره تمويل مشاريع مؤسسات الترقية العقارية. وتتميزت هذه المرحلة كذلك بصدور نصوص قانونية مختلفة تتعلق بتنظيم التعاونيات العقارية والتنازلات عن حصص 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.

شهدت هذه المرحلة توسع شبكة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، حيث بلغ عدد وكالاته

(120) وكالة منها (47) وكالة ولائية و (73) وكالة ثانوية.

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

قادت التجربة الموفقة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في تعبئة الادخار وتمويل السكن إلى اعتماده بدءاً من سنة 1988 لسياسة تنوع المنتجات، والتوجه نحو القروض البنكية غير العقارية لأصحاب المهن الحرة، ونلمس ذلك فيما يلي:

- اعتماد القروض الموجهة للمقيمين العقاريين الخواص.
 - إقراض أصحاب المهن الحرة لقطاع الصحة، الناقلين، والتعاونيات.
 - القرض الترقوي الموجه للمؤسسات في 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 1992.

لقد تميزت هذه المرحلة بزيادة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في مجال تعبئة الادخار في الجزائر، وذلك بالنظر لحجم الموارد التي تم جمعها على مستوى شبكته التي بلغت مع نهاية 1996 (173) وكالة،

منها (47) رئيسية و (126) وكالة فرعية، فضلا عن شبكة مكاتب البريد. وبلغ حجم الادخار لدى الطلب في نفس السنة 40247 مليون دج، وقدر حجم ما تم تعبئته من موارد بدءاً من سنة 1966 تاريخ انطلاق العملية، إلى نهاية 1996. 202,1 مليار دج.¹

5. تحول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إلى بنك في أبريل 1997

في 6 أبريل 1997، وبناءً على قرار محافظ بنك الجزائر رقم 01-97، وبعد مداوات مجلس النقد والقرض تقرر اعتماد تحويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إلى بنك، فأصبحت بذلك تسميته الجديدة

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

«الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك»¹، وهو شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدره أربع عشر (14) مليار دج، حيث يمكنه القيام بكل العمليات المصرفية باستثناء عمليات التجارة الخارجية.

تألفت شبكة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك إلى غاية نهاية سنة 2015 من ثلاثة عشرة مديرية جهوية، و(209) وكالة منتشرة عبر كامل التراب الوطني، ويشغل في مختلف هياكله قرابة(6000) موظف، كما بلغ عدد الحسابات المصرفية المدارة من قبله وبمختلف أنواعها إلى غاية سنة 2016 أكثر من (6,8) مليون حساب.²

رابعاً: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك:

يمكن اعتبار هيكل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك ذات بنية هرمية متصلة اللبانات، وفيما يلي توضيح لمختلف المستويات:

1. التنظيم المركزي للمؤسسة:

نجد في قمة هرم الهيكل التنظيمي مجلس الإدارة الذي يتولى مهامًا واسعة من بينها وضع التنظيمات الداخلية واتخاذ القرارات الهامة والملزمة كما يقع على عاتقه ضمان التكيف ومواكبة كل المستجدات الحاصلة. ويرأس مجلس الإدارة الرئيس المدير العام حيث يعمل تحت سلطته ديوان يتألف من مكلفين بالدراسات ومستشارين ومكلفين بإعداد التحاليل، إضافة إلى الأمانة العامة مديرية المفتشية العامة، والرقابة الداخلية، وخلية الاتصال والوقاية المالية، والتأمين المصرفي.

باقتراح من الرئيس المدير العام يعين مجلس الإدارة سبعة مدراء عامين يعملون على مساعدة الرئيس

المدير

العام وهم:

1. مدير عام مساعد مكلف بالمالية والمحاسبة.

2. مدير عام مساعد مكلف بالقرض.

3. مدير عام مساعد مكلف بالإدارة.

¹القانون رقم: 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964 المتضمن تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الجريدة الرسمية، العدد (26) الصادر في 25 أوت 1964.

²دفاتر البنك الداخلية.

4. مدير عام مساعد مكلف بالتحصيل.

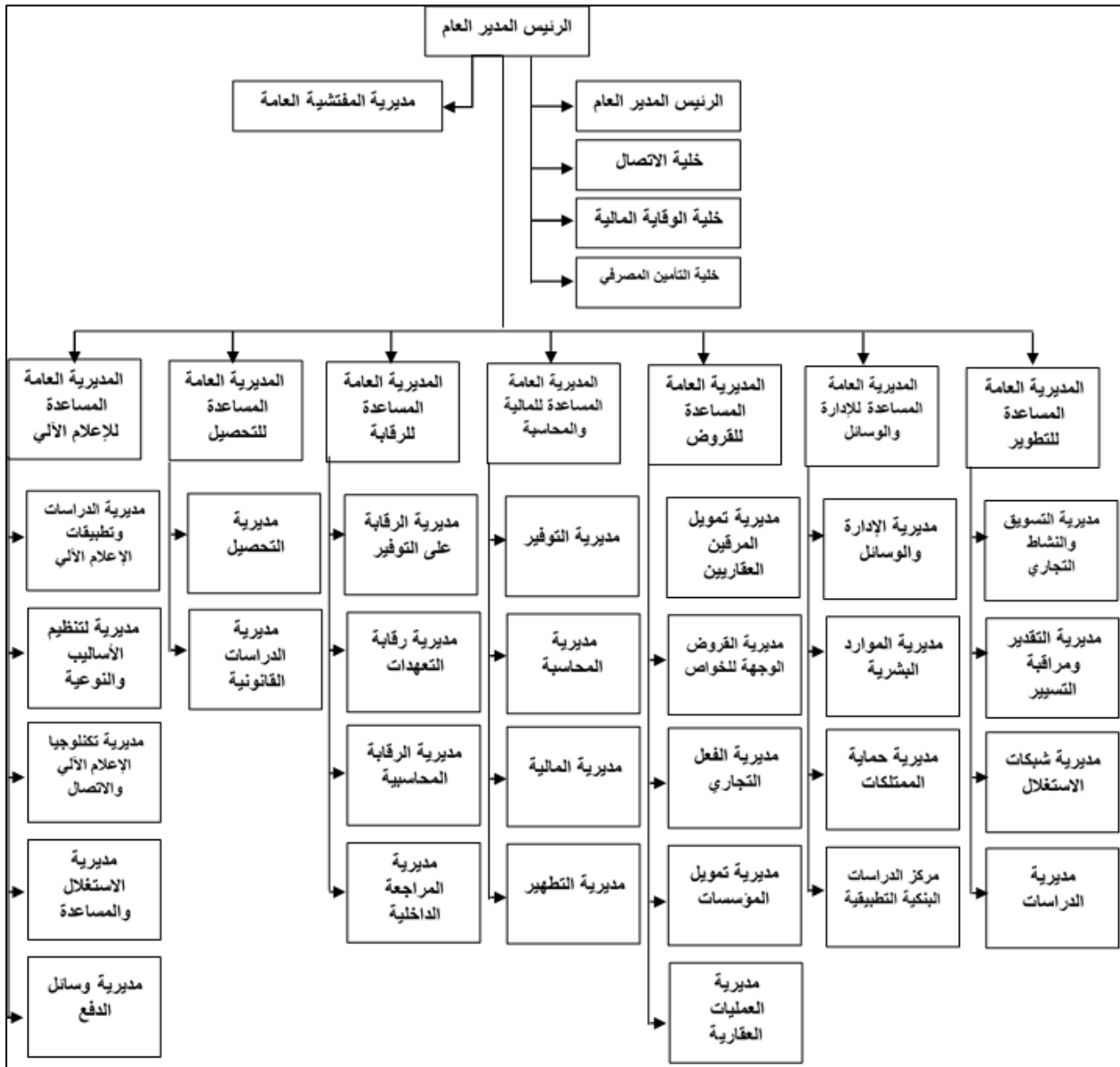
5. مدير عام مساعد مكلف بالرقابة.

6. مدير عام مساعد مكلف بالتطوير.

7. مدير عام مساعد مكلف بأنظمة الإعلام الآلي.

وكل مدير عام مساعد يعمل تحت سلطته مديريات، وذلك كما هو موضح في الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل 02: الهيكل التنظيمي المركزي (CNEP-Banque)



المصدر: www.cnepbanque.dz

المطلب الثاني: تقديم المديرية الجهوية للبنك بالشلف رمز 500 والوكالات التابعة لها

تعتبر المديرية الجهوية هيئة دعم للوكالات الموزعة على المستوى الإقليمي، حيث تقوم بكل الأعمال المفوضة لها طرف المديرية العامة على المستوى الجهوي، أي أن الشبكة هي الناطق باسم من السلطات والوحدات المحلية التابعة لها. وتمارس مديرية الشبكة على المستوى الجهوي المهام التالية:¹

- تسيير وتطوير واستغلال رأس المال.
- السهر على التطبيق الصارم للوائح التنظيمية للبنك.
- نشر وتوزيع النصوص التنظيمية الصادرة عن المديرية المركزية.
- خدمة التغذية العكسية للمعلومات تجاه الهياكل المركزية حول الصعوبات المتلقاة في تطبيق النصوص. السهر على التطبيق الصارم لسياسة رقابة البنك، والتكفل الفعال بالملاحظات والنقائص المسجلة من قبل أعضاء رقابة البنك.

أولاً: تقديم المديرية الجهوية بالشلف.

تم افتتاح المديرية الجهوية للبنك بالشلف في 01 جانفي 1992، مقرها الحي الشرقي لآسيا سابقا، وهي واحدة من بين 13 مديرية جهوية موزعة عبر كامل التراب الوطني، كما يطلق على المديرية الجهوية أيضا اسم الشبكة أو مديرية شبكة الشلف ورمزها الوطني 500.

كانت تضم المديرية الجهوية بالشلف 16 وكالة بنكية موزعة حسب الولايات التالية إلا أنه مع افتتاح مديريات جهوية جديدة تم الاستغناء عن وكالات عمي، موسى وادي ارهيو مازونة¹ لصالح المديرية الجهوية بوهران:

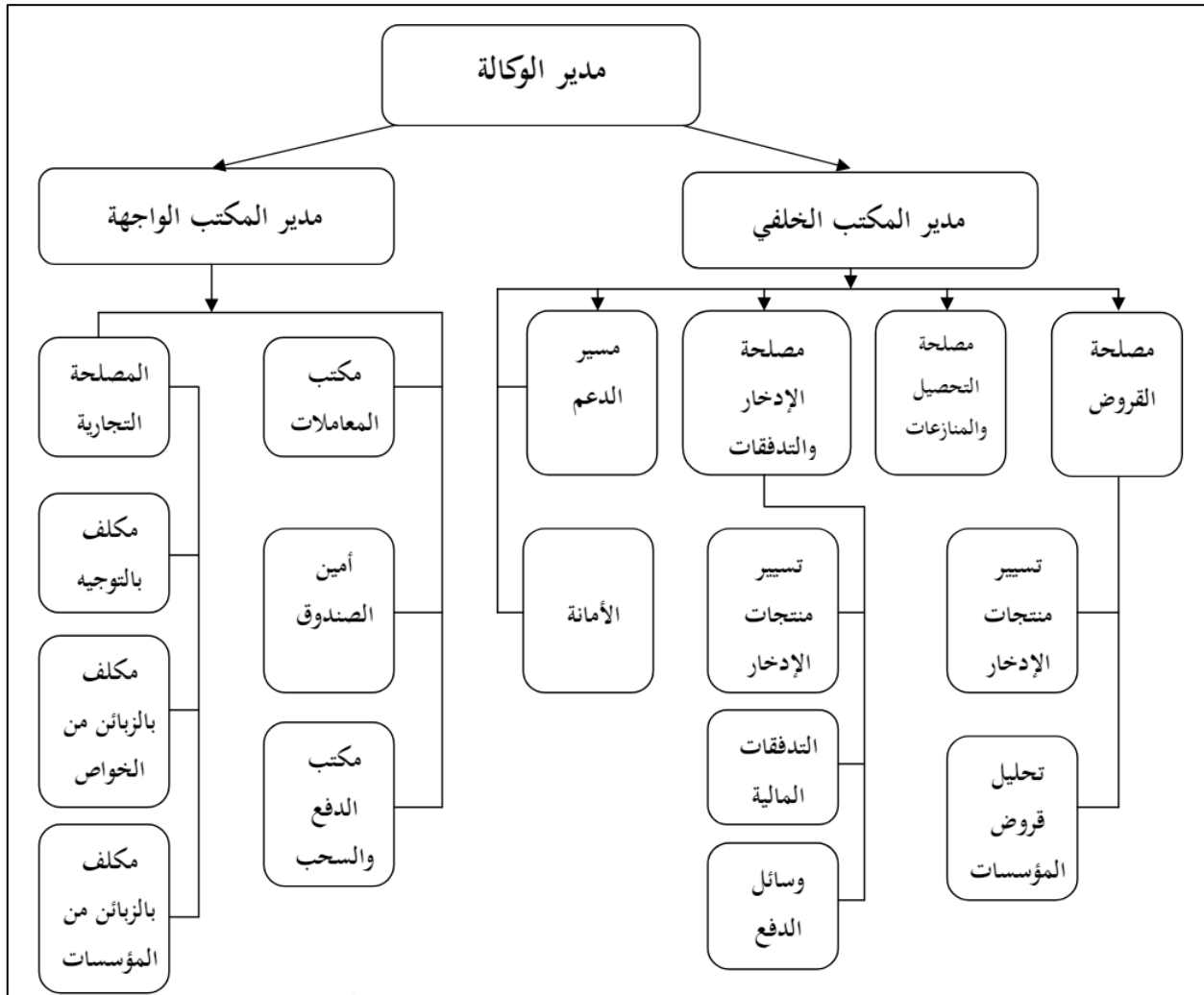
ولاية تيارت:

- وكالة تيارت ولاية رمز 504. وهي الوكالة التي قمنا بدراستنا على مستواها.
- وكالة قصر الشلالة رمز 506.
- وكالة فرندة، رمز
- وكالة السوق، رمز 507.

¹القانون التنظيمي رقم 1147/2008 حول التنظيم العام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، الصادر في 27 ماي 2008.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 504.

الشكل 03: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 504 للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك



المصدر: القانون التنظيمي رقم 74-95 حول هيكله الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الصادر في 21 نوفمبر 1995 .

1. مدير الوكالة هو الموظف الأعلى درجة في الوكالة والمسؤول العام للتنشيط التجاري، وتتمثل مهامه

الأساسية فيما يلي:

- تنفيذ استراتيجية عمل البنك على المستوى المحلي للتنشيط.
- مسؤول عن الفرق الرقابية التي توفر وسائل لتمكينهم من تحقيق أهدافهم.
- تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان الربحية الدائمة للوكالة.

2. مدير مكتب الواجهة تتمثل مهامه الرئيسية فيما يلي:

- تنشيط فريق المبيعات مع مدير الوكالة وضمان التنمية التجارية للوكالة في الأسواق المختلفة.
- المساعدة على تعزيز علاقات صناعية ودية وتبادل مثمر مع اشتراك خارج البنك ويتفرع عن هذا الأخير عدة مكاتب هي كالتالي:
 - أ- مكتب المعاملات وتتمثل مهمته في الإشراف وإدارة موظفي خدمة المعاملات
 - ب - أمين الصندوق الاستقبال والدفع في الوكالة.
 - ت - شبك الدفع والسحب: أداء العمليات النقدية.
 - ث - مكتب المصلحة التجارية مسؤول عن التنشيط التجاري، ومن مهامه الإشراف وإدارة الموظفين المسؤولين عن عمليات مكتب الواجحة، وتضم هذه المصلحة بدورها، عدة مكلفين هم:
 - 1- مكلف بالتوجيه توجيه العملاء وفقا لطلباتهم.
 - 2- مكلف بالزبائن من الخواص بيع المنتجات والخدمات لعملاء البنك.
 - 3- مكلف بالزبائن من المؤسسات تطوير محفظة الوكالة والامتثال للقواعد الاحترازية.
 - ج- مدير المكتب الخلفي هو المسؤول عن المكتب الخلفي، وينقسم إلى المكاتب التالية:
 - 1- مصلحة القروض: تختص بتقديم القروض للأفراد والمؤسسات وتضم عدة محللين:
 - تحليل قروض الخواص: مراجعة الملفات الخاصة بالأفراد.
 - تحليل قروض المؤسسات: مراجعة ملفات تمويل الخاصة بالمؤسسات
 - د- مصلحة التحصيل والمنازعات إدارة أحداث التحصيل التي يمكن أن تدخل في عملية حساب أو في سياق الائتمان.
 - ج-مصلحة الاحتياط والتدفقات المالية تهتم بضمان تحقيق الأهداف التشغيلية، وتضم هذه المصلحة عدة مكاتب منها:
 - تسيير منتجات الاحتياط ويهتم هذا المكتب بإدارة مختلف الأحداث المتصلة بنشاط الائتمان (أعمال الادخار.

التدفقات المالية: يهتم هذا المكتب بتنفيذ جميع عمليات النتاج المصرفية. وسائل الدفع: يهتم هذا المكتب بإدارة وسائل الدفع ومخزون التدفقات. مصلحة الدعم: تهتم بضمان أحسن تسيير إداري ومحامي للوكالة.

المطلب الثالث: خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك

يمكن عموماً تقسيم الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك إلى مجموعتين تتعلق الأولى بجمع الودائع بمختلف أصنافها ودائع لدى الطلب، ودائع لأجل)، أما المجموعة الثانية فتشمل تشكيلة القروض المقدمة والتي الغالب فيها قروض السكن، وذلك نظراً لخبرة هذا البنك في هذا المجال، إضافة إلى التشريعات والقوانين التي كانت تحكم تسييره وتخصه، كما يقدم خدمات مصرفية أخرى حديثة.¹

أولاً: جمع الودائع

يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بجمع الادخارات من عملائه، والتي تعد المهمة الأساسية له حيث تمثل حصته ضمن الموارد المجمعة من قبل النظام المصرفي نسبة 14%، وذلك من خلال أشكال الإيداع التالية:

1- الودائع لدى الطلب: ينقسم هذا النوع من الودائع إلى قسمين ودائع جارية ادخارية يستفيد صاحبها من فائدة وتعتمد المؤسسة فيها صيغة دفاتر التوفير وأخرى حسابات جارية لدى الطلب لا يستحق عليها فائدة، وهي كالاتي:

1-1- دفتر الادخار سكن (LEL) هو حساب لدى الطلب موجه للأشخاص الطبيعيين، وتسجل فيه عمليات السحب والإيداع الفائدة والتحويلات من إلى الحساب. يستحق عليه فائدة (حاليا بمعدل سنوي 2% ويتيح لصاحبه الاستفادة من قرض عقاري بشروط تفضيلية.

1-2- دفتر الادخار شعبي (LEP) هو حساب لدى الطلب موجه للأشخاص الطبيعيين، تسجل فيه عمليات السحب والإيداع الفائدة، والتحويلات من إلى الحساب. ويستحق عليه فائدة (حاليا بمعدل سنوي 2,5%).

1-3- دفتر التوفير ذو المسار المغناطيسي (LPM): هذا الدفتر تم طرحه بنمطين (سكن-شعبي) في عام 2005 لتعويض دفتر التوفير الخطي، حيث أصبحت عملية السحب والإيداع تتم بطريقة آلية إلكترونية، حيث يوضع الدفتر في طابعة خاصة به موصولة بجهاز الكمبيوتر لتسجيل العمليات.

¹www.cnepbanque.dz

4-1- حساب الشيك: هو حساب لدى الطلب موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين، تسجل فيه عمليات الإيداع والسحب والتحويلات من إلى الحساب، حيث لا يستحق فائدة على هذا النوع من الإيداع، ويتم السحب عليها باستعمال دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.

5-1- الحساب الجاري التجاري: هو حساب لدى الطلب موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطاً تجارياً، تسجل فيه عمليات الإيداع والسحب، والتحويلات من وإلى الحساب، ولا يستفيد صاحب هذا الحساب من فائدة على الإيداع، ويتم السحب عليها باستعمال دفتر الشيكات.

2 - الودائع لأجل الوديعة لأجل عبارة عن حساب مصرفي يتم فتحه بناءً على طلب العميل مقابل فائدة ولمدة محددة، ومن أنواعه

1-2- إيداع لأجل سكن: هو حساب إيداع لأجل موجه للأشخاص المعنويين، تصل مدته ما بين السنة والعشر سنوات، الحد الأدنى لفتحته هو 500000 دج، ويستحق عليه فائدة بمعدل متغير تصاعدي.

2-2- إيداع لأجل - بنك: هو حساب إيداع لأجل موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين، الحد الأدنى لفتح هذا النوع من الحسابات هو 50000 دج ويستحق عليه فائدة بمعدل متغير تصاعدي.

ثانياً: التوظيفات

عليه فائدة بمعدل متغير تصاعدي. دج، ويستحق الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك هو بنك العقار، حيث توجه أغلب موارده نحو تمويل احتياجات السكن، وتمثل الفوائد على القروض المصدر الأساسي لإيراداته وتقسّم هذه القروض إلى:

1- القروض العقارية الموجهة للخواص: هي قروض يمنحها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك لزيائنه من أجل تمويل احتياجات السكن، حيث يمكن أن تصل نسبة القرض إلى 90% من سعر العقار، وذلك بالاستناد إلى كل من دخل الشخص المقترض قدرته على السداد عمره والحد الأقصى لمدة القرض التي يمكن أن تصل إلى 30 سنة (تحسب مدة القرض بمقارنة المدة القصوى له بسن المقترض الذي يجب أن لا يتعدى 70 سنة). القروض العقارية الموجهة للأفراد هي كالتالي:

- قرض لشراء سكن لدى الخواص.

- قرض لشراء مسكن ترقيوي في إطار البرامج والسكنات التي ينجزها المرؤون العقاريون العموميون والخواص.

- قرض لشراء سكن اجتماعي تساهمي، وهذا في إطار البرامج السكنية المدعمة من قبل الدولة.
- قرض لشراء مسكن بيع على المخطط.
- قرض لبناء مسكن.
- قرض لشراء قطعة أرض مخصصة لبناء مسكن.
- قرض لإعادة تهيئة مسكن (مدة القرض 25 سنة).
- قرض لتوسيع مسكن.

1- القرض العقاري شباب:

هو قرض موجه لفئة الشباب الذين نقل أعمارهم عن 35 سنة ويملكون دخلا منتظما حيث تصلفيه نسبة التمويل إلى 100%، ومدة القرض إلى 40 سنة.

قرض لكراء مسكن وتقدر فيه قيمة القرض : 300000 دج، ومدة السداد تكون مساوية لمدة الإيجار التي تكون بين (12) اثنا عشر شهرا و (18) ثمانية عشر شهرا.

2- القروض الموجهة للمرقين العقاريين:

النشاط العقاري هو ما يشتمل على مجموع الأعمال التي تساهم في إنجاز أو تجديد الأملاك العقارية المخصصة للبيع أو الإيجار، أو تلبية حاجات خاصة، حيث يمكن أن تكون الأملاك العقارية المعنية ذات استعمال سكني أو مخصصة لإيواء نشاط حرفي أو صناعي أو تجاري¹. ويدعى كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس النشاطات المذكورة متعاملا في الترقية العقارية.

القروض الموجهة من قبل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك لتمويل المرقين العقاريين هي:

1-2- قروض موجهة للمقاولين في إطار إنجاز سكنات البيع بالإيجار:

وفيها يساهم المقاول ب 20% من قيمة المشروع، عدا الأرض التي يتم عليها الإنجاز والطرق والشبكات المختلفة (VR.D) ويساهم المستفيد ب 25 عدا الأرض والطرق والشبكات المختلفة أما الحد الأقصى لمساهمة البنك فتقدر 55% من تكلفة المشروع باستثناء قيمة الأرض والطرق والشبكات المختلفة.

¹المرسوم التشريعي رقم 93-03 المؤرخ في 01 مارس 1993 والمتعلق بالنشاط العقاري الجريدة الرسمية، العدد (14)، الصادر في 03 مارس 1993.

2-2- تمويل شراء أراضي للترقية العقارية:

وفيه يقوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك بتقديم التمويل لفائدة المقاولين والمؤسسات المختصة لشراء أو تهيئة الأراضي المخصصة للمشاريع العقارية.

3- قروض الاستثمار:

قرض الاستثمار هو تمويل متوسط أو طويل الأجل، موجه لدعم مشاريع إنشاء، اقتناء أو تعزيز وسائل الإنجاز (تجهيزات) في قطاعات السكن الطاقة المياه والصناعات البتروكيمياوية.

تصل نسبة تمويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك في هذا النوع من القروض إلى 70% من قيمة المشروع، وتتراوح مدة القرض المتوسط الأجل بين السنتين والسبع سنوات، والقرض طويل الأجل من سبع سنوات إلى (12) اثنا عشر سنة.

الفرع الثالث: الخدمات الحديثة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك:

يقدم البنك تشكيلة من الخدمات نذكر منها ما يلي:

- 1- بطاقة CIB بين البنوك: بطاقة خصم للسحوبات الآمنة، المدفوعات (عبر الإنترنت ولا تلامسيه) ، التحويلات، والإيداعات.

الشكل 04: بطاقة CIB بين البنوك

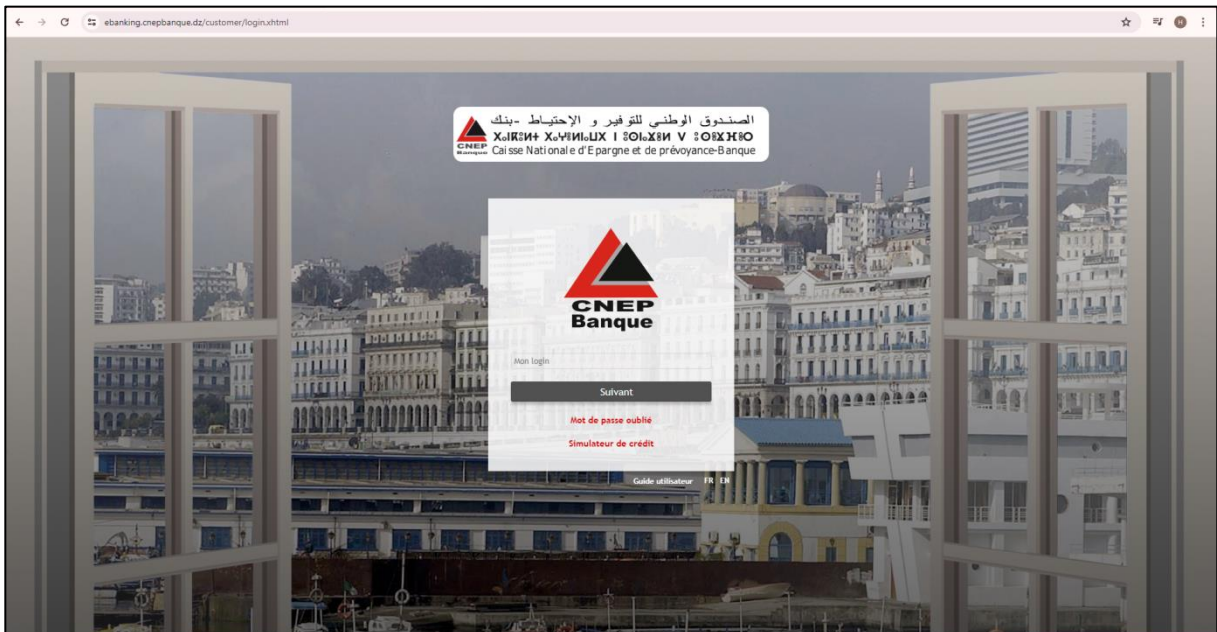


المصدر : [/https://www.cnepbanque.dz/web](https://www.cnepbanque.dz/web)

2- جهاز نقاط البيع (POS): جهاز إلكتروني لقبول مدفوعات بطاقة CIB في مواقع التجار.

3- الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking): منصة آمنة عبر الإنترنت لإدارة الحسابات (الأرصدة، المعاملات)، فحص القروض، طلب دفاتر الشيكات، وتنزيل كشوف الحسابات.

الشكل 05: منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking)



المصدر : <https://ebanking.cnepbanque.dz/customer/login.xhtml>

4- خدمة الدفع الإلكتروني (E-payment Service):

خدمة للمدفوعات آمنة عبر الإنترنت على المواقع الإلكترونية باستخدام كلمة مرور لمرة واحدة عبر الرسائل القصيرة (SMS OTP) للمصادقة.

الشكل 06: جهاز الدفع الإلكتروني

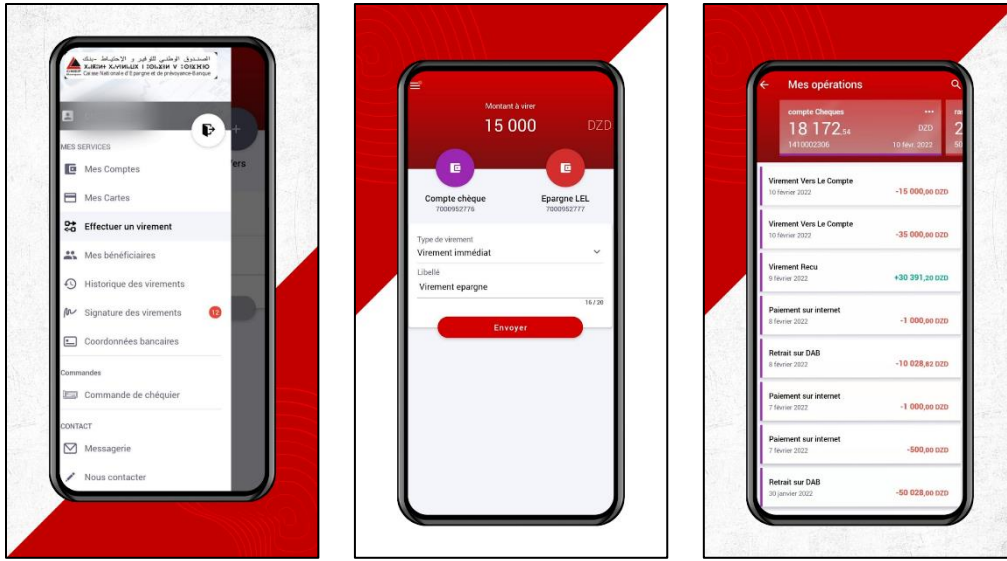


المصدر: <https://www.cnepbanque.dz/web>

5- تطبيق CNEP Connect: تطبيق جوال للوصول عن بعد إلى الحسابات، المعاملات (التحويلات، طلبات دفتر الشيكات، حظر البطاقات)، استفسارات القروض، والخدمات المصرفية المختلفة.

الشكل 07: تطبيق CNEP Connect





المصدر: <https://www.cnepbanque.dz/web>

6- خدمة الرسائل القصيرة (SMSing Service):

خدمة لتلقي التنبيهات الفورية على الهاتف المحمول حول معاملات الحساب والمعلومات المصرفية.

7- التأمين المصرفي (Bancassurance)

تم التوقيع في 25 مارس 2008 بين الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك و «كارديف الجزائر» فرع عن BNP Paribas Assurance المعتمدة في الجزائر بتاريخ 11 أكتوبر 2006) على اتفاق التأمين المصرفي» هو الأول من نوعه في الجزائر، يتعهد من خلاله الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك بتوزيع كل المنتجات التأمينية لشركة (Cardif El Djazair) الواردة في الاتفاق عبر كل وكالاته التي تؤلف شبكته التوزيعية، على أن يتم تطوير هذه الشراكة مستقبلا إلى إنشاء فرع مشترك بين المؤسستين.¹

والخدمات التأمينية المتفق على تسويقها هي موزعة كالتالي:

1-2- منتجات الاحتياط وتنضوي تحتها الخدمات التالية:

- التأمين على الوفاة، وعلى العجز المطلق والنهائي للمقترض.

- ضمان العجز المؤقت عن العمل للمقترض.

¹ Mourad Ait Ouarab, Signature de l'accord Bancassurance CNEP-Banque CARDIF El Djazair, Cnep News Revue de la Cnep-Banque, Numéro spécial, Alger, Juin 2008, P5.

- التأمين على حماية الحسابات التأمين على الوفاة بسبب حادث والمدعوم بالحسابات الجارية وحسابات التوفير للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

- منتجات التأمين على الحياة - توفير (منتجات الرسملة).

2-2- منتجات التأمين على الأضرار المرتبطة بالقروض الرهنية:

ونجد فيها المنتجات التالية:

- التأمين على الكوارث الطبيعية.

- تأمين السكن ضد الأخطار المتعددة.

ويتيح هذا الاتفاق للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك الاستفادة من مزايا عديدة هي:

- الاستفادة من عمولة في مقابل تحصيلات أقساط التأمين وتقاسم الأرباح بنسبة 50%.

- الاستفادة من دورات تكوينية لفائدة إطارات البنك تكون على عاتق كارديف الجزائر.

- دعم «كارديف الجزائر» للبنك في مجال الإعلام الآلي، وذلك من أجل إيجاد الحلول وتسهيل إدماج عمليات التأمين في برنامج الإعلام الآلي المستخدم من قبل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك.

7- المقاصة الإلكترونية:

قام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك كغيره من المؤسسات المصرفية العاملة في الجزائر بالاندماج في برنامج بنك الجزائر في إطار سياسته الساعية لتطوير أنظمة المعلومات والدفع، وهذا باستحداث نظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة خلال الوقت الحقيقي (RTGS) لأوامر الدفع التي تساوي قيمتها أو تفوق مليون دج وتتم هذه العملية من خلال جهاز اللاقط (Capture)، ونظام المقاصة الإلكترونية للاقتطاعات الآلية والتحويلات التي تقل قيمتها الإسمية عن مليون دينار جزائري، وللشيكات التي يتم تبادلها بين البنوك في شكل صور، حيث يتم الإرسال بعد أن يمرر الشيك الحقيقي على الماسح، ويتم استقبال صور الشيكات المرسله من البنوك الأخرى عبر جهاز تسيير وسائل الضوئي (Scanner)، ويتم الدفع (GIP). هذا ولقد انطلق العمل بهذين النظامين على مستوى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك في ماي 2006.

8- منصة "CNEP Market":

الشكل 08: منصة "CNEP Market"



المصدر: <https://www.cnepbanque.dz/web/>

في إطار استراتيجيته المستمرة للعصرنة و الرقمنة ورغبة منه في تحسين جودة خدماته، يعلن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك عن إطلاق منصته الرقمية الجديدة "CNEP Market" تسمح هذه التطبيقية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك ببيع مساكنه عبر الإنترنت والتي تم بناؤها في إطار الترقية العقارية المباشرة¹. سيتم بيع المساكن بصيغتين: واحدة مخصصة للزبائن المدخرين والأخرى للبيع الحر. سيتمكن الزبائن المهتمين من حجز مساكنهم عبر الإنترنت وإتمام العملية لاحقاً في أقرب وكالة بنكية. هذه المنصة متاحة بثلاث لغات: العربية والفرنسية والإنجليزية، وسيتم تخصيصها لبيع المحلات وسيتم توفير منتجات أخرى للبنك في وقت لاحق على المنصة لضمان تقديم خدمة عالية الجودة للزبائن.

¹<https://www.cnepbanque.dz/web/ar/> البيانات-الصحفية

المبحث الثاني: دور التقارير المالية في تحليل تأثير المنصات الإلكترونية على تحسين من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP

سنتطرق من خلال هذا المبحث التحليل التقارير المالية في تحليل تأثير المنصات الإلكترونية على تحسين من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP فالتقارير المالية تقدم رؤى قيمة حول العلاقة بين تنفيذ المنصات الإلكترونية وتحسين المخاطر التشغيلية في بنك CNEP.

من خلال مراجعة البيانات المالية المتنوعة مثل قائمة الدخل، الميزانية العمومية، وبيان التدفقات النقدية، فهم كيفية تأثير الاستثمارات التكنولوجية على الأداء المالي والإداري للبنك. بالإضافة إلى ذلك، تسهم الإفصاحات المتعلقة بإدارة المخاطر وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية في تقديم رؤى حول فعالية هذه المنصات في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر. تقارير التدقيق والتحليل المقارن تسهم كذلك في تقديم تقييم شامل ومستقل لأداء البنك مقارنة مع المؤسسات المالية الأخرى. عبر تحليل التكلفة والفائدة واستخدام أدوات تصور البيانات، يمكن الوصول إلى فهم عميق لكيفية تحقيق المنصات الإلكترونية للفوائد المالية والتشغيلية، مما يعزز من استقرار وصحة البنك على المدى الطويل. من خلال تطبيق هذه المنهجية على التقارير المالية السنوية لبنك CNEP من 2020 إلى 2022، يمكن ملاحظة التحسن المستمر في الكفاءة التشغيلية والإدارة الاستباقية للمخاطر، مما يؤكد على أهمية التحول الرقمي في تعزيز الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسات المالية وذلك كالاتي:

- مراجعة البيانات المالية.
- تحليل الإفصاحات المتعلقة بإدارة المخاطر.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- تقارير التدقيق.
- التحليل المقارن.
- تحليل التكلفة والفائدة.
- تصور البيانات.

ومن خلال دراستنا قمنا باتباع الخطوات التالي:

1. جمع التقارير المالية: جمع التقارير المالية لبنك CNEP ، بما في ذلك التقارير السنوية، التقارير الربع سنوية، وأي تقارير خاصة بإدارة المخاطر.

2. تحديد الأقسام ذات الصلة: التركيز على الأقسام التي تناقش المخاطر التشغيلية، الاستثمارات التكنولوجية، واستراتيجيات إدارة المخاطر.

3. استخراج البيانات: استخراج البيانات حول حوادث المخاطر التشغيلية، التكاليف المرتبطة بالمخاطر التشغيلية، والمقاييس المالية المتعلقة بالاستثمارات التكنولوجية.

4. تفسير النتائج: تفسير النتائج لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين تنفيذ المنصات الإلكترونية والحد من المخاطر التشغيلية.

و في دراستنا و لعدم توفر معظم المعلومات قمنا بدراسة الأثر من خلال تحليل التقارير المالية، حيث يمكننا تقييم تأثير المنصات الإلكترونية على التحسين من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP بشكل كمي. هذه الطريقة توفر أساساً قائماً على البيانات لتقييم فعالية الاستثمارات التكنولوجية في تقليل المخاطر التشغيلية. هذه الطريقة توفر أيضاً فهماً شاملاً للفوائد المالية والتشغيلية للمنصات الإلكترونية في قطاع البنوك.

المطلب الأول: تحليل التقرير المالي لبنك CNEP لعام 2020 وتأثير المنصات الإلكترونية المحتمل

1. نظرة عامة على الأداء المالي: الميزانية العمومية: (Bilan)

• إجمالي الأصول: (Actif)

• 1,568,378,742 د.ج. 2020

• 1,538,450,076 د.ج. 2019

• التغيير: +1.95%

• إجمالي الالتزامات: (Passif)

• 1,568,378,742 د.ج. 2020

• 1,538,450,076 د.ج. 2019

• التغيير: +1.95%

قائمة الدخل: (Compte de Résultats)

• المنتج الصافي البنكي: (Produit Net Bancaire)

• 37,361,952 د.ج. 2020

• 41,600,276 د.ج. 2019

• التغيير: -10.18%

• النتيجة التشغيلية: (Résultat d'Exploitation)

• 4,267,581 د.ج. 2020

• 7,783,748 د.ج. 2019.

• التغيير: -45.18%

• النتيجة الصافية: (Résultat Net de l'Exercice)

• 3,596,301 د.ج. 2020.

• 6,692,266 د.ج. 2019.

• التغيير: -46.25%

الملاحظات الرئيسية:

التغيرات في الأصول والالتزامات:

• النقد والاحتياطيات لدى البنك المركزي:

• انخفاض كبير من 162,397,674 د.ج في 2019 إلى 73,533,601 د.ج في 2020. قد يشير ذلك إلى زيادة الاستثمار في المنصات الإلكترونية أو الأصول الأخرى.

• القروض والمستحقات من المؤسسات المالية:

• زادت من 94,392,301 د.ج في 2019 إلى 153,723,123 د.ج في 2020. قد يعكس ذلك تحولاً استراتيجياً نحو الانخراطات المالية الأكثر أماناً أو ربحية.

تحليل قائمة الدخل:

• المنتج الصافي البنكي: انخفض بنسبة 10.18%، مما يشير إلى تراجع في إيرادات الخدمات البنكية التقليدية.

• التكاليف التشغيلية: انخفاض طفيف في المصروفات التشغيلية العامة (13,614,290 د.ج في 2020 مقابل 14,747,559 د.ج في 2019).

• المخصصات والخسائر:

• زيادة كبيرة في مخصصات الديون المعدومة (27,568,542 د.ج في 2020 مقابل 24,952,987 د.ج في 2019). قد يشير ذلك إلى ارتفاع في مخاطر الائتمان، التي قد يتم التخفيف منها عبر تحسين التقييمات والمراقبة الائتمانية من خلال المنصات الإلكترونية.

التأثير المحتمل للمنصات الإلكترونية:

الكفاءة التشغيلية:

• تقليل التكاليف التشغيلية: من المحتمل أن يكون تنفيذ المنصات الإلكترونية قد ساهم في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال أتمتة العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين كفاءة المعاملات.

- جودة الأصول وإدارة المخاطر: قد تشير الزيادة في مخصصات الديون المدومة إلى أن المنصات الإلكترونية قد حددت المزيد من المخاطر، مما أدى إلى مخصصات استباقية. بمرور الوقت، يمكن لأدوات إدارة المخاطر الأفضل أن تقلل من هذه المخصصات.

تأثير الإيرادات:

• إيرادات العمولات: انخفاض طفيف في إيرادات العمولات (2,251,708 د.ج في 2020 مقابل 2,710,452 د.ج في 2019)، ربما بسبب انخفاض رسوم المعاملات أو تحول نحو الخدمات الرقمية ذات الرسوم الأقل.

• صافي إيرادات الفوائد: انخفاض في صافي إيرادات الفوائد، الذي قد يكون فترة تعديل مؤقتة بينما ينتقل البنك إلى المنصات الرقمية.

خدمة العملاء والوصول:

• زيادة القروض والمستحقات: زيادة كبيرة في القروض والمستحقات تشير إلى أن المنصات الإلكترونية قد حسنت من وصول العملاء وقدرات معالجة القروض، مما يعزز خدمة العملاء ويوسع قاعدة عملاء البنك.

التخفيف من المخاطر:

• تحسين المراقبة: تمكّن المنصات الإلكترونية من مراقبة المعاملات في الوقت الفعلي وتحسين كشف الاحتيال، مما يمكن أن يخفف من المخاطر التشغيلية.

• تحليل البيانات: استخدام تحليل البيانات المتقدم يمكن أن يعزز تقييمات مخاطر الائتمان وعمليات اتخاذ القرار، مما يقلل من احتمال الديون المعدومة.

الخلاصة: يظهر التقرير المالي لعام 2020 لبنك CNEP أداءً ماليًا مختلفًا مع تراجع في بعض الإيرادات التقليدية ولكن مع تحسينات محتملة في الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر. تشير الزيادة في مخصصات الديون المعدومة إلى نهج استباقي تجاه المخاطر، على الأرجح بدعم من المنصات الإلكترونية. قد تكون هذه المنصات قد ساعدت في تحديد وإدارة المخاطر بشكل أفضل، مما قد يؤدي في الأجل الطويل إلى استقرار وتحسين الصحة المالية والكفاءة التشغيلية للبنك.

للحصول على فهم أعمق للتأثير، سيكون من المفيد الاستمرار في مراقبة هذه المقاييس على مدار السنوات القادمة، وملاحظة كيفية مساهمة المنصات الإلكترونية في تقليل المخاطر التشغيلية وتعزيز الأداء المالي العام.

المطلب الثاني: تحليل التقرير المالي لبنك CNEP لعام 2021 وتأثير المنصات الإلكترونية المحتمل

1. نظرة عامة على الأداء المالي:

الميزانية العمومية: (Bilan)

• إجمالي الأصول: (Actif)

• 1,798,625,483 د.ج. 2021

• 1,568,378,742 د.ج. 2020

- التغيير: +14.67%
- إجمالي الالتزامات: (Passif)
- 1,798,625,483 د.ج. 2021
- 1,568,378,742 د.ج. 2020
- التغيير: +14.67%
- قائمة الدخل: (Compte de Résultats)
- المنتج الصافي البنكي: (Produit Net Bancaire)
- 39,943,044 د.ج. 2021
- 37,361,952 د.ج. 2020
- التغيير: +6.91%
- النتيجة التشغيلية: (Résultat d'Exploitation)
- 5,813,636 د.ج. 2021
- 4,267,581 د.ج. 2020
- التغيير: +36.23%
- النتيجة الصافية: (Résultat Net de l'Exercice)
- 5,451,627 د.ج. 2021
- 3,596,301 د.ج. 2020
- التغيير: +51.59%
- الملاحظات الرئيسية:
- التغييرات في الأصول والالتزامات:
- النقد والاحتياطيات لدى البنك المركزي:
- انخفاض من 73,533,601 د.ج. في 2020 إلى 59,900,153 د.ج. في 2021، مما قد يشير إلى تخصيص المزيد من الأموال للاستثمارات الأخرى أو المنصات الإلكترونية.
- الأصول المالية المحتفظ بها للتداول:
- زيادة كبيرة من 1,371,580 د.ج. في 2020 إلى 33,089,637 د.ج. في 2021، مما يشير إلى تحول استراتيجي في نهج الاستثمار ربما مكنته منصات التداول الإلكترونية المحسنة.
- القروض والمستحقات من العملاء:
- انخفاض من 1,094,911,230 د.ج. في 2020 إلى 911,692,736 د.ج. في 2021، مما قد يعكس سياسات ائتمان أكثر صرامة أو ممارسات إدارة مخاطر محسنة.

تحليل قائمة الدخل:

- المنتج الصافي البنكي: زيادة بنسبة 6.91%، مما يشير إلى انتعاش أو نمو في الأنشطة البنكية، ربما بدافع من رقمنة الخدمات.
- التكاليف التشغيلية:
- زيادة المصروفات التشغيلية العامة من 13,614,290 د.ج في 2020 إلى 15,286,800 د.ج في 2021، وهو ما قد يعود إلى التكاليف الأولية المرتبطة بتنفيذ وصيانة المنصات الإلكترونية.
- المخصصات والخسائر:
- زيادة كبيرة في مخصصات الديون المعدومة (40,837,046 د.ج في 2021 مقابل 27,568,542 د.ج في 2020)، مما يشير إلى نهج حذر تجاه مخاطر الائتمان المحتملة.
- التأثير المحتمل للمنصات الإلكترونية:
- الكفاءة التشغيلية:
- إدارة التكاليف: تشير الزيادة في المصروفات التشغيلية العامة إلى الاستثمارات الأولية في المنصات الإلكترونية، ولكن من المتوقع تحقيق فوائد طويلة الأجل من حيث توفير التكاليف والكفاءة التشغيلية.
- جودة الأصول وإدارة المخاطر: قد تكون أدوات تحسين التعرف على المخاطر وإدارتها قد أدت إلى زيادة المخصصات، مما يعكس نهجًا أكثر تحفظًا وتجنبًا للمخاطر بفضل التحليلات المتقدمة وأنظمة المراقبة.
- تأثير الإيرادات:
- إيرادات العمولات: زيادة طفيفة في إيرادات العمولات (2,405,314 د.ج في 2021 مقابل 2,251,708 د.ج في 2020)، مما يشير إلى نمو في حجم المعاملات ربما بدافع من تحسين تفاعل العملاء عبر القنوات الرقمية.
- صافي إيرادات الفوائد: زيادة في صافي إيرادات الفوائد، مما يشير إلى تحسين إدارة معدلات الفائدة وربما زيادة حجم الإقراض بدعم من أنظمة معالجة القروض الإلكترونية الفعالة.
- خدمة العملاء والوصول:
- تغيرات القروض والمستحقات: قد يشير الانخفاض في القروض والمستحقات من العملاء إلى تحول استراتيجي نحو إقراض بجودة أعلى وتحسين تقييمات مخاطر الائتمان التي تمكنها المنصات الإلكترونية.
- إيرادات التشغيل الأخرى: زيادة كبيرة في إيرادات التشغيل الأخرى (7,939,874 د.ج في 2021 مقابل 4,303,653 د.ج في 2020)، والتي قد تعزى إلى منتجات وخدمات رقمية جديدة.

التخفيف من المخاطر:

- تحسين المراقبة: قد تكون القدرات المحسنة لمراقبة المعاملات في الوقت الفعلي وكشف الاحتيال عبر المنصات الإلكترونية قد ساهمت في زيادة المخصصات للديون المعدومة، مما يعكس نهجًا استباقيًا لإدارة المخاطر.
- تحليل البيانات: يمكن لقدرات تحليل البيانات المتقدمة التي توفرها المنصات الإلكترونية أن تحسن تقييمات مخاطر الائتمان وعمليات اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى استراتيجية تخصيص أكثر تحفظًا.

الخلاصة: يظهر التقرير المالي لعام 2021 لبنك CNEP نموًا في إجمالي الأصول والالتزامات والنتائج الصافية، مما يشير إلى أداء مالي إيجابي بشكل عام. تشير الزيادة في مخصصات الديون المعدومة إلى نهج أكثر تحفظًا في إدارة المخاطر، على الأرجح بدعم من المنصات الإلكترونية. قد تكون هذه المنصات قد ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتحسين التعرف على المخاطر، وتحسين خدمة العملاء، مما أدى إلى زيادة الإيرادات من الأنشطة البنكية والعمولات.

للتحقق من صحة هذه النتائج بشكل أكبر، سيكون من المفيد إجراء تحليل تفصيلي لمبادرات المنصات الإلكترونية المحددة وتأثيرها المباشر على مختلف المؤشرات المالية. سيوفر ذلك فهمًا أشمل لكيفية مساهمة التحول الرقمي في نجاح البنك التشغيلي والمالي.

المطلب الثالث: تحليل التقرير المالي لبنك CNEP لعام 2022 وتأثير المنصات الإلكترونية المحتمل

1. نظرة عامة على الأداء المالي:

الميزانية العمومية: (Bilan)

• إجمالي الأصول: (Actif)

• 1,975,763,710 د.ج. 2022

• 1,798,625,483 د.ج. 2021

• التغير: +9.86%

• إجمالي الالتزامات: (Passif)

• 1,975,763,710 د.ج. 2022

• 1,798,625,483 د.ج. 2021

• التغير: +9.86%

قائمة الدخل: (Compte de Résultats)

• المنتج الصافي البنكي: (Produit Net Bancaire)

- 41,822,922 : 2022 د.ج.
- 39,943,044 : 2021 د.ج.
- التغير : +4.71%
- النتيجة التشغيلية: (Résultat d'Exploitation)
- 10,183,118 : 2022 د.ج.
- 5,813,636 : 2021 د.ج.
- التغير : +75.12%
- النتيجة الصافية: (Résultat Net de l'Exercice)
- 10,545,922 : 2022 د.ج.
- 5,451,627 : 2021 د.ج.
- التغير : +93.40%
- الملاحظات الرئيسية:
- التغيرات في الأصول والالتزامات:
- النقد والاحتياطيات لدى البنك المركزي:
- زيادة من 59,900,153 د.ج في 2021 إلى 75,968,510 د.ج في 2022، مما يشير إلى إدارة أفضل للسيولة.
- الأصول المالية المحتفظ بها للتداول:
- انخفاض كبير من 33,089,637 د.ج في 2021 إلى 6,624,303 د.ج في 2022، مما يعكس تحولاً استراتيجياً أو تحقيق هذه الأصول.
- القروض والمستحقات من العملاء:
- انخفاض من 911,692,736 د.ج في 2021 إلى 866,585,770 د.ج في 2022، مما قد يشير إلى سياسات ائتمانية أكثر صرامة أو تحسين تقييمات مخاطر الائتمان.
- الأصول المالية المحتفظ بها حتى الاستحقاق:
- زيادة كبيرة إلى 571,102,998 د.ج في 2022، مما يشير إلى تحول استثماري استراتيجي نحو أصول أكثر استقراراً وأماناً.
- تحليل قائمة الدخل:
- المنتج الصافي البنكي: زيادة بنسبة 4.71%، مما يشير إلى نمو مستقر في الأنشطة البنكية الأساسية، ربما بدافع من التحول الرقمي.
- التكاليف التشغيلية:

- زيادة المصروفات التشغيلية العامة من 15,286,800 د.ج في 2021 إلى 16,171,624 د.ج في 2022، مما يعكس الاستثمارات المستمرة في المنصات الإلكترونية والتكنولوجيا.
- **المخصصات والخسائر:**
- انخفاض في مخصصات الديون المعدومة من 40,837,046 د.ج في 2021 إلى 27,712,770 د.ج في 2022، مما يشير إلى تحسن في جودة الائتمان وإدارة المخاطر.
- **التأثير المحتمل للمنصات الإلكترونية:**
- **الكفاءة التشغيلية:**
- **إدارة التكاليف:** تشير زيادة المصروفات التشغيلية إلى استمرار الاستثمار في المنصات الإلكترونية، مما يتوقع أن يحقق فوائد طويلة الأجل من حيث توفير التكاليف والكفاءة التشغيلية.
- **جودة الأصول وإدارة المخاطر:** يعكس انخفاض مخصصات الديون المعدومة تحسناً في قدرات إدارة المخاطر، على الأرجح بدعم من التحليلات المتقدمة وأنظمة المراقبة في الوقت الفعلي التي توفرها المنصات الإلكترونية.
- **تأثير الإيرادات:**
- **إيرادات العمولات:** زيادة طفيفة في إيرادات العمولات من 2,405,314 د.ج في 2021 إلى 2,549,212 د.ج في 2022، مما يشير إلى نمو في حجم المعاملات وتفاعل العملاء عبر القنوات الرقمية.
- **صافي إيرادات الفوائد:** زيادة في صافي إيرادات الفوائد، مما يشير إلى تحسين إدارة معدلات الفائدة وربما زيادة حجم الإقراض بدعم من أنظمة معالجة القروض الإلكترونية الفعالة.
- **خدمة العملاء والوصول:**
- **تغيرات القروض والمستحقات:** قد يشير الانخفاض في القروض والمستحقات من العملاء إلى التركيز على الإقراض بجودة أعلى وتحسين تقييمات مخاطر الائتمان التي تمكنها المنصات الإلكترونية.
- **إيرادات التشغيل الأخرى:** تعكس الزيادة في إيرادات التشغيل الأخرى منتجات وخدمات رقمية جديدة محتملة.
- **التخفيف من المخاطر:**
- **تحسين المراقبة:** من المحتمل أن تكون القدرات المحسنة لمراقبة المعاملات في الوقت الفعلي وكشف الاحتيال عبر المنصات الإلكترونية قد ساهمت في انخفاض مخصصات الديون المعدومة، مما يعكس نهجاً استباقياً لإدارة المخاطر.
- **تحليل البيانات:** يمكن لقدرات تحليل البيانات المتقدمة التي توفرها المنصات الإلكترونية أن تحسن تقييمات مخاطر الائتمان وعمليات اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى استراتيجية تخصيص أكثر تحفظاً.
- **الخلاصة:** يظهر التقرير المالي لعام 2022 لبنك CNEP استمرار النمو في إجمالي الأصول والالتزامات والنتائج الصافية، مما يشير إلى أداء مالي إيجابي بشكل عام. يشير انخفاض مخصصات الديون المعدومة إلى

نهج أكثر تحفظاً واستباقية في إدارة المخاطر، على الأرجح بدعم من المنصات الإلكترونية. قد تكون هذه المنصات قد ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتحسين التعرف على المخاطر، وتحسين خدمة العملاء، مما أدى إلى زيادة الإيرادات من الأنشطة البنكية الأساسية والعمولات.

للتحقق من صحة هذه النتائج بشكل أكبر، سيكون من المفيد إجراء تحليل تفصيلي لمبادرات المنصات الإلكترونية المحددة وتأثيرها المباشر على مختلف المؤشرات المالية. سيوفر ذلك فهماً أشمل لكيفية مساهمة التحول الرقمي في نجاح البنك التشغيلي والمالي.

المبحث الثالث: الأدوات الإلكترونية وتأثيرها على التخفيف من المخاطر التشغيلية في بنك CNEP الجزائر

المطلب الأول: الأدوات الإلكترونية التي يقدمها بنك CNEP

يمكن للتكنولوجيا أن تسهم بشكل كبير في تحسين العمليات المصرفية وتقليل المخاطر التشغيلية، مما يؤدي إلى بيئة مصرفية أكثر أماناً وكفاءة حيث يقدم بنك CNEP العديد من هاته الأدوات التي سنتطرق لها وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول 02: الأدوات الإلكترونية التي يقدمها بنك CNEP

الأداة	الوصف	التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية
بطاقة CIB بين البنوك	بطاقة خصم للسحوبات الآمنة، المدفوعات (عبر الإنترنت ولا تلامسية)، التحويلات، والإيداعات.	<ul style="list-style-type: none"> - تقليل مخاطر التعامل مع النقد - تعزيز أمان المعاملات (تقنية الشريحة والرقم السري)
جهاز نقاط البيع (POS)	جهاز إلكتروني لقبول مدفوعات بطاقة CIB في مواقع التجار.	<ul style="list-style-type: none"> - تقليل مخاطر التعامل مع النقد - تحسين دقة المعاملات (إلكترونية مقابل يدوية) - تعزيز أمان البيانات (التشفير)
الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking)	منصة آمنة عبر الإنترنت لإدارة الحسابات (الأرصدة، المعاملات)، فحص القروض، طلب دفاتر الشيكات، وتنزيل كشوف الحسابات.	<ul style="list-style-type: none"> - تقليل الازدحام في الفروع - تقليل الأخطاء (العمليات الآلية) - تعزيز كشف الاحتيال (الخوارزميات) - تبسيط التسوية (السجلات الإلكترونية)
خدمة الدفع الإلكتروني (E-payment Service)	خدمة للمدفوعات الآمنة عبر الإنترنت على المواقع الإلكترونية باستخدام كلمة مرور لمرة واحدة عبر الرسائل القصيرة (SMS OTP) للمصادقة.	<ul style="list-style-type: none"> - تقليل مخاطر التعامل مع النقد - تعزيز أمان المعاملات (SMS OTP)
تطبيق CNEP Connect	تطبيق جوال للوصول عن بعد إلى الحسابات، المعاملات (التحويلات، طلبات دفتر الشيكات، حظر البطاقات)، استفسارات القروض، والخدمات المصرفية المختلفة.	<ul style="list-style-type: none"> - تقليل الازدحام في الفروع - تقليل الأخطاء (العمليات الآلية) - تحسين كشف الاحتيال (الخوارزميات) - تبسيط التواصل (الرسائل داخل التطبيق)
خدمة الرسائل القصيرة (SMSing)	خدمة لتلقي التنبيهات الفورية على الهاتف المحمول حول معاملات الحساب والمعلومات	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين مراقبة الحساب (تنبيهات في الوقت الفعلي)

الأداة	الوصف	التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية
(Service)	المصرفية.	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين إدارة التدفقات النقدية (التذكيرات) - تقليل مخاطر الاحتيال (الإشعارات الفورية) - زيادة راحة العملاء

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مقدمة من البنك

المطلب الثاني: تأثير أدوات بنك CNEP على التحسين من المخاطر التشغيلية

يشهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً يعزز الأمان والكفاءة في العمليات، حيث تعتمد البنوك مثل CNEP على مجموعة من الأدوات الإلكترونية لتقليل المخاطر التشغيلية. تتضمن هذه الأدوات بطاقات الخصم بين البنوك (CIB)، وأجهزة نقاط البيع (POS)، والخدمات المصرفية الإلكترونية، وخدمات الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول مثل CNEP Connect، وخدمات الرسائل القصيرة. لكل من هذه الأدوات دور مهم في تقليل الاعتماد على النقد، تحسين دقة المعاملات، وتعزيز أمان البيانات، مما يساهم في تقليل الأخطاء وكشف الاحتيال.

سنوضح من خلال ما يلي كيفية عمل كل أداة وتأثيرها على العمليات المصرفية، مما يعزز من الفهم الشامل لفوائد التحول الرقمي في تقليل المخاطر التشغيلية.

1. بطاقة CIB بين البنوك

- الوصف: بطاقة خصم تسهل عمليات السحب الآمن، والدفع (عبر الإنترنت ولا تلامسي)، والتحويلات، والإيداعات.

- التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية:

- تقليل مخاطر التعامل مع النقد: من خلال تعزيز المعاملات الإلكترونية، يتم تقليل الاعتماد على النقد المادي، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بتداول النقد، مثل السرقة وأخطاء العد.

- تعزيز أمان المعاملات: استخدام تقنية الشريحة والرقم السري يضمن مستوى أعلى من الأمان للمعاملات، مما يقلل من خطر الاحتيال والوصول غير المصرح به إلى الأموال.

2. جهاز نقاط البيع (POS)

- الوصف: جهاز إلكتروني يستخدم لقبول مدفوعات بطاقة CIB في مواقع التجار.

- التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية:
- تقليل مخاطر التعامل مع النقد: المدفوعات الإلكترونية تقلل من الحاجة إلى المعاملات النقدية، مما يخفض من خطر السرقة والخسائر المرتبطة بالنقد.
- تحسين دقة المعاملات: المعالجة الإلكترونية تقلل من أخطاء الإدخال اليدوي، مما يضمن معاملات أكثر دقة.
- تعزيز أمان البيانات: تقنية التشفير تحمي بيانات المعاملة من الاعتراض والاحتيايل أثناء المعالجة.

3. الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-Banking)

- الوصف: منصة آمنة عبر الإنترنت لإدارة الحسابات، التحقق من الأرصدة، تنفيذ المعاملات، طلب دفاتر الشيكات، وتنزيل كشوف الحسابات.
- التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية:
- تقليل الازدحام في الفروع: تحويل الأنشطة المصرفية الروتينية إلى الإنترنت يقلل من الازدحام في الفروع المادية، مما يقلل من الضغط التشغيلي.
- تقليل الأخطاء: العمليات الآلية في الخدمات المصرفية الإلكترونية تقلل من الأخطاء البشرية في المعاملات وحفظ السجلات.
- تعزيز كشف الاحتيال: الخوارزميات المتقدمة والمراقبة في الوقت الفعلي تحسن من كشف الأنشطة الاحتيالية.
- تبسيط التسويات: السجلات الإلكترونية تسهل وتسريع عملية تسوية الحسابات، مما يقلل من خطر التباينات.

4. خدمة الدفع الإلكتروني (E-payment Service)

- الوصف: خدمة تُمكن من الدفع الآمن عبر الإنترنت على المواقع الإلكترونية، يتم التحقق منها باستخدام كلمة مرور لمرة واحدة عبر الرسائل القصيرة. (SMS OTP)
- التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية:

- تقليل مخاطر التعامل مع النقد: تشجيع استخدام المدفوعات الإلكترونية يقلل من الاعتماد على النقد.
- تعزيز أمان المعاملات: توفر SMS OTP طبقة إضافية من الأمان للمعاملات عبر الإنترنت، مما يحمي من الوصول غير المصرح به والاحتيال.

5. تطبيق CNEP Connect

- الوصف: تطبيق جوال يوفر الوصول عن بعد إلى الحسابات، والمعاملات (التحويلات، طلبات دفتر الشيكات، حظر البطاقات)، استعلامات القروض، والخدمات المصرفية الأخرى.
- التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية:
- تقليل الازدحام في الفروع: يسهل البنك عن بعد، مما يقلل من الحاجة إلى الزيارات الشخصية والضغط التشغيلي على الفروع.
- تقليل الأخطاء: العمليات الآلية تقلل من احتمال حدوث أخطاء بشرية.
- تعزيز كشف الاحتيال: الخوارزميات داخل التطبيق تساعد في كشف الأنشطة المشبوهة والتنبيه بشأنها.
- تبسيط التواصل: يوفر الرسائل داخل التطبيق قناة اتصال مباشرة وآمنة بين البنك وعملائه، مما يحسن من كفاءة الخدمة.

6. خدمة الرسائل القصيرة (SMSing Service)

- الوصف: خدمة ترسل تنبيهات في الوقت الفعلي إلى الهواتف المحمولة حول معاملات الحسابات والمعلومات المصرفية الأخرى.
- التأثير على التخفيف من المخاطر التشغيلية:
- تعزيز مراقبة الحساب: تمكن التنبيهات في الوقت الفعلي العملاء من مراقبة حساباتهم عن كثب، مما يتيح اكتشاف المعاملات غير المصرح بها بسرعة.
- تحسين إدارة التدفقات النقدية: تساعد التذكيرات الفورية العملاء في إدارة أموالهم بشكل أكثر فعالية، مما يقلل من خطر الفواتير غير المسددة والسحب على المكشوف.
- تقليل خطر الاحتيال: تسمح الإشعارات الفورية بالمعاملات بردود سريعة على الاحتيال المحتمل.

- زيادة راحة العملاء: توفر المعلومات الحديثة للعملاء، مما يعزز تجربتهم المصرفية وثقتهم في خدمات البنك.

الخلاصة العامة لقد ساهم تنفيذ هذه الأدوات الإلكترونية في بنك CNEP بشكل كبير في التحسين من المخاطر التشغيلية من خلال تعزيز الأمان، وتقليل الأخطاء، وتحسين الكفاءة. هذه الأدوات قد حولت العمليات المصرفية التقليدية، مما قلل من المخاطر المرتبطة بتداول النقد، ومعالجة المعاملات اليدوية، والعمليات الفرعية. علاوة على ذلك، عززت هذه الأدوات قدرة البنك على كشف الأنشطة الاحتيالية والاستجابة لها، مما يوفر بيئة مصرفية أكثر أماناً وموثوقية لكل من المؤسسة وعملائها. يعتبر الاستثمار المستمر في هذه التقنيات واستخدامها أمراً حيوياً لاستراتيجية إدارة المخاطر المستمرة للبنك ومرونته التشغيلية العامة.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

أولاً: مناقشة نتائج تحليل التقارير المالية

في المرحلة الأولية للتحويل الرقمي بين 2019 و2020، واجه بنك CNEP تحديات ملحوظة في تحقيق الإيرادات، حيث انخفض المنتج الصافي البنكي بنسبة 10.18% والنتيجة الصافية بنسبة 46.25%. هذه النتائج السلبية قد تكون نتيجة للاستثمارات الأولية الكبيرة في البنية التحتية الرقمية وتكاليف التدريب والتهيئة للموظفين والعملاء على استخدام المنصات الإلكترونية الجديدة. ومع ذلك، من الجدير بالذكر أن الأصول والالتزامات زادت بنسبة 1.95%، مما يشير إلى أن البنك كان يستثمر بفعالية في أصوله للمستقبل. بالإضافة إلى ذلك، زيادة المخصصات للديون المعدومة تعكس نهجاً حذراً في إدارة مخاطر الائتمان، مما يدل على وعي أكبر بالمخاطر التشغيلية ورغبة في التعامل معها بجدية.

خلال الفترة 2020 و2021، أظهرت تقارير البنك نتائج إيجابية مع نمو كبير في الأصول والالتزامات بنسبة 14.67%. ارتفعت الإيرادات بشكل ملحوظ حيث زاد المنتج الصافي البنكي بنسبة 6.91% والنتيجة الصافية بنسبة 51.59%. هذه التحسينات تعكس نجاح البنك في تجاوز التحديات الأولية المرتبطة بالتحويل الرقمي وبدء جني ثمار استثماراته في التكنولوجيا. زيادة المخصصات للديون المعدومة تشير إلى أن البنك كان يتبع نهجاً استباقياً في تقييم وإدارة المخاطر، وهو ما يمكن اعتباره استراتيجية وقائية فعالة لتقليل الخسائر المحتملة من الديون غير المسددة.

في الفترة من 2021 إلى 2022، واصل بنك CNEP تحسين أدائه مع استمرار نمو الأصول والالتزامات بنسبة 9.86%. ارتفعت الإيرادات والربحية بشكل كبير، حيث زاد المنتج الصافي البنكي بنسبة 4.71% والنتيجة الصافية بنسبة 93.40%. هذا التحسن يعكس زيادة الكفاءة التشغيلية بفضل الأدوات الرقمية التي أدت

إلى تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، انخفاض المخصصات للديون المعدومة يشير إلى تحسين إدارة مخاطر الائتمان بفضل التحليلات المتقدمة وقدرات المراقبة في الوقت الفعلي التي توفرها المنصات الإلكترونية.

ثانياً: تأثير الأدوات الإلكترونية

البطاقات بين البنوك تقلل من الاعتماد على النقد المادي، مما يقلل من مخاطر السرقة والأخطاء المرتبطة بالتعامل مع النقد. تقنيات الشريحة والرقم السري تعزز من أمان المعاملات، مما يقلل من مخاطر الاحتيال. ويساهم جهاز نقاط البيع في تقليل التعامل النقدي، مما يقلل من مخاطر السرقة والأخطاء البشرية. المعالجة الإلكترونية تحسن من دقة المعاملات، بينما التشفير يحمي بيانات المعاملات، مما يعزز من أمان البيانات. إضافة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساعد في تقليل الازدحام في الفروع، مما يقلل من الضغط على الموظفين والموارد. العمليات الآلية تقلل من الأخطاء البشرية، والخوارزميات المتقدمة تساهم في كشف الاحتيال وتحسين إدارة المخاطر. ومن جهة أخرى تشجع خدمات الدفع الإلكتروني على استخدام المدفوعات الإلكترونية، مما يقلل من مخاطر التعامل مع النقد. تقنية SMS OTP تضيف طبقة أمان إضافية للمعاملات عبر الإنترنت، مما يحمي من الوصول غير المصرح به والاحتيال. أما بالنسبة إلى تطبيق CNEP Connect يوفر الوصول إلى الخدمات المصرفية عن بعد، مما يقلل من الحاجة إلى زيارات الفروع ويقلل من الضغط على الموظفين. العمليات الآلية تقلل من الأخطاء البشرية، والخوارزميات تحسن من كشف الأنشطة المشبوهة، بينما الرسائل داخل التطبيق تعزز من التواصل الآمن بين البنك وعملائه. وفي الأخير خدمة الرسائل القصيرة تحسن من مراقبة الحسابات عبر التنبيهات الفورية، مما يساعد العملاء في اكتشاف المعاملات غير المصرح بها بسرعة. التنكيرات الفورية تساعد في إدارة التدفقات النقدية بشكل فعال، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويزيد من راحة العملاء.

خلاصة:

تظهر نتائج دراستنا الميدانية والتحليلية أن تكامل المنصات الإلكترونية في بنك CNEP قد لعب دورًا حيويًا في تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر. حيث شهد بنك CNEP تحولات ملحوظة من خلال التحول الرقمي بين 2019 و2022، حيث واجه في البداية تحديات في الإيرادات وهذا احتمالًا بسبب الاستثمارات الكبيرة في البنية التحتية الرقمية. مع مرور الوقت، أظهرت النتائج تحسنًا كبيرًا، حيث نمت الأصول والإيرادات بشكل ملحوظ، مما يعكس نجاح الاستثمارات في التكنولوجيا. الأدوات الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية، ساهمت في تقليل المخاطر التشغيلية من خلال تحسين الأمان وتقليل الاعتماد على النقد وتقليل الأخطاء البشرية. تطبيق CNEP Connect وخدمة الرسائل القصيرة عززا من مراقبة الحسابات وكشف الاحتيال، مما أسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة راحة العملاء وثقتهم.

خاتمة

في الختام، أظهرت الدراسة أن استخدام المنصات الإلكترونية في القطاع المصرفي يلعب دورًا حاسمًا في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر المرتبطة بها. من خلال تحليل تجربة بنك التوفير والاحتياط CNEP في تيارت، يتضح أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تعزيز الرقابة والشفافية، وتقليل الأخطاء البشرية، ومكافحة الاحتيال. شهد البنك تحسنًا ملحوظًا في الأداء المالي وزيادة في الإيرادات، إلى جانب تحسين إدارة مخاطر الائتمان بفضل الأتمتة واستخدام الذكاء الاصطناعي.

تؤكد النتائج أن التكامل الناجح للمنصات الإلكترونية يتطلب توازنًا بين التكنولوجيا والعوامل البشرية والتنظيمية. الابتكار الرقمي ليس فقط استثمارًا في البنية التحتية التكنولوجية، بل يتطلب أيضًا تدريب الموظفين وتوعية العملاء لضمان فعالية الأنظمة الجديدة. بالتالي، يمكن للبنوك الأخرى الاستفادة من هذه التجربة من خلال تبني استراتيجيات رقمية مشابهة، مما يساهم في تعزيز مرونة العمليات التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

باختصار، يشكل التحول الرقمي في البنوك، المدعوم بالمنصات الإلكترونية، أداة قوية للتطوير والابتكار، مما يعزز الاستقرار والأمان التشغيلي، ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسات المالية في بيئة تتسم بالتغير المستمر والتحديات المتزايدة.

اختبار الفرضيات:

1. المنصات الإلكترونية تعزز كفاءة العمليات وتقلل من المخاطر التشغيلية الفرضية محققة حيث تشير التقارير المالية إلى تحسينات ملحوظة في كفاءة العمليات بعد تنفيذ المنصات الإلكترونية. على سبيل المثال، شهد البنك زيادات تدريجية في صافي المنتجات البنكية وتحسنًا كبيرًا في النتائج المالية، مما يشير إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، أما بالنسبة دور الأدوات المحددة: مثل TPE وCIB Interbank Card، ساهمت في تقليل الاعتماد على النقد وتحسين دقة المعاملات وتقليل الأخطاء اليدوية، مما أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر المرتبطة بالمعاملات النقدية.

2. التكنولوجيا الرقمية تزيد من الشفافية وتساهم في تحسين الإدارة التشغيلية الفرضية محققة فمن جانب الشفافية في البيانات توفر التكنولوجيا الرقمية، وصولاً سهلاً وسريعاً إلى البيانات والتقارير، مما يعزز الشفافية في العمليات والإدارة. هذه الأدوات تتيح للعملاء والإدارة مراقبة الحسابات والعمليات بشكل فعال، مما يقلل من احتمال الأخطاء والتلاعب. إضافة إلى تحسين إدارة الأخطاء التشغيلية فالأدوات الرقمية تقلل من حاجة العملاء لزيارة الفروع، مما يقلل من الضغط على الموظفين ويسمح بإدارة أفضل للأخطار التشغيلية. الأتمتة تقلل من الأخطاء البشرية وتزيد من دقة العمليات.

3. الأتمتة والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي تقلل من الأخطاء البشرية وتحسن الأداء الكلي للمؤسسة الفرضية محققة فالأتمتة والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي أثبتت فعاليتها في تقليل الأخطاء البشرية من خلال تنفيذ العمليات بشكل دقيق ومتسق. على سبيل المثال، استخدام الخوارزميات في كشف الاحتيال وتطبيق تقنيات التحقق المتقدمة مثل SMS OTP ، قلل من حدوث الاحتيالات والأخطاء وساهمت الأتمتة في تحسين الأداء العام للبنك عن طريق تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات وتحسين دقة البيانات. بالإضافة إلى ذلك، وفرت الأدوات الرقمية مرونة أكبر للعملاء في إدارة حساباتهم ومعاملاتهم، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

النتائج

1. تحسين الكفاءة التشغيلية: أدى استخدام المنصات الإلكترونية إلى تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، مما عزز الكفاءة التشغيلية لبنك CNEP.
2. تعزيز الأمان والشفافية: ساعدت التقنيات مثل الشريحة والرقم السري، والتشفير، وتنبهات الرسائل القصيرة (SMS) في تحسين أمان المعاملات وكشف الاحتيال، مما عزز الشفافية والثقة بين العملاء والبنك.
3. إدارة مخاطر الائتمان: انخفاض المخصصات للديون المعدومة بعد اعتماد الأنظمة الرقمية يعكس تحسناً في إدارة مخاطر الائتمان بفضل التحليلات المتقدمة والمراقبة في الوقت الفعلي.
4. زيادة الإيرادات والربحية: شهد البنك نمواً ملحوظاً في الإيرادات والربحية نتيجة التحسينات في الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر.
5. تجربة العملاء: تحسين تجربة العملاء من خلال التطبيقات المصرفية الإلكترونية وتوفير خدمات مصرفية عن بعد مما زاد من رضا العملاء وولائهم.

التوصيات

1. استمرار الاستثمار في التكنولوجيا: ينبغي لبنك CNEP والبنوك الأخرى مواصلة الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر.
2. تدريب الموظفين والعملاء: الاستثمار في تدريب الموظفين والعملاء على استخدام المنصات الإلكترونية بفعالية لضمان النجاح في التحول الرقمي.

3. تعزيز الأمان السيبراني: ضرورة تعزيز الإجراءات الأمنية لحماية البيانات ومنع الاحتيال، وذلك عبر استخدام تقنيات متقدمة مثل التشفير والخوارزميات الذكية.
4. توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية: تقديم مزيد من الخدمات المصرفية الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة وتوفير تجربة مصرفية متكاملة.
5. تحسين إدارة البيانات: استخدام التحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحسين إدارة المخاطر واتخاذ قرارات أكثر استنارة.

آفاق البحث

1. تقييم الأداء طويل الأمد: دراسة تأثير المنصات الإلكترونية على الأداء التشغيلي والمالي للبنوك على المدى الطويل، وكيفية تطور هذه التأثيرات بمرور الوقت.
2. التحليل المقارن بين البنوك: مقارنة تجارب بنوك مختلفة في التحول الرقمي لتحديد أفضل الممارسات وتقديم توصيات قابلة للتطبيق على نطاق واسع.
3. تأثير التكنولوجيا الناشئة: دراسة تأثير التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوك تشين على تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر في البنوك.
4. العوامل البشرية والتنظيمية: تحليل العوامل البشرية والتنظيمية التي تؤثر على نجاح التحول الرقمي وكيفية التغلب على التحديات المرتبطة بها.
5. التكنولوجيا والتفاعل مع العملاء: دراسة كيفية تأثير المنصات الإلكترونية على تفاعل العملاء مع البنوك ورضاهم عن الخدمات المقدمة، وتحديد السبل لتحسين هذه التفاعلات.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. جاسم المناعي، إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، صندوق النقد العربي، مصر، 2004.
2. محمد توفيق البلقيني، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار الكتاب الأكاديمية، المنصورة، مصر، 2004.
3. محمد مصطفى عبد الله، مدى توافر الجاهزية الإلكترونية للعمل المصرفي عبر شبكة الإنترنت لدى البنوك التجارية الأردنية، منصة المذهل الإلكترونية، الأردن، 2014.
4. مختار محمود الهاشمي، مبادئ الخطر والتأمين، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص11.

الأطروحات والرسائل:

5. آدم حديدي، دور التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة ميدانية، جامعة الجلفة، الجزائر.
6. إعتدال سعيد محمد الحلو، عصام عبد الهادي الطويل، جامعة فلسطين غزة، جامعة الأقصى فلسطين، إطار مقترح لمراجعة أنشطة محاسبة الاستدامة وأثرها على قيمة المنشأة_دراسة ميدانية على مراجعي الحسابات المزاولين، فلسطين، 2018.
7. بريار نورالدين، لراي سفيان، أهمية المزايا والثقة الإلكترونية في تبني بطاقات الصراف الآلي لبريد الجزائر، الجزائر، 2021.
8. بودرومي عبد النور، فطيمة بن عبد العزيز، المنصة الإلكترونية منطلق لبحث التسويق الإلكتروني للتأمين، جامعة البليدة2، الجزائر، 2022.
9. حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، شعبة العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، الموسم الجامعي 2021 - 2022، جامعة ادرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية.

10. رمضان محمد البخاري، قطاي محمد كمال، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني، في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2021-2022.
11. ضيف روفية، واقع التحول الرقمي للبنوك في إفريقيا، الخدمات عبر الهاتف المحمول نموذجا، الجزائر، 2023.
12. طيبي حمزة، البنوك التجارية الجزائرية وتحديات اتفاقية بازل 2، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عمار الثليجي، الأغواط، 2007.
13. محمد شايب، ما مدى الجاهزية الإلكترونية للحكومة الجزائرية مؤشر الاستخدام التكنولوجي مثلا (2012-2016)، الجزائر، 2017.
14. محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BNA تيارت 54، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، التخصص إدارة مالية، السنة الجامعية: 2022/2021، جامعة ابن خلدون تيارت- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
15. معمري نرجس، سمير آيت عكاش، لجنة بازل 3 وتغطية المخاطر التشغيلية، جامعة البويرة، الجزائر، 2018.
- المجلات الدورية:**
16. عائشة بوقليمينة، سليمان بلعور، واقع مخاطر التشغيل في البنوك التجارية وتأثيرها على الربحية، مجلة دفاتر اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة الجزائر، المجلد 9 العدد 1، 31 مارس 2018.
17. أحلام بوعبدلي، ثريا سعيد، إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية في الجزائر، جامعة غرداية، عدد 3 ديسمبر 2015.
18. أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد/العدد: 02 - جانفي 2010.

19. د. د. رشا محمد حمدي الحداد، أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي - دراسة ميدانية في البنوك المصري، مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، قسم المحاسبة والمراجعة، العدد الثالث -سبتمبر 2022 - المجلد السادس، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة.
20. محمد بوطلاعة، دراغو عزالدين، دراغو فطيمة، تمكين الموظفين وعلاقته بالأداء_مجلة شعاع للدراسات الإقتصادية_، العدد 02/سبتمبر 2017.
21. مراد أحمد، الجاهزية الالكترونية للإدارة المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسي، جامعة الجزائر3، العدد الثاني، السنة 2022.
22. المرسوم التشريعي رقم 93-03 المؤرخ في 01 مارس 1993 والمتعلق بالنشاط العقاري الجريدة الرسمية، العدد (14)، الصادر في 03 مارس 1993.
23. نهاد عطية، دور دراسة تبني الابتكار من طرف المستهلك في نجاعة تسويق الابتكار_دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين_، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 7، العدد 1، مارس 2020.
24. الهاشمي سلطاني، صادق صفيح، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد، 31 العدد 3، جامعة معسكر (الجزائر)، سنة 2022.
25. الياس خضير الحمدوني، عمار شهاب أحمد، تقدير الأخطار التشغيلية باستخدام منهج القياس الداخلي، تطبيق على عينة من المصارف السعودية، ورقة بحثية مقدمة لمجلة تنمية الرافدين، العدد 111، العراق، 2011.

القوانين والتقارير:

- د. فهد العرابي الحارثي وآخرون، الاحتياطي المالي، أثره على الثقة في المؤسسات المالية، تقرير يصدر عن ملتقى أسبار، تقرير رقم 98، يناير 2023.
26. القانون التنظيمي رقم 1147/2008 حول التنظيم العام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، الصادر في 27 ماي 2008.
27. القانون رقم: 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964 المتضمن تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الجريدة الرسمية، العدد (26) الصادر في 25 أوت 1964.

28. القانون رقمك 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964، المتضمن تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الجريدة الرسمية، العدد 26، الصادر 25 أوت 1964.
29. كاسر نصر المنصور، إدارة المخاطر واستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي الدولي السنوي إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 16-18 أفريل 2007.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

30. Atoine sardi, audit et contrôle interne Bancaire, AFGES , Paris, 2002.
31. Basel Committee on Banking Supervision: URL Basel Committee on Banking Supervision.
32. Cnep-banque, les 40 ans de la Cnep-banque 1964-2004, Revue éditée à l'occasion du 40e anniversaire de la création de la Cnep-Banque, Alger 2004.
33. Cnep-banque, les 40 ans de la Cnep-banque 1964-2004, Revue éditée à l'occasion du 40e anniversaire de la création de la Cnep-Banque, Alger 2004.
34. Comité de bèle sur le contrôle bancaire, convergence internationale de la mesure et des normes de fonds propres, dispositif révisé, juin 2004.
35. Guide pratique : Comment intégrer les risquer ESG aux dispositifs de maitrise des risqué opérationnels ? ORSE, avril 2012.
36. Meyer, luarence, degetal platforms definition and strategic value iruine California, usa, 2017.
37. Mourad Ait Ouarab, Signature de l'accord Bancassurance CNEP-Banque CARDIF El Djazair, Cnep News Revue de la Cnep-Banque, Numéro spécial, Alger, Juin 2008.
38. Simens, the roleof platforms for digitalization of european industry iruine,California, 2016, Usa.
39. World Economic Forum: "Digital Transformation in Banking: The Future of Online and Mobile Banking".

ثالثا: مراجع الإنترنت

40. www.cnepbanque.dz

الملاحق

الملحق 01: التقارير المالية لسنة 2020



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque

ETATS FINANCIERS 2020

www.cnepbanque.dz

Unité KDA

BILAN

ACTIF	31/12/2020	31/12/2019
Caisse, Banque Centrale, Trésor Public et CCP	73 533 601	162 397 674
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	1 371 580	1 246 817
Actifs financiers disponibles à la vente	123 749 283	104 648 879
Prêts et créances sur les institutions financières	153 723 123	94 392 301
Prêts et créances sur la clientèle	1 094 911 230	1 052 249 556
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	0	0
Impôts courants - Actif	4 114 890	3 573 241
Impôts différés - Actif	2 789 966	3 051 896
Autres actifs	81 832 444	84 253 374
Comptes de Régularisation	1 624 378	1 887 533
Participations dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	4 727 509	4 156 410
Immeubles de placement	1 620 324	1 591 998
Immobilisations Corporelles	22 963 767	23 624 023
Immobilisations Incorporelles	1 416 647	1 376 374
Ecart d'acquisition	0	0
Total de l'Actif	1 568 378 742	1 538 450 076

Unité KDA

PASSIF	31/12/2020	31/12/2019
Banque Centrale	0	0
Dettes envers les institutions financières	80 829 992	82 244 539
Dettes envers la clientèle	1 320 774 063	1 299 634 033
Dettes représentées par un titre	11 587	11 595
Impôts courants -passif	2 943 696	2 055 315
Impôts différés -passif	213 594	179 968
Autres Passifs	21 102 516	16 232 950
Comptes de Régularisation	4 880 705	4 767 436
Provisions pour Risques et Charges	4 974 895	4 974 178
Subventions d'équipements - autres subventions d'investissements	0	0
Fonds pour risques bancaires généraux	26 511 303	24 803 885
Dettes Subordonnées	4 600 000	4 600 000
Capital	46 000 000	46 000 000
Primes liées au capital	0	0
Réserves	36 000 251	32 815 374
Ecart d'évaluation	-2 864 458	-4 034 539
Ecart de réévaluation	18 480 465	18 480 465
Report à Nouveau (+/-)	323 832	-1 007 389
Résultat de l'exercice (+/-)	3 596 301	6 692 266
Total du Passif	1 568 378 742	1 538 450 076

Unité KDA

Compte de résultats	31/12/2020	31/12/2019
+ Intérêts et Produits Assimilés	60 309 642	62 502 886
- Intérêts et Charges Assimilés	-25 849 621	-26 014 755
+ Commissions (Produits)	2 251 708	2 710 452
- Commissions (Charges)	-330 640	-350 224
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	15 864	11 585
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	568 178	580 128
+ produits des autres activités	4 303 653	6 432 176
- Charges des autres activités	-3 906 832	-4 271 972
PRODUIT NET BANCAIRE	37 361 952	41 600 276
- Charges générales d'exploitation	-13 614 290	-14 747 559
- Dotations aux amortissements et aux pertes de valeurs sur immobilisations incorporelles et corporelles	-1 342 542	-1 254 993
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	22 405 120	25 597 724
- Dotations aux provisions, aux pertes de valeurs et créances irrécouvrables	-27 568 542	-24 952 987
+ Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupération sur créances amorties	9 431 003	7 139 011
RESULTAT D'EXPLOITATION	4 267 581	7 783 748
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	191 096	2 089
+ Eléments extraordinaires (produits)	0	0
- Eléments extraordinaires (charges)	0	0
RESULTAT AVANT IMPÔT	4 458 677	7 785 837
- Impôts sur les résultats et assimilés (IBS)	-862 376	-1 093 571
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	3 596 301	6 692 266

Unité KDA

HORS BILAN

HORS BILAN	31/12/2020	31/12/2019
ENGAGEMENTS DONNES :	159 302 781	162 815 961
· Engagements de Financement en faveur des institutions Financières	0	0
· Engagements de Financement en faveur de la clientèle	154 391 481	157 034 880
· Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	417 000	417 000
· Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	4 494 300	5 364 081
· Autres engagements données		
ENGAGEMENTS RECUS :	1 287 468 473	351 117 766
· Engagements de Financement des institutions Financières	0	0
· Garanties Reçues du Trésor Public	426 455 152	350 964 706
· Garanties Reçues des institutions Financières	153 060	153 060
· Autres Engagements de garantie reçus	860 860 261	0
TOTAL DES ENGAGEMENTS	-1 128 165 692	-188 301 805

الملحق 02:التقارير المالية لسنة 2022



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque

ETATS FINANCIERS 2022

www.cnepbanque.dz

Unité : KDA

BILAN

ACTIF	31/12/2022	31/12/2021
Caisse, Banque Centrale, Trésor Public et CCP	75 968 510	59 900 153
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	6 624 303	33 089 637
Actifs financiers disponibles à la vente	172 651 640	524 777 518
Prêts et créances sur les institutions financières	160 789 240	141 267 177
Prêts et créances sur la clientèle	866 585 770	911 692 736
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	571 102 998	0
Impôts courants - Actif	2 387 256	2 780 970
Impôts différés - Actif	2 918 396	9 581 129
Autres actifs	84 455 533	83 602 578
Comptes de Régularisation	2 448 821	1 826 862
Participations dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	4 946 300	4 946 747
Immeubles de placement	1 617 516	1 774 919
Immobilisations Corporelles	21 929 372	22 031 450
Immobilisations Incorporelles	1 338 055	1 353 607
Ecart d'acquisition	0	0
Total de l'Actif	1 975 763 710	1 798 625 483

Unité : KDA

PASSIF	31/12/2022	31/12/2021
Banque Centrale	288 635 149	208 635 945
Dettes envers les institutions financières	74 082 935	73 476 075
Dettes envers la clientèle	1 431 656 271	1 365 671 733
Dettes représentées par un titre	11 437	11 497
Impôts courants -passif	1 356 543	2 496 153
Impôts différés -passif	477 965	313 762
Autres Passifs	21 472 497	18 414 481
Comptes de Régularisation	4 808 893	5 670 137
Provisions pour Risques et Charges	6 341 997	5 487 561
Subventions d'équipements - autres subventions d'investissements	0	0
Fonds pour risques bancaires généraux	18 992 247	20 778 220
Dettes Subordonnées	4 600 000	4 600 000
Capital	46 000 000	46 000 000
Primes liées au capital	0	0
Réserves	50 086 954	39 596 552
Ecart d'évaluation	-1 054 354	-21 497 500
Ecart de réévaluation	18 480 465	18 480 465
Report à Nouveau (+/-)	-731 211	5 038 775
Résultat de l'exercice (+/-)	10 545 922	5 451 627
Total du Passif	1 975 763 710	1 798 625 483

Unité : KDA

COMPTE DE RESULTATS

Compte de résultats	31/12/2022	31/12/2021
+ Intérêts et Produits Assimilés	71 529 859	62 500 456
- Intérêts et Charges Assimilés	-34 043 169	-27 767 903
+ Commissions (Produits)	2 549 212	2 405 314
- Commissions (Charges)	-352 775	-351 307
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	681 647	95 815
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	112 056	691 726
+ produits des autres activités	6 851 141	7 939 874
- Charges des autres activités	-5 505 049	-5 570 931
PRODUIT NET BANCAIRE	41 822 922	39 943 044
- Charges générales d'exploitation	-16 171 624	-15 286 800
- Dotations aux amortissements et aux pertes de valeurs sur immobilisations incorporelles et corporelles	-1 295 435	-1 214 834
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	24 355 863	23 441 410
- Dotations aux provisions, aux pertes de valeurs et créances irrécouvrables	-27 712 770	-40 837 046
+ Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupération sur créances amorties	13 540 025	23 209 272
RESULTAT D'EXPLOITATION	10 183 118	5 813 636
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	7 012	56 699
+ Eléments extraordinaires (produits)	0	0
- Eléments extraordinaires (charges)	0	0
RESULTAT AVANT IMPÔT	10 190 130	5 870 335
- Impôts sur les résultats et assimilés (IBS)	355 792	-418 708
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	10 545 922	5 451 627

Unité : KDA

HORS BILAN

HORS BILAN	31/12/2022	31/12/2021
ENGAGEMENTS DONNES :	103 547 046	114 499 526
· Engagements de Financement en faveur des institutions Financières	0	0
· Engagements de Financement en faveur de la clientèle	101 637 234	109 981 401
· Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	0	0
· Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	1 909 813	4 518 125
· Autres engagements donnés		
ENGAGEMENTS RECUS :	1 149 437 722	1 127 557 662
· Engagements de Financement des institutions Financières	0	0
· Garanties Reçues du Trésor Public	142 282 274	190 418 182
· Garanties Reçues des institutions Financières	0	0
· Autres Engagements de garantie reçus	1 007 155 448	937 139 480
TOTAL DES ENGAGEMENTS	-1 045 890 676	-1 013 058 136

الملحق 03:التقارير المالية لسنة 2021



الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك
Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque

ETATS FINANCIERS 2021

www.cnepbanque.dz

Unité KDA

BILAN

ACTIF	31/12/2021	31/12/2020
Caisse, Banque Centrale, Trésor Public et CCP	59 900 153	73 533 601
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	33 089 637	1 371 580
Actifs financiers disponibles à la vente	524 777 518	123 749 283
Prêts et créances sur les institutions financières	141 267 177	153 723 123
Prêts et créances sur la clientèle	911 692 736	1 094 911 230
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	0	0
Impôts courants - Actif	2 780 970	4 114 890
Impôts différés - Actif	9 581 129	2 789 966
Autres actifs	83 602 578	81 832 444
Comptes de Régularisation	1 826 862	1 624 378
Participations dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	4 946 747	4 727 509
Immeubles de placement	1 774 919	1 620 324
Immobilisations Corporelles	22 031 450	22 963 767
Immobilisations Incorporelles	1 353 607	1 416 647
Ecart d'acquisition	0	0
Total de l'Actif	1 798 625 483	1 568 378 742

Unité KDA

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Banque Centrale	208 635 945	0
Dettes envers les institutions financières	73 476 075	73 264 900
Dettes envers la clientèle	1 385 671 733	1 328 339 155
Dettes représentées par un titre	11 497	11 587
Impôts courants -passif	2 496 153	2 943 696
Impôts différés -passif	313 762	213 594
Autres Passifs	18 414 481	21 102 516
Comptes de Régularisation	5 670 137	4 880 705
Provisions pour Risques et Charges	5 487 561	4 974 895
Subventions d'équipements - autres subventions d'investissements	0	0
Fonds pour risques bancaires généraux	20 778 220	26 511 303
Dettes Subordonnées	4 600 000	4 600 000
Capital	46 000 000	46 000 000
Primes liées au capital	0	0
Réserves	39 596 552	36 000 251
Ecart d'évaluation	-21 497 500	-2 864 458
Ecart de réévaluation	18 480 465	18 480 465
Report à Nouveau (+/-)	5 038 775	323 832
Résultat de l'exercice (+/-)	5 451 627	3 596 301
Total du Passif	1 798 625 483	1 568 378 742

Unité KDA

COMPTE DE RESULTATS

Compte de résultats	31/12/2021	31/12/2020
+ Intérêts et Produits Assimilés	62 500 456	60 309 642
- Intérêts et Charges Assimilés	-27 767 903	-25 849 621
+ Commissions (Produits)	2 405 314	2 251 708
- Commissions (Charges)	-351 307	-330 640
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	95 815	15 864
+/- Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	691 726	568 178
+ produits des autres activités	7 939 874	4 303 653
- Charges des autres activités	-5 570 931	-3 906 832
PRODUIT NET BANCAIRE	39 943 044	37 361 952
- Charges générales d'exploitation	-15 286 800	-13 614 290
- Dotations aux amortissements et aux pertes de valeurs sur immobilisations incorporelles et corporelles	-1 214 834	-1 342 542
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	23 441 410	22 405 120
- Dotations aux provisions, aux pertes de valeurs et créances irrécouvrables	-40 837 046	-27 568 542
+ Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupération sur créances amorties	23 209 272	9 431 003
RESULTAT D'EXPLOITATION	5 813 636	4 267 581
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	56 699	191 096
+ Eléments extraordinaires (produits)	0	0
- Eléments extraordinaires (charges)	0	0
RESULTAT AVANT IMPÔT	5 870 335	4 458 677
- Impôts sur les résultats et assimilés (IBS)	-418 708	-862 376
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	5 451 627	3 596 301

Unité KDA

HORS BILAN

HORS BILAN	31/12/2021	31/12/2020
ENGAGEMENTS DONNES :	114 499 526	159 302 781
· Engagements de Financement en faveur des institutions Financières	0	0
· Engagements de Financement en faveur de la clientèle	109 981 401	154 391 481
· Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	0	417 000
· Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	4 518 125	4 494 300
· Autres engagements donnés		
ENGAGEMENTS RECUS :	1 127 557 662	1 287 468 473
· Engagements de Financement des institutions Financières	0	0
· Garanties Reçues du Trésor Public	190 418 182	426 455 152
· Garanties Reçues des institutions Financières	0	153 060
· Autres Engagements de garantie reçus	937 139 480	860 860 261
TOTAL DES ENGAGEMENTS	-1 013 058 136	-1 128 165 692

إن استخدام المنصات الإلكترونية في القطاع المصرفي يلعب دورًا محوريًا في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية. تساهم هذه المنصات في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية من خلال الأتمتة والرقمنة. تهدف هذه الدراسة التحليلية الوصفية إلى استكشاف أثر استخدام المنصات الإلكترونية على تحسين المخاطر التشغيلية في البنوك، مع التركيز على حالة بنك التوفير والاحتياط (CNEP) في الجزائر وكالة تيارت 504. حيث شملت الدراسة على تحليل البيانات المالية والتقارير الدورية للبنك لفهم تأثير المنصات الإلكترونية على العمليات البنكية وتحسين الكفاءة وتقليل المخاطر. النتائج تشير إلى أن تبني المنصات الإلكترونية يساعد في تحسين الأداء التشغيلي للبنوك ويقلل من المخاطر التشغيلية بشكل كبير، مما ينعكس إيجابًا على استقرار النظام المالي.

الكلمات المفتاحية: المنصات الإلكترونية، المخاطر التشغيلية، البنوك التجارية، مالية، تأمينات وبنوك.

Abstract

The use of electronic platforms in the banking sector plays a pivotal role in improving operational risk management. These platforms contribute to enhancing operational efficiency and reducing human errors through automation and digitization. This descriptive analytical study aims to explore the impact of using electronic platforms on improving operational risks in banks, focusing on the case of the Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP) in Algeria, Tialet Agency 504. The study includes an analysis of the bank's financial data and periodic reports to understand the impact of electronic platforms on banking operations, efficiency improvement, and risk reduction. The results indicate that the adoption of electronic platforms helps improve the operational performance of banks and significantly reduces operational risks, positively reflecting on the stability of the financial system.

Keywords: electronic platforms, operational risks, commercial banks, finance, insurance, and banking.