الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون– تيارت–

كلية:العلوم الاقتصادية،التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم مالية و محاسبة

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية البنوك و التأمينات

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة

جربوب يمينة

دبابش ملاك

تحت عنوان:

أهمية نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض المصرفية .

دراسة حالة:البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيار ت –545–

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

د. لعروس لخضر	**(استاذ محاضر "أ" –جامعة ابن خلدون تيارت)**	**رئيسا**
د.سحنون خالد	**(استاذ محاضر "أ" –جامعة ابن خلدون تيارت)**	**مشرفا و مقررا**
د.معاشي سفيان	**(استاذ محاضر "أ"–جامعة ابن خلدون تيارت)**	**مناقشا**

السنة الجامعية : 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــــداء

الى من تعجز الكلمات عن الوفاء بحقهم

إلى بسمة الحياة و سر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي

إلى إغلى ما في الوجود أمي الحبيبة

و إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار ومن كلله الله بالهيبة و الوقار أبي

إلى من هم الاقرب إلى روحي

إلى سندي و قوتي إخوتي حفظهم الله

يمينة

الإهـــــداء

بعد بسم الله الرحمان الرحيم والحمد لله الذي أنار طريقي وكان لي خير عون

أهدي هذا العمل إلى:

ملاكي في الحياة ...إلى منبع الحب والحنان والتفاني... إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي أمي الغالية حفظك الله ورعاك.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء دون انتظار...

إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار... أرجو من الله أن يمد عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوما أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد... والدي العزيز أطال الله في عمره.

إلى إخوتي ورفقاء دربي وأعز ما أملك حفظهم الرحمان

وكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

أدامكم الله لي

ملاك

التشكر

نشكر الله و نحمده حمدا كثيرا و مباركا على هذه النعمة الطيبة و النافعة نعمة العلم و البصيرة

و الحمد لله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع وما توفيقنا إلا بالله عليه توكلنا و عليه فليتوكل المتوكلون

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل و الثناء الخالص و التقدير الخاص إلى

الأستاذ المشرف "سحنون خالد" الذي لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته و إرشاداته القيمة

دون أن ننسى من مد لنا يد المساعدة و ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

فهرس المحتويات

- البسملة

إهداء

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

قائمة الاختصارات

- مقدمة ..... أ–هـ

الفصل الأول :الاطار العام لنظم المعلومات المصرفية..... 16

تمهيد 17

المبحث الأول : ماهية نظم المعلومات المصرفية..... 18

المطلب الأول : مفهوم نظم المعلومات المصرفية 18

المطلب الثاني : مكونات وخصائص نظم المعلومات المصرفية 21

المطلب الثالث : أهمية وأهداف نظم المعلومات المصرفية..... 24

المبحث الثاني : أنواع و موارد نظم المعلومات المصرفية و وظائفها 25

المطلب الأول :أنواع نظم المعلومات المصرفية 25

المطلب الثاني :موارد نظم المعلومات المصرفية 27

المطلب الثالث : وظائف نظم المعلومات المصرفية 32

المبحث الثالث : كفاءة وفعالية نظم المعلومات المصرفية والعوامل المؤثرة عليها و التحديات التي تواجهها 33

المطلب الأول : كفاءة وفعالية نظم المعلومات المصرفية 33

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المصرفية..... 35

المطلب الثالث :تحديات نظم المعلومات المصرفية..... 36

خلاصة..... 38

الفصل الثاني : القروض المصرفية..... 39

تمهيد..... 40

المبحث الاول :مدخل الى القروض المصرفية **41**
المطلب الاول : مفهوم وأهمية القروض المصرفية **41**
المطلب الثاني: أنواع ومصادر القروض المصرفية..... **43**
المطلب الثالث : خصائص القروض المصرفية **46**
المبحث الثاني :تسيير القروض المصرفية..... **47**
المطلب الأول : معايير و إجراءات منح القروض **47**
المطلب الثاني :الاعتبارات الواجب مراعاتها عند منح القرض..... **50**
المطلب الثالث :مخاطر منح القروض وإجراءات الحد منها **53**
المبحث الثالث :اهمية نظم المعلومات المصرفية في ادارة القروض المصرفية **56**
المطلب الأول : أنظمة المعلومات المصرفية و دورها في إدارة القروض **56**
المطلب الثاني : أسباب اعتماد نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض **62**
المطلب الثالث : تحديات استخدام نظم المعلومات المصرفية في ادارة القروض **63**
خلاصة..... **65**
الفصل الثالث : دراسة حالة : البنك الوطني الجزائريوكالة تيارت –545– **66**
تمهيد..... **67**
المبحث الأول : البنك الوطني الجزائري " BNA" **68**
المطلب الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري " BNA"..... **68**
المطلب الثاني : إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري و خدماته..... **70**
المطلب الثالث : بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 545 للبنك الوطني الجزائري **72**
المطلب الرابع :مهام وكالة تيارت 545..... **74**
المبحث الثاني:نظام معلومات مستخدم في البنك الوطني الجزائري..... **75**
المطلب الأول :مفهوم نظام المعلومات Delta V8 و طريقة عمله..... **75**
المطلب الثاني : مميزات نظام المعلومات البنكيDelta V8..... **78**
المبحث الثالث :إجراءات تسيير القرض من خلال نظام المعلومات Delta V8 **78**
خلاصة..... **92**
خاتمة **93**
قائمة المراجع..... **96**
قائمة الملاحق..... **104**
ملخص

قائمة الأشكال

الأشكال	العنوان	الصفحة
الشكل رقم(1-1)	- تحول البيانات إلى معلومات	28
الشكل رقم (1-2)	- الموارد البشرية لنظم المعلومات المصرفية	30
لشكل رقم (2-1)	- اجراءات منح القرض	50
الشكل رقم(3-1)	- الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	69
الشكل رقم(3-2)	- الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 545	74
الشكل رقم(3-3)	- واجهة النظامDELTA V8	76
الشكل رقم(3-4)	- الرقم التسلسلي للحساب البنكي	81
الشكل رقم(3-5)	- نافذةEngagement داخل النظام DELTA V8	85

قائمة الجداول

الجداول	عنوان	الصفحة
الجدول رقم (3-1)	- توزيع موظفي وكالة تيارت	73
الجدول رقم(3-2)	- محاكاة قرض سكني	79
الجدول رقم(3-3)	- نتيجة المحاكاة	80
الجدول رقم(3-4)	- الضمانات المسجلة في النظام	86
الجدول رقم(3-5)	- الحسابات المنشئة في النظام	90

قائمة الاختصارات

DTI	Débit–to–Income	نسبة الدين إلى الدخل
AML	Anti–Money Laundering	مكافحة غسل الأموال
BPM	Business process management	إدارة سير الأعمال
KYC	Know Your Customer	اعرف عميلك
GDPR	General Data Protection Regulation	اللائحة العامة لحماية البيانات
BNA	Banque Nationale d'Algérie	البنك الوطني الجزائري
CCP	Compte Courant Postal	الحساب البريدي الجاري
DAB	Distributeur Automatique de Billets	الموزع الآلي للأوراق النقدية
GAB	Guichet Automatique Bancaire	الشباك الآلي البنكي
PNB	Produit Net Bancaire	لمنتج الصافي البنكي
RE	Résultat d’exploitation	ناتج الاستغلال
NIF	Numéro d'Identification Fiscale	رقم التعريف الضريبي
SGCI	Societ deGarantie du CréditImmobilier	شركة ضمان القرض العقاري

مقدمة

- اشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة
- منهجية الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- الدراسات السابقة
- خطة الدراسة

تعتبر البنوك من المؤسسات المالية النقدية الحيوية ، حيث تمثل همزة وصل بين مختلف القطاعات الاقتصادية ، ودورا فعالا في إنعاش الاقتصاد الوطني و استمرار أنشطته كضرورة الإستراتيجية لتحقيق التنمية الشاملة و كذا العمود الفقري لأي نهضة الاقتصادية.وذلك من خلال دورها كوسيط يقوم بتعبئة المدخرات وتمويل أصحاب العجزفي صورة قروض مصرفية التي هي أساس النشاط البنكي.

فالبنك لا يكتفي بجمع الأموال فقط بل يهتم بالبحث عن طرق استخدامها ،و من أجل ذلك يقوم بوضع سياسة اقراضية وفقا لإجراءات و معايير محكمة ، فعملية اتخاذ قرار منح القروض في البنوك تمثل تحديا كبيرا نظرا لدور المحوري الذي تلعبه هذه العملية في العمل المصرفي، حيث يشكل حسن إدارة القروض أحد العوامل الأساسية في ضمان استقرار البنك و استدامة نشاطه لاسيما في بيئة تتسم بتقلبات اقتصادية و مخاطر ائتمانية متعددة .

غير أن نجاح البنك في هذا الدور يعتمد بدرجة كبيرة على مجموعة متنوعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات المصرفية التي تعتبر عنصرا استراتيجيا في تسيير العمليات البنكية ،خاصة إدارة القروض المصرفية التي تعمل على تجميع و تخزين و معالجة البيانات المصرفية و تحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام في دعم و تنسيق العمليات الإدارية التي من أهمها اتخاذ القرارات الائتمانية و تحسين الرقابة و المتابعة المستمرة لملفات القروض ، كما تساهم في تسريع الإجراءات و تحقيق الشفافية ، ما يؤدي إلى تحسين العلاقة بين البنك و العملاء من جهة ، و بين مختلف أقسام البنك من جهة أخرى .

- **إشكالية الدراسة:** بناءا على ماسبق ذكره يمكن طرح الاشكالية الأتية:

كيف تساهم نظم المعلومات المصرفية في تسيير إجراءات منح القروض المصرفية ؟

ومن أجل إجابة على الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهو الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات المصرفية في المؤسسات البنكية ؟
- ماهي إجراءات منح القروض المصرفية ؟
- كيف تسهم نظم المعلومات المصرفية في أتمتة ومعالجة وتسيير إجراءات منح القروض المصرفية؟

- **فرضيات الدراسة :**لإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

-**الفرضية الأولى:** يسمح نظام المعلومات المصرفي لمتخذي القرار بالحصول على معلومات دقيقة و بشكل مباشر و منسق مع احتياجاتهم.

- **الفرضية الثانية:** يساهم استخدام نظام المعلومات المصرفي في تنظيم عمل الوكالة إداريا و تدعيمها ،من خلال تحسين مراقبة وتتبع ملفات القروض خلال مختلف مراحل معالجة القرض.

– **الفرضية الثالثة:** يمكن نظام المعلومات المصرفي من تقييم فعالية القروض و تحديد مواطن الخلل أو التعثر في و قت مبكر و ذلك من خلال المتابعة الآلية.

- **حدود الدراسة**

–الإطار المكاني تمت دراسة التطبيقية على مستوى البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت –545–.

– الإطار الزماني :تم إجراء التربص خلال فترة ممتدة (أفريل / ماي 2025) .

- **منهجية الدراسة**

–الجانب النظري :بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة و للإجابة على التساؤلات المطروحة ،تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي من خلال وصف و تحليل الأفكار المتعلقة بالموضوع بمختلف جوانبه، و جمع المعلومات من خلال استغلال مجموعة من المراجع و البحوث و الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة.

– الجانب التطبيقي :دراسة ميدانية فقد اعتمدنا على دراسة حالة بنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت – 545– بهدف معرفة نظام المعلومات المصرفي المستعمل في هذا البنك و كيفية تطبيقه في إدارة القروض داخله.

- **أسباب اختيار الموضوع:** من اهم اسباب اختيار هذه الدراسة هو الميول الشخصي وأكاديمي بحكم تخصصنا (مالية البنوك و التأمينات) ،وباعتباره أيضا من مواضيع حديث الساعة نظرا للأهمية التي تحتلها هذه التكنولوجيا في البنوك ،التي تعتبر ركيزة أساسية لتطوير الخدمات البنكية خاصة فيما يتعلق بإدارة القروض المصرفية ، مما يسهم في تطوير معارفنا حول كيفية عمل نظام المعلومات في البنوك وأيضا توسيع المعرفة النظرية التي تم اكتسابها حول إجراءات منح القروض.
- **أهمية الدراسة :** تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة و هذا من ناحية النظرية و التطبيقية ،و ذلك لما تمثله نظم المعلومات المصرفية من دور محوري في دعم العمل المصرفي، لاسيما في مجال إدارة القروض المصرفية التي تعد من الأنشطة الأساسية للبنوك ،و تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

–كونها تمس إحدى القطاعات الحساسة و الفعالة في التنمية الاقتصادية .

–إعطاء مفهوم واسع لنظم المعلومات المصرفية و كيفية تسيير القروض المصرفية داخل البنك بواسطتها.

–فيما توفره نظم المعلومات المصرفية من مخرجات (معلومات) تساهم في ترشيد قرار منح الائتمان .

–إمكانية مساهمة هذا البحث في زيادة المعرفة النظرية بموضوع البنوك الجزائرية و نظم المعلومات المصرفية و إجراءات منح القروض المصرفية .

–تبرز كيف يمكن لبنك الوطني الجزائري الاستفادة من نظم المعلومات المصرفية لتحسين عملية إدارة القروض من خلال الأتمتة و الرقمنة و تقليل الأخطاء البشرية .

- **أهداف الدراسة**

-التعرف على نظم المعلومات المصرفية باعتبارها موضوعا حيويا وهاما ومدى تبنيه من قبل المصرف.

-محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات المصرفية و القروض المصرفية .

- التعرف على كيفية استخدام نظم المعلومات المصرفية في مراحل منح القرض (دراسة الملف ،منح القرض ، تصفية القرض).

-إظهار أهمية نظم المعلومات المصرفية من حيث مكوناته ،ووظائفه و أهدافه و ضرورة إبراز الدور الذي يؤديه في تسيير الإجراءات و تقليل مدة معالجة ملفات القروض.

- **الدراسات السابقة**

- دراسة حسين ذيب (2012) ،بعنوان : فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، هدفت الدراسة قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية و أثرها في قدرة البنوك التجارية على رصد حالات فشل الائتمان و تسيير مخاطره و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها :

-أهمية وجود نظام معلومات الذي يسمح بتجميع البيانات من عملاء البنك المتعثرين و أنشطتهم ،و تحليلها و إيصالها على شكل معلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في البنك.

- يوجد تأثير قوي لفاعلية نظم المعلومات المصرفية على تسيير حالات فشل الائتمان حيث بينت دراسة قدرة البنوك التجارية في تسيير حالات فشل الائتمان يفسره نظم معلومات المصرفية و باقي عوامل أخرى.

-هناك إجماع بين جميع المستخدمين في البنوك محل الدراسة ،على أن نظم المعلومات توفر لهم جميع المعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم في الوقت المناسب ، وهذه المعلومات صحيحة و موثوقة .

-دراسة تركي بكار و أيمن لطيف (2019) ، بعنوان: دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة تبسة 488–مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية،هدفت هذه الدراسة توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات المصرفية و جودة الخدمة المصرفية وفقا لنماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

-أن نظام المعلومات المصرفية تهدف إلى تزويد المصارف بالمعلومات و البيانات اللازمة لبناء ووضع خططها المستقبلية

-عن طريق نظم المعلومات يمكننا معالجة البيانات قصد الوصول إلى معلومات التي تحتاجها.

-تعمل نظم المعلومات المصرفية على إنتاج المعلومات اللازمة باتخاذ القرارات الرشيدة .

-ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل تعامل العميل و هذا ما اتفق عليه الموظفون و الزبائن .

- نظم المعلومات المصارف هو نظام يقوم لدعم وظائف الإدارة و تنظيم العمليات عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات لتحقيق أهداف المصارف و نجاحها.

-دراسة عامر سلوى،حسين بلعجوز (2023)، بعنوان: فاعلية نظم المعلومات المصرفية و دورها في تسيير القروض المتعثرة ،مقال في مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبية ،هدفت هذه الدارسة إلى بيان مدى اعتماد البنوك التجارية على نظم المعلومات المصرفية لإدارة و معالجة القروض المتعثرة و خلصت إلى مجموعة من نتائج أهمها :

-يساهم وجود نظم المعلومات المصرفية ذو كفاءة و فاعلية في تسيير مختلف المخاطر التي تتعرض لها البنك و خاصة القروض المتعثرة ،من خلال المساهمة في التعرف على أسبابها و التنبؤ بها و قياسها و توفير مختلف الطرق لمعالجتها و الوقاية منها ، وذلك بتوفير المعلومات الضرورية الدقيقة و في الوقت المناسب .

-يتم الاعتماد بشكل كبير على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في البنك .

-للنظام المعلومات المصرفي فاعلية في عملية التخطيط من خلال توفير المعلومات التي تساعد على وضع الخطط و الأهداف الإستراتيجية للبنك .

-دراسة عبلة روابح ،عبد الجليل بوداح (2021) ، بعنوان : أهمية تطوير نظم المعلومات حول ملاءة المقترضين لتحسين قرار منح القروض البنكية ، مقال في مجلة دراسات اقتصادية،هدفت الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات و أهمية توفر المعلومة حول الجدارة الائتمانية للمقترضين في اتخاذ قرار منح القروض البنكية ، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج و هي كالآتي :

-إن اعتماد البنوك لنظام مشاركة المعلومات يساهم بشكل فعال في تحسين عملية تقييم وضعية المقترضين بطريقة تزيد من أداء اتخاذ القرار،و تقلل من سلبيات القروض المتعثرة و المخاطر الأخلاقية مما ينعكس على خدمة منح القروض عموما .

-إن التمكين لنظام معلومات فعال في البنوك التجارية يحتاج الأمر من متخذي القرار تشجيع الأدوات الكمية المدعمة لاتخاذ القرار،وتوخي الشفافية عند التعامل ،فلا يستقيم الوضع بتجميع البيانات و المعلومات عن العملاء من المقترضين إلا إذا استطاع البنك عرض إمكاناته للعملاء بخصوص منح الائتمان بطريقة مناسبة من حيث الوقت أو المعلومة المرغوبة من طرفهم.

- تساهم مكاتب القرض الخاصة ، وسجلات القرض العمومي أو مركزية المخاطر ، في تقوية نظام المعلومات ضمن الأوساط البنكية و تؤثر بشكل ايجابي على سلوك المقترضين.

- **خطة الدراسة**

من أجل معالجة موضوعنا تم تقسيم هذه الدراسة على نحو التالي:

الفصل الأول الذي هو تحت عنوان الإطار العام لنظم المعلومات المصرفية ، يتضمن ثلاث مباحث رئيسية فالمبحث الأول جاء لتحديد ماهية نظم المعلومات المصرفية،و المبحث الثاني حول أنواع و موارد نظم المعلومات المصرفية ووظائفه ،أما المبحث الثالث فجاء لتحديد كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية و عوامل المؤثرة عليها و تحديات التي تواجهها.

أما الفصل الثاني فتم تخصيصه للقروض المصرفية و نتعرض من خلاله في المبحث الأول الى مدخل للقروض المصرفية وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى تسيير القروض المصرفية أما المبحث الثالث فكان حول أهمية النظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض المصرفية .

وأخيرا الفصل الثالث و الذي يعالج الجانب التطبيقي للدراسة من خلال ثلاث مباحث حيث تناولنا في المبحث الأول لمحة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري ،وحول و كالة تيارت 545 و هيكلها التنظيمي ،أما المبحث الثاني فكان حول نظام المعلومات المستخدم في البنك الوطني الجزائري و المبحث الثالث خصصناه لإجراءات تسيير القروض المصرفية بواسطة نظام المعلومات DELTA V8.

الفصل الاول

الاطار العام لنظم المعلومات المصرفية

- تمهيد
- المبحث الأول : ماهية نظم المعلومات المصرفية
- المبحث الثاني : أنواع و موارد نظم المعلومات المصرفية و وظائفها
- المبحث الثالث : كفاءة وفعالية نظم المعلومات المصرفية و العوامل ا والتحديات التي تواجهها
- خلاصة

تمهيد:

أصبح استعمال نظام المعلومات ضرورة ملحة فرضتها التطورات في الجانب التكنولوجي فتم استغلالها في العمل الإداري و تقريب المساحات الجغرافية المتباعدة في المنظمة و ذلك عن طريق استثمار المعلومات التي أصبحت من أهم موارد المنظمة في الوقت الحاضر .

و نظرا لأهمية بالغة التي يتمتع بها القطاع المصرفي خاصة بالنسبة لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة سعت المصارف للوصول إلى أخر ما وصل إليه العلم الحديث في التكنولوجيا و نظم المعلومات و استغلالها في كل أقسام المصرف و فروعه لتسهيل تبادل المعلومات و معالجتها و اتخاذ القرارات الفعالة و المناسبة حيث أن نظام المعلومات المصرفي يضطلع بتجميع وتحليل المعلومات و معالجتها و إرسالها إلى مراكز اتخاذ القرارات بالتوقيت المناسب و النوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفي و اتخاذ القرارات المصرفية.وهذا ما سوف نحاول التطرق له من خلال الفصل و الذي قسمناه إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول**: ماهية نظم المعلومات المصرفية
- **المبحث الثاني**:أنواع و موارد نظم المعلومات المصرفية ووظائفها .
- **المبحث الثالث** :كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية و عوامل المؤثرة وتحديات التي تواجهها

المبحث الأول :ماهية نظم المعلومات المصرفية

من بين الأنظمة التي تعتمد عليها المصارف للقيام بمختلف الأنشطة و الخدمات المصرفية هو نظام المعلومات المصرفية الذي يمثل أهم نظام فرعي في المصرف ومن هذا المنطلق سنتناول في هذا المبحث المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات المصرفية من خلال ثلاثة مطالب أساسية،حيث سيتم التطرق في المطلب الأول إلى مفهوم نظم المعلومات المصرفية و في المطلب الثاني مكونات نظم المعلومات المصرفية وخصائصها أما في المطلب الثالث سنتناول فيه أهمية و أهداف نظم المعلومات المصرفية.

المطلب الأول:مفهوم نظم المعلومات المصرفية

قبل التطرق لتعريف نظم المعلومات المصرفية لابد من المرور بالتعاريف لبعض للمصطلحات .

الفرع الأول:مفهوم نظم المعلومات:

1- المعلومات:توجد عدة تعريفات للمعلومة .فهناك من عرف المعلومة على أنها بمثابة بيانات قد قومت و نظمت و فسرت بغية الاستخدام، أيأنها ببساطة بيانات قد تمت معالجتها من خلال عمليات الفرز و التصنيف و الفهرسة .من خلال هذا التعريف يمكن القول بان المعلومة هي عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة و التحليل و التفسير بغية استخدامها.[1]

كما تم تعريف المعلومات على أنها "مجموعة البيانات الخاضعة للمعالجة و التحليل و التفسير بهدف استخراج المقارنات و المؤشرات و العلاقات التي تربط الحقائق و الأفكار و الظواهر مع بعضها بعض ،فهي بذلك تمثل النتيجة المتحصلة من مجموعة من العمليات التي تتضمن تجهيز أو معالجة البيانات كالنقل أو الاختيار أو التحليل أو التفسير أو التعليل ،وعليه تشير المعلومات الى النتيجة المتحصلة من عمليات تجهيز أو معالجة البيانات ،أو هي نتائج التفسيرات أو التعليلات و التي هي عادة ما تأخذ شكل تقرير مركب من هذه البيانات .[2]

كما تعريفها كذلك على أنهاالناتج من نظام المعلومات،ويجب التمييز بين البيانات و المعلومات .فالبيانات هي حقائق أولية و أرقام و إذا ما جمعت معا فإنها تمثل المدخلات لنظام المعلومات .أما المعلومات فإنها تتكون من بيانات تم تحويلها و تشغيلها لتصبح لها قيمة .و بالتالي فان المعلومات تمثل معرفة لها معنى و تفيد في تحقيق الأهداف.[3]

---

[1] فريد كورتل ، حناش حبيبة ،"**نظم المعلومات و دورها في اتخاذ القرارت**"، الجزائر، زمزم ناشرون و موزعون ،ص39

[2] عبد الله عطية الزهراني ،أ.نوفل سالم الزريبي ،"**مقدمة في نظم معلومات الموارد البشرية :تطبيقات على الحاسب الالي**،الرياض ،المملكة العربية السعودية ،دار جامعة الملك سعود للنشر ،سنة 2015،ص3

[3] كمال الدين مصطفى الدهراوي ،"**مدخل معاصر في نظم المعلومات المصرفية**"، الإسكندرية ،مصر، دار الجامعية ،سنة 2003-2002 ،ص15

حقائق أو مدلولات أو ملاحظات أو ادراكات أو أي شيء أخر يضيف إلى المعرفة و قد تكون في صورة كمية أو غير كمية ،فالانفعالات الناتجة عن الأحاسيس و المشاعر السمعية و البصرية و غيرها مما تحدثه المناقشات و البرامج التلفزيونية تعتبر أمثلة للمعلومات غير الكمية ،ويوجد الكثير من أشكال المعلومات الكمية التي يتم تداولها من خلال أنظمة المعلومات المختلفة سواء كانت إدارية و محاسبية.[1]

2- النظم : يعود أصل كلمة النظام إلى الإغريق القدماء الذين استخدموا كلمة "sustema" و التي تعني التنظيم في معناها الحديث ، يعود مصطلح النظام الى القرن الثامن عشر ،فوفقا للفيلسوف الفرنسي كوندياك فان النظام ليس سوى ترتيب الأجزاء المختلفة لفن أو علم في ترتيب حيث يدعم كل منها الأخر ، و حيث يتم تفسير الأخير من خلال الأول و بحسب نفس المؤلف فان النظام هو ما يسمح للعقل البشري بادراك تسلسل الظواهر ، وقد استمر هذا المفهوم في التطور و تطبيقه في كافة مجالات البحث و المعرفة مع مرور الوقت استولى الباحثون و مهندسو الكمبيوتر على هذا المصطلح من خلال ربطه بالمعلومات لتوليد مفهوم جديد نظام المعلومات .[2]

يمكن النظر للنظام على كونه مجموعة من الأفراد ،و المكائن ،والأفكار و النشاطات التي تعمل بصورة مجتمعة لمعالجة البيانات لغرض توفير حاجة الفرد أو المؤسسة إلى المعلومات.كما انه مجموعة من الوحدات المستقلة و المرتبطة مع بعضها بعلاقات تبادلية و كل واحدة تعد نظاما فرعيا تسعى إلى تحقيق الأهدافالتي تبتغيها مؤسسة ما.[3]

كما أنه:"مجموعة موحدة من الأجزاء المتفاعلة و التي تؤدي سوية وظيفة لتحقيق أهدافه ،أن العالم يكون مرتبط بالأنظمة سواء كانت طبيعية أو بواسطة البشر فنهر دجلة أو النظام الشمسي هي أنظمة طبيعية بينما الساعة و شبكة الطرق السريعة هي أنظمة بشرية ،و كل نظام له بنية تحتية مستقلة عن بيئته " .إن أغلب الأنظمة تكون مفتوحة بمعنى تقبل مدخلات من بيئتها وتزود مخرجات إلى البيئة ،وكثير منها (الأنظمة) ملموسة حيث توظف الموارد الطبيعية كالمواد و الأشخاص .[4]

وتم تعريفه كذلك على أنه: " مجموعة من العناصر المترابطة و المتكاملة ،و المتفاعلة مع بعضها بسلسلة من العلاقات ،من أجل أداء وظيفة محددة أو تحقيق هدف معين ،فالنظام عبارة عن مجموعة من العناصر التي تشكل ما يدعى بمكونات النظام التي تكون إما عبارة عن مكونات مادية مثل الحواسب أو الشاشات

[1] أحمد حلمي جمعة و آخرون ،"**نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي معاصر**"،عمان ،الأردن ،دار المناهج ، الطبعة أولى ،سنة 2014 ،ص19

[2] Mariemboutgayout,**Intégration des systémes d'information bancaires** :**la percepation des utilisateurs** ,IJAFAME,volume 4,Issue 4-2(2023), p497

[3] أنعام علي توفيق الشهربلي، **"تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات"** ،الأردن،مؤسسة الوراق ،الطبعة أولى،سنة 2009 ،ص7

[4] إبراهيم الجزراوي ، عامر الجنابي ، **"أساسيات نظم المعلومات المحاسبية "**، اليازوري ،بدون سنة النشر .ص 19

أو خطوط الاتصال أو الورق أدوات الكتابة و الطباعة ،أو مكونات معنوية مثل الخطط البرامج و الملفات و الأنظمة و القوانين و التعليمات". [1]

3- مفهوم نظم المعلومات :عرف نظام المعلومات بأنه: " مجموعة من الأفراد و الإجراءات و المواد التي تقوم بجمع و معالجة و تقديم المعلومات داخل الوحدة الاقتصادية .ويعرف أيضابأنهذلك النظام الذي يقوم بتزويد الوحدة الاقتصادية بالمعلومات الضرورية اللازمة لصناعة و اتخاذ القرارات و ذلك في الوقت المناسب و عند المستوى الإداري الملائم ,و مثل هذا النظام يقوم باستقبال البيانات و نقلها و تخزينها و معالجتها و استرجاعها ثم توصيلها بذاتها بعد تشغيلها إلى مستخدميها في الوقت و المكان المناسبين .[2]

كما تم تعريف نظم المعلومات بأنه عبارة عن "إطار شامل لمجموعة من المكونات سواء كانت مكونات بشرية أو مادية و التي تشمل على العناصر و الإجراءات التي تعمل مع بعضها بعضا بشكل مترابط و متكامل من خلال تطبيق وظائف النظام من إدخال و تشغيل البيانات ثم استخراج النتائج و إيصالها إلى الفئات المستفيدة لمساعدتها في اتخاذ القرارات اللازمة لأداء و ظائفها في الوقت المناسب .حيث تلعب هذه الأخيرة دورا رئيسيا في الأثر الذي تحدثه في عملية صنع القرارات في قطاع المصارف ،و تساعد المديرين في اكتشاف الانحرافات بصورة مبكرة عن سير العمليات، و إمكانية تقديم خدمات جديدة في عمليات و أنشطة هذه المصارف.[3]

وهو مجموعة شاملة و منسقة من نظم المعلومات الفرعية و التي تتكامل معا بصورة رشيدة لتحويل البيانات إلى معلومات بطرق متعددة ،لرفع الإنتاجية بما يتفق مع أنماط و خصائص المسيرين و على أساس معايير متفق عليها ،من خلال حشد مجموعة من القوى البشرية و التكنولوجية.[4]

الفرع الثاني :مفهوم نظم المعلومات المصرفية

و يعرف نظم المعلومات المصرفية على أنه:" مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبات الآلية و غير المادية و الأفراد و البيانات و الاتصالات ،التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع و تخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في البنوك المختلفة ".[5]

---

[1] عبد الرزاق محمّد قاسم، «**تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية** "، عمان، الأردن، دار الثقافة،الطبعة أولى ،سنة 2009،ص14

[2] عبد السيد مصطفى و آخرون ،"**نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي عملي**" ،مصر –كلية تجارة ،ص30

[3] ادمون طارق ،**مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الادارة** ،رسالة الماجستير في المحاسبة ،كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،سنة 2010، ص15

[4] حاج قويدر قورين ،د. كنزة بن غالية ،"**نظم المعلومات المحاسبي** "،عمان ، الأردن ،ألفا للوثائق ،الطبعة أولى ،سنة 2022،ص12

[5] طارق طه ،"**إدارة البنوك و نظم المعلومات المصرفية** "،الإسكندرية ،مصر ، لحرمين للكمبيوتر ،ص495

ويعرف أيضا على أنه :"النظام الذي يوفر المعلومات الضرورية التي تسهل مهمة إدارة المصارف في صنع القرارات الإدارية لتحقيق أهدافها".[1]

كما يعرف بأنه:" نسق من مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع و معالجة و تخزين و نشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة و التحليل في المصرف.و بأنهالنظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات و المعلومات ،و تستخدم عناصره المادية و البشرية و البرمجة ،في تجميع و خزن و تحليل و استرجاع و توزيع المعلومات لخدمة الأعمالالإدارية و الوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة و الجودة و الشمول المطلوبين ،أو هو نظام يجمع و يحول و يرسل المعلومات في المصرف و يمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين ".[2]

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف نظم المعلومات المصرفية على أنهاأنظمة تقنية متكاملة تستخدم في جمع و معالجة و تخزين و تحليل البيانات داخل البنوك لدعم اتخاذ القرارات و تحسين الأداء ،تساعد هذه النظم في أتمتة العمليات المصرفية مثل إدارة الحسابات و تنفيذ المعاملات ،مما يضمن السرعة و الدقة و الأمان،كما تسهم في تحويل البيانات إلى معلومات قابلة للاستخدام مما يعزز الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة المصرفية.

المطلب الثاني: مكونات و خصائص نظم المعلومات المصرفية

الفرع الأول :مكونات نظم المعلومات المصرفية

لايختلف نظام المعلومات المصرفي عن أي نظام في أجزائه الثلاث المدخلات و العمليات و المخرجات،يضاف إليهاالتغذية العكسية و هو ماسنوضحهفي ما يأتي:[3]

1-مدخلات النظام : و يتكون من:

أ- **نظم معالجة البيانات (نظم معالجة العمليات)**:دور هذا النظام يتمثل في جمع البيانات و المعلومات للقيام بالأعمال المعتادة في المصرف كعمليات الإيداع و السحب،فتح و إغلاق الحسابات ،دفع الفواتير و المحاسبة و الكافالات و الاعتماد و غيرها من العمليات الروتينية و تعتبر هده السجلات مهمة في توثيقالأنشطة التي يقوم بها المصرف.

---

[1] سامي ذياب عبد الرزاق الغريري ،"**نظم المعلومات إدارية ،مالية ،و مصرفية و محاسبية** "،مكتبة زين،ص103

[2] حسام علي محيبس ،"**نظم المعلومات المصرفية مدخل معاصر و دراسات حالة** "،بغداد ،العراق ، دار امجد للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة 2022،ص100

[3] عيسى محمود جمعة ،محمد فخري الطنبور ،"**أساسيات نظم المعلومات في العلوم المالية و المصرفية** "،دار امجد للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة2023،ص70

ب-**نظم البحث المصرفي** :يعد نظاما فرعيا من أنظمة معلومات المصرف و مهمته إعداد دراسات و بحوث عن زبائن المصرف و هذه البحوث تعمل على تحقيق أهداف المصرف وهو ما يستوجب إعداد فريق البحث و أدواته و كذلك عينة البحث و بعد المعالجة يتم الحصول على المدخلات نظام معلومات المصرفي.

ج-نظم الذكاء المصرفي (الاستخبار): هو جزء من النظام الشامل للمصارف مهمته تجميع البيانات عن المصارف المنافسة ،تتميز هذه البيانات بالسرية و يهتم بجوانب المصارف المنافسة كالمركز المالي ،الجودة التي تتمتع بها خدمات هذه البنوك ،تسهيلات العملاء و حوافز الموظفين و غيرها من البيانات المهمة عن المصارف و طريقة جمع البيانات فيحصل عليها المصرف أما بالبيانات التي قام المصرف المنافس بنشرها أو تنشرها جهة أخرى عنه دولية أو محلية أو حتى الزيارات الميدانية و فتح حساب لدى المصارف المنافسةأو ربما القيام بمعاملات مصرفيةعن طريق المصرف المنافس و غيرها من الأدوات الممكنة .

د –مدخلات إدارة المصرف المركزية و الجهات الوصية :و هو نظام فرعي للخطط و السياسات و تعليمات و توجيهات الإدارة المركزية و الجهات الوصية للمصرف .

هـ-مدخلات البيئة المحيطة الخارجية للمصرف :و تجمع في هذا النظام كل البيانات الخاصة بالنشاط المصرفي المباشرة و غير المباشرة كالعوامل الاقتصادية و الاجتماعية و النقدية و القانونية وكل ماهو سائد في بيئة المصرفالخارجية.

2-عمليات النظام:هي معالجة المدخلات للتحويل إلى مخرجات نافعة أو هي تحويل البيانات الخام لمعلومات يمكن الاستفادة منها عن طريق جمع ،ترتيب،تصنيف،فرز،حساب و حفظ البيانات.

3-مخرجات النظام :تتمثل مخرجات النظام في المعلومات و التقارير و الرسومات البيانية و التوزيعات التكرارية....الخ.و توزع هذه المخرجات على فروع المصرف و تقسيماته الإدارية.

الفرع الثاني : خصائص نظم المعلومات المصرفية

يتصف نظم المعلومات المصرفية بمجموعة من الخصائص هي:[1]

1-العمومية :إي يجب أن تغطي المعلومات كافة لمتغيرات البيئتين الداخلية و الخارجية بحيث تغطي كافة جوانب ،فهي احتواء نظم المعلومات على المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين منها و مساندة متخذي القرارات لاتخاذ قرارات سليمة لا ينقصها الإحاطةالكاملة للموضوع من جميع جوانبه إلا انه يجب مراعاة أن كثافة المعلومات قد تؤدي في بعض الأحيانإلى التقليل من أهميتها ،و هذا يستدعي أن ترافق

[1] جمال هداش محمد ،د.ليلى عبد الكريم محمد ،"**نظم المعلومات المالية و المصرفية الحديثة** "،**عمان** ،الأردن ،دار اليازوري ،الطبعة الأولى ،سنة 2023 ،ص40

خاصية الشمولية خاصية الإيجاز بفضل ما توفره من إجابة سريعة ومكثفة عن استفسارات جميع مستخدميه.

2-الوضوح :أي أن تكون المعلومات خالية من أي خطا أو تشويش بحيث يتم تجميع و تسجيل و معالجة البيانات بشكل الصحيح و يجب أن تكون المدخلات و المعالجة و المخرجات خالية من الأخطاء .و تقديم المعلومات بطريقة و شكل يسهل فهمها من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك ،بحيث تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول إلى قرارات صائبة.

3-الدقة : وتعني أن تعطي المعلومات المنتجة الواقع الحقيقي المراد صنع قرار بشأنه بمعنى أنها ذات مؤشر حقيقي للأحداث التي تعني المستفيدين هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموعة المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية ،إذ تعد الدقة أهم سمة ناتجة عن استخدام الحاسبات الالكترونية و تعوض عن الأخطاء و العثرات التي يقع فيها العنصر البشري لذا فان خاصية الدقة تعد من الخصائص المهمة التي تحدد مستوى جودة المعلومات وان وجود معلومات ذات مستوى عالي من الدقة عن البيئة الخارجية تمكن المدراء في اتخاذ القرارات المناسبة و الصحيحة للاستجابة للفرص و استغلالها في مواجهة التهديدات و التصدي لها .

4-التكاليف :وتتمثل بكلفة جمع و معالجة وخزن و استرجاع المعلومات و التي يجب أن تكون اقل من النتائج المرغوب الوصول إليها من جراء الحصول على هذه المعلومة و يجب أن تكون للمعلومات قيمة من جراء استخدامها في صنع القرارات و التي تبرر كلفة الحصول عليها .و التكلفة تعني أنأساس وجود نظم المعلومات هو توفيرها الوقت الملائم و الدقة المطلوبة إلاأن منفعتها الحقيقية تتحقق عندما تكون كلفة الحصول عليها اقل من قيمتها .

5- الحجم الأمثل :و يقصد بها كمية المعلومات المعتمدة بالقرار فكلما كانت الكمية ملائمة قل حيز التقدير الشخصي و بالتالي تؤدي إلى صنع قرار اقل خطا و أكثر نفعا.

6- التوقيت :وهو الوقت المحصور بين طلب المعلومات و الحصول عليها بمعنى أن تكون المعلومات متاحة للمستخدم حين الحاجة إليها فعلا في صنع قرار معين لكي تحقق نظم المعلومات غايتها الأساسية في تسهيل جميع مجريات العمل اليومية و توفيرها عند الحاجة الفعلية. إذ يجب أن تصل إلى المستفيدين منها بالسرعة الممكنة ،إذإن قيمة المعلومات تقاس بدرجة وصولها إلى المستفيدين ،أن خاصية التوقيت تلعب دورا كبيرا في مساعدة الشركات في الحصول على مزايا تنافسية و التفوق على المنافسين من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب للمستفيدين منها و منهم المدراء فيما يتعلق بالتغيرات المستمرة الحاصلة في البيئة الخارجية للمنظمات كتغير حاجات الزبائن.

7-المرونة :وهي قدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستفيدين و كذلك المرونة العالية في الاستخدام المتعدد لأغراض المخرجات المعلوماتية من قبل متخذي القرارات وان من أهمالأهداف التي

تطمح نظم المعلومات تحقيقها هي درجة ملائمة المعلومات و مطابقتها لاحتياجات المستفيدين وهو العامل الأكثر تشخيصا لقيمة المعلومات و مطابقتها لاحتياجات المستفيدين وهو العامل الأكثر تشخيصا لقيمة المعلومات المنتجة .وان يكون النظام متماسكا بحيث تعد مخرجات كل عملية مدخلات عملية تليها مع الأخذ بالاعتبار عدم تكرار العملية الواحدة في أكثر من جهة.

المطلب الثالث :أهمية و أهداف نظم المعلومات المصرفية

الفرع الأول :أهمية نظم المعلومات المصرفية

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلوماتية و يعود دلك للأسباب التالية:[1]

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا ,و تعدد الوسائل التقنية المستخدمة .
- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
- تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كما كبير من المعلومات و سهلت الوصول إليها بسرعة .
- تطور التسويق المصرفي و اعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالأنترنت.

ان مخرجات نظم المعلومات المصرفية التي ترد إلى المديرين في البنك ,تساعدهم في تحقيق الأهداف القصيرة و المتوسطة و الطويلة الأجل ,و في صنع القرارات الرشيدة و تجنب الوقوع في الأخطاء ,كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية ,لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين و استخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة.

الفرع الثاني :أهداف نظم المعلومات المصرفية

تهدف نظم المعلومات المصرفية إلى ضمان تدفق البيانات و المعلومات و تبادلها بين مراكز الأنشطة المختلفة بالمنظمة و جمع البيانات بطريقة متكاملة و تشغيلها بالطرائق المناسبة و تخزينها و متابعة جميع التعديلات و التغيرات التي تحدث على البيانات و المعلومات المخزنة و تحديثها و استرجاعها في الوقت المناسب و تحقيق الأمن الكامل للمعلومات .ويمكن تجزئة هذا الهدف إلى الأهداف الآتية :[2]

---

[1] حسين ذيب ،**فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان** ،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،سنة 2012،صفحة رقم 82

[2] أحمد صالح الهزايمة ، **دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الحكومية** ،دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد ،جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية ،الأردن ،المجلد رقم 25 ،العدد الأول ،سنة 2009،ص 394

– الاستفادة القصوى من وقت المديرين و عدم إشغالهم في عملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات و المستندات.

– يهدف إلى تقديم خدمة نهائية للمستفيدين .

– تقديم تقارير دورية لسلطات اتخاذ القرار تتضمن المعلومات المصرفية و البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات المصرفية .

– تؤدي إلى انخفاض معدل الأخطاء في اتخاذ القرار المصرفي.

– لها دور هام في تزويد الإدارة العامة عند طلبها بالمعلومات و البيانات اللازمة لبناء ووضع خططها المستقبلية.

المبحث الثاني :أنواع وموارد نظم المعلومات المصرفية ووظائفها

يعتبر نظم المعلومات المصرفية من النظم الذي يحظى بمكانة واسعة و ذات أهمية في كل المجالات ،حيث تطورت بخطى سريعة و تعددت أنواعها و مواردها ووظائفها في جميع المستويات و الأنشطة الإدارية مما أصبحت معلوماتها موردا أساسيا يساعد في تحديد و تحسين أداء المؤسسات و جودة خدمتها حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى أنواع و موارد نظم المعلومات المصرفية والى أهم وظائفها .

المطلب الأول :أنواع نظم المعلومات المصرفية

يوجد نوعين من نظم المعلومات،و التي تخدم المجالات الوظيفية و المستويات الإدارية في البنوك

الفرع الأول : نظم المعلومات المصرفية الوظيفية:

تنقسم نظم المعلومات بحسب أهم المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى:

1–نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:تتمثلمهمته في استقبال المعلومات المعالجة فيما يختص بمستلزمات إنتاج الخدمات المصرفية ،و غيرها من هذه المستلزمات :العنصر البشري ،الآلات ،تقنية المعلومات و الاتصال ....الخ[1]

2–نظام معلومات الموارد البشرية :يختص بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة و هادفة عن الإدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير معلومات للإدارة بغرض اتخاذ القرارات الرشيدة بالاستعانة بمؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك الموجودة في تقارير المعلومات ،ومن خلال ماسبق تم تعريف نظام معلومات الموارد

[1] برقيق جغومة،عاشرسوسن ،**دور نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات المصرفية** ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة العربي التبسي–تبسة،سنة 2022،ص6

البشرية على انه: تركيبة من الأفراد و المعدات و الإجراءات المصممة بغرض تحليل و تقييم و توزيع معلومات دقيقة و سريعة و اتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك.[1]

3-نظام معلومات التسويق المصرفي :هو ذلك الهيكل المتكامل و المتفاعل من الأجهزة و الأفراد و الإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية و الخارجية ،و تخزين المعلومات و استرجاعها و إرسالهاإلى صانعي القرار للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية و الرقابة عليها.

4-نظام المعلومات الائتماني:هو ذلك النظام الذي تستند عملية تحديد و تجميع و فرز و تصنيف و تشغيل و تحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها و استخلاص المعلومات الفعالة منها و إرسالهاإلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته.

الفرع الثاني :نظم المعلومات المصرفيةالإدارية

هناك ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة وهي كالآتي:

1-نظم دعم القرار:صممت لحل المشكلات بمساعدة المدراء في فصل أماكن و أجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم و حكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية وهي نظم إدارة بيانات النماذج المعرفة و مواجهة المستخدمين و نظم دعم القرار هو نظام تكنولوجيا المعلومات متفاعل ومرن مصمم لدعم عملية اتخاذ القرارات المعقدة حيث يحسن من فعالية متخذ القرار بتزويده بالمساعدة التي ترفع من أفق بصيرته وهذا التحاد بين المعرفة متخذ القرار و تكنولوجيا المعلومات و يعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتقلبات في الأسواق .[2]

2-نظم معالجة المعاملات:تختص بتسجيل و معالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية و الإعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع ،أوامر الشراء ،تسجيل النفقات و تستفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الالكترونية و التسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة و عمليات المنظمة الداخلية و الخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت و بذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا و الوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات .

---

[1] فرقان حسن هادي ،**دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي** ،كلية الإدارة و الاقتصاد /وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المصارف ،جامعة كربلاء،سنة 2022، ص28

[2] زعيمي محمد أمين، زريق سمية ،**نظم المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات البنكية** ،معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت،سنة 2024،ص 11

3-نظم معلومات الإدارية :يعتبر من أشهر المعلومات يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها و عملياتها يستخدم تكنولوجيا المعلومات و التي تدعم واحدا أوأكثر من أنظمة العمل كما يزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا و تتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل و تشمل الأجهزة و البرمجيات و الموارد البشرية و البيانات و الشبكات و الاتصالات .

4-نظم المكتب:و تشملهذه النظم كماليات المكتب،و التقويم الالكتروني، و فهارس البريد الالكتروني،ونظم الجدولة ،و نظم إدارة المهام ،توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم ،و تمكن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي ،و الفهارس و المذكرات،و هذا يعني مكتب بدون ورق.[1]

5-نظم العمل المعرفي:تعتبر المعرفة أساسالإبداع ،و البعض يراها مصدر ثروة في الاقتصاديات الحديثة ،و إدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق و اكتساب و تخزين و مشاركة و استخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة لذلك فان نظم العمل المعرفي هي نظم مبنية على المعرفة تدعم المنظمة بالابتكار و توزيع المعرفة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات، وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ،و معالجة البيانات، و تصوير الوثائق ،و المفكرات اليومية الالكترونية، التي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب.

6-نظم معلومات الإدارةالتنفيذية :هو نظام مبني على الحاسب الآلي،مصمم لمساندة المدراء في المستوى الاستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب ،و تعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية الملخصة و المستخدمة من قبل نظم المعلومات الإدارية و نظم دعم القرار ،و أيضا على المعلومات الخارجية عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة ،فهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافية و برامج ،و بعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة.

المطلب الثاني :مواردنظامالمعلومات المصرفية

منأهم موارد نظم المعلومات المصرفية ما يلي:

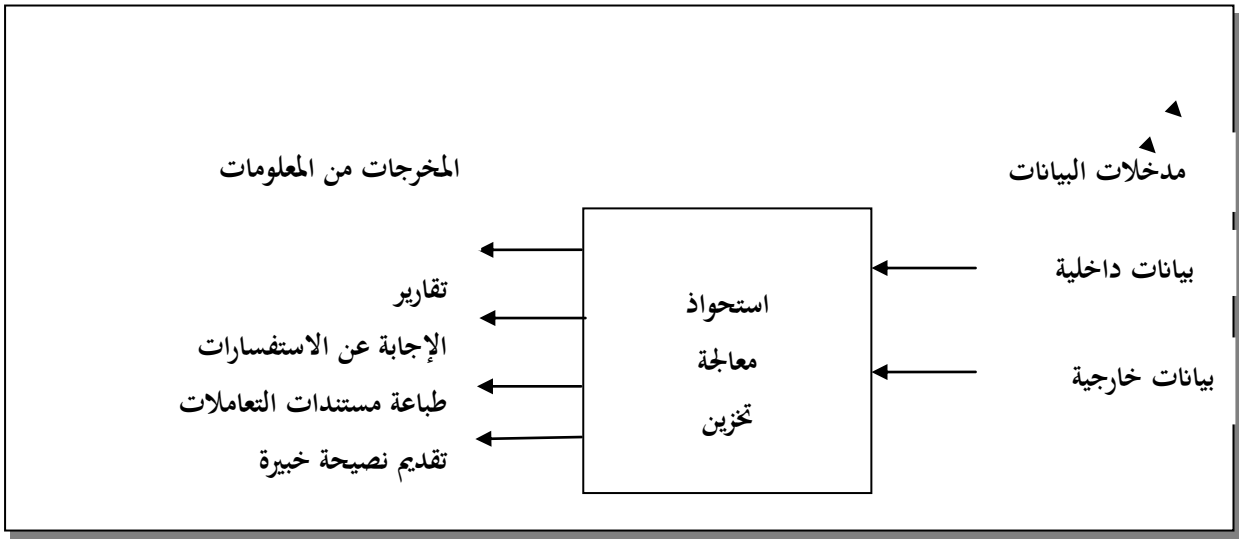
1- البيانات Data:هي مواد و حقائق أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتحول الى معلومات مفهومة و مفيدة ،أو هي مجموعة من الحقائق و المشاهدات قد تكون أرقاما أو كلمات أو رموز

[1] حسين ذيب،نفس المرجع السابق ، ص88

أو حروفا يمكن أن تجمع عن طريق الملاحظة أو المشاهدة و تخزن باسلوب معين ويمكن أن تعبر عن حقائق حالية أو تاريخية أو مستقبلية .كما أنها حقائق خام أو الملاحظات التي تم رصدها حول ظاهرة ما أو تعاملات في مجال الأعمال و هذه الحقائق غير محددة العدد و غير مرتبطة ،و البيانات المصرفية في نظام المعلومات المصرفي،الاسم و اسم الأب و الكنية و تاريخ الميلاد و العنوان و رقم الهاتف ...الخ.هي بيانات مصرفية خاصة بالعميل .

كما أنه في عملية الايداع أو السحب ،تاريخ العملية و رقم الحساب و اسم العميل و المبلغ المودع أو المسحوب و اسم الفرع و رقمه و اسم الموظف الذي قام بتنفيذ العملية ،كلها بيانات مصرفية خاصة بعملية السحب و الايداع .ويتم إدخال البيانات الخام لنظام المعلومات بغرض إجراء العمليات التشغيلية عليها لتحويلها إلى معلومات و يستخدم في ذلك أجهزةالإدخال الخاصة بالحاسبات الآلية ،حيث يتم تسجيل البيانات المدخلة بصورة يتفهمها الحاسب و تخزن داخله لحين القيام بتشغيلها حيث أن تشغيل البيانات يتمثل في عدد من الأنشطة ،مثل العمليات الحسابية ،المقارنات المنطقية ،الفرز (وضع البيانات في ترتيب محدد مقدما)،التصنيف (وضع البيانات في قطاعات معينة بحيث تعطى معنى لمستخدم هذه البيانات)،التلخيص (دمج بعض عناصر البيانات أو تجميعها بصورة ملخصة و لكن لا تخل بالمعنى)،الاسترجاع (البحث و الحصول على إي جزئية من البيانات)

الشكل رقم (01) :تحويل البيانات إلى معلومات



المصدر: طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية،الإسكندرية مصر،دار الحرمين كومبيوتر سنة 2000، ص501.

ويطلق على المعلومات الناتجة من العمليات التشغيلية للبنك بالمعلومات الداخلية Internal Information،تمييزا لها عن المعلومات الخارجية External التي يتم الحصول عليها من خارج البنك،مثل المعلومات التي يتم جمعها من خلال المسح الإحصائي لاتجاهات و تفضيلات العملاء ،و درجة تقبلهم للخدمات المصرفية المقدمة إليهم من البنك ،و الأنماط السلوكية و الادخارية للقطاعات السوقية المستهدفة .[1]

ويتم تخزين البيانات و المعلومات في نظم المعلومات المبينة على الحاسبات الآلية و فقا لأساس تنظيمي تتمثل فيما يلي:

أ-الحقل field:يمثل مجموعة من عناصر البيانات الذي يشير الى كينونة Entityو يمثل الحقل بالضرورة خاصية تصف المكونات المميزة لكينونة البيانات ،و الحقل هو أصغر وحدة تخزينية لنظام المعلومات و يتكون من مجموعة من الحروف تمثل خاصية أو سمة لكيان معين (فرد،مكان ،شيء،حدث) مثل اسم عميل البنك.[2]

ب- السجل Record : هو مجموعة من الحقول في الجدول أو الملف، فمثلا سجل مرتب موظف في البنك يضم اسم الموظف (حقل1)،القسم الذي يعمل فيه (حقل2)،إجمالي المرتب (حقل3)،الاستقطاعات (حقل4)، الصافي (حقل5)، ويتم تميز كل سجل من خلال حقل مفتاحي يسمى المفتاح الرئيسي .primary key

ج- الملف File:وهي مجموعة من السجلات المرتبطة ببعضها مثل جميع سجلات مرتبات موظف البنك ،(سجل مرتب للموظف أ+ سجل مرتب الموظف ب+ سجل مرتب الموظف ج).

د- قاعدة البياناتDatabase:تعتبر قاعدة البيانات المستودع الذي تتداول فيه البيانات و المعلومات بين الأنشطة المختلفة في المنظمة أي أنها تتضمن مجموعة البيانات الموحدة التي تستخدم بواسطة نظم المعلومات الفرعية العديدة و مفهوم قاعدة البيانات يتمثل في مجموعة متكاملة من الملفات المرتبطة ،والتي تحوي بيانات مرتبطة منطقيا،و مسجلة بأسلوب يخفض من تكرارها و يسهل من معالجتها ،فمثلا قاعدة بيانات العاملين بالبنك تتضمن ملف المرتبات ،ملف الدورات التدريبية التي حصلوا عليها ،ملف الأداء ،ملف البيانات الشخصية ،ملف الجزاءات .[3]

[1] فضيلة سلمان داود و أخرون ،"**نظم المعلومات المصرفية** "،طبعة أولى ،سنة 2018،ص42

[2] جمال عبد الله مُحَمَّد،"**نظم المعلومات الادارية** "،عمان ،الأردن ،دار المعتز للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة 2015،ص123-124

[3] سونيا مُحَمَّد البكري ، إبراهيم سلطان ،"**نظم المعلومات الإدارية** "،الإسكندرية ،مصر ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع ،سنة 2001،ص140-141

2- (الأفراد)People:تحتاج كل مؤسسة تستخدم نظم المعلومات الى الأفراد العاملين لتشغيل و ادارة هذه النظم و مكوناتها و تشتمل الموارد البشرية عادة على [1]

2-1-المستخدم النهائي للنظامEndUser:وهو الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات مثل المديرين و الموظفين و المهندسين و غيرهم .

2-2-أخصائي المعلومات:وهو الشخص الذي يقوم بتطوير و تشغيل نظم المعلومات و يتمثل في:

-محلل النظم :و يتمثل في الفرد الذي يقوم بدراسة مشاكل نظام المعلومات و البيئة المحيطة به ،كما يتولى عملية تعريف المتطلبات اللازمة لحل تلك المشاكل .

-مصمم النظم:يتولى ترجمة متطلبات مستخدم النظام إلى حلول فنية و تصميم نظام المعلومات وفقا لذلك.

-المبرمج:متخصصي معلومات يستخدم الوثائق التي يقدمها محلل النظم لترميزها على برامج الحاسب و جعلها على شكل برامج و حلول فنية.

-مشغل الحاسب:الذي يقوم بادخال البيانات و المعلومات الى الحاسب ويعمل على تشغيل النظام .

الشكل رقم (02) :الموارد البشرية لنظم المعلومات المصرفية

مستخدمين نهائيين End users	إحصائيين نظم معلومات Is specialists

- مدير البنك	- محلل نظم
- المحاسب	- مصمم النظم
- الموظف	- مبرمج
	- مشغل المحاسب

المصدر: طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية،الإسكندرية مصر،دار الحرمين كومبيوتر سنة 2000، ص505.

[1] فايز جمعة صالح النجار ،"**نظم المعلومات الإدارية MIS**"،دار حامد للنشر و التوزيع ،الطبعة الثانية ،عمان ، الأردن ،2007،ص 30،بتصرف .

3-الموارد المادية Hardware Resources:والتي تشتمل على مختلف أنواع المكونات و الوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات و المعلومات .فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب و بقية الأجهزة ،بل أيضا كل الوسائط و الأغراض المنظور التي تسجل عليها البيانات ،من صفحات و قطع من الورق الذي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص الممغنطة أو الضوئية فمن أمثلتها نظم الحواسيب بمختلف أنواعها ثم ملحقات الحاسوب بمختلف أشكالها .[1]

4-الموارد غير الماديةSoftware Resources :و التي تشتمل على مختلف أنواع الايعازات و التعليمات المطلوبة في معالجة البيانات ،ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل ،التي توجه المكونات المادية للحاسوب و تسيطر عليها تسمى برامج programs فهنالك

4-1-برامج نظام system software:و هي التي تقوم بالتحكم في الحاسب الآلي و توجيه و دعم عملياته التشغيلية مثل برنامج تشغيل النظام كبرنامج النوافذ windows 98،و برنامج Dos بالنسبة للحاسبات الشخصية ،و برنامج IBM Os/2g للحاسبات الكبيرة.كما تعد أيضا البرامج المترجمة إحدى صور برامج النظام ،وهي التي تقوم بتحويل جمل البرنامج إلى تعليمات بلغة الألي تستطيع وحدة التشغيل المركزية أن تتفهمها و تنفذها.

4-2- برامج التطبيقات Application Software:وتتكون بصفة أساسيةمن مايلي :

-برامج ذات أغراض عامة وهي التي يمكن توظيفها لتنفيذ وظائف متعددة مثل برامج معالجة النصوص،برامج الجداول الالكترونية،برامج إدارة قواعد البيانات.

-برامج ذات أغراض خاصة وهي البرامج المرتبطة بمجالات محددة من الأعمال مثل البرامج المحاسبية ،البرامج المالية،برامج الأجور و المرتبات ،برامج إدارة الموارد البشرية.

5-الإجراءات Procedures:ويقصد بها الاجراءاتإدخال البيانات ، و تشغيل الأجهزة ، و تصحيح الأخطاء في إدخال البيانات ،و الإجراءات إصدار الشيكات .كما أنها مجموعة السياسات و الأساليب التي ينبغي إتباعها عند استخدام و تشغيل و التعامل مع نظام المعلومات ،فعلى سبيل المثال تتمثل الإجراءات التي يجب إتباعها لتشغيل برنامج الأجور و المرتبات في تحديد موعد تشغيل البرنامج ومن له سلطة تشغيل البرنامج،ومن له حق الاطلاع على مخرجات هذا النظام من كشوف للمرتبات .[2]

[1] عامر إبراهيم قنديلجي ،علاء الدين عبد القادر الجنابي،"**نظم المعلومات الإدارية** "،عمان ،الأردن ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة 2005،ص45

[2] محمد بن أحمد بن تركي السديري ،"**نظم المعلومات الإدارية** "،الرياض ،المملكة العربية السعودية ،النشر العلمي و المطابع –جامعة الملك سعود ،ص26

6-الاتصالات Communication:هي التي تربط المنظمة داخليا وخارجيا ،وتعد من أهم الموارد فهي تربط الوحدات الداخلية بقواعد البيانات و التطبيقات المختلفة وتعمل على الترابط و التواصل الدائم مع الفروع و العملاء و المديرين. ويقصد بها كذلك على أنه كافة الأنشطة و الوسائل المتعلقة بالنقل الالكتروني للمعلومات و البيانات من موقع لأخر باستخدام الأجهزة و البرامج و الوسائط أو القنوات التي تربط بين الحاسبات و بعضها ،أو بين الحاسبات و بعض الوحدات الآليةالأخرى .و تتخذ عملية الربط السابقة شكل شبكة يطلق عليها شبكة الحاسبات الآلية.

تعتمد البنوك على مايعرف بالبرامج الجماعية التي تتيح نمط تفاعلي سريع بين مستخدمي الشبكة من خلال عرض المستندات التي يتم التعامل معها على أكثر من شاشة في وقت واحد،و هو ما يتيح لموظفي البنك التعرف على المتغيرات التي تطرأ على كل مستند لحظة بلحظة.

المطلب الثالث :وظائف نظم المعلوماتالمصرفية

تشمل وظائف نظام المعلومات المصرفية كالتالي:[1]

1-تجميع البيانات:هي النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو الاجتماعات أو غيرها من الوسائل، وكذلك من المصادر الخارجية باستخدام الوسائل المختلفة مثل المقابلة ويتم إدخالهاإلى النظام و تخزينها.

2-تشغيل البيانات:عملية معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل المعالجة و العمليات و إجراء العمليات و إجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزن في قواعد البيانات.

3-إدارةالبيانات:هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و استدعاء البيانات ووضعها في ملفات و قواعد البيانات و القيام بتحديثها.

4-رقابة وحماية البيانات و المعلومات:العمليات التي تضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و الاختراق للنظام،وقد تكون الرقابة من خلال كلمات السر بالنسبة للمستخدمين أو من خلال برامج توضيح كافة الإجراءات التي تمت على البيانات و المعلومات ومن قام بها وتاريخ التمديد.

5-إنتاج المعلومات:هي العملية النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيدين من النظام وقد تكون على شكل تقارير أو نماذج أو مؤشرات و خزنها في قواعد البيانات و القيام بتوفيرها لمتخذ القرار في المؤسسة.

[1] احمد حسين علي حسين،"**نظم المعلومات المحاسبية مكتسبة الإشعاع ،الإسكندرية** "،الطبعة 1977،01،ص31،بتصرف

المبحث الثالث:كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية و عوامل المؤثرة عليها ،تحديات و معوقات التي تواجهها

تعد نظم المعلومات المصرفية عنصرا حيويا في تحسين أداء المصارف و تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية حيث يتوقف مستوى كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية على مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تحيط بالمصرف و التي تمكنه من تحويل المدخلات إلى مخرجات ومن خلال هذا المبحث سيتم التعرف على كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية و عوامل المؤثرة عليها و تحديات و معوقات نظم المعلومات المصرفية.

المطلب الأول:كفاءة وفعالية نظم المعلومات المصرفية

الفرع أول :كفاءة نظم المعلومات المصرفية

1-مفهوم كفاءة:عرفت بأنهاأداء العمل بطريقة لا تسمح بإهدار الموارد و أيضا عرفت بأنها الاستخدام العقلاني و الرشيد في المفاضلة بين البدائل و اختيار أفضلها و الذي يقلل من التكاليف و يعظم العائد إلىأقصى درجة ممكنة .[1]

2- معايير كفاءة نظم المعلومات المصرفية: لكي نقول على نظام المعلومات في البنك انه كفء يجب أن تتوفر فيه الشروط وهي:[2]

2-1 البساطة: يتميز نظام المعلومات الناجح بالسهولة و البساطة في كل مراحله من الحصول على المعلومات إلى معالجته و توصيلها إلى المستفيدين منها .

2-2 المرونة: تعتبر المرونة في التصميم و القابلية للتغيير من صفات النظام الناجح للمعلومات و ذلك للتكيف مع التغيرات المتوقعة في بيئة النظام و التغير المستمر في التكنولوجيا الموجودة في محيط المؤسسة و التعايش مع الظروف الاستثنائية.

2-3 الاعتمادية أو الموثوقية :يجب أن تتمتع مخرجات النظام بالموثوقية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات و تلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات أماإذا لم تتوفر الموثوقية و كانت المعلومات لا يعتمد عليها في اتخاذ القرار سيكون محفوف بالمخاطر لذلك يجب اللجوء إلى العمل الجماعي لزيادة الثقة في مخرجات النظام .

2-4 القبول :و يقصد به تمتع النظام بالقبول من قبل المستفيدين منه و يشار إلى عدم إمكانية استمرار و نجاح النظام دون تعاون من قبل الأطراف المستفيدة و التي تدير نظام المعلومات،ومنه يجب على مصممي

---

[1] زعيمي محمد أمين ،زريق سمية ،نفس المرجع السابق ، ص 14

[2] وليد مرتضى نوه، **نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها** ،رسالة الماجستير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح –ورقلة ،سنة 2014،ص 78

النظام أن يدعو مستخدميه إلى المشاركة في تصميمه لأنهم هم المطالبون بتشغيله ،فالعمل على إيجاد نظام يتميز بالكفاءة و المرونة و البساطة و الموثوقية يتطلب السعي لتحقيق النظام القبول من طرف مستخدميه ،لان الأفراد يلعبون الدور الأساسي في إنجاحأوإفشال نظام المعلومات لذلك يجب اللجوء إلىأسلوبالإقناعبأهمية النظام لتجنب مقاومة التغير التي هي طبيعة بشرية .

2-5 الاقتصادية قد ترغب المنظمات في إدخال نظام المعلومات إلا انه قبل توفيره يجب دراسة التكلفة المادية و المستلزمات التقنية و البشرية و العملية لإيجاد نظام المعلومات ،فالنظام الذي يتميز بالكفاءة ليس هو النظام الذي يحقق أهدافه فقط و إنما هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة بالنظر للعائد.

الفرع ثاني :فعالية نظم المعلومات المصرفية

1- مفهوم فعالية :تعني قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التشغيلية .و تعتبر الأهداف التشغيلية عن الناتج النهائي الذي يرتبط بالسياسات التي تتبعها المنظمة أي ما تحاول المنظمةتحقيقه في الواقع العملي و على ضوء متغيرات البيئة الداخلية و الخارجية المحيطة بها ،كما أن استخدام الأهداف التشغيلية في قياس الفاعلية يحقق المرونة بما يتلاءم مع الهيكل التنظيمي و البيئة .[1]

ومن أهم الخصائص التي تؤهل نظام المعلومات لان يكون فعال مايلي :[2]

– يجب أن يحقق نظام المعلومات درجة عالية من الدقة و السرعة في معالجة البيانات المالية للأحداث الاقتصادية عند تحويلها إلى معلومات لخدمة الأطراف المختلفة ذات العلاقة بالمنشاة.

– أن يكون لدى نظام المعلومات المصرفي القدرة على تزويد الإدارة بالمعلومات المصرفية الضرورية و في الوقت الملائم لاتخاذ القرار باختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة .

– أن يعمل النظام على تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة و التقييم لأنشطة المنشاة الاقتصادية المختلفة .

– أن يعمل النظام على تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير و المتوسط و الطويل الأجل من اجل أعمال المنشاة الحالية و المستقبلية وأي خطط مستقبلية .

– أن يكون لدى النظام القدرة السريعة و الدقيقة في استرجاع المعلومات الكمية و الوصفية المخزنة و ذلك عند الحاجة إليها .

– أن يكون النظام مقبولا لدى العاملين في المنشاة، و تتوفر فيه درجة معقولة من الاقتناع بأهميته في عمل المنشاة.

[1] ناصر مراد ،"**فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق** "،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية ،ص 74

[2] عامر سلوى ،حسين بلعجوز،**فاعلية نظم المعلومات المصرفية و دورها في تسيير القروض المتعثرة** ،المجلد رقم 08، العدد 01(2320)، ص 103

– أن يكون النظام مرتبطا مع النظم الأخرى في المنشاة بما يحقق التكامل فيما بين الأنظمة لخدمة و طائف التخطيط و التنفيذ و الرقابة لتوفير كل ما يحتاج إليه متخذ القرار من معلومات.

المطلب الثاني :عوامل المؤثرة على كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية

يتوقف مستوى كفاءة و فعالية نظم المعلومات على نوعين من العوامل:[1]

الفرع الأول: العوامل الداخلية :وتتمثل في كافة الإمكانيات و الموارد المادية و البشرية المتوفرة في النظام بالإضافةإلى البيانات المتاحة و الإجراءات المستخدمة في تشغيل النظام و هي عوامل تتصف بإمكانية التحكم بها و الوسيطة عليها كونها تنتج عن القرارات الصادرة عن الإدارة لذا يطلق عليها متغيرات القرار.

الفرع الثاني :العوامل الخارجية :و هي عوامل يصعب أو لا يمكن التحكم بها و السيطرة عليها و تنتج عن البيئة الخارجية التي تحيط بالنظام و التي يتم في إطارها ممارسة الأنشطة و العمليات المصرفية .و على الرغم من صعوبة وضع حد فاصل بين العوامل الداخلية و الخارجية التي تؤثر على مستوى كفاءة و فعالية نظم المعلومات ،حيث أنها عوامل متداخلة فيما بينها في كثير من المجالات و تتشابك العلاقات بينها في نقاط و مراحل عديدة إلا انه يمكن قياس تأثير البيئة الخارجية من خلال العوامل الآتية :

– **العوامل القانونية و التشريعات المهنية** :تمثل البيئة القانونية متغيرا هاما من المتغيرات التي تؤثر على نظم المعلومات التي تهدف إلىالتأكد من خلو عمليات النظام من الخطأ و التلاعب و التزوير و ضمان سيرها بشكل مطابق لأحكام القانون و التشريعات المهنية و الكشف عن مدى مطابقة تصرفات الإدارة و أفعالها بدقة مع المتطلبات القانونية و المعايير المهنية و يمكن قياس أثرها من خلال:

– تحديد اثر تطبيق الأنظمة و التشريعات القانونية ذات العلاقة بالمصارف التجارية على نظم المعلومات سواء كان ذلك بصورة مباشرة كقانون البنك المركزي و قانون المصارف أو بصورة غير مباشرة كالأنظمة و التعليمات المنصوص عليها في قانون الشركات و قانون السوق المالي و غيرها من التشريعات.

– قياس اثر تطبيق المبادئ و المعايير الإدارية و المحاسبية و المالية و القواعد و المعايير ذات العلاقة على نظم المعلومات

– **العوامل الاقتصادية**:تتمثل في طبيعة الوضع الاقتصادي السائد و انعكاساته على الأنشطة المصرفية و أنظمتها المعلوماتية ،و الذي يمكن قياسه من خلال المؤشرات الآتية :

- مؤشرات الاستقرار و النمو الاقتصادي .
- درجة تباين الأسواق التي يتعامل معها القطاع المصرفي .
- درجة المنافسة القطاعية و القدرة على التنبؤ بتصرفات المنافسين و ردود أفعالهم.

[1] سامي ذياب عبد الرزاق الغريري ،نفس المرجع السابق ،ص105

– **العوامل التنظيمية** :يمثل الهيكل التنظيمي الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب و تنسيق جهود الأفراد و العاملين لتنفيذ الأنشطة المصرفية اللازمة لتحقيق الأهداف باستخدام الموارد المتاحة ،و يتضمن خريطة الوظائف و التقسيمات التنظيمية للوحدات الإدارية التي تقوم بهذه الأعمال، و يمكن قياس مدى تأثير العوامل التنظيمية على نظام المعلومات من خلال الاختبارات الآتية :

- قياس درجة الرسمية في المصرف و التي تشير إلى مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد المهام و الإجراءات و الصلاحيات الممنوحة لتنفيذها .

- قياس درجة المركزية أو اللامركزية و التي تشير إلى مدى تدخل الإدارة العليا و درجة تفويض السلطات و الصلاحيات إلى المستويات الإداريةالأخرى في المصرف.

- قياس درجة تحقيق التكامل بين الأقسام و الإدارات المختلفة في المصرف و ذلك لضمان اكتمال العمل و تجنب التعارض بين الأنشطة في الأقسام المختلفة .

- قياس مدى تطبيق محاسبة المسؤولية على جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة .

- قياس درجة بيروقراطية و مدى تركيز العمل في أيديأفراد محدودين و درجة تعقد أداءالأعمال وتنفيذ الأنشطة المصرفية.

- **العوامل السلوكية**:وتتمثل في أنماط السلوك الثقافية و الاجتماعية للبيئة المحيطة بالمصارف التجارية ، و التي تعكس أثرها على نظم المعلومات في المصرف بما في ذلك الأنماط السلوكية للمستفيد الأول الذي يقوم باستخدام مخرجات النظام في صنع القرار و المستفيد الثانوي الذي يتفاعل مع النظم و البرامج التطبيقية للنظام لجمع و معالجة و تجهيز المخرجات . حيث يجب على مصممي نظام المعلومات مراعاة الأنماط السلوكية للمستخدم النهائي بمفهومه الشامل الذي يشمل المستخدم الأولي و الثانوي للنظام و انعكاسات السلوك البشري و أثرها على أداء نظم المعلومات.

- **العوامل التقنية و تكنولوجيا المعلومات**:وهي تلك التقنيات الأساسية المستخدمةفي نظم المعلومات المبنية على الحاسوب و تطبيقاتها العملية و تتضمن الأجهزة و المكونات المادية و البرمجيات و قواعد البيانات و شبكات الاتصال كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها وسائل الكترونية تستخدم لتجميع و معالجة و تخزين و نشر المعلومات ، و تمثل تكنولوجيا المعلومات إطارا شاملا للقدرات و المكونات و العناصر المتنوعة القادرة على جمع و خزن البيانات و معالجتها و توصيل المعلومات الملائمة و المفيدة إلى مستخدميها مما يكسبها دورا فعالا في عملية خلق المعرفة التي أصبحتإحدى وسائل القوة .و قد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة المعاصرة .و يعد الجهاز المصرفي الأكثر استفادة من هذه التغيرات و التطورات المتسارعة و ذلك نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين مفردات و مكونات الجهاز المصرفي و التي تستدعي مسايرة هذا التطور و التوسع في استخدام أدوات العصر .

المطلب الثالث :تحديات نظم المعلومات المصرفية

هناك العديد من التحديات التي تواجه نظم المعلومات المصرفية أهمها مايلي:

- أحد التحديات أولى التي تواجه المصارف هو توحيد أنظمتها المعلوماتية حيث يجب أن يعمل نظام المعلومات في المصرف بشكل متكامل لذلك تسعى مختلف المصارف لإنشاء نظام معلومات موحد في مختلف شبكات المصرف .[1]

- أحد التحديات الرئيسية الأخرى لأنظمة المعلومات المصرفية هو أتمتة حيث يجب توزيع أحدث تكنولوجيا المعلومات في مختلف فروع المصارف و إدخال الأتمتة في مختلف الأعمال المصرفية حيث يتم استبدال المستندات الورقية بمعالجة الكترونية مما يتيح معالجة آلية للمعاملات والأتمتة جميع العمليات المتكررة و الروتينية ، حيث تساهم الرقمنة في تبسيط هذه المهام .

- يعتبر تعدد القنوات من أهم التحديات التي تواجه نظام المعلومات المصرفي و ذلك لتعدد الوكالات المصرفية فلابد أن يعمل نظام المعلومات على تكامل بين وحدات المصرفية وهو مايسمح بتوفير الوقت و جهد و تكامل و تحسين القنوات المختلفة للتفاعل مع عملاء .

- يعتبر الاحتيال كذلك من تحديات نظم المعلومات المصرفية التي تنشأ من إمكانية اختراق حسابات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء و استغلالها أو سرقة كلمات المرور، و أرقام بطاقات الائتمان بهدف الدخول إلى حسابات بعض العملاء ،سواء تم ذلك من خارج المصرف أو من العاملين به.[2]

- عدم ملائمة تصميم النظام أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة تعتبر من مخاطر التقنية التي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطء الأداء slow-downعلى سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم سرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم ،وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارجية لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

- من تحديات أخرى لنظم المعلومات المصرفية هو نقص المبرمجين و محللي نظم ذوي مهارة العالية حيث يؤدي إلى زيادة تكاليف عنصر العمل ،وزيادة نقص في العمالة الفنية الماهرة و المتخصصة مما يترتب وجود فجوة في أقسام نظم المعلومات.[3]

---

[1] Sylvie michel ،**Contribution àL'évaluation Du système D'information Bancaire**،thèse de doctorat inedites bordeaux iv:université montesquieu،2011،p28

[2] ضحى عداس ، غسان ساكت ،" **نظم المعلومات المصرفية** "،سوريا ،مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ،سنة 2020، ص120

[3] إبراهيم سلطان ،**نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)**، الدار الجامعية ،الإسكندرية ،مصر ، 2005 ،ص 11_13، بتصرف

- **خلاصة**

تناولنا في هذا الفصل الجانب النظري من هذه الدراسة،حيث في بداية قمنا باستعراض بعض مفاهيم لنظم المعلومات بدراسة مختلف جوانبها و العلاقة فيما بينها باعتبارها تمثل القاعدة أساسية لإدراك المفهوم العام لنظام المعلومات ثم قمنا بعد ذلك بالتركيز على المفاهيم العامة المتعلقة بالنظام المعلومات المصرفية حيث يعتبر بمثابة نظام يرتكز على مبادئ ومقومات لمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات مالية مفيدة في شكل مخرجات أساسية ذات خصائص و جودة عالية يستند إليها المحللون في عمليات الرقابة و تقييم الأداء و كذلك لاتخاذ القرارات بما في ذلك قرارات الإقراض ، ثم تطرقنا بعدها إلى إبراز أهم أنواع نظم المعلومات المصرفية و مواردها و أهم وظائفها أما في الأخير فقمنا بإظهار كفاءة و فعالية نظم المعلومات المصرفية في زيادة و تحسين رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة و عوامل المؤثرة عليها و كذلك إلى أهم تحديات التي تواجهها نظم المعلومات المصرفية.

الفصل الثاني

القروض المصرفية

- تمهيد
- المبحث الاول :مدخل الى القروض المصرفية
- المبحث الثاني :تسيير القروض المصرفية
- المبحث الثالث :اهمية نظم المعلومات المصرفية في ادارة القروض المصرفية
- خلاصة

تمهيد:

تعتبر القروض المصرفية من أهم الأدوات التي تستخدمها البنوك في تقديم التمويل اللازم للأفراد والشركات، حيث تُمكّن هذه القروض العملاء من تنفيذ مشاريعهم أو تلبية احتياجاتهم المالية، مما ينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد بشكل عام. فالبنك من خلال منح القروض، لا يحقق فقط أرباحًا من الفوائد، بل يسهم أيضًا في تنشيط حركة السوق وزيادة فرص الاستثمار والتوظيف. ومع تزايد عدد العملاء وتعقيد العمليات البنكية، أصبح من الصعب إدارة هذه القروض بالطرق التقليدية، مما أدى إلى الحاجة لاعتماد وسائل حديثة تساعد في تنظيم العمل وتحسين دقته وسرعته.

ومن أبرز هذه الوسائل نظم المعلومات المصرفية، والتي تُعد من الأدوات التقنية المهمة التي تعتمد عليها البنوك حالياً. فهي تساهم في حفظ بيانات العملاء، ومتابعة القروض، وتحليل قدرة العميل على السداد، واتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية. كما تساعد هذه النظم في تقليل الأخطاء البشرية وتسريع الإجراءات وتقديم تقارير دقيقة للإدارة العليا.وهذا ما سنحاول التطرق له في هذا الفصل، من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول : مدخل الى القروض المصرفية

المبحث الثاني : تسيير القروض المصرفية

المبحث الثالث : أهمية نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض المصرفية .

المبحث الاول : مدخل الى القروض المصرفية

تمثل القروض المصرفية وسيلة فعالة لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد و الشركات ، مما يساهم في تنشيط الحركة الاقتصادية ، و تعد من أبرز الخدمات التي تقدمها البنوك ضمن دورها المالي في المجتمع .

المطلب الاول : مفهوم و أهمية القروض المصرفية

الفرع الأول : مفهوم القروض المصرفية

تعددت المفاهيم حول القرض المصرفي بتعدد الباحثين و اختلاف وجهات نظرهم فعرفالقرض:

1 - **اصطلاحا** القرض(loan)باللغات الأوروبية أصل كلمة قرض "credit" جاءت من الكلمة اللاتينية" creditum" المشتقة من الفعل اللاتيني " credere" الذي يعني يعتقد "croire "[1]، و القرض هو دفع مال لمن ينتفع به ، و يرد بدله.[2]

2 - **لغة** هو كلمة مخصصة للعمليات المالية التي تجمع بين هيئة مالية سواء كان بنك او مؤسسة مالية او المقترض .[3]

الائتمانهو عملية تزويد الافراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على ان يتعهد المدين بسداد تلك الاموال وفوائدها .والعمولات المستحقة عليها والمصارف دفعة واحدة او على اقساط في تواريخ محددة وتدعم تلك العملية بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للبنك استرداد امواله في حالة توقف العميل عن السداد بدون اي خسائر ويمكن تعريفه بانه علاقة مديونية تقوم على اساس الثقة التي تنشأ عن مبادلة سلع او خدمات او نقود لقاء تعهد بدفع بدل معين مستقبلا و في اجل معين مستقبلا وفي اجل معين بشكل سلع او نقود او خدمات وفي الغالب يكون التعهد بالدفع نقدا.[4]

3- **القرض بالمفهوم القانوني:** هو عقد يلتزم به المقرض ان ينقل الى المقترض ملكية مبلغ من النقود او اي شيء اخر على ان يرد اليه المقترض عند نهاية القرض شيئا مثله في مقداره و نوعه وصفته.[5]

4- **القرض في الاقتصاد** هو مبلغ مالي مدفوع من طرف الجهاز المصرفي لأفراد، مؤسسات بهدف تمويل نشاط اقتصادي في فترة زمنية محددة ،و ذلك بمعدل فائدة محدد مسبقا[1].

---

[1] علي طاهر مصطفى ، **طرق منح القروض في المصارف التجارية** ،بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس (الميتريز) في الاقتصاد ،جامعة الملك فيصل ، كلية قطر للادارة و الاقتصاد قسم العلوم الاقتصادية ، 2012/2013 ص 02

[2] علي سيد اسماعيل ،**مصادر توفير السيولة في البنوك الاسلامية**، دار التعليم الجامعي ، الاسكندرية ، مصر2019 ، ص 151

[3] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي. **ادارة البنوك التجارية**. دار غيداء. الاردن 2016 . ص 246

[4] زكريا الدوري ،د. يسرا السامرائي .**البنوك المركزية والسياسات النقدية**. دار اليازوري . ص 61

[5] مُحَمَّد علي مُحَمَّد أحمد البنا ،**القرض المصرفي : دراسة تاريخية مقارنة بين الشريعة الاسلامية و القانون الوضعي** ،دار الكتب العلمية ، بيروت لبنان، ص 123-

5- **عند الفقهاء المعاصرين** : قد عرفه البعض انه "هو تمليك شخص لأخر عينا من المثليات التي لا ينتفع الا باستهلاكها ليرد مثلها" ،او"دفع مال او اي شيء اخر متمول بشرط ان يكون متماثلا وان يكون لمنفعة المقترض فقط"، او "ان تعطي لغيرك شيئا من مالك مما يثبت في الذمة على ان يرد اليك مثله في الوقت المتفق عليه" [2].

الفرع الثاني :أهمية القروض المصرفية

تعتبر القروض المصرفية المورد الأساسي الذي يعتمد عليه البنك للحصول على إيراداته ، اذ تمثل الجانب الأكبر من استخدماته و لذلك تولي البنوك التجارية القروض عناية خاصة ، و تعد القروض المصرفية من العوامل الهامة لعملية خلق الإئتمان والتي تنشأ عنها زيادة الودائع و النقد المتداول. ويعني ذلك ان منح القروض يمكن البنوك من الاسهام في النشاط الاقتصادي وتقدمه و رخاء المجتمع الذي تخدمه ، فتعمل القروض على خلق فرص العمالة ، وزيادة القوة الشرائية التي بدورها تساعد على التوسع في استغلال الموارد الاقتصادية و تحسين مستوى المعيشة [3]

للبنوك في الوقت المعاصر فمن المؤكد أن له فعالية كبيرة و أهداف واسعة في تمويل التجارة و سوف نوضح هذه الفعالية والأهمية من خلال مايلي:[4]

- المساهمة في النمو والإزدهار الاقتصادي للبلاد ،من خلال الاستفادة من السيولة الزائدة المحصل عليها من القروض في تمويل الصناعة والزراعة و النشاطات الحرفية و استغلال الأموال في الانتاج والتوزيع الذي يؤدي بالزيادة في إنتاجية رأس المال
- تمثل ايرادا إثر تحويل السيولة للزبائن (طالبي القرض) مقابل إيداع ضمانات في ميعاد استحقاق يحدده
- منع الاكتناز ، نعرف ان هذا الاسلوب يعني موارد نقدية معطلة ، فعن طريق القروض تتحول المبالغ المكتنزة الى إدخارات تساهم في عرض رأس المال و بالتالي فتح أبواب الإقتراض و إفادة كل المجموعات الإقتصادية و الإجتماعية.
- يهدف الجهاز المصرفي عن طريق القروض الى تنمية السوق النقدية ، و ذلك بزيادة العرض من جانب الأوراق التجارية و المالية و السندات و بالتالي تشجيع الافراد على التعامل مع هذه الأسواق و تقديم

---

[1] مصطفى رشدي شيحة ، **الاقتصاد النقدي والمصرفي** ، دار الجامعة العربية ، مصر1985 ص 213 (بتصرف)

[2] محمد علي محمد أحمد البنا، **القرض المصرفي: دراسة تاريخية مقارنة بين الشريعة الاسلامية و القانون الوضعي**،مرجع السابق ص 120

[3] احلام بوعبدلي ، **سياسات ادارة البنوك التجارية و مؤشراتها** ،دار الجنان ،الجزائر ، ص 72-73

[4] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي. **ادارة البنوك التجارية**. مرجع سابق .. ص252 - 251

ادخارهم و بهذه الوسيلة تسرب رؤوس الأموال الى الخارج ، اذا توفرت و وجدت في الداخل العائد و الضمان و الثقة في البنوك التي يتعامل معها و بهذا فإن الارباح تخص جميع الأطراف

- مقدرة الجهاز المصرفي على تحقيق الاستقرار النقدي و ثبات الاسعار و المحافظة على قيمة النقود ، فالقروض تلعب دورا كبيرا في اقتصاديات الدول المتقدمة و تلعب دورا هاما في تنمية الدول المتخلفة و النامية .

- تلعب القروض دورا هاما في تمويل حاجات الصناعة، و الزراعة،والتجارة، و الخدمات، فالأموال المقرضة تمكن المنتج من شراء المواد الأولية، و رفع أجور العمال اللازمين لعملية الإنتاج و تمويل المبيعات الآجلة، و الحصول على السلع الإنتاج ذاتها

- عمليات الإقراض تمكن البنوك من المساهمة في النشاط الإقتصادي و تقدمه ، و رخاء المجتمع الذي تخدمه ، فتعمل على خلق فرص العمالة و زيادة القوة الشرائية التي تساعد بدورها على التوسع في استغلال الموارد الاقتصادية و تحسين مستوى المعيشة [1]

المطلب الثاني: أنواع ومصادر القروض المصرفية

الفرع الأول : أنواع القروض المصرفية :

تعتبر القروض المصرفية أكثر الاستثمارات استقطابا من طرف البنوك التجارية ، نظرا للعائد الناتج عنها، ويمكن تصنيف هذه القروض الى:[2]

1-القروض حسب النشاط الاقتصادي : يندرج تحت هذا النوع ثلاثة انواع تتمثل في :

1-1 **القرض الاستثماري** : هو التسهيلاتالممنوحة الى المشاريع والمؤسسات الإنتاجية ، بغرض توفير متطلبات الاستثمار و الإنتاج من العقارات ، و تجهيزات فنية و تقنية و من هنا يتضح انه قرض استثماري طويل الأجل لأن ايراداته تستحق في آجال طويلة

2-1 **القرض التجاري** : هو القرض الذي يمنح في شكل تسهيلات مصرفية للعملاء لعمليات التبادل التجاري المحلي و الخارجي ، كما يقدم هذا النوع الى المشاريع الصناعية ، من اجل تمويل مستلزماتها الجارية كشراء المواد الأولية ودفع الاجور ..... الخ ،زيادة على ذلك يكون هذا النوع على شكل آخر حيث تقوم المصارف بشراء السندات و الأسهم المطروحة في السوق ، وبذلك تساهم في عملية التمويل و عادة ما يكون هذا القرض قصير الأجل

[1] إ ضاءات مالية ةمصرفية ،**القروض المصرفية و معايير منحها** ،معهد الدراسات المصرفية ، العدد الحادي عشر ، دولة الكويت ، يونيو 2011

[2] لوراتي إبراهيم ،**القروض البنكية وإجراءات منحها** ،مجلة الحقوق والدراسات الإنسانية –دراسات إقتصادية -31(2) ، جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر ،ص200-202

3-1 **القرض الاستهلاكي**: هو القرض الذي يحصل عليه أفراد المجتمع من أجل إنفاقهم الاستهلاكي كشراء السيارات وغيرها من السلع المعمرة ، حيث يمكن الحصول عليه بسهولة و طبقا لدخل الفرد لأنه يسدد على دفعات شهرية

2 –القروض حسب الفترة الزمنية : يمكن تقسيمه الى الانواع التالية :

2–1 القروض طويلة الأجل و المتوسطة : يقصد بها القروض التي تزيد آجال إستحقاقها عن سنة واحدة و قد تصل الى 20 سنة ، و يمنح هذا النوع لتمويل الأنشطة الرأسمالية كبناء المصانع و المشاريع ذات رؤوس الأموال الثابتة و تنقسم فترات التمويل في هذا النوع الى :

- **فترة استخدام** :يقوم العميل باستخدام مبلغ القرض في الإنفاق على بناء المشروع و شراء التجهيزات اللازمة ، بالإضافة الى تجارب التشغيل الأولى و مصاريف الإفتتاح.
- **فترة السماح**: هي الفترة التي يتم من خلالها إنتاج السلع و تسويقها ثم تحصيل ثمنها، أي هي تلك الفترة التي تغطي دورة واحدة من دورات رأس المال العامل (دورة واحدة من النشاط)
- **فترة السداد** : بعد تحقيق المقترض لعائد مناسب يكفيه لسداد التزاماته ، عادة مايتم السداد على أقساط دورية تتحدد حسب السياسة الإئتمانية المتبعة .

2–2 القروض قصيرة الأجل : هو القرض المصرفي الذي لا تزيد فترته الزمنية عن سنة واحدة ، و يستغل هذا النوع كثيرا في العمليات التجارية و الزراعية القصيرة الأمد ، كما تمثل القروض القصيرة معظم قروض البنوك التجارية ، لأنها ذات عائد سريع و مخاطر أقل .

3–القروض من حيث نوع الضمان : يعتبر الضمان الوسيلة الأكثر تأمينا من خطر عدم السداد ، لأنه يسمح للبنك باستلام حقوقه عندما يعجز العميل عن التسديد ينقسم هذا النوع الى قسمين رئيسيين هما:**3–1 القروض بدون ضمانات** *:* عادة ما يقدم للمقترضين المعروفين بجديتهم في التعامل والتزامهم بمقتضيات الاتفاق و مراكزهم المالية القوية ، و يمنح هذا النوع في ظروف خاصة إلا انه في حالة لا يجب التوسع في منح هذا النوع حتى لا تتوسع دائرة المخاطر.

3-2 **القروض بضمانات***:* معظم القروض الممنوحة تكون مضمونة و تعرف باسم " ضمانات تكميلية " ،لأنها تطلب لتكملة عنصر الثقة ، ويعتبر هذا النوع الأكثر رواجا في الميدان المصرفي تأخذ عدة أشكال :

- **قروض بضمان بضائع** : مثل السيارات ، الأجهزة الإلكترونية ، الاخشاب ....إلخ ، و يشترط في البضائع سهولة التسويق وعدم قابليتها للتلف ، وغيرها من الشروط الاساسية حتى يضمن البنك حقه .

- **قروض بضمان الأوراق المالية:**تقبل الأوراق كضمان أصلي، أو ضمان إضافي، وتتميز بقلة مرونتها نسبيا، و يشترط أن تكون هذه الأوراق مدرجة في البورصة.
- **قروض بضمان رهن عقاري** : يمكن أن تقبل المصارف التجارية العقارات كرهن إضافي للقروض حيث يقدم العميل عقارا كضمان ، فإذا تخلف العميل عن السداد أصبح العقار تحت تصرف البنك
- **قروض بضمان المحلات التجارية و الصناعية** : المحل التجاري أو المصنع تعتبر رهنا تجاريا حيازيا كونه مالا منقولا ، غير أنه يمكن رهن المحل تجاريا حتى لا تتعطل التجارة و هذا ما تقوم به البنوك التجارية و تصبح سلطة البنك رسمية على المحل او المصنع غذا لم يدفع العميل ما عليه.

الفرع الثاني :مصادر القروض المصرفية

تتطلب العمليات الإئتمانية أموالا لتوظيفها، وبالتالي هناك عدة مصادر يمكن للمصرف الإعتماد عليها في مختلف نشاطاته وهي :[1]

1- الودائع: هي مختلف الأموال التي يحصل عليها المصرف من الأفراد والهيئات والمشروعات المختلفة والإبداعات [2]، أو هي عبارة عن ديون مستحقة لأصحابها على ذمة المصاريف التجارية وتعتبر الودائع بأشكالها المختلفة سواء كانت ودائع جارية أو ودائع لأجل أو ودائع إدخارية أو ودائع إئتمانية المصدر الرئيسي لمكونات المصارف التجارية. كما تعتبر الوديعة هامة من عدة جوانب سواء من وجهة نظر الأفراد أو النظام البنكي أو الإقتصاد ككل. فهي تفتح آفاق واسعة أمام كل الأطراف وتتيح لكل واحد منها فرصة لتحقيق أهدافه فيما يتعلق بالأمن والسيولة والربحيةوتمثل الودائع آفاقا لتوظيف أموال البعض وتساهم في تغطية عجز البعض الآخر، وخلق إمكانيات جديدة تسمح بالتوسع في النشاط الإقتصادي، وتنمية ديناميكية دائمة من خلال تدفقات مالية مستمرة تساعد على تطور الأعمال وتفتح الودائع كما رأينا، أمام النظام البنكي فرصا واسعة لتوسيع القرض بإعادة رسكلة الأموال الموجودة فعلا ودون اللجوء إلى عمليات التمويل التضخمي للنشاط الاقتصادي وهي لا تقوم بذلك فحسب وإنما بإمكانهما أن تركز مجهوداتها في تمويل فعال ومدروس ووفقا لموارد مالية ليست مكلفة في الغالب .

2- القروض المصرفية:تعتبرالقروض بين المصارف من أهم الأموال للبنوك التجارية في الوقت الحاضر حيث يمكن ان يلجأ البنك التجاري إلى البنك المركزي مقترضا المبالغ التي يحتاجها ، و يمكنه أيضا ان يقترض من غيره من البنوك عندما يحتاج إلى أموال للتوظيف أو عند مواجهة عجز.[3]

---

[1] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ،**إدارة البنوك التجارية**، مرجع سابق ، ص 253-254

[2] إسماعيل أحمد منشاوي ،عبد النعيم مبارك ،**اقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية** ، الدار الجامعية 2002 ص 254 بتصرف

[3] خالد أحمد علي محمود ، **فن إدارة المخاطر في البنوك و سوق المال** ،دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، 2019، ص 24

المطلب الثالث : خصائص القروض المصرفية

يتميز القرض المصرفي بالخصائص التالية :[1]

1- ***المبلغ***: يمثل قيمة القرض أو الأموال التي تمنح أو يتضمنها القرض

2- ***المدة***: هي الآجل أو الفترة التي يضع فيها البنك المال تحت حوزة عميله، ويكون بعد نهايتها المستفيد من القر ض ملتزما بالتسديد وهي تصنف إلى ثالثة أقسام :

أ- المدة القصيرة: تتراوح بين ثمانية عشر شهرا وسنتين حسب القانون الجزائري

ب -المدة المتوسطة: تتراوح بين ثمانية عشر شهرا و سبع سنوات

ج -المدة الطويلة: تتراوح بين سبع سنوات على الأقل و عشرين سنة على الأكثر .

3- ***سعر الفائدة***: يعرف سعر الفائدة على أنه أجرة المال المقترض أو ثمن استخدام الاموال أو العائد على رأس المال المستثمر كما يعرف أيضا على أنه أجر كراء النقود يلتزم المقترض بدفعه إلى البنك مقابل التنازل المؤقت له على السيولة، وتدخل اعتبارات كثيرة في تحديد معدل الفائدة .

4- ***الضمانات***: تتمثل في القيم المادية والمعنوية التي يقدمها العميل على شكل رهن في حالة عدم قدرة العميل على التسديد فالمؤسسة المقرضة تأخذ تلك القيم.

ومن بين الخصائص البارزة الاخرى التي يتميز بها القرض ما يلي:[2]

- كونه يقوم أساسا على الاختيار، لا على الإلزام مثل الضريبة التي تعتبر كمساهمة إجبارية في عملية الاستثمار.

- يختلف القرض عن الاعتماد كون هذا الأخير يعتبر عقد بمقتضاه يضع البنك تحت تصرف العميل مبلغا معينا يسحب منه متى يشاء مرة واحد أو مرات متعددة.

- القرض يؤثر فقط في درجة السيولة للوحدات الاقتصادية ولا أثر له على صافي مجموع الأصول فهو من بين العمليات المتعلقة برأس المال

[1] جعادر ، بلعقون، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان ،**تسيير القروض المصرفية دراسة حالة قرض الرفيق ببنك الفلاحة و التنمية الريفية ميلة** ، 2021 ، ص 16

[2] حسين بلعجوز ،**مخاطر التمويل في البنوك الاسلامية و البنوك الكلاسيكية** ،دار المصرية ، الطبعة الاولى ، مسيلة ، الجزائر ،2019

المبحث الثاني :تسيير القروض المصرفية

المطلب الأول : معايير و إجراءات منح القروض :

الفرع الأول : معايير منح القرض :

يعتبر نموذج المعايير الائتمانية المعروفة ب " 5Cs" أبرز منظومة ائتمانية لدى محللي و مانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض ، والتي طبقا لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى العميل المقترح كمقترض ، وفيما يلي استعراض لهذه المعايير :

1- الشخصية Character: تعد الشخصية الركيزة الأساسية الأولى للقرارات الائتمانية ، و الركيزة الأكثر تأثيرا في المخاطر التي قد تتعرض لها الجهات المقرضة . وبالتالي لابد من تحديد شخصية العميل بدقة عند اجراء التحليل الائتماني ، فكلما كان يتمتع بشخصية أمينة و نزيهة و سمعة طيبة في الأوساط المالية ، و ملتزما بكافة تعهداته و حريصا على الوفاء بإلتزاماته ، كلما كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الإئتمان المطلوب.[1] من الناحية العملية فإن قياس عامل معنوي كالنزاهة و الأمانة بدقة هو أمر صعب ، و في سبيل التغلب على الصعوبة لابد من الاستعلام وجمع البيانات و المعلومات عن العميل من محيطه العملي و العائلي ، و من أهم المؤشرات التي يتعين الحصول على بيانات كافية عنها ما يلي :

- مدى انتظام العميل في سداد التزاماته مع المصارف الاخرى التي يتعامل معها .
- مدى وفائه بتعهداته مع الشركات و المؤسسات و الهيئات التي يتعامل معها سواء أكانت موردة لاحتياجاته أو مستخدمة لمنتجاته .
- الإطلاع على سجلاته في المحاكم فيما اذا كان هناك حجوزات موقعة عليه او أحكام لإخلاله بإلتزاماته
- الوقوف على السجلات و الأحكام التجارية لمعرفة فيما اذا سبق إشهار افلاسه .
- التصرفات الشخصية للعميل بحياته الاجتماعية أو محيطه العملي و مدى تمتعه باحترام المجتمع.

2- القدرة Capacity: و تعني قدرة العميل على تحقيق الدخل و بالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد و المصروفات و العمولات ... الخ ، و يعتبر هذا المعيار من اهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان ، اذا فلابد للمصرف من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض و تفاصيل مركزه المالي ، و تعاملاته المصرفية السابقة مع نفس المصرف او المصارف الاخرى ، و يمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذي القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض ، فكلما كانت نتائج

[1] سلمان حسين حكيم ، **تحليل القوائم المالية مدخل صناعة القرارات الاستثمارية الائتمانية** ، دار و مؤسسة رسلان ، دمشق ، سوريا ، 2017، ص 425

دراسة هذا الجانب ايجابية زاد الإطمئنان الى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق شروط المقترحة للقرض و في مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها .[1]

3- **رأس المال Capital** : يعتبر عنصرا اساسيا باعتباره يمثل ملاءة العميل و قدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له ، و تشير الدراسات المتخصصة في التحليل الائتماني الى ان قدرة العميل على سداد التزاماته بشكل عام تعتمد في الجزء الأكبر منها على قيمة رأس المال الذي يملكه ،إذ كلما كان رأس المال كبيرا انخفضت المخاطر الائتمانية و العكس صحيح في ذلك ، فرأس مال العميل يمثل قوته المالية ، و يرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمنشأة والتي تشمل كل من رأس المال المستثمر و الاحتياطات المكونة والأرباح المحتجزة . حيث انه لابد ان يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل للعميل المقترح الذاتية و بين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية

4- **الضمان Collateral**: هو مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف البنك كضمان مقابل الحصول على القرض و لا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون ، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد.[2]

5- **الظروف المحيطة Conditions** : يمثل الظروف الاقتصادية و البيئية المحيطة بالعميل ، فهي تشمل التغيرات التي يتعرض لها العميل في شكل المنافسة و الطلب على السلع و ظروف البيع و التوزيع ووفق لهذا التحديد من المؤكد أن لهذا المعيار اثر في صياغة القرار الائتماني .[3]

الفرع الثاني:إجراءات منح القرض

يمر منح القرض بمراحل متعددة يمكن إيجازها في سبعة خطوات رئيسية وهي: [4]

1-**الفحص الأولي لطلب القرض** :يقوم البنك بدراسة طلب العميل لتحديد مدى صلاحيته المبدئية وفقا لسياسة الإقراض في البنك، وخاصة من حيث غرض القرض وأجل الاستحقاق وأسلوب السداد، ويساعد في عملية الفحص المبدئي للطلب الانطباعات التي يعكسها لقاء العميل مع المسؤولين في البنك، والتي تبرز شخصيته وقدراته بوجه عام، وكذلك النتائج التي تزفر عنها زيادة المنشأة، وخاصة من حيث حالة أصولها و ظروف تشغيلها، وفي ضوء هذه الأمور يمكن اتخاذ قرار مبدئي إما بالاستمرار في استكمال دراسة الطلب أو الاعتذار عن قبوله مع توضيحالأسباب للعميل حتى يشعر بالجدية في معاملة طلبه.

---

[1] محمد كمال عفانة ، **ادارة الائتمان المصرفي** ، دار اليازوري ، عمان ، الاردن ، 2022، ص 30

[2] محمد غياث شيخة ، **إدارة الأعمال المصرفية " ماهية و مؤشرات عمل البنوك في عصر التنافس المعولم و الذكاء الاصطناعي** ، 2024 ص 159

[3] حمزة محمود الزبيدي ، **إدارة الائتمان المصرفي و التحليل المصرفي** ، **دار الوراق** ، **ص 149**

[4] خالد أحمد علي محمود ، **فن إدارة المخاطر في البنوك وسوق المال** ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الأولى ، الاسكندرية ، مصر ، 2019ص 32-34

2-**التحليل الائتماني للقرض**: ويتضمن تجميع المعلومات التي يمكن الحصول عليها من المصادر المختلفة لمعرفة إمكانيات العميل الإئتمانية من حيث شخصيته وسمعته وقدره على سداد القرض بناءا على المعاملات السابقة بالبنك، ومدى ملائمة رأس ماله من خلال التحليل المالي، بالإضافة إلى الظروف الاقتصادية المختلفة التي يمكن أن ينعكس أثرها على نشاط المنشأة.

3-التفاوض مع المقترض :بعد التحليل المتكامل لعناصر المخاطر الائتمانية المحيطة بالقرض المطلوب بناء على المعلومات التي تم تجميعها والتحليل المالي للقوائم المالية الخاصة بالعميل، يمكن تحديد مقدار القرض، والغرض الذي سيستخدم فيه، وكيفية صرفه، وطريقة سداده، ومصادر السداد، والضمانات المطلوبة وسعر الفائدة والعمولات المختلفة، ويتم الاتفاق على كل هذه العناصر من خلال عمليات التفاوض بين البنك والعميل للتوصل إلى تحقيق مصالح كل منهما

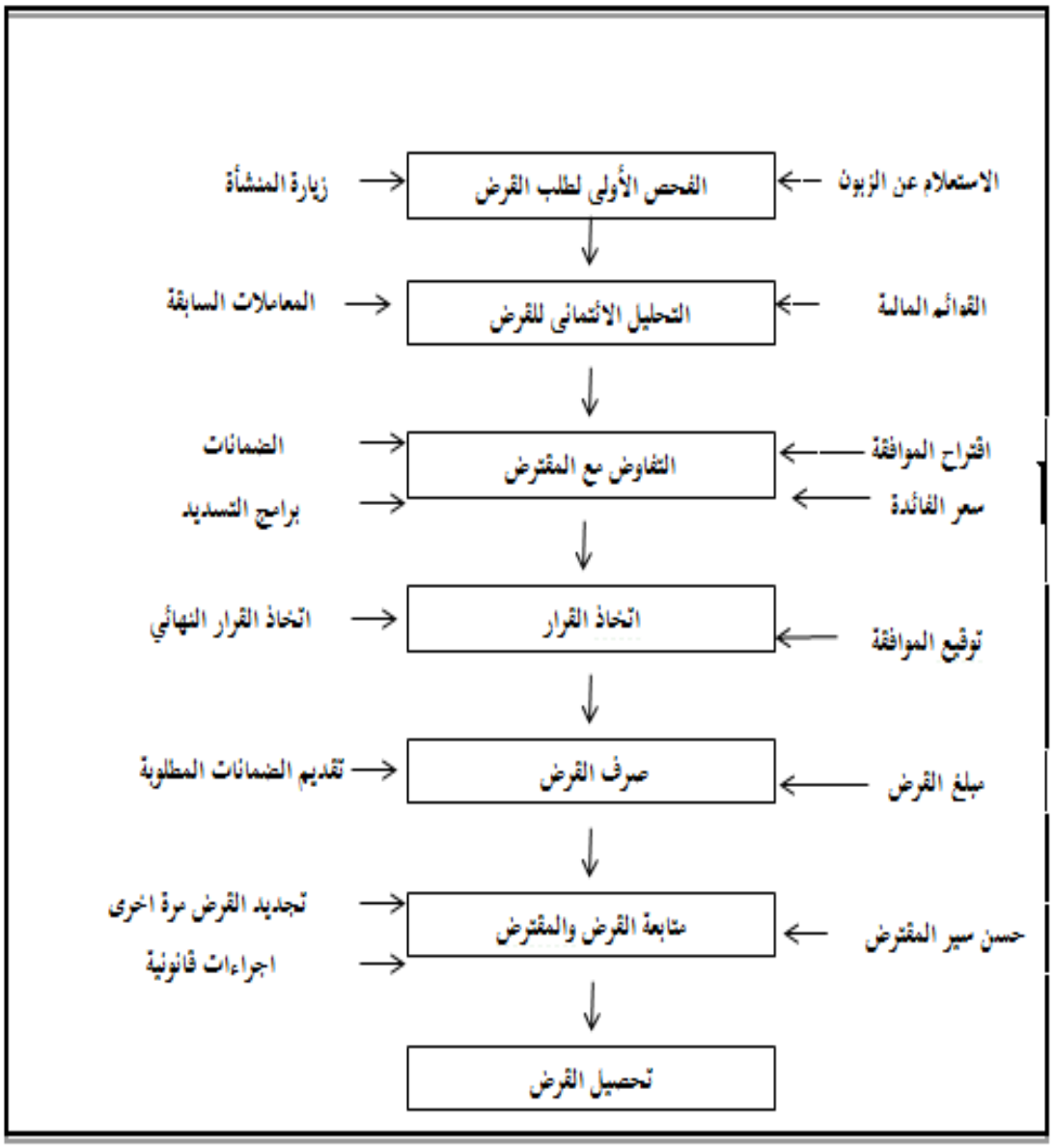
4-اتخاذ القرار: تنتهي مرحلة التفاوض إما بقبول العميل التعاقد أو عدم قبوله لشروط البنك، وفي حالة قبول التعاقد يتم إعداد مذكرة الاقتراح الموافقة على طلب القرض والتي عادة ما تتضمن البيانات الأساسية عن منشأة طالبة الاقتراض، معلومات عن مديونيتها لدى الجهاز المصرفي وموقفها الضريبي، وصف القرض والغرض منه، والضمانات المقدمة ومصادر السداد وطريقته، وملخص الميزانية عن السنوات الثلاثة الأخيرة والتعليق عليها، ومؤشرات السيولة والربحية والنشاط والمديونية، والرأي الائتماني والتوصيات بشأن القرض.وبناءا على هذه المذكرة يتم موافقة على منح القرض من سلطة الائتمانية المختصة.

5 – صرف القرض: يشترط لبدء استخدام القرض توقيع المقترض على اتفاقية القرض، وكذلك تقديمه للضمانات المطلوبة واستفاء التعهدات والالتزامات التي ينص عليها اتفاق القرض.

6– متابعة القرض والمقترض: الهدف من هذه المتابعة هو الاطمئنان على حسن سير المنشأة وعدم حدوث أي تغيرات في مواعيد السداد المحددة. وقد تظهر من خلال المتابعة أيضا بعض التصرفات من المقترض والتي تتطلب اتخاذ الإجراءات القانونية لمواجهتها للحفاظ على حقوق البنك، أو تتطلب تأجيل السداد، أو تجديد الفرض لفترة أخرى.

7-تحصيل القرض :يقوم البنك بتحصيل مستحقاته حسب النظام المتفق عليه، وذلك إذا لم تقابله أي من الظروف السابقة عند المتابعة و هي الإجراءات القانونية أو تأجيل السداد أو تجديد القرض مرة أخرى

الشكل (2-1): اجراءات منح القرض



المصدر: منْير إبراهْيم هندي، إدارة البنوك التجارْية، الطبعة الثالثة، مكتب العربيَّ الحدْيث، مصر،، 2010 ص205.

المطلب الثاني : الاعتبارات الواجب مراعاتها عند منح القرض

عندما يفحص المختصون في البنك طلبات القروض يدخل في إعتبارهم عناصر متعددة لها علاقة مباشرة بالطلبات قيد البحث وعلى أساس أن هذه الإعتبارات يمكن النظر إليها كمبادئ أساسية للإقراض،

يصدر بعد أخذها في الحسبان قرارا بالموافقة أو بالرفض للطلبات المقدمة. ويمكن تناول أهم تلك الإعتبارات على النحو التالي :[1]

1- سلامة القروض: ينشأ أي قرض مصرفي نتيجة تقديم الأموال أو قيدها في حساب المقترض نظير وعد كتابي بالسداد طبقا لشروط يتفق عليها عند عقد القرض. و لا يمنح القرض إلا عندما يثق من سلامته و مقدرة العميل على السداد طبقا للشروط المتفق عليها، فالحرص مهما بلغت درجته لن يمنع من وجود عنصر المخاطرة في كل قرض حيث قد تنشأ بعض الظروف التي تقلل من قدرة العميل على الوفاء، و بذلك يتحمل البنك بعض الخسائر ..

2- سيولة القروض: تعني السيولة قدرة البنك على مواجهة التزاماته المتمثلة في تلبية طلبات سحب من الودائع وطلبات المقترضين ، وعلى المستوى المصرفي تعني قدرة الجهاز المصرفي على تلبية احتياجات العملاء من الائتمان ، و في الوقت نفسه ، تلبية طلبات السحب على الودائع من الجهاز ال مصرفي ككل .[2]

أما سيولة القروض، فيعني بها سرعة دوران القروض، و يترتب على قصر أجال استحقاق القروض وصغر الفترة من تاريخ عقد القرض و تاريخ استحقاقه و من ثم سرعة دورانه فسيولة القروض تنشأ من ثلاث حالات:

- القروض القصيرة الأجل ذات السيولة الذاتية.
- القروض مقابل أوراق تجارية.
- القروض المضمونة بأوراق مالية.

3- التنويع: حيث يتم تنويع القروض عندما يوزع البنك قروضه على أكبر عدد ممكن من العملاء. و يعتبر احد استراتيجيات لتخفيض المخاطر مع مراعاة العائد المرغوب فيه[3]، كما يتضمن التنويع عدم الإقتصار على نوع معين من المقترضين في نشاط اقتصادي مماثل، بل توزيع القروض على الصناعات المختلفة و الأنشطة التجارية المتباينة. . ويقصد بالتنويع أيضا تركيز الإقراض على مناطق معينة إذ يستحسن توزيع القروض على نطاق جغرافي واسع إن أمكن، إذ نجد أن البنوك ذات الفروع المتعددة يسهل عليها القيام بهذا التنويع الجغرافي، و يترتب على هذا التنويع قلة إحتمال الخسارة

[1] عبد المطلب عبد الحميد ، **البنوك الشاملة عملياتها و ادارتها** ،الدار الجامعية ،مصر الاسكندرية ،2000 ،ص 105-111

[2] هاشم جبر ، **إدارة المصارف** ،جامعة القدس المفتوحة ، القاهرة ، مصر 2008 ص 273

[3] سليمان ناصر ، **التسيير البنكي (ادارة البنوك)** ،دار المعتز ، ورقلة، الجزائر ،2023، ص 131[3]

-**4- طبيعة الودائع**: تتعدد أنواع الودائع، والبنك مسؤول عن بعث الثقة في نفوس مودعي كل هذه الأنواع، و مسؤولية البنك هذه اتجاه مودعيه تؤثر بلا شك على طريقة توظيف الأموال و تحدد طبيعة الودائع الموجودة لدى البنك مسؤوليته المحتملة في أي وقت تجاه مودعيه و بالتالي تؤثر على حكم البنك في تخيير أنواع تخيير أنواع القروض. و من ناحية أخرى يراعي البنك على الدوام العلاقة بين الودائع و القروض حتى لا تزيد على الحد الذي يضمنه لنفسه على ضوء الدراسة لطبيعة ودائعه.

5- القيود القانونية وتوجيهات البنك المركزي: كثيرا ما توضع قيود قانونية تحد من نشاط البنوك في منح القروض، قد تشمل هذه القيود و الحدود القصوى للقروض الممكن منحها بدون ضمان للعميل الواحد وتحدد على أساس نسبة مئوية من رأسمال البنك و إحتياطاته. وقد يعطي البنك المركزي سلطة تحديد بعض أنواع لقروض مثل تلك الممنوحة لتمويل شراء المستهلكين للسلع الإستهلاكية كل هذه الحدود الموضوعة تحد من نشاط البنوك في الإقراض.

6- سياسة مجلس الإدارة :حيث يحدد مجلس إدارة البنك التجاري السياسة العامة للإقراض و يوضح أنواع القروض التي يمنحها البنك وآجالها و الضمان الممكن قبوله و القيمة التسليفية للضمان وسلطة المديرين في منح القروض و يراقب المجلس هذه السياسة الموضوعة، كما يشترط عرض القروض التي تزيد قيمتها عن مبلغ معين.

7- الدورات التجارية: تشير الدورة التجارية إلى انتقال النشاط الإقتصادي من فترة إنتعاش إلى فترة كساد، و بالتالي تغير البنوك سياستها الإئتمانية خلال الدورة التجارية ففي فترة الإنتعاش الرخاء) نجدها تتوسع في منح الإئتمان لوجود الحاجة إليه من جهة المقترضين و التفاؤل الجميع فيارتقاء أكبر و أرباح أكثر لظنهم أن ما يجري حولهم هو الوضع الطبيعي و عدم وجود أدنى شك لديهم بأن هناك حدا لهذا التوسع فتتنافس البنوك في هذا المجال على منح الإئتمان رغم أن الحذر واجب حيث أن كثيرا من الأعمال غير المدعمة غالبا ما ينتهي بها الحال إلى الإفلاس و معنى ذلك عدم تمكن المقترضين من سداد ديونهم كاملة.

و تتلقى البنوك من هذا درسا تحاول اتباعه في فترة الكساد التي تقل فيها الحاجة إلى القروض بشكل واضح لذا نجد لدى البنوك موارد مالية كبيرة غير مستخدمة (مستعملة و لا تحقق منها أي ربح خلال هذه الفترة ثم يزداد الطلب على الإئتمانتدريجيا فتتهاون البنوك في اتباع السياسة المصرفية السليمة و تتناسى خبرتها السالفة حتى تصل فترة التوسع إلى نهايتها المفاجئة و تتكرر الدورة من جديد.

-8- مصادر الوفاء بالقروض: يجب على البنك دراسة مصدر السداد الأساسي لدى المقترض ومدى كفايته لسداد التزاماته للبنك [1] ، حيث يهتم المقرض دائما بمعرفة مصادر الأموال التي تمكن المقترض من الوفاء بالدين في ميعاد الإستحقاق و لا يعني أن القرض مضمونا، فإن الضمان يستعمل في الوفاء إذ أن المقرض لا يرجع إليه إلا في حالة العجز عن السداد و فيما يتعلق بالقرض غير المضمون فعلى الرغم من كون المركز النقدي هو الضمان الحقيقي للقرض. قد يتم الوفاء من مصادر أخرى غير مكونات المركز النقدي و تتلخص مصادر الوفاء بالقروض المضمونة و غير المضمونة من قبل المقترض في:

- تحويل الأصول إلى قد من خلال بيع أوراق مالية أو أرض يمتلكها لسداد قيمة القروض أو بيع إنتاج قام بإنتاجه أو تحصيل أوراق قبض و ديون له عند الغير.

- الدخل و زيادة رأس المال و يتم من خلال إدخار جزء من الدخل أو الأرباح أو من إصدار أسهم جديدة و بيعها للمساهمين.

- الإقتراض و ينشأ من حاجة بعض المشروعات الناجحة المحققة للأرباح إلى الإقتراض على الدوام لاستكمال دورة الإنتاج و توليد الدخل و يعرف هذا النوع بقرض مشاركة البنك و يعني أن البنك يشترك مع العميل باستمرار في تزويده بجزء من رأس المال العامل أو المستغل في المشروع حتى عندما يقل نشاطه).

المطلب الثالث :مخاطر منح القروض والإجراءات الحد منها

الفرع الأول : مخاطر منح القروض:

إن البنك قبل منحه المجموعة من القروض، عليه بتقدير حجم و طبيعة المخاطر المتعلقة بذلك القرض، لأن هذه الخطوة تعتبر ضرورية و هي تدخل ضمن دراسة البنك للملف المتعلق بهذا القرض، فالبنك قد يوافق على إقراض العميل و يتحمل في الأخير مخاطر ذلك، و قد تؤثر هذه المخاطر على أسعار الفائدة إذ من الضروري أن ترتفع هذه المعدلات مع تفاوت و ارتفاع حجم الخطر على القرض الممنوح حتى يتمكن البنك من ضمان تسديد هذا العميل لأصل القرض و فوائده و بتعدد هذه المخاطر و إختلافها و التي تدفع بالبنوك إلى إستبعاد رفض مثل هذا النوع من القروض و من أبرزها:[2]

1- **خطر عدم التسديد:**تعد المخاطر الكاملة للائتمان و هي مخاطر ناشئة في الأساس عن العميل و تختلف الأسباب باختلاف الحالات الائتمانية المتعثرة ، ومن أهمها نذكر :[3]

---

[1] مُحَمَّد الفاتح محمود بشير المغربي ، **تمويل و مؤسسات مالية ، دار الجنان ، الاردن** ، ،ص142

[2] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ، **إدارة البنوك التجارية** ، مرجع سابق ، ص 283-284

[3] خالد أحمد علي محمود ،**فن إدارة المخاطر في البنوك و سوق المال** ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2019، ص 102

- **خطر بشري** : و يتعلق بشخصية العميل وأهليته و مدى كفاءته و قدرته على سداد التزاماته المالية بناءا على سمعته و جدارته الائتمانية .
- **خطر تقديم معلومات مضللة** و مبالغ فيها للبنك أين يلجأ بطريقة غير سليمة إلى اخفاء معلومات عن شخصيته لأجل الحصول على ائتمان أو لأجل زيادة سقف التسهيلات الائتمانية

و في هذه الحالة لايستطيع العميل المقترض سداد قيمة المبلغ المقترض مع الفوائد المستحقة بحلول الأجل المتفق عليه و يتم الإعلان عن عجز الدفع عندما لايستطيع سداد المبالغ المجدولة في مواعيدها لفترة أقل من 3 شهور بعد حلول موعد السداد و خرق الاتفاق .لذلك يحرص البنك على دراسة القوائم المالية لعملائه ل 3سنوات سابقة و تحديد مدى كفاية تحويل الأصول إلى نقدية و حجم الضمانات التي تكفل سداد قيمة القرض مع الفوائد المستحقة .

2- **خطر معدل الفائدة:** نقصد به تلك التغيرات التي يمكن أن تطرأ على أسعار الفائدة في المستقبل فالبنك إذا منح قرضا لعميله بعد الإتفاق على سعر فائدة معين و بتغير العوامل المؤثرة على نشاطه الإقتصادي ارتفعت أسعار الفائدة في السوق و التي حتما ستؤدي إلى ارتفاع أسعار الفائدة على القروض الممنوحة و التي تم التعاقد عليها فعلا. فالبنك يتأكد أن أمواله الممنوحة في شكل قروض استثمرت في مشاريع عائدها يقل عن العائد السائد في السوق و ذلك بسبب الإختلاف ما بين المعدلين أي معدل القرض و المعدل الجديد السائد في السوق، و يمكن حدوث العكس أي انخفاض معدل الفائدة، وهذه التغيرات في أسعار الفائدة تؤدي إلى وجود أخطار تنعكس دائما على العميل الذي يتحمل عبئها.

3- **خطر التجميد** : يرجع ذلك لكون العميل لا يستثمر الأموال المقترضة و إنما يتركها مجمدة لا ينتج عنها عوائد على المدى الطويل، أي أنه لا يستغلها في مشاريع منتجة في حين أنه كان بإمكان البنك أن يستثمرها في مكان العميل ليتحصل على أرباح.

4- **خطر التضخم:** هذا النوع من المخاطر يؤثر على عملية منح القروض و التي تؤدي إلى انخفاض القوة الشرائية للقروض وفوائدها، فنتيجة لذلك يتحمل البنك أضرارا و أعباءا مختلفة لم يخطط لها مسبقا. يمكن تجنب مخاطرة التضخم جزئيا بالاتفاق مع الزبون على سداد الفائدة المصرفية مقدما، أو سداد قيمة القرض على شكل دفعات منتظمة فصلية او نصف سنوية كما يمكن تجنب جزء من مخاطرة التضخم إذا ما وافق المقترض على تعويم سعر الفائدة الاسمية . فإذا ما تعرض القطر لموجة من التضخم فسوف ترتفع

أسعار الفائدة في السوق بصفة عامة ويرتفع معها معدل الفائدة على القرض الأمر الذي يحمي المصرف من انخفاض القوة الشرائية لتلك الفوائد[1].

5- خطر الخزينة: يتعلق الأمر بالتزايد الهائل في طلبات القروض المقدمة من الزبائن و عدم ملاءمتها مع طلبات المودعين بسحب أموالهم، فيجد البنك صعوبة في كيفية التوفيق بين السحب المستمر للودائع المودعة و التي تكون غير متوقعة و القروض المطلوبة في آن واحد.

6- **خطر سعر الصرف** : وهي مخاطرة تقلب أسعار بيع وشراء (تبادل) العملات الأجنبية مقابل العملة الوطنية في حالة امتلاك المصرف الموجودات مقومة بالعملات الأجنبية، هذا خاصة وأن اسواق العملات الأجنبية أخذت تشهد تقلبات حادة في الآونة الأخيرة[2].

الفرع الثاني : الإجراءات و الوسائل للحد من خطر القرض :

تعمل البنوك على وضع سياسات محكمة وخطط مدروسة لتسيير عمليات الإقراض للحد من خطر القروض و التحكم فيها من اجل تحقيق أهدافها المسطرة و بالتالي لدينا الاجراءات التالية :

1- الحد من أخطار القروض البنكية : تسعى البنوك إلى التقليل من آثار هذه الأخطار من خلال عدة إجراءات ووسائل والتي منها : [3]

1.1 التنويع في محفظة القروض البنكية : وهذا يتم من خلال تفادي التركيز على نوع واحد من القروض أو فئة معينة من المؤسسات أو نوع واحد من الأنشطة ، كما يشمل التنويع حتى التوسع جغرافيا بتنوع المناطق التي تمنح فيها القروض ويكون أسهل بالنسبة للبنوك الكبرىالتي لها فروع.

2.1 إعداد دراسات معمقة للعميل : أن تقليل حجم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك من جراء العجز الكلي أو الجزئي عن تسديد قيمة القرض يمكن في المعرفة العميقة للعملاء التي تساعد المسؤولين في البنك من اختبار العميل الذي يمثل أقل خطرا ، وذلك بإعداد دراسات معمقة عنه سواء كان شخص أو مؤسسة

3.1 المراقبة الدقيقة للملاءة المالية والقدرة على الوفاء : تتم دراسة الملاءة المالية للعملاء القدرة على الوفاء بالالتزامات المالية) بتحليل النسب المالية التي من خلال، ها يمكن تشخيص الوضعية المالية للعميل

---

[1] حاكم محمد حسن ، حمد عبدالحسين راضي ، **حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة** ، ، دار اليازوري ، كربلاء ، العراق ، 2020، ص168

[2] خالد أمين عبد الله ، اسماعيل إبراهيم الطراد ، **إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية** ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ،2006، ص 115

[3] بوستة كريمة ، **البنوك الأجنبية كمصدر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر** ، رسالة ماجستير ، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر ، **2011، ص 97**

ومدى قدرته على الوفاء بالدين وتختلف النسب المستخدمة في التحليل حسب نوع القرض الممنوح سواء كان قرض استغلال أو قرض لتمويل استثمار أو غيره.

4.1 أخذ الضمانات : ويقوم البنك بأخذ الضمانات من العميل كوسيلة من وسائل تقليل من المخاطر ، لكنه لا يزيلها نهائيا ، والضمان عبارة عن قيم منقولة أو غير منقولة يضعها المقترض تحت تصرف البنك على سبيل الرهن وليس تحويل الملكية.

2– **وضع نظام معلومات بنكي فعال** : كل بنك مجبر على وضع نظام معلومات فعال، إذ يسمح بتحديد وقياس ومراقبة الأخطار المحتملة ، إضافة إلى وضع نظام ملائم للنشاط البنكي من أجل التسيير المهام والوظائف بحيث تكون المسؤوليات محددة ومخصصة فعلى كل فرد أن يعرف مهامه وينجزها دون التدخل في مهام الآخرين وذلك منبأ بالتوضيح وتسهيل عملية اتخاذ القرار، غير أن المشكل الذي يواجه أغلب البنوك أو بالأخرى معظم الأنظمة البنكية وهو مشكل عدم تماثل المعلوماتحيث يمكن تعريف هذا الأخير بأنه احتفاظأو احتكار مجموعة من المتعاملين للمعلومات ، والتي لا توجد تماما على مستوى السوق وكثيرا ما تتعلق هذه المعلومات بالأسعار البنكية . وبالتالي يمكن القول إن تماثل نظام المعلومات داخل البنك أمر ضروري لتقليل الأخطار وهو هدف تسعى لتحقيقه جميع الأنظمة البنكية لضمان التسيير الفعال داخل البنك ، وتقليل معدلات الأخطار التي قد يتعرض لها العملاء والبنك على حد سواء.[1]

المبحث الثالث : أهمية نظم المعلومات المصرفية في ادارة القروض المصرفية :

المطلب الأول: أنظمة المعلومات المصرفية و دورها في إدارة القروض:

الفرع الأول: أنظمة المعلومات المصرفية المستخدمة في إدارة القروض:

توجد العديد من أنظمة المعلومات المصرفية الشائعة المستخدمة في إدارة القروض، ومن أبرزها:

- **نظم إدارة القروض(Loan Management Systems)** : يلعبدورًا محوريًا في أتمتة وإدارة دورة حياة القرض بالكامل. من المنشأ والموافقة إلى الخدمة والسداد والإغلاق، تضمن هذه الأنظمة تنفيذ كل خطوة بسلاسة[2].**أمثلة**FIS, Oracle FLEXCUBE, Temenos T24 :

- **أنظمة تحليل البيانات (Data AnalyticsSystems)** تمكن المصرف من تقييم المخاطر و الحد منها بشكل استباقي ، و تساعد على الكشف الأنشطة الاحتيالية و منعها ، تعزز من فهم سلوك

[1] عيساوي نصر الدين ، قاسي يسمينة ، **الية تسيير مخاطر القروض البنكية و طرق الوقاية منها دراسة حالة بنك الوطني الجزائري تيبازة** ، مجلة الأصيل للبحوثالاقتصادية و الادارية ، المجلد 6،العدد01، 2022 ، ص 237

[2] **كيفية بناء نظام ادارة القروض : دليل خطوة بخطوة** ،https://appmaster.io/ar اطلع عليه بتاريخ 2025/05/04، على 10:01،

العملاء و تحسين اتخاذ القرارات و تعزيز فعالية خدماتها [1].**أمثلة** SAS, Microsoft Power BI, Tableau :

- **أنظمةإدارة علاقات العملاء (CRM)** : هذه تقنية تضمن الاتصال بين العميل و البنك كما تمثل كافة أنشطة المصرف المرتبطة بتطوير العملاء و المحافظة عليهم[2]، **و** تسهم في تتبع تفاعلات العملاء وإدارة العلاقات معهم، مما يساعد في تحسين تجربة العملاء.

- **أنظمة إدارة المخاطر(Risk Management Systems)**:تساعد في تقييم وإدارة المخاطر المرتبطة بمنح القروض.**أمثلة**Moody's Analytics, RiskMetrics :

- **أنظمة إدارة الوثائق (Document Management Systems)** إدارة الوثائق في القطاع المصرفي تشمل جميع الأنظمة والعمليات اللازمة لجمع وتنظيم وتتبع أي معلومات تتعلق بالعملاء، أو الأعضاء، أو الحسابات، أو العمليات[3]. تسهل تخزين واسترجاع الوثائق المتعلقة بعمليات الإقراض.

- **أنظمة المحاسبة المصرفية: (BankingAccountingSystems)**يختص بجمع و تبويب ومعالجة و توصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات ، و توفير المعلومات لجميع الأطراف الداخلية و الخارجية للمؤسسة[4] ، تدير المعاملات المالية وتساعد في تتبع الإيرادات والنفقات المتعلقة بالقروض.**أمثلة** SAP, Oracle Financial Services :

- **أنظمة المعالجة الآلية للطلبات:(Automate LoanProcessingSystems)** تبسيط تقديم طلب الحصول على قرض من خلال دمج البيانات من مصادر متعددة، مثل مكاتب الائتمان والسجلات المالية. يمكن تقييم الجدارة الائتمانية بسرعة واتخاذ قرارات بشأن الموافقات على القروض[5].

الفرع الثاني: دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض:

أولا: مراحل إدارة القروض المصرفية

1. **مرحلة ما قبل منح القرض (التقييم)**

- **تقييم الجدارة الائتمانية** من خلال استخدام تحليل البيانات من مجموعة واسعة من مصادر البيانات التقليدية و غير التقليدية [1] (مثل الدخل، السجل الائتماني)

---

[1] **التحليلات التنبؤية في البنوك**، https://www.getfocal.ai/ar/blogs/predictive-analytics-in-banking2024 اطلع عليه بتاريخ 2025/05/07 على الساعة 9:45

[2] امنة أبو النجا محمد ، **إدارة علاقات العملاء و أثرها على جودة العلاقة و الاحتفاظ بالعميل** ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، مصر ، ص 8

[3] **BankingDéfinition** ,https://www.alogent.com , 18:45 اطلع عليه بتاريخ 2025/05/03 على الساعة

[4] حسيني منال ، رحمون هلال، **النظام المحاسبي البنكي كنظام معلومات** ، مجلة الأبحاث الاقتصادية ، جامعة البليدة 2، الجزائر ، 2017، ص 214

[5] اطلع عليه بتاريخ 2025/05/03 على 19:58 https://www.automationanywhere.com

- **النمذجة المالية** تستند الى جداول البيانات المالية للعميل توفر العديد من نظريات التنبؤ و التقييمات تساعد على اتخاذ القرار.[2] ولتحديد قدرة العميل على السداد.
- **الاستفادة من أنظمة الذكاء الاصطناعي**: للتنبؤ بالمخاطر، حيث تمكن المقرضين من التمييز بين المرشحين لمخاطر التوقف عن السداد و للتحقق من أهلية القرض و تقديم خيارات مخصصة.[3]

2. **مرحلة منح القرض (الموافقة والمتابعة)**

- **أتمتة إجراءات الموافقة** لتسريع العملية أدت الأتمتة إلى تبسيط هذه الإجراءات، مما يجعلها أكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام. ومن خلال رقمنة عملية التقديم ودمج مصادر البيانات المختلفة .[4]
- **ربط القروض بأنظمة الضمانات** (مثل الرهونات والعقارات)[5]
- **تحديد أسعار الفائدة** بناءً على تحليل المخاطر حيث يتم تحديد أسعار الفائدة بناءا على مجموعة متنوعة من العوامل مثل : ظروف السوق المنافسة ، مبلغ القرض ، الجدارة الائتمانية ..الخ [6].

3. **مرحلة ما بعد الصرف (المتابعة والتحصيل)**

- **متابعة مدفوعات القروض** وإرسال تنبيهات للعملاء بانتظام عن طريق الرسائل الالكترونية ، الرسائل النصية ، أو عبر الهاتف [7]
- **إدارة القروض المتعثرة** عبر أنظمة الإنذار المبكر الذي يقوم بالاعلام والاشعارلأعراض التعثر وقت ظهورها، بدلاً من الانتظار إلى حين حدوث خلل شديد في عملية التسديد أو توقف فيها و ادراكها مبكرا لتجنب اكبر قدر من الخسائر [8].
- **تحليل اتجاهات السداد** لتعديل سياسات الإقراض حيث من خلال تسخير قوة البيانات الضخمة، يستطيع محللو الائتمان الآن التنبؤ بالسلوكيات المالية المستقبلية للعميل بدقة أكبر. على سبيل المثال،

---

[1] سداوي نورة ،**تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الامارات العربية المتحدة–** ، مجلة إضافات الاقتصادية ، المركز الجامعي البيض ، الجزائر ، المجلد 08 ، العدد01 ، سنة 2024، ص 215

[2] ناصر فراج مصطفى ، **دور النمذجة المالية في التنبؤ بالأداء المالي للشركات لأغراض التخطيط المالي و إتخاذ القرارات** ،المجلة العلمية ن للدراسات المحاسبية ، العدد الثاني ، كلية التجارة ، جامعة بني سويف ، مصر ، 2022، ص 122

[3] سليمة بن عائشة و اخرون ، **دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي** ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 13، العدد 02 ، 2024 ،ص 60

[4] https://fastercapital.com اطلع عليه بتاريخ 2025/05/10 ،

[5] **https://navax-software.com/ ،Collateralmanagemen**، اطلع عليه بتاريخ 2025/05/23 على 4:00

[6] **تحديد أسعار الفائدة** اطلع عليه بتاريخ 2025/05/23، الساعة https://fastercapital.com5:45

[7] **إفضل الممارسات في تحصيل مديونية العملاء** ، https://www.alafdl.com/اطلع عليه بتاريخ 2025/05/23 على الساعة 3:43

[8] ايهاب نظمي ، خليل الرفاعي ، **القروض المتعثرة الاسباب البوادر سبل المعالجة** ، الأردن ، ص 14

باستخدام البيانات التاريخية، يمكن للخوارزميات تحديد الأنماط التي تشير إلى احتمالية أكبر للتخلف عن السداد، مما يسمح للبنوك بتعديل سياساتها الائتمانية وفقًا لذلك[1].

ثانيا: فوائد استخدام النظم المعلوماتية في إدارة القروض

1.-تحسين تقييم الجدارة الائتمانية

- **تحليل البيانات التاريخية** [2]:تجميع معلومات الجدارة الائتمانية للمقترضين في النظام المالي و تكون متعلقة متعلقة بتاريخ دفع المقترضين ، حالات التعثر و التأخر عن السداد . كما نستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي للتنبؤ باحتمالية التخلف عن السداد.،يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي التنبؤ بحالات التخلف عن السداد المحتملة من خلال تحليل السجل الائتماني للمقترضين وأنماط السداد ونقاط البيانات الأخرى[3].
- **تقليل التحيز البشري** :الانتقال من استخدام المقاربات التقليدية في تقييم وضعية العملاء المبنية على الأحكام الشخصية الى استحداث اليات دعم اكثر فعالية يعتمد فيها على النماذج الكمية و البرمجيات بشكل أكبر .
- **دمج مصادر بيانات متعددة** : من خلال الاستعانة بمصادر خارجية للاستعلام عن المتعاملين غير المعروفين أو الجدد ، و من بين هذه المصادر : سجل القرض العمومي Register Public Credit مكاتب القرض الخاصة PrivateCredi t Bureaux، ووكالات تقييم الجدارة الائتمانية ، و ربط معلومات من الجهات الرقابية (مثل الكشوف الائتمانية) مع بيانات البنك .

2. تسريع عمليات منح القروض:

- **أتمتة الإجراءات الروتينية** :أتمتة المهام الأكثر شيوعًا، مثل عمليات إدخال البيانات والتحقق من المستندات، لتوفير الوقت والموارد البشرية. وهذا يساعد البنوك على تسريع العمليات وكذلك تقليل الأخطاء البشرية[4]، مثل التحقق من المستندات، حساب نسبة الدين إلى الدخل(DTI) ، وإنشاء العقود.

---

[1] **سياسة الائتمان : تصميم المستقبل أساليب مبتكرة لسياسة الائتمان و تحليله**/https://fastercapital.com اطلع عليه ب 2025/05/23 على 5:00

[2] عبلة روابح ، عبد الجليل بوادح ، **أهمية تطوير نظم المعلومات حول ملاءة المقترضين لتحسين قرار منح القروض** البنكية ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، المجلد 8 العدد 1 ، سنة 2021، ص 111،116

[3] إنفست جلاس،**الذكاء الاصطناعي في معالجة القروض: إحداث ثورة في صناعة الإقراض**اطلع عليه ب2025/05/19على الساعة 15:50،**https://www.investglass.com/ar**،

[4] **كيف يعمل التعلم الآلي على تحسين الخدمات المصرفية الرقمية** ، https://www.techesi.com2024، ، ، اطلع عليه بتاريخ 2025/05/20، على الساعة 15:05

- **تقليل الوقت اللازم للموافقة** :يعزز الدقة ويسرّع من الموافقات على القروض ويعالج التحديات في الأتمتة في قطاع الإقراض. من أيام إلى ساعات أو حتى دقائق في حالة القروض الصغيرة والسريعة.[1]
- **تحسين تجربة العميل** :تقديم خدمة ذاتية عبر الإنترنت(Self-Service Loans) تمكن العميل من معرفة رصيده و الحصول على معلومات حول حالة حسابه ، و إجراء التحويل من حساب إلى حساب وتلقي طلبات القروض كل ذلك عبر الهاتف المحمول على مدار الساعة[2].

3.خفض مخاطر التخلف عن السداد[3]

- **الإنذار المبكر بالمشكلات** : توفير وسيلة الانذار المبكر للبنك لمساعدته في الاحتياط و تجنب احتمالات الفشل المستقبلي ، باستخدام نماذج التحليل المالي الاكثر تماشيا و اغراض الاقراض ، ورصد العلامات التحذيرية (مثل تأخر دفعة، تغير في سلوك الإنفاق).
- **تصنيف القروض حسب المخاطر** : الاعتماد على نماذج لتصنيف مخاطر القروض تمكن البنك من تقييم نوعية أصول محفظة القروض و الاستفادة من تصنيفها ، و مساعدة البنك في تحديد حجم المخصصات المناسبة للقروض المتعثرة و تحديد العلاج النوعي لكل نوع من أنواع المخاطر على جميع مستوياتها ، تقسيم القروض إلى فئات (A, B, C) بناءً على احتمالية السداد.
- **إدارة الضمانات بكفاءة** .:يتيح نظام إدارة الضمانات الشامل للمقرضين تقييم قيمة الضمانات بدقة، وتحديد نسب القرض إلى القيمة المناسبة، ومراقبة تقلبات الضمانات بمرور الوقت[4]. بالاضافة الى ربط القروض بأنظمة تقييم الضمانات (العقارات، المركبات) وتحديث قيمتها دوريًا.

4. تعزيز متابعة القروض

- **متابعة دفعات القروض آليًا** :يرسل النظام تلقائيًا تذكيرات بالدفع ورسائل متابعة وتنبيهات بشأن المتأخرات إلى العملاء عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو قنوات الاتصال الأخرى، مما يضمن التفاعلات في الوقت المناسب دون جهد يدوي[5]
- **إدارة المحفظة الائتمانية** :يعد التحليل أمرًا محوريًا في الحفاظ على التوازن بين المخاطر والعائد. إنهم ينظرون إلى عوامل مختلفة مثل مخاطر الائتمان، ومخاطر التركيز، ومخاطر السوق لتقييم مدى الضعف العام

---

[1] اطلع عليه ب2025/05/19على الساعة 17:50 ، **مرجع سابق** **https://www.investglass.com/ar**

[2] ريهام محمود دياب ، **دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية** ، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات ، المجلد3، العدد9، سنة 2022، ص 84

[3] زغاشو فاطمة الزهراء ، **إشكالية القروض المتعثرة** ، مذكرة شهادة الماجستير ، علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2014، ص 78، 89

[4] **تقييم الضمانات: تأثيره على نسبة الخسارة الائتمانية** https://fastercapital.com/

[5] **دور أدوات تحصيل الديون الآلية في القطاع المصرفي** *https://www.beveron.com/*

للمحفظة، من ناحية أخرى، قد يتعمق محلل الائتمان في الجدارة الائتمانية للمقترضين الأفراد، ويفحص تاريخ سدادهم، واستقرارهم المالي، وجودة الضمانات. وقد يستخدمون نماذج التصنيف الائتماني للتنبؤ باحتمالية التخلف عن السداد، الأمر الذي يمكن أن يفيد بعد ذلك في تحديد مخصصات خسائر القروض.[1]

- **تحسين تحصيل الديون** :تحديد العملاء المتعثرين ووضع خطط إعادة جدولة أو تسوية مدروسة. يقوم بوضع عدة بدائل مقترحة كمشاريع لإعادة الجدولة، كتخفيض سعر الفائدة وفقا لما يتناسب مع قدرة العميل مع اعطاءه فترة سماح .[2]

5.الامتثال للوائح والرقابة

- **توليد التقارير المطلوبة** :يعمل التقارير التنظيمية كآلية لضمان أن تلتزم البنوك بالوائح والإرشادات المعمول بها. من خلال تقديم التقارير التفصيلية، تُحاسب البنوك على أفعالها، وضمان عملها في الإطار القانوني.[3]مثل تقارير البازلIII ، مكافحة غسل الأموال(AML) .

- **التقليل من الأخطاء البشرية** : عن طريق تقليل الحاجة إلى إدخال البيانات يدويًا ويُقلّل من الأخطاء. لتُصبح عمليات التحقق أكثر كفاءةً حيث يُمكن للأنظمة الآلية مُقارنة البيانات المستخرجة بقواعد بيانات أو مستندات أخرى للتأكد من دقتها [4].

6.تحسين اتخاذ القرارات الاستراتيجية

- **تحليل اتجاهات الإقراض** : يتعين على البنوك أن يكون لديها نظام فعال للإدارة المستمرة للمحافظ الاستثمارية المشتملة على مخاطر الائتمان، وتبني أحدث التقنيات والطرق لقياس والتنبؤ بهذا الخطر.[5]

- **تخصيص عروض مخصصة** : من خلال تطبيق تقنيات تحليل البيانات الضخمة، يمكن للبنوك تحويل كميات ضخمة من البيانات إلى رؤى قيمة تساعد في تعزيز الكفاءة وتوسيع الفرص. كما أن استخدام البيانات الضخمة في الخدمات تبرز القدرة على فهم سلوك العملاء بشكل أعمق، مما يمكّن البنوك من

---

[1] **تحليل محفظة القروض: تحليل محفظة القروض: مفتاح الأحكام الفعالة لخسائر القروض** ، https://fastercapital.com/2025/05/22/ على الساعة 16:05

[2] حسين ذيب ، **فعالية نظم المعلومات في تسيير حالات فشل الائتمان** ، مرجع سابق ، ص148.

[3] ***مسائل الشفافية*** **:التقارير التنظيمية في الفحص المصرفي، https://fastercapital.com/arabpreneur، اطلع عليه ب2025/05/23 على 7:05**

[4] **خلق الفرص للمقرضين باستخدام سير العمل الآلي**، بقلم أولايمي جيميما أرانسيولا ،https://www.evolvecredit.com، اطلع عليه في 2025/05/23، على 19:35

[5] شقرون رقية،**تحليل وقياس خطر القرض في البنوك التجارية**، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات االقتصادية، العدد: 3، 2012 ص85

تحسين إدارة المخاطر والتنبؤ بالاتجاهات الاقتصادية، مما يساعد البنوك والمؤسسات المالية على اتخاذ قرارات مدروسة[1]

- **تحسين سياسات الإقراض** : يساعد النظام على زيادة قدرة متخذي القرار باستعمال اسلوب التحليل الذي يختصر الوقت و الجهد مع اختيار البدائل المناسبة .[2] مثل تعديل شروط القروض (مثل أسعار الفائدة، فترات السداد) بناءً على التحليلات.

المطلب الثاني : أسباب اعتماد نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض

تعتمد البنوك نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض لأسباب متعددة، تتضمن[3]:

1.**تحسين الكفاءة التشغيلية:** تقضي الأتمتة على المهام اليدوية التي تستغرق وقتًا طويلاً مثل إدخال البيانات وتسوية المعاملات، حيث تعالج آلاف المعاملات في جزء من الوقت الذي سيستغرقه البشر. تسرع هذه الكفاءة من مهام سير العمل وتقلل بشكل كبير من التكاليف التشغيلية.

2.تعزيز دقة التحليل:أصبحت البيانات شريان الحياة لإدارة القروض الحديثة. يستفيد المقرضون من أدوات تحليل البيانات المتطورة لتقييم الجدارة الائتمانية، والتنبؤ بالمخاطر، وشروط القروض المخصصة للمقترضين الأفراد. يؤدي هذا النهج القائم على البيانات إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارة ، وتقليل التخلف عن السداد ، ومشهد إقراض أكثر إنصافًا وشمولية[4]

3.تحسين تجربة العملاء: تسهيل الوصول العملاء إلى خدمات القروضأكثر سرعة و تخصيصا وسهولة من خلال منصات إلكترونية. حيث تعزز سرعة الاستجابة لاستفسارات العملاء وتقديم الدعم الفني على سبيل المثال، توفر روبوتات الدردشة وأدوات المساعدة الافتراضية، المدعومة من وكلاء الذكاء الاصطناعي.

4.توفير معلومات دقيقة وفورية:يصدر النظام تقارير آنية حول مقاييس الأداء، مثل سجل السداد، ومعدلات التأخر في السداد، وحالة المحفظة بشكل عام. بفضل هذه المعلومات، يمكن للمقرضين تحديد

[1] **كيفية استخدام البيانات الضخمة في الأعمال التجارية**، https://mera-sa.com/، 2025/05/22 على الساعه 22:44

[2] بلباي رانيا ، **أثر نظم المعلومات على تحسين الأداء المنظومي دراسة ميدانية BADR**بسكرة ، مذكرة تخرج ماستر ، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، 2011ص 39

[3] **ما المقصود بأتمتة العمليات المصرفية وكيف تستخدمها البنوك**، https://www.automationanywhere.com، 22/05/2025 على الساعة 11:25

[4] **مستقبل إدارة القروض: استكشاف الاتجاهات والابتكارات** ، https://www.fundingo.com/ اطلع عليه في 2025/05/23 علىالناشئة 14:42

المشكلات المحتملة ومعالجتها بسرعة ، و بافتراض أن البنك قرر استخدام أداة مراقبة آلية لتتبع أداء سداد جميع القروض في المحفظة. ستُصدر الأتمتة تنبيهًا للمُقرض عند تخلف المقترض عن سداد دفعة .[1]

5 .دعم الامتثال والتنظيم: تواجه البنوك متطلبات تنظيمية صارمة تتطلب تتبع البيانات بدقة وإعداد التقارير.يساعد النظام على الحفاظ على الامتثال من خلال إعداد تقارير ومسارات تدقيق في الوقت الحقيقي، ورصد المعاملات بحثًا عن أنشطة مشبوهة، وضمان استمرار تحديث المستندات اللازمة ، يقلل هذا النهج الاستباقي العبء على فرق الامتثال مع تعزيز الدقة والشفافية، ما يقلل من خطر عقوبات عدم الامتثال ويدعم سمعة البنك .

6.تعزيز القدرة التنافسية: يعمل النظام على تكييف البنك مع احتياجات السوق المستهدف بما يعمل على إشباع احتياجاته و رغباته بدرجة أكبر من ما يحققه المنافسون ، فيمكن من تحديد المنهج التسويقي و الإطار العام لتقديم الخدمة المصرفية في البنوك بصفة عامة ، فيبدأ بدراسة عملاء البنك المرتقبين للتعرف علىإحتياجاتهم التمويلية ورغباتهم وقدراتهم ودوافعهم، وبناء على هذه المعلومات يتم تصميم مزيج من الخدمات المصرفية بشكل مناسب سواء بإدخال خدمات مصرفية جديدة أو تطوير المزيج الخدمي المصرفي الحالي لإشباع رغبة وإحتياجات هؤلاء العملاء.

المطلب الثالث : تحديات استخدام نظم المعلومات المصرفية في ادارة القروض

اولا . التحديات التقنية والفنية

– تكامل الأنظمة القديمة مع الحديثة: بينما تعد التكنولوجيا بمكاسب في الكفاءة، فإنها تؤدي أيضًا إلى تفاقم الفوارق القائمة. و صعوبة ربط الأنظمة القديمة بالتقنيات الجديدة (السحابة، الذكاء الاصطناعي.)

– أمن المعلومات والتهديدات السيبرانية: بينما تعمل البنوك على رقمنة عملياتها، فإنها تجمع كميات هائلة من بيانات العملاء الحساسة. يصبح ضمان أمن البيانات والخصوصية أمرًا بالغ الأهمية. تشكل التهديدات السيبرانية وانتهاكات البيانات والوصول غير المصرح به مخاطر كبيرة.[2]

– جودة البيانات وإدارتها: بيانات غير كاملة أو غير دقيقة يمكن أن تؤدي بيانات العملاء غير الدقيقة إلى تسجيل ائتماني خاطئ ، يمكن أن تؤثر التقارير الخاطئة على نمذجة المخاطر المالية.[3]

ثانيا– التحديات التشغيلية والمالية:

---

[1]/**Creating Opportunities for Lenders with Automated Workflow** 22:37 على 2025/05/22 **https**://**www**.**evolvecredit**.**co**

[2]**تكنولوجيا التمويل الأصغر: كيفية استخدام التكنولوجيا والاستفادة منها في التمويل الأصغر، 2025**https://fastercapital.com/arabpreneur، **اطلع عليه بتاريخ 2025/05/20 على الساعة 17: 22** .

[3]/**افضل ممارسات حوكمة البيانات**https://accutive.com 2025/05/22 على 22:11

– التكلفة العالية للتطوير والصيانة: يعد التطور والتغير في تكنولوجيا الحاسبات من التحديات التي تواجه نظم المعلومات ،حيث هذا التطور يؤدي إلى تقادم نظم المعلومات المبنية على الحاسب الالي بعد فترة قصيرة من اقتناءها، مما يؤدي إلى تغيير النظام ويترتب عليه أعباء مالية ولكن معظم المنظمات تبقي على النظام القديم هذا يؤدي إلى استخدام نظم معلومات اقل حداثة.[1]

– التغير المستمر في متطلبات العمالة: نتيجة للتطور المستمر في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات، أدى بالعاملين والإداريون أن يواكبوا هذا التطور من خلال تعلمهم وتدربهم بشكل دائم ومستمر لمواكبة هذه التغيرات .وتتمثل اهم التحديات مشكلة تفضيل الطرق التقليدية على الأنظمة الرقمية.مما ادى تباطؤ تنفيذ التحول الرقمي.

ثالثا– التحديات التنظيمية والبيئية[2]

– الامتثال للوائح المتغيرة مثل(Basel III, IFRS 9):تطور السريع في التكنولوجيا يتطلب تحديث القوانين باستمرار لتواكب التغيرات، وهو ما قد يشكل تحديًا للدول والمؤسسات

– التحديات في الأسواق الناشئة يحتاج النظام إلى شبكات اتصال قوية، وأنظمة تكنولوجيا معلومات متطورة، لتوفير الدعم الكامل للعمليات الرقمية، حيث تعاني بعض البنوك من نقص في هذه البنية، مما يحد من قدرتها على تنفيذ استراتيجيات الرقمية بشكل فعال.

[1] سليم منى ، **أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية** ، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ، تخصص بنوك ، مالية و محاسبة ، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة ، الجزائر ، سنة 2017، ص 78

[2] **تحديات تطبيق الحوكمة الرقمية وكيفية التغلب عليه** https://mona.ws 23:5 2025/05/23

خلاصة:

تعتبر القروض المصرفية من أهم العمليات المقدمة داخل البنوك و يعتبر الركيزة الأساسية لعملها ، و قد تطرقنا من خلال هذا الفصل الى المفاهيم الأساسية للقروض المصرفية والمعايير الأساسية و الاجراءات لمنحها و ووضحنا المخاطرالمتعددة التي تتعرض لها البنوك عند منحها للقروض و الاجراءات التي تتبعها للحد منها ، كما رأينا أيضا نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في البنك ، و فوائد استخدامها و اسباب الاعتماد عليها في تسيير القروض المصرفية و أهم التحديات التي تواجه البنوك عند تطبيق هذه النظم على عملية منح القروض واقترحنا بعض الحلول لتفادي هذه التحديات و التقليل منها .

الفصل الثالث

دراسة حالة قرض في البنك الوطني الجزائري

- تمهيد
- المبحث الأول :البنك الوطني الجزائري و خدماته
- المبحث الثاني : نظام معلومات Delta V8
- المبحث الثالث: اجراءات تسيير القروض المصرفية في النظام Delta V 8
- خلاصة

تمهيد :

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري المتعلق بنظام المعلومات المصرفية و القروض المصرفية و إبراز الدور المحوري لنظام المعلومات المصرفية في إدارة القروض المصرفية من خلال مساهمته في بناء قرار منح التسهيلات الائتمانية ، سنحاول من خلال هذا الفصل تحويل و إسقاط المعارف النظرية إلى واقع و دراسة ميدانية و ذلك من خلال تسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض المصرفية ، بدءا من مرحلة تقديم طلب القرض إلى غاية تصفيته ، ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث جاءت كالتالي :

المبحث الأول :البنك الوطني الجزائري و خدماته

المبحث الثاني : نظام معلومات Delta V8

المبحث الثالث : اجراءات تسيير القروض المصرفية في النظام Delta V 8

المبحث الأول : البنك الوطني الجزائري " BNA" و خدماته

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري ، الذي يعتبر أحد أقدم البنوك في الجزائر و ذلك من خلال من خلال التطرق الى نشأة هذا البنك و تنظيمه إضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت

المطلب الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري " BNA"

الفرع الأول : نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري

تأسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها و التشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها .

على الرغم من أنها اسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج إلا أن هذه الوضعية اخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة و يمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله و الذي أشرنا إليه أعلاه .

و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970 ، اين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة ، حسب القانون الأساسي فإن جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال . الاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة والتجارة الزراعة كما أنها استخدمت كاداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى الوضع القروضالطويلة والمتوسطة الأجل.

و حتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأي بنك تجاري الا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض و هذا تطبيقا لسياسةالحكومة في هذا المجال.في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة 88 بالأسهم ، تسير وفقا لقوانين 88-01 و 88-03 و 88-04 ل 12 جانفي 1988 و قانون 119 ل 21 جوان 1988 و قانون 88-177 0 28 سبتمبر 1988 و بالقانون التجاري و بقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري و بالاختصار ب و ج و بقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيغيفارا وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.في شهر جوان

2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 14.6000 مليار دينار جزائري الى 41.600 مليار دينار جزائري و ذلك باصدار 27000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها و شرائها من قبل الخزينة العمومية

.نهاية سنة 2018 تم رفع رأس مال لبنك الى 150 مليار دينار جزائري , في سنة 2020 إطلاق نشاط الصيرفة الاسلامية ، وفي 2023 تم افتتاح اولى الوكالات البنك الوطني بسنغال بدكار ، و بنك الاتحاد الجزائري بموريطانيا ، وفي 2025 تم رفع رأس المال بنسبة 100إلى 300مليار دينار جزائري .

الفرع الثاني : أهداف البنك الوطني BNA

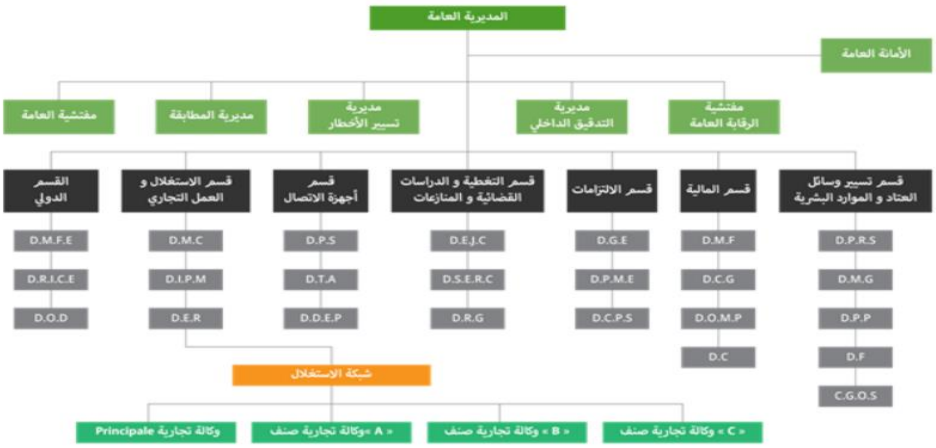
يسعى البنك من خلال خدماته المتعددة و الكثيرة للوصول الى أهداف معينة مسطرة من قبل اطاراته لتلبية تلك الغايات و من بين تلك الأهداف نذكر مايلي :

- إحداث تنمية إقتصادية
- تنويع العمليات البنكية
- افتتاح المزيد من الوكالات عبر مختلف الولايات
- مواكبة التطور عن طريق تبني تقنيات جديدة أو مستحدثة
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي

الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

يتكون البنك المركزي الوطني الجزائري من عدة أقسام و فروع يمكن عرضها من خلال الهيكل التنظيمي التالي :

الشكل (3-1) : الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



الهياكل التابعة للقسم الدولي:	الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات:
DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج	**DGE**: مديرية المؤسسات الكبرى
DRICE: مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية	**DPME**: مديرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
DOD: مديرية العمليات المستندية	**DCPS**: مديرية القروض للأفراد و القروض الخاصة
الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال و العمل التجاري	الهياكل الملحقة بقسم المالية
DER: مديرية تأطير الشبكات	**DC**: مديرية المحاسبة
DMC: مديرية التسويق و الاتصال	**DOMP**: مديرية تنظيم المناهج و الإجراءات
DIPM: مديرية وسائل الدفع و النقد	**DCG**: مديرية مراقبة التسيير
الهياكل الملحقةبقسم أجهزة الإعلام :	**DMF**: مديرية السوق المالي
DDEP: مديرية تطوير الدراسات و المشاريع	الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد و الموارد البشرية
DTA: مديرية التكنولوجيات و الهندسة	**DPRS**: مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية
DPS: مديرية الانتاج و الخدمات	**DMG**: مديرية الوسائل العامة
الهياكل الملحقة بقسم التغطية و الدراسات القانونية و المنازعات	**DPP**: مديرية المحافظة على التراث
DSERC: مديرية المتابعة و التغطية و	**DF**: مديرية التكوين
تحصيل القروض	**CGOS**: مركز تسيير الخدمات الاجتماعية
DEJC: مديرية الدراسات القانونية و المنازعات	
DRG: مديرية تحصيل الضمانات	

المصدر : موقع البنك الوطني الجزائري BNA على الانترنت www.bna.dz

المطلب الثاني : إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري و خدماته

الفرع الأول : إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري الى غاية سنة 2024

سنتعرف في هذا المطلب على الإحصائيات الرسمية حول البنك الوطني الجزائري من خلال التطرق الى النتائج المالية و التجارية بعض الأرقام و الإحصائيات حول البنك الوطني الجزائري الى غاية سنة2024: [1]

- 227 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني
- 21 مديرية جهوية للاستغلال
- 180 موزع آلي للأوراق النقدية DAB
- 99 شباك آلي للبنك GAB

[1] الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري https://www.bna.dz/

- 6211 موظف
- 473.427 بطاقة بنكية
- 2.835.000 زبون
- 106.231 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد
- 36 وكالة رقمية
- 13 وكالة مخصصة حصريا للصيرفة الاسلامية
- 107 شباك اسلامي
- 70 متعامل منخرط في منصة الدفع الالكتروني
- 7656 جهاز دفع الكتروني
- 34.428 عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA

- **النتائج المالية :**
- المنتج البنكي الصافي PNB: 84.651 مليون دج
- الناتج الاجمالي للاستغلال RBE: 60.180 مليون دج
- ناتج الاستغلال RE: 56.986 مليون دج
- الناتج الصافي : 59.206 مليون دج
- **النتائج التجارية :**
- الميزانية الاجمالية : 5.641.639 مليون دج
- إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 1.866.679 مليون دج
- وظائف الزبائن : 1.604.714 مليون دج
- جاري القروض العقارية : 132.398 مليار دج
- جاري قروض المؤسسات الصغيرة و المتوسطة / الصناعات الصغيرة و المتوسطة : 179.181 مليون دج

الفرع الثاني: الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزبائنه

يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه من أفراد، مهنيين وحرفيين و مؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي :

1- **الخدمات المقدمة للأفراد** : وتضم ما يلي :

- خدمات الودائع، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات .
- خدمات الإيداع، السحب، الدفع والتحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة .

- **الخدمات النقدية** : وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه، الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB والتي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت(24 سا24/سا)، و(7أيام 7/أيام) وذلك على مستوى كل موزعات الصرف الآلي المختلفة – .خدمات المساعد: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصح والاستشارة لزبائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعه، وذلك بتقديم حلول مكيفة حسب حاجةكل زبون.

-**خدمات الادخار والتوظيف**: يضع البنك الوطني الجزائر أيضا تحت تصرف زبائنه دفترا للادخار وذلك لتسهيل عمليات سحب وإيداع النقود، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون

- **تمويل العقارات** : يخص هذا المنتج تمويلا لعقاراتكسكنات جديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي
- **تمويل السيارات** : يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد .
- **خدمة كراء صناديق** .ويواصل البنك الوطني الجزائر بتطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك التامين على الحياة و الممتلكات

2- **الخدمات المقدمة للمؤسسات**: وتتمثل في :

- خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات .
- خدمات المساعدة :وتشمل إسداء النصح والاستشارة فيما يخص إنشاء، تطوير وتوسيع المؤسسات –
- خدمات الادخار و التوظيف .
- التمويلات:وتضم :
- تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق (تمويل المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة لإعادة البيع، تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير)
- تمويل الاستثمارات .
- التمويل من خلال الإمضاء (رهن المناقصة، كفالات ضمان الأداء، ضمان الدفعة المقدمة)
- تمويل السيارات : وتشمل تمويل السيارات النفعية.
- خدمات على مستوى دولي وتشمل:
- تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير، التسليم المستندي للاستيراد، التسليم المستندي للتصدير)
- ضمانات دولية (للاستيراد والتصدير)

المطلب الثالث: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 545 للبنك الوطني الجزائري

سنتطرق في موضوع دراسة الحالة في البداية بتناول تقديم الوكالة بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 545

الفرع الأول : تقديم وكالة تيارت 545

تعتبر وكالة تيارت وكالة صنف B نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها ، تحمل وكالة تيارت الرقم 545 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري ، و تتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم198 حيث تشرف على أعمال الوكالة و ترعاها ، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 23 موظف موزعين على مختلف المكاتب و مصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي :

الجدول رقم :(3-1) توزيع موظفي وكالة تيارت

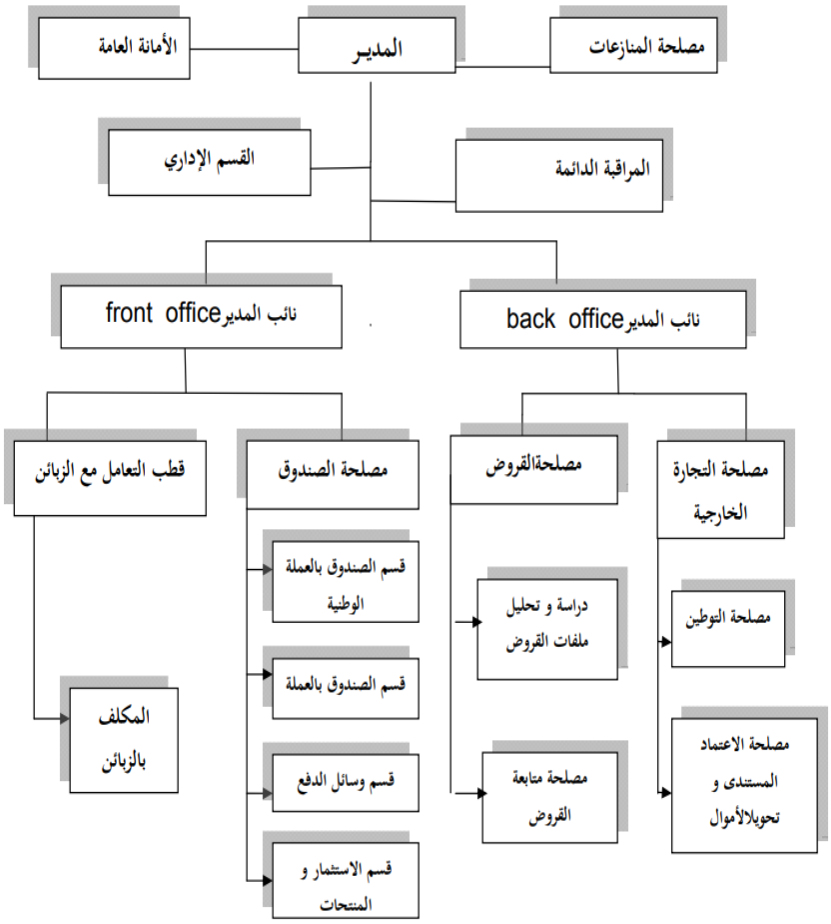
المدير	01	Directeur d'agence
المدير المساعد	01	Directeur adjoint
رؤساء المصلحة	03	Chef service
رؤساء الأقسام	04	Chef de section
مكلفون بالدراسة	07	Charge d'étude
مكلفون بالزبائن	02	Charge de clientèle
أمناء الصندوق	02	Caissier
موظفي الشباك	02	Guichier
عاملة النظافة	01	Femme de ménage
المجموع	23	Total

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

يذكر أن وكالة تيارت لبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيما إداريا جديدا بداية سنة 2017 ، كان القصد منها تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبابيك و تلك الخاصة بمنح القروض و عمليات التجارة الخارجية ، في ضل رغبة البنك في عصرنة خدماته و تحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة وأيضا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة و متنوعة و ذات جودة في أفضل الظروف .

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 545 للبنك الوطني الجزائري

الشكل (3-2) : الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 545 للبنك الوطني الجزائري



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

المطلب الرابع :مهام وكالة تيارت 545

تقوم وكالة تيارت بعدة مهام و ذلك عن طريق مجموعة من النشاطات تسمح بتطوير و نمو البنك و جذب عدد اكبر من الزبائن لتسهيل خدمات تقديم القرض و عملية الصرف و من بعض تلك المهام نذكر ما يلي:

- تحصيل العملات الصعبة.
- مويل الاستثمارات الانتاجية .
- تنفيدكل ما يتعلق بعملية ضمان القروض.

- استقبال التسديدات نقدا او عن طريق الشيكات.
- التعاقد لمنح القروض او السلفيات.
- قبول الودائع .
- تغطية كل التحويلات.
- ضمان حسن العمليات المالية مع الخارج.
- المساهمة في راس مال العديد من البنوك التجارية .
- اقراض البنك المنشآت الصناعية و حتى الخاصة منها

المبحث الثاني:نظام معلومات مستخدم في البنك الوطني الجزائري

بينت زيارة الميدانية للبنك BNA استعماله لنظام المعلومات Delta V8 في إدارة عملياته البنكية مع إصداراته المختلفة ،و الذي يعد أحدث نظم المعلومات المتخصصة في هذا المجال نظرا لخدماته التي تتماشى مع أهداف البنك و حاجات العملاء المتنامية للمحافظة عليهم وجذب أخرين جدد،وسنقوم في هذا المبحث بتعريف نظام المعلوماتDelta V8 و طريقة عمله ،و أهم مميزاته وخصائصه.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات Delta V8 و طريقة عمله.

الفرع الأول: مفهوم نظام المعلومات Delta V8 و خصائصه

أولا: . مفهوم نظام المعلومات Delta V8

تم تبني نظام المعلومات Delta V8 من طرف بنك الوطني الجزائري BNA سنة 2008 تحديثا لنظام Delta V7 الذي استخدمته سنة 2007 والذي كان عبارة عن نسخة كلاسيكية بسيطة لا يحتوي أي ربط ألي سواء بين وكالات البنك و فروعه أو بين الأنظمة البنكية التجارية الأخرى و البنك المركزي ،أي أن استعماله محدود جدا ،ويعمل على تصنيع و تطوير و تسويق هذا النظام شركة Delta-Informatique:وهي شركة تأسست سنة 1981على يد كلود ديلاج في مجال الأعمال البنكية،تقع الشركة شمال مدينة تور الفرنسية،وتوظف حاليا حوالي 150 موظفا في فرنسا و40 موظفا في فروعها بالخارج الموجودة في الجزائر ،المغرب،كوت ديفوار،الكاميرون،و الغابون.والبرامج التي يتم إنتاجها توجه للبنوك و شبكاتها من الوكالات و المؤسسات المالية ،وتغطي إجمالي الخدمات و الأنشطة البنكية:المحاسبة،عمليات الشبابيك،طرق الدفع،عمليات دولية،الائتمانات...،ومن أبرز عملائها البنك العام للمغرب،البنك الوطني الجزائري،وبنك كوبراتيف في قبرص،مما يدل على تركيز نشاطها على الأسواق الخارجية.

وهو نظام استغلال شامل يعمل مع التطور التكنولوجي لنظام المصرفي يقوم على شبكة آلية مصرفية حيث تتم جميع عمليات البنكية عن طريق آليات الكترونية ،يعتمد عليه البنك في إدارة عملياته البنكية ،حيث بإمكانه توفير الرقابة للمدير على جميع أقسام البنك،وهو برنامج يسهل كل المعاملات البنكية مع العميل من بينها فتح الحساب أو تحويل مبالغ بنكية بالعملة الجزائرية أو الصعبة ،القروض ....الخ

في نظام Delta v8 يتم فتح حساب لأي عميل وهي بداية العلاقة مع البنك في حالة العميل يريد أحد الخدمات التي يقدمها البنك ،حيث توجد شبابيك خاصة بكل خدمة من بينها شباك الإقراض الذي يتم فيه تسجيل جميع معلومات الخاصة بالمقترض

الشكل(3-3)واجهة نظام DELTA V8

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

ثانيا:خصائص نظم المعلوماتDelta V8

من خصائص نظام المعلوماتDelta v8

- يوفر عدة أنواع من المعالجات للبيانات في أن واحد.
- مخرجات (نتائج) نظام المعلومات دالتا دقيقة و موثوقة .
- يوفر مستوى عال من الأمان و الحماية لجميع البيانات .
- تسيير أوتوماتيكي لكل العمليات البنكية.
- تحسين تسيير البيانات بين الوكالات .

- فعالية هذا نظام و قدرته على توفير كافة المعلومات المطلوبة لإدارة بنكية فعالة.
- استدامة هذا النظام و توافقه مع الأنظمة الملحقة الموجهة لصناعة و توزيع المنتجات البنكية.

الفرع الثاني : مهام نظام المعلوماتDelta V8

يعتبر Delta V8 من الأنظمة المهمة و المستعملة حاليا في بنك الوطني الجزائري حيث يقوم بجميع العمليات البنكية من بينها:

- يهتم هذا نظام بكافة العمليات التي تتم من خلال الزبائن سواء كانوا أفراد أو مؤسسات من سحب و الإيداع ،حيث يقوم هذا النظام بتسجيل العملية و ترصيد حساب الزبون تلقائيا مع الخزينة حيث من خلاله يتم معرفة كل ما قام به الزبون من عمليات السحب و إيداع عن طريق إدخال رقم الحساب لتأكد من كافة العمليات التي قام بها الزبون و الاستفادة منها في حالة نزاع بين الوكالة و الزبون

- يهتم بالحسابات البنك من عمليات تخص الخزينة وما تم الإيداعه و سحبه ،و كمثال على ذلك قيام زبون معين بسحب مبلغ من حسابه يقوم هذا النظام بترصيد العملية تلقائيا حيث يسحب المبلغ من جانب الدائن للشخص و يصبح مدين في الخزينة تتم هذه العملية بشكل تلقائي دون لجوء إلى خزينة و إنقاص المبلغ منها.

- النظام يسجل كافة العمليات المحاسبية التي جرت خلال اليوم بشكل تلقائي ،كذلك يسمح باستخراج كشف حساب الزبون عن طريق إدخال البيانات الضرورية لذلك .

- يقوم بتكوين المؤونات للزبائن الذين يتعاملون معه أي الذين تم فتح حسابهم لدى البنك أو الوكالة ،حيث في حالة قام الزبون بسحب مبلغ من حسابه من بنك أخر يتم تسجيل العملية تلقائيا في النظام الموجود في الوكالة التي تم فتح الحساب فيها لكي يكون البنك على علم بكل ما يقوم به هذا الزبون من عمليات سحب و متابعة كل خطوات الزبون.

- يمكن من التأكد من الشيكات هل تم فتحها في الوكالة أو جهة أخرى و يكون هذا من خلال إدخال الرقم الشيك في النظام ليقوم بعدها النظام بالفحص التلقائي للشيك و إظهار نتيجة المستخدم،كذلك يسمح هذا النظام من الاستعلام عن أرقام حسابات الزبائن في حالة نسى الزبون ما رقم حسابه فعن طريق إدخال الاسم الكامل للزبون في النظام يتم الحصول على رقم حسابه.

– التحويلات المالية من حساب الزبون إلى حساب جهة أخرى تدين له بمبلغ معين يكون من خلال إدخال الرقم حساب للزبون في نظام و تحديد الجهة الذي يريد تحويل المبلغ المالي إليها و من ثم تتم العملية حيث ينقص من حساب الزبون المبلغ المحول تلقائيا.

– تسيير وسائل الدفع الالكترونية مثل البطاقات الائتمانية حيث يمكن متابعة العمليات المرتبطة بالبطاقات و الحجز عليها أو توقيفها في حالة تم استعمالها بشكل غير قانوني .

– يعمل النظام على تسريع و تبسيط عملية منح القرض ،و ذلك عن طريق جمع بيانات العميل الشخصية و مالية و بيانات القرض ،في ملف رقمي خاص به ، ليتم إنشاء جدول سداد الكترونيا مما يتيح للزبون بمتابعة التزامه بشكل دوري، كما يقوم بإرسال تنبيهات في حالة تأخره عن السداد.

المطلب الثاني : مميزات نظام المعلومات البنكي Delta V8

– يتم دخول للنظام بكلمة مرور خاصة لكل موظف حيث كل موظف يرى فقط ما يتعلق بمهامه فمثلا موظف الشباك لا يمكنه الدخول الى ملفات القروض أو بيانات المدير ...،و تسجل كل عملية مما يمكن من استخراج جميع العمليات السابقة مع معرفة من قام بها و متى ،ما يجعل المراقبة أكثر شفافية و دقة.

– واجهته بسيطة و منظمة و سهلة استخدام ،تقلل من تعقيد العمليات البنكية على المستخدمين (الموظفين) ،و تساهم في تقليص أخطاء إدخال المعلومات ،كما يجعل تدريب الموظف الجديد أسرع و يمكنه التأقلم مع النظام في أيام قليلة حتى و إن لم يكن لديه خبرة سابقة في العمل البنكي.

– تجريد المادي للملفات من الصيغة الورقية إلى الكترونية ، حيث أغلب العمليات تصبح رقمية مما يختصر الوقت و يوفر الجهد حيث يحسب تلقائيا كل الرسوم ،العمولات ،الفوائد، قدرته على السداد ، من خلال إدخال بيانات الزبون الكترونيا

– يحظى النظام بدعم فني و دوري من مطوريه ،مع تحديثات مستمرة لتتوافق مع التغيرات التشريعية و الاقتصادية ،مما يحافظ على فعالية النظام و استدامته على مدى الطويل

– مبني على النواة الصلبة (المحاسبة،المستودعات،....الخ) و الوحدات النمطية للتواصل مع النواة

المبحث الثالث :إجراءات تسيير القرض من خلال نظام المعلومات Delta V8

عندما يريد العميل الحصول على قرض فانه أولا يجب عليه الذهاب إلى الوكالة التابعة له فهو من خلال هذا يمكنه الحصول على أدق المعلومات و أهمها التي تتعلق بنوع القرض الذي يريده ،لأن البنك يقوم بتوجيهه و أن هذا الأخير يكون حريصا على إيصال المعلومات بشكل واضح للعميل من أجل المحافظة عليه ،حيث يقوم المكلف بالزبائن أولا من تأكد من:

1- أن القرض الذي يريده العميل يدخل ضمن القروض التي يمنحها البنك .

2- امكانية العميل من أخذ القرض من حيث الدخل و ضمانات المقترحة .

بعد التأكد مما سبق يتم القيام بالاجراءات منح القرض التالية :

اولا: **المحاكاة SIMULATION**: في مرحلة الاستقبال يتوجه الزبون داخل البنك عند مكلف بالزبائن لإعلامه بكافة المعلومات المتعلقة بالقرض المراد أخذه حيث يقوم المكلف بالزبائن بعملية المحاكاة كأول خطوة لمعرفة هل يمكن منح القرض لزبون أم لا،حيث تعتبر بمثابة قبول مبدئي للعميل فيقوم بصياغة جدول المحاكاة في نظام المعلومات الملحق رقم (01) و الذي يتضمن :

SIMULTION CREDIT IMMOBILIER

Nom de (l'emprunteur)	لقب المقترض	Xxxxx
Prénom de l'emprunteur)	اسم المقترض	Yyyyy
(Date de naissance)	تاريخ الازدياد	08/03/1983
Revenu de (l'emprunteur)	دخل المقترض	100 000.00
Bénéficaire épargnant	دفتر التوفير BNA)	غير مدخر
Cout de logement)	تكلفة السكن	9 740 000.00DA
Apport personnel)	المساهمة الشخصية	974000 DA
Durée maximum du crédit)	مدة القصوى القرض	393 mois

الجدول (3-2) : محاكاة قرض سكن

بعد إدخال هذه المعلومات أليا توصلنا إلى نتائج

RESULTAT DE SIMMULATION

(**montant du crédit accordé par la banque**) **مقدار الائتمان ممنوح من البنك**	**876600000**
(**taux de l'apport personnel du client**)	**10%ب**

معدل المساهمة الشخصية	
(dont un différé de remboursement de mois تأجيل السداد	0
(taux d'interet) معدل الفائدة	1%
d'assurencedécés mensuelle	3000 DA
prime SGCI en TTC	104 315 40
(montant de la commission gestion en DA) مبلغ عمولة الادارية	52 157 70
Montant de la mensualité du crédit مبلغ سداد القرض الشهري	26 166 06
Mensualité totale إجمالي مدفوعات الشهرية	29 166 06
Etat final de la demande de crédit الوضع النهائي لطلب الاعتماد	Demande acceptée

الجدول (3-3) : نتيجة المحاكاة

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الملحق رقم01

ثانيا : فتح الحساب البنكي لغرض القرض :

هنا نجد حالتين:

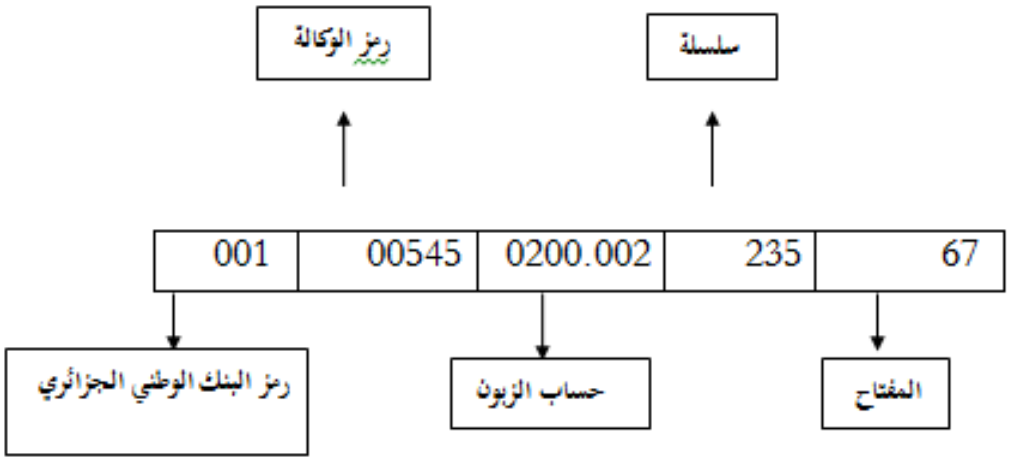
- **الحالة الاولى:** أن يكون للعميل حساب بنكي نباشرإلإجراءات منح القرض.
- **الحالة الثانية:** أما إذا لم يكن لديه حساب يطلب من العميل ملف يتكون من:
- شهادة ميلاد .
- شهادة إقامة .
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية .
- سجل التجاري ، رقم التعريف الجبائي (NIF) بالنسبة للتجار

عند تقديم الملف من طرف العميل يطلب منه ملئ استمارة "طلب فتح الحساب " **الملحق رقم (02)** ويقدمها البنك و يقوم بالإمضاء على carte de spécimen de signature تستخدم لمطابقة توقيع العميل عند إصدار أو صرف الشيكات و تحفظ في النظام عن طريق مسحها الكترونيا. و بعد هذه العملية التي تمت ورقيا نقوم بفتح الحساب داخل نظام المعلومات و ذلك بالولوج إلى خانة "فتح حساب بنكي" ouvrture de compte ونسجل المعلومات التالية :

- نوع الحساب توفير/جاري/تجاري .
- اسم و لقب العميل و تاريخ الازدياد.
- اسم الأب و الأم .
- رقم شهادة الميلاد .
- رقم بطاقة التعريف وتاريخ إصدارها.
- المهنة .
- العنوان.

بعد التأكيد valider يظهر رقم حساب الذي يتكون من 20 رقم (رقم البنك 001، رقم الوكالة 00545، و رقم تسلسلي خاص بالعميل)

الشكل(3-4) : الرقم التسلسلي للحساب البنكي



المصدر : من اعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف الوكالة

ثالثا:اجراءات دراسة ملف القرض

1- **استقبال ملف القرض**:حيث يتكون ملف القرض عقاري(شراء مسكن) من وثائق التالية :

- شهادة ميلاد.
- شهادة إقامة.
- نسخة عن بطاقة التعريف الوطنية سارية المفعول.
- طلب قرض وفق نموذج البنك الوطني الجزائري.
- نسخة عن الصفحتين الأولى و الثانية لدفتر التوفير بالنسبة للمدخرين.
- شهادة عمل حديثة و كشوفات الرواتب للثلاثة أشهر الأخيرة ،أو كشف الدخل العام لأجراء.
- بيان كشف وضعية الحساب البنكي أو البريدي لأخر اثني عشر شهرا بالنسبة للأجراء.
- أخر مستجد ضريبي لغير الأجراء.
- عقد الملكية السكن المراد شراءه.
- شهادة السلبية للرهن السكن .
- الوعد بالبيع المبروم بين البائع و المشتري .

بعد دراسة شاملة للوثائق المكونة لملف القرض كإجراء أولي يمكن اتخاذ قرار مبدئي و في هذه المرحلة نواجه حالتين وهي:

1-1 **حالة رفض ملف القرض**: الاعتذار عن قبوله مع توضيح الأسباب للعميل في رسالة مكتوبة حتى يشعر بالجدية في معاملة طلبه ،وفي هذه المرحلة يقوم المكلف بهذه العملية باستدعاء الزبون لاستكمال ملف القرض أو تصحيح و تعديل بعض الوثائق .

2-1 **حالة القبول المبدئي ملف القرض**:في هذه الحالة يقوم المكلف بالزبائن أو المكلف بالقروض ب:

- خصم تكاليف دراسة ملف القرض.
- ملأ بعناية وصل الاستلام (ملف القرض) و تسليم نسخة منه إلى زبون كإثبات و نسخة تبقى في ملف القرض ،و الغرض منه باعتباره إجراء لاحترام الآجال القانونية لسير الحسن لطلبات الزبائن.
- إعلام الزبون بكافة الجوانب الإدارية و القانونية و إجراءات القرض من استقبال الملف إلى غاية التسديد الكلي للقرض،و ذلك من اجل أن يكون للزبون دراية تامة بحيثيات القرض.
- تسجيل ملف القرض في سجل خاص اعد لهذا الغرض و الذي يتضمن رقم و تاريخ تحرير وصل الاستلام ،موضوع القرض ،تاريخ المتوقع للرد على الطلب.

يقوم المكلف بالزبائن بتجميع كافة المعلومات التي يمكن الحصول عليها من المصادر المختلفة سواء من الوثائق المقدمة من طرف الزبون حيث يقوم بالمراجعة كاملة للوثائق من أجل ضمان مطابقتها و صلاحيتها. لتحديد مدى صلاحية و مشروعية الطلب لسياسة الائتمان في البنك حيث تعد المعلومات المستخرجة من تحليل القوائم المالية و المحاسبية على قدر كبير من أهمية خاصة وأنها تظهر مواطن الضعف و القوة لدى العميل ، و مدى قدرته على سداد و خاصة من حيث غرض القرض و أجل الاستحقاق.

- **الاستعلام الائتماني لطالب القرض** : إجراء استعلام عن طريق قيامه بمراسلة معالجة مركزية المخاطر و عدم الدفع بواسطة النظام من خلال شبكة التي تربط بينه و بين بنك مركزي وهي خلية لدى البنك المركزي لمعرفة وضعية الزبون اتجاه القروض الممنوحة من طرف البنوك الأخرى و عن مدى قيامه بسداد التزاماته السابقة نحو البنك أو البنوك الأخرى التي سبق له الاقتراض منها ، و عن حالات التعثر المالي للمقترض وعن المستوى المعيشي و موارده المالية و المشاكل المالية التي يعانيها ،وقدرة العميل على تحقيق الدخل و بالتالي قدرته على سداد القرض و الالتزام بدفع الفوائد و المصاريف و العمولات.

– تقديم الملف إلى لجنة القرض لاتخاذ القرار:يتم تقديمه إلى رئيس لجنة القرض الذي بدوره يقدم نسخ من ملف القرض إلى الأعضاء لإبداء أرائهم و ذلك من خلال محضر يدون فيه كافة قرارات اللجنة وهنا نجد حالتين:

– الحالة الاولى :ففي حالة الرفض من طرف اللجنة يتم إعلام الزبون بقرار اللجنة و فقا للآجال القانونية المعمول بها من خلال رسالة مكتوبة و بصفة إلزامية عن أسباب الرفض و أن تكون هذه الرسالة واضحة و موضوعية عن الأسباب الرفض. مع الاحتفاظ بنسخة في الملف .

–الحالة الثانية : عند موافقة اللجنة على ملف القرض يقوم المكلف بالزبائن أو المكلف بالقروض:

– تحرير رخصة القرض : إعداد رخصة القرض طبقا للنموذج المعد مسبقا التي تعتبر الموافقة النهائية على قبول الملف و منح القرض للزبون و التي تتضمن كافة المعلومات المدرجة في المحضر اللجنة بناءا على الملف المقدم ،يحتفظ بنسخة من رخصة القرض في الملف و ترسل نسخة أخرى إلى الجهات المسؤولة ضمن الهيكل التنظيمي للبنك ،و تتضمن رخصة القرض مايلي:**الملحق**(03)

- تاريخ تحرير رخصة القرض
- الجهة المانحة للقرض (وكالة ،المديرية الجهوية ،المديرية العامة)
- اسم المستفيد من القرض

- رقم حساب الزبون
- طبيعة القرض و موضوعه
- المبلغ القرض
- الاهتلاك
- نوعية و طبيعة التسديد (أقساط ثلاثية ،سداسية ،سنوية .....الخ)
- الفائدة المطبقة و طريقة تحصيلها
- أعباء و تكاليف القرض
- تاريخ نهاية استهلاك القرض
- الاحتياطات و الضمانات الملزمة

ومن ثم يتم إعلام الزبون بالموافقة مع تحرير رسالة مكتوبة حول قبول القرض(شهادة القبول) و تتضمن هذه الرسالة كافة المعلومات التي تم تدوينها في رخصة القرض (معلومات سابقة ذكر).

رابعا:إجراءات منح القرض:

1.تحرير اتفاقية القرض: يشترط لبدء استخدام القرض توقيع المقترض على اتفاقية القرض وهي كافة التزامات التي تقع على عاتق الزبون ضمن الشروط الخاصة و الشروط العامة.و تعد مرجعا تعاقديا أساسيا يبرم بين البنك و المقترض،وتحدد مضمون العلاقة التعاقدية من حيث مبلغ القرض ،وجهة القرض ،مدة القرض ،المساهمة الشخصية ،نسبة الفائدة،و التزامات الطرفين ...، تحرر الاتفاقية في خمس نسخ أصلية حيث تمنح واحدة منها إلى مفتشية الضرائب الإقليمية المؤهلة ، ويسري مفعوله ابتداء من تاريخ توقيعها.

2.استقبال الضمانات : يقوم الزبون بتقديم كافة الضمانات المتمثلة في:

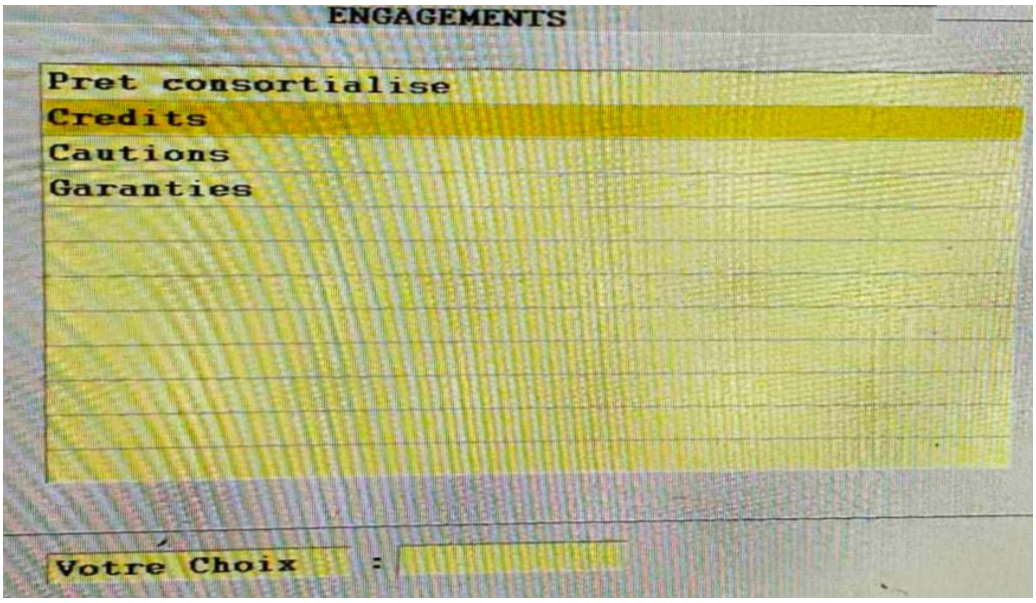
- اتفاقية القرض العقاري
- بوليصات التأمين : تأمين على الوفاة و العجز التام مع تفويض لفائدة البنك **الملحق04**
- تأمين على الإفلاس SGCI .**الملحق 05**
- اكتتاب بوليصة تأمين على الكوارث الطبيعية مع تفويض لصالح البنك
- رهن عقاري :رهن الملكية التي يقدمها المقترض كضمان للبنك مقابل الحصول على القرض حيث يشترط البنك على المقترض أن يكون الراهن من درجة الأولى . **الملحق 06**

-هذه الضمانات يتم معاينتها من طرف المكلف لمدى مطابقتها للوثائق المطلوبة مع رخصة القرض و إرسالها إلى جهات المسؤولة (المديرية الجهوية) لمعاينتها و تأكيد شرعية و صلاحية هذه الضمانات و إعطاء الرأي ، وهنا نجد :

- **الحالة الاولى** :حالة الرفض يتم إعلام الزبون من أجل التعديل أو التصحيح هذه الضمانات .
- **الحالة الثانية:** الموافقة ،ففي حالة إرسال المديرية الجهوية رسالة الموافقة على هذه الضمانات يقوم المكلفبالقروض بتسجيل هذه الضمانات في نظام المعلومات.

3-إدراج المعلومات في نظام دالتاV8 : تمثل مرحلة إدخال المعلومات في نظام خطوة أساسية ضمن سلسلة معالجة القرض،حيث يتم خلق ملف على مستوى نظام المعلومات البنكي (دالتاV8) وذلك من أجل خلق تسلسل رقمي لكافة الملفات على مستوى البنك حسب طبيعة القرض،كما يتم ترجمة كل المعلومات المتعلقة برخصة القرض إلى معلومات الكترونية،و يمنح كل موظف رقما سريا شخصيا يسمح له بالوصول إلى النظام و القيام بمهامه ،وتجرى هذه المرحلة من خلال قيام المسؤول عن مصلحة القروض بالدخول إلى الأيقونة (Engagementالالتزامات)التي تحتوي:

الشكل (3-5) : نافذة Engagement داخل النظام المعلومات



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

3-1تسجيل القرضCREDITS):يتم تسجيل في هذه الأيقونة جميع معلومات متعلقة بالقرض حيث يتم أولا بالدخول إلى خيارGestion des dossies de credit ثم إنشاء ملف رقمي للقرض

عبر واجهة Constitution d'un dossier(إنشاء ملف) ،التي تتيح تحميل كافة المعطيات المرتبطة بالقرض المراد منحه

- اسم المقترض: xxxxx
- نوع القرض Type de credites:
- رقم حساب Numéro de compte:/
- مبلغ القرض :122984200
- دخل العميل : 3170000
- تاريخ تسجيل القرض : 2020-03-12
- تاريخ أول الاقتطاع :
- تاريخ أخر اقتطاع :
- مدة القرض : 480 شهرا
- عمولة التسيير المقدرة ب0,5% من قيمة القرض

ثم visualisation ليتم إنشاء جدول الاهتلاك تلقائيا في النظام حسب المعطيات المدخلة:

- تواريخ السداد.
- مبلغ أصل الدين .
- مبلغ الفائدة .
- الرصيد المتبقي بعد كل قسط.

3-2 الضمانات : في هذه المرحلةيتم تسجيل في هذه الأيقونة جميع الضمانات حيث يتم الولوج الى(Saisie des garanties)واختيار خيار(Transaction garanties) ،لنسجل في بداية الرهن الذي يعد أكبر قيمة مقارنة بالضمانات الأخرى ،ثم تسجيل رقم الحساب ،مبلغ المقترض،تاريخ تسجيل القرض ، تاريخ أول اقتطاع ،تاريخ أخر اقتطاع ،ليتم بعد ذلك سرد بقية الضمانات كالتالي :

الجدول (3-4): الضمانات المسجلة في النظام

001	I اتفاقية القرض عقاري	2020-03-12
002	المؤسسة وطنية لضمان القروض العقارية SGCI	/
003	تأمين على الحياة ASS VIE	2020-12-22

/	تأمين على الكوارث الطبيعية ASS CATNAT	004

المصدر : من اعداد الطالبتين وفقا للمعلومات المقدمة من الوكالة

عند تسجيل القرض والضمانات في النظام نتحصل على رقم تسلسلي لكل منهما يكون مرتبط بملف العميل

3-3 **الربط بين القرض و الضمانLIENS GARANTIES /ENGAGEMENTS** : بعد إدخال بيانات القرض و الضمانات ،يتم الربط بين كل قرض و الضمانات الخاصة به من خلال واجهة LIENS GARANTIES /ENGAGEMENTSحيث عند تسجيل الأرقام المتحصل عليها من القرض و الضماناتفي خانات مخصصة لذلك ، تظهر باقي المعلومات المذكورة سابقا أتوماتيكيا . و من هنا تحفظ و ترسل إلى مديرة الوكالة لتقوم بالموافقة النهائية على منح القرض.

4- صرف القرض:تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل التي تمر بها الإجراءات منح القرض حيث يتم صرف القرض وفقا لنسب محددة تم الاتفاق عليها مسبقا ،هذه النسب تكون ضرورية في مرحلة صرف القرض ،ففي حالة قروض عقارية (شراء مسكن) يمنح البنك قيمة القرض الذي تتراوح نسبته 90% من قيمة البيع ،و يشترط أن يساهم الفرد على الأقل بنسبة 10% من قيمة إذا كان عمره فوق 40سنة ،أما إذا كان أقل من 40 سنة فان نسبة التمويل تصل إلى 100% وتكون خطوات صرف القرض كالتالي:

1- تحويل المبلغ القرض من حساب القرض إلى حساب الزبون لبقاء الأثر على أنه تم تحويل المبلغ ومن ثم إلى حساب شيكات

1-1 تحويل من حساب البنك الى حساب الزبون تكون كالتالي في نظام المعلومات delta v8اولا نقوم بالدخول الى خانة ENGAGEMENTS ثم CREDIT ثم Gestion des dossier de crédit ثم Déblocage التي تحتوي :

- Numéro de dossier
- Avenant
- Devise
- Type

- **Information Client**
- Client

- **Information Déblocage**
- Montant pert
- Montant personnel
- Montant des Déblocage interieurs
- Personnel utilise
- Dat de dernier deblocage
- Montant du Déblocage

ثم كتابة المبلغ المقترض و رقم الملفNuméro de dossierلتظهر باقي البيانات أتوماتيكيا

ثم الضغط Entreé لتظهر الخانة التالية

Déblocage de credit

- Date de demande
- Date d'acceptation
- Mode de reglement
- Banque
- Compte virement
- Autre compt

1-2تحويل من حساب الزبون الى حساب الشيكات:

يقوم مكلف بالقروض بتعبئة الشيك في نظام المعلومات بدخوله إلى عدة خانات وهي بالتسلسل التالي

- Agence
- Base avant
- Divers front office
- Chaque de banque

ليقوم بعدها في خانة أخيرة بتسجيل معلومات التالية :

- N Compte de client
- Montant du chaque

- Commission
- (Beneficiaire
- Motif du chaque
- N D'agance
- Nom de cheque
- No cheque

2-يقوم مكلف بالقروض بتحرير شيك ورقيا باسم الموثق ليقوم الزبون بتسليمه له مرفقا باتفاقية القرض ليتم إنشاء عقد الرهن العقاري وفقا للاتفاقية المبرمة بين البنك و الزبون ليتم بعد ذلك إرساله ليسجل لدى مفتشية التسجيل و إشهاره لدى المحافظة العقارية .

3- بعد إتمام عقد الرهن و إمضاء كل من البنك و الزبون يحرر الموثق عقد بيع العقار بين الزبون و البائع ليقوم بعدها بتحرير شيك لفائدة البائع .

- مصاريف الموثق ،رسوم التسجيل و أخرى يتحملها الزبون

خامسا :إجراءات تصفية القرض

1- استخراج جدول اهتلاك القرض: يتم استخراج جدول اهتلاك القرض بعد استهلاك الكلي للقرض في نسختين تمضى من طرف الزبون كإثبات على دراية الزبون بتواريخ استحقاق أقساط القرض ،و تقديم مجموعة من سندات الأمر لإمضائها من طرف الزبون بحسب مبالغ و عدد الاستحقاقات المرفقة في جدول اهتلاك القرض مع إرجاع سندات الأمر التي تم إمضائها مسبقا عند صرف القرض،و التي يحتفظ بها في ملف القرض. **انظر الملحق (07)**

2- تسديد القرض :تعد مرحلة تسديد القرض إحدى المراحل الجوهرية في دورة حياة القرض البنكي،حيث يقوم البنك بتحصيل مستحقاته حسب النظام المتفق عليه ،و ذلك إذا لم تقابله أي من الظروف ،فبعد حصول الزبون على جدول اهتلاك القرض يدخل في مرحلة تسديد القرض ،التي تبدأ عادة من الشهر الموالي لصرف القرض،و تتم على شكل أقساط شهرية متساوية تخصم تلقائيا من الحساب الجاري للزبون، وذلك ببرمجة نظام على خصم هذه الأقساط عند حلول تاريخ الاستحقاق سواء أكان حسابه لدى البنك "BNA" ،أو حساب البريدي CCP وذلك وفق لاتفاقية المبرمة بين البنك الوطني الجزائري و بريد الجزائر سنة 2022 و التي تسمح للعملاء الذين يحوزون على الحسابات البريدية و المستفيدين من تمويلات البنك الوطني الجزائري ، بخصم أقساطهم الشهرية بطريقة آلية من حسابهم البريدي ، و هذا بدون إلزام توطين دخلهم الشهري لدى البنك الوطني الجزائري .

أما في حالة العملاء غير الأجراء فإن تسديد القسط يتم بحضور المعني كل شهر إلى البنك ويدفع القسط نقدا أو عبر تحويل

و سنوضح أكثر كيف يقوم نظام المعلومات دالتا V8 بخصم تلك الأقساط في مايلي :

يمكن لمكلف بالقروض الاطلاع على تفاصيل هذه العملية(سداد الأقساط) من خلال دخول إلى نافذةConsultation de historique du compte (مراجعة سجل الحساب) حيث عند تسجيل رقم الحساب المقترض تظهر أليا كل من تاريخ تسجيل القرض ، تاريخ انتهاء القرض ،رصيد المتبقي SOLD (مبلغ متبقي من القرض)، بالإضافة إلى جدول يظهر حساب العميل الرئيسي و حسابات الفرعية التي تنشئ تلقائيا من طرف النظام كما هو موضح في الجدول.

الجدول (3-5) : الحسابات المنشئة في النظام

الحساب الرئيسي	Engagement disponible	0911000*****	001
حساب الالتزام القرض	Engagement de prêt	05300000****	002
حساب سداد الدين الأقساط	Compte de remboursement	020000*******	003
حساب التأخير	Compte d'impayés	070100******	004
حساب قرض منتظر التسديد	Compte d'attente	041400******	005

المصدر : من اعداد الطالبتين حسب معطيات البنك

عند حلول موعد الاستحقاق ،يكون مبلغ القسط بالسالب في حساب الأقساط compte de remboursment (12000-) ليترصد (0) بعد 24 سا من الدفع ليتم خصم مبلغ المسدد من إجمالي القرض ويتم تحديث سجل القرض تلقائيا بعد كل عملية تسديد،و يتقلص الرصيد المتبقي ليظهر في compte d'attente،و في حالة عدم سداد الأقساط في الوقت المحدد يحول القسط الى حساب التأخير compte d'impayes ليضاف إليها رسوم التأخير.

في حالة رغبة الزبون في السداد الكلي للقرض يتقدم بطلب خطي يوضح فيه نيته في سداد المبلغ الإجمالي،لذا يتوجب على المكلف بالزبائن إتباع الخطوات التالية :

- معاينة حساب الزبون لمعرفة الوضعية المالية
- استدعاء الزبون من أجل دفع المبلغ المتبقي للقرض في حسابه
- توقيف المبلغ المتبقي من القرض (مبلغ القرض، الفوائد ،الرسوم ،أعباء ،....الخ)

- خصم المبلغ من حساب الزبون و ذلك بالدخول إلى "خانة التسديد المسبق للدين"Remboursement anticipé total في نظام المعلومات و تسجيل رقم القرض ليتم خصم المبلغ إضافة إلى الرسوم حسب الاتفاق(يتم احتساب تعويض بقيمة 4 من القرض الأساسي المتبقي المستحق يسدده المقترض.)
- منح الزبون شهادة عدم الدين.

و في كثير من حالات لا يتم التسديد الأقساط من طرف الزبون لسبب ما، مما يجعل بنك" BNA" على اتخاذ الإجراءات التالية:

المرحلة الأولى :عند تخلف العميل أو تأخره عن تسديد قسط واحد أو اثنين فانه يتم إرسال رسالة تذكير إليه

المرحلة الثانية :إن لم يستجب يتم إرسال أعذار أول و عند عدم الاستجابة يرسل ثاني و ثالث اعذار

المرحلة الثالثة:يتم إرسال إخطار و من ثم يتم تجميد جميع حسابات المقترض بواسطة أمر ممضي من البنك إلى المصالح المالية التي يتقاضى بها أجره.

المرحلة الرابعة :يتم إرسال محامي متعاقد مع البنك للقيام بالإجراءات و استرجاع الرهن (المسكن) لبيعه و تحصيل قيمة القرض بالفوائد.

3- استرجاع الضمانات:عند التسديد الكلي للقرض يتقدم الزبون بطلب لاسترجاع الضمانات المقدمة إلى البنك الذي يمنح الزبون رفع اليد على هذه الضمانات من أجل تسويتها من طرف الزبون ،حيث يقوم مكلف بالقروض بإرسال ملف القرض و الضمانات المقدمة و نسخة من شهادة عدم الدين و سجل ترصيد الحساب إلى المديرية الجهوية للبنك ،وذلك بغرض دراسته و المصادقة على عملية استرجاع الضمانات

بعد الانتهاء من الدراسة و المصادقة ،يتم تحرير وثيقة رفع اليد عن الرهن (إبراء الذمة) وتسلم إلى الزبون قصد تقديمها إلى المحافظة العقارية لشطب الرهن من السجل العقاري .

2- **أرشفة الملف** :لضمان سلامة الملفات يتم الاحتفاظ بكل ملفات القروض على مستوى البنك في خزانة وتنظيمه وفق التسلسل الأبجدي لحمايتها،و ذلك وفقا للقوانين المعمول بها .

خلاصة:

لقد رأينا في هذا الفصل الجانب التطبيقي في هذه الدراسة من أجل إبراز أهمية نظم المعلومات المصرفية في إدارة القروض ،فبعد القيام بالتعرف على البنك الوطني الجزائري محل الدراسة و تحديد النظام المستعمل به و التعرف عليه و ذكر خصائصه وبعض مهامه و مميزاته ، قمنا بالتطرق لخطوات و مراحل تسيير القروض المصرفية داخل النظام من مرحلة استقبال العميل و دراسة ملفه إلى مرحلة صرف القرض و تصفيته ،حيث ركزنا على قرض سكني كنموذج و تتبعنا عملية منح القرض من تسجيل الطلب إلى صرف الشيك لفائدة الموثق و تصفيته و اكتشفنا من خلال هذه الدراسة أهمية نظام المعلومات في إدارة القرض و تسهيل عملية تسييره.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتبيّن أن نظم المعلومات المصرفية تشكل أداة أساسية لضمان جودة الأداء وتحقيق فعالية ملموسة في إدارة مختلف العمليات البنكية، وعلى وجه الخصوص إدارة القروض، التي تُعد من أكثر الخدمات المصرفية حساسية وتعقيدًا. فطبيعتها تتطلب نظامًا دقيقًا وفعّالًا يتيح سرعة معالجة البيانات المتعلقة بالعملاء، ويوفر معلومات واضحة وموثوقة تُسهم في اتخاذ قرارات ائتمانية مدروسة ومبنية على أسس تحليلية سليمة.

من خلال الجانب النظري يتّضح أن نظم المعلومات المصرفية تؤدي دورا محوريا في رفع كفاءة وفعالية إدارة القروض، باعتبارها أداة استراتيجية في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها، وتحويلها إلى معلومات دقيقة وموثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار الائتماني. كما تساهم هذه النظم في تحسين تقييم الجدارة الائتمانية، وأتمتة مختلف مراحل منح القرض، مما يؤدي إلى تسريع إجراءات المعالجة والموافقة، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة للعملاء. وقد بيّنت الدراسة كذلك أن توفر نظام معلومات مصرفي متكامل من شأنه أن يساهم في تقديم خدمات أكثر سرعة وشفافية، فضلاً عن تمكين البنك من ممارسة رقابة فعالة على منح القروض ومتابعة عمليات سدادها بشكل منهجي ومنتظم.

أما في الجانب التطبيقي، ومن خلال دراسة الحالة التي تناولت البنك الوطني الجزائري – وكالة تيارت 545 – تم التطرق إلى كيفية توظيف نظام المعلومات المصرفي **Delta V8** في مختلف مراحل منح القروض. وقد أظهرت النتائج أن اعتماد الوكالة على هذا النظام ساهم بفعالية في تبسيط إجراءات دراسة ملفات القروض، وتقليص آجال المعالجة، مع ضمان متابعة دقيقة ومنتظمة لعملية التسديد. كما بيّنت الدراسة وجود علاقة إيجابية واضحة بين كفاءة نظام المعلومات المستخدم ومستوى الفعالية المحققة في إدارة القروض.

و عليه يمكن القول أن تطبيق نظام المعلومات **Delta V8** في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -545- قد انعكس بشكل ايجابي على الأداء العام للوكالة و ساهم في تحسين إدارة القروض خاصة مما يؤكد واقعية وفاعلية المفاهيم النظرية في بيئة مصرفية جزائرية.

✓ **إختبار فرضيات الدراسة**

- **الفرضية الاولى** : يسمح نظام المعلومات المصرفي لمتخذي القرار بالحصول على معلومات دقيقة و بشكل مباشر و منسق مع احتياجاتهم.

يساهم نظام المعلومات المصرفي في تمكين متخذي القرار من الوصول إلى معلومات دقيقة و شاملة في الوقت المناسب ، مما يحسن من كفاءة قرارات منح القروض ، فكلما كانت البيانات المعالجة ذات جودة عالية و مرتبطة باحتياجات العملاء و معطياتهم المالية ، ساعد ذلك على تقييم أكثر دقة للجدارة الائتمانية و بالتالي اتخاذ قرارات منح قرض مدروسة و موضوعية . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى.

- **الفرضية الثانية:** يساهم استخدام نظام المعلومات المصرفي في تنظيم عمل الوكالة إداريا و تدعيمها، من خلال تحسين مراقبة وتتبع ملفات القروض خلال مختلف مراحل معالجة القرض.

ما يؤكد صحة الفرضية الثانية ان الدراسة أثبتت أن نظام المعلومات يلعب دورا جوهريا في تحسين تنظيم عمل الوكالة اداريا خاصة من ناحية دراسة ملفات القروض حيث يقوم نظام المعلومات بمتابعة عملية منح القرض عبر كل مراحلها من ايداع الملف إلى تسديد القرض كليا ، مما أدى إلى تحسين الأداء العام للوكالة و قلص من نسبة الأخطاء و سرع معالجة الطلبات.

- **الفرضية الثالثة:** يمكن نظام المعلومات المصرفي من تقييم فعالية القروض و تحديد مواطن الخلل أو التعثر في و قت مبكر و ذلك من خلال المتابعة الآلية.

يتضح من خلال الدراسة أن نظام المعلومات يعد أداة مهمة في تقييم قدرة العملاء على السداد من خلال المتابعة الدورية التي تسمح للبنك بمراقبة سلوكيات السداد للعملاء بشكل مستمر ، مما يسمح بالكشف المبكر عن أي مشاكل محتملة في السداد و بالتالي اتخاذ اجراءات الوقائية المناسبة في الوقت المناسب ، مما يقلل من حجم الخسائر المرتبطة بالتعثرات المالية و يعزز كفاءة إدارة المخاطر الإئتمانية . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة .

✓ **نتائج الدراسة**

توصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها :

- ان نظم المعلومات المصرفية تعتبر عنصرا محوريا في ادارة القروض ،حيث ساهمت بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات الائتمانية ،و سرعة معالجتها .
- توفر نظم المعلومات معلومات دقيقة و أنية عن العملاء ساعد في تقييم دقيق للجدارة الائتمانية ،و اتخاذ قرارات موضوعية.
- يتيح نظام المعلومات آليات مراقبة دقيقة على مختلف مراحل منح القرض الدراسة ، الصرف ، التسديد ، مما ساهم في تحسين مستوى الشفافية و تقليل التجاوزات و الأخطاء البشرية .
- حسنت نظم المعلومات المصرفية من عملية متابعة القروض بعد منحها من خلال ادوات التتبع الأداء و الانذار المبكر بمخاطر التعثر.
- ساهم التحول الرقمي للبنك في تعزيز التواصل مع العملاء و اكتساب ثقتهم نتيجة تقليص مدة معالجة طلباتهم.
- اعتماد البنك الوطني الجزائري على النظام المعلوماتي Delta V8 أدى الى تحسين أداء الموظفين في معالجة طلبات القروض من خلال أتمتة العمليات، و تقليص الأخطاء .

✓ **توصيات الدراسة**

من خلال النتائج السابقة قمنا باقتراح التوصيات التالية :

- التحديث المستمرلبرامج نظم المعلومات لضمان مواكبة التطورات التقنية الجديدة سواءا من حيثالحماية السيبرانية أو التحول الرقمي العالمي خاصة في مجال إدارة القروض .
- التكوين المستمر للموظفين في مجال نظم المعلومات لضمان الاستغلال الأمثل لقدرات النظام و تفادي الأخطاء التشغيلية .
- تعزيز أمن المعلومات و حمايتها داخل نظم المعلومات المصرفية من خلال التحديث المستمر و تطبيق المعايير الدولية في أمن البيانات .
- الاعتماد على أدوات تحليل احصائي و تنبؤ داخل النظام مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين آليات تقييم الجدارة الائتمانية و اكتشاف المؤشرات المبكرة للتعثر .
- الاستغناء عن المعالجات الورقية لملفات القروض و تعويضها بملفات رقمية مؤمنة يمكن تتبعها و مراجعتها إلكترونيا.

قائمة المصادر والمراجع

- **المراجع العربية :**

أولا –الكتب:

- احلام بوعبدلي ، **سياسات ادارة البنوك التجارية و مؤشراتها** ،دار الجنان ،الجزائر
- احمد حسين علي حسين،"**نظم المعلومات المحاسبية مكتسبة الإشعاع ،الإسكندرية** "،الطبعة 01، 1977
- أحمد حلمي جمعة و آخرون ،"**نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي معاصر**"،عمان ،الأردن ،دار المناهج ، الطبعة أولى ،سنة 2014
- أنعام علي توفيق الشهربلي، "**تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات**" ،الأردن،مؤسسة الوراق ،الطبعة أولى،سنة2009
- إبراهيم الجزراوي ، عامر الجنابي ، "**أساسيات نظم المعلومات المحاسبية** "، اليازوري ،بدون سنة النشر
- إبراهيم سلطان ،**نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)**، الدار الجامعية ،الإسكندرية ،مصر ، 2005
- اسماعيل ابراهيم عبد الباقي. **ادارة البنوك التجارية**، دار غيداء. الاردن 2016
- إسماعيل أحمد منشاوي ،عبد النعيم مبارك ،**اقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية** ، الدار الجامعية 2002
- جمال هداش مُحَّد ،ليلى عبد الكريم مُحَّد ،"**نظم المعلومات المالية و المصرفية الحديثة** "،**عمان** ،الأردن ،دار اليازوري ،الطبعة الأولى
- جمال عبد الله مُحَّد،"**نظم المعلومات الادارية** "،عمان ،الأردن ،دار المعتز للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة 2015
- حاج قويدر قورين ،د. كنزة بن غالية ،"**نظم المعلومات المحاسبي** "،عمان ، الأردن ،ألفا للوثائق ،الطبعة أولى ،سنة 2022
- حاكم مُحَّد حسن ، حمد عبدالحسين راضي ، **حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة** ، ، دار اليازوري ، كربلاء ، العراق ،2020
- حسام علي محيبس ،"**نظم المعلومات المصرفية مدخل معاصر و دراسات حالة** "،بغداد ،العراق ، دار امجد للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة2022
- حسين بلعجوز ،**مخاطر التمويل في البنوك الاسلامية و البنوك الكلاسيكية** ،دار المصرية ، الطبعة الاولى ، مسيلة ، الجزائر
- حمزة محمود الزبيدي ، **إدارة الائتمان المصرفي و التحليل المصرفي ، دار الوراق**
- خالد أحمد علي محمود ، **فن إدارة المخاطر في البنوك و سوق المال** ،دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، 2019

- خالد أمين عبد الله ، د .اسماعيل إبراهيم الطراد ، **إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية** ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ،2006
- زكريا الدوري ،د. يسرا السامرائي .**البنوك المركزية والسياسات النقدية**. دار اليازوري
- سامي ذياب عبد الرزاق الغريري ،"**نظم المعلومات إدارية ،مالية ،و مصرفية و محاسبية** "،مكتبة زين
- سلمان حسين حكيم ، **تحليل القوائم المالية مدخل صناعة القرارات الاستثمارية الائتمانية** ، دار و مؤسسة رسلان ، دمشق ، سوريا ، 2017
- سليمان ناصر ، **التسيير البنكي (ادارة البنوك)** ،دار المعتز ، ورقلة، الجزائر ،2023
- سونيا مُحَّد البكري ،إبراهيم سلطان ،"**نظم المعلومات الإدارية** "،الإسكندرية ،مصر ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع ،سنة 2001
- ضحى عداس ، غسان ساكت ،" **نظم المعلومات المصرفية** "،سوريا ،مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ،سنة 2020
- عامر إبراهيم قنديلجي ،علاء الدين عبد القادر الجنابي،"**نظم المعلومات الإدارية** "،عمان ،الأردن ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة 2005
- عبد الرزاق مُحَّد قاسم،"**تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية** "، عمان، الأردن، دار الثقافة،الطبعة أولى ،سنة 2009
- عبد السيد مصطفى و آخرون ،"**نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي عملي**" ،مصر –كليةتجارة
- عبد المطلب عبد الحميد ، **البنوك الشاملة عملياتها و ادارتها** ،الدار الجامعية ،مصر الاسكندرية ،
- علي سيد اسماعيل ،**مصادر توفير السيولة في البنوك الاسلامية**، دار التعليم الجامعي ، الاسكندرية ، مصر2019
- عيسى محمود جمعة ،مُحَّد فخري الطنبور ،"**أساسيات نظم المعلومات في العلوم المالية و المصرفية** "،دار امجد للنشر و التوزيع ،الطبعة أولى ،سنة2023
- طارق طه ،"**إدارة البنوك و نظم المعلومات المصرفية** "،الإسكندرية ،مصر ، لحرمين للكمبيوتر
- فايز جمعة صالح النجار ،"**نظم المعلومات الإدارية MIS**"،دار حامد للنشر و التوزيع ،الطبعة الثانية ،عمان ، الأردن ،2007
- فريد كورتل ، حناش حبيبة ،"**نظم المعلومات و دورها في اتخاذ القرارت**"، الجزائر، زمزم ناشرون و موزعون
- فضيلة سلمان داود و أخرون ،"**نظم المعلومات المصرفية** "،طبعة أولى ،سنة2018
- كمال الدين مصطفى الدهراوي ،"**مدخل معاصر في نظم المعلومات المصرفية**"، الإسكندرية ،مصر، دار الجامعية ،سنة 2003-2002
- مُحَّد الفاتح محمود بشير المغربي ، **تمويل و مؤسسات مالية ، دار الجنان ،الأردن**

- مُحَمَّد بن أحمد بن تركي السديري ،"**نظم المعلومات الإدارية** "،الرياض ،المملكة العربية السعودية ،النشر العلمي و المطابع –جامعة الملك سعود
- مُحَمَّد علي مُحَمَّد أحمد البنا ،**القرض المصرفي : دراسة تاريخية مقارنة بين الشريعة الاسلامية و القانون الوضعي** ،دار الكتب العلمية ، بيروت لبنان
- مُحَمَّدغياث شيخة ، **إدارة الأعمال المصرفية " ماهية و مؤشرات عمل البنوك في عصر التنافس المعولم و الذكاء الاصطناعي** ، 2024
- مُحَمَّد كمال عفانة ، **ادارة الائتمان المصرفي** ، دار اليازوري ، عمان ، الاردن ،2022
- مصطفى رشدي شيحة ، **الاقتصاد النقدي والمصرفي** ، دار الجامعة العربية ، مصر1985
- ناصر مراد ،"**فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق** "،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية
- هاشم جبر ، **إدارة المصارف** ،جامعة القدس المفتوحة ، القاهرة ، مصر2008

- **ثانيا :رسائل و أطروحات علمية :**

- ادمون طارق ،**مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الادارة** ،رسالة الماجستير في المحاسبة ،كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،سنة **2010**
- برقيق جغومة،عاشرسوسن ،**دور نظام المعلومات البنكي في تحسين جودة الخدمات المصرفية** ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة العربي التبسي–تبسة،سنة 2022
- بلباي رانيا ، أثر نظم المعلومات على تحسين الأداء المنظومي دراسة ميدانية BADRبسكرة ، مذكرة تخرج ماستر ، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، 2011
- بوستة كريمة ، **البنوك الأجنبية كمصدر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر** ، رسالة ماجستير ، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر ، **2011**
- جعادر ، بلعقون، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان ،**تسيير القروض المصرفية دراسة حالة قرض الرفيق ببنك الفلاحة و التنمية الريفية ميلة** ، 2021
- حسين ذيب ،**فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان** ،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،سنة 2012
- زغاشو فاطمة الزهراء ، **إشكالية القروض المتعثرة** ، مذكرة شهادة الماجستير ، علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2014
- سليم منى ، **أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية** ، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ، تخصص بنوك ، مالية و محاسبة ، جامعة مُحَمَّد بوضياف ، مسيلة ، الجزائر ، سنة2017

- علي طاهر مصطفى ، **طرق منح القروض في المصارف التجارية** ،بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس (الميتريز) في الاقتصاد ،جامعة الملك فيصل ،كلية قطر للادارة و الاقتصاد قسم العلوم الاقتصادية ، 2013
- فرقان حسن هادي ،**دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي** ،كلية الإدارة و الاقتصاد /وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المصارف ،جامعة كربلاء،سنة2022
- وليد مرتضى نوه، **نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها** ،رسالة الماجستير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح –ورقلة ،سنة2014

ثالثا : المقالات العلمية

- أحمد صالح الهزايمة ، **دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الحكومية** ،دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد ،جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية ،الأردن ،المجلد رقم 25 ،العدد الأول ،سنة2009
- امنة أبو النجا مُحَّد ، **إدارة علاقات العملاء و أثرها على جودة العلاقة و الاحتفاظ بالعميل** ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، مصر
- إ ضاءات مالية ةمصرفية ،القروض المصرفية و معايير منحها ،معهد الدراسات المصرفية ، العدد الحادي عشر ، دولة الكويت ، يونيو 2011
- ايهاب نظمي ، خليل الرفاعي ، **القروض المتعثرة الاسباب البوادر سبل المعالجة** ، الأردن
- حسيني منال ، رحمون هلال، **النظام المحاسبي البنكي كنظام معلومات** ، مجلة الأبحاث الاقتصادية ، جامعة البليدة 2، الجزائر ، 2017
- ريهام محمود دياب ، **دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية** ، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات ، المجلد3، العدد9، سنة 2022
- روابح عبلة ، د. عبد الجليل بوداح، **تطور تقدير خطر القرض في ظل نماذج الذكاء االصطناعي**، مجلة العلوم الانسانية ، عدد44 – ديسمبر ،2015 مجلد أ ، جامعة قسنطينة ، الجزائر
- زعيمي مُحَّد أمين، زريق سمية ،**نظم المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات البنكية** ،معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة بلحاج بوشعيب–عين تموشنت،سنة2024
- سداوي نورة ،**تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المصارف العربية – تجربة الامارات العربية المتحدة–** ، مجلة إضافات الاقتصادية ، المركز الجامعي البيض ، الجزائر ، المجلد 08 ، العدد01 ، سنة2024
- سليمة بن عائشة و اخرون ، **دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي** ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 13، العدد 02 ، 2024
- شقرون رقية،**تحليل وقياس خطر القرض في البنوك التجارية**، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد: 3، 2012

- عامر سلوى ،حسين بلعجوز،**فاعلية نظم المعلومات المصرفية و دورها في تسيير القروض المتعثرة** ،المجلد رقم 08، العدد 01(2320)
- عبلة روابح ، عبد الجليل بوادح ، **أهمية تطوير نظم المعلومات حول ملاءة المقترضين لتحسين قرار منح القروض** البنكية ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، المجلد 8 العدد 1 ، سنة2021
- د. عيساوي نصر الدين ، قاسي يسمينة ، الية تسيير مخاطر القروض البنكية و طرق الوقاية منها دراسة حالة بنك الوطني الجزائري تيبازة ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية ، المجلد 6،العدد01، 2022
- لوراتي إبراهيم ،**القروض البنكية وإجراءات منحها** ،مجلة الحقوق والدراسات الإنسانية –دراسات إقتصادية – 31(2) ، جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر
- ناصر فراج مصطفى ، **دور النمذجة المالية في التنبؤ بالأداء المالي للشركات لأغراض التخطيط المالي و إتخاذ القرارات** ،المجلة العلمية ن للدراسات المحاسبية ، العدد الثاني ، كلية التجارة ، جامعة بني سويف ، مصر 2022،

2–المراجع الأجنبية :

- Meriemboutgayout ,**Intégration des systèmes d'information bancaires** :**la perception des utilisateurs** ,IJAFAME,volume 4,Issue 4-2 ,(2023)
- **S**ylvi**e** Michel،**Contribution l'évaluation Du système D'information Bancaire**،thèse de doctorat inédites bordeaux iv:université Montesquieu2011،

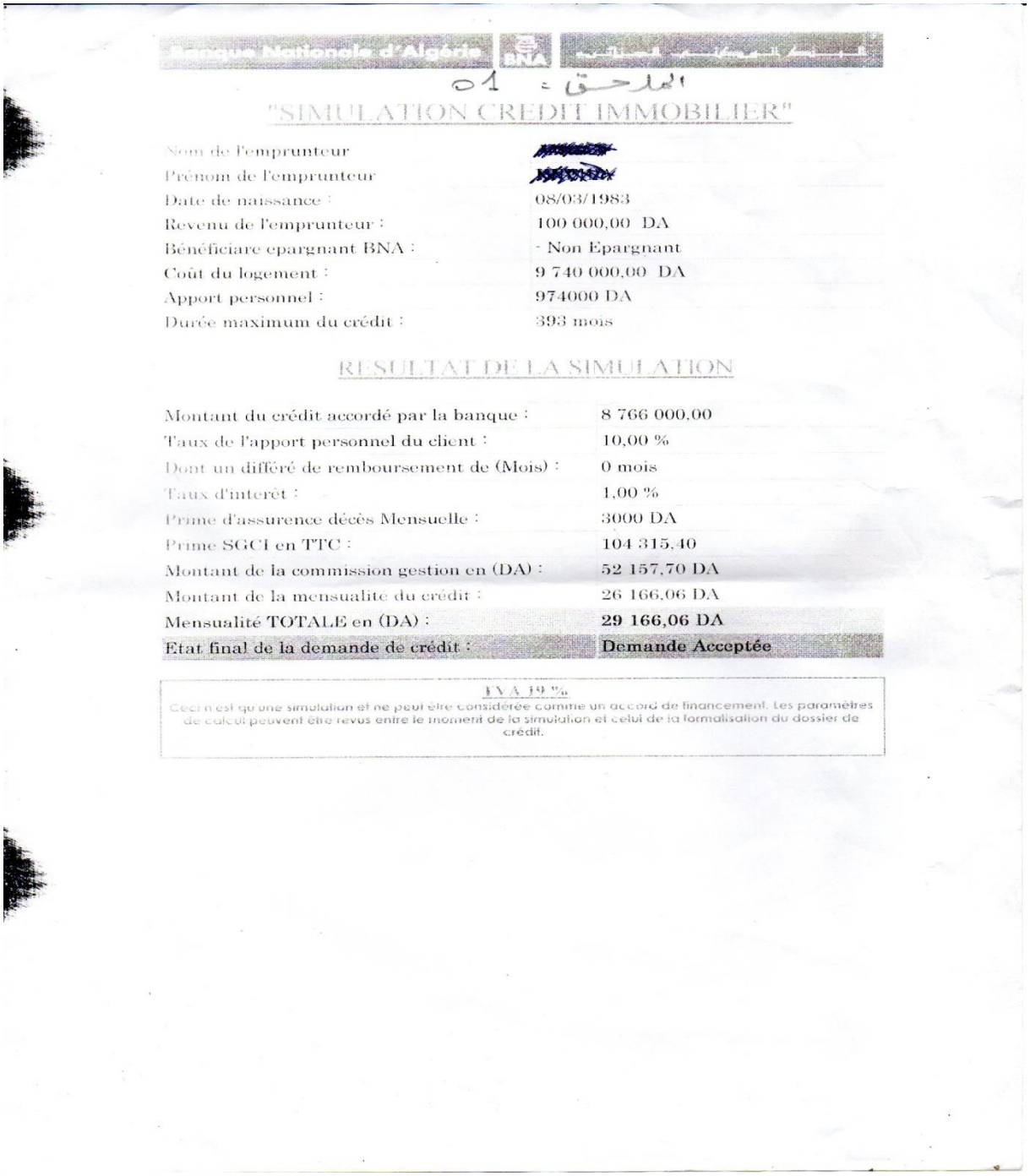
- **المواقع الالكترونية :**

- **https**://**accutive**.**com**/
- **https**://**appmaster**.**io**/**ar**
- **https**://**fastercapital**.**com**
- **https**://**mera-sa**.**com**
- **https**://**mona**.**ws**/
- **https**://**unacademy**.**com**
- **https**://**www**.**alafdl**.**com**
- **https**://**www**.**alogent**.**com**
- **https**://**www**.**automationanywhere**.**com**
- **https**://**www**.**bignewsnetwork**.**com**/
- **https**://**www**.**bna**.**dz**

- **https://www.evolvecredit.com**
- **https://www.getfocal.ai/ar/blogs/predictive-analytics-in-banking**
- **https://www.itmagination.com/**
- **https://www.matellio.com/**
- **https://www.nected.ai/**
- **https://www.techesi.com**
-
-

الملاحق

الملحق 01:محاكاة قرض عقاري



Banque Nationale d'Algérie

الملحق : 01

"SIMULATION CREDIT IMMOBILIER"

Nom de l'emprunteur	[redacted]
Prénom de l'emprunteur	[redacted]
Date de naissance :	08/03/1983
Revenu de l'emprunteur :	100 000,00 DA
Bénéficiare epargnant BNA :	- Non Epargnant
Coût du logement :	9 740 000,00 DA
Apport personnel :	974000 DA
Durée maximum du crédit :	393 mois

RESULTAT DE LA SIMULATION

Montant du crédit accordé par la banque :	8 766 000,00
Taux de l'apport personnel du client :	10,00 %
Dont un différé de remboursement de (Mois) :	0 mois
Taux d'interêt :	1,00 %
Prime d'assurence décès Mensuelle :	3000 DA
Prime SGCI en TTC :	104 315,40
Montant de la commission gestion en (DA) :	52 157,70 DA
Montant de la mensualite du crédit :	26 166,06 DA
Mensualité TOTALE en (DA) :	**29 166,06 DA**
Etat final de la demande de crédit :	**Demande Acceptée**

TVA 19 %

Ceci n est qu'une simulation et ne peut être considérée comme un accord de financement. Les paramètres de calcul peuvent être revus entre le moment de la simulation et celui de la formalisation du dossier de crédit.

الملحق 02: وثيقة طلب فتح حساب بنكي

COMPTE Numéro	
LIVRET Numéro	

DEMANDE D'OUVERTURE D'UN COMPTE DE DEPOT

Je soussigné :

☐ **PERSONNE PHYSIQUE (particulier ou ménage)**

M. /Mme /Mlle.....
Né(e) le... ...../...../..... à.....
Fils (Fille) de.....et de .....
N° de l'acte de naissance.....
Pièce d'identité présentée.....N°..... ..délivrée le...../...../.....Par.....
Profession.....
Adresse .....
N° Tél.....Mobile.....E-mail.....

☐ **PERSONNE PHYSIQUE (Profession libérale)**

M. /Mme /Mlle.....
Né(e) le...../...../..... à.....
Fils (Fille) de .....et de .....
N° de l'acte de naissance.....
Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....
Adresse personnelle.....
Nature d'activité exercée.....
Agrément / Autorisation N°.....Délivré(e) le...../...../..... Par.....
Adresse professionnelle.....
N° Tél.....Mobile.....E-mail.....

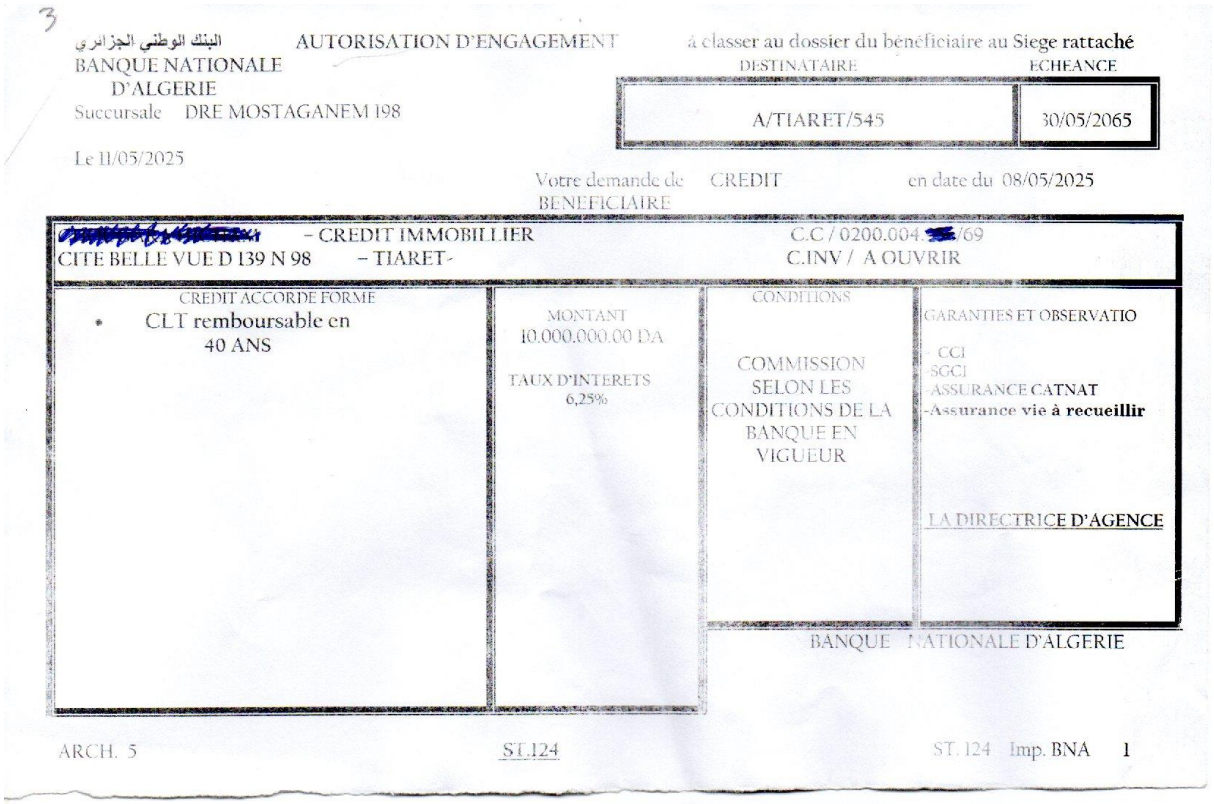
☐ **PERSONNE MORALE NON COMMERÇANTE**

Nom ou Raison sociale.....
Représentée par M./Mme/Mlle.....agissant en qualité de.....
Né(e) le...../...../..... à.....
Fils (Fille) de..... et de .....
N° de l'acte de naissance.....
Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....
Adresse personnelle.....
Agrément / Autorisation N°.....délivré le...../...../.....par.....
Siège social.....
N.I.S. N°.....
N° Tél.....N° Fax.....E-mail.....

A.....le...../...../.....

Signature du demandeur

الملحق 03: رخصة القرض



3

البنك الوطني الجزائري
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
Succursale DRE MOSTAGANEM 198

AUTORISATION D'ENGAGEMENT

à classer au dossier du bénéficiaire au Siege rattaché

DESTINATAIRE	ECHEANCE
A/TIARET/545	30/05/2065

Le 11/05/2025

Votre demande de CREDIT en date du 08/05/2025

BENEFICIAIRE

[redacted] – CREDIT IMMOBILIER
CITE BELLE VUE D 139 N 98 – TIARET-

C.C / 0200.004 [redacted] /69
C.INV / A OUVRIR

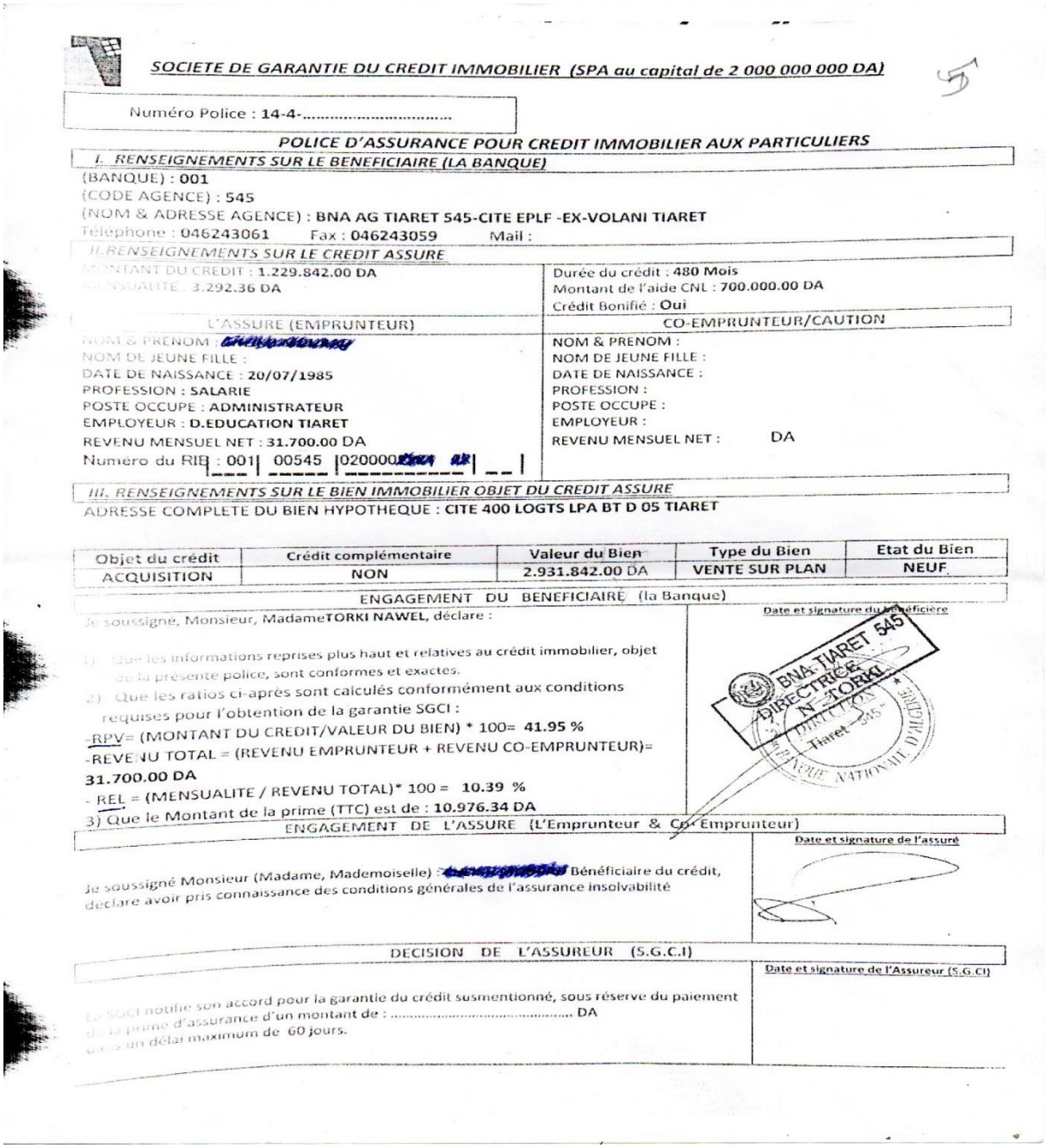
CREDIT ACCORDE FORME	MONTANT	CONDITIONS	GARANTIES ET OBSERVATIO
• CLT remboursable en 40 ANS	10.000.000.00 DA TAUX D'INTERETS 6,25%	COMMISSION SELON LES CONDITIONS DE LA BANQUE EN VIGUEUR	CCI SGCI ASSURANCE CATNAT -Assurance vie à recueillir

LA DIRECTRICE D'AGENCE

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

ARCH. 5 ST.124 ST. 124 Imp. BNA 1

الملحق 04: ضمان القرض العقاري



SOCIETE DE GARANTIE DU CREDIT IMMOBILIER (SPA au capital de 2 000 000 000 DA)

Numéro Police : 14-4-.....

POLICE D'ASSURANCE POUR CREDIT IMMOBILIER AUX PARTICULIERS

I. RENSEIGNEMENTS SUR LE BENEFICIAIRE (LA BANQUE)

(BANQUE) : 001
(CODE AGENCE) : 545
(NOM & ADRESSE AGENCE) : BNA AG TIARET 545-CITE EPLF -EX-VOLANI TIARET
Téléphone : 046243061 Fax : 046243059 Mail :

II. RENSEIGNEMENTS SUR LE CREDIT ASSURE

MONTANT DU CREDIT : 1.229.842.00 DA
MENSUALITE : 3.292.36 DA
Durée du crédit : 480 Mois
Montant de l'aide CNL : 700.000.00 DA
Crédit Bonifié : Oui

L'ASSURE (EMPRUNTEUR)

NOM & PRENOM :
NOM DE JEUNE FILLE :
DATE DE NAISSANCE : 20/07/1985
PROFESSION : SALARIE
POSTE OCCUPE : ADMINISTRATEUR
EMPLOYEUR : D.EDUCATION TIARET
REVENU MENSUEL NET : 31.700.00 DA
Numéro du RIB : 001 | 00545 | 020000 | __

CO-EMPRUNTEUR/CAUTION

NOM & PRENOM :
NOM DE JEUNE FILLE :
DATE DE NAISSANCE :
PROFESSION :
POSTE OCCUPE :
EMPLOYEUR :
REVENU MENSUEL NET : DA

III. RENSEIGNEMENTS SUR LE BIEN IMMOBILIER OBJET DU CREDIT ASSURE

ADRESSE COMPLETE DU BIEN HYPOTHEQUE : CITE 400 LOGTS LPA BT D 05 TIARET

Objet du crédit	Crédit complémentaire	Valeur du Bien	Type du Bien	Etat du Bien
ACQUISITION	NON	2.931.842.00 DA	VENTE SUR PLAN	NEUF

ENGAGEMENT DU BENEFICIAIRE (la Banque)

Date et signature du bénéficière

Je soussigné, Monsieur, Madame TORKI NAWEL, déclare :

1) Que les informations reprises plus haut et relatives au crédit immobilier, objet de la présente police, sont conformes et exactes.
2) Que les ratios ci-après sont calculés conformément aux conditions requises pour l'obtention de la garantie SGCI :
-RPV= (MONTANT DU CREDIT/VALEUR DU BIEN) * 100= 41.95 %
-REVENU TOTAL = (REVENU EMPRUNTEUR + REVENU CO-EMPRUNTEUR)= 31.700.00 DA
- REL = (MENSUALITE / REVENU TOTAL)* 100 = 10.39 %
3) Que le Montant de la prime (TTC) est de : 10.976.34 DA

BNA TIARET 545 DIRECTRICE N.TORKI

ENGAGEMENT DE L'ASSURE (L'Emprunteur & Co-Emprunteur)

Date et signature de l'assuré

Je soussigné Monsieur (Madame, Mademoiselle) : Bénéficiaire du crédit, déclare avoir pris connaissance des conditions générales de l'assurance insolvabilité

DECISION DE L'ASSUREUR (S.G.C.I)

Date et signature de l'Assureur (S.G.CI)

La SGCI notifie son accord pour la garantie du crédit susmentionné, sous réserve du paiement de la prime d'assurance d'un montant de : ..... DA dans un délai maximum de 60 jours.

الملحق 05 : وثيقة التأمين على الحياة

الجزائرية للحياة

BNA

Assurance Emprunteur-Crédit immobilier

BULLETIN D'ADHESION N°: 10956

Agence			
Code	00545	Adresse	TIARET
Télephone		E-mail	ag.TIARET545@bna.dz

Emprunteur			
ID Emprunteur	54505506	Quotitée	100,00 %
Nom et Prénom	[redacted]		
Nom jeune fille		D.Naissance	20/07/1985
Adresse	TIARET		
Téléphone	0771 50 57 93	E-mail	

Adhésion			
Effet le	22/12/2020	Echéance le	20/12/2060
Durée	40 Ans		
Périodicité de paiement	Unique		

Garanties et Capital assuré (C.F)	
Garanties Décès /IAD Toutes causes	1 128 585,49 DZD
Prime Totale	56 743,49 DZD

Le montant à payer en lettres

cinquante-six mille sept cent quarante-trois Dinars et quarante-neuf Centimes

- Je souhaite m'assurer contre le risque de décès,Invalidité Absolue et Définitive sur le capital restant dû à l'exclusion des impayés au profit de BNA.
- Je déclare avoir pris connaissance de toutes les conditions d'assurance.
- Je suis informé(e) que conformément a l'ordonnance n°95-07 modifée et compléetée par la loi n° 06-04 du 20 Février 2006, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entaîne la nullité de l'adhésion à l'assurance.

TIARET le 22/12/2020

Signature de l'Emprunteur
Précédé de la mention «Lu et approuvé»

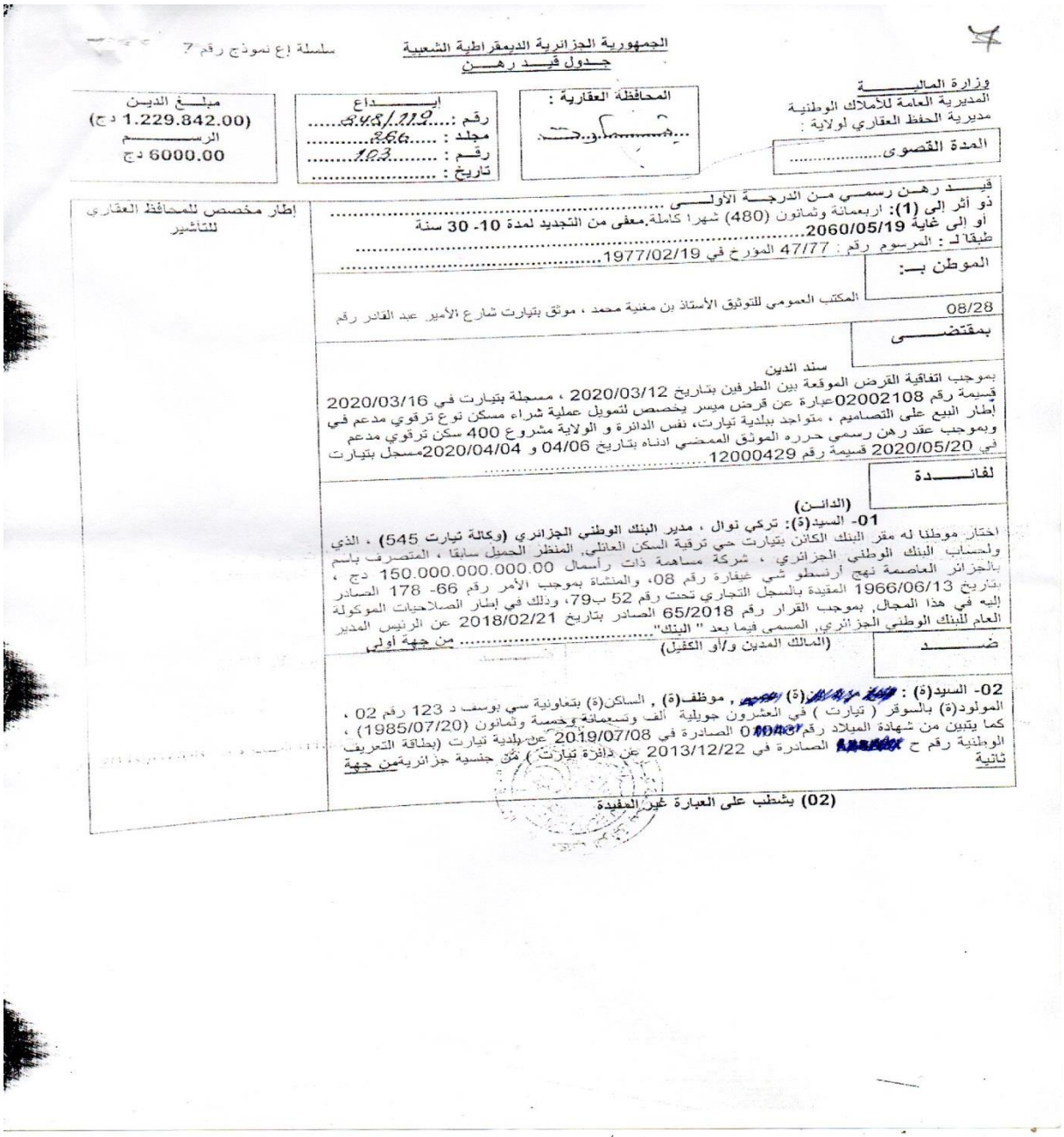
Lu et Approuvé

Signature et cachet de l 'agence

Algerian Gulf Life Insurance Company

Page 1/2

الملحق06:رهن العقاري



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جدول قيد رهن

سلسلة إع نموذج رقم 7

وزارة المالية
المديرية العامة للأملاك الوطنية
مديرية الحفظ العقاري لولاية :

المحافظة العقارية :

إيداع
رقم : 648/2019
مجلد : 886
رقم : 103
تاريخ :

مبلغ الدين
(1.229.842.00 دج)
الرسم
6000.00 دج

المدة القصوى.....

قيد رهن رسمي من الدرجة الأولى .....
ذو أثر إلى (1): اربعمائة وثمانون (480) شهرا كاملة,معفى من التجديد لمدة 10- 30 سنة
أو إلى غاية 2060/05/19.....
طبقا لـ : المرسوم رقم : 47/77 المؤرخ في 1977/02/19.....

الموطن بـ:
المكتب العمومي للتوثيق الأستاذ بن مغنية محمد ، موثق بتيارت شارع الأمير عبد القادر رقم 08/28

بمقتضى
سند الدين
بموجب اتفاقية القرض الموقعة بين الطرفين بتاريخ 2020/03/12 ، مسجلة بتيارت في 2020/03/16 قسيمة رقم 02002108عبارة عن قرض ميسر يخصص لتمويل عملية شراء مسكن نوع ترقوي مدعم في إطار البيع على التصاميم ، متواجد ببلدية تيارت، نفس الدائرة و الولاية مشروع 400 سكن ترقوي مدعم وبموجب عقد رهن رسمي حرره الموثق الممضي ادناه بتاريخ 04/06 و 2020/04/04مسجل بتيارت في 2020/05/20 قسيمة رقم 12000429.....

لفائدة
(الدائن)
01- السيد(ة): تركي نوال ، مدير البنك الوطني الجزائري (وكالة تيارت 545) ، الذي ولحساب البنك الوطني الجزائري ، شركة مساهمة ذات رأسمال 150.000.000.000.00 دج ، بالجزائر العاصمة نهج أرنسطو شي غيفارة رقم 08، والمنشأة بموجب الأمر رقم 66- 178 الصادر بتاريخ 1966/06/13 المقيدة بالسجل التجاري تحت رقم 52 ب79، وذلك في إطار الصلاحيات الموكولة إليه في هذا المجال, بموجب القرار رقم 65/2018 الصادر بتاريخ 2018/02/21 عن الرئيس المدير العام للبنك الوطني الجزائري, المسمى فيما بعد " البنك".....
من جهة أولى

ضد
(المالك المدين و/أو الكفيل)
02- السيد(ة) : [redacted](ة) , موظف(ة) , الساكن(ة) بتعاونية سي يوسف د 123 رقم 02 ، المولود(ة) بالسوقر (تيارت) في العشرون جويلية ألف وتسعمائة وخمسة وثمانون (1985/07/20) ، كما يتبين من شهادة الميلاد رقم 01063 الصادرة في 2019/07/08 عن بلدية تيارت (بطاقة التعريف الوطنية رقم ح [redacted] الصادرة في 2013/12/22 عن دائرة تيارت) ذو جنسية جزائريةمن جهة ثانية

(02) يشطب على العبارة غير المفيدة

إطار مخصص للمحافظ العقاري للتأشير

على (العقار المثقل)

- التعيين:

- محل سكني كائن ببلدية تيارت، نفس الدائرة و الولاية ، قسم:11، مجموعة ملكية : 90 ، مشروع 400 سكن ترقوي مدعم العمارة D5 , الطابق الثالث يمين -2- , يحتوي على :غرفة استقبال ، غرفتين (02) ، مطبخ ، حمام , مرحاض ,بهو ، شرفة ومنشفة، تقدر مساحته اثنان وسبعون متر مربع (72 م²) و 1000/8.27 من الاجزاء المشتركة للقطعة رقم : 169.....

ملكا لـ

- إن العقار المذكور في التعيين أعلاه تعود ملكيته إلى المقترض بموجب عقد بيع على التصاميم حرره الاستاذ بوزكري عبد القادر موثق بتيارت ، بتاريخ 02/26و 2019/04/22 مسجل بتيارت في 2019/04/29 قسيمة رقم 118/116/04، المشهر بالمحافظة العقارية لتيارت بتاريخ 2019/06/11، حجم 1486 , رقم 42 .....

لضمان

قرض إجمالي قدره مليون ومائتان وتسعة وعشرون الف وثمانمائة واثنان واربعون دينار جزائري **(1.229.842.00 دج)** ، وبمعدل فائدة يقدر بـ 1 % ومبلغ مليون ومائة وواحد وسبعون الف وثمانمائة واثنان واربعون دينار جزائري **(1.171.842.00 دج)** ، و مبلغ يقدربثمانية وخمسون الف دينار جزائري **(58.000.00 دج)** مخصص لمنحة التامين على الوفاة والعجز التام ،،مدته اربعمائة وثمانون (480) شهرا كاملة

إيضاحات طبقا لأحكام خاصة
- هوامش -

تتبع الإمضاءات وهذه التاشيرة.
- سجل بمفتشية التسجيل والطابع بمدينة تيارت
- في العشرون ماي الفين وعشرون (2020/05/20)
- قسيمة رقم 12000429
- مفتش التسجيل : م . جيلالي.

أن الممضي أسفله : الأستاذ [redacted]، موثق بتيارت.
يشهد أن نسختين من هذا الجدول، المعد في صفحتين مطابقتين، صودق عليه.
و يشهد أيضا أن هوية المالك أو المالكين كما هو مبين في الإطار المخصص قد أثبتت وفقا للتنظيم المعمول به.
حرر بتيارت، بتاريخ العشرون من شهر ماي الفين وعشرون (2020/05/20)

548/119
266 2020.06.07

الملحق07 :جدول الاهتلاك

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence .....: 00545 TIARET
Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN — Page : 1

Numero de pret .....: 00****
Type de pret .....: 185 DARI AMENAGEMENT NN EPAR 7,25%
Client .....: 0054500*** djerboub + debabeche

Engagement disponible .....: 0911000***-** EDMT particuliers
Engagement de pret .....: 05300000**-** CREDIT IMMO MT AMENAGEMENT
Compte de remboursement ...: 020000****-** CCHQ dzd particuliers
Compte d'impayes .....: 070100****-** CREDITS MT AMORTIS.IMPAYES
Compte d'attente .....: 041400****-** CREDITS ATTENTE REGLEMENT
070100****-** IMPAYES MT SUR ACCESSOIRES

Montant du pret .....: 630.000,00
Source de financement .....: Source Finan.Moyen terme

Type de plan .....: CONSTANT — Taux ou montants — Taxes — Periode — Terme — Perception
Echeance fin de mois .....: NON — INTERETS — 7,250000 % — 1 — Echu
Nombre d'echeances .....: 60 — COMM.GESTION — 0,500000 % — 19,000000 % — Mise en place
Gestion du differe .....: ECHEANCE
Nombre de jours reels .....: OUI
Pret indexe .....: OUI
Date de mise en place .....: 30/04/2025 — Taxe/capital .:
Date de 1ere echeance .....: 30/05/2025
Date de derniere echeance .: 30/04/2030
Date limite d'utilisation .: 30/05/2025

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G	Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
001	30/04/2025	0,00					0,00	CPT
002	30/05/2025	8.773,25	3.806,25				12.579,50 621.226,75	
003	30/06/2025	8.701,15	3.878,35				12.579,50 612.525,60	
004	30/07/2025	8.878,82	3.700,68				12.579,50 603.646,78	
005	30/08/2025	8.810,90	3.768,60				12.579,50 594.835,88	
006	30/09/2025	8.865,91	3.713,59				12.579,50 585.969,97	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence .....: 00545 TIARET
Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN

Page : 2

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G	Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
007	30/10/2025	9.039,26	3.540,24				12.579,50	
							576.930,71	
008	30/11/2025	8.977,69	3.601,81				12.579,50	
							567.953,02	
009	30/12/2025	9.148,12	3.431,38				12.579,50	
							558.804,90	
010	30/01/2026	9.090,85	3.488,65				12.579,50	
							549.714,05	
011	28/02/2026	9.369,02	3.210,48				12.579,50	
							540.345,03	
012	30/03/2026	9.314,92	3.264,58				12.579,50	
							531.030,11	
013	30/04/2026	9.264,25	3.315,25				12.579,50	
							521.765,86	
014	30/05/2026	9.427,16	3.152,34				12.579,50	
							512.338,70	
015	30/06/2026	9.380,94	3.198,56				12.579,50	
							502.957,76	
016	30/07/2026	9.540,80	3.038,70				12.579,50	
							493.416,96	
017	30/08/2026	9.499,07	3.080,43				12.579,50	
							483.917,89	
018	30/09/2026	9.558,37	3.021,13				12.579,50	
							474.359,52	
019	30/10/2026	9.713,58	2.865,92				12.579,50	
							464.645,94	
020	30/11/2026	9.678,69	2.900,81				12.579,50	
							454.967,25	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence .....: 00545 TIARET
Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN

Page : 3

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G	Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
021	30/12/2026	9.830,74	2.748,76				12.579,50	
							445.136,51	
022	30/01/2027	9.800,49	2.779,01				12.579,50	
							435.336,02	
023	28/02/2027	10.037,02	2.542,48				12.579,50	
							425.299,00	
024	30/03/2027	10.009,99	2.569,51				12.579,50	
							415.289,01	
025	30/04/2027	9.986,83	2.592,67				12.579,50	
							405.302,18	
026	30/05/2027	10.130,80	2.448,70				12.579,50	
							395.171,38	
027	30/06/2027	10.112,42	2.467,08				12.579,50	
							385.058,96	

028	30/07/2027	10.253,10	2.326,40					12.579,50	
								374.805,86	
029	30/08/2027	10.239,57	2.339,93					12.579,50	
								364.566,29	
030	30/09/2027	10.303,49	2.276,01					12.579,50	
								354.262,80	
031	30/10/2027	10.439,16	2.140,34					12.579,50	
								343.823,64	
032	30/11/2027	10.432,99	2.146,51					12.579,50	
								333.390,65	
033	30/12/2027	10.565,26	2.014,24					12.579,50	
								322.825,39	
034	30/01/2028	10.564,08	2.015,42					12.579,50	
								312.261,31	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date ....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence ......: 00545 TIARET
Devise ......: DZD DINARS ALGERIEN

Page : 4

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G		Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
035	29/02/2028	10.692,92	1.886,58					12.579,50	
								301.568,39	
036	30/03/2028	10.757,52	1.821,98					12.579,50	
								290.810,87	
037	30/04/2028	10.763,95	1.815,55					12.579,50	
								280.046,92	
038	30/05/2028	10.887,55	1.691,95					12.579,50	
								269.159,37	
039	30/06/2028	10.899,12	1.680,38					12.579,50	
								258.260,25	
040	30/07/2028	11.019,18	1.560,32					12.579,50	
								247.241,07	
041	30/08/2028	11.035,96	1.543,54					12.579,50	
								236.205,11	
042	30/09/2028	11.104,86	1.474,64					12.579,50	
								225.100,25	
043	30/10/2028	11.219,52	1.359,98					12.579,50	
								213.880,73	
044	30/11/2028	11.244,23	1.335,27					12.579,50	
								202.636,50	
045	30/12/2028	11.355,24	1.224,26					12.579,50	
								191.281,26	
046	30/01/2029	11.385,32	1.194,18					12.579,50	
								179.895,94	
047	28/02/2029	11.528,86	1.050,64					12.579,50	
								168.367,08	
048	30/03/2029	11.562,28	1.017,22					12.579,50	
								156.804,80	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date ....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence ......: 00545 TIARET
Devise ......: DZD DINARS ALGERIEN

Page : 5

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G		Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta

049	30/04/2029	11.600,56	978,94					12.579,50
								145.204,24
050	30/05/2029	11.702,22	877,28					12.579,50
								133.502,02
051	30/06/2029	11.746,04	833,46					12.579,50
								121.755,98
052	30/07/2029	11.843,89	735,61					12.579,50
								109.912,09
053	30/08/2029	11.893,31	686,19					12.579,50
								98.018,78
054	30/09/2029	11.967,56	611,94					12.579,50
								86.051,22
055	30/10/2029	12.059,61	519,89					12.579,50
								73.991,61
056	30/11/2029	12.117,57	461,93					12.579,50
								61.874,04
057	30/12/2029	12.205,68	373,82					12.579,50
								49.668,36
058	30/01/2030	12.269,42	310,08					12.579,50
								37.398,94
059	28/02/2030	12.361,08	218,42					12.579,50
								25.037,86
060	30/03/2030	12.428,23	151,27					12.579,50
								12.609,63
061	30/04/2030	12.609,63	78,72					12.688,35
								0,00
	TOTAL	630.000,00	124.878,85					754.878,85

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58

Agence .....: 00545 TIARET

Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN — Page : 6

Taux interets utilises 7,2500 au 30/04/2025

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date ....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence ......: 00545 TIARET
Devise ......: DZD DINARS ALGERIEN — Page : 1

Numero de pret .....: 00****
Type de pret .....: 185 DARI AMENAGEMENT NN EPAR 7,25%
Client .....: 0054500*** djerboub + debabeche

Engagement disponible .....: 0911000***-** EDMT particuliers
Engagement de pret .....: 05300000**-** CREDIT IMMO MT AMENAGEMENT
Compte de remboursement ...: 020000****-** CCHQ dzd particuliers
Compte d'impayes .....: 070100****-** CREDITS MT AMORTIS.IMPAYES
Compte d'attente .....: 041400****-** CREDITS ATTENTE REGLEMENT
070100****-** IMPAYES MT SUR ACCESSOIRES

Montant du pret .....: 630.000,00
Source de financement .....: Source Finan.Moyen terme

Type de plan .....: CONSTANT — Taux ou montants — Taxes — Periode — Terme — Perception
Echeance fin de mois .....: NON — INTERETS 7,250000 % — 1 — Echu
Nombre d'echeances .....: 60 — COMM.GESTION 0,500000 % — 19,000000 % — Mise en place
Gestion du differe .....: ECHEANCE
Nombre de jours reels .....: OUI
Pret indexe .....: OUI
Date de mise en place .....: 30/04/2025 — Taxe/capital .:
Date de 1ere echeance .....: 30/05/2025
Date de derniere echeance .: 30/04/2030
Date limite d'utilisation .: 30/05/2025

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G	Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
001	30/04/2025	0,00					0,00	CPT
002	30/05/2025	8.773,25	3.806,25				12.579,50	
							621.226,75	
003	30/06/2025	8.701,15	3.878,35				12.579,50	
							612.525,60	
004	30/07/2025	8.878,82	3.700,68				12.579,50	
							603.646,78	
005	30/08/2025	8.810,90	3.768,60				12.579,50	
							594.835,88	
006	30/09/2025	8.865,91	3.713,59				12.579,50	
							585.969,97	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date ....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence ......: 00545 TIARET
Devise ......: DZD DINARS ALGERIEN — Page : 2

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G	Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
007	30/10/2025	9.039,26	3.540,24				12.579,50	
							576.930,71	
008	30/11/2025	8.977,69	3.601,81				12.579,50	
							567.953,02	
009	30/12/2025	9.148,12	3.431,38				12.579,50	
							558.804,90	
010	30/01/2026	9.090,85	3.488,65				12.579,50	
							549.714,05	
011	28/02/2026	9.369,02	3.210,48				12.579,50	
							540.345,03	
012	30/03/2026	9.314,92	3.264,58				12.579,50	
							531.030,11	
013	30/04/2026	9.264,25	3.315,25				12.579,50	
							521.765,86	
014	30/05/2026	9.427,16	3.152,34				12.579,50	
							512.338,70	
015	30/06/2026	9.380,94	3.198,56				12.579,50	
							502.957,76	
016	30/07/2026	9.540,80	3.038,70				12.579,50	
							493.416,96	
017	30/08/2026	9.499,07	3.080,43				12.579,50	
							483.917,89	

018	30/09/2026	9.558,37	3.021,13					12.579,50	
								474.359,52	
019	30/10/2026	9.713,58	2.865,92					12.579,50	
								464.645,94	
020	30/11/2026	9.678,69	2.900,81					12.579,50	
								454.967,25	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence .....: 00545 TIARET
Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN

Page : 3

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G		Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
021	30/12/2026	9.830,74	2.748,76					12.579,50	
								445.136,51	
022	30/01/2027	9.800,49	2.779,01					12.579,50	
								435.336,02	
023	28/02/2027	10.037,02	2.542,48					12.579,50	
								425.299,00	
024	30/03/2027	10.009,99	2.569,51					12.579,50	
								415.289,01	
025	30/04/2027	9.986,83	2.592,67					12.579,50	
								405.302,18	
026	30/05/2027	10.130,80	2.448,70					12.579,50	
								395.171,38	
027	30/06/2027	10.112,42	2.467,08					12.579,50	
								385.058,96	

028	30/07/2027	10.253,10	2.326,40					12.579,50	
								374.805,86	
029	30/08/2027	10.239,57	2.339,93					12.579,50	
								364.566,29	
030	30/09/2027	10.303,49	2.276,01					12.579,50	
								354.262,80	
031	30/10/2027	10.439,16	2.140,34					12.579,50	
								343.823,64	
032	30/11/2027	10.432,99	2.146,51					12.579,50	
								333.390,65	
033	30/12/2027	10.565,26	2.014,24					12.579,50	
								322.825,39	
034	30/01/2028	10.564,08	2.015,42					12.579,50	
								312.261,31	

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE — CDT-017-4722

PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)

Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58
Agence .....: 00545 TIARET
Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN

Page : 4

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G		Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Eta
035	29/02/2028	10.692,92	1.886,58					12.579,50	
								301.568,39	
036	30/03/2028	10.757,52	1.821,98					12.579,50	
								290.810,87	
037	30/04/2028	10.763,95	1.815,55					12.579,50	
								280.046,92	
038	30/05/2028	10.887,55	1.691,95					12.579,50	

								269.159,37	
039	30/06/2028	10.899,12	1.680,38					12.579,50	
								258.260,25	
040	30/07/2028	11.019,18	1.560,32					12.579,50	
								247.241,07	
041	30/08/2028	11.035,96	1.543,54					12.579,50	
								236.205,11	
042	30/09/2028	11.104,86	1.474,64					12.579,50	
								225.100,25	
043	30/10/2028	11.219,52	1.359,98					12.579,50	
								213.880,73	
044	30/11/2028	11.244,23	1.335,27					12.579,50	
								202.636,50	
045	30/12/2028	11.355,24	1.224,26					12.579,50	
								191.281,26	
046	30/01/2029	11.385,32	1.194,18					12.579,50	
								179.895,94	
047	28/02/2029	11.528,86	1.050,64					12.579,50	
								168.367,08	
048	30/03/2029	11.562,28	1.017,22					12.579,50	
								156.804,80	

No	Date Echeance	Amortissement	INTERETS Taxe/INTERETS	COMM.GESTION	Taxe COMM.G		Tx/Capital	Montant echeance Reste du	Etat
049	30/04/2029	11.600,56	978,94					12.579,50	
								145.204,24	
050	30/05/2029	11.702,22	877,28					12.579,50	
								133.502,02	
051	30/06/2029	11.746,04	833,46					12.579,50	
								121.755,98	
052	30/07/2029	11.843,89	735,61					12.579,50	
								109.912,09	
053	30/08/2029	11.893,31	686,19					12.579,50	
								98.018,78	
054	30/09/2029	11.967,56	611,94					12.579,50	
								86.051,22	
055	30/10/2029	12.059,61	519,89					12.579,50	
								73.991,61	
056	30/11/2029	12.117,57	461,93					12.579,50	
								61.874,04	
057	30/12/2029	12.205,68	373,82					12.579,50	
								49.668,36	
058	30/01/2030	12.269,42	310,08					12.579,50	
								37.398,94	
059	28/02/2030	12.361,08	218,42					12.579,50	
								25.037,86	
060	30/03/2030	12.428,23	151,27					12.579,50	
								12.609,63	
061	30/04/2030	12.609,63	78,72					12.688,35	
								0,00	
	TOTAL	630.000,00	124.878,85					754.878,85	

! BANQUE NATIONALE D'ALGERIE		CDT-017-4722 !
!	PLAN D'AMORTISSEMENT (Valide)	!
! Date .....: 5 Mai 2025 a 09:58		!
! Agence .....: 00545 TIARET		!
! Devise .....: DZD DINARS ALGERIEN		Page : 6 !
! Taux interets utilises	7,2500 au 30/04/2025	

– ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات المصرفية في تسيير القروض، باعتبارها من المواضيع الحيوية والمحورية في العمل المصرفي. وقد سعت الدراسة إلى توضيح الأسس النظرية لنظم المعلومات، من حيث مكوناتها ووظائفها وأهدافها، مع التركيز على كيفية توظيفها في مختلف مراحل منح القرض، بدءًا من دراسة الملف إلى غاية تصفية القرض. كما تم إبراز الدور الذي تلعبه هذه النظم في تنظيم إجراءات القرض، وتقليص مدة معالجة الملفات، وتسهيل عملية اتخاذ القرار.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج، من أبرزها أن نظم المعلومات المصرفية تساهم بشكل فعّال في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسريع تنفيذها. حيث أظهر نظام المعلومات المعتمد في البنك الوطني الجزائري فعالية واضحة في رفع كفاءة معالجة طلبات القروض وتقليل نسبة الأخطاء، كما مكن من توفير قاعدة بيانات دقيقة تساعد في تقييم المخاطر واتخاذ قرارات ائتمانية مدروسة. وساهم كذلك في تعزيز مستوى الشفافية والحد من التجاوزات، إلى جانب دعمه لمختلف مراحل منح القرض ومتابعته من خلال أدوات تتبع الأداء والإنذار المبكر بمخاطر التعثر. كما ساعد على تحقيق سرعة وفعالية في التعامل مع ملفات العملاء، الأمر الذي ساهم بدوره في تعزيز علاقة البنك بعملائه

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات المصرفية ، القروض المصرفية ، ادارة القروض المصرفية ، البنك الوطني الجزائري

–Abstract:

This study aims to highlight the importance of banking information systems in loan management, a vital and pivotal topic in banking. The study sought to clarify the theoretical foundations of information systems, in terms of their components, functions, and objectives, with a focus on how they can be employed in the various stages of the loan granting process, from file review to loan settlement. The study also highlighted the role these systems play in regulating loan procedures, reducing file processing time, and facilitating decision-making.

The study concluded with a number of findings, most notably that banking information systems effectively contribute to improving the quality of banking services and accelerating their implementation. The information system adopted by the National Bank of Algeria demonstrated clear effectiveness in increasing the efficiency of loan application processing and reducing error rates. It also enabled the provision of an accurate database that assists in risk assessment and informed credit decision-making. It also contributed to enhancing transparency and reducing irregularities, while supporting the various stages of the loan granting process and monitoring through performance tracking tools and early warning of default risks. It also helped achieve speed and efficiency in handling customer files, which in turn contributed to strengthening the bank's relationship with its customers.

Keywords: **Banking information systems**, **bank loans**, **bank loan management**, **National Bank of Algeria**