

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي -ميلة-

معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان: علوم اقتصادية ، التسيير وعلوم تجارية

شعبة علوم التسيير

تخصص مالية

مذكرة تخرج بعنوان:

الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر واقع وتحديات

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وكالة ميلة 834

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس ل.م.د علوم التسيير

تخصص: مالية

تحت إشراف الأستاذ:

عقون شراف

من إعداد الطالبات:

- بوالطوط عفاف
- لمواري أمال
- قماح وداد

السنة الجامعية : 2012/2011

إهداء إهداء

إلى الذي لا يطيب الليل إلا بشكره و لا يطيب النهار إلا بطاعته و لا تطيب اللحظات إلا بذكره و لا تطيب الآخرة إلا بعفوه و لا تطيب الجنة إلا برؤيته الله جل جلاله.

إلى نبي الرحمة و نور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم.

إلى من كلفه الله بالهبة و الوقار إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه كل افتخار إلى والدي العزيز و إلى أبي الثاني عمي الحبيب.

إلى ملاكي على الحياة إلى من كان رضاه عني سر نجاحي سر نجاحي إلى أعلى الحبايب أمي الحبيبة و إلى أمي الثانية زوجة عمي.

إلى سندي و ملاذي و قوتي إلى من أثروني على أنفسهم إخوتي و أخواتي.

و إلى كل أفراد العائلة كبيرا و صغيرا و أخص بالذكر أخي و زوجته و أولادهم

إلا كل خالاتي و عماتي و إلى كل قريب أو بعيد و إلى كل جيراني

إلى كل صديقاتي: عفاف، و داد، عتيقة، ربيعة، كوثر، أمينة، أحلام، مريم، بسمة، فطيمة، حليلة، هدى، مريم (مقران) و إلى كل من عرفني بهم السلك العلمي.

إلى أعز الناس على قلبي أخي المجنون يعقوب، صالح.

إلى كل طلبة السنة الثالثة علوم إقتصادية تخصص بنوك و مالية و خاصة الفوج الرابع.

و إلى كل من نساهم قلبي و تذكرهم قلبي

أمولة

إهداء إهداء

أحمد الله رب العالمين حمدا يوفي نعمه و يضاوي كرمه على تمام هذا العمل فلك الشكر يا
مسير أمري و يا منير دربي، الحمد لله حمدا طيبا مبارك فيه و الصلاة و السلام على أفضل
الخلق سيدنا و نبينا محمد عليه أفضل الصلوات.

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى:

من فكرت في أكثر من نفسها و كانت سندي في مشاق و مصاعب الظهر إلى التي أنارت
حياتي بدعائها و صلاتها إلى أعلى إنسانة عرفتها و أثنى جوهرة أعتز بها. إلى الحبيبة "أمي"
إلى الثقة و الأمان إلى البر و الإطمئنان، إلى من علمني معنى العزة و الكرامة و بان السعادة تكمن
في تحقيق الإنجازات، و بأن العلم أهم الادرجات إلى العزيز الغالي أبي

إلى أعز الناس على قلبي إخوتي

و إلى من أثروني على أنفسهم أخواتي الحبيبتان "وسام" و "صورية".

إلى أخي سمير و زوجته سمية و ثمرة زواجهما الكنكوت الصغير "هيثم"

إلى من كتب الله و اخترته الحياة أن يكون شريك حياتي و سندي إلى جوزي الغالي

"جمال"

إلى كل الأصدقاء و الزملاء الذين عرفتهم في المشوار الدراسي أحلام، حليلة، أمينة، مريم،
كوثر، ربيعة، بسمة، فاطمة. و بالأخص أمال و وداد.

و إلى كل من وسعه قلبي و نسيه قلبي.

عفو عفو

دعاء

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا بالياس إذا أخفقنا وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا نجاحاً فلا تأخذ تواضعنا وإذا أعطيتنا تواضعاً فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا.

اللهم أختم بالسعادة أحلامنا، وحقق بالزيادة أمانينا

ربنا تقبل دعاءنا

تشكرات

نشكر الله أولاً وأخيراً على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع ثم نتوجه بالشكر إلى أستاذنا المتواضع عقون شراف الذي أشرف على إعداد هذه المذكرة ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة.

كما لا ننسى بالشكر إلى كل عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وخاصةً نبيل الذي أمدنا بكل المعلومات التي تخص موضوعنا ولم يبخل علينا بالمساعدة.

وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل إلى كل هؤلاء... ألف شكر

إهداء إهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن وربنتي وتعبت لأجلي وسهرت معي، كابدت الآلام لأجلي ، إلى التي تعبت لفرحتي وفرحت لنجاحي وكان نجاحها سبيل فلاحتي وقوتي ، إليك أُمي العزيزة زهرةً

إلى من تحمل المشاق والآلام لأجلي، أفنى حياته لتعليمي وسعى دائما إلى نجاحي وفرحتي، لم يبخل عليا بشيء وعلمني أن الحياة كفاح والعلم سلاح. إليك أبي العزيز عبد الوهاب.

إلى من كانوا أنوارا في طريقي ورفقة في دربي وسندي في حياتي وما مازالوا وسيبقون كذلك إخوتي فيصل، محمد، بشير، صهيب، وأختي طاووس

إلى كل عائلتي إلى خالاتي: يمينة وأولادها، وردة وأولادها، حورية ،

لإلى كل صديقاتي: ربيعة وكوثر، فاطمة، بسمة، ياسمين، مريم، آمنة، وأحلام

خاصة من قاسمتني هذا العمل عفاف، آمال

إلى كل من عرفتني بهم الحياة الجامعية.

إلى كل من عرفتني بهم الحياة الرياضية خاصة صديقاتي في فريقي المتواضع-فريق

HCM -إلى ثلجة ، إيتسام ، أميرة، أميمة، هاجر، مريم، سارة، نسرين، منال، منار.

وإلى مدربي قرعيش سليمان ، بن عبد الرحمن فيصل،

إلى كل من تذكره قلبي ونسيه قلبي

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

حويو

الفصل الأول: عموميات حول البنوك ونشاطها في ظل العولمة

تمهيد الفصل.....

02

المبحث الأول: عموميات حول البنوك

03	1. ماهية البنوك.....
03	1.1. تعريف البنوك.....
04	2.1. تطور ونشأة لبنوك.....
05	2. أنواع بنوك.....
05	1.2. البنوك المركزية.....
05	2.2. البنوك التجارية.....
05	3.2. البنوك الإسلامية.....
06	4.2. البنوك الصناعية.....
06	5.2. البنوك الزراعية.....
06	6.2. البنوك الشاملة.....
06	7.2. البنوك العقارية.....
07	8.2. بنوك الأعمال والاستثمار.....
07	9.2. البنوك الالكترونية.....
07	3. وظائف البنوك التجارية وسياستها.....
07	1.3. تعريف البنك التجاري.....
08	2.3. وظائف البنك التجاري.....
08	1.2.3. وظائف تقليدية.....
09	2.2.3. وظائف حديثة.....
10	4. مميزات البنك التجاري.....
10	1.4. الربحية.....
11	2.4. السيولة.....
12	1.2.4. السيولة الجاهزة.....
12	2.2.4. السيولة شبه النقدية.....
12	1.3.4. الأمان.....
	المبحث الثاني: 1. مفهوم العولمة
13	1.1. لغة.....
13	2.1. اصطلاحا.....
14	2. خصائص العولمة.....
15	3. أنواع العولمة.....
15	1.3. العولمة المالية.....
16	2.3. العولمة الإنتاجية.....
16	1.2.3. عولمة التجارة الدولية.....
16	2.2.3. الاستثمار الأجنبي المباشر.....
17	3.3. العولمة السياسية والثقافية.....
17	1.3.3. العولمة السياسية.....

17	2.3.3. العولمة الثقافية
17	4.3. العولمة اقتصادية
17	4. تحرير تجارة الخدمات المصرفية
18	1.4. الخدمات المالية و المصرفية
	2.4. الآثار المتوقعة لتحرير الخدمات المالية و المصرفية
19	على المنظومة البنكية الجزائرية

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة في ظل العولمة

20	1. إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية
20	2. التحول إلى البنوك الشاملة
20	1.2. تعريف البنوك الشاملة
21	2.2. أشكال البنوك الشاملة
21	3.2. أنشطة البنوك الشاملة
22	3. الاندماج المصرفي وخصوصة البنوك
22	1.3. الاندماج المصرفي
22	1.1.3. تعريف الاندماج المصرفي
22	2.1.3. أنواع الاندماج المصرفي
23	3.1.3. نتائج عملية الاندماج المصرفي
24	2.3. خصوصة البنوك
25	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: أساسيات الخدمات البنكية الالكترونية

تمهيد

27	المبحث الأول: مدخل إلى البنوك الالكترونية
28	1- المفهوم والتطور التاريخي للبنوك الالكترونية
28	1-1 مفهوم البنوك الالكترونية
29	2.1. لمحة تاريخية عن تطور البنوك الإلكترونية:
	2- أصناف ومزايا البنوك الالكترونية
30	2.1. أصناف البنوك الالكترونية
30	1.1.2. الموقع المعلوماتي
30	2.1.2. الموقع الاتصالي
30	3.1.2. الموقع التبادلي
30	2-2- مزايا البنوك الالكترونية
31	1.2.2. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء
31	2.2.2. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة
31	3.2.2. خفض تكاليف التشغيل
32	4.2.2. زيادة كفاءة أداة البنوك الالكترونية

32.....	5.2.2. خدمات البطاقات.....
33.....	3. متطلبات البنوك الالكترونية ومخاطرها.....
33.....	1-3 متطلبات البنوك الالكترونية.....
34.....	2-3 مخاطر البنوك الإلكترونية.....
المبحث الثاني: البيئة البنكية الإلكترونية	
36.....	1- مفهوم البيئة البنكية الإلكترونية.....
37.....	2- أنواع البيئة البنكية الإلكترونية.....
37.....	1-2- البيئة الجزئية.....
40.....	2-2- البيئة الكلية.....
42.....	3- أهم العمليات البنكية الالكترونية.....
42.....	1-3 التحويل لمصرفي.....
43.....	2-3 الاعتماد المستندي الالكتروني.....
44.....	3-3- الحساب الجاري.....

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة من قبل البنوك الالكترونية

47.....	1- مفهوم ومميزات الخدمة البنكية الالكترونية.....
47.....	1-1 مفهوم الخدمة البنكية الالكترونية.....
47.....	2-1 مميزات الخدمة البنكية الالكترونية.....
47.....	2- متطلبات وشروط الحصول على الخدمة البنكية الالكترونية.....
48.....	3- أنواع الخدمات البنكية لالكترونية.....
48.....	1-3 الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي.....
50.....	2-3 الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي.....
51.....	3-3 أوامر الدفع المصرفية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية.....
51.....	4-3 خدمات الانترنت المصرفي.....
53.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

ميلة 834

55.....	تمهيد لفصل.....
المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية	
56.....	1. نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
	1.1. نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
56.....	وكالة ميلة 834.....
56.....	2.1. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
57.....	2. أهداف ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
57.....	1.2. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
57.....	2.2. وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....

3-مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- 1.3.المرحلة الأولى: من (1982-1990) 58
- 2.3.المرحلة الثانية: من (1991-1999)..... 58
- 3.3.المرحلة الثالثة: من (2000-2008) 59

4.لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834:

- 1.4. تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -ميلة-..... 59
- 1.2.4. مهام الوكالة 834: تتمثل مهام الوكالة في..... 60
- 2.2.4. امتيازات الوكالة 60
- 3.4. الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-..... 61
- لشكل رقم (02):الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة..... 62
- 4.4.مكونات الهيكل التنظيمي
- 1.4.4 : مدير الوكالة:..... 63
- 2.4.4 : الأمانة العامة..... 63
- 3.4.4: مصلحة المحاسب..... 63
- 4.4.4 : مصلحة الصندوق..... 64
- 5.4.4 مصلحة التسيير الإداري..... 64
- 6.4.4 مصلحة القروض..... 64
1. فرع الاستقبال والتوجيه..... 65
2. فرع المكلف بالزبون العادي..... 65
- فرع المكلف بالمؤسسات 65
- 7.4.4: مصلحة عمليات التجارة الخارجية..... 66
- 8.4.4 مصلحة الإحصائيات 66
- 9.4.4 مصلحة الحافظة..... 66
- 10.4.4 المقاصة..... 66
- 11.4.4 مصلحة تحصيل الديون..... 67

المبحث الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

وتقييمها

1. الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية-834-

67.....	1.1. الخدمات التقليدية.
67.....	1.1.1. خدمات الادخار.
67.....	أ. دفتر توفير الشباب.
67.....	ب. منح قروض لتمويل المساكن الريفية.
68.....	2.1.1. خدمات متعلقة بالإقراض.
68.....	أ. قروض الاستغلال.
68.....	القطاع الفلاحي.
68.....	قطاع الصناعة ، الخدمات، التجارة، البناء، والأشغال العمومية.
68.....	ب. قروض الاستثمار.
68.....	2.1. الخدمات الحديثة.
68.....	1.2.1 بطاقة الدفع بدر.
69.....	2.2.1 المقاصة الآلية.
69.....	3.2.1 البطاقة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
69.....	1.3.2.1 تعريف البطاقة البنكية.
70.....	2.3.2.1. أنواع البطاقات البنكية في الوكالة-834-
70.....	أ-بطاقة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
70.....	ب. بطاقة مابين البنوك.
70.....	ج-البطاقة الكلاسيكية.
70.....	د-البطاقة الذهبية.
72.....	3.3.2.1. طريقة عمل البطاقات البنكية.
	4.3.2.1. الأجهزة المستعملة في البطاقة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
72.....	5.3.2.1. كيفية الحصول على البطاقة البنكية وتقييمها:
73.....	أ-طلب الحصول على البطاقة.
73.....	ب-تكوين الملف.
74.....	ج-الإجراءات المتخذة من طرف البنك.
	6.3.2.1. المشاركة في عمل البطاقة البنكية:
74.....	أ-المتعاملون المعتمدون.

74.....	ب-حامل البطاقة:
74.....	ج-الوكالة البنكية.....
75.....	7.3.2.1.تقييم البطاقات البنكي.....
75.....	أ-مزايا البطاقات البنكية.....
76.....	ب- العراقيل والحلول.....
76.....	العراقيل.....
76.....	الحلول.....
	2-تقييم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا 834
77.....	2.1.تقنية SYRAY:.....
77.....	2.2.تقنية Télétraitement.....
78.....	3-عرض وتحليل الاستقصاء:.....
78.....	3.1.تحليل نتائج المقابلة الموجهة للموظفين.....
	3.1.1.تحليل الأسئلة المرتبطة بموضوع
78.....	تطور الخدمات الالكترونية البنكية.....
78.....	ب-نظرا لتطور الخدمات هل قمتم بتكوين يؤهلكم للعمل في البنك.....
80.....	3.1.2. نتائج المقابلة الموجهة لموظفي البنك.....
80.....	أ-دراسة عملاء البنك.....
80.....	ب-تقييم الخدمات.....
80.....	2.3.تحليل نتائج المقابلات الموجهة للزبائن.....
	1.2.3.تحليل الأسئلة المرتبطة بتطور الخدمات الالكترونية
80.....	المصرفية.....
82.....	2.2.3.نتائج الأسئلة الموجهة للزبائن.....
82.....	أ-أسباب اختيار العميل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
82.....	ب-تقييم الخدمات.....
83.....	خاتمة الفصل.....

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

يلعب القطاع المصرفي دورا هاما في تمويل التطور الاقتصادي في المجتمع ويرتبط نجاحه في أداء وظيفته الأساسية وقدرته على التكيف مع الأوضاع الجديدة، وتطوير إمكانياته وموارده، ومستوى أداء خدماته، حيث أصبح البنك كمؤسسة اقتصادية لا يتاجر فقط في النقود بل يتاجر كذلك في الخدمات والمنتجات المقدمة وأصبح يلعب دورا مهما في الإعلام بتقديم الإرشادات والدراسات المتخصصة للعملاء، وتكوين المدراء والإطارات والمؤسسات الاقتصادية الأخرى. كما يمكن تقديم مستوى نجاح البنك مردوده المالي وجودة منتوجاته وخدماته، إذ ترجع فعالية هذه النتائج إلى مستوى أداء أعماله وأنشطته الداخلية من جهة وقدرته على تكيف أنظمتها وهياكلها واستراتيجياتها لتغيرات المحيط الخارجي واستغلال الفرص المتاحة فيه من جهة أخرى.

وقد أفرزت التغيرات العالمية وتفرز حاليا تحديات تنافسية متعاطفة نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية الالكترونية لتلقي بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية وأصبح تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الأساسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك الالكترونية.

1- إشكالية البحث:

من أجل دراسة الموضوع المتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها وتحسين جودتها يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع وتحديات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؟

ولمعالجة الإشكالية موضوع الدراسة يمكن تقسيم السؤال الرئيسي إلى:

- ما المقصود بالبنوك الالكترونية وما هي مزاياها ومخاطرها؟

- ما لمقصود بالخدمة المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

- ما هي أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

- ما هي متطلبات وشروط الحصول على الخدمة البنكية الالكترونية؟
- هل تطوير الخدمات المصرفية يؤدي إلى رفع فعالية نشاط البنك؟
- هل هناك آفاق جديدة لترقية الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

2- أسباب إختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لموضوع الدراسة للأسباب التالية:

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع
- موافقة الموضوع لمجال الدراسة الاقتصادية
- محاولة الوقوف على الخدمة المصرفية الالكترونية في الحياة المهنية
- معرفة مختلف التطورات التي طرأت على المنظومة المصرفية في الجزائر
- التعرف على الوسائل التي تستخدمها المنظومة المصرفية في الجزائر للتكيف مع المحيط المالي والتكنولوجي.

3- أهداف البحث:

يهدف موضوعنا إلى مايلي:

- إظهار أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية بصفة عامة
- الانتقال إلى البنك ومحاولة معرفة أقسامه وطريقة عمله.

4- منهجية الدراسة:

لمعالجة الإشكالية موضوع الدراسة نتبع المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع إضافة إلى منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية.

5- أدوات جمع المعلومات :

- المراجع المكتبية: الكتب، مجلات، رسائل دكتوراه، رسائل ماجستير
- الأبحاث والدراسات السابقة
- المقالات
- المنتديات
- الوثائق الداخلية الخاصة بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله-834-
- كما تم الاعتماد على مقابلة مع موظفي البنك لإثراء معلومات والوقوف على واقع الخدمات البنكية الالكترونية.

6- صعوبات البحث:

- واجهنا بعض الصعوبات في هذه الدراسة ومنها:
- نقص المراجع المتخصصة في موضوع البحث على مستوى المكتبة الجامعية
- طبيعة الموضوع في حد ذاته يحتوي على عدد كبير من المفاهيم المختلفة والمتداخلة في أحيان كثيرة.
- ضيق الوقت المخصص في الدراسة الميدانية

7- هيكل البحث:

- لمعالجة موضوع البحث ثم تقسيمه إلى ثلاث فصول حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى ماهية البنوك وواقعها في ظل العولمة.
- من خلال الإشارة إلى عموميات حول البنوك، والنشاط البنكي في ظل العولمة، والاتجاهات الحديثة في ظل العولمة، كما تمت معالجة الفصل الثاني من خلال التطرق إلى مدخل البنوك الالكترونية، البيئة البنكية الالكترونية، والخدمات المقدمة من قبل البنوك الالكترونية، أما الفصل الثالث فكانت دراسته ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله -834- ويضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله -834- وعرض تقديم الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله -834-.

الفصل الأول:

عموميات حول البنوك ونشاطها في ظل العولمة

تمهيد الفصل:

إن التطورات العالمية المعاصرة التي اجتاحت العالم خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين على مختلف الأصعدة الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية والسياسية، قد أَلقت بظلالها على اقتصاديات دول العالم من خلال التحولات باتجاه تحرير المبادلات التجارية و حركة رأس المال والتطورات التقنية إضافة إلى تخفيض القيود التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالأسواق الوطنية وانفتاحها على المنافسة الدولية. إن كل هذه التطورات تنطوي تحت ما يسمى بالعولمة التي اكتسبت اهتماما كبيرا عند العديد من العلماء والباحثين التي كانت لها انعكاسات على القطاع المصرفي .

وبغية دراسة جوانب موضوع البحث سنتناول في هذا الفصل عموميات حول البنوك ونشاطها في ظل العولمة، وهو ما سنوضحه ضمن المباحث التالية :

المبحث الأول: عموميات حول البنوك.

المبحث الثاني: النشاط البنكي في ظل العولمة.

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة في ظل العولمة.

المبحث الأول: عموميات حول البنوك.

لقد اختلف المفكرون الاقتصاديون و السياسيون حول إعطاء مفهوم ثابت و شامل للبنوك، وذلك للاختلاف آرائهم وتوجهاتهم بحيث نجد أن كل واحد يصفها رأيه وتوجهه.

1. ماهية البنوك :**1.1. تعريف البنوك:**

تختلف التعاريف الخاصة بالبنوك باختلاف القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها وتتباين من بلد إلى آخر كما تختلف باختلاف طبيعة نشاط هذه البنوك وشكلها القانوني ولذا فان من الصعوبة إيجاد تعريف شامل لها على اختلاف أنواعها وأشكالها والقوانين التي تحكم أعمالها.¹ كما وردت عدة تعاريف للبنوك منها الكلاسيكية والحديثة.

فمن وجهة النظر الكلاسيكية: يمكن القول أن البنك هو: مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء ، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنميته والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج أي أموال لأغراض أهمها: الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما.

أما من الزاوية الحديثة، فيمكن النظر إلى البنك على أنه مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد اليومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج: بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي.²

¹ خالد أمين عبد الله ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص19.

² محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص15.13.

ويعرف البنك كذلك على انه منشأة تتصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجات الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية.¹

ويمكن القول أيضا بأنه: منشأة مالية تتاجر بالنقود ولها غرض رئيسي وهو العمل كوسيط بين رؤوس الأموال التي تسعى للبحث عن رؤوس الأموال.²

2.1. تطور ونشأة البنوك:

يعتقد البعض إن أول ظهور للبنوك كان لاحقا لظهور أول شكل من أشكال النقود ولكن التاريخ يدل على غير ذلك أد أن أول شكل من أشكال النقود قد ظهر تقريبا في أواخر القرن السابع قبل الميلاد، وان أول شكل من أشكال التعامل المصرفي قد ظهر تقريبا في أواخر القرن السابع قبل الميلاد، وان أول شكل من أشكال التعامل المصرفي قد ظهر قبل ذلك بفترة طويلة وخاصة في بلاد ما بين النهرين بحدود عام 3500 ق.م

إن هذا التوضيح البسيط يبين إن جذور النشاط كانت قد وافقت أولى عمليات التبادل التجاري تتبعنا تاريخ النشاط المصرفي نرى انه نشأ وترعرع في مراكز الحضارات القديمة، وانتقل في العصور الوسطى إلى أوروبا عن طريق انتقال الأفراد والجماعات والغزوات والفتوحات، إلا إن أول بالشكل الحديث قد ظهر في إيطاليا ومن ثم انتشرت المصارف في باقي مناطق أوروبا ونظرا لتنوع الأعمال الاقتصادية والمبادلات التجارية فقد تنوعت وتعددت العمليات المصرفية وبالتالي ظهور البنوك المتخصصة.

كما أن التوسع في أعمال هذه البنوك والأثر الكبير بدورها في الاقتصاد الوطني والقومي استلزم إخضاع أعمال المصارف لرقابة مركزية أي رقابة الدولة مما استدعى تأسيس البنوك المركزية من الاستعراض السابق نجد أن أول شكل من أشكال العمل المصرفي كان يتمثل في قبول الودائع والتي لم تكن تحصل على أية فوائد في البداية لأن الهدف من الإيداع في البداية كان من أجل حفظ الأموال وحراستها حتى انه كان يترتب على ذلك أن يقوم صاحب الوديعة بدفع بعض المبالغ مقابل حفظها وحراستها.

¹ شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008، ص 25.

² متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر ناشرون وموزعون، المملكة الاردنية الهاشمية. عمان الطبعة الأولى، 2010، ص 48، 49.

1. هكذا نشأت البنوك بفعل الحاجة إلى تسهيل المعاملات (على أساس الأجل أو الثقة) وهكذا واكبت نشوء الرأسمالية وساهمت كثيرا في تطورها من رأسمالية صناعية إلى رأسمالية احتكارية. بل واستمرت أيضا في عهد الاشتراكية ولكن هذه المرة بقصد خدمة وفائدة المجتمع وأسرته.¹

وقد رأينا من هذا السرد المختصر لتاريخ البنك كيف ورثت فعاليات التاجر الذي يقبل الودائع والصائغ الذي يقبل الودائع المعدنية والصيرفي الذي يبادل العملات والمرابي الذي يقرض الغير بالربا ثم أضافت لكل تلك الفعاليات خدمات أخرى متعددة سنراها فيما بعد.¹

2. أنواع البنوك:

تتعدد أنواع البنوك باختلاف الخدمات التي تقدمها وباختلاف ملكيتها وبشكل عام يمكن تقسيم البنوك إلى ما يلي:

1.2. البنوك المركزية:

وهي البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف والرقابة والتوجيه على الجهاز المصرفي، كما أن لها حق إصدار العملة والاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة كالذهب والعملات الأجنبية ويكون رأس مال البنوك المركزية ما تخصصه الدولة لها وكذلك من ودائع البنوك التجارية لديها.²

2.2. البنوك التجارية :

وهي البنوك التي تعتمد على ودائع الأفراد والهيئات بأنواعها المختلفة سواء كانت تحت الطلب أو لأجل أو بإشعار وإعادة استثمارها لفترات قصيرة الأجل في تسهيلات التجارة الداخلية والخارجية ومن أمثلة هذه الاستثمارات القروض والسلف وتحصيل الأوراق التجارية وخصمها أو التسليف لضمانها وشراء وبيع الأوراق المالية فضلا عن إصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية وغيرها من الخدمات المصرفية.³

3.2. البنوك الإسلامية:

1 شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص28.

2. متولي عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص48.49.

3. خالد أمين عبد الله اسماعيل ابراهيم الطراد، مرجع سبق ذكره، ص22.23.

تقوم بقبول ودائع تحت الطلب والودائع لأجل مثل البنوك التجارية، إلا أنها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الأموال، حيث أن البنوك التجارية تعتبر الفائدة أساس التعامل في حين أن البنوك الإسلامية تعتمد على المضاربة الإسلامية في توظيف أموالها.¹

4.2. البنوك الصناعية:

وهي البنوك التي تختص في التعامل مع القطاع الصناعي وتساهم في عملية التنمية الصناعية من خلال دعم المشاريع الصناعية وذلك مقابل تقديم القروض ومنحها التسهيلات المصرفية.²

5.2. البنوك الزراعية:

وتهتم بالشؤون الزراعية وتزويد الفلاح بما يلزمه من سلف وأسمدة وبدور.³

6.2. البنوك الشاملة:

وهي بنوك تقوم بكافة أعمال البنوك التجارية وبنوك الأعمال أو شركة تأجير أو غير ذلك، مما لم يكن يندرج ضمن الأعمال التقليدية للبنوك وقد ظهرت هذه البنوك بفعل تأثير ظاهرة العولمة أو الشمولية حيث تسمح البنوك بالدخول في أنشطة كانت في صميم مهام مؤسسات مالية أخرى.⁴

واستمر عمل البنوك في ظل مبدأ التخصص لفترة طويلة حتى أن الفروق الأساسية بينها أصبح في تخصص كل منها في إدارة أنواع معينة من الأصول المالية يكون أكثر تلاؤماً من أنواع محددة من الموارد، إضافة إلى وجود قوانين كانت تعمق مثل هذا التخصص الوظيفي للبنوك.⁵

7.2. البنوك العقارية:

توظف أموالها في منح القروض ذات آجال.مقابل رهن عقاري بضمان أراضي زراعية وذلك لاستصلاح الأراضي أو بناء عقارات وفي اغلب الأحوال توضع هذه البنوك تحت إشراف الدولة.⁶

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص30.

² متولي عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص49.

³ حسين محمد سمحان اسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود والمصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص108.

⁴ رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، منشورات اقرأ قسنطينة، الطبعة الأولى، 2008، ص19.

⁵ سامر بطرس جلد، مرجع سبق ذكره، 1008، ص155.

⁶ محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص31.

8.2. بنوك الأعمال والاستثمار:

هي البنوك التي تعتمد بشكل رئيسي على أموالها الخاصة بالإضافة إلى الودائع من أجل قيامها بالأعمال التي أنشأت من أجلها ومن أهم هذه الأعمال تقديم قروض طويلة الأجل للمشروعات.

9.2. البنوك الالكترونية:

هي البنوك التي تعتمد على بالكامل على شبكة الانترنت، حيث تتم المعاملات والعلاقات فيها من خلال الوسائل الالكترونية وليس اللقاء المباشر وتعرف هذه البنوك لاسم البنوك الافتراضية.¹

3- وظائف البنوك التجارية وسياستها:**1.3. تعريف البنك التجاري:**

لقد تعددت تعريفات البنك التجاري نذكر منها ما يلي:

البنوك التجارية :

هي تلك التي تقوم بقبول ودائع محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما تستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي.

ويعرف آخرون البنوك التجارية: على أنها مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا وتستخدمها في إقراض الأفراد والمشروعات ذات العجز .

كما عرف قانون الأعمال المصرفية بأنها: "قبول الودائع من الجمهور واستخدامها بصورة كلية او جزئية لمنح الائتمان وأي أعمال أخرى يقرر البنك المركزي اعتبارها أعمالا مصرفية بموجب أوامر يصدرها لهذه الغية".²

ويعرف قانون العرض والنقد في مادته 114 البنوك التجارية على أنها "أشخاص معنوية مهمتها المادية والرئيسية، إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 الى 113 من هذا القانون".³

¹ متولي عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 76.49.

² حسين محمد سمحان-سهيل احمد سمحان، النقود والمصارف، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الاولى، 2010، ص 105.106.

³ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2004، ص 202.

وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية:

- جمع الودائع من الجمهور.

_منح القروض.

_توفير وسائل الدفع اللازمة و وضعها تحت تصرف الزبائن.¹

ويمكن تعريف البنوك التجارية على أنها: مؤسسات مالية متخصصة في الائتمان القصير الأجل، وهي التي تقبل الودائع من الأفراد وتلتزم بدفعها عند الطلب، وفي موعد متفق عليه وعادة ما يطلق عليها "بنوك الودائع" وقد اكتسبت البنوك منذ نشأتها ثقة كبيرة لما تقوم به من الوفاء بالتزاماتها عند الطلب وأصبحت تتمتع بقبول عام.²

مع الإشارة إلى أن أول بنك ظهر ببرشلونة عام 1401، وكان أول بنك حكومي انشئ سنة 1587 في البندقية هو banco delja pizzaoria.³

وفي الأخير فإن الشكل الأول والبدائي للبنوك التجارية هو الصراف أو الصيرفي الذي كان يتعامل مع بيع وشراء العملات الأجنبية ومبادلتها بالعملات الوطنية، حيث كان سابقا التعامل يتم بالنقود المعدنية التي تتطلب التأكد من وزنها وعيارها (درجة نقائها). ولهذا فإن البنوك التجارية هي أكثر الوسطاء كفاءة لخدمة كل من المقترضين والمقرضين.⁴

2.3. وظائف البنك التجاري :

تقوم البنوك التجارية بوظائف متعددة يمكن تقسيمها إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة، وقد ظهرت هذه الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية بعد أن ظهر التخصص في الأعمال المصرفية وأصبح لكل نوع منها أعمال تقوم بها وتؤديها.

1.2.3. الوظائف التقليدية: وتشمل مجموعة من الوظائف تتمثل أساسا فيما يلي:

أ. تلقي وقبول الودائع:

تتمثل في قبول الأموال الفائضة عن حاجة المنشآت وإيداعها في حساب جاري بأسماء أصحابها وبعض هذه الحسابات قابلة للسحب بالاطلاع، ويطلق عليه الحساب الجاري والبعض الآخر يعتبر

¹. أكرم حداد مشهور هذلول، النقود والمصارف، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص145.

². محمد نبيل ابراهيم، محمد علي حافظ، النواحي العلمية لسياسة البنوك التجارية، القاهرة 1969. ص43.

³. اسامة محمد النولي، محمد شهاب، مبادئ النقود والبنوك، دار الجامعة للنشر، مصر، 1999. ص169.

⁴. منير ابراهيم هندي، ادارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، الطبعة الثالثة، 2000، ص10.

وديعة للأجل ويمنح البنك التجاري للعميل صاحب الحساب الجاري شيكات يستطيع أن يصدرها لأمر من يشاء في حدود المبالغ المودعة في الحساب.¹

ويقوم البنك التجاري بتلقي الودائع والمشروعات والهيئات وهذه كانت الوظيفة الأولى التي بسببها أنشأت البنوك في عصورها الأولى أي دراسة الأموال ويقوم العميل بإيداع مدخراته النقدية لدى البنك بقصد الاحتفاظ بها وللعميل أن يستخدمها في مدفوعات وتسوية معاملاته المالية وفقا لشروط محددة. ب. منح الائتمان: تمثل عملية منح الائتمان مرتبة عالية من أعمال البنوك التجارية المصرفية حيث يقوم البنك التجاري بإقراض الأفراد ورجال الأعمال والمشروعات بمبالغ نقدية (ورقية أو كتابية) للأجل مختلفة وذلك لتمكينهم من مباشرة أعمالهم وأنشطتهم واستثماراتهم على أن يلتزموا برد هذه المبالغ عند حلول الأجل المتفق عليه، بالإضافة إلى دفع الفوائد بصورة دورية بحسب العقد المبرم بينها، بطبيعة الحال يقوم البنك بمنح ائتمانية لهؤلاء الأشخاص مقابل ضمانات شخصية عينية لضمان حقه في استرداد مبلغ القرض.

2.2.3. الوظائف الحديثة :

إن المصرف يسعى جاهدا إلى رفع رقم أعماله والى ضغط وترشيد مصروفاته وأعبائه ومحاولته إلى رفع رقم أعماله أدي به إلى ابتداء خدمات جديدة يؤذيها للمتعاملين معه ومن أبرزها:

أ. تقديم خدمات استثمارية للمتعاملين :

لوحظ مؤخرا أن المصارف أصبحت تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لدى إنشاء مشروعاتهم ويتم على أساس هذه الدراسات وتحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب وكذلك طريقة السداد ومدى اتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء والإنتاج والبيع والتحصيل باعتبار أن الفلسفة السليمة تعتبر مصلحة المصرف ومصلحة المشروع الذي سيتعامل معه مصلحة مشتركة على اعتبار انه كلما كان طلك أفضل للمصرف الذي يموله فمسألة تحديد الحجم الأمثل للأموال اللازمة للمشروع مسألة هامة لتحديد كمية الأموال التي تفي بحاجات المشروع بحيث لا يترتب عليها إفراط في هذه السيولة ما يشكل عبأ على المشروع ، ومن هذه الخدمات دراسة الدورة النقدية وعلاقتها بالمركز المالي للمشروع وقد يبدو ان تقديم هذه الاستشارات ليس له علاقة مباشرة بطبيعة نشاط المصرف، ولكن التجارب العلمية التي أخذت تمر بها المصارف أخذت تحتم على إدارتها التفهم والإلمام الكامل بها. فالمسؤول في المصرف كثيرا ما يجد نفسه في مركز المستشار المالي للمشروع الذي يتوقع منه أن يعاونه في جميع الظروف التي يمر بها وان يكون مستعدا لإبداء الرأي السليم لأصحاب

¹ اسامة محمد الفولي، مجدي محمد شهاب، مبادئ النقود والبنوك، دار الجامعة الجديد للنشر، الاسكندرية مصر، 1999. ص 171.

المشروع وكثيرا ما ترى أن التنافس بين المصارف يعتمد كثيرا على كفاءة المؤولين بالمصرف واستعدادهم لتقديم خدمات جيدة للمتعاملين معهم للعمل على كسب ثقة المشروعات المختلفة خاصة وانه قد أصبح واضحا أن مصلحة المشروع ومصلحة المصرف مصلحة مشتركة.¹

ب. ادخار المناسبات:

تشع المصارف المتعاملين معها أن يقوموا بالادخار لمواجهة مناسبات معينة مثل مواجهة نفقات موسم الاصطياف أو الزواج أو تدريس الأبناء في الجامعة ،حيث تعطيمهم فوائد مغرية على هذه المدخرات وتمنحهم تسهيلات ائتمانية خاصة تتناسب مع حجم مدخراتهم كأن تمنحهم الحق في الاقتراض بشروط سهلة وهذا النوع من الخدمات يؤدي إلى زيادة موارد المصرف نتيجة تراكم مدخرات المتعامل على فترات دورية حتى تحل المناسبة التي يدخر لأجلها ذلك المتعامل فيقوم بسحب مدخراته.²

4. مميزات البنك التجاري:

تتميز البنوك التجارية عن غيرها من منشآت الأعمال بأنها الهيئة القادرة على خلق الائتمان عن طريق الودائع التي تتلقاها من مختلف المتعاملين لذلك فهي تعرف كما يلي: "البنوك التجارية التي تتعامل بالائتمان".³

وتتميز البنوك التجارية بثلاث خصائص هامة تجعلها تختلف عن غيرها وتتعلق بالربحية ،السيولة ،والأمان ،وترجع أهمية هذه الخصائص إلى تأثيرها على السياسات الرئيسية التي يمارسها البنك عند مزاوله نشاطه،ويمكن عرض هذه الخصائص والمميزات فما يلي:

1.4. الربحية:

يسعي المصرف لتحقيق هدف زيادة قيمة ثروة مالية عن طريق تحقيق أرباح ملائمة أي لا تقل عن تلك التي تحققها المشاريع الأخرى والتي تتعرض لنفس الدرجة من المخاطرة، وتوزيعها عليهم بعد الاحتفاظ بجزء منها على شكل احتياطات إجبارية اختيارية ومخصصات متنوعة وأرباح غير معدة للتوزيع، ولكي يحقق المصرف هذه الأرباح فان عليه أن يوظف الأموال التي حصل عليها من

¹سوزي عدلي ناثر، مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2005، ص213.214.

²ريد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دالر وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2006، ص17.

³زياد سليم رمضان، محمود أحمد جودة، ادارة البنوك، دار صفاء، عمان، 1996، ص3.

المصارف المختلفة وان يحقق نفقاته وتكاليفه، لان الأرباح هي الفرق بين الإيرادات الإجمالية والنفقات الكلية.¹

يمكن زيادة إيرادات البنك من خلال النشاطات التي تدر عليه عائدا منها:

_ فوائد القروض التي يمنحها للغير.

_ عوائد موجوداتها من الأصول المالية بمختلف أشكالها

_ العملات التي يتقاضاها مقابل الخدمات المصرفية المختلفة التي يقدمها إلى عملائه.²

إن الزيادة في حجم العمليات المصرفية للبنك في منح القروض وتنفيذ الاستثمارات وتقديم الخدمات، يؤدي بالضرورة إلى زيادة إيراداته المختلفة لدراسة جانب التكاليف، يتعين على البنك التمييز بين نوعين منها:

أ. التكاليف الإدارية والتشغيلية :

وتشمل كل المصارف التي يتحملها البنك بغض النظر عن طبيعة نشاطه، حيث يتعين عليه دفع الأجور والمرتبات وكذلك دفع إيجارات ومصاريف الإضاءة والمياه... الخ.

ب. التكاليف التجارية والمالية:

تتمثل في الأعباء التي يتحملها المصرف نتيجة الطبيعة الخاصة لنشاطه، المتمثلة في: الفوائد التي يدفعها على الودائع التي يتقاضاها.

إن مقارنة النوع الأول من التكاليف بالثاني منه يبين لنا أن الأول تكاليفه عقيمة غير منتجة في حين تعد الثانية منتجة إلى حد كبير، وذلك باعتبارها عامل يحدد حجم الودائع التي تعد من أهم مصادر إيرادات المصرف.³

2.4. السيولة:

يهتم البنك التجاري باحتفاظ بأكبر قدر ممكن من السيولة لمواجهة طلب الجمهور أو المودعين لودائعهم وخاصة الجارية منها.

¹ زياد سليم رمضان، مرجع سابق، ص 91.

² عبد النعيم مبارك، احمد الناقه، النقود والسيولة والصيانة والنظرية النقدية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1997، ص 133.

³ نفس المرجع السابق، ص 33.

وتعرف السيولة على أنها قدرة البنك على مواجهة كل طلبات السحب من الأرصدة النقدية المودعة لديه دون تفويت الربح الممكن. وتعد السيولة أهم سمة يتميز بها لبنك التجاري عن غيره من المنشآت المالية الأخرى، باعتبار أن هذه الأخيرة تستطيع تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت في حين إن البنوك التجارية لا تستطيع تأجيل موعد السداد لأن ذلك يزعزع ثقة المودعين مما يؤدي بهم إلى سحب ودائعهم من البنك بالتالي إفلاسه، وفي هذا الصدد يزودنا التاريخ بمثال عن ذلك فقد اضطر بنك "انتراللبناني إلى التوقف عن دفع مستحقات المودعين واقفل أبوابه في 14 نوفمبر 1906 وذلك نتيجة الزيادة المفاجئة في سحبات لم يتمكن من مواجهتها بما لديه من موارد نقدية.¹

ويمكن التمييز بين نوعين من السيولة هما:

1.2.4. السيولة الجاهزة (الحاضرة):

تتكون السيولة الجاهزة من الأرصدة النقدية الموجودة تحت تصرف البنك المركزي أو المودعة لدى البنوك الأخرى في شكل حسابات جارية.

2.2.4. السيولة شبه النقدية (شبه سائلة):

وتشمل جملة من الأصول يمكن تحويلها إلى سيولة بسرعة وسهولة منها: سندات الخزينة والأوراق التجارية التي يمكن خصمها لدى البنك المركزي.²

3.4. الأمان:

يقصد أن تجعل البنوك التجارية نفسها في مستوى أمان مقبول من المخاطر (مخاطر السرقة...) لأن أي خطر قد يسبب سحب المودعين لأموالهم.³

وتعتبر صفة الأمان أهم عنصر يؤدي بالمودعين إلى زيادة الإيداع لدى البنك التجاري فكبر رأس المال للبنك يضمن للمودعين لاسترجاع قيمة ودائعهم في حالة تعرض البنك إلى خسائر من جراء استثمار أموالهم لكن رأس المال للبنك يتسم بالصغر إذ لا تزيد نسبته عن 10/1 من صافي الأصول وهو ما يؤدي إلى صغر حافة الأمان لدى المودعين إذ أن زيادة قيمة الخسائر على رأس المال يؤدي بالضرورة إلى التهام جزء هام من أموال المودعين، ونتيجة إعلان إفلاس البنك.⁴

¹ منير ابراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص 12.

² عبد الحق بوعتروس، الوجيز في البنوك التجارية: جامعة منتوري قسنطينة، 2000، ص 13.

³ مصطفى رشيد شحبة، الاقتصاد النقدي والمصرفي، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1985، ص 195.

⁴ منير ابراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص 12.

المبحث الثاني: النشاط البنكي في ظل العولمة

تعد ظاهرة العولمة من الظواهر الأكثر إثارة للجدل والنقاش في السنوات الأخيرة فقد حظي موضوع العولمة باهتمام أغلبية المفكرين في كافة دول العالم ولقد اختلفوا حول إعطاء مفهوم ثابت وشامل للعولمة حيث يصفها كل منهم حسب توجهه.

1. مفهوم العولمة:

1.1. لغة:

ترجع جذور العولمة إلى مدلول العلم ويعد كل من oliverreiser و B.Dvise أو من نحت فعل يعولم وذلك في اربيعينيات القرن العشرين بمعنى النظر إلى الكون كوحدة واحدة أو ككل مترابط حيث تتبأ بحدوث تآلف بين الثقافات وصولاً إلى ما سماها النزعة الإنسانية العالمية وفي هذا الإطار فان كلمة global تشير إلى ما هو عالمي أو كوني ولا يفضل الكثير من الاقتصاديين والمختصين العرب استخدام مصطلح العولمة لعدم وجود أصل لها في العربية وبدلاً منها يستخدمون كلمة الكونية نسبة إلى الكون أو الكوكبية نسبة إلى الكوكب.¹

والعولمة لغويًا هي تعميم الشيء إلى أبعد حد ممكن وتطبيقه على أوسع نطاق.²

2.1. اصطلاحاً:

عرفها ben jamin baber هو ذلك المستقبل المجسد في تلك الصورة المنعمة بالحركة لقوى اقتصادية وتكنولوجية وإيديولوجية مندفعة تطلب التكامل وتعرف وعي البشر في كل مكان في طوفان الموسيقى السريعة والكمبيوتر السريع دافعة الأمم نحو حديقة لهو متجانسة التكوين.³

يعني مصطلح العولمة عملية تعميق مبدأ الاعتماد المتبادل بين الفاعلين في الاقتصاد العالمي بحيث تزداد نسبة المشاركة في التبادل الدولي والعلاقات الاقتصادية الدولية لهؤلاء من حيث المستوي والحجم والوزن في مجالات متعددة أهمها السلع، الخدمات وعناصر الإنتاج مما يترتب عليه زيادة التبادل التجاري الدولي لتشكل نسبة هامة من النشاط الاقتصادي الكلي وتكون أشكالاً جديدة للعلاقات الاقتصادية الدولية في الاقتصاد العالمي.⁴

¹ ممدوح ممدوح منصور، العولمة: دراسة في المفهوم والظاهرة والابعاد، دار الجامعة للنشر، مصر، 2003، ص 14.

² عبد القادر تومي، العولمة من الاقتصاد، إلى الأيديولوجيا، دار هومة للنشر، الجزائر، 2009، ص 09.

³ عبد الحميد عبد المطلب، إدارة البنوك دار وائل للنشر والتوزيع عمان 2006، ص 15.

⁴ بشدى جمال خطيب، العولمة المالية ومستقبل الاسواق العربية لرأس المال، دار مجدلاوي للنشر، 2008، ص 16.

_ أنها نظام يمكن الأقوياء من فرض الدكتاتوريات الإنسانية التي تسمح بافتراض المستضعفين بذريعة التبادل الحر وحرية السوق.¹

2. خصائص العولمة: يمكن حصر خصائص العولمة فيما يلي:²

1.2. حرية التجارة الخارجية

من خلال حرية انتقال السلع والخدمات ورأس المال والاستثمار وعوامل الإنتاج عبر الحدود دون عوائق أو حاجز تعرقل هذه العملية.

2.2. سيادة آلية السوق والسعي لاكتساب القدرات التنافسية:

من خلال الاستفادة بالثروة التكنولوجية وثروة الاتصالات والمواصلات والمعلومات بشكل يدعم عملية الإنتاج بأقل تكلفة وأحسن جودة وأعلى إنتاجية العمل على البيع بسعر تنافسي دون إغفال عملية الاقتصاد في الوقت.

3.2. تزايد الاتجاه نحو الاعتماد الاقتصادي المتبادل:

نتيجة ما أسفرت عنه الحقبة الأخيرة من القرن العشرين من التحولات من خلال اتفاقيات تحرير التجارة العالمية وتزايد حرية انتقال رؤوس الأموال الدولية في ظل وجود الثورة التكنولوجية والمعلوماتية التي جعلت من العالم قرية مترابطة الأجزاء تؤثر وتتأثر فيما بينها بشكل يدعم عملية توزيع العملية الإنتاجية وفق التقسيم الجديد للعمل الدولي .

وقد ترتب عن زيادة الاعتماد الاقتصادي المتبادل ظهور آثار عديدة نذكر منها ما يلي :

_ زيادة درجة التعرض للصدمات الاقتصادية الوافدة من الخارج.

_ سرعة انتقال الصدمات الاقتصادية ايجابية كانت ام سلبية.

_ تزايد أهمية التجارة الدولية كعامل محدد من عوامل النمو في البلاد المختلفة.

_ تزايد درجة التنافسية في الاقتصاد العالمي زيادة كبيرة.

4.2. وجود أنماط جديدة من تقسيم العمل الدولي :

¹. روجيه غارودي، العولمة المزعومة، الواقع، البدائل، ترجمة محمد البسيطلي، دار الشوكاني للنشر والتوزيع، صنعاء، 1998، ص 17.

². عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص 23_25.

بحيث لم يعد بإمكان دولة واحدة مهما كانت قدرتها الذاتية أن تقوم بمفردها بإنتاج منتج معين بشكل يدعم عملية التخصيص.¹

5.2. سيطرة الشركات المتعددة الجنسيات:

بعد تنامي دورها وتزايد أرباحها واتساع أسواقها وتعاضم نفوذها.²

6.2. تزايد دور المؤسسات الاقتصادية العالمية في إدارة العولمة:

هو الدور الفعال الذي لعبته المؤسسات الاقتصادية العالمية في تعميق العولمة وتتمثل هذه المؤسسات أساسا في المنظمة العالمية للتجارة والتي تعتبر مسئولة عن إدارة ونظام التجارة، البنك العالمي، صندوق النقد الدولي.

7.2. الاهتمام بالتقدم التكنولوجي : من خلال العمل على تحفيز الإبداع والابتكار والاختراع بشكل يخدم الاقتصاد في ظل العولمة.

8.2. الاتجاه نحو التكتل الاقتصادي الإقليمي:

بهدف الاستفادة من الفرص التي تتيحها العولمة الاقتصادية وتدعيم القدرة على مواجهة التحديات التي تفرزها، وينظر البعض إلى هذه التكتلات الاقتصادية الإقليمية على أنها خطوة نحو العالمية المطلوبة لتجارة الحرة بين دول العالم.³

3. أنواع العولمة :

1.3. العولمة المالية :

هي النتاج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى الانفتاح المالي مما يؤدي إلى تكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال ومن ثم اتخذت تتدفق عبر الحدود إلى الأسواق العالمية.⁴

¹ عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص23_25.

² عبد القادر تومي، مرجع سبق ذكره، ص62.

³ علي حبش، العولمة والبحث العلمي، مطابع الاهرام التجارية، القاهرة، 1997. ص05_06.

⁴ محمد العربي شاكور، عالم عبد الله، موقع الدول العربية من العولمة المالية اشارة الى حالة الجزائر، مداخلة في ملتقى دولي حول السياسات التمويلية واثرها على الاقتصاديات والمؤسسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 2006.21.22، ص04

ويمكن الاستدلال على العولمة المالية بمؤشرين هما: المؤشر الأول الخاص بتطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأسهم والسندات في الدول الصناعية المتقدمة أما المؤشر الثاني فهو خاص بتطور تداول النقد الأجنبي على الصعيد العالمي.¹

وقد ظهرت العولمة المالية نتيجة لعدة أسباب نوجزها فيما يلي :

_ تخفيض الحواجز أمام التجارة الدولية وازدياد تدفقات السلع والخدمات عبر الحدود.

_ عولمة الوساطة المالية كجزء من الاستجابة للطلب على آليات الوساطة في تدفقات رؤوس الأموال عبر الحدود.

_ ارتفاع اختلال التوازن في ميزان المدفوعات فلقد أدى نمو احتياطات التمويل الخارجية الو.م.أ مسابرة مع الارتفاع الدائم للفائض التجاري لليابان والاتحاد الأوروبي إلى تحفيز نمو التدفقات المالية العالمية.

_ إرادة السلطات العمومية فتح نظمها المالية.

_ حركية المجتمعات فلقد تلقى المجتمع الأوروبي خلق سوق موحدة بارتياح كبير لأنه سيسهل عليه حرية تنقل الخدمات والأشخاص ورؤوس الأموال.²

2.3. العولمة الإنتاجية:

يلاحظ أن عولمة الإنتاج تتم بدون وجود أزمات مأساوية كما يحدث بالنسبة للعولمة المالية وتتحقق عولمة الإنتاج بدرجة كبيرة من خلال الشركات المتعددة الجنسيات وتتبلور من خلال اتجاهين:

1.2.3. عولمة التجارة الدولية

لقد ازدادت وتيرة التبادل العالمي، ابتداء من العقد الأخير من القرن العشرين حيث بلغ معدل نمو التجارة ضعفي نمو الناتج العالمي في هذه الفترة على سبيل المثال تزايد معدل التجارة العالمية بحوالي 12/بينما الإنتاج العالمي 6/.³

2.2.3. الاستثمار الأجنبي المباشر:

¹ رمزي زكي، العولمة المالية، دار المستقبل العربي، القاهرة، 1999، ص 80_81.
² مصطفى عبد اللطيف، بن لعور سليمان، تحديات العولمة المالية للمصارف العربية واستراتيجيات مواجهاتها مع الإشارة الى القطاع المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14_15 ديسمبر 2004، ص 250.
³ محمد العربي شاكر، عالم عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 04.

الذي زاد معدل نموه بمعدل أسرع واكبر من معدل نمو التجارة العالمية ويرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى تزايد دور الشركات المتعددة الجنسيات في إحداث المزيد من العولمة التي تعمل بدورها على تكوين المزيد من عولمة العمليات في مجال التكنولوجيا والأسواق.¹

3.3. العولمة السياسية والثقافية:

1.3.3. العولمة السياسية:

أي أن التوسع الأمريكي قد اتسعت رفعتة لتشمل التوسع الاقتصادي ومنهجها في ذلك التحكم في سياسة العالم بغية الوصول إلى التحكم في الاقتصاد والاجتماع وثقافة العالم.²

يقو ايفان لوارد "Ivan Luard" ان تقلص المسافات خلق رؤى سياسية جديدة تتجاوز الرؤيا القومية فالجميع يعلمون أنهم يعيشون على كوكب صغير ما يزال ينكمش بصورة مستمرة، لم تعد مسؤولياتهم ولا اهتماماتهم محددة وفقا لخطوط رسمت بشكل عشوائي عبر العالم فعلى كوكب صغير جدا لم يعد لهم الخيار إلا أنهم مواطني العالم كله.³

2.3.3. العولمة الثقافية:

لقد ارتبط المفهوم الثقافي للعولمة بفكرة التتميط أو التوحيد الثقافي للعالم على حد التعبيرات التي استخدمتها لجنة (اليونيسكو) فقد رأت أن التتميط الثقافي أو التوحيد يتم باستغلال ثورة أو شبكة الاتصالات العالمية وهيكلها الاقتصادي الإنتاجي المتمثل في شبكة الاتصالات العالمية وهيكلها الاقتصادي الإنتاجي المتمثل في شبكات نقل المعلومات والسلع وتحريك رؤوس الأموال.⁴

4.3. العولمة الاقتصادية:

يمكن تعريف العولمة الاقتصادية Economic globalization بأنها تحرير العلاقات الاقتصادية القائمة بين الدول من السياسات والمؤسسات القومية والاتفاقيات المنظمة لها بخضوعها للتقائني لقوى جديدة أفرزتها التطورات لتقنية والاقتصادية، تعيد تشكيلها أو تنظيمها وتنشيطها بشكل طبيعي على مستوى العالم بأكمله كوحدة واحدة.⁵

4. تحرير تجارة الخدمات المصرفية:

¹ عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص 32، 35.

² عطوي قارة علي لميرة ورقة بحث، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، ص 04.

³ Iuan Luard the globalization politics the changed focus of political action in the motherne world, handmells, basingstocke, hamchire, macmillan, 1990.

⁴ هيفاء عبد الرحمان ياسين، آليات العولمة الاقتصادية، دار حامد للنشر، الأردن، 2010، ص 245.

⁵ الطيب ياسين، التحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، مداخلة في ملتقى منظومة المصرفية الجزائرية، ص 03.

أصبحت تجارة الخدمات تحتل مكانة هامة في التجارة العامة نتيجة ما أسفرت عنه جولة الارغواي من نتائج في مجال تحرير تجارة الخدمات حيث تم إدراج الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات GATS في منظومة التجارة العالمية بحيث قامت 70 دولة بالتوقيع على هاته الاتفاقية في ديسمبر 1997 وأصبحت سارية المفعول سنة 1999 فقد سعت اتفاقية GATS إلى تخفيض وإزالة هذه القيود بشكل يعزز التحرير الكامل لتجارة الخدمات.

إن تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية وفتحته على الأسواق الدولية تهدف إلى تحسين مناخ المنافسة وزيادة الاستثمارات ولا يخفى انه للمنافسة تأثير على الجهاز المصرفي وتؤدي إلى تخفيض التكاليف وتحسين الإدارة وزيادة كفاءة تقديم الخدمات المالية وتحسين جودة الخدمات من أراضى عضو إلى أراضى عضو آخر.

من أراضى عضو ما مستهلك الخدمة في أراضى عضو آخر من خلال التواجد التجاري لمورد الخدمة من عضو ما في أراضى أي عضو آخر.

كما تخضع الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات إلى المبادئ العامة التي تسري على جميع أعضاء المنظمة العالمية للتجارة.¹

وفي ظل هذه الاتفاقية يتطلب الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة (OMC) بالنسبة للدول النامية إعادة النظر في المنظومة المصرفية ككل للقضاء على كل أسباب الضعف المتمثلة في:²

_ ضعف الإطار القانوني، إذ تتميز القوانين بالجمود.

_ سلوك الزبون: يجب تحفيزه على استعمال وسائل دفع حديثة والاستغناء عن التعامل نقداً.

_ الضعف التكنولوجي: يجب العمل على تنويع وتحديث الخدمات المالية والمصرفية باستعمال ثورة الاتصالات والمعلومات.

_ عدم القدرة على مواجهة شدة المنافسة، مما تستدعي الضرورة الى تكوين كتلتات عن طريق عمليات الاندماج المحلي والأجنبي بين المصارف.

1.4 الخدمات المالية والمصرفية:

إن من بين الخدمات المصرفية والمالية التي تشملها الاتفاقية ما يلي:

¹ عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² بن طلحة صليحة ومعوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 487.

- _ قبول الودائع والأموال بين الأفراد والجهات.
- _ الإقراض بكافة أشكاله بما فيها القروض الاستهلاكية والائتمان العقاري والمساهمات وتمويل العمليات التجارية.
- _ خطابات الضمان والمستندات والاعتمادات المستندية.
- _ التجارة لحساب السوق المالية أو للغير في السوق الأولية أو غيرها.
- _ الاشتراك في الإصدارات لكافة أنواع الأوراق المالية بما في ذلك الترويج والإصدار الخاص كوكيل وتقديم الخدمات المختلفة بالإصدارات.
- _ إدارة الأموال مثل: إدارة النقدية ومحافظ الأوراق المالية وخدمات الإيداع وحفظ الأمانات.
- _ خدمات المقاصة والتسوية للأصول المالية بما فيها الأوراق المالية والمشتقات والأدوات الأخرى القابلة للتفاوض.

2.4. الآثار المالية لتحرير الخدمات المالية والمصرفية على المنظومة البنكية الجزائرية:

لاشك أن تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على المستوي العام أمر من شأنه إتاحة آفاق واسعة أمام تحفيز النمو في هذا القطاع الحيوي وتحقيق العديد من المكاسب لعدد كبير من دول العالم غير إن تلك المنافع لن توزع بالتساوي على هذه الدول بل سيتوقف نصيب كل دولة من عائد تحرير تجارة الخدمات المالية على حجم هذا القطاع في كل منها ودرجة مرونة والمزايا النسبية التي يتمتع بها ومدى قدرته على المنافسة وتتوقف الإجابة على التساؤل الخاص بآثر تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على النظام البنكي الجزائري على عدد من المحددات أهمها العمالة الماهرة والمؤهلة، وتوافر التكنولوجيا المصرفية التي تساعد

على أداء الخدمات لفعالية القدرة الإدارية المصرفية والبنية المصرفية الداخلية والقوانين والتشريعات المنظمة لها، حجم السوق المحلي، إضافة إلى مركز البنوك المحلية بين البنوك العالمية في ضوء المعايير الدولية المتعارف عليها.¹

¹ محمد صفوت قابل، البنوك الإسلامية و اتفاقية تحرير الخدمات المالية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول 2002.

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة في ظل العولمة :

تشير الكثير من التغيرات والتطورات والدراسات والظواهر والانعكاسات الخاصة بالعولمة إن لها تأثير واسع النطاق على الجهاز المصرفي في أي دولة من دول العالم ونوه منذ البداية على الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي قد تكون سلبية وبالتالي يمكن الإشارة في تركيز شديد على عدد من الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي.

1. إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية:

حيث حدث تغيير كبير في أعمال البنوك وتوسعت مساحة ودائرة نطاق أعمالها المصرفية سواء على المستوي المحلي أو على المستوي الدولي والعالمي وأخذت البنوك تتجه إلى أداء خدمات مصرفية ومالية لم تكن تقدمها من قبل، قد انعكس ذلك بوضوح على هيكل ميزانيات البنوك.

إن اثر العولمة على الجهاز المصرفي في مجال إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية قد امتد وبشكل غير مباشر إلى دخول المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين صناديق المعاشات، صناديق الاستثمار كمنافس قوي للبنوك التجارية في مجال الخدمات التمويلية مما أدى إلى تراجع دور البنوك التجارية على وجه الخصوص في مجال الوساطة المالية.¹

2. التحول إلى البنوك الشاملة :

في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه تحول البنوك من تقليدية إلى شاملة.

1.2. تعريف البنوك الشاملة:

البنوك الشاملة هي تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات. كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال.²

¹ . عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره /ص37.36.

² نفس المرجع، ص52.

2.2. أشكال البنوك الشاملة:

لقد أخذ مفهوم البنوك الشاملة عدة أشكال تطورت مع التغيرات:

البنوك الشاملة ذات النشاط الواسع في الخدمات المالية، والتي لها روابط ملكية ورقابة واسعة على المنشآت المالية فقط.

البنوك الشاملة ذات البنك الرئيسي وهي البنوك التي تكون لها روابط وصلات ملكية مع المؤسسات غير المالية بالإضافة إلى الروابط الموجودة مع المؤسسات المالية الأخرى.

البنوك الشاملة تماما وتتميز هذه البنوك بوجود أكبر من التكامل بين الخدمات المالية.

3.2. أنشطة البنوك الشاملة:¹

ومن الأنشطة التي تقوم بها البنوك الشاملة هي كما يلي:

- أ. شراء أو إنشاء وإدارة شركات صناعية وتجارية وزراعية وخدمية أو المساهمة فيها.
- ب. إنشاء العديد من الفروع للبنك الأم والتي تقوم بإعطاء الخدمات المصرفية التقليدية (الإقراض، إيداع الحسابات الجارية، تحويلات نقدية..)
- ج. دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات الخاصة بالحسابات الآلية، الاستثمار المشترك السمسرة، وإصدار عقود التأمين بأنواعها المختلفة.
- د. تقديم كافة الاستثمارات ودراسات الجدوى الاقتصادية وإدارة المشروعات الجديدة في مجالات الصناعة والتجارة والزراعة.
- هـ. البنوك الآن تمنح خدمات مصرفية للأفراد مثل تنظيم وتخطيط الضرائب الشخصية وميزانيات الإنفاق، دفع الإيجارات، منح بطاقات الائتمان أو الضمان، وبطاقات الشيكات وكذلك شراء والتأمين على مختلف الوسائل.
- و. تنظيم وإدارة كل ما يتعلق بتقديم وصرف المعاشات والمنافع الاجتماعية التي تحصل عليها الأفراد من الدولة.

¹. عبد الغفار حنفي وعبد السلام ابو قحف، الادارة الحديثة في البنوك التجارية، القاهرة، المكتب العربي الحديث، 1993، ص 349-350.

ز. منح الأفراد بطاقات سحب النقود من الوحدات الآلية التابعة لفروع البنك في كل مكان حتى يستطيع الفرد الحصول على أي مبلغ من دون التقيد بمواعيد العمل الرسمي في البنوك، وتمنح لأصحاب الحسابات الجارية وحساب الإيداع.

ح. التعامل مع كافة أنواع الأوراق المالية وما يرتبط بها من أنشطة وتقديم كافة التسهيلات للشركات التجارية التي ترغب في بطاقة الائتمان.

3. الاندماج المصرفي وخصوصة البنوك:

1.3.1. الاندماج المصرفي:

لعل من الآثار الاقتصادية العامة للعولمة هو ما حدث في الوقت الحاضر من موجة الاندماجات المصرفية سواء بين كل من البنوك الكبيرة والصغيرة وبين البنوك كبيرة وأخرى مثلها، ويبدو أن عملية الاندماج المصرفي من كثرتها وسعتها وشمولها أصبحت ظاهرة عالمية تأثرت بها كل البنوك في العالم تقريبا حيث وصلت عمليات الاندماج المصرفي في عام 1997، 1.6 تريليون دولار و عام 1998.2 تريليون دولار.

1.1.3. تعريف الاندماج المصرفي:

إن الاندماج المصرفي هو اتحاد مصالح بين شركتين أو أكثر، وقد يتم هذا الاتحاد في المصالح من خلال المزج الكامل بين شركتين أو أكثر لظهور كيان جديد أو قيام احدي الشركات بضم شركة أو أكثر إليها، كما قد يتم بشكل إرادي أو لإرادي¹.

كما يعرف انه اتفاق يؤدي إلى اتحاد بنكين أو أكثر ونوبانهما إراديا في كيان مصرفي واحد، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى وفاعلية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية تكوين المصرف الجديد.²

2.13. أنواع الاندماج المصرفي :

ويمكن تمييز عدة أنواع من الاندماجات المصرفية تختلف باختلاف الأهداف والدوافع وهي³.

¹ طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص5.

² عبد الحميد عبد المطلب. مرجع سبق ذكره. ص153.

³ نفس المرجع السابق، ص161.165.

الاندماج المصرفي الأفقي:

وهو الاندماج الذي يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في نفس النشاط أو أنشطة مترابطة فيما بينها.

الاندماج الرأسي: وهو الاندماج الذي يتم بين البنك الصغيرة والبنك الرئيسي.

الاندماج المتنوع: وهو الاندماج الذي يتكون بين بنكين أو أكثر، يحملان في أنشطة مختلفة وغير مترابطة فيما بينها.

الاندماج الإرادي: وهو الاندماج الذي يتم بموافقة كل من البنك الدامج والمندمج.

الاندماج القسري: وهو الاندماج الذي يكون نتيجة عجز البنك على الاستثمار.

الاندماج العدائي: وهو الاندماج الذي يتم ضد رغبة إدارة البنك المندمج.

3.1.3. نتائج عملية الاندماج المصرفي:¹

كما يمكن تلخيص النتائج التي تسفر عنها عملية الاندماج الى النقاط التالية:

- إن الاندماج المصرفي وخاصة فيما بين البنوك الصغيرة يهيئ الفرصة لتحقيق ونورات الحجم المتعلقة بالتوسع بالاعتماد على التقدم التكنولوجي في عمليات البنك، واستقطاب أفضل الكفاءات وزيادة الثقة الانتمانية في التعامل مع المؤسسات المالية وغيرها.
- التوسع في فتح أسواق جديدة وخلق مصادر جديدة للإيرادات وتهيئة الظروف لتنويع الخدمات المصرفية، مما يؤدي إلى تعزيز موقع البنك في السوق المصرفي ودعم نشاطه وزيادة حجم الودائع وتنوع مصادره.
- زيادة القدرة على المنافسة العالمية في إطار تحرير الخدمات المصرفية.
- زيادة القدرة على المخاطرة في ظل سياسة التحرير المالي، ولنجاح الاندماج المصرفي يجب توفر عدد من الشروط من بينها:²
- أن تتوفر رغبة صادقة في الاندماج.
- أن يتم وضع تصور عملي لمراحل عمليات الاندماج المصرفي يتضمن الإعداد وتهيئة البنية الداخلية والبيئة الخارجية ويتم وضع خطة زمنية لتنفيذ عملية الإدماج.
- أن يتم اختيار المصرف الجديد والعلامة التجارية، ومجلس الإدارة والخدمات.

¹ بوزعرور عمار ودرواسي مسعود، الاندماج المصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية، حالة الجزائر، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف، 15.14 ديسمبر 2004، ص 141.

² عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص 173.

- إيجاد التنسيق الفعال بين وحدات البنوك المندمجة واللوائح والقوانين والقرارات.
- توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لعملية الاندماج المصرفي.

2.3. خصصة البنوك:

يأتي هذا الموضوع ضمن الانعكاسات والتغيرات الأساسية التي أحدثتها العولمة على الجهاز المصرفي ومن ثم أصبح من الموضوعات الأساسية التي يجب التعامل بها في مجال اقتصاديات البنوك لما له من تأثير واضح على تلك الاقتصاديات في الوقت الحاضر وفي المستقبل.

ويعرف البنك العالمي الخصصة على النحو التالي: "زيادة مشاركة القطاع الخاص في إدارة وملكية الأنشطة والأصول التي تسيطر عليها الدولة أو ممتلكاتها".

أما خصصة البنوك " فهي قيام الدولة بتحويل ملكية البنوك جزئياً أو كلياً إلى القطاع الخاص (المحلي أو الأجنبي) بهدف تطوير قطاع الأعمال وإدارته من خلال آليات السوق وفتح أسواق جديدة محلياً وخارجياً أمام الخدمات المقدمة"

ففي إطار تطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي والتحول لآليات السوق، شرعت العديد من الدول النامية في خصصة البنوك بهدف مواجهة التحديات التي تواجه العمل المصرفي في ظل التغيرات المصرفية العالمية والتكيف مع ما جاءت به اتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية، حيث تلعب منظمة التجارة العالمية دوراً في الدفع نحو خصصة البنوك حيث تلزم اتفاقية تحرير الخدمات

المصرفية والمالية الدول الموقعة عليها بالسماح بملكية أجنبية لمصرف محلي بنسبة كاملة 100%، ذلك أن خصصة البنوك ستؤدي إلى الاندماج والانفتاح على الاقتصاد العالمي وإلى تعميق المنافسة في السوق المصرفية وتحسين الأداء المصرفي وتنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة ملكية الأسهم وهذا من خلال الأسهم المطروحة في السوق المالي من طرف البنوك وبالتالي زيادة حجم السوق وتطوره، كما يؤدي إلى زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية وتحديث الإدارة، ترشيد الإنفاق العام.

كما تتطلب عملية خصصة البنوك الإعداد الجيد والدقيق لها إذ تتطلب إعادة هيكلة شاملة للبنوك محل الخصصة وإعداد الرأي العام وتهيئته لقبول الوضع الجديد وإجراء تعديلات قانونية لتكييف البيئة المصرفية والتقييم الدقيق والموضوعي لأصول وخصوم البنوك وضمان حقوق العاملين بالبنوك محل الخصصة، كما تتطلب تدعيم كفاءة الرقابة المصرفية والمالية.¹

¹ عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سابق، ص223.203.

خلاصة الفصل

تعتبر البنوك المحرك الأساسي لمختلف الفعاليات في الاقتصاد. ومع تطور الوعي المصرفي وتنامي أهمية الوساطة المصرفية ازداد الاهتمام بالبنوك وتطورات الدراسات المتعلقة بها نتيجة تطورات المعاملات وتعدد الأطراف المتعاملين فيها وهذا ما جعلها تتميز بخصائص ومميزات هامة، أبرزت لنا الأهداف الرئيسية التي يسعى لها البنك، وقد عرف النشاط الواسع والخدمات المالية، كما زادت ظاهرة اندماج البنوك لتشكيل كيانات ضخمة تستطيع المنافسة واختراق الأسواق العالمية.

ويعتبر القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تأثرت بالتقدم والتطور الذي شهده العالم فأصبح العمل المصرفي الإلكتروني السمة الجديدة للبنوك الرائدة والمتطورة.

الفصل الثاني :

أساسيات الخدمات البنكية الإلكترونية

تمهيد

تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية العامل الأساسي في تطور نشاط البنوك، إذ أنها تلعب دورا هاما في تعزيز قدراته التنافسية من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، وبالتالي وجب على البنك تحسين وتطوير خدماته المصرفية والرفع من جودتها تماشيا مع متطلبات عملائه من جهة ومواكبة التطورات التكنولوجية الراهنة من جهة أخرى، وقصد إبراز ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها الهام والكبير في تطوير وتعزيز قدرات البنك الإلكتروني سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: مدخل إلى البنوك الإلكترونية.

المبحث الثاني: البنية البنكية الإلكترونية.

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة من قبل البنوك الإلكترونية.

المبحث الأول: مدخل إلى البنوك الإلكترونية

البنوك الإلكترونية واحد من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة المرتبطة بثورة المعلوماتية والاتصالات وبداية لنحاول إدراج مفهوم واضح للبنوك الإلكترونية مع إبراز أهم المراحل التاريخية لتطورها.

1 المفهوم والتطور التاريخي للبنوك الإلكترونية:

1.1 مفهوم البنوك الإلكترونية:

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية Banking Electronic أو بنوك الانترنت Banking Internet أو البنوك الإلكترونية عن بعد Banking Electronic Remote أو البنك المنزلي Banking Home أو البنك على الخط Banking On Line أو البنوك الخدماتية الذاتية Banking Self Service أو بنوك الويب Banking Web وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام الزبون بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

وبالتالي يمكن للزبون أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الانترنت وإجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي للزبون بحزمة البرمجيات الشخصية Management Financial Personal لقاء رسوم أو مجاناً مثل حزمة Money Microsoft وحزمة CuikanNtuits وحزمة¹ Money Your Managing meca's

وبناء على ما ورد في التعريفات السابقة يمكن التوصل إلى تعريف شامل للبنوك الإلكترونية باعتبارها تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات البنكية بأمان وبأقل كلفة وأسرع وقت وأقل جهد للزبائن (لذلك فإن العمل البنكي يتصف بالمرونة من خلال زيادة وتنويع المنتجات والخدمات البنكية وزيادة وتنويع قنوات التوزيع وعدد الزبائن ليس فقط من خلال الوسائل التقليدية من بيع شخصي مباشر بل أيضاً من خلال زيادة وتنويع المنتجات والخدمات وقنوات التوزيع الإلكترونية بشكل يجذب الزبون للإقبال على الخدمة الإلكترونية

¹ نهلة احمد قنديل، التجارة الإلكترونية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2004، ص 86.

وبجعله هو الباحث عنها والراغب فيها والمستخدم المباشر لها ، والمنفعة بأي تطور يحدث فيها كما توفر العديد من المزايا مثل عدم الحاجة للذهاب إلى الفرع والحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وبأسرع ما يمكن وبأقل جهد وبأقل تكلفة.

1.2 لمحة تاريخية عن تطور البنوك الإلكترونية:

في البداية كانت البنوك عبارة عن مجال مخصص ليقوم التجار بإيداع ما يملكونه من ذهب وفضة بها عند سفرهم بدلا من السفر بها من أجل تفادي عمليات السرقة فكان التجار ما يملكونه من معادن نفيسة بذلك المجال ويتسلمون بدلا منها صكوكا تثبت ملكيتهم لتلك المعادن على أن يتسلموا ما أودعوه عند رجوعهم من السفر.¹

ويجب التأكيد على أن البنوك لكي تقوم بعملها على أفضل وجه فلا بد أن تستفيد من أساليب التقنية الحديثة مثل : الحاسوب الآلي والانترنت لاسيما وان عمليات البنوك تعتمد في جانب كبير منها على الاتصالات والمعلومات بين البنوك وبعضها البعض.

من هنا أخذت عمليات البنوك طابعا إلكترونيا، حيث يتم استلام الأوامر وتنفيذها بطرق إلكترونية ومن هنا نشأت الفكرة المبدئية للبنوك الإلكترونية²

والواقع أن التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد وسعت من مفهوم البنك الإلكتروني فالبنك الإلكتروني لا يعني فقط أن هناك بنكا بالمفهوم التقليدي له مقر، فيه إدارة وموظفون فقط، وإنما يجب أن نعلم أن هناك بنوك افتراضية من خلال شبكة الانترنت حيث يكون البنك مجرد موقع على الانترنت وليس له مبنى إداري أو مادي وفقا لما هو معروف هذا البنك الافتراضي يقدم خدماته من خلال شبكة الانترنت لمستخدميه فيه بل هناك مؤسسات مالية لها القدرة على إدارة موقع مالي على شبكة الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية.

ولقد كانت البنوك تتصل ببعضها البعض حول العالم من خلال التلكس Telex حتى عام 1973 رغم أنها وسيلة غير آمنة وغير سريعة لتدخل الجانب اليدوي في كثير من مراحلها، لذلك اتفق 239 بنك من 15 دولة على تشكيل كيان تعاوني أطلق عليه الجمعية العالمية للاتصالات المالية للانترنت فيما يعرف اختصارا شبكة السويفت "Swift" وهي مؤسسة خاضعة لقانون بلجيكي ومهمتها ميكنة التلكس والمراسلات المالية فيما بين أعضائها من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات في إنشاء شبكة معلومات اتصالات تستخدم في تبادل وتداول الوسائل المالية فيما بينها بشمل موحد وقياسي ومؤمن تماما ويمكن الاعتماد عليه بلا توقف ولو للحظات، وقد اتسعت هذه الشبكة وأصبحت تشمل في الوقت الحالي 7500 مؤسسة مالية من 200 دولة وقرر

¹-منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، 2005، ص 09.
²-علي البارودي وفريد الدريني، القانون التجاري، العقود التجارية وعمليات البنوك-الجزء الثاني، دار المطبوعات الجامعية، 2000، ص 269.

أخيرا مجلس مديري شبكة السويقت تجديد هذه الشبكة لكي تعمل على بروتوكولات شبكة الانترنت ولعل ذلك سوف يسجل تفوقا ملحوظا من حيث السرعة وتعدد الخدمات وقلة التكلفة وسهولة الاستخدام والقدرة على التكامل وهذا القرار الهام إلزامي لكل بنك عضو في هذه الشبكة وسوف يتم تغريم كل بنك يتقاعس عن العمل في الشبكة ب 20 ألف يورو¹.

2 أصناف ومزايا البنوك الالكترونية:

2.1 أصناف البنوك الالكترونية:

وفقا لدراسات عالمية توجد هناك ثلاث صور أساسية للبنوك تتمثل في:

1.1.1. الموقع المعلوماتي: يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الالكتروني البنكي

ويسمح هذا الموقع للبنك وزبائنه بتقديم معلومات حول برامج ومنتجاته وخدماته البنكية.²

2.1.2. الموقع الاتصالي: يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك وزبائنه مثل بريد

الالكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، تعديل معلومات القيود والحسابات والاستفسارات.³

3.1.2. الموقع التبادلي: ويمكن البنك من ممارسة نشاطاته في بيئة الكترونية، كما يمكن

للزبون القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد لقيمة الفواتير وإدارة التدفقات النقدية وإجراء الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.⁴

2.2. مزايا البنوك الالكترونية:

وهنا يجب أن نتعرض لبعض المميزات التي يقوم بها هذا البنك الالكتروني وهي استمارة للبيانات المعلومة لديه عن عملائه فقد يكون احد العملاء رصيده قد تزايد إلى حد معين فيقوم البنك متى تم الاتصال بينه وبين العميل بعرض بعض المشروعات التي يمكن لهذا العميل أن يستثمر فيها بعض أمواله المودعة لدى البنك وهو ما يعود بالفائدة على البنك وعلى تلك المشروعات التي يمكن أن تجد الكثير من العملاء الذين يودون استثمار أموالهم فيها.

¹- بلال عبد المطلب بدوي البنوك الالكترونية(ماهيتها، معاملاتها، والمشاكل التي تثيرها) بحث منشور ضمن بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون من 1 إلى 2 ماي 2003، المجلد الخامس، ص 1946.
²- رحيم حسين وهوارى معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصاريف الجزائرية، مداخلة مقدمة في اطار الملتقى الوطني حول المنظمة المصرفية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات جامعة الشلف، الجزائر يومي 15/14 ديسمبر 2004، ص 317.

³- حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الالكترونية(الجديد في اعمال المصارف من الواجهتين القانونية والاقتصادية) مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت لبنان، 2002، ص 206.

⁴- خياطة عبد الله، الاقتصاد المصرفي(البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسية والنقدية) جامعة محمد بوضياف مؤسسة شباب الجامعة، المسيلة، الجزائر، 2008، ص 95.

كما أن البنك المركزي قد تعرض لمزايا البنوك الإلكترونية وما تقدمه من عمليات مصرفية إلكترونية لعملائها.

1.2.2. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

من أهم مميزات البنوك الإلكترونية ميزة إمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم اجمع دون التقيد بزمان معين وطالبي الخدمات المصرفية السريعة وغالبينهم ممن يعملون بالتجارة الإلكترونية دون أن ينحصر في العملاء المقيمين بجوار فروعها التقليدية المقامة على الأرض.

التجارة الإلكترونية ألغت الحدود الجغرافية فيما بين الدول والشعوب كذلك ألغت عامل الوقت الذي كان يعوق الكثير من المعاملات التجارية الدولية وهنا جاءت ميزة البنك الإلكتروني فالبنك المركزي الإلكتروني يمكن أي من العملاء أي كان محل إقامته أن يصل إليه دون أي مجهود يبذل، ويمكن البنك أيضا من أن يلبي احتياجات العميل من كافة أنواع العمليات المصرفية أي كان نوعها أو ما تحتاجه من وقت لتبليتها في وقت قصير للغاية بما يتوافق وعمليات التجارة الإلكترونية التي زاد انتشارها في كافة أنحاء العالم.¹

2.2.2. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

البنوك الإلكترونية مثلها مثل البنوك التقليدية يمكنها تقديم كافة العمليات المصرفية التقليدية المعروفة ونتيجة انتشار التجارة الإلكترونية على مستوى العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك القيام بها إلا إذا كان بنكا إلكترونيا لما تتميز به تلك العمليات المصرفية من سرعة في الأداء وهو مالا تستطيع البنوك الإلكترونية القديمة من القيام بها. وعليه فان البنوك الإلكترونية تستطيع القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية بالإضافة إلى كونها تستطيع القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بانتشار التجارة الإلكترونية وعليه فنحن نرى أن تلك من اكبر مميزات البنوك الإلكترونية.²

3.2.2. خفض تكاليف التشغيل:

من أهم العوامل التي تقيد أي بنك عندما يفكر في القيام بافتتاح احد فروع الجديدة في أي مدينة من مدن العالم هو مصاريف تشغيل هذا الفرع وهل ستغطي الأرباح تلك المصاريف؟ ومصاريف التشغيل تتمثل في الكثير من العناصر مثل تكاليف شراء الموقع وتأتيته وتكاليف العمالة والصيانة ومصاريف التشغيل تلك تعتبر معدومة نهائيا في حالة البنوك الإلكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية، نظرا لعدم احتياجها إلى عقار وتأتيث

¹- سامر جلد، مرجع سابق، ص 237.

²- احمد صبحي العيادي، إدارة العمليات المصرفية والرقابة عليها، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2010، ص 113.

وعمالة كبيرة وما إلى ذلك وعليه فخفض مصاريف التشغيل بالنسبة إلى البنوك الإلكترونية تعد إحدى أهم المميزات التي تتميز بها البنوك الإلكترونية عن البنوك العادية.¹

4.2.2. زيادة كفاءة أداة البنوك الإلكترونية:²

طبيعة عمل البنوك الإلكترونية توفر لها السرعة في انجاز الأعمال عن البنوك التقليدية فدخل العميل على موقع البنك الإلكتروني أسهل كثيرا جدا من انتقال العميل جبريا إلى موقع البنك وطلب مقابلة احد الموظفين الذين غالبا ما يكونون مشغولين ليطلب منه انجاز ما يريد من عمليات مصرفية بينما الحال على العكس بالنسبة للبنوك الإلكترونية التي من الأسهل أن يدخل العميل إلى الموقع الخاص به على شبكة الانترنت والمرور إلى الجزء الذي يريد ومن ثم يبدأ في طلب ما يريد من إجراءات التي سرعان ما تتم وتنتهي وعليه يجد العميل إن الإجراء الذي يريد إتمامه يستغرق في البنوك عدة ساعات ناهيك عن انتقاله شخصا إلى مقر البنك والتعامل مع الموظفين والتقيد بوقت عمل البنك دون أي وقت آخر قد يريد فيه إتمام بعض العمليات المصرفية السريعة التي لا تحتمل التأخير لارتباطها بعمليات التجارة الإلكترونية.

وعليه فإن المزايا التي تتحقق للعملاء من تلك البنوك الإلكترونية مزايا لا تعد ولا تحصى، فتلك البنوك توفر على الأفراد (العملاء) الذهاب إلى فروع البنوك التقليدية، إذ أصبح العميل الآن يمكنه الذهاب إلى البنك الذي يتعامل معه بضغطة وأصبح في إمكانه قضاء كافة الخدمات التي يريدها في ثوان بعد أن كانت تتكلف الكثير من وقته كما أن تلك البنوك الإلكترونية الجديدة أصبحت توفر لعملائها الكثير من الخدمات المصرفية الإضافية التي لم تكن البنوك التقليدية تقدمها مثل عرض المشروعات التي تضمن للعملاء تحقيق أرباح كبيرة وغيرها.

5.2.2. خدمات البطاقات:

توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل الخدمات المالية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من اكبر الأماكن وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص.

- خدمة مراكز الأعمال.
- الإعفاء من الرسوم والعملات.
- الخدمات البنكية بالإضافة إلى الكثير من الخدمات الخاصة الأخرى.³

¹- نفس المرجع، ص239.

²- عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر الإسكندرية، 2001، ص 32.

³- نهلة احمد قنديل، مرجع سابق، ص 88.

3. متطلبات ومخاطر البنوك الإلكترونية:

1.1.3. متطلبات البنوك الإلكترونية:¹

1.1.3.1. البنية التحتية التقنية:

تعتبر البنية التحتية التقنية من المتطلبات الهامة للبنوك الإلكترونية وهي غير معزولة عن مبنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، حيث تعتبر كفاءة البنية التحتية وسلامة سياسات السوق الاتصالي وتحديد السياسات التسعيرية مقابل الربط بالانترنت المتطلب الرئيسي لضمان تجارة الكترونية ناجحة ذلك أن السياسات التسعيرية لها دور في تزايد أعدادا المشتركين الذين يعرفهم في الوطن العربي، تحديد كلفة الاتصالات والتي إن كانت قد شهدت تخفيض في بعض الدول العربية.

لكنها ليست كذلك في الأردن ويجب أن لا ننسى أن من متطلبات البنية التحتية اللازمة للصيرفة الإلكترونية ، وجود شبكة (أي أن يتم عمل تأمين على الشبكة في بداية تصميمها) وليس إضافة لها في مراحل لاحقة مما يزيد من التكلفة زيادة كبيرة.

والعنصر الثاني للبنية التحتية يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات، والكوادر البشرية المدربة والوظائف الاحترافية.

أخيرا توفر البنى التحتية العامة يظل بالمقابل غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشأة المصرفية وهو اتجاه تعمل عليه المصارف بجدية.

2.1.3.1. الكفاءة الأدائية مع عنصر التقنية:

من المهم أن تمتد كفاءة الأداء إلى كفاءة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني.

3.1.3.1. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:

يعتبر هذا العنصر من متطلبات البنوك الإلكترونية وتميزها فالحجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز، حيث أن متابعة التطورات من قبل المصارف أمر مهم في الاتجاه نحو الريادية.

¹ - إيناس فخري ومحمد أبو عكر، اثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، سنة 2005، 2004، ص 13-14.

4.1.3. التفاعل مع تغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد أو مع البنى التقنية فحسب وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني التسويقي والمالي والخدمي.

5.1.3. الرقابة التقنية الحيادية:

أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية مواقعها وأدائها ولكن يجب أن لا نركز على أن عدد زائري الموقع يعد مؤشرا على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة الخطط الدعائية والترويجية.

2.3. مخاطر البنوك الإلكترونية:

في ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها إلى مجموعات مختلفة تتمثل في ما يلي:¹

1.2.3. المخاطر الفنية:

ترتبط هذه المخاطر باحتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء المتعاملين، أو من برنامج الإلكتروني غير ملائم لتطبيقات البنوك والأموال الإلكترونية.

2.2.3. مخاطر الاحتيال:

وتتمثل في تقليد برامج الحاسب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية.

3.2.3. مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني:

قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.

4.2.3. مخاطر فجائية:

مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم سواء تعلق الأمر بالدفع أو السداد قد يؤدي إلى إضعاف قدرة مشاركون أو مشاركين

¹ - محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، سنة 2010، ص 235.

آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها ومن ثم توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.

5.2.3. مخاطر تكنولوجية:

ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة خاصة ما يتعلق بضعف إمام موظفي البنوك بالاستخدام الأنسب للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

6.2.3. مخاطر قانونية:

تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، تحديات ضريبية إثبات الشخصية، التوقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالمية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، تعاقدات مصرفية إلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها، أو مع المواقع الحليفة مشاريع الإدماج والمشاركة والتعاون والمعلوماتية.¹

المبحث الثاني: البيئة البنكية الإلكترونية.

إن البنوك لا تعمل في فراغ بل في ظل متغيرات أو كيانات تحيط بها وتؤثر عليها بصورة مباشرة أو غير مباشرة وهي التي تطلق عليها "البنية البنكية" ومن الطبيعي أن يتأثر النشاط البنكي بالتطورات التي حدثت في كيانات تلك البيئة لدى نحاول في هذا المبحث أن نلقي الضوء على مفاهيم وأنواع البيئة البنكية، وأهم العمليات البنكية الإلكترونية.

¹ - شول شهرة، مدوخ ماجدة، الصيرفية الإلكترونية (ماهيتها، مخاطرها، حمايتها) مداخلة مقدمة الى المنظومة المصرفية، منافسة مخاطر تقنيات جامعة جيجل يومي 6 و7 جوان 2005، ص 15.

1. مفهوم البيئة البنكية الإلكترونية:

عرف البعض البيئة البنكية الإلكترونية الشاملة بأنها: "كافة القوى ذات الصلة التي تقع خارج حدود البنك ويقصد هنا بالقوى ذات الصلة مع جميع المتغيرات أو الكيانات التي يؤثر على أداء البنوك".¹

ومن أمثلة تلك الكيانات أو المتغيرات المنافسين، الزبائن، الظروف السياسية والاقتصادية وبالرغم من أن معظم تلك الكيانات غير الخاضعة لسيطرة البنك إلا أن الإدارة العليا لا يمكن أن تتجاهلها لتأثيرها عليه.

أما حدود البنك فهي وفقا لمبادئ النظرية العامة للنظم التي أخذ بها المفهوم، فهي الخط الافتراضي الذي يضم داخله مكونات البنك ويفصله عن البيئة المحيطة به. (انظر الشكل 2).

ويتشابه التعريف السابق للبيئة مع مفهوم آخر قدمه احد منظري الإدارة حيث عرفها بأنها "الكيانات التي تقع خارج المنظمة (البنك في دراستنا) وتأثر في أدائها ومن ثم فيجب على مدير البنك الفعال الاهتمام بها ومحاولة التكيف معها".²

وعرفها آخرون بأنها " المؤسسات أو القوى التي يحتمل أن تؤثر على أداء المنظمة".³ ومن ناحية أخرى قدم بعض علماء النظم مفهوما أكثر تحديدا للبيئة حيث عرفوها بأنها " كل ما يحيط بالتنظيم ويمثل سياق لعمله".⁴

وما يمكن استخلاصه من هذه التعاريف أن البنية البنكية تتأثر بعدة متغيرات سواء داخلية أو خارجية.

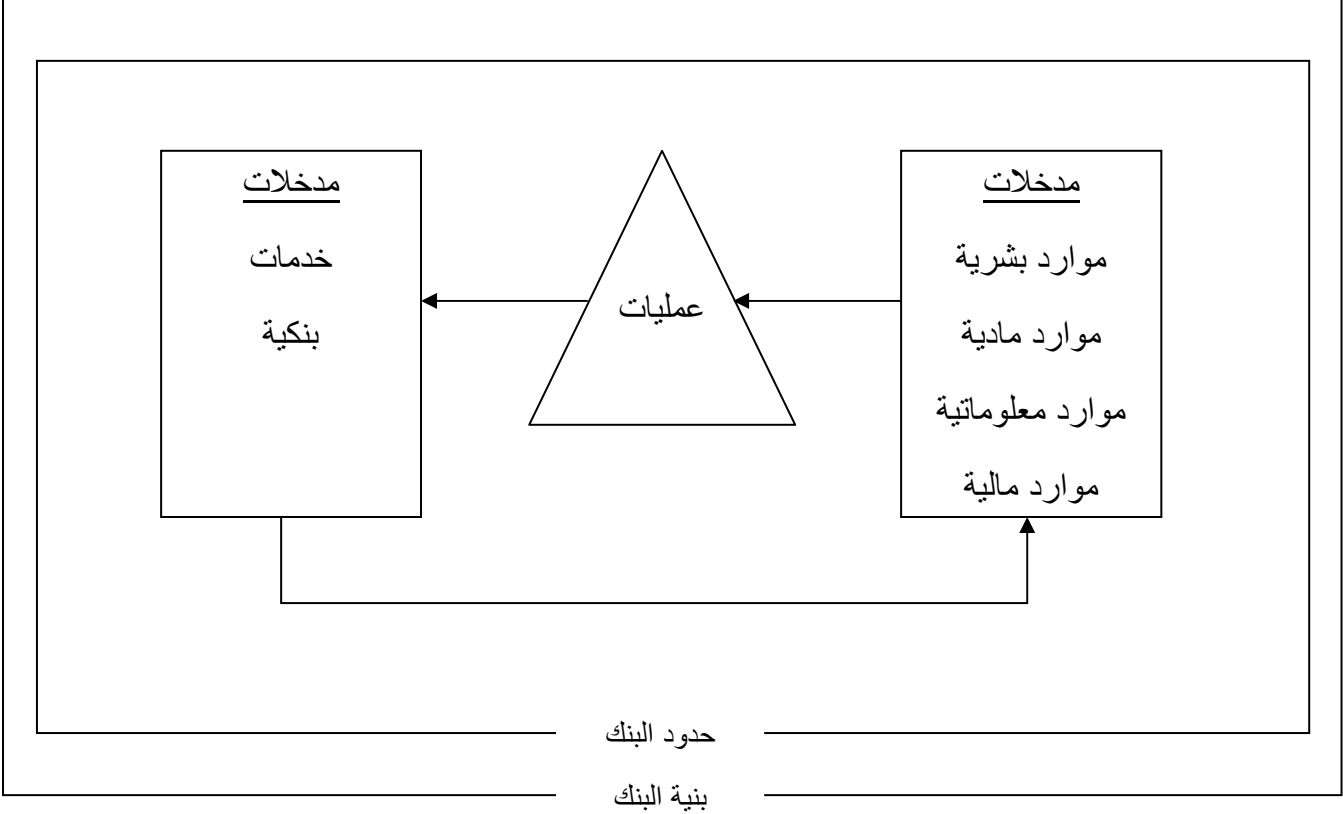
¹ - طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، سنة 2007، ص 104-105.

² -Bateman.T and Snell.S, Management :Building Compétitive advantage.The Univesity of North Carolina,(Richard Trwin),1996.

³ -Kroeber.D and Waston.H, Computer : Based Information System, A management Appraoch, Redford university, (Wacmillan Publishing Company), 1990.

⁴ - طارق طه، مرجع سابق، ص 105.

الشكل رقم (1): البنك وبيئته.



المصدر: طارق طه، مرجع سبق ذكره ص 105

2. أنواع البيئة البنكية:

يمكن تصنيف البيئة البنكية إلى نوعين أساسيين هما: البيئة الجزئية والبيئة الكلية.

1.2. البيئة الجزئية:

تعرف البيئة الجزئية للبنك بأنها " القوى وثيقة الصلة بالبنك والتي تؤثر على قدرته المباشرة وعلى خدمة زبائنه، والقرارات التسويقية المرتبطة بتحقيق ذلك".¹ وتتكون هذه البيئة من مجموعة من العناصر نذكر منها: البنك نفسه، الزبائن المنافسين، الجمهور العام، الموردون.

¹ - ناجي معلا، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، عمان، الطبعة التالية، سنة 2000، ص 95.

1.1.2. البنك:

الوظيفة الرئيسية للبنك هي العمل على توفير خدمات بنكية، تستطيع بواسطتها تلبية حاجات ورغبات الجمهور المستهدف من الزبائن، ومع ذلك فإن نجاح هذه الوظيفة يتأثر بكل ما يجري في البنك من أنشطة.

1.1.2. الموردون:¹

يتمثل الموردون في المنظمات التي تقوم بمد البنك بالعوامل أو الموارد اللازمة لأداء نشاطه، فهذه الموارد قد تكون مادية (أثاث البنك، أجهزة الحاسبات، أجهزة التصوير، المستلزمات المكتبية، أو البشرية، الأفراد المتقدمين للعمل في البنك من سوق العمل، أو المعلوماتية أو المالية (الأموال اللازمة لبدء ومزاولة النشاط).

وعادة ما تبحث إدارة البنك في كيفية توفير تدفق ثابت أو مستقر للمواد الموردة إليها وبأسعار مناسبة، لأن أي اختلال في معدلات التوريد من شأنه تهديد استمرارية النشاط كما أن ارتفاع تكلفة الموارد الموردة تعني في المقابل انخفاض في هامش الربح المحقق.

ولهذا فإن البنك يقع عليها عبئ البحث المستمر عن أفضل الموردين، والقيام بالاتصالات اللازمة للحصول على موارد ذات جودة عالية وسعر منخفض.

3.1.2. الزبائن:²

يتمثل الزبائن في جميع الأفراد والهيئات التي تستهلك مخرجات البنك من الخدمات البنكية، ويعد الزبائن وفقا للمفهوم التسويقي الحديث أساس أي بنك، فالبنوك توجد لإشباع احتياجات زبائنهم، وبالتالي تحقيق الأرباح التي تمكنها من الاستمرار.

كما يشكل الزبائن احد عناصر عدم التأكد في بيئة البنك، فهؤلاء الزبائن للبنك يمكن أن يتحول ، لدى تقوم معظم البنوك العالمية بجهود بحثية لدراسة سوقها المستهدف والتعرف على أنماط السلوك البنكي للزبائن وعاداتهم الادخارية وتفضيلاتهم، وحتى تحافظ هذه البنوك على سوقها المستهدف لابد من قيامها بشكل مستقر بقياس درجة رضا زبائنهم عن خدماتها وفحص شكاوهم، ويجب الالتفاف هنا إلى أن ارتفاع أو انخفاض الأرباح في فترة معينة مؤشر هام، ولكن غير كاف

لقياس رضا الزبائن، فقد يكون هذا الارتفاع ناتج عن انخفاض النفقات البنكية أو ارتفاع الكفاءة التشغيلية للبنك.

¹ - طارق طه، مقدمة في إدارة الأعمال، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2001، ص 111-112.

² - نفس المرجع، ص 107

4.1.2. المنافسون:

ويقصد بهم جميع المنظمات الأخرى التي تقدم نفس الخدمات البنكية أو خدمات مشابهة لما يقدمه البنك، وتواجه البنوك نوعين أو شكلين أساسيين من المنافسة أهمها:¹

- **المنافسة المباشرة:** وهي المنافسة التي تدور بين البنوك وبعضها، فهناك على سبيل المثال منافسة بين بنك First National وبنك City في أمريكا ومنافسة بين بنك مصر والبنك الأهلي في مصر، ومنافسة بين بنك مسقط وبنك عمان الوطني بسلطنة عمان، وهكذا، وتعد كثيرا هذه المنافسة بالإضافة إلى التشريعات الحكومية من المرونة المتاحة للبنوك في استخدام استراتيجياتها التسعيرية لدى فان البعض يرى أن المنافسة بين البنوك تدور بصفة أساسية حول جودة وتمايز الخدمة المقدمة للزبائن.

- **المنافسة غير المباشرة:** وتتمثل في المنافسة التي تشتعل بين البنوك وبين المؤسسات الخدمية الأخرى التي تقدم خدمات مشابهة للخدمات البنكية كشركات التأمين وشركات الأوراق المالية فالبرغم من كون هذه المؤسسات ليست بنوكا إلا أنها تمتص تيارا من مدخرات الأفراد كان من الممكن أن توجه نحو البنوك.

5.1.2. الجمهور العام:

ويقصد به مجموعة أفراد ومؤسسات يكون لهم مصلحة حقيقية أو محتملة في التعامل مع (البنك).²

ويمكن تصنيف الجماهير من حيث التأثير الذي تمارسه على البنك إلى ثلاثة مجموعات رئيسية:³

- جماهير بينها وبين البنك اهتمام مشترك، نظرا لوجود مصالح مشتركة بينهما مثل المساهمين الحاليين أو المحتملين، البنوك المتعاملة مع البنك المتعاملين باسهم البنك في سوق الأوراق المالية.
- جماهير تهتم بالبنك ولا يرحب البنك كثيرا بهذا الاهتمام مثل بعض الجهات الحكومية كمصلحة الضرائب.
- جماهير لا تهتم بالبنك بينما البنك مهتم هو بها مثل وسائل الإعلام فالبنوك تهتم بأن تنشر عنها الصحف أخبار كنوع من الترويج لها، بينما في المقابل قد لا تهتم هذه الوسائل الإعلامية هي بالحديث عنه.

¹ - طارق طه، مرجع سابق، ص 109.

² - ناجي معلا، مرجع سابق، ص 99.

³ - طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، مرجع سابق، ص 110.

1.2. البيئة الكلية:

تتكون البيئة الكلية للبنوك من كافة القوى الفعالة والمؤثرة على الوضع العام، الذي يزاول البنك أعماله فيه، وبالتالي فإن تأثيرها لا يقتصر على البنك وحده بل يتعداه إلى كافة المؤسسات (العاملة في ظل هذه البيئة).

وتتمثل قوى هذه البيئة في العوامل التالية:

1.2.2. الظروف الاقتصادية:

على البنوك أن تستجيب للمتغيرات الاقتصادية التي تتسم بعدم الاستقرار مثل ارتفاع معدلات التضخم، وتقلب أسعار الفائدة وكذلك أسعار الصرف، ويجب أن يركز البنك في تحليله للبيئة الاقتصادية على ناحيتين أساسيتين هما:¹

- الموقف الاقتصادي والمالي للبنك والموقف الاقتصادي أو الحالة الاقتصادية للزبائن. ويوضح لنا المثال التالي كيف كان للظروف الاقتصادية التي عايشها بعض البنوك تأثير بالغ على أنشطتها.

ففي عام 1986 أقرضت عدد من البنوك الأمريكية الكبرى كبنك Chase Monhatan وبنك Citicorop ملايين الدولارات لبعض الدول النامية المنتجة للبتترول مثل المكسيك ونيجيريا، وفنزويلا، وذلك بضمان احتياطات النفط المتوافر لدى هذه الدول.

لكن الظروف الاقتصادية جاءت معاكسة تماما لتوقعات البنوك الأمريكية فقد انخفضت أسعار البتترول بنسبة 40% عما كانت عليه، وهو ما أثر سلبا وبشدة على قدرة تلك الدول على سداد مديونياتها للبنوك المذكورة سابقا، والتي اضطرت إلى إعادة جدولة الديون ومنح الدول المنتجة فترات سماح أطول للسداد.

1.2.2. الظروف السياسية:

وتشمل درجة الاستقرار السياسي الذي تتمتع به الدولة، التي يعمل البنك داخلها، والتوجهات التي تتبناها القيادة السياسية، فعلى سبيل المثال أثرت السياسة التي اتبعتها الو.م. الأمريكية في الثمانينات على العديد من المنظمات العامة داخلها بصورة متباينة، فقد التزمت القيادة السياسية آنذاك بالتوسع في الإنفاق العسكري لمواجهة متطلبات الحرب الباردة بين المعسكر الشرقي والغربي، وتخفيض برامج الدعم للأنشطة الاجتماعية، وهو ما أدى إلى إنتعاش نشاط المنظمات

¹ - عوض بدير الحداد، التسويق المصرفي- المدخل المتكامل لكل المشكلات البنكية- البيان للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى سنة 1996، ص 80.

المنتجة للأسلحة، وفي المقابل معاناة أنشطة المنظمات الاجتماعية التي كانت تعتمد على الدعم الحكومي.¹

3.2.2. الظروف الاجتماعية والثقافية:

وتتعلق بالعادات والقيم التي يعتنقها المجتمع الذي يعمل فيه البنك ومستويات واتجاهات التعليم، وأنماط السلوك، وينبغي هنا التفرقة بين مفهوم الظروف الاجتماعية والثقافية بإحدى العناصر البيئية المؤثرة على أداء وأنشطة البنك وثقافته، فثقافة البنك تشير إلى مجموعة من القيم والمعاني المشتركة السائدة في البنك والتي تحكم سلوك أفرادها وتلعب حالياً الظروف الاجتماعية والثقافية دوراً أكثر تأثيراً على أنشطة البنوك المختلفة فمثلاً أدت زيادة إتجاه المرأة للعمل وارتفاع معدلات الطلاق في المجتمعات الغربية إلى زيادة الطلب على بعض الخدمات البنكية التي تتيح مرونة زمنية ومكانية أكبر مثل بطاقات الإئتمان البنكي وخدمات أداة الصرف الذاتي، والخدمات البنكية عند نقاط البيع.²

فمعظم السيدات العاملات أو المطلقات تفضلن الذهاب بأنفسهن إلى المتاجر لشراء مستلزماتهن أثناء العودة من العمل، أو خلال فترات الراحة، وبالتالي يحتجن إلى أموال في غير أوقات العمل الرسمية للبنوك أو إلى إئتمان يتيح لهن الحصول على الاحتياجات العاجلة، وهو ما توفره لهن الوسائل السابقة.

بينما في المقابل تفضل معظم النساء غير العاملات الجلوس في المنزل، ورعاية الأزواج والأطفال وبالتالي فهم لا يحتجن لمثل هذا النوع من الخدمات البنكية.³ كما تلعب أيضاً القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع دوراً لا يمكن إغفاله في التأثير على البنوك فعلى سبيل المثال كان لشيوع الانطباع بعدم صلاحية المرأة لشغل المناصب الإدارية العليا انعكاسات مؤثرة على الهياكل التنظيمية للعديد من البنوك لمختلف دول العالم، وعلى تركيبة القوى العاملة بها.

فالمرأة في الو.م.ا كانت لا تشغل سوى 5% من المناصب الإدارية العليا حتى التسعينات، ما لا تشغل المرأة في اليابان وهي من أكثر دول شرق آسيا تقدماً سوى 3% فقط من الوظائف الإدارية العليا بمختلف المنظمات اليابانية.

¹- نفس المرجع السابق، ص 117.

²- احمد جبر، ادارة التسويق (المفاهيم، الاستراتيجيات، التطبيقات) المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية سنة 2007، ص42-44.

³- نفس المرجع، ص 44-45.

4.2.2. الظروف التقنية:¹

لم يستقر حتى الآن الفكر الإداري على تعريف محدد لمصطلح التقنية نظرا للتطورات المتلاحقة والسريعة التي يرتبط بها هذا المفهوم، وقد عرفه البعض على أنه جميع الأدوات والأفكار المتاحة للاستخدامات البشرية بينما عرفه آخرون بأنه: تطبيق للمعرفة علة نحو يساعد في حل مشاكل المجتمع، بينما عرفها الآخرون بأنها: مستوى المعرفة الفنية المتاح أو المستخدم في البيئة لإشباع الاحتياجات أو إنتاج السلع والخدمات.

ويمكن التمييز بين نمطين في تعامل البنك مع التقنيين وذلك على النحو التالي:²

● قيادة التقنية:

وتعني أخذ البنك بزمام المبادرة في تطبيق التقنيات الحديثة وتبني عملية التطوير لوسائل تقديم الخدمة البنكية بغرض رفع كفاءة الأداء من ناحية، وتحقيق ميزة تنافسية من ناحية أخرى وذلك من خلال تقديم خدمات جديدة ومطورة.

● التبعية التقنية:

ويقصد به إكتفاء البنك بدور المتبع للتطورات التقنية، حيث لا يبدأ في تطبيقها إلا بعد قيام البنوك الأخرى بتطبيقها وثبوت نجاحها.

2. أهم العمليات البنكية الإلكترونية:

العمليات البنكية هي جميع الأعمال التي تقوم بها البنوك عادة من صرف وائتمان وتسليم النقود بضمان أو بدون ضمان وشراء وبيع الأوراق المالية، والتعامل بالأوراق التجارية وغيرها. وبهذا الصدد سنتناول دراسة للعمليات البنكية الإلكترونية من خلال ثلاث مطالب تتناول كل من التحويل المصرفي والاعتماد المستندي والحساب الجاري.

1.3. التحويل المصرفي:

هو عملية يقيد بمقتضاها البنك مبلغا معيناً من المال في الجانب المدين من حساب الأمر بالتحويل بناء على أمر منه وفي الجانب الدائن من حساب شخص آخر، فهو عملية تتم بواسطة قيود يجريها البنك، مضمونها انه يجعل حساب عميل آخر دائناً بنفس المبلغ.³ وهو عبارة عن أمر يصدره زبون لبنك من أجل اقتطاع أو سحب مبلغ معين من حساب لديه أو إقراضه إلى حساب آخر تعود ملكيته إلى شخص آخر، أو للأمر نفسه، وهذا الحساب يسير من طرف البنك نفسه أو مؤسسة أخرى ويتم تحديد المبلغ المراد تحويله، والحساب الذي يحول منه

¹ - محمد الظاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2005، ص 37-38.

² - نفس المرجع ص 45.

³ - القيلوبي سميحة، القانون التجاري (عمليات البنك)، دار النهضة العربية، مصر، 1986، ص 23.

والحساب المحول إليه، ويتميز هذا التحويل بخاصية الأمان، لذلك يصعب تزويره، ومن بين استعمالاته نجد تحويل الأجور، تعويضات مؤسسات التأمين وتسوية الفواتير عن بعد.¹ وتبدأ هذه العملية عندما تنشأ علاقة مديونية بين شخصين لكل منهما حساب بنكي، فبدلاً من أن يقوم المدين منهما بسحب مبلغ من حسابه ليوفي به للآخر الذي يلجأ مرة أخرى للبنك ليودعه، يصدر الزبون أمراً إلى البنك بأن ينقل حسابه إلى حساب دائنه مبلغاً يعادل قيمة الدين فيجري البنك القيود اللازمة ثم يخطر الزبون الدائن بأنه أضاف إلى حسابه هذا المبلغ نقلاً عن حساب مدينه فيوافق الدائن، أو على الأقل لا يعترض، وتتمام العملية على هذا الوجه يغني عن استعمال النقود لذلك أطلق عليها اسم "النقود القيودية".

ومن هذه التعاريف يتضح جلياً أن التحويل البنكي يتكون من عنصرين: أمر بالتحويل صادر من زبون البنك من جهة، وتنفيذ لهذا الأمر من قبل البنك من جهة أخرى، حيث انعقد الإجماع على خضوع الأمر بالتحويل المصرفي للقواعد العامة باعتباره تصرفاً إدارياً فحسب، غير أن القوانين اعتبرته تصرفاً إدارياً وشكلياً.² بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناء على أمر مكتوب وموقع من طرف الزبون أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني نظراً لظهور أنظمة آمنة لاستخدامه، فالتحويل المصرفي الإلكتروني لا يختلف عما سبق ذكره إلا في كون إن الأمر الذي يصدره الزبون يكون بوسيلة إلكترونية مثل الإنترنت، وقد يأتي ذلك إما بواسطة أمر بسيط صادر عن الزبون بتحويل مبلغ من معين من حسابه إلى حساب آخر، وإما نتيجة إحدى التعاملات الإلكترونية، وهي في هذه الحالة الأخيرة عادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لإجراء عملية التحويل بشكل آمن، حيث يقوم التاجر بتوكيل الوسيط لتحصيل المبلغ المطلوب من الزبون الذي يقوم بتعبئة نموذج الدمج لدى الوسيط، فيقوم هذا الأخير بإرسال النموذج لدار المقاصة الآلية إذ كانت البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية، والتي تقوم بدورها بإرسال النموذج لبنك الزبون الذي يتأكد من كفاية الرصيد لإجراء عملية التحويل، أما إذا لم تكن البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية، فإن الوسيط يرسل النموذج إلى البنك مباشرة.³

2.3. الاعتماد المستندي الإلكتروني:

من المعروف فالودائع لا يشكل في حد ذاته النشاط الرئيسي لمؤسسات الائتمان، إنما يعتبر فقط جزءاً من النشاط الأساسي المتمثل في منح الائتمان وتوزيعه على مختلف القطاعات التجارية

¹ - Claude Dragon et autres : « Les Moyens de Payement des Espèces à la Monnaie Electronique ». OP,cit,P 227.

² - عبد الله ليندة، النظام القانوني لبطاقة الدفع، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص قانون الإصلاحات الاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة حيدل، 2007، ص 23.

³ - محمد حسين الجبر، العقود التجارية والبنوك في السعودية، مطابع حابة، الدمام، 1984، ص 233.

والصناعية المحتاجة له، باستعمال الودائع النقدية في إجراء العمليات التي لا تستطيع القيام بها بالاعتماد على أموالها الذاتية فقط.¹

فالعمليات الائتمانية التي يقوم بها البنك كثيرة يمكن أن نذكر منها: القرض والخصم الوارد على الأوراق التجارية، ثم عمليات فتح الاعتماد، وهذا الأخير عبارة عن عقد يلتزم البنك بمقتضاه بوضع مبلغ نقدي تحت تصرف الزبون خلال مدة معينة، ويكون للزبون الخيار في استخدام هذا المبلغ كله أو بعضه أو عدم استخدامه أو سحب كمبيالات عليه مقابل أجر يتقاضاه البنك من الزبون.²

ويتخذ الائتمان عن طريق فتح الاعتماد صورتين رئيسيتين في أغلب الحالات، ويتعلق الأمر بالاعتماد المستندي والاعتماد البسيط، والذي يمكن تعريفه: "بأنه تعهد سار من البنك بناء على طلب زبونه الذي يسمى الأمر بفتح اعتماد لصالح الغير الذي يسمى المستفيد مضمون بحيارة ممثلة لبضاعة منقولة أو معدة للنقل"

ولقد كانت الإعتمادات المستندية تتم بصورة يدوية، بحيث كانت البنوك تفتح بناء على طلب الزبائن، هذا الاعتماد للطرف الآخر، أما بالنسبة للضمانات التي يتوفر عليها البنك فهي عبارة عن مستندات المتعلقة بالبضائع المراد استيرادها أو تصديرها مثل: المستندات التي تثبت الشحن ووثيقة التأمين وغيرها.³

إلا أن التطور التكنولوجي أدى إلى الاستغناء عن تلك الطريقة واستبدالها بطريقة أخرى تعتمد على استخدام الكمبيوتر وشبكة الانترنت فإذا ما وافق البنك على طلب زبونه يقوم بإرسال نص الاعتماد بنفس الطريقة وقبل انتهاء الأجل المحدد في الاعتماد، يقوم المستفيد بإرسال المستندات المتعلقة بالشحن واللازمة للحصول على قيمة الاعتماد بنفس الوسيلة، ويطلب من كافة الأطراف المشاركة في العملية كالشحن والمؤمن أن يقوموا بإرسال مستنداتهم للبنك، مصدر الاعتماد عن طريق الانترنت، أما إذا تدخل أكثر من بنك في العملية فإن كل واحد من البنوك يقوم بإرسال الرسائل الإلكترونية الواردة إليه للبنك المبلغ (أي البنك الذي يتعامل معه المستفيد)، وإذا ما كانت المستندات موافقة لما ورد في الاعتماد، فإنه يقوم بتحويل المبلغ بصورة إلكترونية.⁴

3.3 الحساب الجاري: يعد الحساب الجاري من أهم العمليات البنكية، إذ تدرج فيه جميع العمليات المتعددة التي قد تربط الزبون بالبنك، ويقدم الحساب الجاري فوائد ومميزات كثيرة لكلا الطرفين، ويمكننا تعريف الحساب الجاري البنكي الإلكتروني بكونه العقد الذي يتفق بمقتضاه بنك

¹ - محمد الفروجي، العقود البنكية بين مدونة التجارة والقانون البنكي، مطبعة النجاح الجديدة الدار البيضاء، الطبعة الثانية، 2001، ص315.

² - عبد الحكيم كراجة، محاسبة البنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2000، ص 145.

³ - محمد الفروجي، مرجع سابق، ص 348.

⁴ - محمود محمد ابو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 55-53.

مع طرف آخر أيا كان، على أن يقيد في حساب واحد الديون الناشئة في العمليات الجارية الإلكترونية بينهما بمدفوعات متبادلة ومتداخلة على سبيل التمليك من النقود والأموال الأخرى، تكون حقوق للدافع وديونا على القارض، دون أن يكون لأي منهما حق مطالبة الآخر بتسوية كل دفعة على حدة وتعويض ذلك بإجراء تسوية شاملة عند إقفال الحساب لاستخراج الرصيد النهائي الذي يصبح مستحق الأداء ويكون الطرف المدين أدائه للطرف الدائن.¹

ويعلن للطرفين أن يقوموا بتسوية هذه العمليات في كل مرة تتحقق فيهما لكنهما قد يفضلان تسجيل آثارهما في وعاء مشترك يقيد فيه كل من أحدهما اتجاه الآخر.

ويل الوعاء المحاسبي على حالة يعبر عن تلك العلاقات العديدة والمتشابكة إلى أن يتم تصفية هذا الوعاء، وتتمثل هذه الوسيلة الخاصة بدمج العلاقات المختلفة في حساب واحد لمدة معينة في:"الحساب الجاري".²

• كيفية فتح الحساب الجاري: بعد أن عرفنا ما هو الحساب الجاري نحاول أن نتعرف هنا عن كيفية فتح هذا الحساب والشروط المرتبطة بذلك.

إن القيام بفتح حساب الكتروني لفائدة الزبون يعني بشكل ما إقامة علاقة مالية بين هذا الزبون والبنك وذلك الكترونيا وفتح الحساب يخضع إلى بعض الأشكال القانونية والتنظيمية ويمكن أن يفتح الحساب لصالح شخص طبيعي أو لصالح شخص معنوي.

• فتح الحساب لصالح شخص طبيعي: بصفة عامة يمكن فتح الحساب لصالح الشخص الطبيعي الذي يتمتع بالأهلية القانونية والحقوق المدنية، ويختلف الأمر عند فتح الحساب فيما إذا كان الشخص بالغاً أم لا، وعموماً كل شخص بالغ يمكنه أن يفتح حساباً له في أي بنك يختاره دون عراقيل أو شروط ما عدى تلك الشروط المنصوص عليها قانونياً.

كما يمكن للقصر أن يقوموا بفتح حسابات لهم، وذلك بطريقة أسهل ما كانت عليه سابقاً، دون تدخل من ممثلهم القانوني، ويمكنهم أيضاً السحب على هذا الحساب، ودون تدخل ممثلهم ولكن فقط إذا تجاوز سنهم 16 سنة، أما الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 16 سنة فإن فتح الحسابات لصالحهم يجب أن يتم من طرف وصيهم الشرعي، كما أن عمليات الإيداع والسحب على هذا الحساب يجب أن تتم أيضاً من طرف الوصي الشرعي.

ويحدث أحياناً أن ترفض البنوك القيام بفتح حساب بنكي الكتروني لشخص ما ويمكن لهذا الشخص في هذه الحالة أن يتوجه إلى البنك المركزي الذي يعين له بنكاً لفتح حسابه فيه.

¹ - اكرم ياملكي، الأوراق التجارية(العمليات المصرفية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص 229.

² - ماني محمد دويدار، الوجيز في العقود التجارية والعمليات المصرفية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 229.

• فتح الحساب لصالح شخص معنوي: تفتح أيضا لشخص معنوي حسابات بنكية الكترونية، ويجب على البنك قبل إتمام إجراءات مثل هذه الحسابات أن يتأكد من الشخصية القانونية لهذه الشركة (وجودها القانوني، اسمها، عنوان مقرها الاجتماعي،...)، كما ينبغي عليه التأكد من هوية وأهلية الأشخاص الذين يمثلونها.¹

ويكون عادة الشخص المؤهل لتمثيل الشركة هو مسيرها في أحيان عديدة يمكن لمسيري هذه الشركات ان يفوضوا جزءا من سلطاته فيما يخص التعامل مع البنوك إلى إداريين آخرين يقومون بالعمليات البنكية لصالح الشركات التي يمثلونها وذلك في ظروف معينة وفترات محددة خاصة في غياب المسير الأول في الشركة، وقبل أن يقبل البنك مثل هذا التفويض ينبغي عليه أن يتأكد بان الشخص الذي قام بالتفويض يملك الصلاحية القانونية للقيام بذلك، ويجب الذكر أن كل العمليات التي تجري في ظل هذه الظروف إنما تتم تحت المسؤولية الكاملة للمفوض.

- قفل الحساب الجاري:

قبل الحديث عن إقفال حسابات من المفيد أن نذكر بالفرق الموجود ما بين الحساب المرصد وبين الحساب المقفل، فالحساب المرصد هو ذلك الحساب الذي تجمع فيه المبالغ الدائنة والمبلغ المدينة وإخراج الفرق ووضعها في الجهة التي تحتوي على المبلغ الأصغر، بينما الحساب المقفل هو ذلك الحساب الذي يشطب تماما من جدول الحسابات بالنسبة لصاحبه.²

ويمكن قفل الحساب في عدة حالات من الممكن إجماله في خمسة أصناف أساسية.³

• يعتبر الحساب مقفلا في بعض الحالات عند انتهاء العملية التي فتح من أجلها الحساب مثل: الدفع المعتمد (والدفع المعتمد هو قيام البنك بوضع أموال ذات مبالغ معينة بحوزة احد زبائنه لفترة محددة).

• يقفل الحساب في حالة طلب احد الطرفين صاحب الحساب أو البنك بإغلاق الحساب.

• في حالة وفاة صاحب الحساب يجمد هذا إلى غاية تسوية مشكلة الورثة وتعيين خلافة لصاحب الحساب المتوفي.

• كما يقفل الحساب أيضا بتوقف صاحبه عن العمل التجاري أو عند إفلاسه أو لأي أسباب أخرى تؤدي إلى وقف نشاطه التجاري.

• ويقفل أخيرا الحساب بمبادرة من البنك كإجراء عقابي ضد الزبون الذي يظهر سلوكا سيئا في معاملاته الالكترونية يخل بمصداقيته، وفي هذه الحالة يتم إخطار البنك المركزي بذلك.

¹ -Bondinot/J.C Frabot : Techniques et Pratiques Bancaires Edition Sirey, 4^{ème} Edition, Paris, 1978, P103.

² -فائق الشعاع، القانون التجاري، دار النشر والتوزيع، بغداد، 1980، ص 465.

³ - عبد القادر العيطر، الوسيط في شرح القانون التجاري، الأوراق التجارية، بند 389، ص 542.

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة من قبل البنوك الإلكترونية

تتعدد الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية، منها ما يتعلق بالتوجيه الصحيح للزبائن لميادين الاستثمار المختلفة، مساعدتهم في شراء الأسهم والتعامل بالبورصة، بالإضافة إلى خدمات دفع وتحصيل الفواتير المختلفة.

وعليه سنقوم من خلال هذا المبحث بدراسة بعض الخدمات البنكية التي أصبحت تقام بوسائل الكترونية.

1. مفهوم ومميزات الخدمة البنكية الإلكترونية:

1.1. مفهوم الخدمة البنكية الإلكترونية:¹

هي عبارة عن خدمة تمكن الأفراد والشركات والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة أو أي كيان قانوني (من زبائن) بتسديد مستحقاتهم الكترونياً للجهات المشتركة في خدمات الدفع الإلكتروني، وذلك عن طريق الدخول إلى موقع البنك على الانترنت واختيار أيقونة الدفع للجهة التي يرغب الزبون بالدفع لها، حيث يتم الدخول إلى موقع تلك البنك على الانترنت لمعرفة قيمة المستحقات المطلوبة منه، واختيار البنك من قائم البنك الموجودة على الموقع حيث يتمكن الزبائن من الدخول على حساباتهم لدى البنك وتحويل قيمة مستحقاتهم مباشرة On Line من حسابهم لدى البنك الذي يتعامل معه، أو يستطيع الزبون أيضاً الدخول للخدمة مباشرة إلى موقف الجهة التي يرغب بالتسديد لها الكترونياً.

5.3. مميزات الخدمة البنكية الإلكترونية:

- التعامل مع شركات عديدة مثل: مؤسسة الضمان الاجتماعي، شركة الاتصالات الأردنية شركة Next لشراء بطاقات (فرج)، ضريبة الدخل.
- خدمة الكترونية فورية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- أمان وحماية لعمليات التحويل من خلال توفر وسائل حماية وتشغيل المعلومات وذلك فور استخدام الرقم السري الخاص بالخدمة والرقم السري الثاني.
- السرعة والدقة في عملية التحويل.

2. متطلبات وشروط الحصول على الخدمة البنكية الإلكترونية:

- الحصول على الرقم السري، على البطاقة ورقمها السري لزبائن الأفراد أو الرقم السري الخاص بالخدمة لزبائن غير الأفراد.

¹ - ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص ص 73، 74.

- جهاز التوثيق الذي يصدر رقم سري متغير والذي سيستخدم من قبل الزبون لتوثيق عملية لتحويل قيمة مستحقاته ، ويتم الحصول عليه من خلال مراجعة الزبون بأحد فروع البنك وتعبئة طلب الحصول على الرقم السري الثاني، والتوقيع على الشروط والأحكام المرفقة به.
- أن لا يتجاوز التحويل السقف اليومي وسقف الحركة سعر معين.
- الحصول على الرقم السري الخاص بالجهة التي يرغب الزبون بالدفع لها وذلك بمراجعة الزبون لتلك الجهة للحصول على الرقم¹.

3. أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية:

1.4. الصيرفة الإلكترونية من خلال الصراف الآلي:

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصراف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل فيما يلي:

1.1.3. الموزع الآلي للأوراق:

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.

الجدول رقم (1): الموزع الآلي للأوراق

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
- تخفيض نشاط السحب في الفروع	- جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة. - هذه الأخيرة يسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى. - يعمل دون انقطاع.	الموزع الآلي للأوراق

المصدر: نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر يومي 14/15 ديسمبر 2004 ص 273.

¹ - نفس المرجع السابق، ص 74.

2.1.3. الشبكات الآلي للأوراق:

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا بالإضافة إلى خدمة السحب النقدي، تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر،... الخ. وتتكون هذه الشبكات الأوتوماتيكية للأوراق المتصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

الجدول رقم(2): الشبكات الآلي للأوراق

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، بتحويلات، طلب شيكات.	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل الرمز السري.	- يستعمل من طرف الزبائن في غلق البنوك، خاصة بالنسبة للزبون المستعجل.

المصدر: نعمون وهاب، المرجع السابق، ص 274.

3.1.3. نهائي نقطة البيع الإلكترونية:

تسمح هذه التقنية لخصم قيمة مشتريات الزبون من رصيده الخاص بعد أن يحرر موظف نقطة بيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للزبون أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر الإلكتروني.

الجدول رقم (3): نهائي نقطة البيع الإلكترونية.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	نهائي نقطة البيع الإلكترونية
- يحل مشاكل نقل الموارد ويوفر الأمن.	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوك مختلفة.	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	

المصدر: نفس المرجع السابق، ص 275.

2.2. الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف "الهاتف المصرفي":¹

مع تطور الخدمات البنكية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة الزبائن لعملياتهم البنكية وتفاذي البنوك طوابير الزبائن للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية) تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك أين تمكن الزبون من الحصول على خدمات محددة فقط بإدخال الرقم السري الخاص به، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم نجد انه:²

- يتم تطبيق هذا النظام في "ميلاند بنك" باسم "Account Direct First" عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالزبون ليحول من حسابه إلى البنك لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة الهاتف، الغاز، الكهرباء.
 - كذلك يستطيع العملاء استخدام الهاتف المصرفي في العمليات المصرفية البسيطة، أما عمليات الحصول على القروض أو فتح الاعتمادات فيفضلون إجراؤها وجها لوجه مع موظفي البنك نظرا لتعقيدها ولتخاشي حدوث الأخطاء وللرد على الاستفسارات المختلفة.
- وعليه نجد أن هذه الخدمة قدمت فوائد هامة للعملاء من حيث سرعة انجاز معاملاتهم المالية عبر الهاتف في أي وقت وعدم الانتظار لساعات طويلة كما تساعد هذه الخدمة في تجنب كثير من العملاء من مشاكل التغييب أو التأخر عن أعمالهم.

¹ - حسن شحادة الحسين، مرجع سابق، ص 195.

² - باسم احمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الاولى 2010، ص ص 148، 149.

وتعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة تربط بين فروع البنك بحيث تمكن لموظف المختص من الوصول إلى بيانات العميل مباشرة من أي فرع يقوم العميل بالاتصال به، لقد وجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز للاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الوقت وسرعة إنجاز المعاملات المختلفة ومن ثم فهو يساعد على توفير التكاليف.

وبالرغم من حداثة هذه الخدمة إلا أنها شهدت تطورات مختلفة ساعدت على تقديم خدمات أكثر راحة وسهولة للعملاء ومن هذه التطورات شعور العميل بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه.

3.3 أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية:

تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1960 ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات الزبائن إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ، ولأي بنك في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التامين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب الزبون إلى مصلحة الكهرباء، الغاز، كما يتم تسوية المدفوعات البنكية عن طريق نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية.¹

ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير.²

4.3. خدمات الإنترنت المصرفي:

أتاح انتشار شبكة الإنترنت للبنوك خدمات الصرف المنزلي Home Banking حيث اتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء فروع جديدة لها إلى إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة، يتم من خلالها توفير الخدمات البنكية لكل زبائها فضلا عن تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها.³

ومن بين أهم الخدمات البنكية المقدمة على شبكة الإنترنت نجد أن:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم.
- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية للخدمات المصرفية.
- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.

¹- رباعي أمينة، التجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص 58.

²- عبد المنعم راضي وفرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 31.

³- عبد المنعم راضي وفرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 31.

- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء ولا شك ان هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة.¹
- كما تسمح البنوك أيضا للبايعين بعرض منتجاتهم من السلع والخدمات على مواقعها الخاصة بها على شبكة الانترنت، بحيث يتمكن المشترون من زيارة هذه المواقع ، والحصول على المعلومات الخاصة وشراء ما يرغبون منها .
- وليس هذا فحسب بل تمتد الخدمات الالكترونية للبنوك لأصحاب المشروعات الصغيرة فتساعدهم في تأسيس مواقع لهم على شبكة الانترنت بما يمكنهم من أداء أعمالهم بطريقة الكترونية.²

¹ - زيدان محمد "دور التسويق في القطاع المصرفي في حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية" رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2004، 2005، ص 76.

² - مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة 2001، ص 308-309.

خلاصة الفصل :

من خلال الفصل تبين للتطور التكنولوجي دورا هاما وتأثيرا كبيرا على التعاملات البنكية بإتباعها التقنية العلمية والوسائل الحديثة لتسهيل عملياتها فكان من الضروري أن تواكب هذه التطورات والتغيرات لأن هذه الأخيرة لا تتوقف بل هي مستمرة مما يلزم على الأنظمة المصرفية أن لا تقف مكانها والاستمرار في البحث على أساليب وأنظمة تمكنها من فع كفاءة أدائها ومواجهة تحديات المستقبل.

حيث تناوله احد مستجدات النظام المصرفي وهو الخدمات الالكترونية ودورها في تسهيل النشاط المصرفي من خلال مفاهيم المتعلقة بها، حيث تلعب دورا هاما في تسيير البنوك وعصرنتها لأن هذه الأخيرة تشجع الجمهور على استخدام الخدمات المتطورة لتسريع المعاملات البنكية وتسهيلها فلا بد على القطاعات المصرفية من إتباع هذه التحولات في تستطيع أن تجاري تحديات العصر الحديث وتساهم في تحقيق رفاهية شعوبها.

الفصل الثالث :

دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية
الريفية وكالة ميلا (834)

تمهيد الفصل:

تشكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ عدة سنوات، وهو إحدى أوائل البنوك التي ظهرت في الجزائر ولها شبكات كثيفة في الوطن، حيث تتدخل بصفة كبيرة في نمو الاقتصاد وخاصة في مجال الفلاحة.

ولكي يكون مستوى هذه المهمة التي تمثل مسؤولية كبيرة للبنك بجميع عماله (الموارد البشرية) ودون إهمال الموارد المالية سواء على مستوى القطاع الفلاحي وعالم الريف وأيضا على مستوى جميع النشاطات الفرعية الأخرى، ويأخذ بعين الاعتبار احتياجات الزبائن ويتكيف مع متطلبات جديدة وذلك بوضع ميكانيزمات جديدة بالإضافة إلى ذلك يقوم بتمويل المشاريع والتجارة الخارجية.

ويتعين علينا وإكمال دراسة موضوع " واقع الخدمات البنكية الإلكترونية" دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة (834) وقسم هذا الفصل إلى:
-المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أقدم البنوك التي ظهرت في الجزائر ومهمته تمويل القطاع الفلاحي.

1. نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:**1.1. نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا 834:**

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم: 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، ويوجد مقره الاجتماعي بالعاصمة 18 شارع العقيد عميروش برأسمال قدره: ثلاثة وثلاثون مليار دينار جزائري المسجلة بالسجل التجاري للجزائر العاصمة تحت رقم: 00/11640 ب00، وقد ورث تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري (BNA) الذي كان يمنح القروض للقطاع الفلاحي والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص وبذلك أصبح البدر بنك متخصص مهمته القطاع الفلاحي ومختلف الأنشطة الريفية وذلك قصد تطوير الإنتاج الفلاحي على المستوى الوطني. وقد بدأ العمل فعليا بتاريخ: 1982/11/01 وطبقا للمادة 02 منه يتمتع البنك بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتم تحويل بنك بدر إلى شركة مساهمة بموجب عقد 1989/02/19 بعدما كانت مؤسسة اشتراكية وذلك لتنفيذ قانون 1/88 المؤرخ في 12/05/1988 الموجه للمؤسسات العمومية الاقتصادية وكذا المرسوم 181/88 المؤرخ في: 16/05/1988 المحدد لطرق إحداثها أخذ البنك بمبدأ اللامركزية حيث أعطى فروعها صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات وتسهيلات لخدماته بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية.

2.1. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

انبثق بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن البنك الوطني الجزائري، وتم تأسيسه في 13 مارس 1982 يتضمن مرسوم 82-206.

- إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك تجاري في علاقته مع الغير وهو أيضا بنك إيداع حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل ويمثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية باعتباره أنه يستطيع أن يقوم بمنح قروض طويلة ومتوسطة الأجل،

والجدير بالذكر أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك متخصص في القطاع الفلاحي وفي هذا المجال يمكنه تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الفلاحية والري والنشاطات الريفية الأخرى وكذلك أنشطة الصناعات الغذائية، فأصبح هذا البنك من أهم البنوك على المستوى الوطني لأنه فرض وجوده تدريجيا من خلال دوره التنموي.

2. أهداف ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

1.2. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

من أجل ضمان مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة دائمة، حددت مديرية البنك مجموعة من التوجيهات، ويندرج ضمن هذه التوجيهات خيار إعادة المركز الاستراتيجي للبنك وإرجاعه إلى تطلعه ألا وهو تمويل الفلاحة الريفية، وتتضح الخطوط الكبرى لهذه الإستراتيجية فيما يلي:

- الهدف من إعادة تمركز البنك هو التمويل ومن أولوياته تركيز الجهود على تطبيق صيغ مناسبة للتمويل وتوجيهها نحو الأنشطة التالية:

- قطاع الفلاحة على جميع المستويات.
- قطاع الصيد البحري وموارد البحر.
- تمويل برنامج التنمية الريفية.

يوجه بنك بدر نشاطه كذلك في مجال تمويل التنمية نحو إنجاز المشاريع التي تدعمها السلطات العمومية ومن بينها:

- القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الإستراتيجية للبنك.
- القروض الموجهة للخواص الهادفة إلى خلق نشاطات في المناطق الريفية.
- القروض لبناء المساكن الريفية في إطار قابل للتسديد ومدعم من طرف الهيئة الوطنية للسكن CNL.
- القروض الممنوحة للمهن الحرة.
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- ضمان تنمية متنافسة للبنك في مجال النشاطات التي يضطلع بتقديمتها.
- محاولة توسيع ونشر شبكة فروع ووكالاته في كامل التراب الوطني.
- وضع برنامج لتسيير ديناميكي في مجال التحصيل.
- محاولة تلبية رغبات زبائنه المتزايدة والمتنوعة.

2.2. وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يقوم بنك الفلاحة بجميع أعمال البنك التجارية الأخرى من تحويلات، توظيف وسائل الاعتماد...إلخ.

وأهم عملية يقوم بها البنك هي بلا شك تمويل المشاريع الاستثمارية الفلاحية عن طريق منح قروض قصيرة أو طويلة الأجل حيث يركز البنك على تمويل القائمة التالية:

- الفلاحة والنشاطات التابعة لها.
 - الصيد وتربية المائيات الأساسية والنشاطات التابعة لها.
 - صناعة العتاد الفلاحي.
 - الصناعات الغذائية الفلاحية الأساسية.
 - تنمية العالم الريفي وخاصة:
 - نشاطات الحرفيين الصغار.
 - السكن الريفي.
 - المشاريع الاقتصادية المجاورة.
 - مشاريع الري الصغيرة.
 - صناعة السروج والأدوات الجلدية.
 - صناعة الخشب والمنتجات الخشبية والفلين والموارد الخيزرانية.
- وبصفة عامة كل النشاطات التي تساهم في تنمية العالم الريفي.

3. مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية: ¹

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بعدة مراحل رئيسية هي:

1.3. المرحلة الأولى: من (1982-1990):

خلال 08 سنوات الأولى كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي لفتح العديد من وكالات في المناطق ذات الصيغة الفلاحية، بمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية، قطاع الصناعة الميكانيكية الفلاحية.

هذا الاختصاص كان منصوص في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص في إحدى القطاعات الحيوية العامة.

2.3 . المرحلة الثانية: من (1991-1999):

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغي من خلاله التخصص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834.

- **1991**: تم الانخراط في نظام سويفت "SWIFT" لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.
- **1992**: تم وضع نظام "SYBU" يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى TELETRAITEMENT إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية.
- **1993**: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.
- **1994**: بدأ العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.
- **1996**: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في الوقت الحقيقي.
- **1998**: بدأ العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك "CIB".

3.3. المرحلة الثالثة: من (2000-2008):

قام بنك البدر برفع حجم القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، في نفس الوقت رفع مستوى معوناتة للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة وقد وضع بنك "بدر" برنامجا خماسيا بغرض مسايرة التحولات الاقتصادية والاستجابة لتطلعات زبائنه، حيث نتج عن هذا البرنامج بعض الانجازات نذكر منها:

- التطهير الحسابي والمالي، تقليل الوقت وتخفيف آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.
- الفترة من (2003-2008) أول بنك من بين البنوك الجزائرية تجسد مشروع البنك الجالس بخدمات مشخصة.

4. لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله 834:

1.4. تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -ميلة-:

تقرر إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب مرسوم 13 مارس 1982 م لعدم توفر على مقر خاص به، فقد كان البنك الوطني الجزائري يقوم بكل العمليات خاصة بالقطاع الفلاحي نيابة عنه إلى أن افتتحت هذه الوكالة في التاريخ المذكور وبعد انتقال البنك الوطني إلى مقر جديد حل BADR محله وأصبح البنكين يعملان بشكل مستقل، كانت بلدية ميله تابعة لولاية قسنطينة لكن بعد التقسيم الجديد للجزائر سنة 1984 م أصبحت هذه الوكالة تابعة لولاية ميله مما زاد أهميتها خاصة وأن الولاية تتميز بالطابع الفلاحي وأصبح يقدم قروضا لكافة الفلاحين والتجار والحرفيين. كما أن البنك 8 وكالات أخرى موزعة على مستوى الولاية كما يلي:

-ميلة-834-

- واد العثمانية-840-

- شلغوم العيد-833-

- القرارم-837-

- التلاغمة-841-

- تاجنانت-834-

- فرجيوة-673-

- واد النجاء-842-

وهناك وكالات قيد الانجاز مثل وكالة الرواشد.

1.2.4. مهام الوكالة 834: تتمثل مهام الوكالة في :

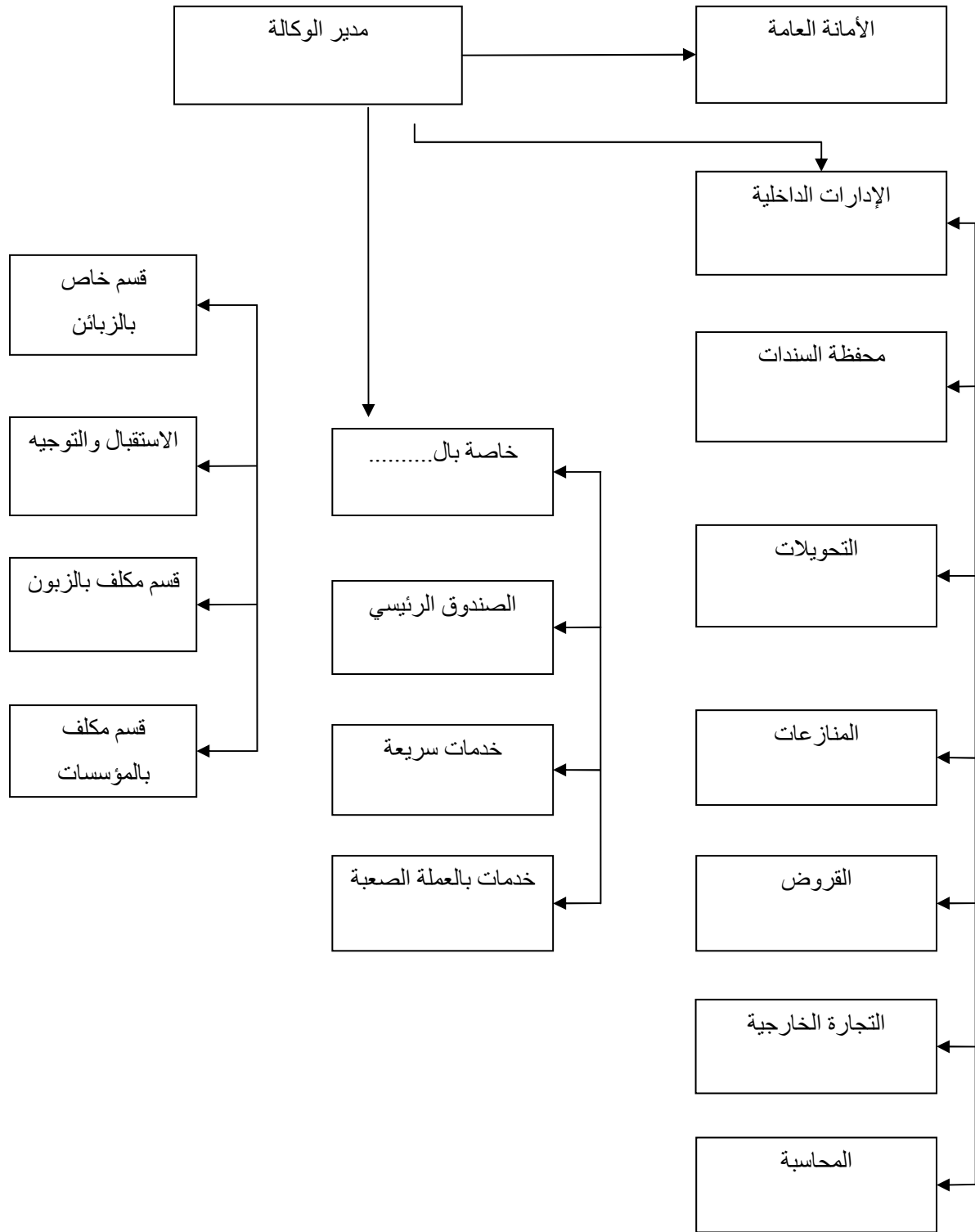
- فتح الحسابات بكل أنواعها للأشخاص المادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية وحساب التوفير، حساب الشيك وغيرها).
- منح القروض بمختلف أنواعها وتقييم الضمانات المطلوبة ومتابعة تحقيقها.
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني.
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية والأجنبية.
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن.
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية.
- السهر على رفع مردودية الخزينة.

2.2.4. امتيازات الوكالة:

- من المعروف أن البنوك التجارية تشترك جميعا في مجال واحد وهو العلاقات الحالة والبنكية وعليه تعرض الوكالة العديد من الامتيازات أبرزها:
- التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح القروض وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها.
- سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب إيداع وتحويل.
- الاعتماد على موزعات آلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية وكذا سرعة تنفيذها.
- تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض.
- تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير.
- ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة كل عمليات الزبون.
- الجودة والسرعة في أداء الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب.

3.4. الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميله-

اعتمدت وكالة ميله (834) هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات التي شهدتها المنظومة البنكية الجزائرية في ظل التكنولوجيا ومتطلبات العالم المعاصر وتغير النظرة بالنسبة لمواردها البشرية والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة المعتمد منذ سنة 2004 إلى حد الآن:



شكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

4.4: مكونات الهيكل التنظيمي:

وتتضمن غالباً موظفين موزعين عبر مختلف مكاتبها:

1.4.4 : مدير الوكالة: هي المسؤول الأول في الوكالة يشرف على حسن تسييرها إذ يتكفل

بالمهام التالية:

- تطوير نشاط الوكالة وضمان مردودية عالية للمؤسسة.
- تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الواردة.
- الاتصال مع الإدارة الوطنية.
- إعادة التقارير الدورية لنشاطات الوكالة في مواعيدها.
- إبرام جميع العقود الخاصة بالوكالة.
- الإمضاء على الوثائق الرسمية الخاصة بالبنك.
- الدفاع عن مصالح البنك أمام القضاء.

2.4.4 : الأمانة العامة: ومن بين المهام المستندة إليها ما يلي:

- استقبال الوارد والصادر أي تسجيل جميع الوثائق السابقة مع جميع الوكالات من سجل خاص بالبريد الصادر والوارد.
- تنظيم مواعيد المدير.
- طبع جميع الوثائق التي يتعامل بها البنك.
- استقبال المكالمات الهاتفية.

3.4.4: مصلحة المحاسب: ويقوم المحاسب في هذه المصلحة بمراقبة جميع الحسابات في

الوكالة وتتضمن عدة مصالح فهي تعالج الجانب الإداري والمحاسبي والتنظيمي للوكالة ومراقبة صحة العمليات البنكية بمختلف أصنافها ومجمل معاملاتها مع مختلف البنوك وتحقيق ومراقبة

كل المداخلات والمخروجات التي تتم في البنك ومهامها:

- إجراء الحسابات الخاصة بالبنك بما فيها الميزانية.
- المتابعة للعمليات الحسابية اليومية.
- اقتناء وعد التجهيزات والعتاد المتعلق بنشاط الوكالة.
- الاهتمام بالشؤون العامة للعمال.
- إقفال اليومية الحسابية.

4.4.4 : مصلحة الصندوق:

تعتبر هذه المصلحة المحرك الأساسي لأي وكالة حيث تقوم بعدة عمليات مخولة لها فهي تتطلب السرعة والخفة وهذا ما يعرضها لعدة مخاطر وبذلك يجب عليه الدقة والحذر ومن أهم هذه العمليات المقدمة من طرف هذه المصلحة هي السحب وإيداع يتكون من عونين أحدهما يستقبل الزبون والآخر أمين الصندوق يتولى عملية السحب والإيداع.

- فرع خاص بالزبون بالدينار، يشرف عليه عون يقدم الخدمة عبر الصندوق أي للسحب.
- فرع خاص بالعملات الأجنبية: يتكون من عونين هذا الفرع يقوم بنفس المهام التي يقوم بها فرع الصندوق الرئيسي لكن الدفع والسحب يكون بالعملة الصعبة "أورو" ويعتبر السقف اليومي للسحب في هذا الفرع 7500 أورو ويشرف على هذا الفرع منسق يقوم بالتنسيق بين موظفي ومراقبة العمليات المقدمة على مستوى القسم.

5.4.4 مصلحة التسيير الإداري:

ويوكل لها مهام المراقبة ككل الوسائل التي تدخل الوكالة والعمال عليها التسيير كالمكاتب والحاسوب والأجهزة التي يتعامل بها كما يقوم بتقسيم الوسائل لمعرفة النقائص وتسييرها بطريقة محكمة.

6.4.4 مصلحة القروض:

نقصد بها الجهة المختصة في منح القروض بمختلف أنواعها "متوسطة، طويلة، قصيرة الأجل) سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين وهنا فعلى مسؤول هذه المصلحة مراقبة ملفات القروض ومدى توفرها على الشروط المقدمة والمطلوبة.

- تكوين ملف قانوني للقرض.
- موافقة لجنة القرض للوكالة على منح القرض.
- تقديم الضمان اللازم لتغطية القروض.
- وهو المكلف بالزبائن تكمن مهمته في تحفيز الزبائن وجلب أموالهم للبنك قصد توفير مبالغ مالية أكبر وكذلك القيام بالإجراءات الأولية لخدمة الزبائن من مهامه:
- الدراسة الأولية لطلبات منح القروض.
- شراء وبيع الأسهم والسندات.
- الاحتفاظ بالودائع مقابل سم الفائدة.
- يشرف عليه 07 أعوان مقسم إلى ثلاثة فروع:

1. فرع الاستقبال والتوجيه: يشرف عليه موظف يقوم بما يلي:

- استقبال الزبائن وتوجيههم.
 - تسليم دفاتر الشيكات.
 - استخراج كشف حساب الزبون.
- ## 2. فرع المكلف بالزبون العادي: يتكون من ثلاثة أعوان تكون مدة تدريبهم شهر .
- عون مختص بفرع التأمين.
 - عونين مختصين باستقبال الزبائن وإطلاعهم على مختلف الخدمات التي يقدمها الفرع.

رقم السلسلة	عدد الزبائن	
200	1800 زبون	حساب الشيك العادي
201	5000 زبون	حساب شيك عادي بالعملة
-	2120 زبون	الصعبة
		حساب دفتر الادخار والتوفير

الشكل رقم (03) : إحصائيات عن الزبائن العاديين لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق داخلية مقدمة من طرف البنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

فرع المكلف بالمؤسسات :

- يتكون من عونين وتكون مدة تدريبهم شهر ونصف ويقوم هذا الفرع بنفس المهام التي يقوم بها فرع المكلف بالزبون العادي ولكن يختص بالتجار والمقاولين والمؤسسات ويشرف على هذا القسم المكلف أو المنسق ومن مهامه ما يلي:
- الإشراف والتنسيق بين موظفي مكتب الواجهة.
 - إيجاد حلول للعمليات البنكية المستعصية.
 - مراقبة كل العمليات المنفذة من طرف المكلفين بالزبائن.
 - استقبال طلبات الزبائن وتقديم شروحات واقتراحات.
 - متابعة الزبائن فيما يعرف بالعمليات بعد البيع.

7.4.4: مصلحة عمليات التجارة الخارجية:

وهنا تتم العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية سواء كانت صادرات أو واردات ومختلف المعاملات والخدمات الخارجية المقدمة والتي تمتد بين بلدين سواء كانت بالعملة الصعبة أو الأجنبية.

يشرف عليه عون يهتم بجانب التجارة الخارجية وكل ما تتطلبه، وهو مكتب خاص بعملية التوطين للزبائن في تصدير أو شراء السلع حيث يلعب دور الوسيط بين البنك في الخارج والزبون المستفيد في الوطن ومن مهامه:

- دولة الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية والمصادقة عليها.
- تتبع العمليات في النهاية أي حتى يتم عملية التحصيل.
- القيام بعمليات الحصول على التأشيرة لتسهيل عمليات السفر إلى الخارج.

8.4.4 مصلحة الإحصائيات:

وهنا تقوم هذه المصلحة بعمليات الإحصاء سواء كانت شهريا أو ثلاثيا أو سداسيا، أو سنويا مثل إحصاء القروض.

9.4.4 مصلحة الحافظة:

وفي هذه المصلحة تتم فيها جميع الأوراق المالية والتجارية وترتيبها حسب مكان دفعها وتواريخ استحقاقها واشتراكها يشرف عليها عون يقوم بإيداع الأوراق المالية (شيكات سفنجات، أوراق التبادل، القيام بعمليات التسديد).

10.4.4 المقاصة:

تتم هذه العملية على مستوى "البنك المركزي الجزائري" في غرفة تسمى غرفة مقاصة يحضرها جميع البنوك يتم على مستواها تبادل الشيكات والتحويلات وجميع الأوراق التجارية المسحوبة على البنك أي التحويلات المحولة إليه.

يشرف عليه عون يختص بتحويل واستقبال الأوراق المالية للتحصيل والخصم ويتميز بالسرعة والدقة في العمليات البنكية.

11.4.4 مصلحة تحصيل الديون:

وهنا نجد موظفا واحدا مهمته متابعة الديون المستحقة على العملاء أو طالبي القروض وتحويل ملفاتهم إلى المحامي.

المبحث الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة- وتقييمها:

1. الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية-834-:

1.1. الخدمات التقليدية: وتتمثل فيما يلي:

1.1.1 : خدمات الادخار: وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب مدخرات زبائنه وتمكينهم من توظيفها لديه، وتتمثل في:

أ. **دفتر توفير الشباب:** هو دفتر يمكن صاحبه من الشباب دون 19 سنة عن طريق ممثله الشرعي من فتح حساب إيداع فيه، ويقدر المبلغ الأدنى لهذا الدفتر ب: 500 دج ويتم إيداع الأموال فيه عن طريق مبالغ محولة أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، ويتيح هذا الدفتر لصاحبه عند بلوغه الأهلية القانونية وذو الأقدمية التي تزيد عن 05 سنوات الاستفادة من قرض بنكي قد يصل إلى 02 مليون دينار.

ب. **منح قروض لتمويل المساكن الريفية:** حيث تتمثل الصيغة الجديدة التي تم اعتمادها من طرف البنك في منح قروض سكنية لتمويل السكن الريفي بنسبة 50% لفائدة الراغبين في بناء مسكن ريفي يتم تسديدها في 15 سنة بدون أن يقدم المستفيد أي ضمانات أو رهون على أن يدفع المستفيد تأمينا على القرض لدى وكالات التأمين كشرط أساسي ليقبض القرض بشرط أن يكون سن المستفيد أقل من 65 سنة.

ويشترط أن يقدم المستفيد وثائق تثبت أنه يملك دخلا مستقرا ومنتظما على الأقل 1.5 مليون سنتيم كحد أدنى، وبمجرد أن يتحصل المستفيد على قرار منح من طرف الصندوق الوطني للتنمية الريفية والفلاحية ويقدمه للصندوق الوطني للسكن يستلم من الصندوق إعانة من الدولة قدرها 70 مليون سنتيم في إطار ترقية كل أشكال تمويل السكن.¹

¹ معلومات داخلية من الوكالة- أنظر إلى الملحق 01-

2.1.1 خدمات متعلقة بالإقراض: يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على غرار غيره من البنوك بدور الوساطة المالية، فبعد استقباله إيداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية، وهذه القروض تختلف من حيث المدة وغرض الحصول على القروض وكذا الضمانات المطلوبة ويمنح بنك البدر عدة أنواع من القروض نذكر منها:

أ. **قروض الاستغلال:** وهي قروض قصيرة الأجل، مدتها سنة واحدة ولا تتجاوز سنتين، تهدف إلى تمويل احتياجات التشغيل، ويفرق البنك بين نوعين من القطاعات عند إعطائه هذه القروض هما:

- **القطاع الفلاحي:** ويتضمن هذا القطاع خمسة أنواع من الزبائن:
- المزارعون الخواص الفرديون العاملون حالياً في القطاع.
- المزارعون الخواص الفرديون الذين هم في بداية مباشرة النشاط.
- المزارعون المحميون.
- المستثمرة الزراعية الخاصة.
- **قطاع الصناعة ، الخدمات ، التجارة ، البناء ، والأشغال العمومية:**
- ويتضمن بدوره ثلاثة أنواع من الزبائن:
- مقاوله الأشغال العمومية .
- الصناعة، التجارة، الخدمات.
- المهن الحرة والنشاطات الخصوصية.

ب. **قروض الاستثمار:** وهي القروض متوسطة وطويلة الأجل تتراوح مدتها من سنتين إلى خمس سنوات ، وقد تصل إلى ثمانية سنوات أو أكثر ويمنح هذا النوع من القروض لتمويل مشتريات المعدات أو تجديد الآلات أو يهدف إلى تطوير رأس المال الثابت في حالة القروض طويلة الأجل ويمنح عادة لقاء رهن عقاري، أن عملية الإقراض ككل مرتبطة بتقديم مجموعة من الوثائق في شكل ملف يقدم إلى البنك ويتضمن وثائق إدارية وجبائية.

2.1. الخدمات الحديثة:

1.2.1 بطاقة الدفع بدر: تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء عملية سحب على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB المتواجدة في كل وكالات بدر أو حتى وكالات البنوك الزميلة وكذا القيام بعمليات الدفع لمشترياتهم عند التجار الذين يملكون جهاز حامل الدفع الإلكتروني: TPE هذا المنتج صمم من طرف مهندسين وإطارات البنك يتميز بتكنولوجيا عالية

بحكم الأجهزة ذات التقنية المحكمة المقننات من طرف مؤسسة TGI التي¹ تزود بورصة نيويورك ، فبفضل الخادم ذو الفعالية المعترف بها عالميا وفرت وضعت بطاقة بدر لزيائنها خدمة مستقرة ذات الجودة العالية ومدة صلاحية هذه البطاقة سنة واحدة ، وهي قابلة للتجديد ويتم السحب بها ولكل ناتج حساب جديد لدى إحدى وكالات البدر الحق في الحصول على مثل هذه البطاقة.

2.2.1 المقاصة الآلية: وقد بدأت وكالة ميله باستخدام طريقة معالجة الشيكات والتحويلات والأوراق التجارية عن طريق المقاصة الآلية وهذا بغرض تحقيق الأهداف التالية:

- تخفيض وقت تغطية القيمة.
- تبسيط الإجراءات وتخفيض أخطار الأخطاء.²

3.2.1 البطاقة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بفضل الشروع في إصلاح المنظومة البنكية كان لزاما على البنوك أن تعمل على استحداث وإدخال خدمات جديدة ومتطورة تساير هذه الإصلاحات لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن، كذلك قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتجسيد بعض أطر المنظومة البنكية من خلال توظيف وسائل الدفع الحديثة مثل البطاقات البنكية حيث يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من الرواد في إصدار هذه البطاقات كما ونوعا.

وتعتبر البطاقة البنكية من أهم الخدمات الحديثة التي استحدثتها البنوك التجارية والتي تلعب دورا هاما في تسهيل المعاملات المصرفية.

1.3.2.1 تعريف البطاقة البنكية:

هي بطاقة بلاستيكية تمنح للزبائن تحتوي على معلومات عن أسهم المتعامل ورقم حسابه بموجب هذه البطاقة يمكنه التمتع بخدمات عديدة في المحلات التجارية المنفقة مع البنك حيث يتقاضى البنك عمولة عند القيام الفرد بعملية الشراء من مختلف المحلات التجارية وقد تم توزيع حوالي: 955 بطاقة على مستوى الوكالة قبل نهاية 2011.³

¹ معلومات داخلية من الوكالة -الملحق رقم 02-

² معلومات داخلية من الوكالة، أنظر الملحق رقم 03.

³ معلومات مقدمة من الوكالة CIB أنظر الملاحق رقم 04.

2.3.2.1. أنواع البطاقات البنكية في الوكالة-834-

أ-بطاقة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تعتبر بطاقة سحب ودفع تعمل على مستوى الوكالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية فقط في سنة 2006 حلت محلها بطاقة أخرى حيث تتم التعامل بها على مستوى كل البنوك.

ب-بطاقة ما بين البنوك:

هي بطاقة دفع وسحب أستحدثت من طرف لشركة ما يتم تحمل على الوجه الأمامي CIB وكتابات تقرأ بالعين المجردة إضافة اسم البنك اسم ولقب الزبون رقم البطاقات، شريحة إلكترونية تخزن عليها المعلومات ومدة صلاحية البطاقة أما الوجه الخلفي يوجد عليه شريط مغناطيسي .piste.

ج-البطاقة الكلاسيكية:

هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأخضر تعمل ما بين البنوك تنحى للزبائن ذوي الدخل المنتظم والذي لا يتجاوز 45000 دج يحدد في عقد بين البنك والزبون حيث يتم استغلالها في تخليص خدمات أو المتواجدة عند التجار، لسحب على الوزعات الآلية TPE مشتريات عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني 7 أيام على 7 و24 ساعة وعبر كل CIB الموصلة بشبكة النقد الآلي البنكية BAD للأوراق النقدية الوكالات ذات مصلحة الدفع المسبق، تقدر مدة صلاحية هذه البطاقة بسنتين كاملتين، أما تجديدها فيكون تلقائي إلا في حالة إلغائها من طرف بنك حامل البطاقة، ولا تستبدل البطاقة إلا في حالة سرقة ضياع وتقدر بعمولة البنك في هذه البطاقة ب11 دج عن كل عملية يقوم بها الزبون وإعادة إنجازها أو إعادة الرقم السري خلال المدة يسعر بملغ يوافق ثمن البطاقة ويقدر ب 350 دج.

د-البطاقة الذهبية:

هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأصفر تعمل ما بين البنوك تمنح للزبائن ذوي المداخل العالية التي تتجاوز 45000 دج وعمليات الدفع والسحب لهذه البطاقة ذات السقف عال حيث يتم استغلالها في دفع المستحقات بكل أمان وتتضمن فترة دفع كبيرة عند التجاوز وتقدر عمولة البنك ب15 دج عند كل عملية يقوم بها الزبون ومميزاتها أنها سهلة الاستعمال وتمنح فرصة دفع المستحقات وسحب الأموال على مدى أيام الأسبوع وذلك 24 ساعة على 24 ساعة كما تضمن

حماية رفيعة لكونها بطاقة رقمية، لا تستبدل إلا في حالة الضياع أو السرقة و إعادة إنجازها خلال مدة الصلاحية بسعر ثمن البطاقة المقدرة ب600 دج أما طريقة استعمال البطاقة عند دفع المستحقات يتم تقديم البطاقة⁽¹⁾ عند الصندوق حيث يسجل التاجر قيمة المشتريات ثم إدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني وكتابة الرمز السري بواسطة ملامسة الجهاز، عند نهاية العملية يرد التاجر البطاقة والتذكرة.

تتدرج عملية الدفع بالبطاقات البنكية في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع المكثف الذي بادرة به الوزارة المنتدبة المكلفة بالإصلاح المال والتي تعد بمثابة حلقة هامة في عصرنة القطاع المصرفي.

الجدول رقم(1): أنواع البطاقات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وحجم استخدامها 834 وكالة ميلة:

Catégorie de comptes	Nbre de comptes Cr	carte	Nbre de cartes commandées	Nbre de carte reçue	Nbre de carte en réception
Courant	799	CBRI	200	102	49
Courantes dévies	/	CBR	1098	900	214
Chèques DA	1754	GOLD	600	450	04
Chèques dévies	4674	Carte tawfir			
L.E.B.	1026				
L.E.J	114				
total	8367		1898	1452	267

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماد على وثائق إدارية من البنك. الفلاحة والتنمية الريفية.

معلومات داخلية من الوكالة. أنظر الملحق-4-CIB: ¹

3.3.2.1. طريقة عمل البطاقات البنكية:

من أجل تسوية المعاملات وذلك TPE بعد انتقال بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى نظام تبعا للطريقة التالية:

أ- عند قيام حامل البطاقة باستخدام بطاقته من أجل شراء سلعة أو قضاء خدمة من المحلات التجارية المتفق معها، يقوم التاجر بكتابة رقمه الشخصي وقيمة المشتريات ويضغط على الزر valider الخاص بعد ما يقدم الجهاز المشتري حامل البطاقة الذي بدوره يمرر بطاقته عبر الجهاز TPE ثم يكتب رقمه السري، ويحرص أن يكون ذلك سريا ويتأكد من قيمة المشتريات ثم يضغط على الزر valider الخاص به. (1)

ب- بعد إنتهاء العملية يخرج الجهاز ثلاث وصلات الأول يحتفظ به التاجر والثاني ليحصل عليه المشتري والثالث يقدم للبنك ومن الأفضل أن يتم الاحتفاظ بالوصلات على الأقل شهر من عملية الشراء لإثبات في حالة شكوى من أحد الأطراف ويسجل الجهاز على هذه الوصلات: رقم العملية.

رقم بطاقة المشتري.

رقم التاجر المتفق معه.

قيمة المشتريات.

ج- في حالة اعتراض على العملية في الجهاز TPE يرفض البطاقة ثلاث مرات متتالية وهذا دليل على استحالة إتمام المعاملة باستخدام البطاقة وذلك لان هناك سبب ما (الخطأ في الرقم السري، عدم كفاية الرصيد....).

د- يتم تحولي قيمة المشتريات إلى حساب التاجر وخصمها من حساب المشتري.

4.3.2.1. الأجهزة المستعملة في البطاقة البنكية في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية:

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للمكنة في القطاع البنكي فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع وهكذا فالمهمة الرئيسية هي تقديم الخدمة ضرورية للمستهلك. كما يسمح بالسحب لكل حائز على البطاقة البنكية، يمكن إيجاد الموزع الآلي للأوراق في البنوك، الشوارع، المحطات و أماكن أخرى فهو يعمل دون انقطاع ، يرتكب جهاز الموزع الآلي

1- أنظر الملحق رقم-5.

للأوراق من: وحدة المعالجة المركزية، لوحة الزبائن شاشة الزبون، أفقال المرافقة ، أفقال الأرصدة، مدخل للبطاقة، مخرج وصل الزبون، إطار ضد التخريب، لوحة مدير الآلة، أفقال موافقة على مدير الآلة، طباعة، قارئ البطاقة¹.

كما يتسم الموزع الآلي بما يلي:

-عملية سريعة في هاملات السحب.

-حرية الخدمات البنكية.

-تخفيض الضغط على الشبابيك الداخلية للبنك.

-توزيع نقدي 24/24 ساعة.

أما عند تركيبه فالوكالة تطرح خط X25، النقدية الإلكترونية، التركيب في الفضاءات الخارجية.

يتم استعمال الموزع الآلي للأوراق النقدية كما يلي:

-يتم إدخال البطاقة من جهة السهم.

-يتم إدخال الرقم السري.

-اختيار اللغة المستعملة في العملية.

-تحديد العملية المطلوبة، رصيد أو دفع.

-بعد سحب المبلغ يخرج إيصال يبين تنفيذ العملية.

5.3.2.1. كيفية الحصول على البطاقة البنكية وتقييمها:

أ-طلب الحصول على البطاقة:

يختار المتعامل احد البنوك المصدرة للبطاقة البنكية، وهذا الاختبار يكون على أساس الثقة والملائمة المالية وسمعته في السوق النقدية، يتقدم العميل إلى العمل إلى البنك أو أحد فروع أو البنوك المشاركة في نظام إصدار البطاقات بعد أن تقدم له المعلومات الضرورية عن البطاقة البنكية وكفاية استخدامها والفوائد المترتبة عن التعامل بها، يطلب الحصول على البطاقة.

ب-تكوين الملف:

يكون العميل المطلوب والذي يتضمن جميع المعلومات المتعلقة به ويكون مرفقا بالوثائق التالية:

-نسخة من بطاقة التعريف الوطنية(أو أي بطاقة مماثلة).

-الكشف عن الدخل الشهري لثلاثة أشهر أخيرة ابتداء من شهر طلب الحصول على البطاقة بالنسبة للموظفين.

-الكشف عن الدخل السنوي لآخر عملية ممارسة النشاط التجاري وأصحاب المهن الحرة (الكشف للسنة الأخيرة).

1-أنظر الملحق رقم 6-.

-ملاً استمارة الحصول على البطاقة البنكية.

ج-الإجراءات المتخذة من طرف البنك:

منح البطاقة إلى الزبون يقوم البنك بإجراءات فيما يلي:

-نقص السمعة الائتمانية للتعامل.

-إذا تأكد البنك من السمعة الائتمانية و ملاءمته المالية واستوفى كل الشروط المطلوبة فإن البنك يمنح البطاقة بعد توقيع عقد الاستفادة.

-يجبر البنك العميل على فتح حساب جاري بقيمة معينة لدى البنك المصدر أو أحد فروعها، أو البنوك المتفق معها أو المشاركة في نظام الإصدار.

-يقوم العميل بدفع قيمة البطاقة (تكلفة إصدار البطاقة) للبنك أو يقوم البنك بحسم هذه القيمة من حساب العميل بصفة آلية كل سنة.

-يمنح للزبون رقم سري لاستخدام البطاقة.

6.3.2.1.المشاركة في عمل البطاقة البنكية:

إن تناول البطاقات البنكية بصفة فعالة، وأدائها لمهامها يتطلب تدخل مجموعة من الأطراف، والتي يمكن ذكرها على النحو التالي:¹

أ-المتعاملون المعتمدون:

هي المعاملات التجارية المعتمدة، والتي قام بها البنك يعقد اتفاق معها، ويعرض البنك على اختيار التجار المتعامل معهم، وتنويع أماكن تواجدهم والخدمات المقدمة من قبلهم من خلال الحرص على التجار المتعامل معهم وتنويع أماكن تواجدهم والخدمات المقدمة من قبلهم من خلال الحرص على نوعيتها وجودتها حتى تلبي حاجات ورغبات حاملي البطاقة وتجار المشاكل التي قد تحدث بين الطرفين.

ب-حاملي البطاقة:

هو كل شخص مادي أو معنوي استفاد من البطاقة، وله حساب جاري لدى البنك المصدر أو أحد فروعها، أو لشبكة بنكية المتفق معها، وهو مستخدم البطاقة البنكية في تسويق معاملات الشراء، والاستفادة من الخدمات المقدمة من طرف التجار أو المؤسسات الخدمية المعتمدة في النظام والمتفق معها.

ج-الوكالة البنكية:

الوكالة لها دور هام في نجاح المعاملات، وتلقي على عاتقها عدة مهام يمكن إيجازها

كالآتي:

1-معلومات مقدمة من طرف الوكالة

- لها دور تجاري هام يمكنها من ترقية عمل البطاقات الممنوحة للزبائن.
- فتح حسابات للزبائن حاملي البطاقات.
- رصد عقود عاملي البطاقة.
- التصديق على سلامة البطاقات المقدمة.
- تسليم البطاقات للعملاء.
- تسجيل جميع العمليات المسيرة من قبل مركز الترخيص.
- إدارة التغطية في حالة وقوع أي حادث في الدفع.

7.3.2.1. تقييم البطاقات البنكية:

نظرا للأهمية التي أوليت بها البطاقات البنكية والدور المهم الذي ساهمت به حظيرة نوعية الخدمات البنكية من حيث التطور والفعالية، وكذا تدعيما للاقتصاد الوطني من خلال دفع وتيرة التنمية اقتصاديا واجتماعيا وحتى ثقافيا، إلا أنها تبقى رهينة نقص الوعي المصرفي لدى المجتمع، وكذا صلابة التخلي عن التعامل بوسائل الدفع التقليدية عند الزبائن، ولذلك كان لزاما على السلطات المختصة ان تزرع ثقافة التعامل بالبطاقات البنكية في المجتمع وفق خاصة وآلية فعالة في تجسيدها أكثر فأكثر مع المستوى القريب والمتوسط.

أ-مزايا البطاقات البنكية:

نظرا للدور الفعال وللأهمية البالغة التي تلعبها البطاقات البنكية في تطوير النظام المصرفي من خلال عدة مزايا وإيجابيات تتمثل في عدة نقاط كما يلي:

من جانب الوقت: وتتمثل فيما يلي:

- تخفيض الضغط على الشبابيك العادية بغية السحب في الفروع البنكية.
- السرعة والدقة في سحب النقود من الشبابيك الآلية.
- توفير درجة عالية من نوعية الخدمات المقدمة للعميل
- إمكانية توفير الخدمة للعملاء من أي مكان بأجهزة الصراف الآلي.
- توفير أجهزة نهائي الدفع الإلكتروني عند التجار.
- من جانب الأمن: تتمثل في أهم النقاط التالية:
- تحل مشاكل التعامل نقدا بالأموال وكذلك توفير الأوان عند المعاملات التالية.
- المصادقة على قوانين وإجراءات عقابية تجرم الاحتيال في استعمال البطاقة.
- تأمين إمكانيات لكل معاملات السحب بالبطاقة.
- يتم تداولها واستخدامها عالميا نظرا لكونها من الشكل EMV.

- من جانب الاقتصاد:

تتمثل من خلال النقاط الهامة الآتية:

- توفير عائدات مالية هامة للبنك عند التعامل بها إما بالسحب أو الدفع.
- ضمان عدد كبير من حاملي البطاقة كزبائن دائمين للبنك.
- تكوين أرصدة مالية لدى البنك تساعد في التحكم على مشكل السيولة.
- إجبار المحلات المحلية على فتح حسابات لدى البنك للاستفادة من خدمات البطاقات البنكية.
- الحصول على فرق سعر العملة الأجنبية عند تحويل العملة إليها.
- الاقتصاد في التدفق المالي في السوق.

ب - العراقيل والحلول:

بالرغم من مميزات البطاقة البنكية إلا أنها تعاني من عدة مشاكل متصلة إما بالنظام المصرفي أو بمستعملي البطاقة البنكية التي يمكن إيجادها لها حلول من خلال ما يلي:

العراقيل: وتتمثل أساسا في النقاط التالية:

- المعاملات المالية موجهة أكثر للسحب من GAB فقط بالنسبة لحاملي البطاقة.
- نقاط البيع غير متوفرة في الواجهات الكبرى مثل المطاعم والفنادق.
- ثقافة التعامل نقدا متأصلة بقوة داخل المجتمع.
- عدم معرفة كيفية استعمال البطاقة البنكية عند شرائح واسعة من أفراد المجتمع.
- توزيع إلا 8 أجهزة نهائي دفع إلكتروني على التاجر.
- توزيع ما يقارب 800 بطاقة بنكية على الزبائن مقارنة بعدد زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- عدم الثقة الكاملة بالتقنيات الحديثة فيما يتعلق باستمرارية عملها مثل تعرض للتخميم.
- مشاكل تثبيت الأجهزة والآلات الخاصة بالدفع بطاقة خاصة عند الربط بخط X25 والمتصلة بعمال بريد الجزائر.

الحلول: يمكن تلخيصها وفق ما يلي:

- تعميم استخدام البطاقات البنكية عن طريق توفير أجهزة الصراف الآلي ونهائي الدفع الإلكتروني في كامل الواجهات الهامة.
- القيام بتأطير وتأهيل الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية.
- تحديث النظام المصرفي ومسايرة التطورات الحاملة في تكنولوجيات استخدام البطاقة البنكية.
- اعتماد واستعمال البطاقة البنكية لتفادي الوقوع في مشكل صفوف الانتظار.

-الاعتماد على وسائل الإعلام في نشر الوعي والثقافة المصرفية لدى مستعملي البطاقات البنكية.

2-تقييم بن الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله 834.

إن التغيرات العالمية فرضت على البنوك التجارية الجزائرية ضرورة تغييرها حتى تستطيع التكيف مع الأوضاع العالمية حيث اتسعت دائرة أعمالها سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وهذا ما يفسر تطويرها لمختلف خدماتها المصرفية خاصة في التسهيلات التي تمنحها لزبائنها عند الإقراض أو تمويل المشاريع الفلاحية للشباب الراغب في الاستثمار، وللصعوبات التي وجدها الوكالة في عملية نقل الصكوك من بنك لآخر وطول الوقت المستغرق لنقلها اعتمدت على الوسائل المتطورة والجديدة التي طرحها بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومن بينها بطاقة الدفع بدر التي تسمح لحاملها بالسحب الفوري، ومن أي وكالة من وكالات BADR وكذا استخدامها الطريقة المقاصة الآلية لغرض التأمين ضد أخطار الاحتمال بوسائل تقنية إلى الختم والتشفير ضد أخطار العملية بالإضافة إلى المقاصة الآلية فإن البنك يستخدم ويعتمد أيضا على تقنيتين جديدتين بدأ العمل بها سنة 2006 وتتمثلان في:

2.1.تقنية SYRAY:

يتم بواسطتها معالجة الشبكات والأوراق التجارية والتحويلات التي يصدرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر فقط أي بين BADR و BADR .

2.2.تقنية Télétraitement:

ويتم بواسطتها أيضا معالجة الشبكات والأوراق التجارية والتحويلات بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وباقي البنوك التجارية في الجزائر.

أما فيما يخص إجراءات المراقبة ففي حالة تقدم عميل إلى بنك BADR لإيداع مبلغ معتبر وكان هذا العميل شخصا عاديا، يقوم الموظف المسؤول عن الإيداعات بتقديم تقرير إلى مدير الوكالة. كما نجد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قد تحول من بنك يمنح قروض فلاحية فقط إلى بنك شامل يقوم بعدة وظائف أهمها منح قروض للشباب المتخرج من الجامعات بتخصص الطب، وكذا منح القروض الاستشارية والاستغلالية، إذ يوجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية كذلك نشاطه في تمويل التنمية نحو إنجاز مشاريع تدعمها السلطات العمومية.

ورغم الإيجابيات التي حققها بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلا أنه تشوبه العديد من السلبيات منها: -عدم تمكن إطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية من التكنولوجيا المستخدمة وذلك راجع لنقص تأهيلهم وخبرتهم.

-اقتصار تقنيتي SYRAY وTélétraitement في التعامل من بدر إلى بدر داخل الجزائر.

- الرقابة المفروضة من قبل الوكالة غير كافية لمواجهة عمليات الاختلاس.
- وجوء إقصاء وتهميش للاتحاد العام للفلاحين في القرارات الأخيرة التي أعلنتها.
- غياب الشفافية (في الوكالة) في تحديد القوائم للاستفادة من مسح ديون الفلاحين استنادا للقرار الذي جاء به فخامة رئيس الجمهورية.

3- عرض وتحليل الاستقصاء:

سوف نتطرق إلى تحليل الاستثمارات الموجهة إلى موظفي وكالة ميلة -834- وتقييم نتائجها وقد عالجت فيه النقاط التالية.

3.1. تحليل نتائج المقابلة الموجهة للموظفين:

أسئلة وجهت إلى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة -834- باعتبارهم المشرفين والقائمين على وضع السياسة الداخلية للبنك وتهدف إلى التعرف على كيفية تقييمهم الخدمات التي يقدمها البنك.

3.1.1. تحليل الأسئلة المرتبطة بموضوع تطور الخدمات الالكترونية البنكية:

ولأجل ذلك تم طرح 5 أسئلة على موظفي البنك.
أعلى أي نحو يتوجه العميل لاختيار بنك معين؟.

الإجابة	التكرار	%
سرعة تنفيذ العمليات	4	80
الاستقبال	1	20
المجموع	5	100

يرى 80% من الموظفين أن الأساليب التي يلجأ إليها العميل لاختيار بنك معين هي سرعة تنفيذ العمليات ويليها حسن الاستقبال ب20%.

ب- نظرا لتطور الخدمات هل قمتم بتكوين يؤولكم للعمل في البنك؟.

الإجابة	التكرار	%
نعم	02	40
لا	03	60
المجموع	5	100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب الموظفين بنسبة 60% لم يتلقوا تكويننا خاصا بالعمل في البنك.

ج- هل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مصلحة خاصة بتطوير الخدمات الالكترونية على مستوى وكالة ميله -834-.

الإجابة	التكرار	%
نعم	00	00
لا	5	100
المجموع	5	100

أجمع الموظفون على عدم وجود مصلحة لتطوير الخدمات المصرفية على مستوى وكالة ميله -834- حيث يرون أن تواجدها بالعاصمة فقط كافي.

د- ماهي نظرتك إلى الخدمات المقدمة من طرف البنك من حيث: السرعة والقبول.

الإجابة	التكرار	%
السرعة	03	60
القبول	02	40
المجموع	5	100

يرى أغلبية الموظفين ما نسبته 60% أن الخدمات المقدمة من طرف البنك سريعة والباقي 40% يرونها مقبولة.

ر- هل الخدمات الحديثة المتواجدة على مستوى البنك قلصت الضغط على الخدمات التقليدية.

الإجابة	التكرار	%
نعم	4	20
لا	1	80
المجموع	5	100

لاحظنا أن معظم موظفي الوكالة نسبة 80% أجمعوا على أن الخدمات الحديثة المتواجدة على مستوى البنك قلصت الضغط على الخدمات التقليدية.

3.1.2. نتائج المقابلة الموجهة لموظفي البنك

إن عملية طرح الأسئلة وتحصيل النتائج في شكل جدول باستخدام التكرارات أدى إلى استخلاص مجموعة من النتائج يمكن تقديمها كما يلي:

أ-دراسة عملاء البنك:

تقتصر دراسة عملاء البنك حسب رأي الموظفين أن مسار السرعة في تنفيذ العمليات هو أهم معيار لجذب العملاء والحفاظ عليهم مدعوما بالتكنولوجيا الحديثة التي تختصر الجهد والوقت، تلعب دورا مهما لاختيار العميل لبنك معين. حيث نجد أن العملاء كانوا متعاملين مع بنوك أخرى وأصبحوا عملاء لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك راجع إلى تنوع خدماته.

ب-تقييم الخدمات:

يرى الموظفون فيما يخص تقييم الخدمات التي يقدمها البنك مقبولة على العموم من حيث السرعة بعدم وجود خبرة لازمة في استعمال التكنولوجيا اللازمة.

ج-المزيج التسويقي:إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية في سباق دائم إلى كل ما هو جديد على الإعانات المقروءة والاتصال المباشر مع الزبون، الذي هو مهمة الموظفين المكلفين بالزبائن.

2.3. تحليل نتائج المقابلات الموجهة للزبائن.

وهي أسئلة موجهة لعينة من زبائن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة-834- بهدف تقييم الخدمات المقدمة من طرف البنك من الأشخاص الذين يستفيدون من هذه الخدمات.

1.2.3. تحليل الأسئلة المرتبطة بتطور الخدمات الالكترونية المصرفية

ولهذا الغرض تم توزيع 10 أسئلة لزبائن البنك.

أ-منذ متى وأنت عميل لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟.

الإجابة	التكرار	%
أقل من 5 سنوات	5	50
من 5 إلى 10 سنوات	3	30
أكثر من 10 سنوات	2	20
المجموع	10	100

إن أغلبية زبائن البنك ما نسبته 50% هم عملاء من 5 سنوات على الأكثر و 30% هم عملاء لديه من 5 سنوات إلى 10 سنوات أما نسبة 20% فهم عملاء لديه أكثر من 10 سنوات. ب-ماهو سبب اختيارك للتعامل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الإجابة	التكرار	%
سمعة البنك	04	40
قربه من مكان العمل والسكن	06	60
المجموع	10	100

حسب رأي الزبائن أي ما نسبته 60% يرون أن سبب اختيارهم لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يرجع إلى قربه من مكان العمل أما ما نسبته 40% يرجع السبب إلى سمعة البنك. ج- كيف تنظر إلى الخدمات التي يقدمها البنك:

الإجابة	التكرار	%
سريعة	03	30
مقبولة	06	60
بطيئة	01	10
المجموع	10	100

نلاحظ من خلال المجموع أن أغلبية الزبائن يرون أن الخدمات التي يعرضها البنك مقبولة من حيث السرعة بنسبة 60% فحين أن فئة أخرى ترى بأنها سريعة بنسبة 30% والفئة المتبقية والمتمثلة في 10% تراها بطيئة.

د-هل ترى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم الخدمات الجديدة.

الإجابة	التكرار	%
نعم	07	70
لا	03	30
المجموع	10	100

يؤكد أغلبية الزبائن ما نسبته 70% أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم خدمات جديدة في حين ترى فئة أخرى بنسبة 30% من الزبائن لا يقدم خدمات جديدة.

2.2.3. نتائج الأسئلة الموجهة للزبائن:

إن الأسئلة الموجهة للزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة-834- أدت إلى استخلاص مجموعة من النتائج نقدمها كما يلي:

أ-أسباب اختيار العميل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

إن أغلبية زبائن هذا البنك هم عملاء منذ أقل من 5 سنوات وهذا راجع إلى النتائج الجيدة والإيجابية التي عرفها النظام المصرفي بصفة عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة خاصة.

ب-تقييم الخدمات:

في رأي الزبائن الخدمات المقدمة من طرف البنك غير مناسبة. تعتبر الخدمات المقدمة من طرف البنك سريعة ومقبولة من قبل بعض الزبائن وكذلك الزبائن يعتبرون أن أسلوب التعامل من طرف موظفي البنك مقبولة حيث يسود جو الاحترام المتبادل بين الموظفين والعملاء. كما تجدر الإشارة إلى أن البعض يرون بان المعاملة بين الموظفين والعملاء سيئة وهذا راجع إلى استغلال الموظفين وظيفتهم.

خلاصة الفصل :

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعمل منذ ظهوره على تطوير خدماته المصرفية لتتلاءم مع متطلبات وحاجيات الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم، حيث سعى بمختلف موارده إلى البقاء والاستمرار ووضع إستراتيجية أكثر فعالية، لأن المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية لمحلية والعالمية تحتم عليه أن يلعب دورا أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة وتدعيم مركزه التنافسي في ظل التغيرات الراهنة من جهة أخرى.

وأمام كل هذه الأوضاع وجب على مسؤول وكالة ميله-834- إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي تتبعها الوكالة حيث اعتمدت على تقنيتين جديدتين بدأ العمل بهما سنة 2006 وهما تقنية SYRAT وتقنية Télétraitement إضافة إلى المقاصة الآلية التي تهدف إلى اختصار الوقت وتقديم الأفضل لتسهيل التعاملات البنكية، وقد وضع في مخطط إنمائي وظائف هامة كمنح القروض ووضع فروع متخصصة وتطوير وسائل جديدة للدفع.

خاتمة

الخاتمة

إن الخدمات المصرفية الالكترونية تمثل أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة حيث لم تعد تقتصر على عملية الإبداع والإقراض وما يرتبط بها من أنشطة مصرفية، فقد ظهر تطور وتوسع كبير في استخدام الكمبيوتر وظهور البنوك الآلية واستخدام بطاقات الضمان وبطاقات الصرف النقدية وبطاقات الشيكات مما أدى إلى سرعة في تقديم الخدمات ، وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك.

وفي كل التحولات لعب النظام البنكي الجزائري دورا أساسيا نظرا لما يقام به في سبيل توفير الظروف الملائمة التي تسمح لهذا الاقتصاد بالتطور في وضع يتميز بالاستقرار.

نتائج البحث:

من مجمل ما تقدم يمكن استخلاص النتائج التالية:

-إن تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية أصبح أمرا ضروريا بالبقاء المؤسسة المصرفية، وتحقيق الجودة بشكل مستمر.

-هناك إرادة من المسؤولين لتطوير النظام المصرفي الالكتروني إلا أنه يسير بخطى بطيئة علما أن الاندماج في الاقتصاد العالمي يتطلب السرعة في التنفيذ.

-تقوم البنوك الالكترونية بإمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء وكذلك تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة وخفض تعاليق التشغيل وزيادة الكفاءة إدارة البنوك ولذلك خدمات البطاقات.

-يعاني النظام المصرفي الالكتروني الجزائري من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ومن تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية والحديثة.

إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر تشكل تحد بالبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة .

إن الخدمة المصرفية الالكترونية في الجزائر عبارة عن مجموعة الأنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل وتتم هذه الخدمات إلكترونيا.

-تعد الخدمات المصرفية الالكترونية سلاحا تنافسيان حيث أصبحت البنوك تأخذ بها كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها.

تتمثل أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر في الصراف الآلي والانترنت المصرفي وغياب الحوافز المادية والمعنوية وعدم تقييم الأداء إلى جانب عدم الاهتمام بقضايا الجودة ووضع مقاييس لتقييم رضا العميل البنكي عن الخدمات المقدمة ذلك يؤثر سلبا على تحقيق الجودة.

-تتمثل متطلبات وشروط الحصة على الخدمة البنكية الالكترونية في:

الحصول على الرقم السري على البطاقة، أن لا يتجاوز التحويل السقف اليومي وسقف الحركة سعر معين.

-تطبيق التقنيات والتكنولوجيات الحديثة كالصراف الآلي والبطاقات الذكية لتقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل.

-تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى رفع فعالية البنك

-تعاني الخدمات المصرفية الالكترونية من عدم وجود آفاق جديدة لترقية خدماتها.

-تعمل سياسة تحسين الخدمات على تحديد أنواع الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه والقيام بتطويرها واستخدام التكنولوجيا وإضافة أنواع وأشكال جديدة من الخدمات، بما يحقق رغبات العملاء.

التوصيات المقترحة:

في ضوء نتائج البحث المتوصل إليها نقدم فيمايلي بعض التوصيات والاقتراحات التي تفيد البنوك في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ونقدمها فيمايلي:

-التوسع في تقديم خدمات مصرفية جديدة حديثة تتجاوز نطاق الأعمال المصرفية التقليدية.

-إعداد البنك لبرامج وبحوث تهتم بتعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديم الخدمات الاستشارية.

-على كل بنك أن يعمل على تصميم الربط الإلكتروني بين جميع الوكالات من أجل إيصال خدمة البطاقة إلى أكبر شريحة من العملاء في مختلف أنحاء الوطن.

-وضع سياسة إعلامية تسويقية من قبل البنوك من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار.

-ضرورة تخصيص شبك خاص بالشكاوى والاقتراحات والأخذ به لأنه يعبر عن تقييم العملاء عما يقدم لهم فعليا من خدمات مصرفية ومستوى رضاهم عنها وبالتالي فإن الأخذ بهذا المطلب يساهم في اكتشاف الفجوات وتصحيحها.

المراجع بالعربية:

1- الكتب:

1. اسامة محمد الفولي ، مجدي محمد شهاب ، مبادئ النقود والبنوك ، دار الجامعة الجديدة للنشر الاسكندرية ، مصر 1999
2. اسامة محمد الفولي ، محمد شهاب ، مبادئ النقود والبنوك دار الجامعة للنشر - مصر - 1999
3. اكرم حداد ، مشهور مذلول ، النقود والمصارف ، دار وائل للنشر ، عمان ، الطبعة الاولى 2008
4. حسين محمد سمحان ، سهيل محمد سمحان ، النقود والمصارف ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، طبعة اولى 2010
5. حسين محمدر سمحان ، اسماعيل يونس يامن ، اقتصاديات النقود والمصارف دار صفر بالنشر والتوزيع - عمان - الطبعة الاولى 2010
6. خالد أمين عبد الله، إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية و المصرفية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2006.
7. رحيم حسين ، الاقتصاد المصرفي ، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع منشورات اقرء قسنطينة ، طبعة اولى 2008
8. سامر بطرس جلدة ، نقود والبنوك دار البداية ناشرون وموزعون عمان ، الطبعة الاولى 2010
9. سوزي عدلي ناثر ، مقدمة في الاقتصاد النقلي والمصرفي ، المنشورات الحلي الحقوقية ، بيروت ، 2005
10. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008.
11. الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة 2004.

12. متوي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر ناشرون وموزعون المملكة الاردنية الهاشمية - عمان، الطبعة الاولى 2010
13. محمد عبد الفتاح، الصبر مني، إدارة البنوك، دار المنهج للنشر و التوزيع، عمان 2006.
14. محمد نبيل الابراهيم ، محمد علي حافظ ، النواحي العلمية لسياسة البنوك التجارية - القاهرة - 1969
15. منير ابراهيم هندي ، ادارة البنوك التجارية ، المكتب العربي الحديث الاسكندرية - الطبعة الثالثة - 2000
16. زياد رمضان ، محفوظ جودة ، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، عمان ، 2006
17. زياد سليم رمضان ، محمود احمد جودة ، ادارة البنوك ، دار صفاء ، عمان 1996
18. عبد النعيم مبارك ، احمد الناقة ، النقود والنظرية النقدية ، دار الجامعة - الاسكندرية - 1997 -
19. عبد الحق بوعتروس، الوجيز في البنوك التجارية، جامعة منتوري قسنطينة، 2000.
20. مصطفى راشدي شيحة، الإقتصاد النقدي و المصرفي، الدار الجامعية، الاسكندرية مصر، 1985.
21. ممدوح ممدوح منصور، العولمة، دراسة في المفهوم و الظاهرة و الأبعاد، دار الجامعة للنشر، مصر 2003.
22. عبد القادر تومي، العولمة من الإقتصاد إلى الإيديولوجيا، دار هرمة للنشر، الجزائر 2009.
23. عبد الحميد عبد المطلب، إدارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 2006.
24. شذى جمال خطيب، العولمة المالية و مستقبل الأسواق العربية لرأس المال، دار مجد لاوي للنشر 2008.
25. روجيه غارودي، العولمة المزعومة، الواقع، الجذور، البدائل، ترجمة محمد البسطيلي، دار الستوكاني للنشر و التوزيع صنعاء 1998.
26. علي حبيش، العولمة و البحث العلمي، مطابع أهرام تجارية، القاهرة 1997.

27. رمزي زاكي، العولمة المالية، دار المستقبل العربي، القاهرة 1999.
28. هيفاء عبد الرحمان ياسين، آليات العولمة الاقتصادية، دار حامد للنشر، الأردن 2010.
29. طارق عبد العال حماد، إندماج و خصخصة البنوك، الدار الجامعية الإسكندرية 2001.
30. عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية القاهرة، المكتب العربي الحديث 1993.
31. طارق عبد العال حماد، إندماج و خصخصة البنوك، الدار الجامعية الإسكندرية 2001.
32. نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، البيان للطباعة و النشر، القاهرة 2004.
33. منير محمد الجنبهي و ممدوح محمد الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2005.
34. علي البارودي و فريد الدريني، القانون التجاري، العقود التجارية و عمليات البنوك، الجزء الثاني، دار المطبوعات الجامعية 2000.
35. خبابة عبد الله، الإقتصاد المصرفي، البنوك الإلكترونية، التجارية، السياسية و النقدية، جامعة محمد بوضياف، مؤسسة شباب الجامعة، المسيلة، الجزائر 2008.
36. أحمد صبحي العياني، إدارة العمليات المصرفية و الرقابة تليها، دار الفكر ناشرون و موزعون، الطبعة الأولى 2010.
37. عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود و البنوك، البيان للطباعة و النشر، الإسكندرية 2001.
38. محمد عبد الحسين الطائي ، التجارة الإلكترونية ، دار الثقافة النشر والتوزيع ، الطبعة الاولى 2010م.
39. طارق طه ، ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية ، 2007
40. ناجي معلا ، الاصول العلمية للتسويق المصرفي ، عمان ، الطبعة الثالثة 2000
41. طارق طه ، مقدمة في ادارة الاعمال ، منشأة المصارف ، الاسكندرية 2001
42. عوض بدير حداد ، التسويق المصرفي - المدخل المتكامل لكل المشكلات البنكية - البيان للطباعة و النشر ، القاهرة ، الطبعة الاولى 1996 -

43. احمد جبر ، ادارة التسويق (المفاهيم ، الاستراتيجيات ، التطبيقات) ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع جمهورية مصر العربية ، 2007
44. محمد الطاهر النصير ، التسويق الالكتروني ، دار الحميد للنشر والتوزيع عمان ، 2005
45. القيلوبي سميحة ، القانون التجاري (عمليات البنك) دار النهضة العربية ، مصر 1986
46. محمد حسين الجبر ن العقود التجارية والبنوك في السعودية ، مطابع حاجة ، الذمام 1984
47. محمد الفروجي ، العقود البنكية بين مدونات التجارة والقانون البنكي ، مطبعة النجاح الجديدة ، الدار البيضاء ، الطبعة الثانية 2001
48. عبد الحكيم كراجه ، محاسبة البنوك ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الطبعة الاولى 2000
49. محمود محمد ابو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى 2009
50. اكرم يا ملكي ، الاوراق التجارية (العمليات المصرفية) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى ، 2008
51. هاني محمد دويدار ، الوجيز في العقود التجارية والعمليات المصرفية ، دار الجامعة الجديدة للنش ، الاسكندرية 2003
52. فائق الشعاع ، القانون التجاري |، دار النشر والتوزيع ، بغداد ، 1980
53. عبد القادر العيطر ، الوسيط في شرح القانون التجاري ، الاوراق التجارية بند 389
54. ناظم محمد نورسي الشعري و عبد الفتاح زهير عبد الات ، الصرفة الالكترونية
55. (الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع) دار وائل للنشر الطبعة الاولى 2008
56. باسم احمد المبيضين ، التجارة الالكترونية ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع الاردن ، الطبعة الاولى 2010
57. عبد المنعم راض وفرج عزت ، اقتصاديات النقود والبنوك ، البيان للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 2001
58. مدحت صادق ، ادوات وتقنيات مصرفية ، دار غريب للطباعة والنشر القاهرة ، 2001

2-المذكرات :

1. اناس فخري ومحمد ابو عكر ، اثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الامنية على انظمة المعلومات المسابية ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الاردن 2004
2. رباعي امينة ، التجارة الالكترونية وفاق تطورها في البلدان العربية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة الجزائر 2004
3. زيدان محمد ، " دور التسويق في القطاع المصرفي في حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية " رسالة دكتوراه ، قسم العلوم الاقتصادية فرع تخطيط ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة الجزائر 2004 / 2005
4. عبد الله ليندة ، للنظام القانوني لبطاقة الدفع ن مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص قانون الاصلاحات الاقتصادية ، كلية الحقوق ، جامعة جيجل 2007

3-الملتقيات والمؤتمرات :

1. محمد العربي شاکر ، غالم عبد الله ، موقع الدول العربية من العولمة المالية اشارة الى حالة مداخلة في ملتقى دولي حول السياسات التمويلية واثرها على الاقتصاديات والمؤسسات ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، يومي 21 / 22 نوفمبر 2006
2. مصطفى عبد اللطيف وبل لعور سليمان ، تحديات العولمة المالية للمصارف العالمية واستراتيجيات مواجهاتها مع الاشارة على القطاع المصرفي الجزائري ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات جامعة الشلف 15/14 ديسمبر 2004
3. الطيب ياسين ، التحولات الاقتصادية ن واقع وتحديات ، مداخلة في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية
4. بن طلحة صليحة و معوشي بوعلام ، دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية ، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات جامعة الشلف ، 15/14 ديسمبر 2004

5. بزعرور عمار و ودرأوسي مسعود، الاندماج المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية ، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات جامعة الشلف ، 14 و 15 ديسمبر 2004
6. بلال عبد المطلب بدوي ، البنوك الالكترونية (ماهيتها ن معاملتها والمشاكل التي تثيرها) بحث منشور ضعف بحوث مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون من 1 الى 2 ماي 2003 المجلد الخامس
7. رحيد حسين وهواري معراج ، الصرفة الالكترونية كمدخل لعرضة المصارف الجزائرية مداخلة مقدمة في اطار الملتقى الوطني حول المنظمة المصرفية والتحولات الاقتصادية ، واقع وتحديات جامعة الشلف ، الجزائر اليومي 14/15 ديسمبر 2004
8. احسن شحادة الحسين ، العمليات المصرفية الالكترونية (الجديد في اعمال مصارف من الواجهتين القانونية والاقتصادية) مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلة الحقوق ، جامعة بيروت لبنان 2002
9. بثول شهرة ، مدوخ مجدة ، المصرفية الالكترونية (اهميتها ، مخاطرها ، حمايتها) مداخلة مقدمة الى المنظومة المصرفية ، منافسة مخاطر تقنيات جامعة جيجل يومي 07/06 جوان
10. نصون وهاب ، النظم المعاصر لتوزيع المنتوجات المصرفية واستراتيجية البنوك ، مداخلة مقدمة الى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية ن واقع وتحديات جامعة حسيبة بن بو علي الشلف الجزائر اليومي 14/15 ديسمبر 2004

4-الجمعيات والمجالات :

1. عطوي قارة على سميرة ، ورقة بحث كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة
2. محمد صفوت قابل ، البنوك الإسلامية واتفاقية تحرير الخدمات المالية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة جامعة عين شمس العدد الأول 2002

مراجع بالانجليزية:

- 1- luard lavan the globalization politics the changed focuse of politicale action in the mothere world ,handmells, basingstocke, hamchire, macmillan,1990.
- 2- Bateman.T and Snell.S, Management :Building Compétitive advantage.The Univesity of North Carolina,(Richard Trwin),1996
- 3- Kroeber.D and Waston.H, Computer : Based Information System, A management Appraoch, Redford university,
- 4- Wacmillan Publishing Company), 1990.

مراجع بالفرنسية:

- 1- Claude Dragon et autres : « Les Moyens de Payement des Espèces à la Monnaie Electronique ». OP,cit
- 2- Bondinot/J.C Frabot : Techniques et Pratiques Bancaires Edition Sirey,4^{eme}Edition,Paris,1978

مقابلة أجريت على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

ميلة -834-

المحور الأول موجه لموظفي البنك:

- س1) على أي نحو يتوجه العميل لاختيار بنك معين
- س2) نظرا لتطور الخدمات هل قمتم بتكوين يؤهلكم للعمل في البنك.
- س3) هل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مصلحة خاصة بتطوير الخدمات الإلكترونية على مستوى وكالة ميلة -834-
- س4) ما هي نظرتك إلى الخدمات المقدمة من طرف البنك من حيث السرعة والقبول.
- س5) هل الخدمات الحديثة المتواجدة على مستوى البنك قلصت الضغط على الخدمات التقليدية.

المحور الثاني موجه لزبائن البنك:

- س1) منذ متى وأنت عميل لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟
- س2) ما هو سبب اختيارك للتعامل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟
- س3) كيف تنتظر إلى الخدمات التي يقدمها البنك؟
- س4) هل ترى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم خدمات جديدة؟