

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي
المركز الجامعي ميلة
معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

ميدان العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير

تخصص : مالية

الصيرفة الالكترونية وعصرنة البنوك الجزائرية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس LMD

تحت إشراف الأستاذ:

داودي حمزة

إعداد الطلبة :

1/ برباش نادية

2/ بن رجم أمال

3/ رزايقي إلهام

السنة الجامعية : 2011/2010

وزارة التعليم العالي

المركز الجامعي ميلة

معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

ميدان : العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير

تخصص : مالية

الصيرفة الالكترونية وعصرنة البنوك الجزائرية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس LMD

تحت إشراف الأستاذ:

داودي حمزة

إعداد الطلبة :

1/ برباش نادية

2/ بن رجم آمال

3/ رزايقي إلهام

السنة الجامعية : 2011/2010

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي

المركز الجامعي ميلة

معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

ميدان : العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

شعبة : علوم التسيير

تخصص : مالية

الصيرفة الالكترونية وعصرنة البنوك الجزائرية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس LMD

تحت إشراف الأستاذ:

داودي حمزة

إعداد الطلبة :

1/ برباش نادية

2/ بن رجم آمال

3/ رزايقي إلهام

السنة الجامعية : 2011/2010

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لإنهاء هذا العمل المتواضع فله الحمد والشكر الكثير
ومن باب التقدير والعرفان بالجميل نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من كان له يد في إنجاز
هذه الثمرة ونخص بالذكر :
من كان لنا سندا وعونا و منه جاءت مسيرة دربنا الأستاذ المشرف " داودي حمزة " وفق الله
ي خدمة العلم والعطاء إلى السيد " صاولي أحمد " رئيس مصلحة بوكالة CPA ميله وشكر
ناص إلى الاستاد معارفي فريدة .
وشكر خاص إلى جميع الاساتذة الكرام و إلى من ساعدنا في إعداد هذه المذكرة من قريب أو
ن بعيد .

تمهيد :

لقد فرض دخول شبكة الانترنت على العمل التجاري و بروز التجارة الالكترونية التي أدت بدورها إلى ظهور اقتصاد الكتروني – اقتصاد رقمي- يعتمد على تقنية المعلومات و الاتصالات و تعتبر الصيرفة الكترونية من سمات الاقتصاد الرقمي والتي أنتجت بدورها مصارف تعمل عبر الشبكة أو ما يسمى بالمصارف الالكترونية ، فضلا على تحول المصارف من مصارف عادية إلى مصارف شاملة و التي تعتبر من مظاهر العولمة المالية. كل ذلك جعل الأنظمة المصرفية و المالية تطور آليات و وسائل عملها، حيث أصبحت الصيرفة الالكترونية من الميزات الأساسية للنظام المصرفي المتطور.

المبحث الأول : مفهوم وخصائص الصيرفة الالكترونية:**المطلب الأول : مفهوم الصيرفة الالكترونية:**

من أهم نتائج التطورات الأخيرة في مجالات الاتصالات والأنظمة و الشبكات الالكترونية أن أصبحت التجارة بشكل عام و العمليات المصرفية بشكل خاص تعتمد على الرقمنة الالكترونية أو ما يسمى بالصيرفة الالكترونية فنجده من أحدث المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا للمزايا الكبيرة التي تقدمها بالنسبة للبنك والعميل و الاقتصاد الوطني و من بين التعريفات المختلفة للصيرفة الالكترونية نجد :

التعريف الأول:

الصيرفة الالكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالدفع أو السحب أو بالائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف¹.

التعريف الثاني:

هو كل المعاملات المصرفية الالكترونية و تتمثل في كل العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف ، الصراف الآلي و مؤخرا جدا انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء و البنوك و إمكانية الحصول عليها بطريقة سريعة و مريحة و متاحة 24 ساعة أينما كان مكان العميل².

التعريف الثالث:

وتعرف أيضا على أنها عبارة عن أنظمة تمل على الخط، تسمح للعملاء بالاستفادة من مجموعة من الخدمات المصرفية انطلاقا من حاسوب شخصي يتم ربطه بحواسيب مصرفية عن طريق خطوط هاتفية ، و هي تمكن من إجراء العمليات المصرفية ليس على مستوى محلي فحسب بل على مستوى عالمي دون انقطاع³.

التعريف الرابع:

و يعرف أيضا العمل المصرفي عبر الانترنت على أنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف و العميل و بمساعدة نظم أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات و الحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام جهاز

¹ أحمد موسى محمد : دراسات المحاسبة والاقتصاد وعلوم الإدارة – رسالة الماجستير – جامعة سالفورد 2004-2005 ص 03
² بوطويل خدوجة : مستقبل الصيرفة الالكترونية في الجزائر مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير جامعة المدية 2008-2009 ص 34
³ جمال بوعتروس: دور التسويق الالكتروني في تطوير سياسات التسويق المصرفي – مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد و المناجمت – جامعة منتوري قسنطينة 2008-2009 ص 79

كوميبيوتر شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، و كل ذلك عن بعد دون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.¹

و منه فالصيرفة الالكترونية عبارة عن مجموعة من الخدمات المصرفية التقليدية (غير الالكترونية) و لكن تقدم بوسائل الكترونية كالانترنت و تتضمن كذلك خدمات جديدة خاصة بهذه التقنيات الحديثة.

¹ شيروف فضيلة : أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية – مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق – جامعة منتوري – قسنطينة 2009-2010 ص16

المطلب الثاني : خصائص الصيرفة الالكترونية:

إن استعمال المصارف لوسائل الكترونية في سبيل تمرير خدماتها إلى العملاء يلبسها مجموعة من

الخصائص أهمها ¹:

1 : عدم قابليتها للمس :

تتصف الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها غير ملموسة أو غير محسوسة لا يمكن تقييمها من أي منظر فيزيقي أو مادي فليس من الممكن فحصها مباشرة أو تجربتها أو الحكم عليها قبل شرائها و بالتالي فعدم ملموسة الخدمة المصرفية تكمن في ادراكات العميل و توقعاته و ما تتضمنه من قيم منفعية غير مباشرة، و لكن لها دلالات هامة في تقييمه للمضمون الخدمي، و تترك أثارها على مستوى إدراكه لجودة الخدمة بمعنى انه يتم مشاركة الزبون في إنتاجها بطرحها إليه مباشرة بحيث لا يدخل في إدارة توزيعها أي وسيط.

2: التلازم :

تتميز الخدمة المصرفية الالكترونية بتلازمة إنتاجها و توزيعها، حيث لا يمكن فصل الخدمة عن مزودها فالخدمات المصرفية تنتج و تستهلك في نفس الوقت ، و بالتالي انعدام فارق الزمن بين المرحلتين يترتب عليه عدم وجود وسيط ما بينهما ، و هو التوزيع و التخزين لأن الخدمة لا تنتج و لا تخزن بانتظار وصول العميل الراغب في الاستفادة منها لأن الموظف يصنعها فور وصول العميل و حسب ما يرغب.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة نجد مايلي ²:

3 : التمايز أو المدى الواسع:

تتباين الخدمات المصرفية الالكترونية من حيث جودة تقديمها و ذلك لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين و في مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي مثلا و من جهة أخرى تقدم خدمة لزبون عادي.

4: الانتشار الجغرافي :

إن امتلاك شركة لفروع في أي مصرف ذي حجم و مجال واسعين و بشكل متتابع للتزويد بالمنافع و تلبية الحاجات المحلية، الوطنية و حتى الدولية يجعل من الخدمات و الترويج ذو تطبيق واسع.

5: المسؤولية الانتمانية :

من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع و مكاسب زبائنه هذا مهم ليس فقط في المصارف بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى وهو ما يعكس السرية المصرفية في التعامل مع الزبون.

6: الموازنة بين النمو و المخاطرة :

¹ - سهام بلهول، الصيرفة الالكترونية كحتمية لتطوير الخدمات المصرفية-مذكرة لنيل شهادة الماجستير- جامعة فرحات عباس- سطيف-

2010/2009-ص31

² - بوطويل خدوجة:مرجع سابق-ص36

عندما تكون المنتجات المصرفية ذات درجة معينة من المخاطرة يصبح من الضروري أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن و الحذر من ارتفاع المخاطر.

7: تقلبات الطلب :

قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض الموجهة للمشاريع السياحية الموسمية أو بطاقات الائتمان أو مواسم زراعية معينة مما يخلق ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المصارف.

8: جودة الخدمة المصرفية غير القابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء :

إن إنتاج الخدمة و تقديمها يتم بناء على تفاعل بشري بين مقدم الخدمة و العميل، و مسؤولية البنك تتطلب بأن يوفر ضمانات الجودة قبل لحظة إنتاج الخدمة لذا فإن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي و تختلف طريقة التقديم من زبون إلى آخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك و العميل، و الصعوبة تكمن في أنه لا يمكن إنتاج عينات من الخدمة لإرسالها للعميل و الحصول على موافقة مسبقة منه قبل تقديمها إليه فكل عميل له حساسية استقبال خاصة به، (البعد الشخصي للخدمة لأنها في جوهرها عبارة عن خبرة و معايشة)¹.

كما تتصف الصيرفة الالكترونية بالإضافة إلى الخصائص السابقة الذكر نجد ما يلي:²

- * أنها خدمات تتم عن بعد و بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- * أنها خدمات عبر الحدود و لا تعرف قيود جغرافية.
- * أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية و هذا ما يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات.

¹ - سهام بلهول :مرجع سابق- ص32

² - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية - أعمال المؤتمر السنوي كلية الحقوق بجامعة بيروت العربية - منشورات الحلبي الحقوقية الجزء 05 لبنان 2007- ص193

المطلب الثالث : تطور فكرة الصيرفة الإلكترونية :

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني و من قبله نظم الدفع الإلكترونية التي يرجع تطور استخدامها إلى عقد الستينات من القرن العشرين.

و لقد أخذت منذ ذلك الحين تسميات عديدة أبرزها : المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الانترنت و كلها مصطلحات تؤدي ذات المقصود مع الفرق في درجة الإلكترونية في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط فهي بالتالي مصارف افتراضية و مصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية إذ يمكنه من القيام ببعض العمليات مع مصرفه و في منزله أو في مكتبه و هو يعني تجاوز بعدي المكان و الزمان و برز هذا المفهوم في بداية الستينيات و الذي يعني تزواج النقد بالليكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بداية القرن 20 في فرنسا (بطاقات كرتونية في الهاتف العمومي) و في الولايات م.أ (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد)، و مع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات كي يشهد العالم تحولا في هته البطاقات حيث أصدر 1958 American express بطاقات بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات . و في سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية مصارف بطاقة Bank Amercan و التي دوت لتتحول فيما بعد إلى شبكة visa العالمية كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء carte bleue من قبل ستة مصارف فرنسية، في عدد من البلدان الصناعية ، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة و يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

و منذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة و مع بداية التسعينيات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات دفع و سحب) في فرنسا برغوثيه و بالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة و على هوية صاحبها ، و هو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجرى بها.

أدى التطور الكبير و الهائل للصيرفة الإلكترونية في منتصف التسعينيات إلى ظهور أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية ليتلاحق ببروز مصارف من نفس النمط و بصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم خاصة و أن تسيير الزبون الافتراضي أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي كما بينت الدراسات المتخصصة¹.

¹ - تم إعداد هذا العنصر بالاعتماد على المراجع التالية:

- الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية - ص125-128
- أحمد عبد الخالق - التجارة الإلكترونية والعولمة - المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات 2008 - ص 25

المبحث الثاني : أهمية وعوامل نجاح الصيرفة الالكترونية :

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يحقق فوائد كثيرة ، لأن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي سوف يتيح له دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية أو المؤسسات المالية الأخرى .

المطلب الأول : الأهمية الاقتصادية :

إن الأهمية الاقتصادية للصيرفة الالكترونية مبنية على نقاط عديدة أهمها:¹

- 1- تخفيض النفقات: نعتي بها النفقات التي يتحملها البنك حيث يجعل تكلفة إنشاء البنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك و ما يتطلبه من مباني و أجهزة و كفاءات إدارية .
- 2- تسويق البنك للخدمات: إن الصيرفة الالكترونية تساعد البنك على تسويق خدماته من موقعه على الانترنت الأمر الذي يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته و تؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.
- 3- تسيير التعامل بين المصارف: تؤدي الصيرفة الالكترونية إلى تسيير التعامل بين المصارف ، و بناء علاقات مباشرة و توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار بجلب المزيد من العملاء و هو ما يساعد على النجاح و الهيمنة على السوق المصرفية و احتكار مكانة المصارف الأخرى.
- 4- الدعاية و الترويج : تساهم الصيرفة الالكترونية عن طريق الانترنت في التعريف بالبنوك و الترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي و هو ما يزيد من عدد العملاء المقبلين على هذه الخدمات .
- 5- جودة الخدمات المصرفية المقدمة: إن استخدام وسائل الدفع الحديثة للصيرفة الالكترونية من شأنه أن يحسن من جودة الخدمة المصرفية المقدمة و هذا ما يكسبها ميزة عالمية.
- 6- اختصار المسافات الجغرافية و رفع الحواجز التقليدية: إن استخدام الانترنت يساعد على اختصار المسافات بين البنوك من جهة و العميل والبنوك من جهة أخرى كما يؤدي إلى إلغاء كافة الحواجز التي كانت تتميز بها الصيرفة التقليدية.

¹- الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية: مرجع سابق- ص206-207

المطلب الثاني : الأهمية العلمية:

بالإضافة إلى الأهمية الاقتصادية للصيرفة الالكترونية توجد أهمية علمية تتمثل فيما يلي:¹

- 1- تعزيز رأس المال الفكري: إن استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.
- 2- ضرورة الارتقاء إلى مستوى البنوك العالمية: إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت و ما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات ، و وفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنك لاختير الأنسب و بذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- 3- استعمال شبكة الانترنت لأغراض التسويق: يبدو أن ثورة الاتصالات و المعلومات أصبحت مؤثرة في شؤون الحياة اليومية ففي البلدان المتقدمة تقوم كل أسرة و كل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الانترنت لأغراض التسويق أو لتنفيذ بعض العمليات المصرفية.

المطلب الثالث : عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية:

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل و التي هي بمثابة قواعد للعمل

الالكتروني و التي تتمثل فيما يلي:²

- 1- شبكة الانترنت: و التي تعد عاملا رئيسيا في نجاح و بقاء المؤسسات الاقتصادية و المصرفية التي تهتم بهذه الخدمة ، أما المؤسسات التي تبقى بعيدة عن هذا المجال قد تفقد القدرة التنافسية نتيجة لعجزها عن الحصول على التقنيات الحديثة و هذا سيقود لفقدان عملائها نظرا لان البنوك العالمية التي أصبحت تقدم خدماتها عبر شبكة الانترنت تخير عملائها بين الطرق المتنوعة التي تناسبهم لسداد التزاماتهم ، كما تقدم لهم أفضل معدل عائد على إيداعاتهم بالإضافة إلى تخفيض العملات المستحقة عن الخدمات المصرفية المقدمة عبر هذه الشبكة.
- 2- إعداد و تدريب الموظفين: تعمل الجهات الحكومية على إعداد و تدريب الموظفين على استخدام الحواسيب الآلية و الأعمال المصرفية الالكترونية.
- 3- سهولة الحصول على الخدمات المصرفية: كما أنه على الجهات الحكومية العمل على توفير الخدمات الالكترونية بأرخص و أيسر السبل و ذلك من اجل إعطاء دفع للصيرفة الاليكترونية التي لازالت في بدايتها لكي تتمكن المصارف من استثمار الانترنت كنافذة لترويج خدماتها و التعريف بها و فتح طرق جديدة أمام هذه المصارف في عصر أصبح فيه الإنترنت مرتكز الصيرفة الالكترونية.

¹ - بن شيخ ليندة : واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية – مذكرة لنيل شهادة الماجستير- اقتصاد نقدي- جامعة فرحات عباس – سطيف 2008/2009- ص 21

² - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية: مرجع سابق- ص 207

- 4- التخطيط: لنجاح الصيرفة الالكترونية يجب وضع خطط للبدء في إدخالها بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.
- 5- التنظيم: وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات و العالم ككل و العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

المبحث الثالث : أشكال الصيرفة الالكترونية:

لقد تعددت الأشكال التي ظهرت بها الصيرفة الالكترونية من بداية القرن الماضي فلا يمكن الاستناد إلى

معيار محدد لوصف هذه الأشكال و لكن يمكن إدراج بعض الخدمات كصيرفة الكترونية و من بينها :

المطلب الأول :البنك الالكتروني:

أولاً: تعريف البنك الالكتروني:

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المبحث منها بنوك الإنترنت ، بنوك الويب، البنك

المنزلي، البنك المباشر، و الخدمات المالية الذاتية. و أن اختلاف المصطلحات تشير إلى أن :

1-البنك الالكتروني يمثل جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف و المؤسسات غير المصرفية

من خلال الانترنت ابتداء من مرحلة الإعلان عن الخدمات المصرفية و حتى التعاقد بشأنها و تسييرها و ذلك

باستخدام شبكة الانترنت كقناة اتصال ف تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، و هذه الخدمات قد تكون تقليدية

كفتح الحسابات و تحويل الأموال بين الحسابات أو خدمات المصرفية جديدة مثل عمليات الدفع الالكتروني.¹

2-البنك الالكتروني هو عبارة عن قيام الزبائن بإدارة حساباتهم و انجاز أعمالهم المتصلة بالبنك من المنزل

أو من المكتب أو من أي مكان آخر و في الوقت الذي يريده العميل و يعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل

وقت و من أي مكان).²

3- البنوك الالكترونية هي ذلك النظام الذي يتيح للزبون على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من

خلال شبكة معلومات كالانترنت يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى كالهواتف النقالة

ضمن مصاريف الويب أو غيرها من الوسائل التقنية.³

و كتعريف شامل يقصد البنوك الالكترونية النظم أو منافذ تسليم الخدمات المصرفية القائمة على الحسابات

الآلية التي تنتج للعملاء خدمات دون توقف و دون عماله بشرية.

ثانياً: صور البنوك الالكترونية:

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونياً، و سيظل تحديد البنك الالكتروني محل تساؤل

في بيئتنا العربية إلى أن يتم تشريعياً تحديد منظمة في هذا الحقل.

وفقاً للدراسات العالمية و تحديداً لدراسات جهات الإشراف و الرقابة الأمريكية و الأوروبية فان هناك ثلاث

صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت.

¹-خالد أمين عبد الله و إسماعيل إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية- دار وائل للنشر- ص 222-223

²- ذكري عبد الرزاق محمد:النظام القانوني للبنوك الالكترونية (المزايا -التحديات-الأفاق) -دار الجامعة للنشر- ص19

³- جمال بوعتروس:مرجع سابق- ص 89

1-الموقع المعلوماتي:

هو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، و من خلاله فان البنك يقوم بتقديم معلومات في صورة مواد إعلانية حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية ، و ذلك من خلال تأسيس موقع له على شبكة الانترنت ، و قد يتعدى الأمر إلى تمكين المنتجين من الشركات و المشروعات من عرض منتجاتهم و خدماتهم عبر الموقع و تمكين المشتريين من زيارتها.¹

2-الموقع التفاعلي أو الاتصالي:²

بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد الالكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات.

3-الموقع التبادلي :

حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و إدارتها و إجراء الدفعات و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية و إجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

ثالثا: العمليات المصرفية التي يقدمها البنك الالكتروني:

عند بداية ظهور البنوك الالكترونية كانت فقط تقدم تعريفا عما تقدمه البنوك التقليدية من عمليات مصرفية متعددة أو لم تكن هناك عمليات مصرفية تتم من خلال الانترنت ثم تطور الوضع وأصبحت تلك البنوك الالكترونية تقدم كافة العمليات المصرفية من خلال الانترنت بل زاد الوضع و أصبحت تلك البنوك الالكترونية تقدم الكثير من العمليات المصرفية التي كانت تحجم عن القيام بها البنوك التقليدية ، و تعتبر الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية احد أشكال الاتصال التبادلي بين العملاء و البنوك من خلال الانترنت. كما أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لموقع التجارة و الأعمال الالكترونية مبررا لبناء البنوك الالكترونية .

فالجوء إلى البنوك الالكترونية هو لجوء إلى احد وسائل المنافسة و هو أيضا لجوء إلى تقديم خدمات شاملة في وقت قصير من عدد محدود من الموظفين مقابل تكلفة اقل باعتبار أن البنك الالكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر و الموظفين و المصروفات و الفروع و غيرها) لكن علينا أن نعلم أن الوفرة في كلفة تقديم الخدمة لا يتعين هن تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها و بين الخدمات غير الالكترونية لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسية أخرى و هي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين لبنك و العميل.³

¹ - ذكرى عبد الرزاق محمد : مرجع سابق- ص21-22

² - سهام بلهول : مرجع سابق- ص09

³ - بوطويل خدوجة: مرجع سابق- ص05

رابعاً: أنواع البنوك الالكترونية:

يعتبر البنك الالكتروني كمؤسسة مبنية بشكل كلي أو جزئي على قناة توزيع واحدة وهي الانترنت، و من خلال هذا التعريف يمكن توضيح ثلاث أنواع للبنك الالكتروني :

1- البنوك شبه الكترونية :

و هي البنوك التي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الالكترونية و لكنها على الأقل تملك موقع معلوماتي مثل طبيعة الخدمات المقدمة ، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة ، إضافة إلى معلومات عن الوكالات المنتمية للبنك

2- البنوك نصف الكترونية:

و هي التي تقوم بعرض الخدمات بشكلها التقليدي و أيضا بشكلها الالكتروني حيث تهدف هذه البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة لعرضها كلا الخدمتين.

3 - البنوك الالكترونية:

و هي البنوك التي تستخدم شبكة الانترنت كقناة اتصال لتقديم الخدمات المصرفية المختلفة.

المطلب الثاني : النقود الالكترونية

نتيجة لتسارع التطورات التكنولوجية في السنوات القليلة الماضية و انتشار استخدام الحاسوب و الانترنت و على كل المستويات الفردية و الجماعية أو في جميع دول العالم فقد ساعد ذلك على ظهور شكل جديد من أشكال النقود تسمى (النقود الالكترونية).

أولاً: مفهوم النقود الالكترونية:

1- تعرف النقود الالكترونية بمعناه العام على كافة وسائل الدفع و التسديد و التحصيل من خلال استخدام الحواسيب كوحداث طرفية.

أما المعنى الخاص فتعرف النقود الالكترونية على أنها مجموعة التواقيع و البروتوكولات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية.¹

2-بعبارة أخرى فالنقود الالكترونية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.²

3- تعرف أيضاً على أنها عبارة عن سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها المصارف شبه

الالكترونية أو المصارف نصف الكترونية لمودعها في شكل نبضات كهرومغناطيسية تخزن على بطاقة ذكية أو على الهارد ديسك في الحاسوب الشخصي للعميل.³

ثانياً: أشكال النقود الالكترونية

يرتبط تعدد أشكال النقود الالكترونية بمدى التطور الذي يجري على استخدام أجهزة الحاسوب و على استخدام شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) و تاريخياً النقود الالكترونية أشكالاً نذكر منها ما يلي :

1-النقد الرقمي:

يقصد بالنقد الرقمي الأنظمة البرمجية المخصصة لدفع النقود عبر الانترنت و يتطلب استخدام النقد الرقمي ثلاثة أطراف لضمان كفاءة و سلامة التعامل به و هذه الأطراف هي :

العميل

المتجر

المصرف

كما يشترط أيضاً وجود برنامج النقود الالكترونية نفسه و منفذ لشبكة الانترنت ، و تتيح هذه البرمجيات بعد تحقيق الشروط أعلاه للعميل إتمام عمليات البيع و الشراء و الدفع عبر الانترنت و ذلك من خلال إرسال هذه النقود على شكل شيك الكتروني و هو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية و الذي يكون على شكل رسالة

¹ - أكرم حداد، مشهور هذلول :النقود و المصارف مدخل تحليلي و نظري- دار وائل للنشر- الأردن2008 -ص 57

² - إبراهيم بختي : التجارة الالكترونية - ديوان المطبوعات الجامعية - الجزائر 2008 - ص 72

³ - جمال بوعتروس: مرجع سابق - ص 96

إلكترونية موثقة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه ليعتمده من خلال مصرفه و عبر شبكة الانترنت أو إلغاءه و إرجاعه الكترونيا إلى مصدره.¹

2-التحويلات المالية الالكترونية:

نظام التحويلات المالية الالكترونية هو عملية منح الصلاحية permission لبنك ما للقيام بالتحويلات المالية الدائنة و المدينة الكترونيا من حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهاتف و أجهزة الكمبيوتر و أجهزة المودم modems عوضا عن استخدام الورق حيث تنفذ E.F.T عن طريق دار المقاصة الآلية [AUTOMATED CLEANING HOUSE]A.C.H و هي شبكة تعود ملكيتها أو أحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية منذ عام 1978.²

3-البطاقات البلاستيكية:

تعتبر البطاقات الائتمانية أكثر الأنواع شيوعا و استخداما لهذا النوع من النقود الالكترونية و هي البطاقات التي تستخدم لتسديد قيمة مشتريات العميل سواء كان ذلك من خلال شبكة الانترنت أو الشراء من المتاجر التي تقبل بهذا النوع من البطاقات.

و تعمل هته البطاقة من خلال شريحة الكترونية [chip] أو شريط مغناطيسي يحتوي كافة المعلومات الضرورية و حسابه ، واللازمة لإتمام عملية البيع. و رغم تعدد أشكال البطاقات البلاستيكية و ظهور أشكال حديثة متطورة منها بهدف رصيدها الالكتروني و لا تتطلب تفويض و لا تأكيد صلاحية البطاقة من اجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع و التي تتفوق على بطاقات الشريط مغناطيسي بقدرتها التخزينية العالية و نسبة الخطأ المتدنية فيها إلا أن آلية التعامل في هذه البطاقات جميعها واحدة فهي تتطلب الجهة الوسيطة المصدرة لهذه البطاقات كالشركة المصدرة لها أو المصارف وكالات لهذه الشركة و متعامل [costumer] و الجهة التي تقبل بهذه البطاقات كوسيلة دفع كالمتاجر [stores] مثلا.

و يستطيع المتعامل بهذه البطاقات و بمجرد إبرازها للمحلات التجارية أن تتم عملية البيع حيث يقوم المتجر و بعد التأكد من سلامة البطاقة و رصيدها بنقل قيمة هذه المبيعات عليها و يتم اليكترونيا خصم المبلغ المطلوب من الرصيد المتاح للعميل من مصرفه.³

4-الشبكات الالكترونية:

توجهت أبحاث و جهود هيئة الشبكات الالكترونية التي امتدت قرابة ثلاث سنوات و شاركت فيها العديد من الجامعات و مراكز الأبحاث و المؤسسات و البنوك المالية و المصرفية بإصدار الشيك الالكتروني لاستخدامه في التجارة الالكترونية بشكل عام و البنكية بشكل خاص .

¹ - أكرم حداد - مشهور هذلول : مرجع سابق - ص 58

² - منير ممدوح الجنيبي: النقود الالكترونية - دار الفكر الجامعي 2005 - ص 141

³ - أكرم حداد- مشهور هذلول: مرجع سابق - ص 58

الشيك الالكتروني مكافئ للشيكات الورقية التقليدية و هو رسالة الكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه و يقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع و يحمل توقيعاً رقمياً ، و يمكن التأكد من صحته الكترونياً و هو يختلف عن التوقيع العادي المكتوب باليد حيث يتضمن ملفاً الكترونياً آمناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك و وجهة صرف هذا الأخير بالإضافة إلى المعلومات الأخرى : تاريخ صرف الشيك و اسم الدافع و قيمته و المستفيد منه و رقم الحساب المحول إليه.¹

كما يمكن تعريفه على انه عبارة عن وثيقة الكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك و اسم الدافع و رقم الحساب و اسم البنك و اسم المستفيد و القيمة التي ستدفع و وحدة العملة المستلمة و التوقيع الالكتروني للدافع و التظهير الالكتروني للشيك و ينتقل هذا الأخير بالبريد الالكتروني إلى المستفيد و ذلك بعد أن يتم توقيع الكترونياً و مستقر فيحصل عليه المستفيد و يقوم بتوقيعه الكترونياً ثم يرسله بالبريد الالكتروني مصحوباً بإشعار إيداع الكتروني في حسابه بالبنك.²

و يستخدم الشيك الالكتروني باشتراك المشتري لدى جهة التخليص أو المعالجة ، و غالباً بنك حيث يقوم البنك بفتح حساب جاري للمشتري ، كما يتم تحديد توقيع المشتري بالرصيد الخاص به ، كما يتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري و تسجيله في قاعدة البيانات لدى جهة التخليص يتم التحقق من هوية المستخدم لحظة إجراء كل عملية.

اشترك البائع لدى جهة التخليص نفسها، حيث يتم فتح حساب جاري له كما يتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري و تسجيله في قاعدة البيانات لدى جهة التخليص. يقوم المشتري باختيار السلع من البائع، و يتم حساب السعر الكلي و الاتفاق على طريقة الدفع (و هنا يقصد بالشيك الالكتروني).

يقوم المشتري بتحرير الشيك الالكتروني و يقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر(الخاص به) ثم يقوم بإرساله بالبريد الالكتروني المؤمن على البائع.

يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من طرف المشتري و يقوم هو بالتوقيع عليه كمستفيد و ذلك بتوقيعه الالكتروني المشفر و إرساله إلى جهة التخليص.

تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك و التحقق من صحة الأرصدة و التوقعات ، و بناء على ذلك تقوم بإخطار كل من البائع و المشتري بتمام المعاملة المالية أي خصم الرصيد من المشتري و إضافته للبائع.³

¹ - إبراهيم بختي: مرجع سابق - ص 73

² - شيروف فضيلة : مرجع سابق - ص 110

³ - باسم أحمد المبيضين: التجارة الالكترونية - دار جليس الزمان للنشر و التوزيع 2010- ص139-140

المطلب الثالث : البطاقات المصرفية :

إن التحولات التي شهدتها العالم مؤخرا، من تطورات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اختراع الانترنت اثر بشكل كبير على ممارسة الأعمال التجارية ، فتغيرت من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني ، هذا ما جعل المصارف تعمل جاهدة لابتكار خدمات جديدة تتماشى و متطلبات التجارة الالكترونية و خاصة في ما يتعلق بطرق الدفع و منها البطاقات المصرفية.

أولا: تعريف البطاقات المصرفية:

تعد البطاقات المصرفية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل و نوعية النقود و تعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية ، و هي البطاقات التي يتم معالجتها الكترونيا لاستخدامها في أغراض متعددة كالحصول على النقود أو استعمالها كوسيلة لدفع قيمة السلع و الخدمات أو أي شيء له قيمة مالية.

ثانيا: أنواع البطاقات المصرفية: و من بين البطاقات المصرفية نجد :

1- البطاقات الائتمانية:

و هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف أو منظمات عالمية و تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، و هي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة و يستطيع بموجبها المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع المصرف إذ يتحصل صاحبها على ائتمان مجاني يقوم بسداده في فترة سماح متفق عليها مع المصرف بعد إرسال هذا الأخير فواتير على المشتريات التي قام بها المتعامل خلال الشهر المنصرم.

نشير إلى أن قيام العميل بسداد قيمة المشتريات للشهر المنصرم خلال فترة المتفق عليها لا يحمله دفع فوائد و يدفع فائدة كل تأخير في السداد بعد هذه الفترة بنسب متفق عليها مسبقا.

أ- بطاقات ائتمانية متجددة:

من أشهرها بطاقة فيزا (visa cards) ، ماستر كارد (master cards) ، و هي تمنح حاملها إمكانية تجديد الائتمان و هذا سواء سدد ما عليه من ديون بالكامل خلال فترة السماح أو سدد فقط جزء منها.¹

1-1: بطاقة فيزا:

تصدر عن منظمة فيزا العالمية و بإمكان حاملها أن يسدد التزامات البطاقة أو جزء من الالتزامات خلال مدة السماح و يسدد الباقي بعد ذلك. و بطاقة فيزا هي الأكثر انتشارا على الإطلاق.

2-1: بطاقة ماستر كارد:

تأتي هذه البطاقة من المرتبة الثانية (بعد بطاقة فيزا) من حيث درجة انتشارها ، و هناك عدة أشكال لها مثل ماستر كارد الفضية ، ماستر كارد الذهبية و ماستر كارد المدنية و ماستر كارد رجال الأعمال.²

¹ - جمال بو عتروس :مرجع سابق- ص92-93

² - أحمد موسى محمد: مرجع سابق- ص09

ب - بطاقات ائتمان غير متجددة:

يطلق على هذه البطاقة أيضا بطاقة الصرف أو بطاقة الخصم الشهري و من أشهرها بطاقات أمريكان اكسبريس و داينرز كلوب. يتوجب على حامل هذه البطاقة تسديد الفاتورة بالكامل خلال فترة السماح أو تسحب منه البطاقة و لا يمنح قرضا جديدا¹.

ب-1: بطاقة امركان اكسبريس:

هذه البطاقة هي بطاقة ائتمانية لكنها غير متجددة أي ينبغي تسديد الالتزامات المالية لهذه البطاقة خلال مدة السماح ، و بخلاف ذلك فانه جرى تجديد لهذه البطاقة لمدة جديدة ، و هناك عدة أنواع لهذه البطاقة فنجد :

- امركان اكسبريس الخضراء.

- امركان اكسبريس الذهبية.

- امركان اكسبريس الماسية.

و كل نوع من هذه الأنواع المذكورة يمنح لقطاع محدد من الزبائن (المستفيدين) و تقدر هذه البطاقة بالملايين.

ب-2 : بطاقة داينرز كلوب:

هي بطاقة ائتمانية غير متجددة هي الأخرى و يشترط في استمرارها مدة سماح جديدة حيث تسدد التزاماتها خلال مدة السماح ، و عملة هذه البطاقة بالملايين لكنها اقل من عملة البطاقة الأولى².

2 - البطاقة غير الائتمانية:

و التي تعني عدم قرة حاملها على الحصول على ائتمان (قرض) ، و تنقسم إلى :

أ- البطاقة المدنية:

تسمى كذلك بطاقة الخصم و بطاقة الدفع الفوري ، و هي بطاقة بلاستيكية تستعمل للحصول على النقود السلع و الخدمات ، و هي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل في المصرف في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته و يتم السحب في البنك مباشرة³.

ب- بطاقة الدفع المسبق:

الأساس في هذه البطاقة أن العميل يقوم بدفع قيمتها مسبقا أثناء شرائها ، لذا يطلق عليها أيضا البطاقة مخزنة القيمة . تستخدم هذه البطاقة لتسديد قيمة المشتريات التي يقوم بها العميل عن طريق إدخالها في آلة قارئة متواجدة في المحل مثلا فيتم خصم قيمة المشتريات من رصيد البطاقة و مثال ذلك بطاقة الهاتف، بطاقة النقل... الخ⁴.

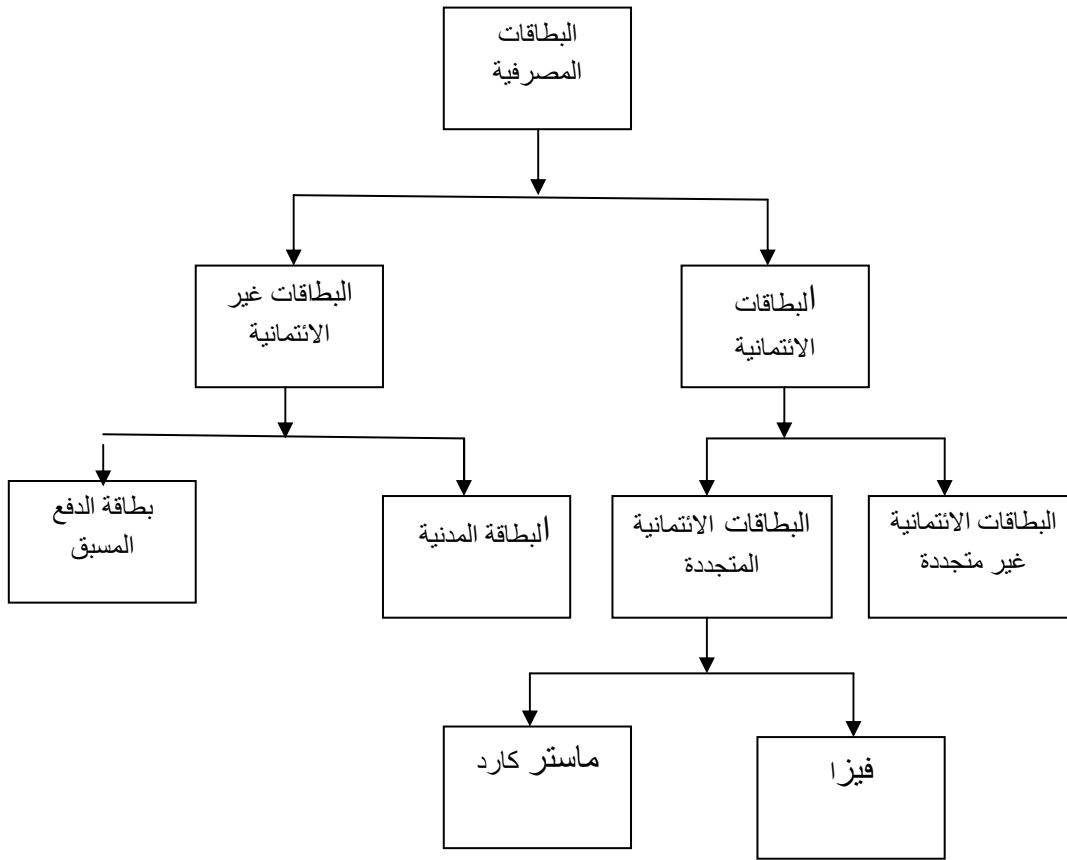
¹ - جمال بوعتروس :مرجع سابق- ص 94

² - شيروف فضيلة : مرجع سابق- ص108

³ - بو طويل خدوجة: مرجع سابق- ص25

⁴ - جمال بوعتروس :مرجع سابق- ص93

الشكل رقم-1- أنواع بطاقات الدفع.



المصدر : إبراهيم بختي – مرجع سابق- ص 74

3- البطاقات الذكية:

إن الكارت الذكي ظهر كعلاج للمشكلات التي تواجه كارت الائتمان و الخصم عند إدخال البيانات فيكل مرة يتم فيها التعامل و لدواعي تتعلق بالتكنولوجيا و تغلبا على بعض المشاكل التي تتعلق بالسرية و الأمن . فما هو الكارت الذكي أو البطاقة الذكية ؟

و يطلق عليها سمارت كارت smart card و تتمثل في رقاقة الكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها كالاسم، العنوان، اسم المصرف ، أسلوب الصرف و المبلغ أو بيانات خاصة بالضمان الاجتماعي و التأمين أو أي بيانات أخرى تضاف بالاتفاق بين المؤسسات ذات العلاقة، و تشبه البطاقة الذكية النقود الورقية و ذلك من حيث انه لا يوجد بمقتضى العمل بها تسوية نهائية أو مقاصة ، و تمكن هذه البطاقة لحاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري ، كما أنها تعتبر بالنسبة للتعامل بمثابة كومبيوتر متنقل ، و تمتاز بالحماية ضد التزوير و التزيف و عدم تقليدها . و تعتبر بطاقة موندكس احدت وسيلة دفع عالمية تم طرحها لعملاء المصارف¹.

كما يعرفها البعض على أنها بطاقة تشبه في شكلها بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع و تختلف عنها في كونها تحتوي على شريط ممغنط يحمل شريحة الكترونية أو أكثر و بذلك يمكن اعتبارها بمثابة حاسب صغير الحجم مزود بذاكرة تسمح بتخزين أو استرجاع و معالجة البيانات في ظرف قصير جدا.²

يتم التعامل بالبطاقة الذكية بتمرير الكارت على آلة قارئ له و يتم خصم المشتريات و نقلها مباشرة إلى طرفي الآلة التي توجد عند البائع دون الحاجة إلى توقيع أو تصديق، و يستطيع هذا الأخير نقل قيمة الصفقات إلى حسابه البنكي كما يريد، و تنسم هذه البطاقة بأنه يمكن شحنها مرة و مرات بنفس الطريقة.³ و بهذا الأسلوب أن ما يعد نقدا ليس له وجود مادي يتم تبادله مقابل السلع و الخدمات ، فما هي سوى نبضات الكترونية توجد على شرائح الكترونية مثبتة على الكارت.

4- المحافظ الالكترونية:

إن حماس المتسوقين للسوق المباشرة قد أتعبهم و ذلك لإدخالهم في كل مرة معلومات السحن و السداد خلال قيامهم بالشراء، و هذه إحدى المشاكل التي كان على المحفظة الالكترونية حلها، بالإضافة إلى مشكل ثان و هو توفير تخزين امن بالنسبة لبيانات بطاقة الائتمان و النقد الالكتروني ، و هذا ما جاءت به المحفظة الالكترونية التي في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحفظة المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمان و النقد الالكتروني و الهوية الشخصية.⁴

¹ - شيروف فضيلة : مرجع سابق- ص109

² - طارق طه: إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت – دار الجامعة الجديدة2007 - ص283

³ - أحمد عبد الخالق: مرجع سابق- ص 182

⁴ - أحمد موسى محمد: مرجع سابق- ص10

قد تكون المحفظة الالكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة- رقاقة- حوسبية) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه و إليه) عبر الانترنت باستخدام برامج معينة ، و يمكن استخدام المحفظة الالكترونية للدفع عبر الانترنت و في الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الالكتروني.¹

ومن أهم المحافظ الالكترونية نجد:²

محفظة باسبورت ميكروسوفت:

هي محفظة تأتي سابقة التركيب في internet explorer 4.0 و أعلى ولكنها ليست في netscape Navigator و هي تعمل بنفس الطريقة مثل معظم المحافظ الالكترونية ، فمحفظة باسبورت هي محاولة من ميكروسوفت لتوحيد المحافظ ، و كل البيانات الشخصية التي تقوم بإدخالها في محفظة باسبورت بما فيها اسمك و عنوانك و معلومات بطاقة الائتمان تشفر و تكون كلمة السر محمية و الصيغ المستقلة للمحفظة ستكون قادرة على التفاعل مع نظم النقد الالكتروني و حسابات بنك الانترنت و نظم الدفع الأخرى، و تقدم هذه البطاقة الخدمات الآتية :

- خدمة وقع هنا : تتيح للمستخدم التوقيع في موقع الويب لمشاركة باستخدام اسمه و كلمة السر.
- خدمة محفظة باسبورت توفر وظائف لمحفظة الكترونية موحدة مثل تخزين ، امن و إكمال النموذج الخاص بمعلومات بطاقة الائتمان و العنوان.
- خدمة محفظة باسبورت الصغار تساعد الآباء على حماية و رقابة خصوصية أطفالهم.
- خدمة الأشكال العامة تتيح للمستهلكين بإيجاد صفحة عامة من المعلومات عن أنفسهم.⁽¹⁾

¹- إبراهيم بختي: مرجع سابق- ص72
²- أحمد موسى محمد: مرجع سابق- ص11-12

المطلب الرابع : الصراف الآلي :

تعد فكرة جون شرد بارون * التي جاءت تحت عنوان « بنك مفتوح أربع و عشرين ساعة و سبعة أيام في الأسبوع » أول فكرة لإتمام العمل المصرفي خلال سنوات السبعينات من القرن الماضي ، حيث كان الهدف من الصراف الآلي هو تخفيض عدد المعاملات داخل المصرف أو فروعه و تمكين العملاء من القيام بالمسحوبات النقدية أو الإيداعات خاصة خارج ساعات العمل المصرف.¹

أولاً:تعريف الصراف الآلي:

يعرف الصراف الآلي على انه جهاز يعمل أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات على مدار الساعة و ذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي و هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك العميل بناء على طلبه و بموافقة الفرع و تحمل هذه البطاقة اسم العميل و رقم حسابه و رمز الفرع، و عليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة و معطيات محددة سلفاً و لكل بطاقة رقم سري يعرفه و يحدده حاملها فقط.²

ثانياً: خدمات جهاز الصراف الآلي:

يحتوي جهاز الصراف الآلي على شاشة و فئتين ، إحداهما لسحب النقود و الأخرى لإدخال بطاقة ممغنطة يصدرها المصرف لعملائه . يتم إدخال هذه البطاقة من طرف العميل في الفتحة المخصصة لها و يكتب الرقم السري باستخدام لوحة المفاتيح فنقوم الماكينة بقراءة البيانات و إرسالها إلى حاسوب مركزي متواجد بالمصرف للتأكد من صحة البيانات ، فإذا تبين أن بيانات البطاقة مطابقة للبيانات في الحاسوب المركزي سيتم السماح للعميل بتلقي الخدمة المطلوبة.

يمكن للمصرف أن يقدم مجموعة من الخدمات لعملائه من خلال أجهزة الصراف الآلي ، نذكر على سبيل المثال :³

- إمكانية تعرف العميل على رصيد حسابه و معرفة آخر العمليات التي قام بها.
- إمكانية قيام العميل بمسحوبات أو إيداعات نقدية من و إلى حسابه.
- معرفة حركة الحسابات في الفترات السابقة و إمكانية الحصول على كشف لهذه الحركة.
- طلب دفتر الشيكات .
- إمكانية القيام بتحويلات نقدية سواء بين حسابات العميل نفسه كان يتم تحويل مبلغ من المال من حساب جاري إلى حساب توفير أو إجراء تحويل من حساب عميل إلى حساب عميل آخر سواء

¹ - جمال بوعتروس : مرجع سابق- ص84

² - خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد: مرجع سابق- ص207

³ - جمال بوعتروس :مرجع سابق- ص 85

- يمتلك هذا العميل حساب في نفس المصرف أو في مصرف آخر [فاتورة الكهرباء، فاتورة الماء، فاتورة الهاتف...الخ].

ثالثاً: أنواع الصراف الآلي: و نجد ثلاث أنواع هي ¹:

1-آلات صرف بعيدة المدى:

و تتواجد في أماكن جغرافية بعيدة عن مبنى البنك بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظراً لوجود تجمعات من العملاء الحاليين و المحتملين بها مثل النوادي الرياضية.

2- آلات صرف داخلية:

و تتواجد داخل صالات التعامل بمباني البنوك و العروض لامتناس الطلب الزائد عن طاقات الصرف و الإيداع و تخفيف صفوف الانتظار ، أي توفير الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة لعميل البنك.

3- آلات صرف خارج المبنى:

و تتواجد خارج مبنى البنك بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.⁽¹⁾

¹ - شيروف فضيلة- مرجع سابق- ص23

خلاصة :

نظرا للأهمية البالغة التي لمسناها من خلال ما عرضناه في هذا الفصل والمتعلقة بالصيرفة الإلكترونية يتضح بجلاء أهمية الخدمات المصرفية الحديثة التي يقدمها المصرف الإلكتروني عن طريق وسائل وتقنيات إلكترونية متطورة ، حيث أصبح تقديم هذه الخدمات يمثل وظيفة رئيسية من وظائف المصارف الإلكترونية ولضمان نجاح الصيرفة الإلكترونية ينبغي توفر عوامل تساعد على تحقيق ذلك بضرورة اتساع رقعة الخدمات التي تقدمها المصارف الإلكترونية باستخدام أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية الخاصة بها من حيث أنها تساهم في زيادة الوعي المصرفي فضلا على أنها تعمل على تنمية موارد المصارف الإلكترونية وهذا ما يميز خدماتها عن خدمات باقي المصارف .

تمهيد:

المنافسة المفتوحة في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية، لكن قد تعترض طريق هذا التطور العديد من ترتبط مقدرة الصيرفة الالكترونية على النمو والتطور بمقدرتها على مواكبة التحولات الجديدة وعلى العقبات والعراقيل المتنوعة بدءا من عدم وجود استراتيجية لهذا النوع من المعاملات ذو سياسة واحة المعالم تتسم بالوضوح والشفافية وهو ما قد يركي العقبات الأخرى مثل وجود إطار قانوني يحكم هذه المعاملات في كل مراحلها .

كما تواجه الصيرفة الالكترونية مشكلات أخرى تتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات، وتأهيل الأطارات البشرية والإدارية وتطوير أساليب الرقابة، ورغم ذلك فإن استعمال المصارف لوسائل الالكترونية في سبيل تمرير خدماتها إلى العملاء يكسبها مزايا متعددة تميزها عن باقي المصارف الأخرى.

المبحث الأول : متطلبات الصيرفة الالكترونية :

يقدم العمل المصرفي الالكتروني خدمات متعددة للعملاء وحتى تضمن التقديم المثل لهذه الخدمات يحتاج هذا العمل إلى مجموعة من المتطلبات ندرجها فيما يلي :

المطلب الأول : البنية التحتية التقنية :

البنك الالكتروني عبارة عن سلسلة من الخدمات المصرفية التي يؤديها البنك الكترونيا لتسهيل عمليات التجارة الالكترونية ، وتوفير أدوات ووسائل الكترونية لتسوية هذا النوع من المعاملات ، وحتى يؤدي البنك الالكتروني دوره هذا ينبغي أن تتوفر له البيئة الالكترونية اللازمة لأداء هذه الخدمة على النحو المرجو.¹

فأولى متطلبات البنوك الالكترونية ، البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنيات المعلومات ، وذلك أن البنوك الالكترونية تحيا في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسليم لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات ، وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الاتصالي.²

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثمائي، ودقة المعايير توافرها الدولي وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، كما أن العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة و البرمجيات و الحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية .

وهذه دعامة الوجود و الاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي باستراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة و فاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

إن أهم عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي :

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة .
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع .

¹ - ذكرى عبد الرزاق: مرجع سابق - ص 30

² بن شيخ ليندة : مرجع سابق- ص 30

- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين.¹

- بالإضافة إلى أن البنية التحتية اللازمة لتفعيل الصيرفة الإلكترونية تتطلب ما يلي :

* وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية " انترنت " وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة وجود جهة تنسق في ما بين المصارف وتتولى تحديد الإشارة هنا إلى ضرورة وجود جهة تنسق في ما بين المصارف وتتولى تحديد وتركيز المهام التي تصبح جزءا لا يتجزأ من الشبكة وإدارتها ، وهي مهام تختلف عن مهام مشغلي شبكات الاتصالات العامة (شبكة سويفت) .

* وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقا لأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى البلاد ككل.

* البدء في تنفيذ الخطة يستلزم تبني مشاريع استكشافية يمكن التحول في نتائجها . حيث يتم تفاعل أطراف المجتمع ككل، وأن تصاحب هذه المشاريع خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري، و تهدف هذه المشاريع إلى تقويم الإجراءات ووضع الأنظمة التي تحكم تقديم خدمات صيرفة إلكترونية على نطاق واسع، كما أنها تقرب المفاهيم عمليا للأطراف المشتركة في تقديم الخدمات والاستفادة منها .

*البدء في وضع النظم القياسية (المعيارية) التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة .
*تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيده للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف .

*إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كل مستوى : مستوى الصرف الواحد، مستوى البنك المركزي، مستوى البلاد، على المستوى الإقليمي، الذي يتيح الربط والتعاون مع البلدان ذات المصالح والأهداف المشتركة.²

¹ سهام بهلول: مرجع سابق- ص 07-08

² شيروف فضيلة: مرجع سابق- ص 18

المطلب الثاني: الكفاءة الأدائية :

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي ، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية الاستشارية والإدارية ذات العلاقة بالأعمال المصرفية الإلكترونية.¹

وفي هذا الإطار يتم إعداد الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة لأن تنمية رأس المال البشري هي أولا عملية تعليمية يتزود فيها الفرد بالأسس العلمية المطلوبة، وهي ثانيا عملية تدريبية فنية يكتسب فيها الفرد قدرات علمية متخصصة ومهارات معينة وهي ثالثا عملية تنظيمية إدارية يتم فيها تأهيل الأشخاص لإدارة وتنفيذ النشاط المصرفي الإلكتروني ، وهي أخيرا عملية سلوكية تهدف إلى التأثير في السلوك الاجتماعي للأفراد وتنمية القيم . وللقيام بهذه العمليات يتطلب تبني العديد من الإستراتيجيات نذكر منها :²

● إنشاء مراكز التعليم المتخصصة في معاملات البنوك الإلكترونية.
تخصيص الحكومات لمبالغ معتبرة من ميزانياتها لصالح قطاع البحث العلمي مع ضرورة تعزيز بيئة الإبداع والابتكار وروح المبادرة .

● تنظيم برامج ودورات تدريبية خاصة بالأعمال الإلكترونية .
● الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تكوين الإطار المصرفية .
● تنظيم ندوات ، مؤتمرات ، ورشات عمل تحقيقات حول البنوك الإلكترونية و أنشطتها .

ومن الأسس التي تستطيع من خلالها التكيف مع المتغيرات هو التدريب الذي له علاقة قوية و مباشرة لتطور العمل المصرفي الإلكتروني . إذ لا تطور بدون تدريب ، حيث أثبتت البحوث أن التعليم والتدريب يساهمان بنسبة تتراوح بين 26 % و 55% من الإنتاجية ، وبالتالي فإن أي تقدم يعتمد بدراجه كبيرة على التعليم والتدريب ، وأن قوة التطور و التنمية تعتمد أساسا على قوة ونوعية التدريب و البرامج المقدمة للعاملين وذلك لأن

التنمية الأدائية تعتبر هي الهدف الرئيسي لكثير من البنوك الإلكترونية إن لم نقل كل البنوك ، غير أن الكثير من هذه البنوك لا يعير أي أهمية لقضيتي التأهيل والتدريب بل يعتبرها من هوامش الأمور ، فإذا أرادت البنوك أن ترتقي بجودة خدماتها ومنتجاتها فعليها الالتزام بالمنهج والبرامج التدريبية و التأهيلية التي من خلالها تحقق البنوك أهدافها ، ومن هنا يتبين لنا أهمية التدريب وعلاقته القوية والمتينة بنجاح العمل المصرفي الإلكتروني ، فإذا أرادت البنوك التطور والرقى

¹ خبابة عبد الله: الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية ، البنوك التجارية ، السياسية ، النقدية) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر ، مؤسسة شباب الجامعة - الاسكندرية- 2008 ص 110

² سهام بلهول: مرجع سابق- ص 63

فعليةا أن تأخذ التدريب على أساس أنه ركن أساسي في إستراتيجيتها على المدى الطويل والذي يهتم بتقديم التدريب المناسب للرجل المناسب في الوقت المناسب وقدرته على العمل والتأقلم في بيئة البنوك الإلكترونية، فمهما بلغت قوة وفعالية وتطور الآلات الحديثة فلن تكون هي العامل الرئيسي وراء تقدم التنمية في البنوك الإلكترونية والسبب أن هذه الآلات لا تملك عنصري الإبداع والابتكار بينما العامل البشري يملك هاتين الميزتين اللتين هما أساس التطور والنمو وهذا يؤيد ما ذكره james higgins في كتابه (تجدد أو تبدد) بقوله " الإنسان هو مصدر الابتكار، وليست الآلات سوى جزء من ابتكارات العقل البشري" إذا فالتدريب والكفاءة الأدائية هما المفتاح الحقيقي لنمو وتطور البنوك والأفراد والمنظمات على حد سواء وغالبا ما يوصف التدريب المرفق بالتأهيل بأنه إحدى نقاط القوة في الاقتصاد المصرفي الإلكتروني.¹

المطلب الثالث : التطوير والاستمرارية والتفاعل مع المستجدات:

ويتقدم عنصر التطوير والاستمرارية والتنوعية على العديد من عناصر متطلبات المصارف الإلكترونية وتميزها فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز²، كما أن فعالية وسلامة بني الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس بل إستراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية أما عن عناصر استراتيجيه البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات فهي تتمثل في تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة وملائمة هدف الدخول إلى الأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها بضمان المنافسة في سوق الاتصالات .

ولضمان جلب الإستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الإلتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير الخدمة المميزة وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسويتها وخصوصية

¹ زيد منير سليمان: إدارة أخبار الموظفين (الموظف المناسب في المكان المناسب) - دار الراية للنشر والتوزيع - الجامعة الأردنية 2008 ص 155-157

² بن شيخ ليندة: مرجع سابق - ص 19

المشركين وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الإلتزامات على أطراف العلاقة وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما سيتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة . وتفر والبنى التحتية العامة سيبقى غير كافي دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية وهو اتجاه تعمل عليه المصارف بجدية ونكتفي في هذا المقام بالقول : أن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية ، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية باقتحام الجديد أنها تنتظر أداء الآخرين وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر وهو أمرا هام وضروري لكنه ليس مانعا من الريادية وبنفس القدر لا يعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة لكنها حتما تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.

والتفاعلية لا تكن في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والحد من تلك الأفكار التي جاءت وليدة تفكير إبداعي وليست وليدة تفكير نمطي .¹

المطلب الرابع : الرقابة التقييمية الحيادية :

لقد أقامت غالبية البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها ويتعين أن الحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على نجاح إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارات الموقع دليل على نجاحه ، لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية الترويجية .²

¹ بوطويل خدوجة: مرجع سابق - ص 98

² يوسف المسعداوي: البنوك الإلكترونية ورقة بحسية جامعة البليدة - ص 233 - 2006/2005

المبحث الثاني : تحديات الصيرفة الإلكترونية:

تواجه المعاملات الإلكترونية العديد من الصعوبات والمعوقات التي تؤثر عليها وتقلل من فاعلية تطبيقها ، والتي تستوجب تصحيحات وإجراءات جديدة للإستفادة من مزاياها وفوائدها المتعددة التي تقدمها ، فما هي هذه المعوقات التي تواجه المعاملات الإلكترونية ؟

المطلب الأول : تحديات التعاقدات ومشكلات الإثبات:

أول المفاهيم المتعين إبرازها أن الكثير يخلط بين مفهومين في حقل العقود وتقنية المعلومات ، ذلك أن تأثير العقود بما أفرزته تقنية المعلومات يتحقق في طائفتين من العقود أولهما العقود التقليدية المبرمة بالوسائل الإلكترونية (التعاقد عبر شبكة المعلومات) ، حيث تقوم العقود بوجه عام من حيث أركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق إرادتي المتعاقدين والسبب المشروع والمحل المشروع ، وقد أثارت وسائل الإتصال الحديث التساؤل حول مدى صحة إنعقاد العقد بواسطتها ، كما في التليكس والفاكس، وتتأثر في الوقت الحاضر - مند مطلع التسعينات على الأقل - مسألة إنعقاد العقد بواسطة نظم الكومبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الإلكترونية ، والبريد الإلكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد . والحقيقة أن وسائل الإتصال التقنية تثير عددا من المسائل أولها وأهمها بل تعد موضوع هذا الإشكال .مسألة إثبات الإنعقاد ومسائل التعاقد وقد اتجهت المواقف القانونية والقضائية والفقهية إلى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في أثبات الواقعة وصلاحيه الدليل محل الاحتجاج وتحقق فوق ذلك وظيفتين : إمكانية حفظ المعلومات لغاية المراجعة عند التنازل والتوسط في الإثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة أو سلطات الشهادات التعاقدية ومن هنا قبل نظام (سويفت) التقني لغايات الحوالات البنكية . وكذا نظامي - شيبس وشابس ونحوهما - وكذلك قبل التليكس لتحقيقهما لهذه الطبيعة والوظائف في حين بقي الفاكس خارج هذا الإطار ومجرد دليل ثبوت بالكتابة أو بيئة مقبولة ضمن شرائط خاصة ، ومن هنا أيضا أثارت الرسائل الإلكترونية عبر شبكات المعلومات كالانترنت والرسائل المتبادلة عبر الشبكات الخاصة (الانترنت) والبريد الإلكتروني مشكلة عدم تحقيق هذه الوظائف في ظل غياب المعايير والمواصفات والتنظيم القانوني الذي يتيح توفير الطبيعة المقبولة للبيانات وتحقيق الوظائف التي تجيز قبولها في الإثبات .

إلى جانب مشكلة عدم تحقيق الإثبات أثارت وسائل الإتصال عموما مسألة صحة الإنقاذ ووجوده ، وتتصل هذه المسألة بالإثبات على نحو يصعب كثيرا الفرض بينهما إلى جانب مشكلات وأمن وسائل الإتصال ومدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى ومشكلات وقت ومكان الإبرام

واتصال ذلك بالقانون الواجب إنطباقه على العقد عند المنازعة وجهة الاختصاص القضائي في نظر النزاع .

وإلى حين كانت هذه المشكلات ليست ذات أثر إقليمي أو دولي إلا في حدود العقود التجارية الدولية التي جرى تنظيم الكثير من قواعدها ضمن إتفاقيات دولية أو عبر مؤسسة العقود النموذجية والقواعد المحددة لعدد من العقود ، لكن شيوع التجارة الإلكترونية بوجه عام وأتصال هذه التجارة بمحتوى التعاقد أسسي الشائع أن تكون الخدمات محله وليس البضائع (التي تستلزم تسليم مادي يساهم في تحقيق إشكالات التعاقد الإلكتروني على خلاف الخدمات على الخط) وبسبب ممارسة أنشطة التجارة الإلكترونية من كافة وليس بين التجار فقط (مما يمنح الاستفادة من عناصر المرونة والحرية التي تتمتع بها العلاقات التجارية بالنسبة للإثبات وغيره) ، إضافة إلى اعتماد التجارة الإلكترونية على أنظمة الدفع الإلكتروني عموما (كبطاقات الإئتمان على الخط أو عبر التفويض على الهاتف والحوالات المالية الرقمية والبطاقات الماهرة ونحوها) وما أدى إليه ذلك أتمتة العمليات والخدمات المصرفية وأتمتة التعاقد بشأنها ضمن مفهوم بنوك الويب أو البنوك الإلكترونية .

إذن نحن أمام عملية تقييم لقواعد التعاقد في سائر التشريعات ذات العلاقة (المدني ، التجارة البنوك ، ... الخ) لغايات تبين مدى تلاؤم النصوص القائمة مع ما أفرزته وسائل الإتصال الحديثة وتحديدًا شبكات المعلومات بأنواعها (أنترنت ، أنترانت ، أكسرانت) ، باعتبار أن القواعد القائمة في نطاق التشريعات عموما وفي غير فرع من فروع القانون تتعامل مع عناصر الكتابة والمحرر المستند والتوقيع والصورة طبق الأصل الخ من مفاهيم ذات مدلول مادي . وبوجه عام فإن البناء القانوني للتشريعات في حقل التعاقد والإثبات لم يعرف الوسائل الإلكترونية وتحديدًا تلك التي لا تتطوي على مخرجات مادية كالورق ، وجاء مبناه قائما بوجه عام مع عدد من الإستثناءات على الكتابة ، المحرر ، التوقيع ، الصورة ، التوثيق التصديق ، السجلات ، المستندات الأوراق ... الخ وجميعها عناصر ذات مدلول مادي وهي وإن كان من الممكن شمولها الوسائل التقنية ذات المستخرجات التي تتوفر لها الحجية ، فإنها لا تشمل الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني البحت .¹

¹ خبابة عبد الله: مرجع سابق - ص 112- 115

المطلب الثاني : تحديات أمن المعلومات والمعاملات المصرفية:

تواجه عملية الوفاء الإلكتروني العديد من المخاطر الناتجة عن الممارسات غير المشروعة التي يمكن أن تقع من العديد من الأطراف و أخطرها تلك التي تقع من قرصنة الحاسب الآلي ، إذ يسعى هؤلاء إلى التوصل إلى المعلومات المالية والشخصية واختراق الخصوصية وسرية البيانات المتداولة عبر شبكة الانترنت، الأمر الذي أدى بالمتعاملين إلى الإحجام عن إبرام صفقاتهم عبر هذه الشبكات وتفضيل الأساليب التقليدية المتعارف عليها لذا أحيطت عمليات الدفع الإلكتروني بسياج من وسائل التأمين الفنية التي تضمن سرية الرسائل والبيانات سواء كان الدفع يتم عن طريق شبكة الانترنت أو خارج هذه الشبكة ، ويتم ذلك باستخدام أدوات و أساليب و أنظمة تهدف إلى حماية وسائل الدفع الإلكترونية و الحيلولة دون التعدي عليها أو استخدامها بطريقة غير مشروعة.¹

وفي سبيل تأمين المعلومات على الشبكات العالمية تم ابتكار تقنية التشفير وبروتوكولات حمانية ، الأكثر انتشارا منها : بروتوكول الطبقات الأمنية secure socket layer : ssl و بروتوكول الحركات المالية الآمنة set : secure Electronic transaction

أولا : التشفير:

يعرف التشفير بأنه : " عملية تحويل المعلومات إلى شيفرات غير مفهومة (تبدو غير ذات معنى) لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها ولهذا تنطوي عمليات التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة .

ظهر التشفير منذ القدم ولكن بأسلوب مختلف عما شهدنا حاليا لرغبة الأفراد في الحفاظ على سرية رسائلهم حتى بلوغها للمرسل إليه وانتشر وتطور أكثر مع انتشار الحروب في العالم ، وفي هذا السياق تم ابتكار عدة تشفيرات من بينها :

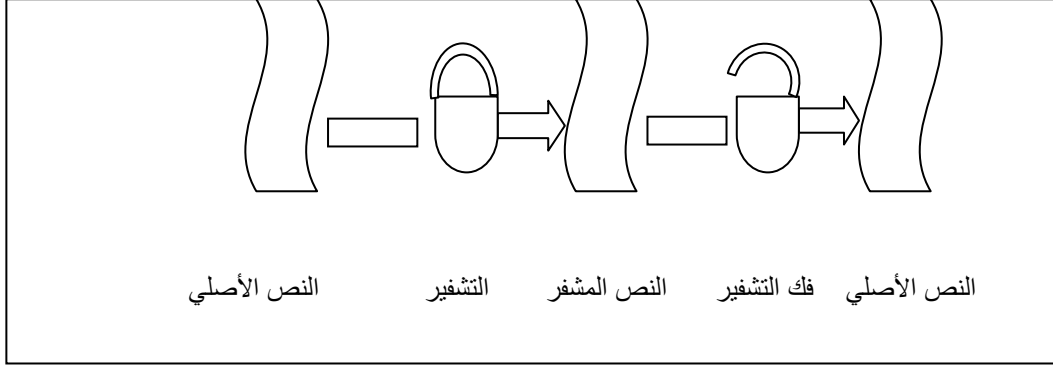
معيار تشفير البيانات الذي يستخدم مفتاح تشفير بطول 56 بيت (56 Bits) ويشترط بأن يكون كل من المرسل والمستقبل المفتاح السري ذاته ، وقد اعتمده البنوك لتشغيل آلات الصراف الآلي(ATM) وكذلك نظام تشفير أطلق عليه اسم (R S A) ويستخدم هذا النظام زوجا من المفاتيح (مفتاح عام – مفتاح خاص) عوضا عن استخدام مفتاح واحد فقط . ورغم أن هذا النظام كان ملائما جدا لأجهزة الكمبيوتر المعقدة إلا أنه قد تم اختراجه فيما بعد .

وفي عام 1986 تم تطوير برنامج يعتمد نظام (R S A) ولكنه يتميز باستخدام مفتاح بطول بيت ويدعى برنامج الخصوصية المتفوقة (PGP= pretty Good privacy) ويتوفر من هذا البرنامج نسخة تجارية ونسخة مجانية و هو أكثر برامج التشفير انتشارا في وقتنا الحالي .

¹ ذكرى عبد الرزاق: مرجع سابق – ص 42

وتستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة وفك تشفيرها ، وفك التشفير هو عملية إعادة تحويل البيانات إلى صيغتها الأصلية وذلك باستخدام المفتاح المناسب لفك الشيفرة .

الشكل 02 : عملية التشفير وفك التشفير



Source: MOHAMED LOUADI " Introduction aux Technologies de L'Information et de la Communication" , centre de publication universitaire , Tunis , 2005 p 392

كما انه يمكننا التمييز بين نوعين من التشفير المتماثل والتشفير اللامتماثل .

- التشفير المتماثل : في التشفير المتماثل يستخدم كل من المرسل والمستقبل المفتاح السري ذاته في تشفير الرسالة وفك تشفيرها .

- التشفير اللامتماثل : في هذا النوع من التشفير يستخدم مفتاحان لتشفير الرسالة وفك تشفيرها ، الو مفتاح عام و الثاني مفتاح خاص . إذ أن تشفير الرسالة بالمفتاح العام لا يمكن فك تشفيرها إلا باستخدام المفتاح الخاص الذي لا يعلمه إلا مرسل الرسالة .¹

ثانيا : التوقيع الرقمي :

يستخدم هذا النظام في التعاملات البنكية والمعاملات البنكية وأوضح مثال على ذلك بطاقة الائتمان التي تحتوي على رقم سري لا يعرفه سوى صاحب البطاقة الذي يدخل بطاقته في ماكينة السحب حين يطلب الاستعلام معن حسابه أو صرف جزء من رصيده ، وهي تعمل بنظامي offe-line ونظام on-line .²

و يمكن تعريف التوقيع الرقمي على أنه وسيلة من وسائل تشفير البيانات يستخدم للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل ، ويمكن للمرسل استخدام

¹ بن شيخ ليندة: مرجع سابق - ص 34-35

² عبد الفتاح بيومي حجازي: التجارة الإلكترونية في القانون العربي النموذجي لمكافحة جرائم الكمبيوتر والانترنت - دار الفكر الجامعي - الإسكندرية- 2006 ص- 237

المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونيا ، أما من طرف المستقبل ، فيتم التحقق من صحة التوقيع عن طريق استخدام المفتاح المناسب، وباستخدام التوقيع الرقمي يتم تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها ،ومن فوائد هذا التوقيع أيضا أنه يمنع المرسل من التنكر للمعلومات التي أرسلها .

- ويتم التوقيع الرقمي بواسطة برنامج كومبيوتر خاص لهذه الغاية وباستعماله فإن الشخص يكون قد وقع على رسالته تماما كما يوقع ماديا في عالم الأوراق والوثائق الورقية ، ويستخدم التوقيع الرقمي على كافة الرسائل الإلكترونية والعقود الإلكترونية .

أما وظيفة التوقيع الرقمي فتتمثل فيمايلي:

- التوقيع الرقمي يثبت الشخص الذي وقع الوثيقة .

- يحدد التوقيع الرقمي الشيء (الوثيقة) التي تم توقيعها بشكل لا يحتمل التغيير .¹

ويرتبط التوقيع الإلكتروني بالتشفير ارتباطا عضويا ، والتشفير كما أوضحنا سابقا - هو عملية تغيير في البيانات ، بحيث لا يتمكن من قراءتها سوى الشخص المستقبل وحده باستخدام مفتاح فك التشفير.²

ثالثا : بروتوكول الطبقات الأمنية:

هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة بحيث لا يمكن لأي شخص قراءتها غير المرسل والمستقبل . وفي نفس الوقت تكون قوة التشفير قوية ويصعب فكها ، ويقوم هذا البرنامج بربط المتصفح الموجود على حاسوب المستخدم بالحاسوب المزود (الخادم) الخاص بالموقع المراد الشراء منه ، وهذا طبعا إذا كان الحاسوب الخادم مزود بهذه التقنية ، ويقوم هذا البرنامج بتشفير أي معلومة صادرة عن ذلك المتصفح وصولا إلى الحاسوب الخادم الخاص بالموقع باستخدام بروتوكول التحكم بالإرسال وبروتوكول الانترنت الذي يعرف ب TCP/IP ولقد سميت بالطبقة الآمنة لأن هذا البرنامج يعمل كطبقة وسيطة تربط بين بروتوكول التحكم بالنقل وبروتوكول (hyper text transfer protocol HTTP :// .³

وأهم ميزة في هذا البروتوكول البساطة في الاستعمال حيث أنه يتم إدماجه ضمن برامج التعامل مع الانترنت المعروفة مثل : m S Internet explorer أو Opera وغيرها ، و بالتالي فهو لا يتطلب توفير أجهزة خاصة ، كما أن تكلفته أقل بالمقارنة مع تكلفة SET ، وهو متاح لكل مستعملي الانترنت ، إذ انه متضمن برامج Microsoft , Netscape .

¹Mohamed louadi , op cit , p 398

² باسم أحمد المبيضين: مرجع سابق – ص 116-117.

³ إبراهيم بختي: مرجع سابق – ص 78-79.

إن هذه المزايا جعلت SSI واسع الاستعمال لدى جل متبادلي الإنترنت خاصة منها المشتريات الصغيرة ، كتحميل بعض البرامج المتاحة في الإنترنت، أو تحميل الكتب ، أو شراء الأقراص أو تذاكر السفر أو دفع تكاليف التسجيل..... الخ.¹

رابعا : بروتوكول الحركات المالية الآمنة :

طورت مجموعة من الشركات العالمية الرائدة بروتوكولات لعمليات الدفع أطلقت عليها اسم بروتوكول الحركات المالية الآمنة SET والغاية منها ضمان الحفاظ على أمن البيانات خصوصيتها وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهات المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل: الانترنت، ويشبه إلى حد كبير بروتوكول الطبقات الأمنية في استناده إلى التشفير والتوقيعات الرقمية.

وللحفاظ على خصوصية وسلامة المعلومات المنقولة عبر الإنترنت بين حاملي البطاقات والتجار، يستخدم بروتوكول SET برمجيات تدعى "برمجيات المحفظة الالكترونية" وتحتوي رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة له أما التاجر فتكون له شهادة رقمية صادرة على أحد البنوك المعتمدة مما يسمح لهما إجراء الحركات المالية عبر الإنترنت² ويسعى معيار SET إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تحقيق مستوى عال من الثقة والأمن في البيانات والمعلومات .
- التأكد من سلامة عملية الدفع .
- إضفاء الشرعية الموثوقة على أصحاب المتاجر الالكترونية وحملة البطاقات الائتمانية.³

خامسا: نظام التحويلات المالية الالكترونية:

هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الإنترنت ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق، ويمتاز نظام التحويلات المالية الالكترونية، بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام الموثوقة، و تتم عملية التحويل المالي الالكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا واحدا لمنفعة الجهة المستفيدة (مثلا التاجر) ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا أو أسبوعيا أو شهريا) ، ويختلف نموذج التحويل المالي الالكتروني عن الشيك في أن صلاحيته

¹ بن شيخ ليندة: مرجع سابق - ص 36

² منير الجنيهي و آخرون: البنوك الالكترونية - دار الفكر الجامعي - الإسكندرية- 2006 ص 41

³ شيروف فضيلة: مرجع سابق - ص 111

تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة وفي العادة يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات.¹

المطلب الثالث: تحديات وسائل الدفع :

تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها ، فإذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجاً ومقبولية عالية فإنها الآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقل الحماية المدنية ، والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها ، وإذا كان مقبولاً فيما سبق الاحتكام إلى العقود المبرمة بين أطراف علاقات البطاقات الائتمانية لتنظيم مسائلها فإنه ليس مقبولاً التعامل بذات الوسيلة مع تحديات المفهوم الجديد للمال ولوسائل الوفاء به بعد أن بدأ الاتجاه نحو المال الرقمي أو الإلكتروني بديلاً عن المال الورقي فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئاً فشيئاً وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية كما تظهر الأهمية إلى تهيئة بناء قانوني لإدارات البنوك القانونية يتيح لها إمكانية التعامل مع تحديات البنوك الإلكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان وتمثل جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد أهم ضمانة لنجاح المسيرة ، إذ تخفي عوالم البنوك الإلكترونية وتحديداً مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات ومشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات.²

وتتلخص المخاطر عند استعمال بطاقات الاعتماد الإلكترونية بعدد من النقاط التي إن لم تعالج جيداً أدت إلى عواقب ونتائج سيئة ومنها :

* عملية التحقق من هوية العميل على الخط عند استخدام التطبيقات الإلكترونية التي تتطلب بطاقات اعتماد لإنجاز عقود معينة .

* المراقبة والتحكم بعمليات نمو القروض وأسعار الفوائد ونماذج التعهد بالدفع عند الحاجة وصلاحيات بطاقات الاعتماد التي تستعمل في عمليات الدفع عبر قنوات المصرف الإلكتروني .

* مراقبة الأشخاص الذين يقومون بإنجاز أعمالهم نيابة عن بعض المؤسسات الأخرى والتحقق منها³

¹ إبراهيم بختي: مرجع سابق - ص 80

² خبابة عبد الله: مرجع سابق - ص 119- 120

³ معين ثابت العارف: الصيرفة الإلكترونية خدمات مالية تجاوزت حدود الزمان و المكان - ص 15

المطلب الرابع: تحديات الأعمال المرتبطة للصيرفة الالكترونية :

عرفنا أن البنوك الالكترونية ليست مجرد موقع بنك وعميل بل إنها بيئة من العلاقات المتعددة جزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الأعمال، أما تلك التي يعتمد عليها البنك في خدمة البنوك الالكترونية أو تعتمد هي عليه في خدمات ترتبط بنشاطها ، وقبل الحديث عن بناء البنوك الالكترونية وتطوير عمله لابد من تحقيق وضوح ودقة حول المعايير والالتزامات والحقوق التي تربط علاقات البنك بمزودي التقنية أو مستضيفي الموقع أو جهات الاتصال أو جهات تطوير الشبكة أو الجهات التقنية الداخلية والخارجية . هل يوجد ضمن علاقات البنك القانونية بجهات الأعمال خطوطا فاعلة من الدفاع عند حدوث أي منازعة ، وهل تم إعداد خطط ناجحة وفاعلة لحماية البنك.

وتثير مسائل الإشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة أولها تحدي المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة التوافق مع تشريعات وتعليمات جهات الإشراف وعلينا أن نظل متيقظين إلى أن محتوى تعليمات جهات الإشراف في حقل البنوك الالكترونية إما أنها غائبة في هذا الوقت أو غير واضحة المعالم، وفي كل وقت يمكن أن تكون ثمة معايير لا نجد أنفسنا مهينين بشكل صحيح للتوافق معها¹

¹ خبابة عبد الله: مرجع سابق – ص 120- 121

المطلب الخامس : التحديات الضريبية :

ما إن بدأت العمليات المصرفية الالكترونية بالانتشار إلا وبدأ الفقه القانوني الدولي في الانقسام حول الكثير من الموضوعات الخاصة بهذه العمليات لما لها من طبيعة خاصة سواء في طريقة العمل أو في تكوينها أو من حيث طبيعتها القانونية .

ومن أكثر الأمور التي أثارت الخلاف هو هل تحصل ضرائب على نشاط تلك البنوك والمؤسسات من عدمه، وكيفية تقدير وتحصيل الضريبة ، وما هي التشريعات الضريبية الواجبة التطبيق على المنظمات التي تقوم بهذه العمليات .¹

إن الأعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط إضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص كذلك فإن الأعمال الالكترونية المتحركة من حيث خصائصها التقنية قد تهجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الأسهل والأكثر تشجيعا ، وهذا الأمر تنبهت له أمريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة التجارة و الأعمال الالكترونية وفرض الضرائب في هذا النمط جديد من الخدمات المصرفية يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلف في المتابعة والكشف والجمع والأهم تعاملًا وتنسيقًا إقليميًا ودوليًا .²

¹ أحمد موسى محمد: مرجع سابق – ص 39

² خبابة عبد الله: مرجع سابق – ص 121

المبحث الثالث : تقييم الصيرفة الالكترونية :

إن للصيرفة الالكترونية مخاطر عديدة معقدة تظهر أثناء تقديمها لخدماتها المصرفية بحيث أنها تقف عائقاً أمام تطوير الجهاز المصرفي ، نظراً للدور الذي يلعبه الجهاز المصرفي في حلقة التنمية الاقتصادية ، وتتعلق هذه المخاطر عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء والتقنية والمخاطر القانونية، وهذا لا يعني عدم وجود مزايا تتمتع بها الصيرفة الالكترونية بل تقديم الخدمات المصرفية وتوفر درجة الأمان والسرية بدرجة عالية ودقيقة تعد من المزايا لذلك تتطلب إيجاد حلول جديدة للتقليل من المخاطر التي تواجهها .

المطلب الأول : مزايا الصيرفة الالكترونية :

تفرد البنوك الالكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة ويمكن توضيحها في ما يلي :

أولاً: مزايا الصيرفة الالكترونية للعملاء :

إن مزايا وفوائد البنوك الالكترونية عديدة وكثيرة للعملاء نذكر من أهمها ما يلي:¹

* منح العملاء قدرة أكبر لاختيار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة لهم وهذه الميزة التي توفرها الانترنت تعتبر نقلة نوعية في علاقة البنوك مع عملائها ، أي إذا كانت الخدمة المطلوبة غير متوفرة لدى البنك المختار على الانترنت أو أن سعرها غير تنافسي فإن العميل سيتحول بسهولة إلى بنك آخر له موقع على الانترنت.

* تقديم الخدمات المصرفية طيلة أيام السنة أي خدمة متواصلة ، بما فيها العطل والأعياد ودعم الالتزام بمواعيد عمل البنك الرسمية.

* تمكين العميل على الاطلاع على الحساب بالإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق ، أقساط القروض.

* سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لآخر .

* إمكانية الحصول على خدمات مصرفية سريعة ومريحة وبتكاليف منخفضة .

* إمكانية الاتصال بموقع البنك من أي مكان في العالم ، المكتب ، المنزل ، أي حيثما وجدت خدمة الانترنت .

* إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين.

¹ بوطويل خدوجة: مرجع سابق - ص 48

ثانيا: مزايا الصيرفة الالكترونية للبنك :

تعتبر البنوك الأكثر استفادة من مزايا البنوك الالكترونية نذكر أهمها ما يلي:¹

* إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء حيث تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين ، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

* تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة حيث تقدم كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تتميزها عن الأداء التقليدي مثل :

- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف .
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء .
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

*زيادة كفاءة البنوك الالكترونية: فمع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، أضحت سهلا على العملاء الاتصال بالبنك عبر الانترنت ، الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية ، مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلين عنه.

*خفض تكاليف التشغيل: فمن أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل فمن خلال دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر القنوات المختلفة، تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة ، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال استخدام الصرافات الآلية .

ثالثا: مزايا أخرى :

بالإضافة إلى المزايا السالفة الذكر للصيرفة الالكترونية نذكر ما يلي:²

¹ سهام بلهول: مرجع سابق – ص 19- 20
² جمال بوعتروس: مرجع سابق – ص 82-83

* إن تبني الصيرفة الالكترونية يمكن المصرف من اختراق أسواق جديدة على المستوى المحلي أو حتى الدولي، حيث يظهر هذا بشكل واضح من خلال خدمة الانترنت المصرفي التي أدت إلى عولمة الخدمة ، واتسعت بذلك قاعدة العملاء.

* تحقيق السرية في إتمام العمليات وهو ما يرغب فيه العميل، ويعطيه إحساس بالراحة أكثر .

* تبني المصرف لقنوات توزيع الكترونية يكسبه قوى كامنة تساعد على توسيع شكلية خدماته المعروضة على العملاء ويحقق له مداخل إضافية وكمثال على هذه الخدمة نذكر : خدمة التوقيع الالكتروني، ووسائل الدفع الحديثة ، والتي جاءت كاستجابة لمتطلبات العملاء من جهة والوقوف في وجه المنافسة من جهة أخرى.

* استخدام الانترنت المصرفي يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال عرض معلومات عن المصرف كالنشاط والتطور، أهم الخدمات التي يقدمها ، مؤشراتته المالية .

* إن تبني الصيرفة الالكترونية يؤدي إلى زيادة كفاءة المصرف بالمقارنة مع المصارف التقليدية، فاتصال العميل بالمعرف مثلا من خلال قنوات الكترونية لغرض الحصول على خدمة معينة يمكن أن ينتهي في أجزاء من الدقيقة بأداء صحيح وبكفاءة عالية إذا ما قيمت بتلك التي يحصل عليها بطرق تقليدية (مقر المصرف) .

المطلب الثاني : مخاطر الصيرفة الالكترونية :

في ممارسة المصارف لأعمالها الالكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية يمكن تصنيف هذه المخاطر ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي :

أولا : مخاطر الاحتيال :

وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية، أو تزويد معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية .

ثانيا: مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني :

قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام ، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها¹

ثالثا: 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 متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الالكترونية، حجتها في الإثبات ، أمن المعلومات ، وسائل الدفع ، التحديات الضريبية ، إثبات الشخصية، التوافق الالكتروني، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الالكتروني²، سرية الأخطاء و المخاطر، حجية المراسلة الالكترونية، التعاقدات المصرفية الالكتروني، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو المواقع الحليفة ، المشاركة والتعاون المعلوماتي.³

رابعا: مخاطر التشغيل :

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:

1-عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ هذه المخاطر من إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقه ذلك الاختراق.

2-عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة:

¹ بن شيخ ليندة: مرجع سابق – ص 38

² بوطويل خدوجة: مرجع سابق – ص 50

³ شول شهرة ، مدوخ ماجدة، الصيرفة الالكترونية، ماهيتها ، مخاطرها ، حمايتها ، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، منافسة ، مخاطر ، تقنيات – جامعة جيجل – الجزائر – يومي 07/06 جوان 2005 ص 15

وهي تنشأ من إحقاق النظم أو عدم كفاءتها، بطئ الأداء على سبيل المثال لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

3-إساءة الاستخدام من قبل العملاء :

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة .

خامسا: مخاطر السمعة :

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك أو المؤسسة التي تقدم هذا النوع من الخدمات المصرفية والذي قد تنشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم البنك الالكترونية واقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته وهذا ينشأ عند وجود سمعة سيئة لمصدر هذه الخدمات من تلك الناحية مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه مما يؤثر على عدد العملاء لدى هذا البنك ويخفض نشاطه البنك إلى أقصى حد مما يقلل من الأرباح ، وبالتالي على البنك الأخذ بكل الأسباب التي تسمح له بالحفاظ على سمعة البنك والحفاظ خاصة على ما يحوله من أسرار خاصة بعملائه.¹

سادسا: مخاطر فجائية :

مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الالكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم -الدفع والتسديد- يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشاركون أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق.²

سابعا: مخاطر تكنولوجية:

ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح.³

¹ أحمد موسى محمد: مرجع سابق - ص 37

² بوطويل خدوجة: مرجع سابق - ص 50

³ بن شيخ ليندة: مرجع سابق - ص 39

المطلب الثالث: التقليل من مخاطر الصيرفة الالكترونية:

يتم التقليل من مخاطر الصيرفة الالكترونية بالاعتماد على ما يلي:¹

أولاً: نموذج لجنة بازل:

تقترح لجنة بازل وضع إستراتيجية متكاملة عند المصارف لمواجهة الأوجه الجديدة للمخاطر المالية في المصرف، وهذه الإجراءات تتضمن ثلاثة عناصر أساسية يمكن إيجازها على أنها إجراءات لتقدير الخطر والسيطرة على إمكانية التعرض للخطر وإدارة الخطر ويمكن شرحها على النحو التالي:

1-تقدير المخاطر: تقدير المخاطر عبارة عن إجراءات مستمرة تتضمن ثلاث مراحل وهي :

- تحديد المخاطر التي يمكن للمصرف أن يتعرض لها.

- تحديد مقدار الخطر الواجب اتخاذه من قبل مجلس إدارة المصارف.

- مقارنة الخطر مع غيره من الخطر وتحديد إمكانية وقدرته مواجهته .

2-الحد من التعرض للمخاطر: وفق اقتراحات لجنة بازل المقصود للحد من التعرض للمخاطر هي

إدارة الحد من هذه المخاطر.

ثانياً: نموذج الاتحاد الأوروبي :

يسعى الاتحاد الأوروبي إلى اعتماد تشريع موحد يتناول حلول للمخاطر التي تتعرض لها الصيرفة الالكترونية مثل العقود الالكترونية وإبرامها والتوقيع الالكتروني الخ ، ضمن هذا المسعى أصدرت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية في الاتحاد الأوروبي عام 1997 وثيقة بعنوان "مبادرة الاتحاد الأوروبي في التجارة الالكترونية" وقد شملت هذه الوثيقة على اقتراحات اعتماد نظام قانوني لمقدمي الخدمات الالكترونية في السوق الأوروبية.

بالإضافة إلى الحلول السابقة نذكر ما يلي:²

* حصر فتح المعلومات المشفرة على عدد قليل من الموظفين الموثوق بهم .

* يتم توزيع المعلومات بعد فتحها وفرزها إلى الأقسام المتخصصة الكترونياً بحيث لا يتم إعطاء أي قسم سوى المعلومات التي يحتاجها فعلياً ، فمثلاً لا يتم إعطاء رقم بطاقة الائتمان إلا لقسم المحاسبة لخصم المبلغ ويتم تشفيرها مرة أخرى ولا يمكن لأي شخص أن يطلع عليها .

* يقوم الموقع بإضافة جميع البيانات الخاصة بالزبائن في بنك المعلومات الخاصة به وهو محمي بجدار النار وكلمات العبور ولا يمكن لأي شخص غير مخول له بالوصول إليه .

¹ بوطويل خدوجة: مرجع سابق - ص 51

² إبراهيم بختي: مرجع سابق - ص 81- 82

- * تقوم المواقع بعمل عدة طبقات من الصلاحيات للموظفين بحيث لا يمكن لأي موظف الوصول إلى معلومات غير مسموح له بالوصول إليها فمثلا موظف في قسم الشحن ليس له صلاحيات غير الوصول إلى معلومات محددة مثل طبيعة السلعة ورقم الطلبية وتاريخها وعنوان المرسل إليه.
- * التحكم بالحركة في بعض أقسام المؤسسة ، فمثلا لا يسمح بالدخول إلى بنك المعلومات إلا الموظفين المصرح لهم والذين يملكون أرقام سرية للدخول.
- * يتم الاحتفاظ ببطاقات انتمان مشفرة في أجهزة مستقلة داخل قسم بنك المعلومات وهي غير مرتبطة بالانترنت .
- * تداول للمعلومات بين الأقسام المختلفة للمؤسسة ولا يحمل رقم بطاقة الانتمان .
- * في أي تعاملات مالية مستقبلية بين العميل وبين الموقع ، يتم الكترونيا دون أي تدخل أو اطلاع من الموظفين على معلوماتك الشخصية مرة واحدة.

خلاصة :

إن نجاح المصارف الالكترونية مرهون بتوفير المتطلبات اللازمة لضمان تقديم خدمات الالكترونية نوعية هذا ما يدعم مكانتها في السوق المصرفي ويكسبها ميزة تنافسية عالمية ومحلية . إلا أنه عند قيام هذه المصارف بعرض خدماتها فإنه يحول دون ذلك عدة معوقات من شأنها التقليل من جودة خدماتها المقدمة، لذلك تعمل المصارف الالكترونية جاهدة على تجاوز هذه العقبات والحفاظ على مكانتها في السوق المصرفي .

تمهيد

من خلال الفصول السابقة نخلص إلى البنوك تعتبر شريان الحياة الإقتصادية من خلال دورها الفعال في الإقتصاديات المختلفة فهي المحرك الأساسي لمختلف فعاليات الإقتصاد القومي ، من حيث أنها تمكن من:

*حشد وتعبئة موارد الأمة والحفاظ عليها وتنميتها.

*إعادة توزيع هذه الثروة على مختلف الإستخدامات بما يخدم الإقتصاد ومصحة البلاد.

*توفير ما أمكن من الخدمات المصرفية لتسهيل المعاملات وتطوير المبادلات.

*ترقية الوعي المصرفي بشكل عام لدى جمهور المتعاملين.

ومع التحولات التي يعيشها الإقتصاد الجزائري واتساع نشاط المؤسسات الإقتصادية ظهرت عدة وظائف حديثة في البنوك التجارية منها تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية المختلفة التي تطرقنا إليها سابقا .

لذلك أولينا من خلال هذا الفصل التطبيقي اهتماما خاصا لمثل هذه الدراسة في إحدى وكالات

القرض الشعبي الجزائري- وكالة ميله- « CPA » .

المبحث الأول : عموميات حول القرض الشعبي الجزائري:

المطلب الأول : النشأة وتعريف القرض الشعبي الجزائري:

غداة الاستقلال ورثت الجزائر عن النظام الاستعماري نظاما بنكيا يتجاوز العشرين بنكا ، ولقد كان من الأهداف السياسية للجزائر المستقلة في الميدان المالي هو تأمين هذا النظام الأجنبي وتأسيس نظام بنكي وطني تسيطر عليه الدولة ويتطلع بتمويل التنمية الوطنية . ومن الأسباب التي تكون قد كرسست هذه الرؤية ودعمت هذا التوجه وسرعت هذا المسار ، هو رفض البنوك الأجنبية تمويل عمليات الإستثمار التي تقوم بها المؤسسات الوطنية واقتصارها إلى حد كبير على تفضيل تمويل عمليات الاستغلال للمؤسسات التي تتمتع بملاءة مالية جيدة . وتمويل عمليات التجارة الخارجية ، وقد وقف البنك المركزي في غالب الأحيان عاجزا عن التحكم في هذه البنوك .

وقد تم إتخاذ قرار تأمين البنوك الأجنبية عام 1966 وأسست على إثره بنوك وطنية تملكها الدولة وتكرس نشاطها لتمويل التنمية الوطنية ، حيث يقوم كل بنك منها بتمويل مجموعة من قطاعات الإقتصاد الوطني ، وفي هذا الإطار جاءت نشأة بنك جديد ألا وهو " القرض الشعبي الجزائري " . تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري في 14 ماي 1966 وهو ثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر العاصمة ووهران ، قسنطينة وعنابة والصندوق المركزي للقرض الشعبي ، ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاث بنوك أجنبية هي : شركة مرسيليا للقرض ، المؤسسة الفرنسية والبنك وأخيرا البنك المختلط الجزائر - مصر .

المطلب الثاني: مهام القرض الشعبي الجزائري:

- تتلخص مهمة القرض الشعبي الجزائري فيما يلي :
- *تنمية BPTH (العمارات العامة ، الأشغال ، السكن) .
- *تنمية القطاع الصحي والتجارة والتوزيع .
- *تنمية الفنادق والسياحة.
- *تنمية (PME, PMS) (الصناعة المتوسطة والصغيرة والصناعات التقليدية).
- *دراسة العمليات القرضية والبنكية وإستقبال الودائع وتقديم السلفيات على جميع الأشكال وتساوم في جميع رؤوس أموال المؤسسات.
- *القيام بجميع العمليات المصرفية المتعلقة بتحويل العملات من العملة الأجنبية إلى العملة المحلية أو العكس.
- *فتح الحسابات الجارية سواء بالعملة المحلية (الدينار) أو بالعملة الأجنبية.
- *تمويل احتياجات الاستغلال للأعوان الإقتصادية في قطاعات الصناعة ، التجارة والفلاحة.
- *تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء وضمانها والقيام بخصمها.
- *فتح الإعتمادات المستندية لتسهيل عمليات التجارة الخارجية.
- *تحويل الأموال الضرورية للعملاء إلى الخارج.
- *تقديم القروض بجميع أنواعها.
- *تقديم بطاقات الدفع الإلكترونية للعملاء الراغبين في الحصول عليها.

المطلب الثالث : أهداف القرض الشعبي الجزائري:

إن الهدف الرئيسي للقرض الشعبي الجزائري هو تحقيق السيولة والتسيير الجيد لميزانية الدولة على اعتبار أنه بنك تجاري وطني ويسعى للوصول إلى أهدافه معتمدا على نجاعة التسيير وكفاءة الموظفين وهذا ما جعله يحتل مكانة هامة بين البنوك ، وجلب إليه عددا كبيرا من المتعاملين عبر كامل التراب الوطني ، وهو يعمل جاهدا على تحقيق الأهداف التالية :

*القدرة على المنافسة وإثبات مكانة بين البنوك.

* الحفاظ على مصالح المتعاملين وذلك بتوفير التسهيلات اللازمة لنجاح وتوحيد العلاقات الإقتصادية (حسن الاستقبال ، سياسة التفاوض ... الخ).

*التخفيف من بعض الأعباء المالية التي تتحملها الحكومة من حيث تمويل المشاريع والاستثمارات.

*تقديم حوافز على تعبئة وتوجيه الإذخار نحو المشاريع المربحة.

*الزيادة في معدلات النمو الإقتصادي عن طريق الأداء الجيد لمهامه.

*الرغبة في الظهور القوي على المستوى البنكي من خلال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة مثل منح بطاقات الدفع الإلكترونية وتحويل النقود إلى الخارج التي تزيد من فعالية البنك.

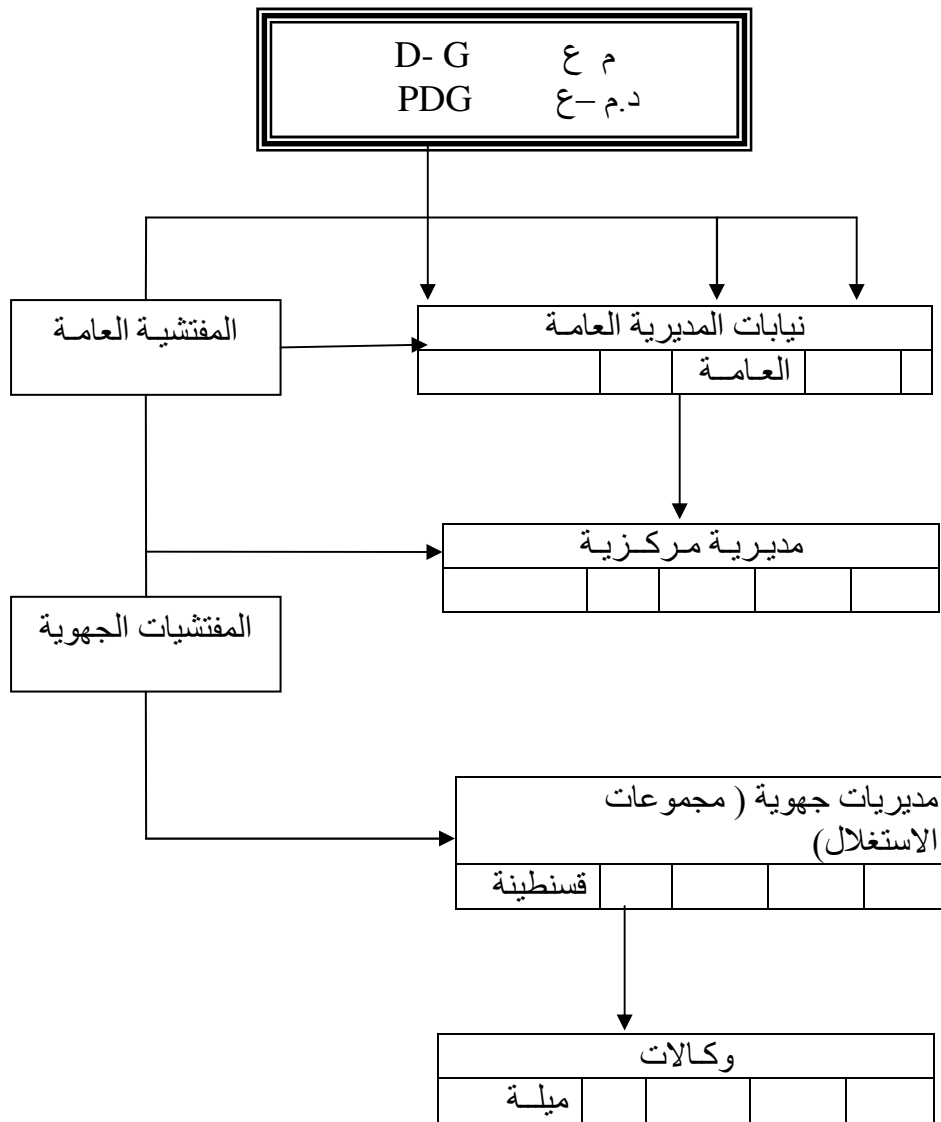
ولكي يحقق القرض الشعبي الجزائري هذه الأهداف قام بتكوين 132 وكالة و 15 مجموعة

استغلال موزعة عبر كامل التراب الوطني

يؤدي جميع المهام الموكلة إليها بنجاح الشيء الذي جعلها تثبت مكانتها على المستوى البنكي

وهذا لاعتمادها على إستراتيجية تتركز أساسا على المردودية ، الجودة ، الإبداع بإمكانيات تسيير عصرية تعتمد على المهارة والكفاءة .

الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري



الشكل (3) : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري
المصدر : الوثائق الخاصة بالوكالة

المبحث الثاني : دراسة حالة وكالة CPA فرع ميله:**المطلب الأول : التعريف بالوكالة:**

أسست وكالة « CPA/ MILA » "333" سنة 1986 وهي وكالة تابعة لمجموعة استغلال قسنطينة مثلها مثل وكالات كل من قسنطينة "301" ، فيلا لي "331" ، سيدي مبروك "339" ، بانوراميك "352" ، أم البواقي "317" ، مركز هبيك "349" ... الخ ، في البداية كان مقرها بحي 300 مسكن لكن نظرا لتوسيع نشاطها وازدياد عدد زبائنها أدى بالوكالة إلى تغيير مكان عملها والانتقال إلى مقرها الجديد الحالي سنة 1994 بحي لخضر بن قربة .

إن القرض الشعبي الجزائري سواء شبكات الاستغلال أو مجموعة الاستغلال تعتبر بنوك تجارة حيث تتدخل في أسواق الوساطة البنكية والمالية ، ومن هذا المنطلق نتطرق إلى أعمال الوكالة حيث تقوم بمعالجة كل العمارات البنكية والمالية وعلى وجه الخصوص استقبال ودائع الجمهور ومنح القروض بمختلف أشكالها ومجموع الخدمات البنكية والمالية المقدمة من طرف المديرية.

وكالة ميله "333" عرفت تطورا خلال السنوات الأخيرة من خلال الدعم للأنشطة النقدية والانطلاق في أنواع جديدة من التمويل (مؤسسات صغيرة، القروض العقارية ، القروض الموجهة للزبائن بوجه خاص ... الخ).

المطلب الثاني : نشاطات الوكالة:

بما أن وكالة ميلا "333" من الصنف الثاني فهي بذلك تقدم العديد من الخدمات وتقوم بعدة نشاطات أهمها :

أولاً: قبول الودائع :

تمثل النشاط الرئيسي للبنك حيث يقبل الودائع من أصحابها ، وتعتبر كدين بذمة البنك وتنقل ملكيتها من فرد لآخر عن طريق السحب عليها باستعمال الشيكات وقد تكون هذه الودائع بشكل نقود أو قيما منقولة تعود ملكيتها للبنك يتصرف فيها كما يشاء وقد تكون ملكا للعميل ويديرها البنك وتكمن أهمية هذه الودائع بكونها تمثل الجانب الأكبر من رأس مال البنك.

ثانياً: منح القروض : أي تمنح القروض بجميع أنواعها مثل:

1-قروض بالتوقيع : وفيها يلتزم البنك بدفع مبلغ من النقود للجهة التي يتعامل معها زبونه بدلا من هذا الأخير حيث يتعهد البنك بضمان توقيعه على وثيقة تدعى Caution وبهذا يكون قد قدم خدمة لزبونه بتجنبه جزء من أمواله كضمان لأعماله المقدمة للمتعاملين معه في حالة عدم المطابقة للمواصفات أو التقصير.

2- تسبيقات على البضاعة : هي تلك القروض التي يكون ضمانها البضاعة.

3- تسليف لقاء الرهن_: هو ذلك القرض الذي يمكن أن يحصل عليه الزبون مقابل رهنه للأوراق التجارية التي بحوزته .

4- قروض قصيرة الأجل : هي المبلغ الذي يقدمه البنك إلى الشركة أو العميل (مدين) بشرط أن يتلقى فائدة سنوية أو نصف سنوية متفق عليها في العقد بالإضافة إلى إعادة المبلغ الأصلي للقرض في نهاية المدة أي لا تتعدى السنتين وهي إيداعات جارية تتلاءم من حيث طبيعتها ومدتها مع العمليات التي يقوم بها طالبوا هذه القروض وذلك من أجل مواجهة أزمة نقص السيولة.

5- قروض الاستثمار المتوسطة والطويلة الأجل : هي قروض لتمويل الاستثمارات يتجاوز عمرها سبع سنوات بالنسبة للمتوسطة ومن سبع سنوات فما فوق بالنسبة للطويلة تدفع لتلبية احتياجات المؤسسات والأفراد من رؤوس الأموال ثم يتم تسليمها للدائن (البنك) عبر فترة زمنية ونسبة فائدة متفق عليها مثل:

أ- القروض العقارية : تقديم قرض لاقتناء قطعة أرض أو سكن لعميل من طرف البنك.

ب- قرض استهلاكي : تقديم قرض لشراء أثاث منزلي أو سيارة من طرف البنك للعميل مقابل فوائد.

6- تسبيقات مضمونة قصيرة الأجل : وتمنح لتمويل المواد الأساسية مقابل ضمان تتطلب أموال ضخمة لتسديدها وتوجد تسبيقات مقدمة لمؤسسات عامة (الضمان الاجتماعي) و تسبيقات خاصة (كالمقولة)

ثالثا: تسهيلات الصندوق :

وهي تلك التسهيلات المصرفية التي تمنحها البنوك لمتعاملها بغية إعطائهم مرونة أكبر في نشاطهم وكذا سداد الفراغ أو العجز المؤقت في الخزينة ومن أهم هذه التسهيلات :

1- التوطين: أي توطين ورقة تجارية وتعني تحديد اسم البنك ورقم حسابه الذي يجري منه وفيه تسديد قيمتها.

2-السحب على المكشوف : وهو المبلغ الذي يسمح البنك لعميله بسحبه بما يزيد على رصيد حسابه الجاري (رصيد المدين) على أن يفرض البنك على العميل فائدة تتناسب والفترة التي تتم خلالها سحب مبالغ تفوق رصيده (الدائن) ويوقف البنك حساب الفائدة بمجرد رجوع الحساب إلى حالته الطبيعية من مدين إلى دائن

3-الخصم : يقوم البنك التجاري بخصم الأوراق التجارية ويحصل مقابل ذلك على عمولة تسمى بسعر الخصم

رابعا: عمليات التجارة الخارجية :

وهي عمليات التصدير والإستيراد التي يقوم بها البنك لفائدة العملاء،الأفراد أو المؤسسات حيث تستلم المبالغ لتقديمها إلى أصحابها سواء في عملية التصدير أو الإستيراد.

خامسا:فتح الحسابات بجميع أنواعها : و تمثل هذه الحسابات مايلي :

1- حسابات جارية : هي عبارة عن صكوك (شيك) بحيث لا يمكن سحب إلا ما هو موجود وقد يكون رصيده مدينا ويخص المعاملات التجارية والمالية حيث لا يحصل العميل هذا على أي فائدة وتوجد حسابات جارية تقدم إلى مؤسسات عمومية وخاصة.

2-حسابات لأجل : لا تقل مدة استحقاقها عن شهر واحد يعطي العميل السند يثبت حقه ويدون في هذا السند اسم صاحب الوديعة ومبلغها.

وتوجد حسابات لأجل تقدم لمؤسسات عمومية وتخزن لمؤسسات خاصة إي أنه توجد نوعان من الحسابات لأجل القطاع الخاص وللقطاع العام .

3- حسابات البنك الخاص : وهو من بين وسائل الدفع الأكثر انتشارا وهو عبارة عن أمر مكتوب من عميل (الساحب) لديه حساب جاري في البنك يتطلب فيه الشيك (المسحوب عليه) سند والمبلغ المدون للعميل (المستفيد)

4- **أدونات الخزينة :** هي عبارة عن سند قصير الأجل يصدر عن الخزينة العامة حيث يتعهد فيها بتسديد قيمتها بعد فترة قصيرة لا تتجاوز 90 يوم وتحفظ البنوك التجارية بجزء كبير من احتياطها الإجمالي ولاختياري في شكل أدونات الخزينة الخاصة إذا كانت قوانين وتعليمات البنك المركزي تسمح بذلك فهي إثبات من قبل البنك بدين اتجاه العملاء .

5- **حسابات مختلفة في السكن :** يمنح العميل قروض من البنك بهدف بناء أو توسيع مسكن بشروط مميزة مقارنة بغير العملاء .

6- **حسابات الإنخار :** هي تنازل المستهلك عن جزء من دخله ليضعه في البنك من أجل الحصول على الفوائد .

سادسا: منح البطاقات الائتمانية : وهي وسيلة عصرية يمنحها القرض الشعبي الجزائري لزبائنه من أجل تسهيل عمليتي الدفع والسحب نقدا وكسب المزيد من الوقت وهذا بشرط أن يكون لدى الزبون حساب في البنك حيث يقوم البنك باقتطاع المبلغ من هذه البطاقات من حسابه الخاص .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للوكالة :

باعتبار البنك مؤسسة صغيرة من المؤسسات فله هيكل تنظيمي يتمثل في مجموعة من المصالح وكل مصلحة لها دورها الخاص والفعال ، ومن بين المصالح الرئيسية لهذا البنك لدينا :

أولاً: مصلحة القرض :

تعتبر أهم المصالح في القرض الشعبي الجزائري لأن لها مرد ودية مالية عالية ، من جراء منحها للقروض مقارنة مع باقي المصالح .

ثانياً: مصلحة الصندوق :

تعتبر من المصالح التي تهتم بجميع العمليات مع زبائنها ، سواء كانت عمليات سحب أو عمليات دفع وهذه الأخيرة تكون بنوعها الطريق المباشر أو عن طريق التلكس ، ويشترط أن يكون للزبون حساب بريدي جاري إن كان خاص بالتجار أو حساب صكوك لغير التجار .

ثالثاً: مصلحة الحافظة :

تتكفل هذه المصلحة بتحصيل الأوراق التجارية والشيكات وهذه المصلحة لها علاقة مباشرة مع مصلحة القروض وذلك فيما يخص إصدار السندات لأمر ، ولهذا سميت بالحافظة لأنها تحتفظ بالأوراق التجارية حتى يحين أجل استحقاقها ، بالإضافة إلى أوراق أخرى تتعامل بها المصلحة مثل الكمبيالة .

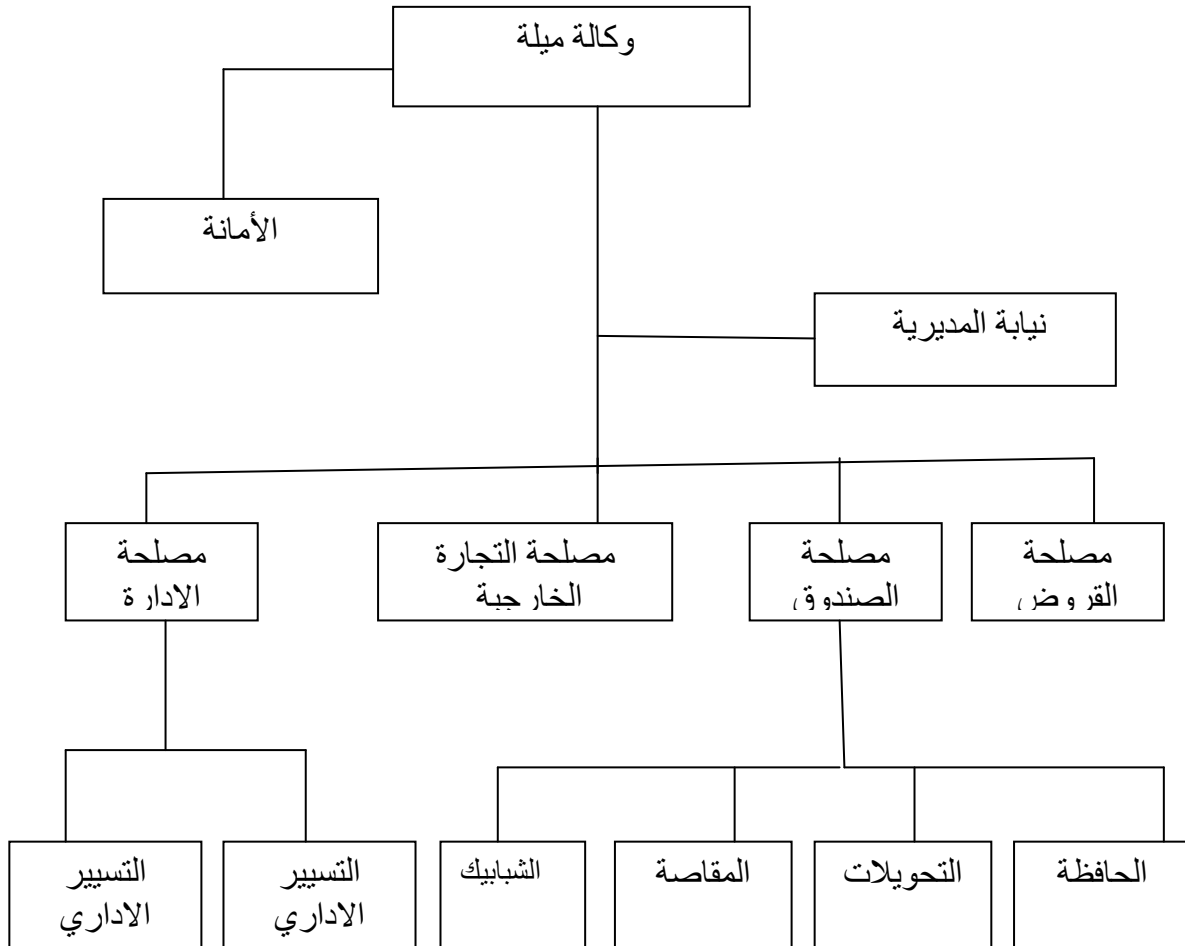
رابعاً: مصلحة العمليات الخارجية:

تقوم هذه المصلحة بنفس عمليات الصندوق ومصلحة حافظة الأوراق التجارية ، لكن ليس بالعملة الوطنية بل بالعملة الصعبة حيث تقوم هذه المصلحة بدراسة الملفات الخاصة بالقروض الخارجية مع تحديد أهميتها ، وتتكفل بالتحويلات من بنوك خارجية إلى بنوك محلية .

خامساً: مصلحة المراقبة :

تقوم هذه المصلحة بمراقبة جميع العمليات التي تقوم بها المصالح الأخرى للبنك .

الهيكل التنظيمي لـ CPA ميلة 333



الشكل (4) : الهيكل التنظيمي للبنك CPA

المصدر : الوثائق الخاصة بالوكالة

المبحث الثالث : بطاقة الدفع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول : ما هية بطاقة الدفع الإلكتروني :

يستعمل القرض الشعبي الجزائري عدة بطاقات إلكترونية لتقديم خدماتها منها بطاقة الدفع

أولاً: تعريفها:

بطاقة الدفع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري هي وسيلة دفع تسمح بتسوية جميع المعاملات التجارية يسمى حاملها PORTEUR أما المحلات التجارية المتفق عليها معهم تعرف ب: Acceptants تسمح هذه البطاقة لحاملها بسحب مبالغ مالية من الموزعات الآلية للنقود (D.A.B) الموجودة لدى البنوك التجارية .

للبطاقة الائتمانية عدة تسميات فهي بطاقة قرض ، بطاقة دفع ، بطاقة بنكية حيث لكل حامل بطاقة رقم سري يتكون من أربعة أرقام يسلم هذا الرقم له في ظرف مغلق عند استلامه للبطاقة يستعمله في عمليتي الدفع والسحب.

ثانياً: وصف البطاقة :

يمكن وصف هذه البطاقة من وجهتين الواجهة الأمامية والواجهة الخلفية وفيما يلي نجد البيانات التي تحتوي عليها كل وجهة :

1-الواجهة الأمامية: تحتوي على :

أ- اسم البنك الصادر لهذه البطاقة "القرض الشعبي الجزائري" نظامه وشعاره .
ب- شريحة إلكترونية .

ج - رقم وتاريخ صلاحية البطاقة.

د- سهم يشير إلى كيفية إدخال البطاقة .

2- الواجهة الخلفية: وتحتوي على :

أ- شريط مغناطيسي يحتوي على معلومات غير مقروءة بالعين المجردة لكنها تقرأ بواسطة الحاسب الآلي من أجل التعرف على البطاقة من حيث الرقم والحد المسموح به للسحب
ب- مساحة للإمضاء أين يقوم حامل البطاقة بالتوقيع عليها عند استلامه لها .
ج- ملاحظة مهمة حول البطاقة؛

د - عنوان ورقم هاتف المركز الخاص بالتسيير وإصدار البطاقات الائتمانية (LA SATIM)

ثالثاً: خصائص بطاقات الدفع للقرض الشعبي الجزائري :

1- تسوية المعاملات مع التجار المتفق معهم (les Acceptants) .

- 2- إمكانية استعمال البطاقة 24/سا و 7 أيام/7 أيام وعلى مدار السنة وحتى أيام العطل والأعياد
- 3- سحب الأموال عبر الموزع الآلي للنقود (DAB) والدفع عبر النهاية الوسطية (TPE) terminal . Paiement Electronique
- 4- الأمان والسرية التامة.
- 5- تودع قيمة المشتريات في حساب التجار في نفس اليوم أو في اليوم الموالي على أقصد حد .
- 6- لا يدفع التجار عملات على قيمة المشتريات التي تمت بالبطاقة كما لا يدفعون قيمة فاتورة الإتصال بالبنك ولا حتى قيمة آلة الدفع (TPE) .
- 7- مزودة بنظام إلزامية تقديم الشيفرة السرية .

رابعاً: شروط الحصول على البطاقة :

- 1- أن يكون للشخص الطالب للبطاقة حساب لدى البنك (CPA).
- 2- إثبات الحصول على عائد شهري منظم تحدد قيمته حسب نوعية البطاقة.
- 3- التجار وأصحاب المهن الحرة يقدمون تصريح بالعائد الناتج عن آخر نشاط.
- 4- العقد الذي بواسطته يتم اختيار نوع البطاقة – أنظر الملحق (2،3).

خامساً: العناصر المتداخلة مباشرة في عمل البطاقة :

- 1- **التجار المتفق معهم:** وهو كل شخص نشط في مجال اقتصادي معين يكون لديه حساب مفتوح لدى البنك ويربطه إتفاق مع شبكة البطاقات الإنتمائية (الملحق 4) ، كل تاجر يمكنه الحصول على الأجهزة الآلية إذا توفرت لديه الشروط التالية :
 - أ- إثبات نشاطه التجاري بتقديم نسخة من السجل التجاري؛
 - ب - لديه خط للهاتف الثابت.
 - ج- وجود حقل مغناطيسي يمكنه من إستعمال الهاتف النقال GSM ذو النهاية الطرفية TPE.
- 2- **حامل البطاقة الإنتمائية:** هو كل شخص مادي أو معنوي له حساب لدى البنك يتقدم بطلب للحصول على إحدى بطاقات الدفع الإلكترونية (الملحق 05).
- 3- **المركز الخاص بتسيير وإصدار البطاقات الإنتمائية:**
 - أ- هي المكان الذي يتم فيه تسيير كل التحولات الناتجة عن استخدام البطاقات الإنتمائية في عملية الشراء والسحب
 - ب- تعمل باستمرار وبشكل دوري وطيلة أيام السنة.
 - ج- يؤمن عمل هذه الشركة مجموعة من المهام تتمثل في :
 - الرد على المكالمات الهاتفية أو الرسائل الناتجة من عملية الشراء

- التأكد من سلامة المعاملات (الحد الإنمائي الممنوح ، الرقم الشخصي للتاجر ، رقم حامل البطاقة)؛

- إتمام إجراءات التحويل في حالة عدم وجود مشاكل .

4- الوكالة البنكية: تلعب الوكالة البنكية دورا هام في ضمان نجاح العمليات المرتبطة بالبطاقات وتوكل إليها العمليات التالية :

1- الدور التجاري : يتمثل هذا الدور في :

أ- ترقية عمل البطاقات لدى الزبائن؛

ب- إدارة طلبات الحصول على البطاقة ؛

ج- التأكد من سلامة البطاقات المقدمة للزبائن ؛

د- معالجة الحوادث الناتجة من التعامل بالبطاقات.

2- الممثل التجاري : هو موظف لدى البنك أو إحدى الوكالات التابعة له وتتلخص مهمته في :

أ- إقناع التجار المتفق معهم.

ب- ترقية وتحسين طريقة عمل البطاقة .

ج- جلب متعاملين جدد أي أكبر عدد من المتعاملين.

د- تعميم استعمال البطاقة لدى الجمهور؛

هـ- حسن التسيير والتنظيم والقيام بجميع المهام الموكلة إليهم .

و- متابعة و تدعيم ملفات التجار المتفق معهم

سادسا: أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري :

يقوم القرض الشعبي الجزائري بمنح نوعين من البطاقات الإنتمائية (الشكل6) تمنح لحاملها

التعديل السريع والمبسط لجميع المعاملات ، كما تمنح له أكبر حرية للدفع وأكثر سهولة للسحب وهما :

1- بطاقة التأشيرة : هذا النوع من البطاقات يخص أصحاب الحسابات بالعملة الأجنبية وهي مقبولة

فقط في خارج البلاد الذي صدرت منه وتنقسم إلى قسمين :

أ – **البطاقة الكلاسيكية:** وهي موجهة إلى الزبائن العاديين يستعملونها خارج الوطن حيث يجب أن

يتراوح دخلهم الشهري من 500€ يورو فما فوق ، عمولة إصدارها € 46.80 يورو و تجدد هذه

البطاقة كل ثلاثة أشهر.

ب – **البطاقة الذهبية:** وهي التي تمنح لزبائن مميزين يستعملونها خارج الوطن ويتراوح دخلهم

الشهري بين 1500€ يورو فما فوق ، عمولة إصدارها € 70.20 يورو و تجدد هذه البطاقة كل سنة .

2- البطاقة البنكية : تكون هذه البطاقة موجهة لأصحاب الحسابات بالعملة المحلية وهي مقبولة فقط في البلد الأصلي الذي صدرت منه وتنقسم إلى قسمين:

أ - البطاقة الكلاسيكية: وهي بطاقة موجهة لزبائن عاديين يستعملونها داخل الوطن حيث يتراوح دخلهم من 11000 دج فما فوق ثمن إصدارها 350.000 دج وتجدد كل ثلاثة أشهر

ب - البطاقة الذهبية: وهي بطاقة تمنح لزبائن مميزين يستعملونها داخل الوطن حيث يتراوح دخلهم من 35000 دج فما فوق يقدر ثمن إصدارها بـ 650.00 دج .

المطلب الثاني : استعمالات بطاقة الدفع الإلكترونية :

يكون استعمال البطاقة مرهون بالمتطلبات التالية :

أولاً: تكلفة بطاقة الدفع : إن البطاقة يتم اقتطاع قيمتها ألياً من حساب حاملها .

ثانياً: الرقم السري: حامل البطاقة يحصل مع بطاقته على رقم سري يمكن من معرفة حامل البطاقة وذلك عند القيام بمشترياته .

ثالثاً: حد الانتماء الممنوح (عتبة الائتمان) : هو أعلى ائتمان يسمح لحامل البطاقة باستعماله أي هو المبلغ المالي الذي يمكن لحامل البطاقة استعماله في تسوية مدفوعاته ولا يمكن تجاوزه ، وهذا الحد يمنح من طرف مدير الوكالة كما يلي :

1-الإجراء : الحد الائتماني = الدخل الشهري (على أكبر تقدير)

2-التجار وأصحاب المهن الحرة = يكون عادة العائد السنوي مقسوم على 12 ، ويختلف هذا الحد تبعاً لتصحيح الأقدم من قبلهم من هذا العائد

3-موظفو الوكالة CPA ميلة = يكون هذا الحد مساوي لدخلهم الشهري وتستعمل هذه البطاقات وفقاً للطريقة التالية :

أ- عند قيام عامل البطاقة باستخدام بطاقته بشراء سلعة ما أو قضاء خدمة من أحد المحلات التجارية المتفق معها (Acceptants) يقوم التاجر بكتابة رقمه الشخصي وقيمة المشتريات ويضغط على الزر (valider) الخاص به بعدها يقدم الجهاز لمشتري (حامل البطاقة) الذي بدوره يمرر البطاقة عبر جهاز TPE ثم يكتب رقمه السري ، يحرص على أن يكون ذلك في سرية تامة ، يتأكد من قيمة المشتريات ثم يضغط على الزر (valider) الخاص به.

ب - بمجرد كتابة التاجر لرقمه الشخصي على جهاز T.P.E فإن الجهاز يتمكن من معرفة هويته.

ج- بعد إدخال المشتري رقمه السري وتمرير البطاقة عبر جهاز T.P.E يتأكد هذا الأخير من أن قيمة المشتريات لا تتعدى القيمة الائتمانية الممنوحة وعدم وجود اعتراض على إتمام العملية.

د-يخرج الجهاز ثلاث وصلات:

* الأول يحتفظ به التاجر.

* الثاني يحصل عليه المشتري.

* الثالث يقدم إلى البنك.

ومن الأفضل أن يتم الاحتفاظ بهذه الوصلات على الأقل كإثبات في حالة أي شكوى من أحد الأطراف ويسجل الجهاز على هذه الوصلات :

- رقم العملية.

- رقم البطاقة للمشتري.

- رقم التاجر المتفق معه.

- قيمة المشتريات Mentant

د- في حالة وجود اعتراض على العملية فإن جهاز TPE يرفض البطاقة ثلاث مرات متتالية وهذا

دليل على استحالة إتمام العملية باستخدام البطاقة وذلك لأي سبب من الأسباب (الخطأ في الرقم

السري ، عدم كتابة الرصيد ، خلل في البطاقة ... الخ)

ه- يتم تحويل قيمة المشتريات إلى حساب التاجر وخصمها من حساب المشتري

خصم البنك العمولة التي تقدر ب 3% إلى 5% من قيمة المبيعات.

و- في نهاية كل شهر يقوم البنك بتجميع الوصلات الخاصة به التي تمت باستخدام البطاقة ويرسلها

إلى المشتري إذا ما راعى العميل المهلة المحددة وسدد المبلغ كاملاً، تسديد قيمتها في مدة أقصاها

25 يوماً من تاريخ إرسال الفاتورة كائتمان مجاني (بدون فائدة).

ي- في حالة انتهاء الأجل المحدد وعدم تسديد العميل لقيمة المشتريات أو جزء منها فإن البنك

يفرض عليه فوائد على أساس الرصيد المتبقي بدون سداد ، وتقدر بـ 1.5% في الشهر.

ر- يتقاضى البنك عمولة من المحلات التجارية ومحلات الخدمات المتعاقد معهم وهي في حدود

3% إلى 5% من قيمة المبيعات التي تمت بالبطاقة .

المطلب الثالث : مزايا وعيوب بطاقة الدفع الإلكتروني :

أولاً:المزايا :

- تسوية المعاملات مع كل التجار المتفق معهم والمنخرطين في شبكة CPA.
- إمكانية استعمال البطاقة على مدار الساعة وحتى أيام العطل والأعياد.
- الدفع المؤجل تفتتح قيمة المعاملات من حساب حامل البطاقة في نهاية الشهر.
- الأمان.
- تودع قيمة المشتريات في حساب التجار في نفس اليوم أو في اليوم الموالي على الأكثر.
- لا يدفع التجار عمولات على قيمة المشتريات التي تمت بالبطاقة كما لا يدفعون قيمة ولا فاتورة الإتصال بالبنك ولا حتى قيمة النهاية الطرفية T.P.E.

ثانياً:العيوب :

- نسيان حامل البطاقة الرقم السري بإستمرار مما يضطر إلى كتابته على البطاقة نفسها أو في مفكرة ، وفي حالة السرقة للبطاقة أو المفكرة أو ضياعها يسهل على الشخص الذي وجدها استخدامها.
- تحمل العميل المسؤولية الكاملة في حالة ضياع أو سرقة بطاقته ولا يبلغ المصدر أو أحد فروعها بذلك ، وقد يتحمل هذا الأخير خسائر كبيرة نتيجة الإفراط في استعمالها ، وقد يدخل صاحب البطاقة في منازعات قضائية بسبب ذلك.
- المنافسة الشديدة بين البنوك والمؤسسات المالية وسعي كل منهما إلى إدخال تعديلات وتحسينات واستخدام أحدث التكنولوجيات لتطوير البطاقات الإنتمائية ومنح حاملها المزيد من المزايا وتمكينه من الخدمات العديدة المقدمة من البنك وهذا يؤثر على البنوك الأخرى التي لم تساير حركة التقييم هذه وبالتالي تفقد مصداقيتها لدى عملائها وهذا بدوره يؤدي إلى فقدان جزء هام من مواردها المالية وحصتها من السوق النقدي .
- وقوع البنك في أزمة السيولة نتيجة إفراط حاملي البطاقات في استخدامها مما يؤدي إلى انحصار مواردهم وضياع عليهم فرص استثمارية وعوائد كان بالإمكان تحقيقها.
- التكاليف المالية العالية والأعباء الكبيرة التي يتحملها البنك من جراء طبع البطاقات وتوزيعها والإشهار عنها إضافة إلى منح الإنتماء مجاني قدره 55 يوم.
- عدم مطابقة المبلغ والخدمات لرغبات وحاجيات حاملي البطاقة مما يؤدي لعدم إستخدامها.
- تحمل البنك مخاطر عدم دفع أصحاب البطاقات قيمة مشترياتهم والخدمات المقدمة لهم والفوائد المستحقة عليهم .

وفي الأخير يمكن القول أن البنوك تبدل جهودا جبارة في تحسين البطاقات الإنتمائية من خلال إستخدامها لأحدث التكنولوجيا وتزويدها بتقنيات دقيقة لمنع الغش والتزوير إلا أن " القراصنة يتفنون في تقيدها "

المبحث الرابع : متطلبات ومعوقات العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر:

المطلب الأول : متطلبات العمل الإلكتروني :

يتطلب تحقيق أي مشروع تجديدي توفر ثلاث مقومات:

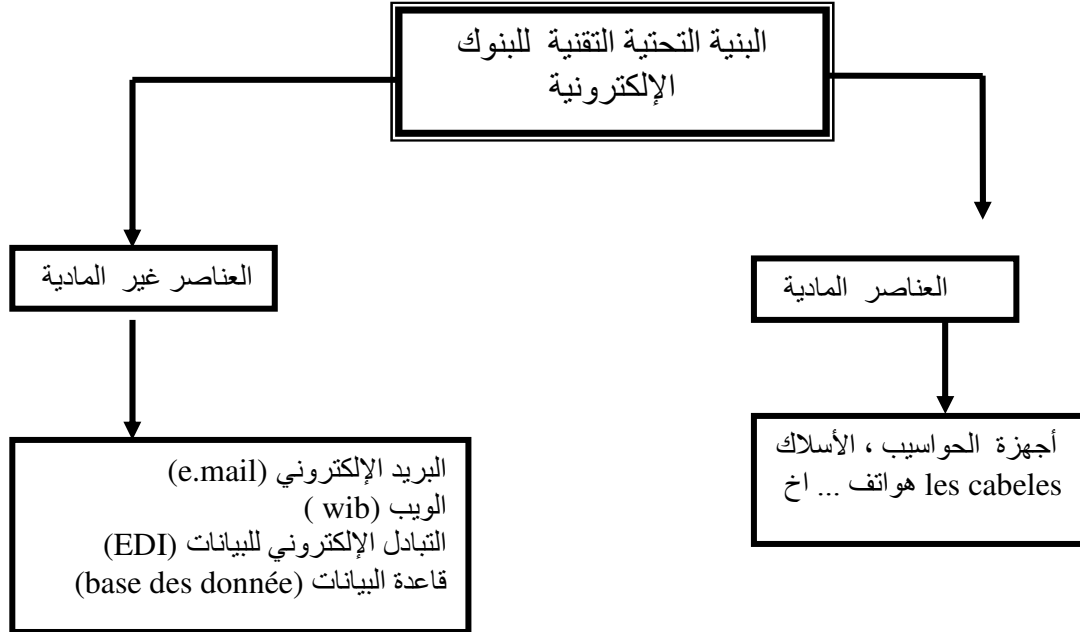
- تحديد الهدف بوضوح ودقة وتحديد أجال مضبوطة للإنجاز.
 - تخصيص الموارد (المالية والبشرية) اللازمة.
 - توفير بيئة (قانونية ، صناعية ، سياسية ... الخ) ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة.
- ومشروعنا التجديدي يتمثل في الصيرفية الإلكترونية ويلزم لنجاح مثل هذا المشروع في الجزائر توفر عدد من المتطلبات على مستوى كل دولة على حدى وكذلك على الصعيد العالمي وهذه المتطلبات هي:

أولاً: البنية الأساسية التقنية :

تعد وسائل الاتصال الركيزة الأساسية التي يمكن أن تؤدي إلى انتشار تقنيات الدفع الإلكتروني وتسمح بضمان أعمال إلكترونية ذات مردودية وتحقيق دخول أمن لعصر المعلومات ولتحقيق ذلك يتعين دور الدولة الحاسم الذي يتمثل في :

- 1- ينبغي أن ندرك أن وضعية الجزائر العالمية حالياً فرصة قد لا تعوض وينبغي استغلالها في إنجاز مشروع الصيرفية الإلكترونية على مستوى البنوك الجزائرية وذلك بالمساهمة في إرساء قاعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تدرج في إطار مخطط الإنعاش الاقتصادي.
- 2- إن الحديث عن قاعدة تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي عمادها الانترنت تجرنا حتما للحديث عن شبكة الهاتف (السلكي أو اللاسلكي) ، وذلك أن الهاتف هو وسيلة الربط بالانترنت ، وهذه الأخيرة أصبحت المتغير الحاسم في مجال الصيرفية الإلكترونية .
- 3- إعطاء دور ريادي للقطاع الخاص في مجال خدمات الاتصال (خدمات الانترنت ، الهاتف الخليوي)، كما يجب على السلطات الحكومية وضع إيديولوجيات تستهدف تطوير سوق الاتصالات من خلال تبني سياسات تسويقية وخدمتية وتطبيقية تضمن المنافسة في السوق والاستخدام المثل والسليم لوسائل التقنية وبنقل الجانب غير العادي للبنية الأساسية في وجود بريد إلكتروني وويب و EDI و CP/IP وهذا التوزيع ونقل المعلومات البنكية.

الشكل (5) : المتطلبات اللازمة لإقامة بنية أساسية تقنية للصيرفة الإلكترونية



ثانياً: المتطلبات القانونية والتطبيقية :

إن توفير بنية قانونية وتنظيمية أمر في غاية الأهمية للسير الفعال لوسائل الدفع الإلكترونية ويتطلب خلق هذه البنية تكاثف جهود كل من الحكومات وقطاعات الأعمال والمستهلكين من أجل القيام بـ :

1- تكييف القوانين التجارية والمالية مع البنوك الإلكترونية أي الاعتراف بهذه العمليات وجعلها محل التنفيذ

2- يرتبط الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية ولذلك لابد من الآن وضع قانون ينظم هذا النوع من التجارة ، وكذلك تحفيظ الرسوم الجمركية على التكنولوجيا المعلوماتية المستوردة حتى تكون في متناول الفئات المختلفة للمجتمع.

3- وضع منظومة شرعية وقضائية عالمية للقضاء على التكاليف الناجمة عن تضارب القوانين الوطنية وهذا العمل يتطلب تكثيف جهود التعاون بين السلطات فيما يتعلق بتنسيق القوانين والتنظيمات على الصعيد العالمي .

4- الحفاظ على خصوصية عمليات البنوك الإلكترونية ، وتنقسم هذه الخصوصية privacy إلى عدد من المفاهيم المنفصلة لكنها ترتبط معا في الوقت ذاته وهي :

* خصوصية المعلومات: والتي تتضمن القواعد التي تحكم جمع وإدارة البيانات الخاصة كمعلومات بطاقات الهوية والمعلومات المالية وهي المحل الذي يتصل عادة بمفهوم حماية البيانات.

* خصوصية الاتصالات: والتي تغطي سرية خصوصية المراسلات الهاتفية والبريد الإلكتروني وغيرها من الاتصالات

* الخصوصية الإقليمية : (نسبة إلى الإقليم المكاني) : والتي تتعلق بالقواعد المنظمة للدخول إلى المنازل وبيئة العمل وتتضمن التفتيش والرقابة الإلكترونية.

* العمل على توفير أمن معلومات ، و نقصد بها مجموعة القواعد التي يطلبها الأشخاص لدى التعامل مع التقنية وتتصل بشؤون الدخول إلى المعلومات والعمل على تنظيمها وإدارتها .

وتهدف إستراتيجية أمن المعلومات إلى تعريف المستخدمين بالتزاماتهم وواجباتهم المطلوبة لحماية نظم الكمبيوتر والشبكات وكذا حماية المعلومات وتنطلق إستراتيجية أمن المعلومات من تحديد أغراض الحماية والتي تتمثل في :

- السرية : وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك .

- التكاملية وسلامة المحتوى :وتعني التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به.

- استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة : التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات .

ثالثا: إعداد الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة :

لأن تنمية رأس المال البشري هي أولا عملية تعليمية يتزود فيها الفرد بالأسس العلمية المطلوبة وهي ثانيا عملية تدريبية يكتسب فيها الفرد قدرات علمية متخصصة ومهارات معنية وهي ثالثا عملية تنظيمية إدارية يتم فيها تأهيل الأشخاص لإدارة وتنفيذ النشاط المصرفي الإلكتروني وهي أخيرا عملية سلوكية تهدف إلى التأثير في السلوك الاجتماعي للأفراد وتنسيق القيم ، وللقيام بهذه العمليات يتطلب تبني العديد من الإستراتيجيات نذكر منها :

- 1- إنشاء مراكز التعليم المتخصصة في معاملات البنوك الإلكترونية
- 2- تخصيص الحكومات لمبالغ معتبرة من ميزانياتها لصالح قطاع البحث العلمي مع ضرورة تعزيز بيئة الإبداع والابتكار وروح المبادرة .
- 3- تنظيم برامج ودورات تدريبية خاصة بالأعمال الإلكترونية.
- 4- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تكوين الإطار المصرفية .
- 5- تنظيم ندوات ومؤتمرات ، ورشات عمل تحقيقات حول البنوك الإلكترونية وأنشطتها.

رابعا: الكفاءة الأدائية :

ونقصد بها الأداء الجيد لكافة الوظائف والأنشطة التقنية والمالية والتسويقية والقانونية ذات العلاقة بالأعمال المصرفية الإلكترونية

خامسا: الريادية والتكيف مع المستجدات :

وتعني بذلك توفر روح المبادرة والريادية في اقتناص الفرصة المتاحة واقتحام الجديد في شتى الحقول (الخدمات ، تسويق ... الخ) والتفاعل معه بإيجابية وبسرعة سواء تعلق الأمر بالجوانب الفنية النظرية.

سادسا: التقييم الموضوعي :

وهو قيام مواضع البنوك الإلكترونية بوضع جهات تسند إليها مهمة الاستشارة في التخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها .

المطلب الثاني : معوقات العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر:

بالرغم من هذه المحفزات إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حرجا عثرا دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها :

- 1- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليل.
- 2- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- 3- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية.
- 4- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 5- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة للعمليات المصرفية.
- 6- التأخر في إطلاق المشروع والتباطؤ الحاصل في الإنجاز.
- 7- حجم الإنفاق المتواضع المخصص له من جهة ثانية.

إضافة إلى كل الأسباب السالفة الذكر فإن الهاتف المحمول في الجزائر ما يزال في جيله الأول ، إذ لا يمكن صاحبه من الوصول إلى شبكة الانترنت كما أن شبكة الهاتف الثابت أيضا ما تزال بعيدة عن المقاييس العالمية فما يزال نحو 80% من الجزائريين محرومين من خط هاتفي ثابت كما أن الحصول على خط هاتفي قد يتطلب (بالنسبة لحالة مواطن عادي وبطرق رسمية) بضع سنوات وهو ما لا يتطلب أكثر من يوم واحد في بلد صناعي ، ومتوسط حدوث عطل في هذا الخط هو 18 شهر (ويصل في بلد صناعي إلى 5سنوات) .

أما بالنسبة للانترنت فهي لا تزال حديث الخالص ولا تستعمل إلا في مجالات محدودة كالبحث العلمي والبريد الإلكتروني أو الدردشة والمكالمات الهاتفية الدولية بالإضافة إلى خدمة الإطلاع على الرصيد أو استخراج بيان للحساب بالنسبة لأصحاب الحسابات البريدية الجارية ولكنها تشهد تطورا ملحوظا ويتوقع أن يتسع نطاقها إلى مجال التجارة الإلكترونية أو الدفع الإلكتروني .

في ظل هذه التغيرات الجديدة وجد البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لاسيما تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية إذ أصبحت ملزمة بتعديل قراراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة مدى نجاحها لتحقيق مكاسب تقنية المعلومات .

خلاصة :

نستخلص من خلال دراستنا الميدانية بوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA بميلة أنه انفراد بتقديم خدمات عصرية لزيائنه باستخدام تقنيات حديثة ومنتورة مقارنة مع غيره من البنوك، وهذا ما أدى إلى وجود إقبال كبير عليه من طرف جمهور المتعاملين .